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
Rôznych	Aktualizovaný obsah spätného volania	Pridani e funkcie	02/13/2026	4.2.1.2507_ Up Dátum6
Prehľady > type prehľadu v reálnom čase	Odstránený obsah súvisiaci s: • K dispozícii je kontakt v rámci kampane verzus agent • Pomer úspešnosti kontaktov Múdra kampaň • Cieľ kampane bol dosiahnutý • Doručený kontakt • Stav agenta	Zastarané widgety	08/11/2025	4.2.1.250 7
Správy > historick é správy	Pridaná nová sekcia pre historické správy. To vysvetľuje nové zavedené historické správy. Niekdajšia historická Funkcia Prehľady sa premenuje na Historické prehľady (staršia verzia).	Boli zavedené nové historické správy.		
Správy > historické správy (staršie)	Zmenil nadpis Historické správy na Historické správy (Legacy)	Boli zavedené nové historické správy.	08/11/2025	4.2.1.250 7
Zostavy > Plánovanie správ (staršia verzia)	Zmenil sa nadpis Plánovať hlásenia na Plánovať prehľady (staršie)	Nové historické zostavy majú inú funkciu plánovania.	08/11/2025	4.2.1.250 7

Prehľady > súhrnný prehľad kampane	Pridá sa nové pole Posledný kontakt spracovaný (min). Zobrazuje počet minút od výberu posledného kontaktu a jeho umiestnenia do tabuľky na doručenie.	Poskytnúť prehľad o nedávnej kontaktnej aktivite.	6/05/2025	4.2.1.2504

Zostavy > extrahovanie údajov > konfigurácia plánu	Pridávajú sa nové možnosti a upozornenia: • Alert on No Records (Upozornenie na žiadne záznamy) – spustí sa, keď funkcia extract vráti nula záznamov. • Upozornenie na zlyhanie - spustí sa, keď extrakt zlyhá kvôli chybe. • First Job Start Time – definuje počiatočný čas, kedy sa začne spúšťať opakovaný report.	Na zlepšenie kontroly a viditeľnosti v plánovaných konfiguráciách zostáv.	6/05/2025	4.2.1.2504
Stránka extrahovania údajov > správ	Stránka Extrahovanie údajov teraz zobrazuje nasledovné: • Názov, Popis, Názov súboru, Stav aktivácie • Vyskakovacie okno História úloh obsahuje čas začiatku / konca / plánovaného času, stav, počet záznamov a tlačidlo sťahovania. • Zobrazí sa časové pásmo hlásenia. • Pridané možnosti vyhľadávania a akcie.	Zlepšiť viditeľnosť a kontrolu nad extrahovaním údajov, konfiguráciami a históriou úloh.	6/05/2025	4.2.1.2504
	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. • Žiadosti o export sa spracúvajú asynchrónne a priradí sa im jedinečné ID Exportu. Maximálny podporovaný limit je 500 000 záznamov. Toto je konfigurovateľné.			

Hlásenia > Prehľad plánu	• Súbory sa generujú a ukladajú na Amazon S3, čo umožňuje používateľom sledovať stav a sťahovať súbory zo stránky histórie exportu. • Zavádza sa nová databázová tabuľka AE_ ReportExportList na ukladanie podrobností o operáciách exportu. • 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. • 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.	Vylepšenia exportu a plánovania zostáv	07/02/2025	4.2.1.2501

Hlásenia > Prehľad plánu	Čistenie súborov z Amazon S3 Bucket - Exportné súbory sa vymažú z S3 pomocou konfigurácií AWS. - Exportované súbory sa vymažú po nakonfigurovanom retenčnom období z vlastnej tabuľky výkonov (ReportFilesRetention-Days, predvolené: 30 dní).	Vymazanie súborov správ z vedra Amazon S3	07/02/2025	4.2.1.2501
Správy	Ďalšie zmeny v správach: - Podrobný prehľad: Maximálny počet dní filtrovania nastavený na 180 dní (6 mesiacov). - Súhrnná správa: Maximálny počet dní registrácie stanovený na 1865 dní (5 rokov). - 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 channels ako možnosti pre súhrnné správy. **Poznámka**: SMS a e-mailové kanály sa momentálne nepoužívajú pre WxCC.	Vylepšenia súhrnnej správy	07/02/2025	4.2.1.2501
Správy > Performance 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 kanály SMS a e-mailové kanály, ktoré ponúkajú širšiu funkčnosť viackanálových prehľadov. - **Detail**: Ponúka podrobné informácie o jednotlivých pokusoch o hovor vrátane načasovania, agenta ID, výsledkov, odkazu na vytáčanie ID a ďalších relevantných podrobností. - **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. • **Spätné volanie**: Poskytuje kontaktné údaje spätného volania vo formáte primárneho a sekundárneho vzdelávania, čo uľahčuje pochopenie a analýzu výsledkov pokusov. **Poznámka**: Produktivita agenta, Stav agenta a Spätné volanie momentálne nie sú k dispozícii vo WxCC. **Poznámka:** E-mail, SMS a Callback momentálne nie sú podporované pre WxCC.			

TOC

Zmeniť poznámku 2
Správy 9
V reálnom čase 10
Automatické obnovenie 11
Pridanie viacerých prehľadov na rôzne karty 12
Kritériá filtrovania prehľadov 12
Funkcia widgetov prehľadov 13
Typ prehľadov 13
Typ prehľadu v reálnom čase 14
Historické správy 16
Súhrnné správy 19
Použiť filter 19
Prvky 20
Uložiť a zobraziť hlásenie 20
Podrobná správa 36
Použiť filter 37
Prvky 38
Uložiť a zobraziť hlásenie 38
Správa o spätnom volaní 44
Použiť filter 45
Prvky 45
Uložiť a zobraziť hlásenie 45
Historické správy (dedičstvo) 46
Kritériá filtrovania prehľadov 47
Výsledok hovoru 48
Súhrn kampane 51
DNC blokované 52
Pokus o kontakt 54
Opustené percento 56
Dispozícia agenta (podľa kampane) 57
Sektor pokusu o kontakt 58
Pokus agenta 59
Výsledok agenta 60
Volať späť 61
Stav globálneho zoznamu 62
Pripojenie pravej strany (RPC) 62
Sledovanie spätného volania 64
Výsledok e-mailu 65
Prejsť vytáčanie 66

Plánovať prehľady (staršie) 68
Pridať správu o pláne 68
Úprava rozvrhu 68
Odstránenie rozvrhu 69
Polia 69
Extrahovanie údajov 70
Miesto určenia úložiska 72
Upraviť výpis údajov 74
Odstrániť výpis údajov 74
Polia 74
Podrobnosti o poli transakcie 76
Podrobnosti o hlavnom poli 112
Metriky výkonnosti 169
Súhrn kampane 170
Kritériá filtra prehľadov 173
Časové pásma 173
Globálny zoznam 173
Skupina kampane 173
Kampaň 174
Zoznam 174
Skupina CSS 174
Podmienka skupiny CSS 174

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 pomocou filtrov 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 spustených 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.
- **Správy** návrhára skriptov: Všetky správy týkajúce sa aplikačných modulov 2-Way SMS a Call Guide, nakonfigurované pomocou Script Designer, sú podrobne popísané v programe Script Designer. 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 |

Poznámka: V aplikácii Webex Contact Center nie sú podporované nasledovné:
- E-mailové kampane a kampane SMS
- Hovory AEM (Agent-Executive Mapped).

V reálnom čase

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 súborov umožňujú používateľom zobraziť 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 je *Realizácia*.
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.
Otvorený	Počet kontaktov otvorených v tejto chvíli pre dané kritériá filtra. Stav kontaktu je *otvorený* a *doručené*.
Čerstvé	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*.
Ostatné	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.
Zlyhanie	Počet kontaktov sa nepodarilo nahrať do tabuľky kontaktov z dôvodu rôznych porúch. Nezahŕňa zlyhanie režimu.
Duplicitné	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. 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.
Výkonnosť podniku	Celkový počet kontaktov s výsledkami označenými ako Úspech a pomer kontaktov k Úspešným výsledkom. Počet jedinečných kontaktov v tabuľke aktivity hovorov. Pomer úspešnosti - percento z celkového obchodného úspechu kontaktov z celkového počtu pripojených kontaktov.
Pokusy	Zobrazuje počet úspešne prepojených pokusov s agentom naprieč kontaktmi vrátane viacerých úspešných pripojení pre jeden kontakt. To zahŕňa spojenia pri preplánovaných hovoroch z pracovných aj telefonických dôvodov. 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 Pomer pokusov o pripojenie - percento z počtu hovorov spojených mimo Počet vytočených hovorov. 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 opustené	Zobrazuje počet prijatých pokusov o opustenie ako výsledok medzi kontaktmi. 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:

Automatické obnovenie

Údaje v reálnom čase je možné automaticky obnovovať v nastavených intervaloch. Predvolený interval je nastavený na päť minút. Ak chcete tento interval zmeniť, obráťte sa na 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. Zostava 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 akýchkoľvek 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

Funkcia Kritériá filtra umožňuje 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 kampan e	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. 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, začiarknite políčko Vybrať všetko. • Ak nevyberiete žiadne konkrétne zoznamy, v zostave sa vyplnia údaje pre všetky zoznamy vrátane zoznamu reťazenia (zoznam ID -1). • 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, aby sa v hlásení nachádzali údaje týkajúce sa zoznamu ID -1 (zoznam reťazenia). 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	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, začiarknite políčko Vybrať všetko.
Podmienka CSSGroup	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 zníženie 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.

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 pri výbere kontaktov v obchode aj telefonicky
použité stratégie 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.

Historické správy

Tieto prehľady poskytujú údaje od predchádzajúceho dňa a ponúkajú prehľad o výkonnosti kontaktného centra. Tvoria takmer vyčerpávajúci súbor pokrývajúci všetky aspekty kontaktného centra vrátane kontaktov, hovorov, agentov a ďalších. Prehľady sa vypĺňajú na základe kritérií filtra zvolených používateľom. Tieto prehľady je možné zobraziť alebo uložiť vo formáte hodnoty oddelenej čiarkou (CSV).

Ak chcete získať prístup k zostavám, prejdite na **položku Prehľady > historické zostavy**. V okne Zostavy sa zobrazujú nasledujúce polia:

- Názov: Zobrazí názov zostavy.
- Typ: Určuje typ prehľadu.
- Popis: Poskytuje stručné vysvetlenie účelu správy.

- Naplánovať: Umožňuje povoliť alebo zakázať plánovanie zostavy.

- Naplánovať čas: Nastaví konkrétny čas pre naplánovanie prehľadu.
- Frekvencia plánovania: Definuje, ako často sa bude hlásenie plánovať, napríklad denne.
- História: Zobrazuje podrobnosti o histórii prehľadu.
- Akcia: Ponúka nasledujúce možnosti spravovania prehľadu:
    - Filter: Filtruje údaje prehľadu na základe zadaných kritérií.
    - Exportovať: Spracuje údaje zostavy a sprístupní ich na stiahnutie v rámci možnosti Exportovať.
    - Naplánovať: Umožňuje nastaviť alebo upraviť plánovanie prehľadu.
    - Kopírovať: Vytvorí duplikát zostavy.
    - Zdieľať: Zdieľajte zostavu s ostatnými používateľmi.
    - Odstrániť: Odstráni zostavu.
- Možnosť exportu: Tlačidlo Exportovať poskytuje informácie o stave operácie exportu a obsahuje nasledujúce podrobnosti:
    - Požadovaný čas: čas inicializácie žiadosti o hlásenie.
    - Názov šablóny: Názov šablóny použitej na vytvorenie správy.
    - Typ: Identifikuje typ vytváraného hlásenia.
    - Stav: Označuje aktuálny stav operácie exportu, napríklad Prebieha, Dokončená alebo Neúspešná.
    - Čas dokončenia: Zobrazuje čas dokončenia procesu vytvárania výkazu.
    - Akcia: Túto možnosť použite na stiahnutie vygenerovaného reportu. Správa sa generuje vo formáte CSV .

Naplánovať správu

Máte možnosť naplánovať prehľady na automatické doručenie kolegom a iným používateľom na dennej, týždennej, mesačnej alebo ročnej báze. Po nastavení plánovača správ sa určené hlásenia odošlú príjemcom ako e-mail ok dostal vo formáte XLS podľa zvoleného rozvrhu.

1. Vyberte hlásenie a prejdite do ponuky Akcia.
2. Vyberte položku Naplánovať.
3. V kontextovom okne Report plánovania vyberte položku Frekvencia z možností Mesačne, Týždenne a Denne.
4. Zadajte čas hlásenia, kedy je potrebné odoslať hlásenie.

5. Zadajte adresy príjemcov, ktorým sa má hlásenie odoslať. Môžete pridať viacero e-mailových adries
   Ich oddelenie čiarkami (,).
   a. Poznámky – prehľad sa odosiela v nakonfigurovanom čase v posledný deň každého mesiaca.
   b. Správa je chránená heslom, aby sa zaistila bezpečnosť a zabránilo sa neoprávnenému prístupu.
   c. Správa sa odosiela v skomprimovanom priečinku prostredníctvom e-mailu.
6. Zadajte heslo a potvrdiť heslo do príslušných polí, aby ste zabezpečili hlásenie a zabránili neoprávnenému prístupu. Rovnaké heslo sa vyžaduje na otvorenie a zobrazenie zostavy.
7. Kliknite na položku Uložiť.
8. TURN zapnite možnosť Plán, aby sa správa odoslala v nastavenom čase.

Kopírovanie zostavy

Kopírovanie zostavy:

1. Vyberte zostavu. Prejdite do ponuky Akcia.
2. Kliknite na položku Kopírovať.
3. V kontextovom okne Kopírovať šablónu reportu zadajte Nový názov šablóny a Popis reportu.

Zdieľanie zostavy

Zdieľanie zostavy s inými používateľmi:

1. Vyberte správu. Prejdite do ponuky Akcia.
2. Kliknite na položku Zdieľať.
3. V šablóne Zdieľať správu sa Názov šablóny a Typ správy zobrazujú ako polia iba na čítanie, ktoré používateľ nemôže upravovať.
4. V rozbaľovacom zozname vyberte používateľa.
   a. Poznámky: Na zdieľanie prehľadu môže byť naraz vybraných maximálne päť (5) používateľov. Ak už používateľ má zostavu s rovnakým názvom, tento používateľ sa nezobrazí v rozbaľovacom zozname Používatelia.
   b. Rozbaľovací zoznam Používateľ zobrazuje iba používateľov, ktorí majú prístup k zobrazeniu zostavy.
5. Kliknutím na položku Zdieľať dokončite proces. Po zdieľaní sa zostava zobrazí na stránke Home zdieľaného používateľa.

   Poznámka: Šablóna hlásenia je duplikovaná pre všetkých vybratých používateľov a zdieľaní používatelia môžu vykonávať zmeny vo svojich kópiách bez ovplyvnenia pôvodnej verzie. Filtre zostavy sa zobrazujú na základe prístupových práv každého používateľa.

Odstránenie hlásenia

Kopírovanie zostavy:

1. Vyberte zostavu. Prejdite do ponuky Akcia.
2. Kliknite na položku Odstrániť.

3. V kontextovom okne Odstrániť šablónu hlásenia kliknite na OK pre odstránenie správy.

Súhrnné správy

Súhrnný report ponúka rýchly prehľad o prevádzke kontaktného centra. Zobrazuje údaje založené na filtroch, ktoré vyberiete, čo vám pomáha pochopiť čísla a podrobnosti o hovoroch, kontaktoch, kampaniach a ďalších veciach v ľahko zrozumiteľnom formáte.

Vytvorenie zostavy:

1. Kliknite na ikonu + Vytvoriť historickú správu.
2. Vyberte položku Súhrnná správa a kliknite na tlačidlo Vytvoriť.
3. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte príslušné časové pásmo a vygenerujte prehľad pre konkrétne časové pásmo. Predvolené časové pásmo je nastavené v prehliadači.

   Poznámka: Možnosť časového pásma súhrnnej správy zobrazuje iba časové pásma systému.
4. V rozbaľovacom zozname vyberte zobrazenie zostavy a zoskupte záznamy. Prvky sa zobrazujú na základe vybratého typu zostavy.
   a. Kampaň
   b. Globálny zoznam ID
   c. Zoznam
   d. Skupina kampane
   e. Dátum
   f. Agent
5. Výberom položky Obdobie z rozbaľovacieho zoznamu zobrazíte prehľad za konkrétne obdobie. Predvolená hodnota je nastavená na hodnotu Dnes.
   a. Dnes
   b. Včera
   c. Tento týždeň
   d. Minulý týždeň
   e. Tento mesiac
   f. Minulý mesiac
   g. Posledných N dní – ak vyberiete túto možnosť, zadajte počet dní, počas ktorých sa má prehľad zobraziť.
   h. Vlastný rozsah dátumov — Ak vyberiete túto možnosť, zadajte obdobie rozsahu dátumov na zobrazenie prehľadu za definované obdobie.

   Poznámka: Na udržanie optimálneho výkonu a efektívnosti povoľujeme maximálne obdobie iba 1865 dní (5 rokov).

Použiť filter

1. Prejdite do časti Filter a filtrujte údaje. Vo filtri môžete vybrať jedno alebo viacero polí.

2. V globálnom zozname Tab vyberte príslušné identifikátory globálneho zoznamu a filtrujte údaje na ich základe.

3. V skupine kampaní Tab vyberte príslušné skupiny kampaní a filtrujte údaje na ich základe.
4. V časti Kampaň Tab vyberte príslušné kampane na filtrovanie údajov.
5. V zozname Tab vyberte príslušné ID zoznamu a filtrujte údaje na ich základe. Tie sú viditeľné len pre vybrané kampane.
6. V časti Agent Tab vyberte vhodného agenta na filtrovanie údajov.

Prvky

1. Prejdite do sekcie Prvky a vygenerujte prehľad na základe vybratých prvkov. Môžete vybrať jeden alebo viacero prvkov.
2. V časti Kontakt Tab vyberte príslušné polia na vytvorenie prehľadu. Ďalšie informácie o týchto poliach nájdete v téme Polia kontaktov.
3. V časti Pokus Tab vyberte príslušné polia na vytvorenie zostavy. Ďalšie informácie o týchto poliach nájdete v téme Pokus.
4. V poli Vypočítané Tab vyberte príslušné polia na vytvorenie zostavy. Ďalšie informácie o poliach nájdete v téme Vypočítané.
5. Na RPC / Súhlas / Manuál Tab vyberte príslušné polia na vygenerovanie správy. Ďalšie informácie o poliach nájdete v časti RPC alebo Podrobnosti o poliach súhlasu alebo manuálu.
6. Výberom položky Kanál z rozbaľovacieho zoznamu zobrazíte prvky založené na vybratom kanáli. Dostupné možnosti sú:
    a. Hlas: Zobrazuje prvky špecifické pre hlasové interakcie.
    b. SMS: Zobrazuje prvky súvisiace s komunikáciou SMS.
    c. E-mail: Zobrazuje parametre špecifické pre interakcie s e-mailom.
    d. Všetky: Umožňuje zobraziť všetky prvky vo všetkých kanáloch.

Uložiť a zobraziť hlásenie

1. Kliknutím na Zobraziť zobrazte prehľad.
2. Kliknutím na položku Exportovať exportujte zostavu do excelového súboru.
3. Kliknite na položku Uložiť. Zostavu môžete uložiť aj zo stránky filtra.
4. Zadajte názov a popis prehľadu.
5. Kliknite na položku Uložiť.

Polia kontaktov

Polia	Popis	Nie je k dispozícii	Režim

Otvorený začiatok dňa	Je to počet kontaktov, ktoré zostávajú otvorené z predchádzajúceho dňa, keď nový deň začína.	Agent, kampaň Skupina	Hlas, SMS, E-mail
Polia	**Popis**	**Nie je k dispozícii**	**Režim**
Pridané reťazové	Je to počet kontaktov pridaných v dôsledku reťazenia.	Agent, kampaň Skupina	Hlas, SMS, E-mail
Nahrané	Je to počet kontaktov nahraných počas dňa prostredníctvom súborov alebo API.	Agent Skupina kampane	Hlas, SMS, E-mail
Spravovať pridané	Je to počet kontaktov, ktoré sa otvoria, odblokujú, presunú alebo skopírujú pomocou funkcie Spravovať Kontakty.	Agent, kampaň Skupina	Hlas, SMS, E-mail
Kontakty	Kontakty sa počítajú denne. Celkový počet kontaktov je súčtom: • Kontakty sa otvárajú na začiatku každého dňa. • Kontakty, ktoré sa nahrávajú manuálne, automaticky alebo cez API počas dňa. • Kontakty, ktoré boli pridané z dôvodu reťazenia. • Kontakty, ktoré sú otvorené, odblokované, presunuté alebo skopírované pomocou funkcie Spravovať kontakty.	Agent, skupina kampane	Hlas, SMS, E-mail
Čerstvé	Sú to otvorené kontakty, o ktoré sa aspoň raz nepokúsili. To nie je zahrnúť mapovanie výkonného účtu (AEM) a kontakty spätného volania.	Agent, skupina kampane	Hlas, SMS, E-mail
Naplánované	Pokúšajú sa o otvorené kontakty najmenej raz, s výnimkou mapovania výkonných účtov (AEM) a spätných volaní.	Agent Skupina kampane	Hlas, SMS, E-mail
DPS	Sú to kontakty označené ako osobné spätné volanie (PCB).	Agent Skupina kampane	Hlas, SMS, E-mail
Národná centrálna banka	Sú to kontakty označené ako Normálne spätné volanie (NCB).	Agent Skupina kampane	Hlas, SMS, E-mail
Volania	Je to súčet spätných volaní (osobných a normálnych).	Agent Skupina kampane	Hlas, SMS, E-mail

AEM Fresh	Je to počet kontaktov AEM (Account Executive Mapping), ktoré neboli pokus aj raz.	Agent, kampaň Skupina	Hlas, SMS, E-mail
AEM naplánovaný	Je to počet kontaktov AEM (Account Executive Mapping), ktoré boli pokus o prenájom raz.	Agent, kampaň Skupina	Hlas, SMS, E-mail
Polia	**Popis**	**Nie je k dispozícii**	**Režim**
AEM	Je to súčet kontaktov AEM Fresh a AEM Schedule.	Agent, kampaň Skupina	Hlas, SMS, E-mail
Počet otvorených položiek	Celkový počet otvorených kontaktov predstavuje súčet čerstvých kontaktov, naplánovaných kontaktov, spätných volaní a kontaktov AEM. Dodané kontakty sa tiež zohľadňujú ako otvorené Kontakty.		Hlas, SMS, E-mail
Zatvorený tele zlyhal	Je to počet kontaktov, ktoré sú uzavreté s výsledkom neúspešnej telefónie. Nezahŕňa výsledky úspechu a spätného volania.		Hlasové úlohy
Zatvorené SMS Nepodarilo sa	Počet kontaktov uzavretých s výsledkami bez výsledkov úspechu prostredníctvom SMS Komunikácie.		SMS
Zatvorený e-mail zlyhal	Počet kontaktov uzavretých s výsledkami vylúčenie výsledkov úspechu prostredníctvom e-mailovej komunikácie.		E-mail
Uzavreté dodržiavanie súladu	Je to celkový počet uzavretých kontaktov s Do Not Call (DNC), National Do Not Call (NDNC), DNC Scrub a Litigation Výsledky.		Hlas, SMS, E-mail
Zatvorené CCB	Je to počet kontaktov, ktoré Compliance Engine uzavrel z dôvodu zlyhania pravidla.	Agent	Hlas, SMS, E-mail
Úspech uzavretého tele	Je to počet kontaktov, ktoré sú uzavreté s výsledkami úspešného telefonovania, ako sú výsledky spätného volania a úspechu.		Hlasové úlohy
Zatvorené SMS Úspech	Počet kontaktov úspešne uzavretých prostredníctvom komunikácie SMS.		SMS
Uzavretý e-mail bol úspešný	Počet kontaktov úspešne uzavretých prostredníctvom e-mailovej komunikácie.		E-mail

