Juridisk information

SPECIFIKATIONERNA OCH INFORMATIONEN SOM GÄLLER FÖR PRODUKTERNA I DEN HÄR HANDBOKEN KAN ÄNDRAS UTAN FÖRVARNING. ALLA UTTALANDEN, ALL INFORMATION OCH ALLA REKOMMENDATIONER I DEN HÄR HANDBOKEN ANSES VARA KORREKTA MEN PRESENTERAS UTAN NÅGON GARANTI, VARE SIG UTTRYCKLIG ELLER UNDERFÖRSTÅDD. ANVÄNDARNA MÅSTE TA FULLT ANSVAR FÖR SIN ANVÄNDNING AV ALLA PRODUKTER.

PROGRAMVARULICENSEN OCH DEN BEGRÄNSADE GARANTIN FÖR DEN MEDFÖLJANDE PRODUKTEN INGÅR I DET INFORMATIONSPAKET SOM LEVERERADES TILLSAMMANS MED PRODUKTEN OCH INKLUDERAS MED DENNA REFERENS. KONTAKTA DIN CISCO-REPRESENTANT FÖR EN KOPIA, OM DU INTE HITTAR PROGRAMVARULICENSEN ELLER DEN BEGRÄNSADE GARANTIN.

Ciscos användning av TCP-rubrikkomprimering är en tillämpning av ett program som utvecklats av University of California, Berkeley (UCB) som en del av UCB:s publika version av UNIX-operativsystemet. Med ensamrätt. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

FÖRUTOM ANNAN GARANTI SOM GES HÄRI LEVERERAS ALLA DOKUMENT OCH PROGRAMVARA I BEFINTLIGT SKICK MED ALLA FEL. CISCO OCH OVANNÄMNDA LEVERANTÖRER FRÅNSÄGER SIG ALLA GARANTIER, UTTRYCKLIGA ELLER UNDERFÖRSTÅDDA, INKLUSIVE MEN UTAN BEGRÄNSNING TILL GARANTIER GÄLLANDE SÄLJBARHET, LÄMPLIGHET FÖR ETT VISST ÄNDAMÅL OCH ICKE-INTRÅNG, ELLER EVENTUELLA GARANTIER SOM UPPSTÅR FRÅN HANTERING, ANVÄNDNING ELLER HANDELSPRAXIS.

CISCO ELLER DESS LEVERANTÖRER SKALL UNDER INGA OMSTÄNDIGHETER VARA ANSVARIGA FÖR INDIREKTA ELLER SPECIELLA SKADOR, ELLER FÖLJDSKADOR ELLER TILLFÄLLIGA SKADOR, INKLUSIVE, UTAN BEGRÄNSNING, VINSTFÖRLUSTER ELLER FÖRLUST AV ELLER SKADA I DATA SOM UPPSTÅR FRÅN ANVÄNDNINGEN ELLER OFÖRMÅGAN ATT ANVÄNDA DENNA BRUKSANVISNING, ÄVEN OM CISCO ELLER DESS UNDERLEVERANTÖRER HAR BLIVIT UNDERRÄTTADE OM ATT DET FINNS RISK FÖR SÅDANA SKADOR.

De IP-adresser och telefonnummer som används i det här dokumentet är inte avsedda att vara verkliga adresser och telefonnummer. Alla exempel, kommandoutdata, diagram och övriga bilder som ingår i dokumentet är endast avsedda som illustration. All användning av verkliga IP-adresser eller telefonnummer i illustrationssammanhang är oavsiktlig och slumpmässig.

Alla tryckta kopior och duplicerade mjuka kopior betraktas som okontrollerade kopior och originalversionen online bör hänvisas till för senaste version.

Cisco har fler än 200 kontor runtom i världen. Adresser, telefonnummer och faxnummer visas på webbplatsen Cisco på Cisco.com.

Ändra anmärkning

I det här dokumentet beskrivs de uppdateringar som gjorts i rapporthandboken för versionen. Den innehåller en detaljerad logg över ändringar i olika avsnitt.

Sektion	Ändra beskrivning	Anledning till förändring	Datum	Version
Olika	Uppdaterat återuppringningsinnehåll	Tillägg av funktioner	02/13/2026	4.2.1.2507_Uppdatum6
Rapporter > realtidsrapporttyp	Borttaget innehåll relaterat till följande: • Kampanjvis kontakt kontra agent tillgänglig • Kontaktresultat Kampanjvis • Kampanjmål uppnått • Levererad kontakt • Agentstatus	Inaktuella widgetar	08/11/2025	4.2.1.2507
Rapporter > historiska rapporter	Ett nytt avsnitt för historiska rapporter har lagts till. Detta förklarar de nya historiska rapporter som införts. Den tidigare historiska Rapportfunktionen har bytt namn till Historiska rapporter (äldre).	Nya historiska rapporter introduceras.		
Rapporter > historiska rapporter (äldre)	Ändrade rubriken på Historiska rapporter till Historiska rapporter (äldre)	Nya historiska rapporter introduceras.	08/11/2025	4.2.1.2507
Rapporter > schemalagda rapporter (äldre)	Ändrade rubriken för Schemalägg rapporter till Schemalägg rapporter (äldre)	Nya historiska rapporter har en annan schemaläggningsfunktion	08/11/2025	4.2.1.2507

		.		
Rapporter > kampanjsammanfattningsrapport	Ett nytt fält Last Contact Processed (min) (min) läggs till. Visar antalet minuter sedan den senaste kontakten valdes och placerades i tabellen för leverans.	För att ge insyn i den senaste kontaktaktiviteten.	6/05/2025	4.2.1.2504

Rapporter > datautdrag > schemakonfiguration	Nya alternativ och aviseringar läggs till: • Varning vid inga poster – utlöses när extrahering returnerar noll poster. • Varning vid fel – utlöses när extraheringen misslyckas på grund av ett fel. • Starttid för första jobbet – definierar den första tidpunkt då den återkommande rapporten börjar köras.	För att förbättra kontrollen och synligheten i schemalagda rapportkonfigurationer.	6/05/2025	4.2.1.2504
Rapporter > sidan Datautdrag	På sidan Datautdrag visas nu följande: • Namn, Beskrivning, Filnamn, Aktiveringsstatus • Popup-fönstret Jobbhistorik innehåller rapportens start-/slut-/schemalagda tider, status, antal poster och nedladdningsknappen. • Rapportens tidszon visas. • Sök- och åtgärdsalternativ har lagts till.	För att förbättra synligheten och kontrollen över konfigurationer för dataextrahering och jobbhistorik.	6/05/2025	4.2.1.2504
Rapporter > schemarapport	För att hantera prestanda- och timeoutproblem med stora datamängder behandlas nu rapportexporter och scheman som uppgifter snarare än omedelbara åtgärder. - Exportbegäranden bearbetas asynkront och tilldelas ett unikt ExportID. Maxgränsen för imum som stöds är 500 000 poster. Detta är konfigurerbart. - Filer genereras och lagras på Amazon S3, så att användare kan övervaka status och ladda ner filer från en exporthistoriksida. - En ny databastabell, AE_ ReportExportList, introduceras för att lagra information om	Förbättringar av export- och schemarapporter	07/02/2025	4.2.1.2501

	exportfunktionen. - Schemalagda rapporter innehåller nu liknande förbättringar, med lösenordsskyddad filleverans via e-post. Användare måste ange ett lösenord när de schemalägger rapporten, vilket krävs för åtkomst till den e-postade rapporten. - Exportlänkar upphör att gälla baserat på backend-konfigurationen. En ny konfiguration läggs till i tabellen Anpassade funktioner med namnet ReportFilesRetentionDays med standardvärdet 30 dagar.			

Rapporter > schemarapport	Filrensning från Amazon S3 Bucket • Exportfiler rensas från S3 med AWS-konfigurationer. • Exportfiler rensas efter den konfigurerade kvarhållningsperioden från den anpassade fea-ture-tabellen (ReportFilesReten-tionDays, standard: 30 dagar).	Rapportfiler som rensas från Amazon S3 Bucket	07/02/2025	4.2.1.2501
Rapporter	Andra ändringar i rapporterna: • Detaljrapport: Maximalt antal filterdagar är inställt på 180 dagar (6 månader). • Sammanfattande rapport: Maximalt antal fil-ter dagar satt till 1865 dagar (5 år). • Andra rapporter behåller en filtergräns på 90 dagar (3 månader).	Filterändringar i rapporter	07/02/2025	4.2.1.2501
Reports > Sum-mary Reports	Vi har lagt till SMS och e-postchan-nels som alternativ för sammanfattningsrapporter. **Obs**!: Kanalerna SMS och E-post används för närvarande inte för WxCC.	Förbättringar av sammanfattande rapporter	07/02/2025	4.2.1.2501
Rapporter > resultatstatistik	Kampanjsammanfattningsrapporten ger nu mer omfattande information i tillagda kolumner.	Prestandamått förbättrar	07/02/2025	4.2.1.2501

Betänkanden > historiska rapporter	Avsnittet Historiska rapporter innehåller nu stöd för SMS- och e-postkanaler, vilket ger bredare funktioner för flerkanalsrapportering. - **Detaljer**: Erbjuder djupgående insikter om enskilda samtalsförsök, inklusive tidpunkter, agent ID, resultat, uppringningsreferens ID och andra relevanta detaljer. - **Agentproduktivitet**: Framhäver agentens utgående produktivitet och visar mätvärden som förhandsgranskningstid, samtalsfördröjning, ACW-varaktighet (efterarbete) och olika samtalsantal.	Förbättringar i Historical Reports	07/02/2025	4.2.1.2501

	- **Agenttillstånd**: Spårar och spelar upp ändringar i agenttillstånd under rapporteringsperioden. - **Återuppringning**: Visar kontaktuppgifter för återuppringning i ett primärt-sekundärt format, vilket gör det lättare att förstå och analysera försöksresultat. **Agentproduktivitet**, agenttillstånd och återuppringning är för närvarande inte tillgängliga i WxCC. E-post, SMS och Återuppringning stöds för närvarande inte för WxCC.			

INNEHÅLLSFÖRTECKNINGEN

Ändra anmärkning 2
Rapporter 9
Realtid 10
Uppdatera automatiskt 11
Lägg till flera rapporter på olika flikar 12
Filterkriterier för rapporter 12
Funktionen Rapportwidgetar 13
Typ av rapport 13
Rapporttyp i realtid 14
Historikrapporter 16
Sammanfattande rapporter 19
Använd filter 19
Element 20
Spara och visa rapport 20
Detaljrapport 36
Använd filter 37
Element 38
Spara och visa rapport 38
Återuppringningsrapport 44
Använd filter 45
Element 45
Spara och visa rapport 45
Historiska rapporter (arv) 46
Filterkriterier för rapporter 47
Resultat av samtal 48
Sammanfattning av kampanj 51
DNC blockerad 52
Kontaktförsök 54
Övergiven procent 56
Agentdisposition (kampanjmässigt) 57
Bucket för kontaktförsök 58
Agentförsök 59
Agentresultat 60
Återuppring 61
Status för global lista 62
RPC (Right Party Connect) 62
Återuppringningsspårning 64
E-postresultat 65
Skicka uppringning 66

Schemalägg rapporter (äldre) 68
Lägg till schemarapport 68
Redigera ett schema 68
Ta bort ett schema 69
Fält 69
Utdrag av data 70
Lagringsmål 72
Redigera datautdrag 74
Ta bort datautdrag 74
Fält 74
Information om transaktionsfält 76
Information om huvudfält 112
Prestandamått 169
Sammanfattning av kampanj 170
Kriterier för rapportfilter 173
Tidszoner 173
Global lista 173
Kampanjgrupp 173
Kampanj 174
Lista 174
CSS-gruppen 174
CSS-gruppvillkor 174

Rapporter

Rapporter ger både sammanfattande och detaljerad information om utgående samtal i kontaktcentret. De täcker kampanjer, grupper och agentresultat. Dessa rapporter kan innehålla detaljerade data om enskilda försök eller sammanfattade trender som RPC, anslutningsfrekvens och så vidare för en kampanj.