Zatvorený podnik zlyhal	Je to počet kontaktov, ktoré sú uzavreté s výsledkom neúspešného podnikania.		Hlas, SMS, E-mail
Uzavretý obchodný úspech	Je to počet kontaktov, ktoré sú uzavreté s výsledkom úspešného podnikania.		Hlas, SMS, E-mail
Zatvorené Vydrhnuté	Je to počet vydrhnutých kontaktov.	Agent	Hlas, SMS, E-mail
Zatvorené Platnosť vypršala	Je to počet kontaktov, ktorých platnosť vypršala.	Agent	Hlas, SMS, E-mail
Polia	**Popis**	**Nie je k dispozícii**	**Režim**
Zatvorené iné	Je to počet kontaktov uzavretých z iných dôvodov, ako je prepísanie, zoznam kontaktov Zastavené, spláchnuté a ďalšie.	Agent	Hlas, SMS, E-mail
Ukončený predvolací hovor	Je to počet kontaktov uzavretých v skripte Precall.	Agent	Hlas, SMS, E-mail
Zatvorený	Súčet všetkých zatvorených kontaktov.		Hlas, SMS, E-mail
Dokončené percento	Je to pomer kontaktov, ktoré sú uzavreté, k celkovému počtu kontaktov. Vzorec = Zatvorené kontakty / celkový počet Kontakty		Hlas, SMS, E-mail
Uzavreté percento úspešnosti	Je to pomer kontaktov, ktoré sú uzavreté s úspešným výsledkom telefonovania k celkovému počtu kontaktov. Vzorec = Uzavreté kontakty úspechu / Celkom Počet kontaktov		Hlas, SMS, E-mail
Percento úspešnosti uzavretého podnikania	Je to pomer kontaktov, ktoré sú uzavreté s úspešným obchodným výsledkom k celkovému počtu kontaktov. Vzorec = Uzavreté kontakty úspechu / Celkový počet kontaktov		Hlas, SMS, E-mail

Percento uzavretej RPC	Je to pomer kontaktov Right Party Connect (RPC) uzavretých s úspešnými aj obchodnými výsledkami k celkovému počtu kontaktov. Formula = (RPC uzavreté kontakty s výsledkom úspešnej telefonickej služby + RPC uzavreté kontakty s úspešným obchodným výsledkom) / celkom Počet kontaktov		Hlasové úlohy
Kontakt jedinečný	Je to počet otvorených alebo uzavretých kontaktov s aspoň jedným vykonaným pokusom.		Hlas, SMS, E-mail
Percento pripojenia kontaktu	Je to pomer jedinečných kontaktov, ktoré majú agenta pripojeného k celkovému počtu kontaktov. Vzorec = jedinečné kontakty / celkový počet kontaktov		Hlasové úlohy
Percento kontaktu RPC	Je to pomer jedinečných kontaktov s pokusmi o RPC ku celkovému počtu kontaktov. Vzorec = Jedinečné kontakty s pokusmi o prístup RPC / Celkový počet kontaktov		Hlasové úlohy
Pokus o kontakt	Je to pomer jedinečných kontaktov k celkovému počtu kontaktov.		Hlas, SMS,
Polia	**Popis**	**Nie je k dispozícii**	**Režim**
Percentá			E-mail
Ostatné	Je to počet kontaktov, ktoré sú dočasne zablokované.	Agent	Hlas, SMS, E-mail
Pseudonymizované	Počet pseudonymizovaných kontaktov.	Agent	Hlas, SMS, E-mail
Čerstvé percento	Vypočíta sa ako čerstvé delené KONTAKTOM, čo predstavuje percento čerstvého Kontakty.		
Plánované percento	Vypočíta sa ako plánované delené funkciou CONTACT, čo predstavuje percento naplánované kontakty.		
Percento AEM	Vypočíta sa ako AEM delené KONTAKTOM, predstavujúce percento kontaktov AEM.		

Percento spätného volania	Vypočíta sa ako spätné volania vydelené hodnotou CONTACT, čo predstavuje percento kontakty spätného volania.		
Otvoriť percento	Vypočíta sa ako Open delené KONTAKTOM, čo predstavuje percento otvoreného Kontakty.		
Uzavretý úspech CPaaS	Počet kontaktov úspešne uzavretých prostredníctvom kanálov CPaaS.		
Aktívne zoznamy	Je to počet zoznamov kontaktov v aktívnom stave za deň.	Agent, zoznam ID	Hlas, SMS, E-mail
Zoznamy zastavených položiek	Je to počet zoznamov kontaktov v zastavenom stave za deň.	Agent, zoznam ID	Hlas, SMS, E-mail
Zoznamy zastavených a zatvorených	Je to počet zoznamov kontaktov zastavených a uzavretých za deň.	Agent, zoznam ID	Hlas, SMS, E-mail
Zoznamy trvalých zastávok	Je to počet zoznamov kontaktov v stave trvalého zastavenia za deň.	Agent, zoznam ID	Hlas, SMS, E-mail
Zoznamy s uplynutou platnosťou	Je to počet zoznamov kontaktov v stave vypršania platnosti za deň.	Agent, zoznam ID	Hlas, SMS, E-mail
Pokus 1	Je to počet kontaktov otvorených pri jednom pokuse.		Hlas, SMS, E-mail
Polia	**Popis**	**Nie je k dispozícii**	**Režim**
Pokus 2	Je to počet otvorených kontaktov s dvoma pokusmi.		Hlas, SMS, E-mail
Pokus 3	Je to počet otvorených kontaktov s tromi pokusmi.		Hlas, SMS, E-mail
Pokus 4	Je to počet otvorených kontaktov so štyrmi pokusmi.		Hlas, SMS, E-mail
Pokus 5	Je to počet otvorených kontaktov s piatimi pokusmi.		Hlas, SMS, E-mail

Pokus 6	Je to počet otvorených kontaktov so šiestimi pokusmi.		Hlas, SMS, E-mail
Pokus 7	Je to počet otvorených kontaktov so siedmimi pokusmi.		Hlas, SMS, E-mail
Pokus 8	Je to počet otvorených kontaktov s ôsmimi pokusmi.		Hlas, SMS, E-mail
Pokus 9	Je to počet otvorených kontaktov s deviatimi pokusmi.		Hlas, SMS, E-mail
Pokus >9	Je to počet otvorených kontaktov s desiatimi alebo viacerými pokusmi.		Hlas, SMS, E-mail
Zatvorené 1	Je to počet kontaktov uzavretých po jednom pokuse.		Hlas, SMS, E-mail
Zatvorené 2	Je to počet kontaktov otvorených po dvoch pokusoch.		Hlas, SMS, E-mail
Zatvorené 3	Je to počet kontaktov otvorených po troch pokusoch.		Hlas, SMS, E-mail
Zatvorené 4	Je to počet kontaktov otvorených po štyroch pokusoch.		Hlas, SMS, E-mail
Zatvorené 5	Je to počet kontaktov otvorených po piatich pokusoch.		Hlas, SMS, E-mail
Zatvorené 6	Je to počet kontaktov otvorených po šiestich pokusoch.		Hlas, SMS, E-mail
Polia	**Popis**	**Nie je k dispozícii**	**Režim**
Zatvorené 7	Je to počet kontaktov otvorených po siedmich pokusoch.		Hlas, SMS, E-mail
Zatvorené 8	Je to počet kontaktov otvorených po ôsmich pokusoch.		Hlas, SMS, E-mail
Zatvorené 9	Je to počet kontaktov otvorených po deviatich pokusoch.		Hlas, SMS, E-mail

Zatvorené >9	Je to počet kontaktov otvorených po desiatich alebo viacerých pokusoch.		Hlas, SMS, E-mail
Prihrávka 1	Je to počet otvorených a uzavretých kontaktov na jeden pokus.		Hlas, SMS, E-mail
Prihrávka 2	Je to počet otvorených a uzavretých kontaktov na dva pokusy.		Hlas, SMS, E-mail
Prihrávka 3	Je to počet otvorených a uzavretých kontaktov v troch pokusoch.		Hlas, SMS, E-mail
Prihrávka 4	Je to počet otvorených a uzavretých kontaktov v štyroch pokusoch.		Hlas, SMS, E-mail
Prihrávka 5	Je to počet otvorených a uzavretých kontaktov na päť pokusov.		Hlas, SMS, E-mail
Prihrávka 6	Je to počet otvorených a uzavretých kontaktov v šiestich pokusoch.		Hlas, SMS, E-mail
Prihrávka 7	Je to počet otvorených a uzavretých kontaktov v siedmich pokusoch.		Hlas, SMS, E-mail
Prihrávka 8	Je to počet otvorených a uzavretých kontaktov na osem pokusov.		Hlas, SMS, E-mail
Prihrávka 9 a prihrávka >9	Je to počet otvorených a uzavretých kontaktov v deviatich a viac ako deviatich pokusoch.		Hlas, SMS, E-mail
Vyhovieť 1 percentu	Percento otvorených a zatvorených kontaktov dokončené na jeden pokus v pomere k celkovému počtu kontaktov.		Hlas, SMS, E-mail
Prejsť 2 percentá	Percento otvorených a zatvorených kontaktov dokončené na dva pokusy v pomere k celkovému počtu kontaktov.		Hlas, SMS, E-mail
Polia	**Popis**	**Nie je k dispozícii**	**Režim**
Prejsť 3 percentami	Percento otvorených a uzavretých kontaktov dokončených v troch pokusoch vo vzťahu k celkový počet kontaktov.		Hlas, SMS, E-mail
Prejsť 4 percentá	Percento otvorených a zatvorených kontaktov dokončené na štyri pokusy v pomere k		Hlas, SMS, E-mail

	celkovému počtu kontaktov.		
Prejsť 5 percent	Percento otvorených a uzavretých kontaktov dokončených v piatich pokusoch vo vzťahu k celkový počet kontaktov.		Hlas, SMS, E-mail
Prejsť 6 percent	Percento otvorených a uzavretých kontaktov dokončených v šiestich pokusoch vo vzťahu k celkový počet kontaktov.		Hlas, SMS, E-mail
Prejsť 7 percent	Percento otvorených a zatvorených kontaktov dokončené v siedmich pokusoch v pomere k celkovému počtu kontaktov.		Hlas, SMS, E-mail
Vyhovuje 8 percentám	Percento otvorených a uzavretých kontaktov dokončených v ôsmich pokusoch vo vzťahu k celkový počet kontaktov.		Hlas, SMS, E-mail
Úspešnosť 9 percent a úspešnosť >9 percenta	Percento otvorených a uzavretých kontaktov dokončených pri deviatich pokusoch alebo viac ako deviatich pokusoch v pomere k celkovému počtu kontaktov.		Hlas, SMS, E-mail

Pokus

Polia	Popis	Nie je k dispozícii	Režim
Pokus o hlas	Je to celkový počet vykonaných pokusov.	-	Hlas, SMS, E-mail
Pokus o hlas agenta	Je to počet hlasových pokusov o vytáčanie pre režimy stimulácie agentov, ako je náhľad, Progresívne, prediktívne.		Hlasové úlohy
IVR Pokus o hlas	Je to počet hlasových pokusov o vytáčanie pre režim stimulácie IVR.	Agent	Hlasové úlohy
SMS Pokus	Počet pokusov uskutočnených prostredníctvom kanála SMS. Toto sa počíta na úrovni kontaktu a nemalo by zahŕňať viacero 2-smerných správ v rámci jedného pokusu. Je to Súčet 1-smerných SMS pokusov a 2-cestných SMS pokusov.	Agent	SMS

2-cestný pokus SMS	Počet pokusov uskutočnených prostredníctvom kanála SMS, ktoré zahŕňajú iba 2-cestu SMS	Agent	SMS
Polia	**Popis**	**Nie je k dispozícii**	**Režim**
	Interakcie.		
2-smerné odoslané správy	Celkový počet 2-smerných správ prijatých ako súčasť 2-cestných SMS pokusov.	Agent	SMS
2-smerný SMS časový limit	Počet 2-smerných SMS pokusov, ktoré sa uskutočnili nedostanete odpoveď v stanovenom čase, čo má za následok časový limit.	Agent	SMS
SMS Potvrdenie o doručení	Počet pokusov SMS, pri ktorých sa získa potvrdenie o doručení. Pre 2-way SMS to predstavuje potvrdenie o doručení posledná odchádzajúca správa v interakcii.	Agent	SMS
SMS Percento potvrdenia o doručení	Vypočítané percento pokusov SMS s potvrdením o doručení.	Agent	SMS
Pokus o e-mail	Počet pokusov uskutočnených prostredníctvom e-mailového kanála.	Agent	E-mail
Celkový pokus	Celkový počet pokusov vykonaných vo všetkých kanáloch vypočítaný ako: hlasový pokus + SMS pokus + pokus e-mailom + iné Pokus		Hlas, SMS, E-mail
Žiadny pokus	Je to počet hovorov, ktoré sú označené s výsledkom bez pokusu, ako aj akékoľvek Interakcie násilne označené ako nepokus pomocou API.		Hlas, SMS, E-mail
Blokovanie pošty	Počet zablokovaných e-mailov	Agent	E-mail
Odmietnutie pošty	Počet e-mailov, ktoré sa vrátili späť.	Agent	E-mail
Pošta doručená	Počet úspešne doručených e-mailov do doručenej pošty príjemcu	Agent	E-mail
Pošta otvorená	Počet e-mailov, ktoré boli jedinečné otvorené príjemcami (nie je to súčet všetkých otvorených pokusov).	Agent	E-mail

Kliknutie na poštu	Počet e-mailov s jedinečnou webovou adresou príjemcovia klikli (nejde o súčet všetkých kliknutí pri pokuse).	Agent	E-mail
Preposielanie pošty	Počet e-mailov, ktoré príjemcovia preposlali.	Agent	E-mail
Poštový spam	Počet správ, ktoré príjemcovia označili ako spam.	Agent	E-mail
Odhlásenie pošty	Počet e-mailov, v ktorých sa príjemcovia odhlásili z budúcej komunikácie.	Agent	E-mail
Polia	**Popis**	**Nie je k dispozícii**	**Režim**
Percento blokovania pošty	Percento blokovaných e-mailov, vypočítané ako: blokovanie pošty / pokus o e-mail	Agent	E-mail
Percento odmietnutia pošty	Percento vrátených e-mailov, vypočítané ako: Odmietnutie pošty / Pokus o e-mail	Agent	E-mail
Percento doručenej pošty	Percentuálny podiel e-mailov, ktoré boli úspešne doručené, vypočítané ako: Pošta doručená / Pokus o e-mail	Agent	E-mail
Percento otvorenia pošty	Percento doručených e-mailov, ktoré boli otvorené, vypočítané ako: Mail Open / Pošta doručená	Agent	E-mail
Kliknutie na poštu-prostredníctvom percentuálneho podielu	Percento doručených e-mailov, na ktoré niekto klikol na jedinečnú webovú adresu, vypočítané ako: Mail Click / Mail Delivered	Agent	E-mail
Percento otvorenia kliknutím a otvorením pošty	Percento otvorených správ, na ktoré niekto klikol na jedinečnú webovú adresu, vypočítané takto: Pošta Kliknite / Otvoriť poštu	Agent	E-mail
Percento preposielania pošty	Percentuálny podiel e-mailov, ktoré boli preposlané, vypočítané ako: Mail Forward / Email Attempt	Agent	E-mail
Percento nevyžiadanej pošty	Percento e-mailov označených ako spam, vypočítané ako: Poštový SPAM / Pokus o e-mail	Agent	E-mail

Percento zrušenia odberu pošty	Percento e-mailov, v ktorých príjemcovia odhlásený, vypočítaný ako: Odhlásenie pošty / Pokus o e-mail	Agent	E-mail
Zákazník odpovedal	Je to počet hovorov, na ktoré zákazník odpovedal	Agent	Hlasové úlohy
Pripojiť	Je to počet hovorov prijatých zákazníkmi spojených s agentom alebo IVR.		Hlasové úlohy
Pripojenie agenta	Je to počet zákazníckych hovorov, ktoré sú spojené s agentmi pre vytáčanie z režimu stimulácie agenta ako Náhľad, Postupujúci, Prediktívne.		Hlasové úlohy
IVR Pripojiť	Je to počet hovorov pripojených k zákazníkovi pre dialer pomocou režimu tempa IVR.	Agent	Hlasové úlohy
Percento pokusu	Je to pomer pripojených hovorov k celkovému počtu vykonaných pokusov. Vzorec = Pripojené hovory / Celkový počet pokusov	Agent	Hlasové úlohy
Percento pripojenia	Je to pomer pripojených hovorov k celkovému počtu vykonaných pokusov. Vzorec = Pripojené hovory / Celkový počet pokusov	Agent	Hlasové úlohy
Polia	**Popis**	**Nie je k dispozícii**	**Režim**
Pomer pokusov	Je to pomer celkového počtu vykonaných pokusov k počtu jedinečných kontaktov, ktoré mali aspoň jeden pokus. Vzorec = celkový počet pokusov / jedinečné kontakty	Agent	Hlasové úlohy
Pomer pokusov o pripojenie	Je to pomer celkového počtu pripojených hovorov k počtu jedinečných kontaktov, ktoré mali aspoň jeden pokus. Vzorec = Pripojené hovory / Jedinečné Kontakty	Agent	Hlasové úlohy
Priemerný počet pokusov za hodinu	Je to pomer času spustenia kampane za deň v minútach k celkovému počtu vykonaných pokusov. Vzorec = doba runtime kampane pre deň v minút / celkový počet pokusov /60	Agent	Hlasové úlohy

Priemer pripojení za hodinu	Je to pomer runtime kampane za deň v minútach k celkovému počtu pripojených hovorov. Vzorec = doba runtime kampane pre deň v minút / Celkový počet pripojení /60	Agent	Hlasové úlohy
Zákazník opustený	Je to počet hovorov, ktoré zákazník opustil.	Agent	Hlasové úlohy
Systém bol opustený	Je to počet hovorov opustených systémom vytáčania.	Agent	Hlasové úlohy
Neuskutočnené	Je to celkový počet zrušených hovorov vrátane hovorov opustených zákazníkom a Systém	Agent	Hlasové úlohy
Opustené percento	Pomer celkového počtu opustených hovorov k súčtu celkových pripojení agenta a celkového počtu zrušených hovorov. Vzorec = celkový počet opustených hovorov / (agent Spojí + zrušené hovory)	Agent	Hlasové úlohy
Trvanie prerušenia	Je to časové trvanie od ukončenia hovoru.	Agent	Hlasové úlohy
Priemerné trvanie opustenia	Je to pomer opusteného trvania k počtu opustených hovorov. Vzorec = Trvanie opustenia / Opustené Hovory	Agent	Hlasové úlohy
Trvanie procesora (ms)	Je to čas potrebný na progresívnu analýzu hovorov (CPA) v milisekundách.	Agent	Hlasové úlohy
Priemerné trvanie CZA (ms)	Je to pomer času CPA k počtu vykonaných pokusov.	Agent	Hlasové úlohy
Polia	**Popis**	**Nie je k dispozícii**	**Režim**
Pripojenie AMD	Je to počet volaní záznamníka pripojených k agentovi.		Hlasové úlohy
AMD	Je to počet pripojených hovorov záznamníka.		Hlasové úlohy
Percento AMD	Je to pomer volaní záznamníka v pomere k celkovému počtu pokusov vyrobené.		Hlasové úlohy

Pokus o PCB	Je to počet vykonaných pokusov, ktoré sú osobnými spätnými volaniami		Hlasové úlohy
Pokus NCB	Je to počet vykonaných pokusov, ktoré sú normálnymi spätnými volaniami	Agent	Hlasové úlohy
Pokus o spätné volanie	Je to počet vykonaných pokusov, ktoré sú osobné spätné volania a bežné spätné volania. Vzorec = pokus o PCB + pokus NCB		Hlasové úlohy
Pripojenie DPS	Je to počet osobných spätných volaní spojených s agentom.		Hlasové úlohy
Pripojenie NCB	Je to počet bežných spätných volaní spojených s agentom.		Hlasové úlohy
Spätné volania sa pripájaj ú	Je to celkový počet spätných volaní vrátane osobné aj bežné spätné volania, ktoré sú spojené s agentom.		Hlasové úlohy
Percento pripojenia spätných volaní	Pomer spätných volaní spojených s agentom k celkovému počtu vykonaných pokusov o spätné volanie. Spätné volanie tu zahŕňa osobné aj bežné spätné volania. Vzorec = (pripojenie PCB + pripojenie NCB) / (pokus o PCB + pokus NCB)		Hlasové úlohy
Registrácia DPS	Je to počet osobných spätných volaní, ktoré sú dnes zaregistrované.		Hlasové úlohy
Registrovaná národná centrálna banka	Je to počet bežných spätných volaní, ktoré sú dnes zaznamenané.		Hlasové úlohy
Zaregistrované spätné volania	Je to počet spätných volaní, vrátane osobných aj bežných spätných volaní, ktoré sú dnes zaznamenané. Vzorec = registrovaný PCB + registrovaný NCB		Hlasové úlohy
Úspech uzavretých dosiek plošných spojov	Je to počet osobných spätných volaní, ktoré sú uzavreté s úspešným výsledkom.		Hlasové úlohy
Porucha zatvorených dosiek plošných	Je to počet osobných spätných volaní, ktoré sú uzavreté s výsledkom zlyhania.		Hlasové úlohy

spojov			
Úspešnosť uzavretia NCB	Je to počet bežných spätných volaní, ktoré sú uzavreté s úspešným výsledkom.		Hlasové úlohy
Polia	**Popis**	**Nie je k dispozícii**	**Režim**
Zlyhanie NCB	Je to počet bežných spätných volaní, ktoré sú uzavreté s výsledkom zlyhania.		Hlasové úlohy
Spätné volania boli úspešné	Je to počet spätných volaní, vrátane osobných aj bežných spätných volaní, ktoré sú uzavreté s úspešným výsledkom. Vzorec = úspech uzavretia PCB + zatvorená NCB Úspech		Hlasové úlohy
Spätné volania boli ukončené Zlyhanie	Je to počet spätných volaní, vrátane osobných aj bežných spätných volaní, ktoré sú uzavreté s výsledkom zlyhania. Vzorec = zlyhanie uzavretých PCB + zlyhanie zatvorených NCB		Hlasové úlohy
Spätné volania boli ukončené	Je to celkový počet spätných volaní, vrátane osobných aj bežných spätných volaní, ktoré sú uzavreté s úspešnými aj neúspešnými výsledkami. Vzorec = úspech uzavretia PCB + zatvorená NCB Úspech + zlyhanie uzavretých dosiek plošných spojov + zlyhanie zatvorenia NCB		Hlasové úlohy
Pokus o AEM	Je to počet pokusov o kontakty AEM (Account Executive Maping).		Hlasové úlohy
AEM Connect	Je to počet hovorov AEM prepojených s agentom.		Hlasové úlohy
Percento pripojenia AEM	Je to pomer pripojených hovorov AEM k celkovému počtu vykonaných pokusov AEM.		Hlasové úlohy
Iné pripojenie	Je to počet hovorov pripojených k zákazníkovi pre nedialer.	skupina kampane, Agent, zoznam ID	Hlas, SMS, E-mail