Användare har möjlighet att utforma och spara rapporter som mallar. Filterkriterier möjliggör en mikrovy genom att nar-rodda ner filter till en viss kontakt, ett visst samtal eller ett visst resultat. Rapporterna ger en omfattande 360-graders översikt över aktiviteterna i kontaktcentret.

Dessutom kan rapporter schemaläggas med förkonfigurerade intervall, eller så kan datautdrag konfigureras för fasta data och transaktionsdata.

Campaign Manager tillhandahåller följande typer av rapporter:

- **Realtidsrapporter: Realtidsrapporter** presenterar grafiska data om kampanjer som för närvarande körs, specifikt för den aktuella dagen. Dessa rapporter fylls i med intervalldata som uppdateras som standard var 5:e minut. De omfattande filterkriterierna gör det möjligt för användare att visa data uppifrån och ned, vilket ger detaljerade insikter i realtid.
- **Historiska rapporter**: Dessa rapporter använder historiska data från föregående dag för att ge insikter om kontaktcentrets prestanda. De utgör en nästan uttömmande uppsättning som täcker alla aspekter av kontaktcentret, inklusive kontakter, samtal, resultat, agenter och mer. Rapporterna fylls i baserat på de filterkriterier som användaren har valt.
- **Resultatöversikt**: Realtidskonsolen tillhandahåller kontinuerligt uppdaterad data med en uppdateringsfrekvens på 15 sekunder för pågående kampanjer. Den innehåller nyckeltal som försöksfrekvens, RPC % (Right Party Connect-procent) och omfattande kampanjkontaktstatistik.
- **Skriptdesignerrapporter**: Alla rapporter som rör 2-vägs SMS- och samtalsguideprogrammodulerna, konfigurerade med skriptdesignern, diskuteras i detalj. Mer information finns i Skriptdesignern.
- **Datautdrag**: Konfigurera export av råa transaktionsdata och fasta data från rapporteringsdatabasen. Användare kan extrahera data från standardkällor, till exempel samtalsförsök vid angivna tidpunkter och för utvalda kampanjgrupper eller kampanjer.

Använd inga specialtecken som /,, :, *, ?, <, < och | som en del av filnamnen.

Obs!: Följande stöds inte i programmet Webex Contact Center:
- E-post- och SMS kampanjer
- AEM (Agent-Executive Mapped)-samtal.

Realtid

I realtidsrapporter visas grafiska data om kampanjer som för närvarande körs, särskilt för den aktuella dagen. Dessa rapporter fylls i med intervalldata som uppdateras som standard var 5:e minut. De omfattande fil-ter-kriterierna gör det möjligt för användare att visa data uppifrån och ned, vilket ger detaljerade insikter i realtid. Du kan konfigurera realtidsrapporterna.

Navigera till **Rapporter** > **Realtid**. Standardrapporten visar följande data:

Fält	Beskrivning
Totalt antal kameror	Visar antalet kampanjer som är tillgängliga i systemet. Då visas även antalet aktiva, inaktiva och avslutade kampanjer.
Aktiv	Antal kampanjer som körs just nu. Kampanjstatusen är *Kör.*
Inaktiv	Antal kampanjer som inte genomförs just nu. Kampanjstatusen är *Avstängd* eller *Stoppad*.
Avslutas	Antal kampanjer har förflutit slutdatum och sluttid. Kampanjstatus är *Väntetid* , men kampanjens datum/tid måste vara kortare än aktuell tid.
Totalt antal kontakter	Totalt antal kontakter som laddats upp till applikationen i alla kampanjer. Detta visar också en uppdelning av Open, Fresh (ännu inte uppringd), Scheduled, Closed och Other con-tacts.
Öppen	Antal kontakter som är öppna just nu för angivna filterkriterier. Kontaktstatus är *öppen* och *levereras*.
Färska	Antal kontakter som försökts inte en enda gång för angivna filterkriterier. Kontaktstatus är *Öppet* och *levererat*.
Omlagda	Antalet kontakter är ombokade och öppna just nu. Kontaktstatus är *öppen* och *levereras*.
Stängd	Antal kontakter som stängts för de angivna filterkriterierna. Kontaktstatus är *Stängd*.
Andra	Antal kontakter som slutat levereras. Kontaktstatus är *Skrubbad eller Spolad*.
Uppladdade kontakter	Totalt antal kontakter som laddats upp i alla kampanjer och en uppdelning av lyckade uppladdningar, misslyckade uppladdningar och dubbletter.
Framgång	Antal kontakter som har överförts till kontakttabellen.
Misslyckande	Antal kontakter som inte kunde överföras till kontakttabellen på grund av olika fel. Det inkluderar inte lägesfel.
Duplicera	Antal kontakter som inte kunde överföras på grund av dubblettposter i kontakttabellen. Den tar inte hänsyn till om dubbletter förekommer i filen eller dubbletter som är tillgängliga i kontakttabellen.
Föreställning	Totalt antal kontakter som ringts idag och anslutningsförhållandet. Antal unika