Ďalší pokus	Je to počet pokusov vykonaných pre non-vytáčanie hovorov, napríklad pokusy cez MCD API.	Kampaň Skupina, agent, zoznam ID	Hlas, SMS, E-mail
Pokus o CPaaS	Je to počet pokusov pre kanál CPaaS.	Kampaň Skupina, agent, zoznam ID	Hlas, SMS, E-mail

Vypočítaný

Polia	Popis	Nie je k dispozícii	Režim
Agent	Je to počet agentov, ktorí sa prihlásia do systému raz za deň.		Hlasové úlohy
Polia	**Popis**	**Nie je k dispozícii**	**Režim**
Miera pripojenia agenta	Je to pomer pripojených hovorov k celkovému počtu agentov.		Hlasové úlohy
Trvanie zvonenia	Je to časové obdobie, počas ktorého telefón zazvoní pred jeho prijatím	Agent	Hlasové úlohy
Priemerná dĺžka zvonenia	Je to pomer trvania zvonenia k celkovému počtu pripojených hovorov.	Agent	Hlasové úlohy
Trvanie hovoru	Je to časové rozpätie skutočného času hovoru.		Hlasové úlohy
Trvanie IVR	Celkový čas, ktorý volajúci strávi interakciou so systémom IVR.	Agent	Hlasové úlohy
2-smerná SMS Trvanie	Celkové časové rozpätie medzi iniciáciou 2-smerného pokusu SMS.	Agent	SMS
Trvanie ACW	Je to obdobie, počas ktorého sa vykonávajú činnosti After Call Work (ACW).		Hlasové úlohy
Trvanie rukoväte	Zobrazuje trvanie skutočného času hovoru a čas strávený aktivitami ACW. Vzorec = trvanie hovoru + trvanie ACW		Hlasové úlohy
Trvanie ukážky	Zobrazuje dobu, počas ktorej agent zobrazuje ukážkový hovor.		Hlasové úlohy

AHT	Je to pomer celkového času spracovania hovorov k celkovému počtu pripojených hovorov. Vzorec = trvanie rukoväte / celkové pripojenie		Hlasové úlohy
AHT IVR	Priemerná doba spracovania hovorov IVR. Vypočíta sa ako celkové trvanie IVR vydelené počtom pripojených hovorov IVR. Vzorec: AHT IVR = IVR Trvanie / IVR Pripojiť		Hlasové úlohy
AHT 2-cestný SMS	Priemerná doba spracovania pre 2-smerné SMS interakcie. Toto sa vypočíta ako celkové trvanie 2-cestných SMS pokusov vydelené celkovým počtom 2-cestných SMS pokusov. Vzorec: AHT 2-cestný SMS = 2-cestný SMS trvanie / 2-cestný SMS pokus	Agent	SMS
Priemerná prvá odpoveď 2-smerná SMS	Priemerná doba odozvy prvej správy pri 2-smernej interakcii SMS. Vypočíta sa sčítaním trvania medzi prvou odoslanou správou a prvou správou prijatou vo všetkých pokusoch 2-Way SMS a vydelením celkovým počtom prijatých 2-cestných správ.	Agent	SMS
Polia	**Popis**	**Nie je k dispozícii**	**Režim**
	Vylúči 2-Way SMS pokúsi sa o časový limit v prvej správe, ale tie, ktorých časový limit vypršal, zahrnie do nasledujúcich správ. Vzorec: Priemerná prvá odpoveď 2-cestná SMS = (Súčet všetkých odpovedí na prvú správu trvanie) / 2-smerné prijaté správy		
Priemerná odpoveď 2-smerná SMS	Priemerná doba odozvy pre všetky správy v 2-smerových SMS interakciách. Vypočíta sa sčítaním trvania medzi každou odoslanou a prijatou správou v 2-Way SMS pokusoch a vydelením celkovým počtom prijatých 2-cestných správ. Vylučuje trvanie správ, ktoré vypršal. Vzorec: Priemerná odpoveď 2-cestná SMS = (Súčet všetkých odpovedí na správy	Agent	SMS

	trvanie) / 2-smerné prijaté správy		
AHT RPC	Je to pomer celkového času spracovania hovorov RPC k celkovému počtu pripojených hovorov. Vzorec = celkový čas spracovania hovorov RPC / Úplné pripojenie	Agent	Hlasové úlohy
AHT bez RPC	Je to pomer celkového času spracovania hovorov pre hovory bez RPC k celkovému počtu pripojených hovorov. Vzorec = celkový čas spracovania pre iné ako RPC Hovory / Úplné pripojenie		Hlasové úlohy
Súhlas AHT	Priemerný čas spracovania pokusov o vyjadrenie súhlasu.		Hlasové úlohy
Nesúhlas AHT	Priemerný čas spracovania pokusov o nesúhlas. Ak je PEWC deaktivovaný, táto hodnota by mala byť 0.		Hlasové úlohy
Príručka AHT	Je to pomer celkového času spracovania hovorov k celkovému počtu hovorov pripojených pre manuálne hovory. Vzorec = celkový čas spracovania manuálu Hovory / Úplné pripojenie		Hlasové úlohy
ACW RPC Doba trvania	Je to obdobie, počas ktorého sa vykonávajú činnosti ACW pre typ RPC.		Hlasové úlohy
ACW bez RPC Doba trvania	Je to obdobie, počas ktorého sa vykonávajú činnosti ACW pre iné typy ako RPC		Hlasové úlohy
Trvanie RPC diskusi e	Je to čas hovoru RPC hovorov.		Hlasové úlohy

Trvanie hovoru bez RPC	Je to čas hovoru hovorov, ktoré nie sú RPC.		Hlasové úlohy

Podrobnosti o pole RPC, súhlasu alebo manuálu

Polia	Popis	Nie je k dispozícii	Režim
RPC	Je to počet pokusov, ktoré majú výsledky Right Party Connect (RPC).		Hlasové úlohy
Bez RPC	Je to počet pokusov, ktoré majú výsledky Non Right Party Connect.		Hlasové úlohy
Percento RPC	Je to pomer pokusov vykonaných s RPC výsledky celkového počtu vykonaných pokusov. Vzorec = RPC / celkový počet pokusov		Hlasové úlohy
Percento bez RPC	Je to pomer pokusov vykonaných s výsledkami bez RPC k celkovému počtu vykonaných pokusov. Vzorec = non-RPC / celkový počet pokusov		Hlasové úlohy
Pripojenie RPC	Je to celkový počet hovorov spojených s výsledkami RPC.		Hlasové úlohy
Percento pripojenia RPC	Je to pomer pripojenia RPC k celkovému počtu pripojených hovorov. Vzorec = RPC Connect / Total Connect		Hlasové úlohy
Súhlas	Počet pokusov, ktoré sú pokusmi o súhlas. Ak je deaktivovaný PEWC (predchádzajúci výslovný písomný súhlas), táto hodnota by mala byť 0.		Hlas, SMS, E-mail
nSúhlas	Počet pokusov, ktoré sú pokusmi o nesúhlas. Ak je deaktivovaný PEWC (predchádzajúci výslovný písomný súhlas), táto hodnota by mala byť 0.		Hlas, SMS, E-mail
Percento súhlasu RPC	Percento pokusov o získanie súhlasu, ktoré viedli k výsledku typu RPC (kontakt pravej strany) alebo súhlasu. Ak je PEWC deaktivovaný, táto hodnota by mala byť 0. Vzorec: Súhlas RPC % = (RPC / súhlas) × 100		Hlasové úlohy
RPC nPercento súhlasu	Percento pokusov o nesúhlas, ktoré viedli k výsledku typu RPC alebo nConsent. Ak je PEWC deaktivovaný, táto hodnota by mala byť 0. Vzorec: RPC nSúhlas % = (RPC / nSúhlas) × 100		Hlasové úlohy

Pripojenie súhlasu	Počet pokusov o získanie súhlasu, ktoré sa pripojili k zástupcovi. Ak je PEWC deaktivované, táto hodnota by mala byť 0.		Hlasové úlohy
Percento pripojenia súhlasu	Počet pokusov o udelenie súhlasu, ktoré pripojené k agentovi. Ak je PEWC deaktivovaný, táto hodnota by mala byť 0.		Hlasové úlohy
Polia	**Popis**	**Nie je k dispozícii**	**Režim**
nConse nt Connect	Počet pokusov o nesúhlas, ktoré sa pripojili k zástupcovi. Ak je PEWC deaktivované, táto hodnota by mala byť 0.		Hlasové úlohy
nPercento pripojenia súhlasu	Percento pokusov o nesúhlas, ktoré sa pripojili k agentovi. Vzorec: nConsent Connect % = (nConsent Pripojiť / nConsent) × 100		Hlasové úlohy
Manuálne	Je to počet pokusov vykonaných pomocou manuálnej kampane.		Hlas, SMS, E-mail
Manuálne tele zlyhalo	Je to počet pokusov vykonaných pomocou manuálnej kampane s neúspechom telefónie Výsledok.		Hlas, SMS, E-mail
Manuálny úspech na diaľku	Je to počet pokusov vykonaných pomocou manuálna kampaň s výsledkom úspechu telefonovania.		Hlas, SMS, E-mail
Manuálne podnikanie zlyhalo	Je to počet pokusov vykonaných pomocou manuálnej kampane s výsledkom neúspechu v podnikaní.		Hlas, SMS, E-mail
Manuálny obchodný úspech	Je to počet pokusov vykonaných pomocou manuálnej kampane s obchodným úspechom Výsledok.		Hlas, SMS, E-mail
Manuálna prepravka RPC	Je to počet pokusov vykonaných pomocou manuálnej kampane s výsledkom RPC.		Hlasové úlohy
Percento manuálneho RPC	Je to pomer pokusov vykonaných pomocou manuálnej kampane s výsledkom RPC k Celkový počet pokusov uskutočnených pomocou manuálnej kampane.		Hlas

Podrobná správa

Vytvorenie zostavy:

1. Kliknite na ikonu + Vytvoriť historickú zostavu.
2. Vyberte položku Podrobný prehľad a kliknite na tlačidlo Vytvoriť.
3. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte príslušné časové pásmo a vygenerujte prehľad pre konkrétne časové pásmo. Predvolené časové pásmo je nastavené v prehliadači.
4. Výberom položky Obdobie z rozbaľovacieho zoznamu zobrazíte prehľad za konkrétne obdobie. Predvolená hodnota je nastavená na hodnotu Dnes.
    a. Dnes

b. Včera

c. Tento týždeň

d. Minulý týždeň

e. Tento mesiac

f. Minulý mesiac

g. Posledných N dní – ak vyberiete túto možnosť, zadajte počet dní, počas ktorých sa má prehľad zobraziť.

h. Vlastný rozsah dátumov – ak vyberiete túto možnosť, zadajte obdobie rozsahu dátumov na zobrazenie prehľadu za definované obdobie.

Poznámka: V záujme zachovania optimálneho výkonu a efektívnosti povoľujeme maximálne obdobie iba 180 dní.

Použiť filter

1. Prejdite do časti Filter.
2. V časti Kanál Tab vyberte typ kanála z nasledujúcich možností:
   a. SMS: Zahŕňa údaje o kontaktoch spracovaných prostredníctvom komunikácie SMS.
   b. Hlas: Zahŕňa údaje prehľadov kontaktov spracovaných prostredníctvom hlasových hovorov.
   c. E-mail: Zahŕňa údaje prehľadov kontaktov spracovaných prostredníctvom e-mailu.
   d. Operácie správcu (iné ako kanál): zahŕňa údaje prehľadov kontaktov aktualizované manuálne, nie prostredníctvom aktívneho kanála.
3. V časti Globálny zoznam Tab vyberte príslušné identifikátory globálneho zoznamu.
4. V skupine kampane Tab vyberte príslušné skupiny kampaní.
5. V kampani Tab vyberte príslušnú kampaň.
6. V časti Zoznam Tab vyberte príslušné identifikátory zoznamu. Identifikátory zoznamov sú viditeľné iba pre vybrané kampane.
7. V skupine CSS Tab vyberte príslušné skupiny CSS. Skupiny porovnávačov cien sú viditeľné iba pre vybraté kampane.
8. V CSS Tab vyberte príslušný CSS. Porovnávače cien sú viditeľné iba pre vybrané kampane.
9. V časti Agent Tab vyberte príslušného agenta.
10. V časti Výsledok Tab vyberte vhodný výsledok.
11. V časti Stav Tab vyberte príslušný stav kontaktu.
12. V časti Pokus Tab vyberte typ pokusu o kontakt z nasledujúcich možností:
    a. Pokus o RPC
    b. Pokus o nešifrovanie RPC

c. Pokúsil
d. Žiadny pokus

13. V podmienke Tab vytvorte podmienku, ak je to možné. Funkcia podmienok umožňuje vytváranie vlastných stavieb
    Podmienky. Stlačením klávesu '{' získate prístup k kontextovému oknu s návrhmi systémových polí a obchodných polí.

Prvky

1. Prejdite do časti Prvky.
2. V časti Atribúty Tab vyberte príslušné polia na vytvorenie prehľadu. Ďalšie informácie o poliach nájdete v téme Atribút.
3. V časti Doručenie Tab vyberte príslušné polia na vygenerovanie výkazu. Ďalšie informácie o poliach nájdete v časti Doručenie.
4. V časti Spracovanie Tab vyberte príslušné polia na vytvorenie zostavy. Ďalšie informácie o poliach nájdete v téme Spracovanie.
5. V časti Výsledok Tab vyberte príslušné polia na vytvorenie prehľadu. Ďalšie informácie o poliach nájdete v téme Výsledok.
6. V poli Vypočítané Tab vyberte príslušné polia na vytvorenie zostavy. Ďalšie informácie o poliach nájdete v téme Vypočítané.
7. V časti Pracovné parametre Tab vyberte príslušné polia na vygenerovanie prehľadu. Ak chcete zobraziť parameter firmy, musíte vybrať aspoň jednu kampaň. Tieto parametre sa načítajú z vybranej kampane.
8. Výberom položky Kanál z rozbaľovacieho zoznamu zobrazíte prvky založené na vybratom kanáli. Dostupné možnosti sú:
    a. Hlas: Zobrazuje prvky špecifické pre hlasové interakcie.
    b. SMS: Zobrazuje prvky súvisiace s komunikáciou SMS.
    c. E-mail: Zobrazuje parametre špecifické pre interakcie s e-mailom.
    d. Všetky: Umožňuje zobraziť všetky prvky bez ohľadu na kanál.

Uložiť a zobraziť hlásenie

1. Kliknutím na Zobraziť zobrazte prehľad.
2. Kliknutím na položku Exportovať exportujte zostavu do excelového súboru.
3. Kliknite na položku Uložiť. Zostavu môžete uložiť aj zo stránky filtra.
4. Zadajte názov a popis prehľadu.
5. Kliknite na položku Uložiť.

Atribút

Polia	Popis	Režim
Skupina kampane	Je to názov skupiny kampane, do ktorej kontakty patria.	Hlas, SMS, E-mail

Tempo	Zobrazuje režim stimulácie pokusu o kontakt. Príklad: Ukážka, Progresívne, Prediktívne.	Hlasové úlohy
Polia	**Popis**	**Režim**
Kampaň	Je to názov kampane, ku ktorej kontakt patrí.	Hlas, SMS, E-mail
Globálny zoznam ID	Je to ID generovaný aplikáciou pre každý zoznam umiestnený na globálne nahranie. Tento ID je v rámci systému jedinečný.	Hlas, SMS, E-mail
Zoznam ID	Je to zoznam ID vygenerovaný aplikáciou pre tento zoznam. Tento ID je v rámci kampane jedinečný.	Hlas, SMS, E-mail
Kontakt ID	Je to jedinečný ID pre kontakt v rámci kampane.	Hlas, SMS, E-mail
Čas nahrávania	Zobrazuje čas odovzdania kontaktov.	Hlas, SMS, E-mail
Kľúč LCM	Je to jedinečný ID systém pre pokus.	Hlas, SMS, E-mail
Odkaz na vytáčanie ID	Je jedinečný ID v príslušnom systéme vytáčania.	Hlas, SMS, E-mail
Režim From	E-mail ID sa používa na inicializáciu SMS alebo e-mailu. Alebo Caller ID použitý na iniciovanie hovoru.	Hlas, SMS, E-mail
Zdrojová kampaň ID	ID pôvodnej kampane, z ktorej sa prenášajú údaje (prázdne pre prvú zdrojovú kampaň).	Hlas, SMS, E-mail
Zdrojový kontakt ID	Kontakt ID prenesený z pôvodnej kampane (prázdne pre prvú zdrojovú kampaň).	Hlas, SMS, E-mail
Pripútaný	Označuje, či sa kontakt/údaje presúvajú alebo kopírujú medzi kampaňami.	Hlas, SMS, E-mail
Cieľová kampaň ID	ID kampane, ktorá prijíma kontakty alebo údaje zo zdrojovej kampane.	Hlas, SMS, E-mail
Cieľový kontakt ID	Kontakt ID priradený v cieľovej kampani po prenose zo zdrojovej kampane.	Hlas, SMS, E-mail

Dodávky

Polia	Popis	Režim
Polia	**Popis**	**Režim**
Pokus o kontakt	Je to číslo pokusu, ako napríklad prvý pokus, druhý a tak ďalej.	Hlas, SMS, E-mail
Hodnota režimu	Je to telefónne číslo zákazníka alebo e-mail ID.	Hlas, SMS, E-mail
Režim	Je to typ telefónu, e-mail alebo SMS pre režim.	Hlas, SMS, E-mail
Kanál	Zobrazuje názov kanála, ktorý odkazuje na spôsob komunikácie použitý na interakciu so zákazníkom.	Hlas, SMS, E-mail
Plánovaná dodacia lehota	Zobrazuje naplánovaný dátum a čas, kedy má byť kontakt doručený. Môže sa to týkať času hovoru s kontaktom, stretnutia s spätným volaním alebo nového dohodnutý dátum a čas kontaktu.	Hlas, SMS, E-mail
Skutočná dodacia lehota	Zobrazuje dátum a čas skutočného doručenia kontaktu.	Hlas, SMS, E-mail
Kontaktná príroda	Zobrazuje typy kontaktov, ako napríklad Fresh, Rescheduled, Normal Callback, Personal Callback, AEM-Fresh, AEM-Rescheduled, Fresh-Moment a AEM-Fresh-Moment Kontakty.	Hlas, SMS, E-mail
Súhlas	Zobrazuje, či má kontakt súhlas alebo nie.	Hlas, SMS, E-mail
Manuálne	Zobrazuje, či je kontakt vytočený manuálne.	Hlasové úlohy
Podmienka CSS	Zobrazuje špecifickú podmienku stratégie výberu kontaktu (CSS) vybratú na výber kontaktu.	Hlas, SMS, E-mail
Názov digitálnej šablóny	Musí sa poskytnúť pri používaní návrhára skriptov. Pre SMS, Zadajte názov šablóny SMS. V časti E-mail zadajte názov šablóny e-mailu.	Hlas, SMS, E-mail

Spracováva sa

Polia	Popis	Režim
Čas ukážky	Zobrazuje čas, kedy bol kontakt prezentovaný agentovi na zobrazenie ukážky režimu stimulácie.	Hlasové úlohy
Ukážka času akcie	Zobrazuje čas, kedy agent odpovedal na hovor s ukážkou.	Hlasové úlohy
Polia	**Popis**	**Režim**
Čas operátora	Zobrazuje čas, kedy Prevádzkovateľ prijal kontakt.	Hlas, SMS
Čas akcie operátora	Zobrazuje čas, kedy Prevádzkovateľ klikol na kontakt.	Hlas, SMS
Čas začatia pokusu	Zobrazuje dátum a čas inicializácie pokusu kontaktu.	Hlas, SMS, E-mail
Čas zvonenia	Zobrazuje dátum a čas, kedy hovor začína zvoniť na konci zákazníka.	Hlasové úlohy
Čas odpovedania na zákazníka	Zobrazuje čas, kedy zákazník prijal hovor.	Hlasové úlohy
Čas CPA	Zobrazuje dátum a čas dokončenia analýzy priebehu hovoru (CZA).	Hlasové úlohy
Pripojiť k agentovi	Zobrazuje, či je hovor spojený s agentom alebo nie.	Hlasové úlohy
Čas pripojenia agenta	Zobrazuje dátum a čas, kedy sa hovor zákazníka spojil s agentom.	Hlasové úlohy
Čas spustenia ACW	Zobrazuje dátum a čas ukončenia konverzácie medzi zákazníkom a agentom a agentom spustí aktivity ACW (After Call Work) pre daný kontakt.	Hlasové úlohy
Čas ukončenia pokusu	Zobrazuje dátum a čas ukončenia pokusu. Nevzťahuje sa na e-mail.	Hlas, SMS
Správa odoslaná	Vzťahuje sa na celkový počet SMS správ úspešne odoslaných príjemcom.	SMS
Správa bola prijatá	Vzťahuje sa na celkový počet úspešne prijatých správ SMS.	SMS
Podrobnosti o správe	Zobrazuje typ správy (Odchádzajúca alebo Prichádzajúca), obsah správy a čas správy.	SMS
Udalosť správy	Zobrazí klikateľné kontextové okno zobrazujúce udalosti správ vrátane typu udalosti a času udalosti.	SMS
Predmet pošty	Zobrazí predmet e-mailu. Ak sa použije šablóna SendGrid, zobrazí sa predmet e-mailu šablóny namiesto skutočného predmetu zaslaného koncovému zákazníkovi.	E-mail

Názov šablóny pošty	Ak sa použije šablóna SendGrid, namiesto názvu šablóny e-mailu sa zobrazí názov šablóny SendGrid. E-mail alebo šablóna SMS sa zobrazí v časti Digitálne Názov šablóny.	E-mail
Udalosti aplikácie Mail	Zobrazí klikateľné vyskakovacie okno prezentujúce poštové udalosti, ako napríklad ako Typ udalosti, Čas udalosti, Používateľský agent, IP, URL, Posun URL adresy a Otvorený počítač.	E-mail
Odpoveď sprievodcu	Zobrazí kontextové okno, na ktoré možno kliknúť, s odpoveďou sprievodcu hovormi vrátane otázok, odpovedí a aktivity	E-mail
Polia	**Popis**	**Režim**
	Čas.	