	Kontakter i tabellen samtalsaktivitet. Anslutningskvot - Procentandel av det totala antalet anslutna kontakter av det totala antalet uppringda kontakter. Totalt antal uppringda kontakter är antalet unika kontakter som rings upp idag.
Affärsresultat	Totalt antal kontakter med resultat markerade som lyckade och förhållandet mellan kontakter och lyckade resultat. Antal unika kontakter i tabellen med samtalsaktivitet. Framgångskvot - Procentandel av det totala antalet lyckade kontakter av det totala antalet anslutna kontakter.
Försök	Visar antalet försök som lyckats ansluta till en agent mellan kontakter, inklusive flera lyckade anslutningar för en enskild kontakt. Detta inkluderar anslutningar på omlagda samtal, både av affärs- och telefoniskäl. Försöksförhållande - förhållandet mellan antalet uppringda samtal och antalet uppringda kontakter. Indikatorn för kvoten Försök visar det genomsnittliga antalet försök för varje kontakt.
Ansluten	Visar det totala antalet samtal som kopplats mellan en agent och en kund i alla kampanjer och anslutningsförhållandet för dessa nummer Relationsförsök – procent av antalet samtal som kopplats ut ur Antal uppringda samtal. Antalet anslutna samtal är antalet anslutna kontakter med livesamtalsresultat och livesamtalsresultat är resultat som aktiveras som livesamtalsresultat.
Samtal övergivna	Visar antalet försök som tagits emot som ett resultat för alla kontakter. Om ACR är inaktiverat är Övergivningskvoten procentandelen övergivna samtal av summan av Övergivna samtal och Livesamtal.
AHT (genomsnittlig hanteringstid)	Genomsnittlig hanteringstid för ett samtal i formatet HH:MM:SS. Det är förhållandet mellan framgångssamtalets varaktighet och antalet anslutna samtal.

Med realtidsrapport kan du göra följande:

Uppdatera automatiskt

Realtidsdata kan uppdateras automatiskt med bestämda intervall. Standardintervallet är inställt på fem minuter. Om du vill ändra detta intervall kontaktar du Cisco Support.

Automatisk uppdatering fungerar bara för den konfigurerade Tab och inte på alla flikar. Om en administratör navigerar till någon annan Tab eller någon annan sida i programmet och återgår till den ursprungliga Tab (där intervall för automatisk uppdatering har konfigurerats), uppdateras rapporten Tab och timern startas om.

Lägg till flera rapporter på olika flikar

Du kan lägga till flera rapporter och öppna dem flera samtidigt på olika flikar. Detta gör det enklare för användaren att inte bara hålla ett öga på kontaktcentrets övergripande prestanda i realtid, utan också på specifika områden i kontaktcenter som definieras av de valda filtreringskriterierna. När du öppnar en realtidsrapport för första gången visas standardvärdet Tab. Högst 10 flikar (standard plus nio ytterligare) kan laddas i programmet. Standard Tab innehåller realtidsdata för kontaktcentret som helhet, om inte användaren ändrar filterkriterierna.

1. Klicka på **ikonen Lägg** till i flera rapporter. Rapport Tab öppnas bredvid Standard Tab.
2. Välj önskade filterkriterier.
3. Klicka på **Lägg till widget** och välj widgeten som du vill lägga till i rapporten.

Filterkriterier för rapporter

Med rapportfiltret kan en användare titta på en makrovy av kontaktcentret och öka detaljnivån för en kontakt, ett samtal eller en agent.

Tidszonsfilter för rapporter

Du kan generera realtidsrapporter för specifika tidszoner. Välj tidszon i listrutan Tidszon innan du väljer andra filtreringskriterier. Rapporten för den aktuella dagen i den valda tidszonen visas.

Detta är en valfri konfiguration. Kontakta supporten för Cisco om du vill ha den här konfigurationen aktiverad och få rapporter efter tidszon.

Rapporterar andra filterkriterier

Med funktionen Filterkriterier kan du göra följande:

Filter	Beskrivning
Global lista	Alla globala listor visas för val. Både ett och flera val tillåts. Om du vill markera alla globala listor markerar du kryssrutan Markera alla.
Kampan jgrupp	Alla kampanjgrupper som innehåller kontakter för de valda globala listorna fylls i. Både ett och flera val tillåts. Om du vill välja alla kampanjgrupper markerar du kryssrutan Markera alla.
Kampanj	Alla kampanjer som innehåller kontakter för de valda kampanjgrupperna fylls i. Både ett och flera val tillåts. Om du vill välja alla kampanjer markerar du kryssrutan Markera alla. Ett enda kampanjval gör det möjligt att filtrera till nästa nivå. Om du väljer flera kampanjer inaktiveras filtrering till nästa nivå. Visa rapporterna på den här nivån.

Lista	Alla kontaktlistor som laddats upp för den här kampanjen fylls i. Både ett och flera val tillåts. Om du vill markera alla listor markerar du kryssrutan Markera alla. • Om du inte väljer några specifika listor fylls data för alla listor i rapporten, inklusive länkningslistan (Lista ID -1). • Om du väljer specifika listor fylls data enbart för de valda listorna i. Se i så fall till att markera kryssrutan Inkludera länkningslista om du vill ha information om lista ID -1 (länkningslista) i rapporten. Listor fylls i för standarddatumet på datumpanelen, det vill säga innevarande dag. Om du vill välja fler listor markerar du datumen på panelen Datum och klickar på OK. Välj de listor som krävs för rapporten, bland de ifyllda.
CSS-gruppen	Alla kontaktvalsstrategier (CSS) som är tillämpliga för de valda listorna är tillgängliga för val. Både ett och flera val tillåts. Om du vill välja alla CSS-grupper markerar du kryssrutan Markera alla.
CSSGroup-tillstånd	Villkoren för ovanstående CSS-grupper är ifyllda och tillgängliga för val. Både ett och flera val tillåts. Om du vill välja alla CSS-gruppvillkor markerar du kryssrutan Markera alla.

Välj lämpliga filter och klicka på **Visa poster** om du vill fylla rapporten med poster upp till den valda nivån.