Výsledok

Polia	**Popis**	**Režim**
Potvrdenie o doručení správy	Potvrdenie, že správa (SMS) bola príjemcovi úspešne doručená.	SMS
Čas spracovania výsledku	Zobrazuje dátum a čas, kedy systém spracoval výsledok pokusu.	Hlas, SMS, E-mail
Výsledok	Zobrazí názov výsledku pokusu.	Hlas, SMS, E-mail
Nadradený výsledok	Zobrazuje názov výsledku nadradeného podniku.	Hlas, SMS, E-mail
Odoslaná pošta	Akcia úspešného odoslania e-mailu zo systému odosielateľa.	E-mail
Blokovanie pošty	Keď je e-mail zablokovaný serverom príjemcu, čím sa zabráni doručeniu.	E-mail
Odmietnutie pošty	Keď sa e-mail vráti ako nedoručiteľný z dôvodu problémov, ako je napríklad neplatná adresa	E-mail
Pošta doručená	Potvrdenie, že e-mail bol úspešne doručený do doručenej pošty príjemcu.	E-mail
Pošta otvorená	Stav označujúci, že príjemca e-mail otvoril.	E-mail
Kliknutie na poštu	Záznam, že príjemca klikol na odkaz v e-maile.	E-mail

Poštový SPAM	Príjemca správu označil ako spam alebo ju automaticky odfiltroval ako spam.	E-mail
Odhlásenie pošty	Príjemca sa odhlásil z budúcej komunikácie kliknutím na odkaz na zrušenie odberu v e-maile.	E-mail
Zmenený čas	Zobrazuje dátum a čas presunu ďalšieho pokusu.	Hlas, SMS, E-mail
Stav kontaktu	Zobrazuje stav kontaktu v čase, keď existuje Vykonáva sa aktivita, napríklad pokus o hovor alebo blokovanie skriptu pred hovorom.	Hlas, SMS, E-mail
Cieľová hodnota	Zobrazí cieľovú hodnotu aktualizovanú agentom pre daný pokus.	Hlas, SMS,
Polia	**Popis**	**Režim**
		E-mail
Skóre olova	Zobrazuje skóre potenciálneho zákazníka aktualizované agentom pre daný pokus.	Hlas, SMS, E-mail
Odpojené	Zobrazuje, či je hovor odpojený zákazníkom, agentom alebo systémom. V prípade zrušených hovorov to môže byť Zákazník alebo Systém. V prípade prepojených hovorov to môže byť Zákazník alebo zástupca.	Hlasové úlohy
RPC	Označuje, že správa alebo hovor bol doručený zamýšľanému príjemcovi alebo účastníkovi.	Hlas, SMS, E-mail
Bez RPC	Označuje, že správa alebo hovor sa nedostal k zamýšľanému príjemcovi alebo správnemu účastníkovi.	Hlas, SMS, E-mail
Pokus	Opatrenie prijaté na iniciovanie oznámenia.	Hlas, SMS, E-mail
Nepokus	Podmienka, pri ktorej nedošlo k žiadnemu pokusu o začatie komunikácie.	Hlas, SMS, E-mail
Dvojitý výsledok	Keď agent alebo používateľ API nastaví dvojitý výsledok, napríklad spätné volanie s obchodným výsledkom, podrobnosti zobrazia dve položky, jednu pre každý výsledok, s príznakom označujúcim Áno, v rámci dvojakého výsledku.	Hlas, SMS, E-mail
Meno agenta	Zobrazí meno agenta, ktorý vybavil hovor.	Hlasové úlohy
ID agenta	Jedinečný identifikátor priradený agentovi.	Hlasové úlohy

Komentáre agenta	Zobrazuje komentáre pridané agentom po hovore so zákazníkom.	Hlas, SMS, E-mail
Meno používateľa operátora	Toto je názov operátora ovládania.	Hlas, SMS, E-mail

Vypočítaný

Polia	Popis	Režim
Trvanie pokusu (s)	Je to celkové trvanie pokusu v sekundách.	Hlas, SMS, E-mail
Polia	**Popis**	**Režim**
Trvanie zvonenia (s)	Je to celkové trvanie zvonenia v sekundách.	Hlasové úlohy
Trvanie procesora (ms)	Je to celkové trvanie CPA v milisekundách.	Hlasové úlohy
Trvanie rozhovoru so zákazníkom (s)	Je to celková doba času pripojenia zákazníka v sekundách.	Hlasové úlohy
Trvanie rozhovoru agenta (s)	Je to celkové trvanie agenta v sekundách.	Hlasové úlohy
Trvanie ACW (s)	Je to celkové trvanie aktivity (ACW) v sekundách.	Hlasové úlohy
Trvanie ukážky (s)	Je to celková doba, počas ktorej agent zobrazuje ukážku podrobností o zákazníkovi, v sekundách pre ukážkové hovory.	Hlasové úlohy
Trvanie prerušenia (s)	Je to celkové trvanie, počas ktorého sa hovor zákazníka opustí, v sekundách.	Hlasové úlohy

Správa o spätnom volaní

Vytvorenie zostavy:

1. Kliknite na ikonu + Vytvoriť historickú zostavu.
2. Vyberte hlásenie spätného volania a kliknite na tlačidlo Vytvoriť.

3. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte príslušné časové pásmo a vygenerujte prehľad pre konkrétne časové pásmo. Predvolené časové pásmo je nastavené v prehliadači.

4. Výberom položky Obdobie z rozbaľovacieho zoznamu zobrazíte prehľad za konkrétne obdobie. Predvolená hodnota je nastavená na hodnotu Dnes.

    a. Dnes

    b. Včera

    c. Tento týždeň

    d. Minulý týždeň

    e. Tento mesiac

    f. Minulý mesiac

    g. Posledných N dní – ak vyberiete túto možnosť, zadajte počet dní, počas ktorých sa má prehľad zobraziť.

    h. Vlastný rozsah dátumov – ak vyberiete túto možnosť, zadajte obdobie rozsahu dátumov na zobrazenie prehľadu

vymedzené obdobie.

Poznámka: V záujme zachovania optimálneho výkonu a efektívnosti povoľujeme maximálne obdobie 90 dní.

Použiť filter

1. Prejdite do časti Filter. Vo filtri môžete vybrať jedno alebo viacero polí.
2. V globálnom zozname Tab vyberte príslušné identifikátory globálneho zoznamu.
3. V skupine kampane Tab vyberte príslušné skupiny kampaní.
4. V kampani Tab vyberte príslušnú kampaň.
5. V zozname Tab vyberte príslušné ID zoznamu. Identifikátory zoznamov sú viditeľné iba pre vybrané kampane.
6. V sekcii Agent Tab vyberte príslušného agenta.
7. V podmienke Tab vytvorte podmienku, ak je to možné. Funkcia podmienok umožňuje vytvorenie vlastných podmienok. Stlačením klávesu '{' získate prístup k kontextovému oknu s návrhmi systémových polí a obchodných polí.

Prvky

1. Prejdite do časti Prvky.
2. V časti Podrobnosti spätného volania Tab vyberte príslušné polia na vytvorenie prehľadu. Ďalšie informácie o týchto poliach nájdete v téme Podrobnosti o spätnom volaní.
3. V časti Pracovné parametre Tab vyberte príslušné polia na vygenerovanie prehľadu. Ďalšie informácie o poliach nájdete v téme Pracovné parametre. Tento Tab zobrazuje vytvorené obchodné parametre.

Uložiť a zobraziť hlásenie

1. Kliknutím na Zobraziť zobrazte prehľad.
2. Kliknutím na položku Exportovať exportujte zostavu do excelového súboru.
3. Kliknite na položku Uložiť. Zostavu môžete uložiť aj zo stránky filtra.
4. Zadajte názov a popis prehľadu.
5. Kliknite na položku Uložiť.

Podrobnosti o spätnom volaní

Zobrazia sa prvky súvisiace s funkciou Callback, ktoré je možné vybrať. Prehľad sa generuje na základe vybraných prvkov.

1. Pomocou vyhľadávania vyberte jeden alebo viacero prvkov.
2. Ak chcete vybrať všetky prvky, kliknite na položku Vybrať všetko.

   Poznámka: Niektoré prvky sú už vopred vybrané a zmrazené – ide o povinné prvky správy.

Polia	Popis
Skupina kampane	Názov skupiny kampaní, do ktorej kontakty patria.
Polia	**Popis**
Kampaň	Názov konkrétnej kampane, do ktorej kontakt patrí.
Zoznam ID	Zoznam ID vygenerovaný aplikáciou pre tento zoznam. Tento ID je v rámci kampane jedinečný.
Kontakt ID	Konkrétny ID kontaktu spojeného s registrovaným spätným volaním.
Meno agenta	Meno agenta, ktorý vybavil hovor.
Režim spätného volania	Režim (napríklad telefónne číslo), prostredníctvom ktorého sa požaduje spätné volanie.
Kontaktné číslo	Telefónne číslo, na ktorom sa požaduje spätné volanie.
Stav	Stav kontaktu, napríklad otvorený, zatvorený alebo doručený v čase vytvárania prehľadu.
Pokusy o spätné volanie	
Pokus	Počet pokusov o nadviazanie kontaktu.
Typ pokusu o spätné volanie	Typ pokusu o spätné volanie, napríklad osobné spätné volanie (PCB) alebo normálne spätné volanie (NCB).
Plánovaná dodacia lehota	Dátum a čas naplánovaného doručenia kontaktu.
Skutočná dodacia lehota	Dátum a čas skutočného doručenia kontaktu.
Názov pripojeného agenta	Meno agenta, s ktorým je hovor spojený.
Spôsob doručenia	Spôsob kontaktu, v ktorom je kontakt doručený.
Výsledok	Výsledok spätného volania nastavený pre kontakt.
Ďalší pokus	Dátum a čas naplánovaného ďalšieho pokusu kontaktu.

Historické správy (dedičstvo)

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 kontaktov, 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 správy (staršia verzia).**

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 akýchkoľvek 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.

Funkcia Kritériá filtra umožňuje 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. Jeden výber kampane umožňuje filtrovať do ďalších úrovní. Ak vyberiete viacero kampaní, filtrovanie na ďalšiu úroveň 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. • Ak nevyberiete žiadne konkrétne zoznamy, v zostave sa vyplnia údaje pre všetky zoznamy vrátane zoznamu reťazenia (zoznam ID -1). • 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 v prehľade získať údaje týkajúce sa zoznamu ID -1 (zoznam reťazenia). 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 CSSGroup	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 časti** 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** exportujte 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. **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 kampanu. 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	Zoznam ID, do ktorého tieto údaje patria.
ID kontaktu	Kontaktujte ID, pre ktorý 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. 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	Agent ID 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. **Poznámka: AEM** nie je v aktuálnom vydaní podporovaný.
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. **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** exportujte 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	Kampaň ID, pre ktorú je správa vytvorená.
ID zoznamu	Zoznam ID, do ktorého tieto údaje patria.

Nahrané	Počet kontaktov nahraných prostredníctvom tohto zoznamu.
Čerstvé	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 sa uzavrú s výsledkom úspešnosti.
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.
Ostatné	
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	Počet hovorov s výsledkom neúspešného telefonovania.
BusinessOutcome_Success	Počet hovorov s výsledkom neúspešného telefonovania.
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 povolenou technológiou 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** exportujte obsah zostavy do súboru programu Excel (xlsx) alebo CSV.

Polia zostavy

Hlásenie zobrazuje nasledujúce parametre:

Polia	Popis
ID kampane	Kampaň ID, pre ktorú je správa vytvorená.
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	Agent ID agenta, ktorý vybavuje 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 aplikovaný na zodpovedajúcu Cam-paign. Môže byť špecifická pre kategóriu, špecifickú pre Cam-paign 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 generovať 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 vybraté 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** exportujte 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 v exportovanom hárku, obráťte sa na tím podpory a zamaskujte údaje. To si vyžaduje konfiguráciu back-end.

Polia zostavy

Hlásenie zobrazuje nasledujúce parametre:

Polia	Popis
ID zoznamu	Zoznam ID, do ktorého tento kontakt patrí.
ID kontaktu	Počet pokusov, ktorých sa týkajú podrobnosti v tejto položke. Napríklad 1 označuje podrobnosti týkajúce sa prvého pokusu a 2 indikácie sa týkajú 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. **Poznámka:** Názvy obchodných polí sa zobrazujú ako <BusinessFieldName_BF>. **Poznámka:** Ak obchodné pole nemá žiadnu hodnotu pre vybratý rozsah dátumov výkazu, toto pole nie je zahrnuté v zostave. Ak napríklad položka BusinessField12 nemá žiadnu hodnotu pre vybratý rozsah dátumov, povedzme Tento mesiac, v hlavičke stĺpca sa zobrazí hodnota BusinessField 11 a následne 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 **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.
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 ID, pre ktorú je zostava vykreslená.

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. 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 kritériá filtra selec-ted.

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** 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 ID, pre ktorú je zostava vykreslená.
ID zoznamu	Zoznam ID, do ktorého tieto údaje patria.

Agent_Name	Meno agenta, ktorý vybavuje tento hovor.

Agent_ID	Agent ID 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 toto hlásenie sú uvedené iba údaje do 23:59 hodiny 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 ako dátum Do 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 **v časti** 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** 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.
Nahrané	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 stĺpci separátu.
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 ako dátum Do 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 **v ponuke** 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	Agent ID 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 ako dátum Do 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 Kontingenčné políčko.

   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 **v ponuke** 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 zostava vykreslená.
Agent_ID	Agent ID agenta, ktorý vybavoval tieto hovory.
Agent_Name	Mená agentov, pre ktorých je táto správa generovaná.
Agent_Login_Name	Tento stĺpec neobsahuje žiadne údaje.
Výsledok	Výsledok stanovený agentom.
Outcome_Count	Počet hovorov, pre ktoré tento výsledok stanovil agent.

Volať späť

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 ako dátum Do 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 **v ponuke** 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** exportujte 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	Agent ID agenta, ktorý vybavoval tieto hovory.
Agent_Name	Mená agentov, pre ktorých je toto hlásenie

	gen-

	erózny.
Agent_Login_Name	Tento stĺpec neobsahuje žiadne údaje.
ID kontaktu	Kontakt ID pre ktorý je spätné volanie zaregistrované.
Číslo kontaktu	Kontaktné číslo, na ktoré sa vyžaduje 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 zozname ID, 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 ako dátum Do 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** 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
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. Hviezdička * označuje typ výsledku - telefónia alebo obchod. Percento sa vypočítava na základe podobných typov výsledkov. Ak je napríklad 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 nastavená agentom v čase likvidácie.

Sledovanie spätného volania

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 ako dátum Do 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** exportujte 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	Zoznam ID kontaktu spätného volania.
ID kontaktu	Kontaktujte 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 opätovného naplánovania 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 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**.
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** 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**
Skupina kampane	Skupina kampaní pre túto interakciu s e-mailom.
ID zoznamu	Zoznam ID e-mailového kontaktu.
ID kontaktu	Kontakt ID e-mailového kontaktu.
Kampaň ID	Kampaň ID 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 možnosť **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** exportujte 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.
Kampaň ID	Uveďte zoznam kampane ID.
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. Výpočet = (Kontakty vytočené na jeden pokus / Celkový počet otvorených kontaktov dnes) *100
Prejsť 2%	Percento kontaktov vytočených na dva pokusy. Výpočet = (kontakty vytočené na dva pokusy / celkový počet otvorených kontaktov dnes) *100
Prejsť 3%	Percento kontaktov vytočených na tri pokusy. Výpočet = (Kontakty vytočené na tri pokusy / Celkový počet otvorených kontaktov dnes) *100
Prekonať 4%	Percento kontaktov vytočených na štyri pokusy. Výpočet = (Kontakty vytočené na štyri pokusy / Celkový počet otvorených kontaktov dnes) *100
Prekonať 5%	Percento kontaktov vytočených na päť pokusov. Výpočet = (kontakty vytočené na päť pokusov / celkový počet otvorených kontaktov dnes) *100
Prejsť 6%	Percento kontaktov vytočených na číslo pri šiestich pokusoch. Výpočet = (Kontakty vytočené na šesť pokusov / Celkový počet otvorených kontaktov dnes) *100
Prejsť 7%	Percento kontaktov vytočených na číslo pri siedmich pokusoch. Výpočet = (Kontakty vytočené na sedem pokusov / Celkový počet otvorených kontaktov dnes) *100
Prejsť 8%	Percento kontaktov vytočených pri ôsmich pokusoch. Výpočet = (kontakty vytočené na osem pokusov / celkový počet otvorených kontaktov dnes) *100
Prejsť 9%	Percento kontaktov vytočených pri deviatich pokusoch. Výpočet = (Vytočené kontakty a deväť pokusov / Celkový počet otvorených kontaktov dnes) *100
>Prejsť 9%	Percento kontaktov vytočených na číslo pri viac ako deviatich pokusoch. Výpočet = (Kontakty vytočené a vytočené viac ako deväť pokusov / Celkový počet otvorených kontaktov dnes) *100

Plánovať prehľady (staršie)

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. Ak je váš počiatočný čas 11.00 AM, v prehľade sa vyplnia iba údaje z 11.00 AM.
10. Vyberte čas **hlásenia**. Toto je čas, do ktorého sú údaje zostavy vyplnené. Ak je váš čas ukončenia 6,00 PM, údaje do 6,00 PM sa vyplnia v prehľade.
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. **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 hlásenia	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 ZAP, ak chcete odosielať správy, TURN VYPNUTÉ, 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: V aplikácii Webex Contact Center nie sú podporované nasledovné, ale v dokumente môžu byť odkazy:
- E-mailové kampane a kampane SMS
- 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. Na stránke sa zobrazia nasledujúce kroky:

- **Názov** – určuje názov konfigurácie extrakcie údajov.
- **Popis** – poskytuje ďalší kontext alebo podrobnosti o konfigurácii.
- **Názov** súboru – definuje názov výstupného súboru, ktorý bude generovaný reportom.
- **Aktivovať** – označuje, či je konfigurácia extrakcie údajov momentálne aktívna a spustená.
- **História** úloh – otvorí kontextové **okno** , ktoré zobrazí históriu úloh extrakcie údajov s nasledujúcimi podrobnosťami:
    - Zobrazuje časové pásmo vybrané pre zostavu o extrahovaní údajov. Dátum a čas v prehľade sú založené na tomto vybratom časovom pásme.
    - **Report Start Time (Počiatočný čas** zostavy) – zobrazuje čas spustenia procesu extrakcie údajov.
    - **Čas** ukončenia zostavy – zobrazuje čas ukončenia procesu extrakcie údajov.
    - **Naplánovaný čas** – zobrazuje čas, na ktorý je naplánované vytvorenie prehľadu.
    - **Stav** – označuje aktuálny stav hlásenia (napríklad Spracovanie, Dokončené alebo Zlyhalo).
    - **Záznamy – zobrazuje počet záznamov zahrnutých do vygenerovaného reportu** .
    - **Akcia** – poskytuje tlačidlo na stiahnutie súboru hlásenia. Táto možnosť sa zobrazí iba vtedy, keď je stav hlásenia Dokončený.
    - **Možnosť** vyhľadávania – umožňuje používateľom vyhľadávať a filtrovať zoznam histórie pracovných miest, aby rýchlo našli konkrétne položky.
- **Akcia** – umožňuje používateľovi **upraviť** alebo **odstrániť** konfiguráciu extrakcie 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. **Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte položku TimeZone (Časové pásmo**), aby sa zostava spúšťala podľa vybratého časového pásma.
4. Vyberte položku **Dni** spustenia a určite, ktoré dni v týždni sa musí hlásenie spustiť. Môžete vybrať viacero dní.
5. Ak je vybratý **Typ** spustenia Pravidelné intervaly **, zadajte**Čas **začiatku prvej úlohy a definujte počiatočný čas, kedy sa spustí opakovaná zostava** . Uistite sa, že čas začiatku prvej úlohy je dlhší ako aktuálny systémový čas.
6. Zadajte interval v minútach a určite, ako často sa musí hlásenie spúšťať po prvom začiatku úlohy.

   Príklad:

   Ak je čas začiatku prvej úlohy nakonfigurovaný ako 8:00 PM a interval je nastavený na 60 minút, potom:

   Prvý prehľad sa generuje o 9:00 PM a pokrýva časový rozsah od 8:00 PM (čas začiatku správy) do 9:00 PM (čas ukončenia správy).

   Následné správy sa generujú každých 60 minút, pričom každá pokrýva zodpovedajúci hodinový interval.

   Upozornenie:

   Polia Čas začiatku úlohy a Interval v minútach sú zakázané, kým je zostava aktívna.

7. Zadajte názov **súboru**.
8. **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.

9. 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.

10. Povoľte hlavičku **súboru** , ak potrebujete hlavičku súboru.
11. 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.

12. Povoľte možnosť **Pridať dvojité úvodzovky** tak, aby obsahovala dvojité úvodzovky. Údaje pre každé pole sú vložené v dvojitých úvodzovkách.
13. 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.
14. Aktivovať **upozornenie na žiadne záznamy** , aby ste upozornili, keď extrakt údajov nevráti žiadne záznamy. Po spustení upozornenia sa odošle e-mail skupine príjemcov nakonfigurovanej v časti Upozornenia. E-mail obsahuje:
    - Názov extraktu údajov
    - Dátum a čas plánu
    - Typ chyby: Žiadne záznamy
15. Aktivovať **upozornenie na zlyhanie** upozornenia, keď extrakt údajov zlyhá z dôvodu chyby. Po spustení upozornenia sa odošle e-mail skupine príjemcov nakonfigurovanej v časti Upozornenia. E-mail obsahuje:
    - Názov extraktu údajov
    - Dátum a čas plánu
    - Typ chyby – zlyhanie
16. 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 klávesy používate na podpísanie API požiadaviek, ktoré podáte 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. Kombinácia prístupového kľúča ID a tajného prístupového kľúča je potrebná pre authen-

tikácia.

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 boli vaše údaje archivované v priečinku LCMArchive zariadenia, ktoré 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 používateľa **ID** a heslo **používateľa** na prístup k disku na ukladanie údajov. Malo by ísť o kombináciu domény a používateľského mena. Príklad <doména>\Používateľ ID.
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 sa vaše údaje archivovali v priečinku LCMArchive počítača, ktorý má adresu IP 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-lute 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. 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 adresu IP alebo názov hostiteľa zariadenia, v ktorom sú uložené archivované údaje.
ID používv.	Zobrazí používateľa ID používateľa, ktorý pristupuje k vyššie uvedenej jednotke na ukladanie údajov. Musí ísť o kombináciu domény a používateľského mena. Napríklad <doména>\Používateľ ID.
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 klávesy používate na podpísanie API požiadaviek, ktoré podáte 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 je potrebná kombinácia prístupového kľúča ID 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
- Chyba nahrávania API
- 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	KONTAKT ID	Bigint Null	Jedinečný identifikátor kontaktu v kampani
RPT_CallActivity	CALLID	ZAVOLAJTE ID	NVARCH-AR (38)	Výzva ID je použiteľná pre interné odmietnutie kontaktu na sledovanie aktivít. Príklad na sledovanie prechodu od výberu kontaktu po Res-chedule/Reports.
RPT_CallActivity	SKUPINA KAMPANE	SKUPINA KAMPANE	NVARCH-AR (64)	Toto je skupina kampane, ku ktorej je priradená kamera.
RPT_CallActivity	ID KAMPANE	KAMPAŇ ID	NVARCH-AR (64)	Toto je názov kampane. Napríklad Zbierka.
RPT_CallActivity	GLOBALLISTID	GLOBALLIST ID	bigint (null)	Toto je priebežné sériové číslo pre každý globálny zoznam nahraný do sys-tem.
OBD_GUActivity	GLOBALFILE name	GLOBÁLNY NÁZOV SÚBORU	NVARCH-AR (64) (null)	Globálny názov súboru s taktom nahrávania.

RPT_CallActivity	LISTID	ZOZNAM ID	Int (nie je nulové)	Toto je bežiace sériové číslo generované počas nahrávania kontaktov do kamery.

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	KONTAKTOVÝ 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-tomFilterGroup	CUSTOMFILTERGROUP	VLASTNÁ SKUPINA FILTROV	SK (32) (null)	Toto je CSS kondičná skupina ID, v ktorej je mapovaná aktuálne používaná podmienka CSS.
OBD_Cus-tomFilters	PODMIENKYTRING	REŤAZEC PODMIENOK	NVARCH-AR (max.) (null)	Toto je CSS kondičná skupina ID, v ktorej 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	ENDTIME	ENDTIME	dat-etime	Toto je čas, v ktorom je hovor obnovený -

			(null)	cheduled by LCMContactR es-cheduler service. Tento čas sa vloží do tabuliek CallActivity.
RPT_CallActivity	TRVANIE HOVORU	TRVANIE HOVORU	int (null)	Keď je povolená funkcia CZA, trvanie hovoru sa vypočíta od okamihu opravy agenta do ukončenia hovoru. Pri implementáciách Cisco sa trvanie hovoru vypočíta od začatia hovoru do ukončenia výzvy.
RPT_CallActivity	REŽIM VOLANIA	REŽIM VOLANIA	NVAR CH-AR (4) (null)	Toto je kontaktný režim ID pre takt.
OBD_Modes	NÁZOV REŽIMU	NÁZOV REŽIMU	NVAR CH-AR (64) (null)	Názov režimu, napríklad Home alebo Mobil, v ktorom je kontakt vytočený.
RPT_CallActivity	VÝSLEDOK HOVORU	VÝSLEDOK HOVORU	NVAR CH-AR (8) (null)	Výsledok hovoru nastavený vytáčaním alebo agentom kontaktu. Môže to byť výsledok telefonovania alebo obchodný výsledok

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

OBD_Busi-nessOut-comePare nt	VÝSLEDKOVÁ SKUPINA	VÝSLEDNÁ SKUPINA	Int (64) (null)	Toto je skupina výsledkov podnikania ID mapovaná na cam-paign.
OBD_Busi-nessOut-comePare nt	RODIČOVSKÉ MENO	VÝSLEDNÝ NÁZOV RODIČA	NVAR CH-AR (64) (null)	Názov nadradeného výsledku.
OBD_Outcome	DISPLAYNAME	OPIS VÝSLEDKU	NVAR CH-AR (128) (null)	Popis telefonického alebo obchodného výsledku nastaveného pre tento pokus.
OBD_Outcome	Typ RPC	Typ RPC	NVAR CH-AR (8) (null)	Toto je klasifikácia, ktorá označuje, či dispozícia nastavená pre tento pokus bola označená ako RPC (Right-party con-nect) 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 opustenia hovoru.
RPT_CallActivity	ČAS ZAČATIA HOVORU	ČAS ZAČATIA HOVORU	dat-etim e (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 KONTAKT U	NVAR CH-AR (null)	Označuje cieľovú kampaň ID v prípade, že je aktuálny kontakt pripútaný k inej kampani.

RPT_CallActivity	TARGETCONTACTID	TARGETCONTACTID	bigint (null)	Toto označuje cieľový kontakt ID cieľovej kampane v prípade, že je aktuálny kontakt zreťazený do inej kampane.

RPT_CallActivity	AGENTPERIFÉRNUMBE-R	AGENT ID	NVARCH-AR (64) (null)	Toto označuje agenta ID, 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	Plavák	Priebežné číslo označujúce identifikátor na vytáčači pre obnovenie hovoru res-ult z vytáčača.
RPT_CallActivity	CIEĽOVÁ SUMA	CIEĽOVÉ MNOŽSTVO	plavák (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 VOICE, 3 pre EMAIL, 4 pre CPAAS a 0 pre IVR.
OBD_ChannelType	POPIS KANÁLA	POPIS KANÁLA	NVARCH-AR (32) (null)	Popis kanála. Príklady, hlasové hovory, 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 priradená, keď sú kontakty pripojené 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: • Bežné • Štandard né mimo PEWC • Volať späť • AEM
RPT_CallActivity	CIEĽOVÁ SKUPINA	CIEĽOVÁ SKUPINA KAMPANE	NVAR CH-AR (64) (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 r (8) (null)	Popisuje typ hovoru. Možné hodnoty sú tieto: • 0 - Normálny hovor • 1 - Volanie späť • 2 - Volanie AEM
RPT_CallActivity	CALLBACKAGENTID	AGENTID SPÄTNÉHO VOLANIA	NVAR CH-AR (128) (null)	ID agenta, ktorý vybaví žiadosť o spätné volanie.
RPT_CallActivity	CALLBACKAGENTNAME	MENO AGENTA SPÄTNÉH O VOLANIA	NVAR CH-AR (64) (null)	Meno agenta, ktorý bude spracovávať žiadosť o spätné volanie.

RPT_CallActivity	ČÍSLO ÚČTU	ČÍSLO ÚČTU	NVARCH-AR (30) (null)	Číslo účtu je jedinečné číslo vytvorené pre kontakt v čase doručenia kontaktu volajúcemu. Obsahuje sedem jedinečných hodnôt identity označujúcich kampaň ID, kontakt ID atď. S oddeľovačom rúrok.
RPT_CallActivity	KONTAKTY	KONTAKTY	tinyint (null)	Aktuálne číslo opakovaného pokusu, t. j. vytočenie čísla

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

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

				KONTAKT 25 - UZAMKNUTÉ RESCHDULE PRE BLÍZKY KONTAKT 30 - KONTAKT BLOKOVANÝ DNC 31 - KONTAKT BLOKOVANÝ NDNC 32 - KONTAKT BLOKOVANÝ SPOLOČNOSŤOU DNCSCRUB 33 - KONTAKT ZABLOKOVANÝ SÚDNYM SPOROM 34 - PLATNOSŤ VYPRŠALA 35 - KAMPAŇ ZASTAVENÁ
OBD_ ContactStatusRea-sons	CONTACTSTATUSREASON	STAV KONTAKTUDÔVODNENIE	NVARCH-AR (128) (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 (null)	Dátum a čas nastavený pre spätné volanie agentom kontaktu.
RPT_CallActivity	ČAS DORUČENIA	ČAS DORUČENIA	dat-etime (null)	Čas, kedy je kontakt doručený volajúcemu.
RPT_CallActivity	SCHEDULEDDELIVERYTIME	SCHEDULEDDELIVE-RYTIME	dat-etime (null)	Preplánovaný 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 periférne volanie ID (rovnaké ako trans-ferred call).
RPT_CallActivity	RESERVATIONCALLDURATI-ON	REZERVÁCIA TRVANIE HOVORU	int (null)	Trvanie hovoru (v milisekundách) daného agenta bolo rezervované. V režime náhľadu to zahŕňa čas poslednej ukážky a čas vytočenia, vykonania CPA a prepojenia hovoru cus-tomer na agenta. V prediktívnom režime, ak sa vyhradený agent odpojí ešte pred pripojením k cus-tomeru, táto hodnota je NULL, pretože agent ešte nie je spojený so zákazníkom. V takýchto prípadoch sa záznam o podržaní korešpondujúceho detailného hovoru Ter-mination vzťahuje na čas rezervácie agenta.

RPT_CallActivity	ČAS NÁHĽADU	ČAS UKÁŽKY	dat-etim e (null)	Čas, kedy vytáčateľ ponúkol agentovi kontakt na ukážku.
RPT_CallActivity	SFUID	SFUID	NVAR CH-AR (max.) (null)	Toto je používateľ Service Cloud Voice CRM ID použitý na import kontaktov.

RPT_CallActivity	DETAIL KONTAKTU	KONTAKTNÉ ÚDAJE	NVAR CH-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	NVAR CH-AR (200) (null)	Toto je jedinečný ID generovaný v službe Service Cloud Voice.
RPT_CallActivity	ID SFCONTACTID	Salesforce cam-paign KONTAKT ID	NVAR CH-AR (200) (null)	Toto je Service Cloud Voice kontakt ID pre kampaň.
RPT_CallActivity	ID SFCAMPAIGNID	Salesforce cam-paign ID	NVAR CH-AR (200) (null)	Service Cloud Voice CRM kampaň ID, cez ktorú je kontakt importovaný.
RPT_CallActivity	SPÄTNÉ VOLANIE REQUESTEDBY	SPÄTNÉ VOLANIE POŽADOVANÉ	NVAR CH-AR (64) (null)	Toto predstavuje agenta ID agenta, ktorý zaregistruje požiadavku na spätné volanie.
RPT_CallActivity	CALLBACKREGISTERE DTYPE	TYP REGISTRÁCIE SPÄTNÉHO VOLANIA	Varcha r (23) (null)	Povaha spätného volania v čase registrácie spätného volania agentom. Možné hodnoty sú tieto: 0 - Normálny hovor 1 - PCB (osobné spätné volanie) 2 – NCB (normálne spätné volanie)

RPT_CallActivity	TYP POKUSU O SPÄTNÉ VOLANIE	TYP POKUSU O SPÄTNÉ VOLANIE	NVARCH-AR (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)	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 nahrané 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	KATEGÓRIA KAMPANENA-ME	NÁZOV KATEGÓRIE KAMPANE	NVARCH-AR (64) (null)	Toto je názov kategórie kampane.
RPT_CallActivity	NÁZOV KATEGÓRIE DNCCAMPAIGN	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 kontakt ID alebo hovor ID generovaný platformou vytáčania. Dialer-

			(64) (null)	Špecifické polia sú: .
OBD_CallActivity	ContactNature	Contact_Nature	NVARCH-AR	Kontaktujte prírodu pre pokus. Možné hodnoty 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 (128) (null)	Používateľ ID entity, ktorá zmenila stav kontaktu.
RPT_CallActivity	STATUSCHANGEDAT	STAV SA ZMENIL O	dat-etime (null)	Dátum a čas zmeny stavu kontaktu.
RPT_CallActivity	ID ZARIADENIA	ZARIADENIE ID	NVARCH-AR (255) (null)	Definuje, či je kontakt blokovaný ako DNC podľa čísla alebo pracovnej oblasti.
RPT_CallActivity	OVERRIDEPEWCVALIDATIO-N	PREPÍSAŤ OVERENIE PEWC	Bitové (nie je nulové)	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	Bitové (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-etim e (null)	Keď je zaregistrovaná časovaná DNC, dátum začiatku je uvedený v čase registrácie.
RPT_CallActivity	DÁTUM UKONČENIA	KONCOVÝ DÁTUM DNC	dat-etim e (null)	Keď je zaregistrovaná časovaná DNC, dátum ukončenia uvedený v čase registrácie.
RPT_CallActivity	DNCTYPE	TYP DNC	NVAR CH-AR (1) (null)	Typ DNC aplikovaný na kontakt sa vzťahuje na konkrétnu kampaň alebo vo všetkých kampaniach.
RPT_CallActivity	IDENTITYAUTHENTICAT IO-NENABLED	OVERENIE IDENTITY JE POVOLENÉ	Bitové (nie je nul ové)	Toto označuje, či je pole Iden-tityAuthentic-ationEnabled Zapnuté alebo vypnuté pre kontakt.
RPT_CallActivity	IDENTITYAUTHENTICAT IO-NSUCCESS	OVERENIE IDENTITY BOLO ÚSPEŠNÉ	Bitové (nie je nul ové)	Toto definuje, či je overenie identity úspešné alebo nie.
RPT_CallActivity	Počet SMSTRANSACTIONCOU NT	SMS POČET TRANSAKCIÍ	Int (nie je nul ové)	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) z aplikácie CUS-Tomer pred doručením do vytáčania pre jeden kontakt. Požiadavka je iniciovaná zo systému (feedengine).
RPT_CallActivity	OVERENÉPRIMÁRNE	OVERENÉ PRIMÁRNE OVERENIE	int (null)	Celkový počet odpovedí cus-tomer zo služby overenia 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 do služby autentifikácie totožnosti na získanie autentifikácie pre každú totožnosť od zákazníka počas hovoru (autentifikácia 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 odoslanú žiadosť pre každú totožnosť počas hovoru (autentifikácia na zavolanie). Žiadosť je iniciovaná agentom.
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)	Zmiešavací stav 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	ENDTIME	ENDTIME	dátum a čas (null)	Zobrazuje dátum a čas dokončenia aktivity.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentAktivita	TRVANIE V SEKUNDÁCH	TRVANIE V SEKUNDÁCH	Int (null)	Zobrazuje trvanie aktivity.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentAktivita	ISINCALL	ISINCALL	Int (nie je nulové)	Označuje, či je aktivita momentálne vo výhovore.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentAktivita	TENANTID	TENANTID	Bigint (null)	Je to nájomník ID.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentAktivita	PODNÁJOMNÍK	PODNÁJOMNÍK	Bigint (null)	Je to podnájomník ID.	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 (kontaktné číslo) správy SMS.

RPT_ITR_Inc om- ingMessageL og	Destinácia	Destinácia	Nvarchar (20) (null)	Cieľové zariadenie (kontaktné číslo) správy SMS.
RPT_ITR_Inc om- ingMessageL og	Správa	Správa	Nvarchar (256) (nula)	Obsah mes- sage SMS.
RPT_ITR_Inc om- ingMessageL og	Vstupný čas	Vstupný čas	dátum a čas (null)	Dátum a čas vytvorenia tejto položky denníka aplikáciou.
RPT_ITR_Inc om- ingMessageL og	ID nájomníka	ID nájomníka	int (null)	Nájomník ID automaticky generovaný aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka.
RPT_ITR_Inc om- ingMessageL og	ID podnájomníka	ID podnájomníka	int (null)	Podnájomník ID automaticky generovaný aplikáciou, keď sa vytvorí nový ten-ant.

Chyba nahrávania API

Zdrojová tabuľka	Názov stĺpca	Zobrazovaný názov	Typ údajov	Popis
Chyba RPT_AddContact _	ID chyby	ID chyby	Bigint (null)	Automaticky generovaná chyba ID pre túto chybu.
Chyba RPT_AddContact _	NázovMetódy	NázovMetódy	Nvarchar (100) (null)	Metóda API, ktorá spôsobila túto chybu.
Chyba RPT_AddContact _	Výsledok	Výsledok	Nvarchar (16) (null)	Výsledok odpovede API (Failure alebo Suc-cess).

Chyba RPT_AddContact_	Popis výsledku	Popis výsledku	Nvarchar (512) (nula)	Popis odpovede API.
RPT_AddContact_	Dátum denníka	Dátum denníka	Datetime	Dátum a

Chyba			(null)	čas zapísania záznamu o chybe do denníka.
Chyba RPT_AddContact_	ID kampane	ID kampane	Nvarchar (64) (null)	Kampaň ID, ktorá nahlásila túto chybu.
Chyba RPT_AddContact_	Typ hovoru	Typ hovoru	Varchar (8) (null)	Popisuje typ hovoru. Možné hodnoty sú tieto: 0 - Normálny hovor 1 - Callback Call 2 - AEM Call
Chyba RPT_AddContact_	HovorZačiatok Dátum a čas	HovorZačiatok Dátum a čas	Nvarchar (32) (null)	Čas začatia 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_	Userid	Userid	Nvarchar (32) (null)	Používateľ ID 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 kampane e-mailu.
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 vo formáte údajov XML, ktorý ide do vytáčania. Napríklad meno, priezvisko, kontaktné číslo atď.
Chyba RPT_AddContact_	ID zoznamu	ID zoznamu	Nvarchar (50) (nulová)	Zoznam ID, do ktorého patrí takt.
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	Bitové	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)	Kontakt ID 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)	Nájomník ID automaticky generovaný aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka.
Chyba RPT_AddContact_	ID podnájomníka	ID podnájomníka	int (null)	Podnájomník ID automaticky generovaný aplikáciou, keď sa vytvorí nový ten-ant.

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	Userid	Userid	Nvarchar (100) (null)	Používateľ ID (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 aktivitu.
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)	Nájomník ID automaticky generovaný aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka.
RPT_AuditLog	ID podnájomníka	ID podnájomníka	int (null)	Podnájomník ID automaticky generovaný aplikáciou, keď sa vytvorí nový ten-ant.

Revízny

Zdrojová tabuľka	Názov stĺpca	Zobrazovaný názov	Typ údajov	Popis
RPT_AuditTrail	ID	ID	Bigint (nie je nulové)	Automaticky vygenerovaný jedinečný identifikátor

				položky denníka.
RPT_Users	Userid	Userid	Nvarchar (100) (null)	Používateľ ID (meno používateľa), ktorý

				vykonal činnosť.
RPT_AuditTrail	Prevádzka	Prevádzka	Nvarchar (50) (nulová)	Operácia vykonaná používateľom. Napríklad Vytvoriť, Aktualizovať, Odstrániť.
RPT_AuditTrail	Údaje	Údaje	varbinárn e (max) (null)	Údaje, ktoré používateľ požaduje pre iniciovanú aktivitu.
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 iden-tifier pre Enterprise.
RPT_AuditTrail	IsActive	IsActive	Bitové (nie je nulové)	Označuje aktívnu položku a predvolená hodnota je nastavená na hodnotu 1
RPT_AuditTrail	IsDelete	IsDelete	Bitové (nie je nulové)	Označuje, že položka je mäkko odstránená a predvolená

				hodnota je nastavená na 0
RPT_AuditTrail	ID nájomníka	ID nájomníka	int (null)	Nájomník ID automaticky generovaný aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka.

RPT_AuditTrail	ID podnájomníka	ID podnájomníka	int (null)	Podnájomník ID automaticky generovaný aplikáciou, keď sa vytvorí nový ten-ant.

SMS Stav doručenia

Zdrojová tabuľka	Názov stĺpca	Zobrazovaný názov	Typ údajov	Popis
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Zdroj	Zdroj	Nvarch ar (36) (null)	Číslo zariadenia (con-tact číslo) zdroja SMS.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Destinácia	Destinácia	Nvarch ar (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	Nvarch ar (50) (null)	Stav doručenia správy SMS. Napríklad úspech, zlyhanie a tak ďalej.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	BránaMsgID	BránaMsgID	Nvarchar (100) (null)	Toto je správa brány ID.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	SkutočnáOdozva	SkutočnáOdozva	Nvarchar (max.) (null)	Toto je odpoveď .

RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Dátum a čas položky	Dátum a čas položky	Datetime (nie je nulové)	Dátum a čas záznamu

				vytvorené v tabuľke.
RPT_ITR_ Deliv- eryStatus	ID kampane	ID kampane	Nvarchar (64) (null)	Kampaň ID, z ktorej sa odosiela SMS.
RPT_ITR_ Deliv- eryStatus	ID kontaktu	ID kontaktu	int (null)	Jedinečný kontakt ID, na ktorý 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)	Nájomník ID automaticky generovaný aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka.
RPT_ITR_ Deliv- eryStatus	ID podnájomníka	ID podnájomníka	int (null)	Sub Ten- ant ID sa automaticky generuje aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka.

Zdrojová tabuľka	Názov stĺpca	Zobrazovaný názov	Typ údajov	Popis

RPT_ITR_ Ses-sionDetail	ID	ID	Nvarchar (36) (null)	Automaticky vygenerovaný jedinečný identifikátor pre prichádzajúcu správu.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	Text	Text	Nvarchar (max.) (null)	Text správy odoslaný prostredníct vom SMS.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	IsSent	IsSent	Bitové (nie je nulové)	Označuje, či sa správa odošle kontaktu.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	Dátum	Dátum	Datetime (nie je nulové)	Dátum, kedy bola odoslaná správa SMS.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	Názov	Názov	Varchar (100) (null)	Predmet posolstva SMS
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	Odpoveď	Odpoveď	Nvarchar (max.) (null)	Odpoveď prijatá od príjemcu správy.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	ID sekvencie	ID sekvencie	int (null)	Automaticky generované ID pre správu prijatú aplikáciou.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	BránaMsgID	BránaMsgID	Nvarchar (128) (null)	ID generovaný bránou SMS pre túto správu
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	Číslo účtu	Číslo účtu	Nvarchar (256) (nula)	Číslo účtu (LCMKey / CAID) kontaktu.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	ID kampane	ID kampane	Nvarchar (128) (null)	Kampaň ID, na ktorú je prijatý prichádzajúci SMS.

RPT_ITR_ Ses-sionDetail	RefGatewayMsgID	RefGatewayMsgID	Nvarchar (100) (null)	Správa ID generovaná bránou SMS.

RPT_ITR_ Ses-sionDetail	ID kontaktu	ID kontaktu	int (null)	Jedinečný takt ID, z ktorého je prijímaný prichádzajúci mezel.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	ID nájomníka	ID nájomníka	int (null)	Nájomník ID automaticky generovaný aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	ID podnájomníka	ID podnájomníka	int (null)	Podnájomník ID automaticky generovaný aplikáciou, keď sa vytvorí nový ten-ant.

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	Destinácia	Destinácia	Nvarchar (36) (null)	Cieľové kontaktné číslo odchádzajúcej správy SMS.
RPT_ITR_Session	Výsledok	Výsledok	Nvarchar (20) (null)	Výsledok nastavený pre kontakt SMS. Výsledky je možné nastaviť prostredníctvo m návrhára skriptov, stavu poskytovania služby SMS alebo čakaním na odpoveď od recip-ient.

RPT_ITR_Session	Časový limit IsTimedOut	Časový limit IsTimedOut	bit (null)	To znamená, 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 formulár ID, z ktorého bola odoslaná odchádzajúc a správa SMS.
RPT_ITR_Session	Typ výsledku	Typ výsledku	Varchar (20) (null)	Typ výsledku. Či množina výsledkov patrí k nakonfigurova nému 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)	Agent ID agenta, ktorý riadi 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	Nvarch ar (null)	Kampaň ID, na ktorú je prijatý prichádzajúci SMS.
RPT_ITR_Session	ID kontaktu	ID kontaktu	int (null)	Jedinečný takt ID, z ktorého je prijímaný prichádzajúci mezel.
RPT_ITR_Session	ID nájomníka	ID nájomníka	int (null)	Nájomník ID automaticky generovaný aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka.
RPT_ITR_Session	ID podnájomníka	ID podnájomníka	int (null)	Podnájomník ID automaticky generovaný aplikáciou, keď sa vytvorí nový ten-ant.

Chyba nahrávania

Zdrojová tabuľka	Názov stĺpca	Zobrazovaný názov	Typ údajov	Popis
RPT_Error	CHYBA	CHYBA	Bigint (null)	Automaticky vygenerovaná chyba ID pre túto chybu.