Funktionen Rapportwidgetar

Rapportwidgetar har följande gemensamma alternativ:

1. Klicka på **Ta bort** för att flytta rapportwidgeten från dess förankrade plats till mitten av skärmen, så att du kan maximera widgetstorleken. Detta är en växlingsknapp och genom att klicka igen förankras widgeten tillbaka till dess rättmätiga plats. Det återställer också den borttagna widgeten tillbaka till sidan.
2. Klicka på **Maximera** om du vill visa rapporten i helskärmsläge.
3. Klicka på **Minimera** om du vill flytta rapportwidgeten tillbaka till den förankrade platsen från helskärmsvyn.
4. Klicka på **Diagramsnabbmeny** för att hämta rapporten i formatet PNG eller JPEG eller SVG Vector eller PDF.

Vyerna för enskilda rapporter varierar - de förklaras tillsammans med rapporterna. Alla rapporter visar grafiska data i text när du håller muspekaren över en grafisk representation av data.

Typ av rapport

Campaign Manager tillhandahåller olika typer av rapporter i realtid. För att veta mer, se "Typ av realtidsrapport" på nästa sida.

Rapporttyp i realtid

Följande är realtidsrapporterna:

Telefoniresultat

Widgeten Telefoniresultat visar antalet uppringda kontakter för varje telefoniresultat. Håll muspekaren över diagrammet för att se antalet samtal för specifika telefoniresultat. Använd snabbmenyn för att ladda ner diagrammet i något av alternativen. I den minimerade vyn kan resultat med minimal procentandel döljas. Om du vill visa alla resultat zoomar du till helskärm.

Affärsresultat

Widgeten Affärsresultat visar antalet kontakter som ringts upp för varje affärsresultat. Håll muspekaren över diagrammet för att se antalet samtal för specifika affärsresultat. Använd snabbmenyn för att ladda ned diagrammet i något av alternativen.

Kontaktstatus

Widgeten Kontaktstatus visar status för kontakter för valda filterkriterier i realtid. Den här widgeten visar antalet kontakter i varje läge i realtid. Kampanjerna listas på X-axeln och antalet kontakter på Y-axeln. Håll muspekaren över diagrammet för att se antalet för den specifika kontaktstatusen. Klicka på valfri status längst ned till höger i widgeten om du vill ta bort kontakterna som är kopplade till det läget från wid-get. Växla för att återställa data. Använd snabbmenyn för att ladda ner diagrammet i något av alternativen.

Kontaktstrategi

Kontaktstrategi visar information om resultat både affärs- och telefoni för kontaktstrategier som används, enligt filterkriterierna.

Den här widgeten visar antalet kontakter för både telefoni och affärsresultat. Data som visas i diagrammet kan detaljgranskas ytterligare.

Exempel: Klicka på **Telefoniresultat** om du vill se antalet kontakter för varje

telefoniresultat. Om du vill återgå till den ursprungliga rapporten klickar du på **Tillbaka till**

resultat.

Klicka på ett resultat i resultatdiagrammet för att få antalet kontakter för varje kontaktstrategi som ger resultat.

Om du vill återgå till föregående skärm klickar du på **Tillbaka till telefoniresultat**. Klicka på en kontaktstrategi i **diagrammet Kontaktstrategi** för att öka detaljnivån till de lägen inom kontaktstrategin som bidrar till resultatet.

Kontaktvalsstrategi

Kontaktvalsstrategi visar detaljer om resultat både företag och telefoni för kontaktval strategier som används, enligt filterkriterier.

Den här widgeten visar antalet kontakter för både telefoni och affärsresultat. Data som visas i diagrammet kan detaljgranskas ytterligare för att se mer detaljerad information.

Klicka på valfritt resultat i resultatdiagrammet för att få antalet kontakter för varje kontaktvalsstrategi som ger resultat.

Om du vill återgå till föregående skärm klickar du på **Tillbaka till telefoniresultat**.

I diagrammet **Kontaktvalsstrategi** klickar du på en **kontaktvalsstrategi** för att öka detaljnivån till de **kontaktvalsstrategier** som bidrar till resultatet.

Uppringda samtal för specifika lägen

Samtal som ringts för specifika lägen visar antalet samtal som ringts för varje läge under den valda perioden. Widgeten visar data i ett spindeldiagram. Håll muspekaren över diagrammet för att se antalet samtal som ringts i ett visst läge. Använd snabbmenyn för att ladda ner diagrammet i något av alternativen.

Kampanjmässigt levererade kontakter

Kampanjmässigt visar Levererade kontakter antalet kontakter som levererats till varje kampanj. Den här widgeten visar antalet kontakter som levererats till uppringaren för varje kampanj. Håll muspekaren över diagrammet för att se antalet kontakter som levererats för en viss kampanj. X-axeln visar antalet kontakter och Y-axeln visar kampanjerna. Använd snabbmenyn för att ladda ner diagrammet i något av alternativen. Data som visas i programmet exporteras. Om data maskeras i programmet maskeras de även i det exporterade arket.

Agentstatus

Den här widgeten visar information om agenternas aktivitetstillstånd.

Realtidsstatistik

Den här widgeten innehåller ögonblicksbilder som ger en live, hög nivå, 360-graders vy av programmet.

Den visar antalet aktiva kampanjer i hela programmet. Då visas även antalet kampanjer i kategorierna Totalt, Inaktivt och Förflutet.

Det totala antalet kontakter som laddats upp till programmet i alla kampanjer. Detta visar också en uppdelning av öppna, färska (ännu inte uppringda), schema, stängda och andra kontakter.

Det totala antalet överförda kontakter, inklusive hur många lyckade, misslyckade och dubblerade kontakter.

Det totala antalet agenter och agenter med olika tillstånd, till exempel InCall, Inaktiv, Inte klar, ACW och Förhandsgranskning.

Den visar anslutningsförhållande, framgångsförhållande, försöksförhållande, försöksanslutningsförhållande, övergivningsförhållande och genomsnittlig hanteringstid.

Historikrapporter

Dessa rapporter ger data från föregående dag för att ge insikter om kontaktcentrets prestanda. De utgör en nästan uttömmande uppsättning som täcker alla aspekter av kontaktcentret, inklusive kontakter, samtal, agenter och mer. Rapporterna fylls i baserat på de filterkriterier som användaren har valt. Dessa rapporter kan antingen visas eller sparas i formatet CSV (kommaseparerade värden).

Om du vill komma åt rapporterna går du till **Rapporter > Historiska rapporter**. I rapporterna visas följande fält:

- Namn: Visar rapportens namn.
- Typ: Anger rapporttypen.

- Beskrivning: Ger en kort förklaring av rapportens syfte.
- Schema: Gör att du kan aktivera eller inaktivera schemaläggningen av rapporten.

- Schematid: Anger den specifika tiden för när rapporten ska schemaläggas.
- Schemafrekvens: Definierar hur ofta rapporten ska schemaläggas, till exempel dagligen.
- Historik: Visar information om rapportens historik.
- Åtgärd: Erbjuder följande alternativ för hantering av rapporten:
    - Filter: Filtrerar rapportdata baserat på angivna kriterier.
    - Exportera: Bearbetar rapportdata och gör dem tillgängliga för hämtning under alternativet Exportera.
    - Schema: Gör att du kan ställa in eller ändra schemaläggningen av rapporten.
    - Kopiera: Skapar en kopia av rapporten.
    - Dela: Dela rapporten med andra användare.
    - Ta bort: Tar bort rapporten.
- Exportalternativ: Knappen Exportera ger information om exportåtgärdens status och innehåller följande information:
    - Begärd tid: Den tidpunkt då rapportbegäran initierades.
    - Mallnamn: Namnet på mallen som användes för att generera rapporten.
    - Typ: Identifierar vilken typ av rapport som genereras.
    - Status: Visar exportåtgärdens aktuella status, till exempel Pågående, Slutförd eller Misslyckad.
    - Slutförd tid: Visar den tid då rapportgenereringsprocessen slutfördes.
    - Åtgärd: Använd det här alternativet om du vill hämta den genererade rapporten. Rapporten genereras i formatet CSV .

Schemalägga en rapport

Du har möjlighet att schemalägga rapporter för automatisk leverans till kollegor och andra användare dagligen, veckovis, månadsvis eller årsvis. När du har konfigurerat Report Scheduler skickas utsedda rapporter till mottagare som e-post ok fick det i XLS-format enligt det valda schemat.

1. Välj en rapport och gå till menyn Åtgärd.
2. Välj Schemalägg.
3. I popup-fönstret Schemarapport väljer du Frekvens från Varje månad, Varje vecka och Varje dag.
4. Ange rapporttid när rapporten ska skickas.

5. Ange mottagarnas adresser som rapporten ska skickas till. Du kan lägga till flera e-postadresser Avgränsa dem med kommatecken (,).
    a. Anteckningar – Rapporten skickas på den konfigurerade tiden den sista dagen i varje månad.
    b. Rapporten är lösenordsskyddad för att garantera säkerheten och förhindra obehörig åtkomst.
    c. Rapporten skickas i en zippad mapp via e-post.
6. Ange Lösenord och Bekräfta lösenord i respektive fält för att skydda rapporten och förhindra obehörig åtkomst. Samma lösenord krävs för att öppna och visa rapporten.
7. Klicka på Spara.
8. TURN Schemalägg för att skicka rapporten vid den inställda tiden.

Kopiera en rapport

Så här kopierar du en rapport:

1. Välj en rapport. Gå till menyn Åtgärd.
2. Klicka på Kopiera.
3. I popup-fönstret Kopiera rapportmall anger du rapportens nya mallnamn och beskrivning.

Dela en rapport

Så här delar du en rapport med andra användare:

1. Välj rapport. Gå till menyn Åtgärd.
2. Klicka på Dela.
3. I mallen Dela rapport visas mallnamnet och rapporttypen som skrivskyddade fält som användaren inte kan redigera.
4. Välj användaren i listrutan.
    a. Obs!: Högst fem (5) användare kan väljas åt gången för att dela rapporten. Om en användare redan har en rapport med samma namn visas inte den användaren i listrutan Användare.
    b. I listrutan Användare visas endast användare som har åtkomst till rapportvyn.
5. Klicka på Dela för att slutföra processen. När du har delat rapporten visas den på den delade användarens sida Home.

    Obs!: Rapportmallen dupliceras för alla valda användare och delade användare kan göra ändringar i sina kopior utan att påverka originalversionen. Rapportfilter visas baserat på varje användares åtkomsträttigheter.

Ta bort en rapport

Så här kopierar du en rapport:

1. Välj en rapport. Gå till menyn Åtgärd.
2. Klicka på Ta bort.

3. Klicka på OK i popup-fönstret Ta bort rapportmall för att ta bort rapporten.

Sammanfattande rapporter

Sammanfattningsrapporten ger en snabb överblick över kontaktcentrets verksamhet. Den visar data baserat på de filter du väljer, vilket hjälper dig att förstå siffror och detaljer om samtal, kontakter, kampanjer med mera i ett lättförståeligt format.

Så här skapar du en rapport:

1. Klicka på ikonen + Skapa historikrapport.
2. Välj Sammanfattningsrapport och klicka på Skapa.
3. Välj lämplig tidszon i listrutan för att generera rapporten för en viss tidszon. Standardtidszonen ställs in i webbläsaren.

   Obs!: Alternativet Tidszon för sammanfattningsrapport visar endast systemets tidszoner.
4. Välj rapportvyn i listrutan för att gruppera posterna. Element visas baserat på den valda rapporttypen.
   a. Kampanj
   b. Global lista ID
   c. Lista
   d. Kampanjgrupp
   e. Datum
   f. Agent
5. Välj Period i listrutan om du vill visa rapporten för en viss period. Standardvärdet är Idag.
   a. Idag
   b. Igår
   c. Den här veckan
   d. Föregående vecka
   e. Den här månaden
   f. Föregående månad
   g. Senaste N dagarna — Om du väljer det här alternativet anger du antalet dagar som rapporten ska visas.
   h. Anpassat datumintervall — Om du väljer det här alternativet anger du datumintervallperioden för att visa rapporten för en definierad period.