RPT_Error	TYP CHYBY	TYP CHYBY	Nvarchar (32) (null)	Typ chyby, ktorú aplikácia vyhodí. Nasledujúce hodnoty sú dis-

				Hral: • Zlý • Neplatný • Nesúlad • Smerové číslo • Priorita • Moment kontaktu • Overenie BussFldOverenie • Časové pásmo • Neplatný stav • DNC • NDNC • Duplicitné • Smerovacie číslo • Kontakt zlyhal • Súdne spory • Zlyhalo v BTTC • ComplianceDNCScrub • Zlý CPT • Zlý PEWC
RPT_Error	POPIS / KONTROL	POPIS / KONTROL	Nvarchar (255) (nula)	Popis chyby.
RPT_Error	CHYBOVÝ ČAS	CHYBOVÝ ČAS	Datetime (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: • U - Automatické

				nahrávanie

				• W - Nahrávanie prostredníctvom webovej služby
RPT_Error	ID KAMPANE	ID KAMPANE	Nvarchar (64) (null)	Kampaň ID, ktorá túto chybu zopakovala.
RPT_Error	LISTID	LISTID	Int (null)	Zoznam ID, ktorého sa chyba týka.
RPT_Error	ID SÚBORU	ID SÚBORU	Int (null)	Súbor ID (ak nahrávate 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	RESERVEDFIELD 1	RESERVEDFIELD1	Nvarchar (128) (null)	Pre budúce použitie.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 2	RESERVEDFIELD2	Nvarchar (128) (null)	Pre budúce použitie.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 3	RESERVEDFIELD3	Nvarchar (128) (null)	Pre budúce použitie.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 4	RESERVEDFIELD4	Nvarchar (128) (null)	Pre budúce použitie.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 5	RESERVEDFIELD5	Nvarchar (128) (null)	Pre budúce použitie.
RPT_Error	ID nájomníka	ID nájomníka	int (null)	Nájomník ID automaticky generovaný aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka.
RPT_Error	ID podnájomníka	ID podnájomníka	int (null)	Podnájomník ID automaticky generovaný aplikáciou pri vytvorení 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.
Nesúlad	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
Duplicitné	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
Súdne spory	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 cam-paign skupiny, do ktorej sa kontakt nahrá.
RPT_AE_Kampaň	ID KAMPANE	ID KAMPANE	Int (64) (nie je neplatné)	Cam-paign ID nahraného o kontaktu.
RPT_AE_Informácie o zozname	Počiatočný zoznam	Počiatočný zoznam	DateTim-e (null)	Počiatočný dátum zoznamu
OBD_HD_UploadHis-tory	ChildListID	ChildListID	int (null)	Zoznam detí ID vytvorený 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_UploadHis-tory	KontaktyNahrané	KontaktyNahrané	Int (null)	Počet nahraných kontaktov.
OBD_HD_UploadHis-tory	Duplicitné kontakty	Duplicitné kontakty	Int (null)	Počet duplicitných kontaktov.
OBD_HD_UploadHis-tory	Zoznam	Zoznam	**Int** (null)	Zoznam ID vygenerovaný aplikáciou.
OBD_HD_UploadHis-tory	ModeFailedToUpload	ModeFailedToUpload	int (null)	Počet kontaktov sa nepodarilo nahrať z dôvodu zlyhania režimu.
OBD_HD_UploadHis-tory	ModesB-lockedINCorporate DNC	ModesB-lockedINCorporate DNC	Nvarch a-R (null)	Počet kontaktov zablokovaných z dôvodu podnikovej DNC.
OBD_HD_UploadHis-tory	ModesBlockedINNDNC	ModesBlockedINNDNC	Nvarch a-R (null)	Počet kontaktov zablokovaných z dôvodu podnikovej DNC.
OBD_HD_UploadHis-tory	Čas hlásenia	Čas hlásenia	dat-etim e (null)	Dátum a čas vytvorenia správy.

OBD_HD_UploadHis-tory	ID podnájomníka	ID podnájomníka	int (null)	Automatickyy generované Sub Ten-ant ID aplikáciou, keď nová desať-

				Mravec je vytvorený.
OBD_HD_UploadHis-tory	ID nájomníka	ID nájomníka	int (null)	Nájomník ID automaticky generovaný aplikáciou, keď sa vytvorí nový ten-ant.
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	Nvarch a-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-etim e (null)	Dátum a čas nahrania.

OBD_HD_UploadHis-tory	Typ nahrávania	Typ nahrávania	Nvarcha-R (12) (nie je neplatné)	Typ nahrávania, napríklad JSON, API, a tak ďalej.
OBD_HD_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceDNC	ModeB-lockedInComplianceDNC	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-lockedInComplianceLitigation	ModeB-lockedInComplianceLitigation	int (null)	Označuje režim zablokovaný z dôvodu súladu s registráciami 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	Nvarcha-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 súvisí s nahrávaním.

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 nahráv aním.

Informácie o zozname krovín

Zdrojová tabuľka	Názov stĺpca	Zobrazovaný názov	Typ údajov	Popis
RPT_AE_ SCrubListInfo	ScrubListId	ScrubListId	int (null)	Zoznam peelingov ID automaticky vygenerovaný aplikáciou, keď je zoznam umiestnený 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 súboru kontaktov 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 napríklad Úspech, Zlyhanie, Proces a tak ďalej.
RPT_AE_ SCrubListInfo	ID nájomníka	ID nájomníka	Int (null)	Nájomník ID automaticky generovaný aplikáciou

				pri vytvorení nového nájomníka.
RPT_AE_ SCrubListInfo	ID podnájomníka	ID podnájomníka	int (null)	Podnájomník ID automaticky generovaný aplikáciou, keď sa vytvorí nový ten-ant.

Aktivita bez volania

Zdrojová tabuľka	Názov stĺpca	Zobrazovaný názov	Typ údajov	Popis
RPT_NonCallActivity	ID	ID	Bigint (nie je nulové)	Automaticky vygenerované ID pre každú položku v tejto tabuľke.
RPT_NonCallActivity	ID kampane	ID kampane	Nvarchar (64) (null)	Kampaň ID pre túto aktivitu, ktorá nesúvisí s volaním.
RPT_NonCallActivity	ID kontaktu	ID kontaktu	Int (null)	Kontakt ID pre túto aktivitu bez hovoru.
RPT_NonCallActivity	ModeID	ModeID	Int (null)	Režim ID, v ktorom sa táto aktivita bez volania vyskytla.
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)	Zoznam ID, do ktorého kontakt patrí.
RPT_NonCallActivity	Verzia kontaktu	Verzia kontaktu	int (null)	Kontaktná verzia pre tento kontakt v čase aktivity bez volania. Toto indikuje, 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 vygenerované ID pre zmenu stavu kontaktu.
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 vytvorenie PCB, CSS, alebo AEM Hovor.
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	Datetime (null)	Dátum a čas vytvorenia tejto položky v tabuľke.

RPT_NonCallActivity	ID nájomníka	ID nájomníka	Int (null)	Nájomník ID automaticky generovaný

				aplikácie pri vytvorení nového nájomníka.
RPT_NonCallActivity	ID podnájomníka	ID podnájomníka	int (null)	Podnájomník ID automaticky generovaný aplikáciou pri vytváraní nového nájomníka.
RPT_NonCallActivity	Názov pravidla	Názov pravidla	Nvarchar (128) (null)	Názov pravidla v rámci skupiny súladu, ktorým bola kontaktná dodávka zablokovaná.
RPT_NonCallActivity	Skupina dodržiavania súladu	Skupina dodržiavania súladu	Nvarchar (128) (null)	Názov skupiny zabezpečujúcej súlad, ktorou bolo zablokované doručovanie kontaktov.
RPT_NonCallActivity	Popis	Popis	Nvarchar (128) (null)	Definuje chybové alebo zlyhávacie hlásenia alebo dôvody blokovaného kontaktu. Following je zoznam chýb alebo zlyhaní správ: • Kontrola časovania úrovne režimu StateLaw zlyhala. Názov pravidla nie je možné zachytiť. • Režim StateLaw je zakázaný. Názov

				pravidla nie je možné zachytiť. • CPT DayOfWeek zlyhal - res-chedule. Názov pravidla nemôže

				byť zajatý. • Čas CPT zlyhal - res-chedule. Názov pravidla nie je možné zachytiť. • Validácia časového pásma s vylepšenou zelenou zónou zlyhala. Názov pravidla nie je možné zachytiť. • Ocenenie časového pásma vylepšenej zelenej zóny zlyhalo. Názov pravidla nie je možné zachytiť. • Rozšírená zelená zóna StateLaw Hol-iday zlyhala. Názov pravidla nie je možné zachytiť. • Posilnená zelená zóna StateLaw Time Val-idation zlyhala.

				Názov pravidla nie je možné zachytiť. - Pravidlo zlyhalo - úzky kontakt. Názov pravidla je možné zachytiť.

				• Pravidlo zlyhalo – zmeniť termín. Názov pravidla môže byť obmedzený. • Pravidlo zlyhalo - Auto Reschedule. Názov pravidla je možné zachytiť. • Záznam je už doručený a čaká na výsledok. Názov pravidla je možné zachytiť.

RPT_NonCallActivity	ZipCodeAttributes	ZipCodeAttributes	Nvarchar	Ukladá atribúty súvisiace s PSČ vo formáte JSON vrátane primárneho PSČ, ďalších PSČ a PSČ priradených ku konkrétnym režimom. *{* *"PSČ": "001",* *"AdditionalZipCode": [* *"3333",* *"5455",* *"66546",* *"323",* *"566"* *],* *"ModeZipCode": [* *{* *"ModeID": 3,* *"PSČ": "876"* *},* *{* *"ModeID": 2,* *"PSČ": "9876"* *}* *]* *}*
RPT_NonCallActivity	ID agenta	ID agenta	Nvarchar(200)	To umožňuje systému uložiť jedinečný identifikátor agenta.
RPT_NonCallActivity	Atribúty režimu	Atribúty režimu	Nvarchar(Max)	Používa sa na ukladanie viacerých podrobností o režime aktivity (napríklad ModeId a ModeValue) vo formáte JSON.

Kontaktovanie firemných údajov

Zdrojová tabuľka	Názov stĺpca	Zobrazovaný názov	Typ údajov	Popis

RPT_Contact_Bussi-nessData	ID	ID	bigint (nie null)	Automaticky generované ID pre položku v tejto tabuľke.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ID kampane	ID kampane	Nvarchar (64) (null)	Kampaň ID pre túto aktivitu bez volania.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ID kontaktu	ID kontaktu	Int (null)	Kontakt ID pre túto aktivitu, ktorá nesúvisí s volaním.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ID zoznamu	ID zoznamu	Int (null)	Zoznam ID, do ktorého kontakt patrí.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Verzia kontaktu	Verzia kontaktu	int (null)	Kontaktná verzia pre tento takt v čase aktivity bez volania. To udáva počet kon-

				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_Bus si-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)	Popis pre oblasť podnikania 29 – doplnková oblasť podnikania.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld30	Bussfld30	Nvarchar (max.) (null)	Popis pre oblasť podnikania 30 – doplnková oblasť podnikania.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Detail kontaktu	Detail kontaktu	Nvarchar (max.) (null)	Tento stĺpec obsahuje kontaktné informácie vo formáte údajov XML, ktorý ide do vytáčania. Napríklad meno, priezvisko, kontaktné číslo atď.
RPT_Contact_Bussi-nessData	UpravenéBy	UpravenéBy	Nvarchar (128) (null)	Používateľ ID entity, ktorá naposledy aktualizovala túto položku.

RPT_Contact_Bussi-nessData	ID nájomníka	ID nájomníka	int (null)	Nájomník ID automaticky generovaný aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ID podnájomníka	ID podnájomníka	Int	Podnájomník ID automaticky

			(null)	generované aplikáciou pri vytvorení nového TEN-ANT.
RPT_Contact_Bus si-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	Nvarch a-R (10) (null)	Typ zoznamu. Definuje, či sa nahráva prostredníc tvom API alebo prostredníc tvom súboru.
RPT_AE_ Informácie o zozname	LISTID	LISTID	int (null)	Zoznam ID automatick y generovan ý aplikáciou pre tento zoznam.
RPT_AE_ Informácie o zozname	POČIATOČNÝ ČAS	POČIATOČNÝ ČAS	dat-etim e (null)	Dátum a čas začatia nahrávania zoznamu.
RPT_AE_ Informácie o zozname	ENDTIME	ENDTIME	dat-etim e (null)	Dátum a čas odovzdani a zoznamu.

RPT_AE_ Informácie o zozname	VLOŽENÉ ZÁZNAMY	VLOŽENÉ ZÁZNAMY	bigin t (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	UMIESTNENIE	UMIESTNENIE	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	Bitové (null)	Príznak označujúci, či sa zoznam nachádza v

				zastavený stav.
RPT_AE_ Informácie o zozname	Počiatočný zoznam	Počiatočný zoznam	dat-etim e (null)	Dátum a čas začatia nahrávania taktov z tohto zoznamu do kampaní.
RPT_AE_ Informácie o zozname	ListStopDate	ListStopDate	dat-etim e (null)	Dátum a čas zastaveni a zoznamu.
RPT_AE_ Informácie o zozname	GlobalListID	GlobalListID	bigin t (null)	Zoznam ID vygener ovaný prihláškou 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-etim e (null)	Dátum a čas prevzatia súboru kontaktov 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 označujúci, či je čas života pre zoznam vypočítaný 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	Nvarcha-R (128) (null)	To definuje, či je zoznam nahraný s jedinečným časovým pásmom. Kontakty sa spracúvajú podľa časového pásma kontraktu.
RPT_AE_ Informácie o zozname	ID nájomníka	ID nájomníka	int (null)	Nájomník ID automaticky generovaný aplikáciou, keď sa vytvorí nový ten-ant.

RPT_AE_ Informácie o zozname	ID podnájomníka	ID podnájomníka	int (null)	Automatick y generovan é Sub Ten-ant ID aplikáciou, keď Vytvorí sa nový ten-ant.
RPT_AE_ NahraťJeho -	Typ nahrávania	Typ nahrávania	Varchar	Typ nahrávania , napríklad:

Tory			(17) (nie je nulové)	JSON, API, a tak ďalej.
RPT_AE_UploadHis-tory	Podtyp nahrávania	Podtyp nahrávania	Varchar (26) (nie je nulové)	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)	Podradený zoznam ID automaticky vytvorený aplikáciou pre tento zoznam.
RPT_AE_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceDNC	ModeB-lockedInComplianceDNC	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-lockedInComplianceLitigation	ModeB-lockedInComplianceLitigation	int (null)	Režimy, ktoré sú blokované požiadavkami na súdne spory.

RPT_AE_ UploadHi s-tory	ContactB- lockedInComplianceLitig ation	ContactB- lockedInComplianceLitig ation	int (null)	Počet kontaktov, ktoré sú blokované požiadavk ami na súdne spory.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	Podrobnosti o zdroji	Podrobnosti o zdroji	Nvarch a-R (512) (null)	Názov nahrávan ého súboru s rozšíreni m.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	Názov profilu	Názov profilu	Nvarch a-R (512) (null)	Profil, prostred níctvom ktorého boli kontakty nahrané.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	AktualizovanéID zoznamu	AktualizovanéID zoznamu	int (null)	Aktualizov aný zoznam ID vytvorený aplikáciou.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	Trvanie nahrávania	Trvanie nahrávania	S K (7) (null)	Čas, ktorý aplikácia potrebuje na dokončeni e nahrávania zoznamu.

Informácie o zozname

Zdrojová tabuľka	Názov stĺpca	Zobrazovaný názov	Typ údajov	Popis
RPT_AE_C am-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)	Zoznam ID automaticky generovaný aplikáciou pre tento zoznam.
RPT_AE_	Počiatočný zoznam	Počiatočný zoznam	Datetime	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, napríklad Úspech, Zlyhanie, Chyba atď.
RPT_AE_ Informácie o zozname	GID	GID	int (null)	Zoznam ID vytvorený aplikáciou pre každý zoznam umiestnený na globálne nahranie.
RPT_AE_ Informácie o zozname	Čas vloženia	Čas vloženia	Datetime (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)	Nájomník ID automaticky generovaný aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka.

RPT_AE_ Informácie o zozname	ID podnájomníka	ID podnájomníka	int (null)	Podnájomník ID automaticky generovaný aplikáciou, keď sa vytvorí nový ten-ant.

Globálne nahrávanie

Zdrojová tabuľka	Názov stĺpca	Zobrazovaný názov	Typ údajov	Popis
RPT_AE_GUActivita	GlobalListID	GlobalListID	Int (nie je nulové)	Zoznam ID vygenerovaný prihláškou 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 súboru kontaktov na spracovanie

RPT_AE_GUActivita	Popis chyby	Popis chyby	Nvarcha-R (max.) (null)	Opis chyby v prípade kontraktov, ktoré nie sú nahrané. 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 kampane, to znamená, že zostal bezkonkurenčný.
RPT_AE_GUActivita	Záznamy úrovne kampane	Záznamy úrovne kampane	Nvarcha-R (max.) (null)	Celkový počet záznamov nahraných do každej kampane prostredníctvom tohto nahrávania.
RPT_AE_GUActivita	UploadedFileName	UploadedFileName	Nvarcha-R (700) (null)	Názov súboru umiestneného na odovzdanie.

RPT_AE_GUActivita	Stav zoznamu	Stav zoznamu	Nvarch a-R (16) (null)	Stav zoznamu, úspešnosť, zlyhanie, chyba atď.
RPT_AE_GUActivita	ID nájomníka	ID nájomníka	int (null)	Nájomník ID automatick y generovan ý aplikáciou, keď je vytvorený nový ten-ant

				ated.
RPT_AE_GUActivita	ID podnájomníka	ID podnájomníka	int (null)	Automatick y generovan é Sub Ten-ant ID aplikáciou, keď Vytvorí sa nový ten-ant.
RPT_AE_UploadHi s-tory	Čas nahrávania	Čas nahrávania	dat-etim e (null)	Dátum a čas nahrania kontaktu.
RPT_AE_UploadHi s-tory	Celkové kontaktySpracované	Celkové kontaktySpracované	int (null)	Celkový počet kontaktov získaných na odovzdanie.
RPT_AE_UploadHi s-tory	KontaktyNahrané	KontaktyNahrané	int (null)	Celkový počet kontaktov nahraných do rôznych vačiek.
RPT_AE_UploadHi s-tory	Kontakt zlyhal pri nahrávaní	Kontakt zlyhal pri nahrávaní	int (null)	Celkový počet kontaktov, ktoré zlyhali a neboli nahrané do žiadnej kampane.
RPT_AE_UploadHi s-tory	Duplicitné kontakty	Duplicitné kontakty	int (null)	Celkový počet duplicitných kontaktov.

RPT_AE_UploadHis-tory	KontaktyBlokovanéVNDNC	KontaktyBlokovanéVNDNC	int (null)	Celkový počet kontaktov zablokovaných národnou kon-

				figurácia.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	Contact- sBlockedInCorporateDN C	Contact- sBlockedInCorporateDN C	int (null)	Celkový počet kontaktov zablokova ných týmto vstupom v rámci konfiguráci e Nekontakt ovať.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	RežimyBlockedInNDNC	RežimyBlockedInNDNC	int (null)	Režimy boli zablokova né na nahrávani e kontaktov z dôvodu konfigurá cie Nevolať.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	ModesBlockedInCorporateDN C	ModesBlockedInCorporateDN C	int (null)	Režimy blokované pre nahrávanie kontaktov podnikom z dôvodu konfiguráci e Nevolať.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	AktualizovanéKontakty	AktualizovanéKontakty	int (null)	Počet kontaktov, ktoré boli aktualizov ané pomocou funkcie nahrávani a.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	Typ nahrávania	Typ nahrávania	Varchar (17) (nie je nul	Typ nahrávani a, napríklad JSON,

			ové)	API, a tak ďalej.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	Podtyp nahrávania	Podtyp nahrávania	Varcha r (26) (nie je nul ové)	Podtyp nahrávania . Hodnoty sú ***N*** pre nový súbor,U pre aktualizáci u

				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)	Podradený zoznam ID automaticky vytvorený aplikáciou pre tento zoznam.
RPT_AE_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceDNC	ModeB-lockedInComplianceDNC	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-lockedInComplianceLitigation	ModeB-lockedInComplianceLitigation	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 požiadavkami na súdne spory.

RPT_AE_UploadHis-tory	Podrobnosti o zdroji	Podrobnosti o zdroji	Nvarcha-R	Názov nahrávaného súboru s rozšíreným

			(512) (null)	Sion.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	Názov profilu	Názov profilu	Nvarch a-R (512) (null)	Profil, prostred níctvom ktorého boli kontakty nahrané.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	AktualizovanéID zoznamu	AktualizovanéID zoznamu	int (null)	Aktualizov aný zoznam ID vytvorený aplikáciou.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	Trvanie nahrávania	Trvanie nahrávania	čas (7) (null)	Čas, ktorý aplikácia potrebuje na dokončeni e nahrávania zoznamu.
RPT_AE_ GUActivita	Čas vytvorenia	Čas vytvorenia	dat-etim e (nie je nul ové)	Dátum a čas vytvorenia záznamu alebo zoznamu.
RPT_AE_ GUActivita	Bussfld26	Bussfld26	Varchar (1) (nie je neplatn é)	Vyhradené pre osobitný obchodný odbor 26.
RPT_AE_ GUActivita	Bussfld27	Bussfld27	Varchar (1) (nie je neplatn é)	Vyhradené pre obchodno-osobitný odbor 27.
RPT_AE_ GUActivita	Bussfld28	Bussfld28	Varchar (1) (nie je neplatn	Vyhradené pre osobitný obchodný odbor 28.

			é)	
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 obchodno-špecifickú oblasť 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 kontraktu alebo zoznamu, ktorý sa spracováva.

Sledovanie hovorov

Zdrojová tabuľka	Názov stĺpca	Zobrazovaný názov	Typ údajov	Popis
RPT_GU_Error	CHYBA	CHYBA	Bigint (null)	Automaticky generovaná chyba ID pre túto chybu.
RPT_GU_Error	TYP CHYBY	TYP CHYBY	Nvarchar (32) (null)	Typ chyby, ktorú aplikácia vyhodí.
RPT_GU_Error	POPIS / KONTROL	POPIS / KONTROL	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 (1) (null)	Používateľ, ktorý nahral túto chybu – kontakt, globálny, scrub, kompatibilný atď., je niekoľko typov používateľa, ktorý nahral video.

RPT_GU_Error	ID KAMPANE	ID KAMPANE	Nvarchar (64) (null)	Kampaň ID, ktorá nahlásila túto chybu.
RPT_GU_Error	LISTID	LISTID	Int (null)	Zoznam ID, ktorého sa chyba týka.
RPT_GU_Error	ID SÚBORU	ID SÚBORU	int (null)	Súbor ID (ak nahrávate 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)	Nájomník ID automaticky generovaný aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka.