   För att bibehålla optimal prestanda och effektivitet tillåter vi endast en maximal period på 1865 dagar (5 år).

Använd filter

1. Gå till avsnittet Filter för att filtrera data. Du kan markera ett eller flera fält i ett filter.
2. På Global lista Tab väljer du lämpliga globala list-ID:n för att filtrera data baserat på dem.

3. I kampanjgrupp Tab väljer du lämpliga kampanjgrupper för att filtrera data baserat på dem.
4. I Kampanj Tab väljer du lämpliga kampanjer för att filtrera data.
5. I listan Tab väljer du lämpliga list-ID:n för att filtrera data baserat på dem. Dessa visas bara för de valda kampanjerna.
6. I Agent Tab väljer du lämplig agent för att filtrera data.

Element

1. Gå till avsnittet Element för att generera rapporten baserat på de valda elementen. Du kan välja ett eller flera element.
2. I Kontakt Tab väljer du relevanta fält för att generera rapporten. Mer information om fälten finns i Kontaktfält.
3. I Försök Tab väljer du relevanta fält för att generera rapporten. Mer information om fälten finns i Försök.
4. I den beräknade Tab väljer du lämpliga fält för att generera rapporten. Mer information om fälten finns i Computed.
5. I RPC/Samtycke/Manual Tab väljer du lämpliga fält för att generera rapporten. Mer information om fälten finns i RPC eller Medgivande eller Manuell fältinformation.
6. Välj Kanal i listrutan för att visa element baserat på den valda kanalen. De alternativ som finns är:
    a. Röst: Visar element som är specifika för röstinteraktioner.
    b. SMS: Visar element relaterade till SMS kommunikation.
    c. E-post: Visar parametrar som är specifika för e-postinteraktioner.
    d. Alla: Låter dig se alla element i alla kanaler.

Spara och visa rapport

1. Klicka på Visa för att visa rapporten.
2. Klicka på Exportera om du vill exportera rapporten till en Excel-fil.
3. Klicka på Spara. Du kan också spara rapporten från filtersidan.
4. Ange rapportens namn och beskrivning.
5. Klicka på Spara.

Kontaktfält

Fält	Beskrivning	Ej tillämpligt	Läge
Öppen start på dagen	Det är antalet kontakter som är öppna från föregående dag när den nya Dagen börjar.	Agent, Kampanj Grupp	Röst, SMS, E-post

Fält	Beskrivning	Ej tillämpligt	Läge
Kedjad tillagd	Det är antalet kontakter som läggs till på grund av kedja.	Agent, Kampanj Grupp	Röst, SMS, E-post
Uppladdade	Det är antalet kontakter som laddats upp under dagen, via filer eller API.	Agent Kampanjgrupp	Röst, SMS, E-post
Hantera tillagda	Det är antalet kontakter som har öppnats, hävts, flyttats eller kopierats med Hantera Kontakter.	Agent, Kampanj Grupp	Röst, SMS, E-post
Kontakter	Kontakter beräknas dagligen. Det totala antalet kontakter är summan av: • Kontakter öppnas i början av varje dag. • Kontakter som laddas upp manuellt, automatiskt eller via API under dagen. • Kontakter som läggs till på grund av länkning. • Kontakter som har öppnats, avblockerat, flyttat eller kopierat med Hantera kontakter.	Agent, kampanjgrupp	Röst, SMS, E-post
Färska	Det är de öppna kontakterna som inte har försökts minst en gång. Detta gör det inte inkludera AEM-mappning (Account Executive Mapping) och återuppringningskontakter.	Agent, kampanjgrupp	Röst, SMS, E-post
Planerad	Det är de öppna kontakterna som man försöker sig på minst en gång, exklusive AEM (Account Executive Mapping) och återuppringningar.	Agent Kampanjgrupp	Röst, SMS, E-post
PCB	Det är kontakterna markerade som personlig återuppringning (PCB).	Agent Kampanjgrupp	Röst, SMS, E-post
Nationell centralbank	Det är kontakterna som är markerade som Normal återuppringning (NCB).	Agent Kampanjgrupp	Röst, SMS, E-post
Callbacks	Det är summan av återuppringningar (Personlig och Normal).	Agent Kampanjgrupp	Röst, SMS, E-post
AEM Fresh	Det är antalet AEM-kontakter (Account Executive Mapping) som inte har försökte ens en gång.	Agent, Kampanj Grupp	Röst, SMS, E-post

AEM schemalagt	Det är antalet AEM-kontakter (Account Executive Mapping) som har försökt hyra en gång.	Agent, Kampanj Grupp	Röst, SMS, E-post
Fält	**Beskrivning**	**Ej tillämpligt**	**Läge**
AEM	Det är summan av AEM Fresh och AEM schemalagda kontakter.	Agent, Kampanj Grupp	Röst, SMS, E-post
Antal öppna	Det totala antalet öppna kontakter består av summan av färska, schemalagda, återuppringningar och AEM. Levererade kontakter räknas också in i öppna Kontakter.		Röst, SMS, E-post
Stängd tele misslyckades	Det är antalet kontakter som är stängda med resultat av misslyckad telefoni. Det inkluderar inte lyckade och återuppringningsresultat.		Röst
Stängd SMS misslyckades	Antal kontakter som stängts med resultat exklusive lyckade resultat via SMS Kommunikation.		SMS
Stängd e-post misslyckades	Antal kontakter som avslutats med resultat exkludera framgångsresultat via e-postkommunikation.		E-post
Stängd efterlevnad	Det är det totala antalet slutna kontakter med Do Not Call (DNC), National Do Not Call (NDNC), DNC Scrub och Litigation Resultat.		Röst, SMS, E-post
Stängd CCB	Det är antalet kontakter som stängts av Compliance Engine på grund av ett regelfel.	Agent	Röst, SMS, E-post
Stängd Tele Framgång	Det är antalet kontakter som är stängda med resultat för framgångstelefoni, till exempel återuppringning och lyckade resultat.		Röst
Stängt SMS Framgång	Antal kontakter som har stängts via kommunikationen SMS.		SMS
Slutförd e-postframgång	Antal kontakter som har stängts via e-postkommunikation.		E-post
Stängd verksamhet misslyckades	Det är antalet kontakter som har stängts med resultatet Misslyckade affärer.		Röst, SMS, E-post