RPT_GU_Error	ID podnájomníka	ID podnájomníka	int (null)	Podnájomník ID automaticky generovaný aplikáciou, keď sa vytvorí nový ten-ant.
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	ZAVOLAJTE ID	Nvarc-har (38) (null)	"Výzva ID je použiteľná pre interný kontakt 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	KAMPAŇ ID	Nvarc-har (64) (null)	Toto je názov kampane. Napríklad Zbierka.	Všetky
AECallTrace	GLOBALLISTID	GLOBALLIST ID	bigint (null)	Toto je priebežné sériové číslo pre každý globálny zoznam nahraný do systému.	Všetky
AECallTrace	ID KONTAKTU	KONTAKT ID	Int (null)	Jedinečný identifikátor kontaktu v kampani.	Všetky
AECallTrace	LISTID	ZOZNAM ID	int (null)	Toto je priebežné sériové číslo generované počas nahrávania do kampane.	Všetky

AECallTrace	KONTAKTNÁ STRATÉGIA-ME	NÁZOV STRATÉGIE KONTAKTU	Nvarc-har (64) (null)	Kontaktná stratégia sa použila pre aktuálny pokus.	Všetky
AECallTrace	KONDICIONOVANIE	KONDICIONOVANIE	Bigint (null)	Interné ID pre použitú podmienku CSS	Všetky

				počas výberu kontaktu.	
AECallTrace	VLOŽENÝ ČAS	VLOŽENÝ ČAS	dat-etime (null)	Dátum a čas tohto záznamu bol vložený do databázy hlásení.	Všetky
AECallTrace	CONVERSATIONENDTIM-E	CONVERSATIONENDTIM-E	dat-etime (null)	Toto je čas, kedy je hovor preplánovaný službou LCMContactRes-cheduler. Tento čas sa vloží do tabuliek CallActivity.	Všetky
AECallTrace	MODEID	MODEID	Int (null)	Toto je kontaktný režim ID pre takt.	Všetky
AECallTrace	VÝSLEDOK	VÝSLEDOK	int (null)	Výsledok hovoru nastavený vytáčateľom alebo agentom pre takt. Môže to byť výsledok telefonického telefonovania alebo obchodný výsledok	Všetky
AECallTrace	CONNECTEDAGENT	Pripojený agent	Nvar c-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 tempa sú použiteľné pre Cisco CCE a Cisco CCX	Cisco CC
				1 len pre prediktívne	

				2 pre prediktívne Blen-ded	E, Cisc o CC X
				3 len pre ukážku	
				4 pre ukážku Blen-	

				Ded	
				5 len pre progresívne	
				6 pre progresívne zmesi	
				7 len pre priamu ukážku	
				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	Nvar c-har (4000) (null)	Agent počas tohto hovoru zadáva komentáre pre kontakt.	Všetky
AECallTrace	TYP KANÁLA	TYP KANÁLA	int (null)	Toto je typ kanála.	Všetky
				1 pre SMS, 2 pre VOICE, 3 pre EMAIL, 4 pre CPAAS a 0 pre IVR.	
AECallTrace	DIALERRESULTRECEIVED-TIME	DIALERRESULTRECEIVED-TIME	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 priradené, keď sú takty pripojené k už nahranému zoznamu.	Všetky

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

				Bežné Štandardné mimo PEWC Volať späť AEM	
AECallTrace	TYP HOVORU	TYP HOVORU	tinyint (null)	Popisuje typ hovoru. Možné hodnoty sú tieto: 0 – Otvorené 1 - Spätné volanie 2 – AEM	Všetky
AECallTrace	LCMKEY	LCMKEY	varch-ar (64) (null)	Číslo účtu je jedinečné číslo vytvorené pre kontakt v čase doručenia kontaktu volajúcemu. Obsahuje sedem jedinečných hodnôt identity označujúcich kampaň ID, kontakt ID atď. S rúrkovým separátorom.	Všetky
AECallTrace	AKTUÁLNY čas dodania	AKTUÁLNY čas dodania	dat-etime (null)	Čas, kedy je kontakt skutočne doručený volajúcemu.	Všetky

AECallTrace	TRVANIE REZERVY HOVORU	TRVANIE REZERVY HOVORU	int (null)	Aplikácia vyhradzuje agenta na dobu trvania hovoru (v milisekundách). V režime ukážky to zahŕňa čas posledného náhľadu, vytočenie, vykonanie CPA a prepojenie hovoru cus-tomer na agenta. V prediktívnom režime, ak rezervovaný agent dostane	Cisco CCE

				odpojené pred pripojením k CUS-tomeru, táto hodnota je NULL, pretože agent ešte nie je priradený k zákazníkovi. V takýchto prípadoch bude čas podržania zodpovedajúceho záznamu podrobností hovoru Ter-mination indikovať čas opakovania agenta.	
AECallTrac e	CALLBACKREQUES TEDB-Y	SPÄTNÉ VOLANIE POŽADOVANÉ	Nvar c-har (64) (null)	Toto predstavuje agenta ID agenta, ktorý zaregistruje požiadavku spätného volania.	Všetk y
AECallTrac e	TYP HOVORU	TYP REGISTRÁCIE SPÄTNÉHO VOLANIA	int (null)	V čase registrácie spätného volania agent určuje povahu spätného volania. Možné hodnoty sú:	Všetk y
				CallType =2 a potom "Mapovanie výkonného agenta"	
				CallType = 1 a ScheduledAgent <> 'LCM' – PCB (Per-sonálne spätné volanie)	
				CallType = 1 a ScheduledAgen t = "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' a 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	BEŽIACI CYKLUSCOMPLE-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 tento takt ID alebo hovor ID. Zahŕňa špeciálne polia na vytáčanie.	Všetky
				Avaya POM: Automaticky generované ID priradené spoločnosťou POM v pimSessionID udalosti EnrichedAt-temptEvent.	
				Cisco CCE: Hodnota v poli Identifikátor GUID hovoru v tabuľke vytáčania.	

				Amazon Connect: Toto je volanie UUID (univerzálny jedinečný identifikátor) generované dialerom.	
				Twilio Flex: Toto je CallSID generovaný dialerom.	
				Nice CXone: The	

				NICE Contact ID generovaný aplikáciou Nice CXone.	
OBD_ Aktivita hovorov	ContactNature	Contact_Nature	varch-ar (64) (null)	Kontaktujte prírodu pre pokus. Dostupné hodnoty sú Fresh, Rescheduled, Normal Callback, Personal Callback, AEM-Fresh, AEM-Preplánované, AEM-Callback, Fresh-Moment alebo AEM-Fresh-Moment	Všetky
AECallTrace	IDENTITYAUTHENTICATI-ONENABLED	OVERENIE IDENTITY JE POVOLENÉ	bit (null)	Označuje, či je pole Iden-tityAuthentic-ationEnabled pre kontakt povolené alebo zakázané.	Všetky
AECallTrace	IDENTITYAUTHENTICATI-ONSUCCESS	IDENTITYAUTHENTICATI-ONSUCCESS	bit (null)	Toto definuje, či je overenie identity úspešné 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 spätného volania.	Všetky
AECallTrace	TOTALPRIMARYAUTH	ÚPLNÉ PRIMÁRNE OVERENIE	int (null)	Celkový počet žiadostí odoslaných službe overenia totožnosti na uskutočnenie hovoru	Všetky

				Autentifikácia (autentifikácia pred hovorom) od zákazníka pred doručením do služby Dialer pre jeden kontakt. Požiadavka je iniciovaná zo systému (feedengine).	
AECallTrace	OVERENÉPRIMÁRNE	OVERENÉPRIMÁRNE OVERENIE	int (null)	Celkový počet odpovedí cus-tomer zo služby autentifikácie identity pre žiadosť odoslanú na 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 (autentifikácia počas zavolania). Požiadavka je iniciovaná od agenta.	Všetky

AECallTrace	OVERENÉSEKUNDÁRNE	OVERENÉ SEKUNDÁRNE OVERENIE	int (null)	Celkový počet odpovedí cus-tomer z "identity authentication ser-vice" pre každú odoslanú žiadosť pre každú totožnosť počas hovoru (autentifikácia počas volania). Požiadavka je iniciovaná od agenta.	Všetky
RPT_AEC_	ACWSTARTTIMESTAMP	ČASOVÁ PEČIATKA SPUSTENIA ACW	Dat-	Dátum a čas	Úžasný -

CustCallAct-ivities			eTime (null)	agent začal prácu po zavolaní (ACW).	na stránke Con-nect
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	ACWENDTIMESTAMP	ACWENDTIMESTAMP	dat-etime (null)	Dátum a čas, kedy agent vykonal prácu po zavolaní (ACW).	Amaz-on Con-nect
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	Trvanie ACWW	TRVANIE ACW	int (null)	Čas, ktorý agent potrebuje na dokončenie práce po zavolaní (ACW).	Amaz-on Con-nect
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	ODPOJENÉBY	ODPOJENÉBY	Nvarc-har (64) (null)	Entita, ktorá odpojila hovor. Možné hodnoty sú Zákazník: 1. Agent 2. Aban-donedDisconnect (opustený Cam-paign Manager pre nedostatok agenta):	Amaz-on Con-nect
RPT_AEC_CustCallAct-ivities				TimeoutAbandoned (zrušené aplikáciou, ak sa v nakonfigurovanej čakacej dobe nenájde žiadny agent)	
RPT_AEC_CustCallAct-ivities				WatchDog (keď sú kontakty zaseknuté v aplikácii pre niektoré technické opravy, strážny pes tieto hovory odpojí).	
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	TENANTID	TENANTID	Int (null)	Unikátny ID desiateho mravca	Všetky

RPT_AEC_ CustCallAc t-ivities	PODNÁJOMNÍK	PODNÁJOMNÍK	Int (null)	Jedinečný ID podnájomníka	Všetk y
RPT_AEC_	SMER VOLANIA	SMER VOLANIA	varch-	Označuje dir-	Úžasn ý -

CustCallAct-ivities			Ar (16) (null)	Uskutočnenie hovoru	na stránke 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)	Jedinečný ID agenta získaný z dialera pri synchronizácii.
OBD_BSFTAgentList	Meno agenta	Meno agenta	Nvarchar (max.) (null)	Meno prihláseného agenta.
OBD_BSFTAgentList	ID nájomníka	ID nájomníka	int (null)	Nájomník ID automaticky generovaný aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka.
OBD_BSFTAgentList	ID podnájomníka	ID podnájomníka	int (null)	Podnájomník ID automaticky generovaný aplikáciou, keď sa vytvorí nový ten-ant.

OBD_BSFTAgentList*	ID skupiny	ID skupiny	Int	Jedinečné ID tímu získané z vytáčania pri synchronizácii . **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)	Jedinečný ID tímu prijatý 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)	Kampaň ID automaticky generovaná v čase vytvorenia
AE_CAMPAIGN	POPIS / KONTROL	POPIS / KONTROL	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 (null)	Nepoužíva sa.
AE_CAMPAIGN	PAMDHANGUP	PAMDHANGUP	Int (null)	Nepoužíva sa.
AE_CAMPAIGN	NÁZOV APLIKÁCIE	NÁZOV APLIKÁCIE	Nvarchar (16)	Nepoužíva sa.

			(null)	
AE_CAMPAIGN	MAXCONTACTS	MAXCONTACTS	Int (nie je nul ové)	Maximálny počet taktov.
AE_CAMPAIGN	NUISANCETIMEOUT	NUISANCETIMEOUT	Bigint (null)	Nepoužíva sa.
AE_CAMPAIGN	STAV KAMPANE	STAV KAMPANE	Int (nie je nul ové)	Stav kampane, napríklad Vytvorené, Vykonávané , Zastavené, Čakajúce na čas atď.
AE_CAMPAIGN	NÁZOV ZÓNY	NÁZOV ZÓNY	Nvarchar (128) (null)	Časové pásmo pre cam-paign.
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-etim e (null)	Dátum spustenia kampane.
AE_CAMPAIGN	DÁTUM UKONČENIA	DÁTUM UKONČENIA	dat-etim e (null)	Dátum ukončenia kampane.

AE_CAMPAIGN	POČIATOČNÝ ČAS	POČIATOČNÝ ČAS	dat-etim e (null)	Čas spustenia kampane.
AE_CAMPAIGN	ENDTIME	ENDTIME	dat-etim e	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 tohto cam-paign bol vytvorený.
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 kontraktov pomocou duplicitného súboru. 0, ak je zdravotne postihnutý; 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	bigin t (null)	Čas v sekundách, počas ktorého by mala byť aplikácia

				počkajte, kým presuniete takt na zmenu termínu 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)	Nakonfigurovaný počet opakovaných 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 (nie je nulové)	Jedinečný kľúč kampane. Používa sa na podávanie správ o kampani.
AE_CAMPAIGN	FILEPATH	FILEPATH	Nvarchar (256) (nie	Cesta, na ktorej sa nahrávajú súbory

			null)	sú umiestnené.
AE_CAMPAIGN	ID nedávneho kontaktu	ID nedávneho kontaktu	int (null)	Posledný vytvorený / posledný kontakt ID 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, to znamená počet dní v cykle, po ktorom sa kontrakt 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	Bitové	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 nakonfigurované v SystemInherited – časové pásmo podľa výberu v skupine.Prejazd – časy prepísania nastavené v skupine, zaberá čas

				určený iba pre túto kampaň.
AE_CAMPAIGN	Predpona	Predpona	Nvarchar (10) (null)	Reťazec vopred pripnutý k nahraným taktom na

				čas deliv-ery.
AE_CAMPAIGN	Prípona	Prípona	Nvarch ar (10) (null)	Reťazec naviazaný na nahrané takty v čase deliv-ery.
AE_CAMPAIGN	IsULCampaign	IsULCampaign	Bitové (nie je nul ové)	Toto určuje, či je kampani na zdieľaný zoznam.
AE_CAMPAIGN	VytvorenýDátum a čas	VytvorenýDátum a čas	Nvarch ar (null)	Dátum a čas vytvorenia cam-paign.
AE_CAMPAIGN	Upravený dátum a čas	Upravený dátum a čas	dat-etim e (null)	Dátum a čas poslednej aktualizácie cam-paign.
AE_CAMPAIGN	ICMID	ICMID	Int (null)	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 hovor 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-etim e (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 počet dní obsadenosti, počet pracovných dní.
AE_CAMPAIGN	P2P	P2P	Bitové (nie je	Ak je povolená ochota platiť, označte

			nul ové)	príznakom determ-ine.
AE_CAMPAIGN	BTTC	BTTC	Bitové (nie je nul ové)	Ak je povolený najlepší čas na volanie, označte príznakom determ-ine.
AE_CAMPAIGN	IsAllowInvalidDeviceId	IsAllowInvalidDeviceId	Bitové	Príznak na označenie -

			(nie je nul ové)	Ak je možné poskytnúť prístup prostredníc tvom neplatného zariadenia ID.
AE_CAMPAIGN	Overenie identity	Overenie identity	Nvarch ar (64) (null)	Identita na overenie, napríklad SSN, daňové číslo atď.
AE_CAMPAIGN	IsIdentityAuthentication	IsIdentityAuthentication	Bitové (nie je nul ové)	Ak je povolená funkcia overovania identity, označte príznakom determin-ine.
AE_CAMPAIGN	AlwaysToClicker	AlwaysToClicker	Bitové (nie je nul ové)	Označte príznakom 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-erated pre túto šablónu IVR.
AE_CAMPAIGN	IVRTemplateName	IVRTemplateName	Nvarcha r (128) (null)	Názov IVR tem-plate.

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 generované ID pre kameru -

				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)	Kampaň ID automaticky generovaná 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 prichádzajúce hovory musia byť jasne formulované / 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	Nvarchar (255) (null)	E-mailová adresa, ktorá by mala vyskakovať pole Od, keď sa e-mail odosiela z kampane.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	REPLYTOADDRESS	REPLYTOADDRESS	Nvarchar (255) (null)	E-mailová adresa, ktorá by mala dostávať odpovede na e-maily kampane odoslané kupujúcim.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	BULKMAIL	BULKMAIL	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 (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 vo fronte predtým, ako je opustený.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	OPUSTENIE	OPUSTENIE	Číselné (5,2) (null)	Percento opustený ch 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	Nvarch ar (16) (null)	Toto je predbežné pripojenie na odosielanie hromadných e-mailov; Ak nie sú žiadne e-maily, odpojte sa. Predvolená hodnota je -1.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ID LASTCONTACTID	ID LASTCONTACTID	Int (null)	Posledný aktualizova ný kontakt ID.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED1	RESERVED1	Nvarch ar (16) (null)	Vyhradené polia pre kampaň v čase kontaktu.
OBD_	RESERVED2	RESERVED2	Nvarcha r	Vyhradené

CAMPAIGN_ PARAM			(16) (null)	polia pre kampaň v čase kontaktu.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED3	RESERVED3	Nvarch ar (16) (null)	Vyhradené polia pre kampaň v čase kontaktu.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED4	RESERVED4	Nvarch ar (16) (null)	Vyhradené polia pre kampaň v čase kontaktu.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED5	RESERVED5	Nvarch ar (16) (null)	Vyhradené polia pre kampaň v čase kontaktu.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ID CISCOCAMPAIGNID	ID CISCOCAMPAIGNID	Nvarch ar (32) (null)	Kampaň ID pre túto kampaň vygenerovan á Cisco (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	CISCOINITIALNOOFCO NTAC-TS	CISCOINITIALNOOFCO NTAC-TS	bigin t (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	CISCOUPLOADFILEFORMAT	CISCOUPLOADFILEFORMAT	Nvarchar (512) (null)	Formát nahrávaného súboru kontaktu – txt, CSV, JSON atď.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOINCREMENTPERCENTO	CISCOINCREMENTPERCENTO	int (null)	Faktor zvýšenia taktného doručenia pri vytáčaní hap-pier pomalšie, ako sa očakávalo.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCODECREMENTPERCENTO	CISCODECREMENTPERCENTO	int (null)	Redukčný faktor pre doručenie taktu pri vytáčaní hap-pier pomalšie, ako sa očakávalo.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOALTERNATEVDN	CISCOALTERNATEVDN	Nvarchar (32) (null)	Alternatívne Cisco cam-paign ID pre kontaktnú živnosť v prípade nejakého zlyhania.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOPERIPHERALID	CISCOPERIPHERALID	Int (null)	Port num-ber 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	CISCOINCREASETHR ESHOL-D	CISCOINCREASETHR ESHOL-D	Int (null)	Zvýšená horná hranica pre

				Ak je vytáčanie pomalšie, ako sa očakávalo, kontaktujte Deliv-ery.
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 taktov, 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 posielať upozornenia, keď sa znížia takty dostupné s vytáčaním.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Výstraha	Výstraha	bit (null)	Znamená to, či sú povolené výstražné oznámenia.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	EnableDNC	EnableDNC	Bitové (null)	Označte príznak determ-ine, ak musí byť povolená

				funkcia DNC.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Globálna DNC	Globálna DNC	bit (null)	Označte príznakom determ-ine, ak je potrebné povoliť DNC pre kontakt vo všetkých vačkových paignoch v aplikácii.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Volať späť	Volať späť	bit (null)	Označiť príznakom determ-ine, ak je kontakt takt spätného volania.
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 spätné volanie na sonál.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Stratégia spätného volania	Stratégia spätného volania	Nvarchar (64) (null)	Stratégia spätného volania sa zmapovala na kampaň.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	UsePreCallScript	UsePreCallScript	Bitové (nie je nulové)	Príznak označuje, či táto kamera musí pred vytočením spustiť skript pred hovorom.
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)	Označte príznak determ-ine, ak je možné resetovať počet globálnych pokusov.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PEWC	PEWC	bit (null)	Označte príznak na 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	Bitové (nie je nul ové)	Oblasť alebo PSČ, ktoré sú blokované a kontakty nie je možné vytočiť.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	LowContactAler-tNotification	LowContactAler-tNotification	bit (null)	Dolný limit zostávajúcich 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 kontraktov, 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 preddiktívny hovor.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveNoofCallstoSample	Pre-dictiveNoofCallstoSample	int (null)	Počet vzoriek si vyžaduje túto preddiktívnu vačku.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PreddiktívnaMaxAbandonRate	PreddiktívnaMaxAbandonRate	int (null)	Maximálna miera opustenia umožňovala prediktívnu vačku.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveCallStatusCategory	Pre-dictiveCallStatusCategory	Nvarchar (20) (null)	Kategória prediktívnych hovorov pre túto kameru.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveAbandonCallStatus	Pre-dictiveAbandonCallStatus	Nvarchar (100) (null)	Označte príznakom determ-ine, ak sa upustí od vopred diktívneho hovoru.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Prediktívny stav AMDCallStatus	Prediktívny stav AMDCallStatus	Nvarchar (100) (null)	Stav detekcie záznamníka pre prediktívny hovor.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PrediktívnyAvgConnectTime	PrediktívnyAvgConnectTime	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 záznamník a zapnutá alebo nie.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveMaxConcurrentCalls	Pre-dictiveMaxConcurrentCalls	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 vo fronte predtým, ako je hovor opustený bez toho, aby bol odkázaný na agenta.
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 EOD operácie.
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 mačacích egódií a globálne.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ConsentContactDistributio n	ConsentContactDistributio n	int (null)	Percento kontraktov, ktoré sa distribuujú na výzvy na udelenie súhlasu.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NonCon-sentContactDistribution	NonCon-sentContactDistribution	int (null)	Percento kontraktov, ktoré sa distribuujú do výziev bez súhlasu.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NonConsentTaskTimeout	NonConsentTaskTimeout	int (null)	Trvanie v sekundách, počas ktorého volanie o nesúhlase čaká vo fronte pred opustením.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ID nájomníka	ID nájomníka	int (null)	Nájomník ID automaticky generovaný aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka.

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

CAMPAIGN_ PARAM			(null)	počet kontaktov, ktoré môžu byť odoslané do dialera na vytáčanie na konfigurovan ej 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)	Kampaň ID automaticky generovaná 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 zaneprázdn enosti. Napríklad reťazec, číselné, dat-etime 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 zvnútra

				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)	Typ firmy ID. 0, ak bol vytvorený používateľom; 1 ak Cisco oblasť podnikania.
OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKANIA	Upraviteľné	Upraviteľné	Bitové (null)	Tento príznak určuje, či firma

				Pole je možné upravovať u agenta.
OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKANIA	ID sekvencie	ID sekvencie	int (null)	Sekvencia ID parametra zaneprázdnenosti pre objednávanie.
OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKANIA	IsMax	IsMax	Bitové (nie je nulové)	Tento príznak určuje, či je obchodné pole nakonfigurované tak, aby akceptovalo veľkú dĺžku údajov.
OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKANIA	Viditeľné	Viditeľné	Bitové (nie je nulové)	Tento príznak určuje, či je pole firmy viditeľné pre agenta.
OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKANIA	IsIVRMapped	IsIVRMapped	Bitové (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	Nvarchar (250) (null)	Predvolené údaje o zákazníkoch sa odovzdali do parametra business.

OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKANIA	ID nájomníka	ID nájomníka	int (null)	Nájomník ID automaticky generovaný aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka.
OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKANIA	ID podnájomníka	ID podnájomníka	int (null)	Sub Ten-ant ID sa automaticky generuje aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka.
AE_BSFTA-gentmapovanie	ID	ID	Int (nie je nul ové)	Stĺpec identity, ktorý sa má vyplniť v čase mapovania kampane Cam-paigns do služby Teams.
AE_BSFTA-gentmapovanie	ID nájomníka	ID nájomníka	Nvarch ar (50) (null)	Nájomník ID automaticky generovaný aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka.
AE_BSFTA-gentmapovanie	Vstupný bod	Vstupný bod	Nvarch ar (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)	Používateľ ID používateľa, ktorý vytvoril kampaň s ukážkou v podruží správcu.
AE_BSFTA-gentmapovanie	ID skupiny	ID skupiny	Nvarchar (64) (null)	Jedinečný ID tímu zmapovaný do kampane.
AE_BSFTA-gentmapovanie	Názov tímu	Názov tímu	Nvarchar (max.) (null)	Názov tímu.
AE_BSFTA-gentmapovanie	ID podnájomníka	ID podnájomníka	int (null)	Sub Ten-ant ID 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)	Skupina kampane ID automaticky generovaná v čase vytvorenia.

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

SKUPINY			(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 do dialera.
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 podiel prírastku nahrávania kontaktov, ak je vytáčanie rýchlejšie, ako sa očakávalo.

OBD_ CAMPAIGN_ SKUPINA	CISCODECREMENTPERCENTO	CISCODECREMENTPERCENTO	bigint (null)	Percentuálny podiel nahrávania kontaktov klesá, ak je vytáčanie rýchlejšie, ako sa očakávalo.
OBD_ CAMPAIGN_ SKUPINA	ISCISCOGROUP	ISCISCOGROUP	Int (null)	Určuje, či ide o Cisco campaign (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)	Alternatívna Cisco kampaň ID na doručenie kontaktov v prípade zlyhania.
OBD_ CAMPAIGN_ SKUPINA	CISCOPERIPHERALID	CISCOPERIPHERALID	Int (null)	Port num-ber v Cisco pre prepínač.
OBD_ CAMPAIGN_ SKUPINA	ZNÍŽIŤPRAHOVÚ HODNOTU	ZNÍŽIŤPRAHOVÚ HODNOTU	int (null)	Počet kontaktov, ktorý sa má znížiť z počiatočnej zostavy na základe rýchlosti vytáčania.
OBD_ CAMPAIGN_ SKUPINA	Prahová hodnota CISCOINCREASE	Prahová hodnota CISCOINCREASE	int (null)	Počet kontaktov, ktorý sa má zvýšiť z počiatočnej dávky na základe rýchlosti vytáčania.
OBD_ CAMPAIGN_ SKUPINA	CONFIGDATA	CONFIGDATA	Nvarch ar (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)	Nájomník ID auto-gen-

				vylepšené aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka.
OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA	IsULGroup	IsULGroup	Bitové (nie je nulové)	Určuje, či ide o kampaň so zdieľaným zoznamom.
OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA	IsULGroupMapped	IsULGroupMapped	Bitové (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 deliv-ery iteráciami.
OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA	VytvorenýDátum a čas	VytvorenýDátum a čas	dátum a čas (null)	Dátum a čas vytvorenia tejto cam-paign skupiny.
OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA	Upravený dátum a čas	Upravený dátum a čas	dátum a čas (null)	Dátum a čas poslednej aktualizácie tejto skupiny vačiek.
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 API hlasovú kameru; 2 indikácie a

				Kampaň Manager skupina.
OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA	Časový limit rezervácie	Časový limit rezervácie	Int (null)	Nepoužíva sa.
OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA	WxCCReferenceId	WxCCReferenceId	Nvarchar (64) (null)	Jedinečný ID vstupného bodu Webex Contact Center, ktorý je synchronizovaný ako vačková skupina 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 poskytovateľovi 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 názov 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 fil-terov, ktorá sa má použiť.
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	HODINA	HODINA	Nvarchar (64) (nie je neplatné)	Počiatočná hodina na filtrovanie nahraných kontraktov pre život. Predvolená hodnota je 00:00 hodín.
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	HODINA	HODINA	Nvarchar (8) (nie je neplatné)	Posledná hodina na filtrovanie nahraných kontraktov pre život. Predvolená hodnota je 23:59 hodín.
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	CUSTOMFILTERGROUP	CUSTOMFILTERGROUP	Nvarchar (32) (nie je neplatné)	Názov vlastnej skupiny fil-terov 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)	Nájomník ID automaticky generovaný aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka.

OBD_CAMPAIGN_ CUSTOMFILTER	ID podnájomníka	ID podnájomníka	int (null)	Podnájomník ID automaticky generovaný aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka.
OBD_CUSTOMFILTE RS	CustomFilterGroupID	CustomFilterGroupID	Int (nie je nulové)	Vlastná skupina fil-ter ID automaticky generovaná, keď sa vytvorí nová skupina fil-terov.
OBD_CUSTOMFILTE RS	CustomFilterGroup	CustomFilterGroup	Nvarchar (32) (nie je neplatn é)	Názov vytvorenej vlastnej skupiny fil-terov.
OBD_CUSTOMFILTE RS	Popis	Popis	Nvarchar (32) (null)	Popis vlastnej skupiny filtrov.
OBD_CUSTOMFILTE RS	ID kampane	ID kampane	Nvarchar (64) (nie je neplatn é)	Toto je názov kampane, do ktorého patrí táto skupina vlastných filtrov. Napríklad Col-lection.
OBD_CUSTOMFILTE RS	IsDefault	IsDefault	bit (null)	Určuje, či ide o predvolenú skupinu vlastných filtrov pre kampaň.
OBD_CUSTOMFILTE RS	ID nájomníka	ID nájomníka	int (null)	Nájomník ID automaticky generovaný aplikáciou pri vytvorení nového

				nájomníka.
OBD_CUSTOMFILTERS	ID podnájomníka	ID podnájomníka	int (null)	Podnájomník ID automaticky generovaný aplikáciou, keď nový

				Nájomník je vytvorený.
OBD_ CUSTOMFILTERGROUP	CustomFilterGroup	CustomFilterGroup	Nvarchar (32) (nie je neplatné)	Názov vlastnej skupiny fil-ter.
OBD_ CUSTOMFILTERGROUP	ID kampane	ID kampane	Nvarchar (64) (nie je neplatné)	Toto je názov kampane, do ktorého patrí táto skupina vlastných filtrov. Napríklad Col-lection.
OBD_CUSTOMFILTER	ID podmienky	ID podmienky	Int (nie je nulové)	Podmienka ID automaticky generovaná 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	Číselné (5, 2) (null)	Definuje percentuálny podiel taktov spracovaných pre každú podmienku.

OBD_CUSTOMFILTER	ID sekvencie	ID sekvencie	Int (null)	Sekvencia ID vygenerovaná pre túto kon-

				dition.
OBD_CUSTOMFILTER	Podmienky systému	Podmienky systému	Nvarchar (64) (null)	Systém je určený 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)	Nájomník ID automaticky generovaný aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka.

OBD_ CUSTOMFILTERGROUP	ID podnájomníka	ID podnájomníka	int (null)	Podnájomník ID automaticky generovaný aplikáciou, keď je nový nájomník vytvorený

				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 úda jov	Popis
OBD_ CAMPAIG N_ KATEGÓR IA	ID kategórie kampane	ID kategórie kampane	Int (nie je nulové)	Automaticky vygenerova né ID pre kategóriu cam-paign v čase vytvorenia.
OBD_ CAMPAIG N_ KATEGÓR IA	Názov kategórie kampane	Názov kategórie kampane	Nvarchar (64) (nie je neplatn é)	Priradený názov kategórie kampane.
OBD_ CAMPAIG N_ KATEGÓR IA	Cam-paignCategoryDescription	Cam-paignCategoryDescription	Nvarchar (255) (null)	Opis kampane cat-egory.
OBD_ CAMPAIG N_ KATEGÓR IA	Groupid	Groupid	Int (nie je nulové)	Skupina kategórií kampaní, do ktorej patrí.
OBD_ CAMPAIG N_ KATEGÓR IA	VytvorenýDátum a čas	VytvorenýDátum a čas	dátum a čas (nie null)	Dátum a čas vytvorenia kategórie cam-paign.

OBD_ CAMPAIG N_ KATEGÓR IA	Upravený dátum a čas	Upravený dátum a čas	dátum a čas (nie null)	Dátum a čas poslednej aktualizácie kategórie cam-paign.
OBD_ CAMPAIG N_ KATEGÓR IA	ID exportovanej kategórie	ID exportovanej kategórie	int (null)	Toto označuje skupinu Un-subscribee Group ID pre spe-

				občianska kategória.
OBD_ CAMPAIG N_ KATEGÓR IA	ID nájomníka	ID nájomníka	int (null)	Nájomník ID automaticky generovaný aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka.
OBD_ CAMPAIG N_ KATEGÓR IA	ID podnájomníka	ID podnájomníka	int (null)	Sub Ten-ant ID sa automaticky generuje aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka.

Kanály

Zdrojová tabuľka	Názov stĺpca	Zobrazovaný názov	Typ údajov	Popis
OBD_ TYP KANÁLA	ID KANÁLA	ID KANÁLA	Int (nie je nulové)	Automaticky generovaný Chan-nel ID 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 cus-tom vytvorený pre tento kanál.
OBD_ TYP KANÁLA	NÁZOV VYTÁČANIA	NÁZOV VYTÁČANIA	Nvarchar (80) (null)	Názov vytáčania. Toto je vytáčanie, do ktorého aplikácia doručí kontakty.

OBD_ TYP KANÁLA	ID nájomníka	ID nájomníka	int (null)	Nájomník ID automaticky generovaný aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka.

OBD_ TYP KANÁLA	ID podnájomníka	ID podnájomníka	int (null)	Podnájomník ID automaticky generovaný aplikáciou, keď sa vytvorí nový ten-ant.
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 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 neplatné)	Názov plánu vytáčania.

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

				Z.
OBD_DPDe-Chvosty	ENDTIME	ENDTIME	Datetime (nie je nulové)	Dátum a čas uplynutia platnosti tohto plánu vytáčania.
OBD_DPDe-Chvosty	ODSTRÁNENÉ	ODSTRÁNENÉ	Int (nie je nulové)	Označuje, či bol plán vytáčania odstránený alebo vykonal akciu.
OBD_DPDe-Chvosty	MODENUMBER	MODENUMBER	Int (nie je nulové)	Číslo režimu (pri-ority) pre tento režim v pláne vytáčania.
OBD_DPDe-Chvosty	WEIGHTAGE	WEIGHTAGE	Int (nie je nulové)	Váha daná tomuto režimu na vytáčanie.
OBD_DPDe-Chvosty	TYP KANÁLA	TYP KANÁLA	Int (nie je nulové)	Typ kanála. Napríklad Hlas, SMS, E-mail. 1 pre SMS, 2 pre VOICE, 3 pre EMAIL, 4 pre CPAAS a 0 pre IVR.
OBD_DPDe-Chvosty	MAXRETRY	MAXRETRY	Int (nie je nulové)	Maximálny počet opakovaní povolených podľa tohto plánu vytáčania.
OBD_DPDe-Chvosty	PEWC	PEWC	Bitové (nie je nulové)	Označuje, či ide o PEWC alebo nie. PEWC je predchádzajúci výslovný písomný súhlas.
OBD_DPDe-Chvosty	OknoOpakovať	OknoOpakovať	Bitové (null)	Počet opakovaných okien nakonfigurovaných v tomto pláne vytáčania.
OBD_DPDe-Chvosty	Pokusy o okno	Pokusy o okno	int (null)	Počet pokusov pre každú win-dow nakonfigurovanú v tomto pláne vytáčania.
OBD_DPDe-Chvosty	Trvanie okna	Trvanie okna	Int (null)	Trvanie win-dow podľa plánu vytáčania.

OBD_DPDe-Chvosty	CallBackCarryRetries	CallBackCarryRetries	Bitové (null)	Či sa pri pokusoch o spätné volanie musí zvýšiť počet opakovaných pokusov.
OBD_DPDe-Chvosty	ID nájomníka	ID nájomníka	Int (null)	Nájomník ID automaticky generovaný aplikáciou, keď nový

				Vytvorí sa nájomník.
OBD_DPDe-Chvosty	ID podnájomníka	ID podnájomníka	int (null)	Podnájomník ID automaticky generovaný aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka.
OBD_DPDe-Chvosty	IsOverridden	IsOverridden	Bitové (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 iden-tifier pre používateľa s automatickým generovaním.
OBD_Users	USERID	USERID	Nvarchar (100) (null)	Toto je prihlasovací používateľ ID.
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	CITY	CITY	Nvarchar (16) (null)	Mesto, do ktorého používateľ patrí.
OBD_Users	ŠTÁTU	ŠTÁTU	Nvarchar (16) (null)	PSČ vyššie uvedeného mesta/štátu/adre sy.

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	Bitové (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 (null)	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	Bitové (nie je nulové)	Toto je nastavenie, ktoré zabezpečuje, že platnosť prístupového slova 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	Bitové (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	Bitové (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)	Nájomník ID automaticky generovaný aplikáciou, keď je nový nájomník vytvorený

				ated.
OBD_Users	ID podnájomníka	ID podnájomníka	int (null)	Podnájomník ID automaticky generovaný 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 vygenerované ID pre profil.
OBD_AutoUp-loadParam	ID kampane	ID kampane	Nvarchar (64) (null)	Kampaň ID pre pro-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, ktorý zahŕňa 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)	Agent ID pre agenta, ktorý manipuluje s týmto kontaktom.

OBD_AutoUp-loadParam	Timezone	Timezone	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

				prostredníc tvom tohto profilu.
OBD_AutoUp-loadParam	ApplyDNC	ApplyDNC	bit (null)	Označuje, či je v profile povolená identifikácia valancie DNC. Toto je 1, ak je povolené; 0, ak nie je povolená.
OBD_AutoUp-	Userid	Userid	Varchar	Používateľ ID

loadParam			(50) (nulová)	Používateľ, ktorý vytvára tento pro-súbor.
OBD_AutoUp-loadParam	Dátum	Dátum	Datetime (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 duplicit kontaktu pred jeho odovzdaním.
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 (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 hlasových profilov a profilov databázy Service Cloud.
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 hlasových profilov a profilov databázy Service Cloud.
OBD_AutoUp-loadParam	ČAS AUTOMATICKÉHO NAHRÁVANIA	ČAS AUTOMATICKÉHO NAHRÁVANIA	Nvarchar (16) (null)	Dátum a čas automatické ho 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 zaneprázdnen osti pre kontakty nahrané prostredníctvo m tohto profilu.

OBD_AutoUp-loadParam	ListIdToUpdate	ListIdToUpdate	Nvarch ar (1024) (null)	Či aktualizovať zoznam ID, keď sa prostredníctv om profilu vytvorí nový nahraný súbor.
OBD_AutoUp-loadParam	Stav	Stav	Int (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 pre kontakty v tomto súbore – 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 označený ako DNC pre konkrétnu kampaň, kampaň ID, pre ktorú je 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, mačacia 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 kontaktov.
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	Nvarch ar (2048) (null)	Toto je podmienka filtra cus-tom, ktorá sa používa na nahrávanie zodpovedajú cich kon-

				takty prostredníctvom tohto profilu.
OBD_AutoUp-loadParam	PoštaCC	PoštaCC	Nvarchar (Max.) (null)	E-mailové adresy, ktoré sa majú skopírovať pri odosielaní e-mailu kampane.
OBD_AutoUp-loadParam	MailBCC	MailBCC	Nvarchar (Max.) (null)	E-mailové adresy, ktoré dostanú slepú kópiu pri odoslaní cam-paign e-mailu.
OBD_AutoUp-loadParam	Stav profilu	Stav profilu	Bitové (null)	Stav profilu – Aktívny alebo Neaktívny.
OBD_AutoUp-loadParam	SKÓRE OLOVA	SKÓRE OLOVA	Int (null)	Skóre potenciálneho zákazníka kontaktu.
OBD_AutoUp-loadParam	Filetype	Filetype	Nvarchar (10) (null)	Typ súboru nahrávania profilu. Napríklad JSON, text atď.
OBD_AutoUp-loadParam	FileTypeFormat	FileTypeFormat	Nvarchar (10) (null)	Toto je prípona súboru, ako je vybratá v profile.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCStartDate	DNCStartDate	Varchar (16) (null)	Dátum a čas prijatia taktu na dosiahnutie štatútu DNC.
OBD_AutoUp-loadParam	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	Nvarch ar (255) (null)	ID zariadenia, do ktorého sa odosiela oznámenie o overení totožnosti.
OBD_AutoUp-loadParam	FixedWidthData	FixedWidthData	Nvarch ar (Max.) (null)	Či nahrávané údaje pochádzaj ú zo súboru s pevnou šírkou.
OBD_AutoUp-loadParam	Smerové číslo	Smerové číslo	Int (nie je nulové)	Smerové číslo kontaktu.
OBD_AutoUp-loadParam	City	City	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	DNCCampaignCategory ID	DNCCampaignCategory ID	Nvarchar (max.) (null)	Kategória kampane na označenie taktnej DNC.
OBD_AutoUp-loadParam	ConditionSTRInfo	ConditionSTRInfo	Nvarch ar (Max.) (null)	Toto pole ukladá podmienky pre profil používaný na čistenie kontaktov.
OBD_AutoUp-loadParam	IsBusinessFieldDNC	IsBusinessFieldDNC	bit (null)	Či sa pracovné pole používa ako filter na označenie taktu ako DNC.

OBD_AutoUp-loadParam	ID nájomníka	ID nájomníka	int (null)	Nájomník ID automaticky generovaný aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka.
OBD_AutoUp-loadParam	ID podnájomníka	ID podnájomníka	Int (null)	Podnájomník ID automaticky generovaný

				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 Customer Preferred Time (CPT), ktorý sa má volať. Napríklad časové pásmo kampane, štátne časové pásmo atď.
OBD_AutoUp-loadParam	CPTTimeZone	CPTTimeZone	Varchar (8) (null)	Časové pásmo Customer Preferred 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	Bitové (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 (null)	Maximálna dĺžka kontaktného telefónneho čísla pre toto číslo

				Režime.
OBD_MODES	ID kanála	ID kanála	Int (nie je nulové)	Kanál ID, ktorý je režimom, je mapovaný na.
OBD_MODES	VytvorenýDátum a čas	VytvorenýDátum a čas	Datetime (null)	Dátum a čas vytvorenia tohto režimu.
OBD_MODES	Upravený dátum a čas	Upravený dátum a čas	dátum a čas (null)	Dátum a čas tejto aktualizácie tohto režimu.
OBD_MODES	ExportedModeID	ExportedModeID	Int (null)	Režim ID, ktorý je z iného zdroja.
OBD_MODES	ID nájomníka	ID nájomníka	int (null)	Nájomník ID automaticky generovaný aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka.
OBD_MODES	ID podnájomníka	ID podnájomníka	int (null)	Podnájomník ID automaticky generovaný aplikáciou, keď sa vytvorí nový ten-ant.
OBD_MODES	MODENUMBER	MODENUMBER	Int (nie je nulové)	Číselný identifikátor režimu.
OBD_MODES	NÁZOV REŽIMU	NÁZOV REŽIMU	Nvarchar (50) (nie je neplatné)	Názov režimu.
OBD_MODES	POPIS REŽIMU	POPIS REŽIMU	Nvarchar (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 (nie je nulové)	Automaticky generovaný výstup ID v čase vytvorenia.
OBD_Outcome	POPIS / KONTROL	POPIS / KONTROL	Nvarchar (128) (null)	Opis výsledku.
OBD_Outcome	DISPLAYNAME	DISPLAYNAME	Nvarchar (128) (null)	Opis výsledku.
OBD_Outcome	OBCHODNÝ VÝSLEDOK	OBCHODNÝ VÝSLEDOK	Int (nie je nulové)	Toto označuje typ výsledku. 0 pre výsledok telefonovania a 1 pre výsledok podnikania.
OBD_Outcome	TYP KANÁLA	TYP KANÁLA	Int (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 (null)	To znamená, či je možné zmeniť nakonfigurované rekvizity pre tento výsledok. 0 neumožňuje zmenu; 1 umožňuje zmenu.
OBD_Outcome	ODSTRÁNENÉ	ODSTRÁNENÉ	Int (nie je nulové)	To znamená, či sa konkrétny výsledok vo výsledkovej tabuľke automaticky odstráni. 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 pre skupinu nadradených výsledkov.
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	Bitové (null)	Celkový počet opakovaní sa počíta pre tento výsledok.
OBD_Outcome	Denný opakovaný pokus	Denný opakovaný pokus	Bitové (null)	Denný počet opakovaní tohto výsledku sa počíta.
OBD_Outcome	ModeRetry	ModeRetry	Bitové (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	Bitové (null)	To znamená, či kontakt s

				Tento výsledok je možné uzavrieť.
OBD_Outcome	DefaultMaxRetry	DefaultMaxRetry	int (null)	Maximálny počet opakovaní povolený pre tento výsledok.
OBD_Outcome	IsLiveCallResult	IsLiveCallResult	int (null)	Označuje, či ide o výsledok živého hovoru alebo o priradený výsledok.
OBD_Outcome	ExportedOutcomeID	ExportedOutcomeID	int (null)	ID výsledku, ktorý sa exportuje z inej platne alebo dialera.
OBD_Outcome	Externá identifikácia výsledku	Externá identifikácia výsledku	Nvarchar (68) (null)	Nepoužíva sa.
OBD_Outcome	ID nájomníka	ID nájomníka	int (null)	Nájomník ID automaticky generovaný aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka.
OBD_Outcome	ID podnájomníka	ID podnájomníka	int (null)	Podnájomník ID automaticky generovaný aplikáciou, keď sa vytvorí nový ten-ant.

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 nakonfigurované pre kameru

			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)	Oblasť podnikania ID generovaná aplikáciou.
OBD_Campaign_ BusinessFields	SQLExpression	SQLExpression	Nvarchar (64) (nie je neplatné)	Obchodné polia s iným typom údajov ako reťazec sú CAST v tomto stĺpci s poľom zaneprázdnenosti ID.
OBD_Campaign_ BusinessFields	IsEMailMapped	IsEMailMapped	Bitové (null)	Označuje, či je pracovné pole priradené k funkcii e-mailu.
OBD_Campaign_ BusinessFields	IsSMSMapped	IsSMSMapped	Bitové (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 vačkovou kamerou.

OBD_Campaign_ BusinessFields	Upraviteľné	Upraviteľné	Bitové (null)	Označuje, či je oblasť podnikania upraviteľná.
OBD_Campaign_ BusinessFields	ID sekvencie	ID sekvencie	bit (null)	Vyjadruje, či má obchodné pole špecifickú postupnosť ID pre objednávanie.
OBD_Campaign_ BusinessFields	IsMax	IsMax	int (null)	Označuje maximálnu hodnotu alebo limit pre oblasť podnikania, ak je to možné.

OBD_Campaign_BusinessFields	Viditeľné	Viditeľné	Bitové (nie je nulové)	Označuje, či je obchodné pole viditeľné v aplikácii.
OBD_Campaign_BusinessFields	IsIVRMapped	IsIVRMapped	Bitové (nie je nulové)	Označuje, či je obchodné pole priradené k systému IVR.
OBD_Campaign_BusinessFields	IsSNSMapped	IsSNSMapped	Bitové (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 zaneprázdnenosti 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 nájomníka, automaticky generovaný 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 údaje o aktuálnom tempe vytáčania.

Súhrn kampane obsahuje nasledujúce parametre:

Pole	Popis
Podrobnosti o kampani	
Kampaň	Názov kampane.
Stav kampane	Aktuálny stav kampane.
Posledný spracovaný kontakt (min.)	Zobrazuje počet minút od výberu posledného kontaktu a jeho vloženia do tabuľky na doručenie kampane. Bunka zvýrazní, ak Čas je 5 minút alebo viac.
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 podnikania 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 (otvorené 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. 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. 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. 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. 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 TimeZone.

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 kategórie Skupina 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.