Stängd affärsframgång	Det är antalet kontakter som har stängts med ett Successful Business-resultat.		Röst, SMS, E-post
Stängd skrubbad	Det är antalet skrubbade kontakter.	Agent	Röst, SMS, E-post
Stängt Utgånget	Det är antalet utgångna kontakter.	Agent	Röst, SMS, E-post
Fält	**Beskrivning**	**Ej tillämpligt**	**Läge**
Stängt Övriga	Det är antalet kontakter som stängts på grund av andra skäl som överskrivning, kontaktlista Stoppade, spolade och andra.	Agent	Röst, SMS, E-post
Stängt församtal	Det är antalet kontakter som stängts i Precall-skriptet.	Agent	Röst, SMS, E-post
Stängd	Summan av alla stängda kontakter.		Röst, SMS, E-post
Slutförd procent	Det är förhållandet mellan kontakter som är stängda och det totala antalet kontakter. Formel = Stängda kontakter / Totalt antal Kontakter		Röst, SMS, E-post
Procent lyckade stängda	Det är förhållandet mellan kontakter som är stängda med ett lyckat telefoniutfall och det totala antalet kontakter. Formel = Stängda framgångskontakter / Totalt Antal kontakter		Röst, SMS, E-post
Andel lyckade företag som avslutats	Det är förhållandet mellan kontakter som är stängda med ett framgångsrikt affärsresultat och det totala antalet kontakter. Formel = Stängda lyckade kontakter / Totalt antal kontakter		Röst, SMS, E-post
Stängt RPC Procent	Det är förhållandet mellan RPC-kontakter (Right Party Connect) som stängts med både framgång och affärsframgång i förhållande till det totala antalet kontakter. Formel = (RPC-stängda kontakter med lyckat telefoniresultat + RPC-stängt kontakter med lyckat affärsresultat) / Totalt		Röst

	Antal kontakter		
Kontakt Unique	Det är antalet öppna eller stängda kontakter med minst ett försök.		Röst, SMS, E-post
Procentandel kontaktanslutningar	Det är förhållandet mellan unika kontakter som har en agent ansluten till det totala antalet kontakter. Formel = Unika kontakter / Totalt antal Antal kontakter		Röst
Kontakt-RPC-procent	Det är förhållandet mellan unika kontakter med RPC-försök och det totala antalet kontakter. Formel = Unika kontakter med RPC-försök / Totalt antal kontakter		Röst
Kontaktförsök	Det är förhållandet mellan unika kontakter och det totala antalet kontakter.		Röst, SMS,
Fält	**Beskrivning**	**Ej tillämpligt**	**Läge**
Procent			E-post
Andra	Det är antalet kontakter som är tillfälligt blockerade.	Agent	Röst, SMS, E-post
Pseudonymiserad	Antal pseudonymiserade kontakter.	Agent	Röst, SMS, E-post
Ny procent	Den beräknas som färsk dividerat med KONTAKT, vilket representerar procentandelen färsk Kontakter.		
Schemalagd procent	Den beräknas som Schemalagd dividerat med KONTAKT, vilket motsvarar procentandelen av schemalagda kontakter.		
AEM Procent	Den beräknas som AEM dividerat med KONTAKT, representerar procentandelen AEM.		
Återuppringningsprocent	Den beräknas som Återuppringningar dividerat med KONTAKT, vilket motsvarar procentandelen av		

	Återuppringningskontakter.		
Öppen procent	Den beräknas som Öppen dividerat med KONTAKT, vilket representerar procentandelen öppna Kontakter.		
Stängd CPaaS-framgång	Antal kontakter som har stängts via CPaaS-kanaler.		
Aktiva listor	Det är antalet kontaktlistor som är aktiva för dagen.	Agent, lista ID	Röst, SMS, E-post
Stoppade listor	Det är antalet kontaktlistor i stoppat läge för dagen.	Agent, lista ID	Röst, SMS, E-post
Stoppade och stängda listor	Det är antalet kontaktlistor som stoppats och stängts för dagen.	Agent, lista ID	Röst, SMS, E-post
Permanenta stopplistor	Det är antalet kontaktlistor i permanent stoppläge för dagen.	Agent, lista ID	Röst, SMS, E-post
Listor som har upphört att gälla	Det är antalet kontaktlistor som har upphört att gälla för dagen.	Agent, lista ID	Röst, SMS, E-post
Försök 1	Det är antalet kontakter som är öppna med ett försök.		Röst, SMS, E-post
Fält	**Beskrivning**	**Ej tillämpligt**	**Läge**
Försök 2	Det är antalet kontakter som är öppna med två försök.		Röst, SMS, E-post
Försök 3	Det är antalet kontakter som är öppna med tre försök.		Röst, SMS, E-post
Försök 4	Det är antalet kontakter som är öppna med fyra försök.		Röst, SMS, E-post
Försök 5	Det är antalet kontakter som är öppna med fem försök.		Röst, SMS, E-post
Försök 6	Det är antalet kontakter som är öppna med sex försök.		Röst, SMS, E-post

Försök 7	Det är antalet kontakter som är öppna med sju försök.		Röst, SMS, E-post
Försök 8	Det är antalet kontakter som är öppna med åtta försök.		Röst, SMS, E-post
Försök 9	Det är antalet kontakter som är öppna med nio försök.		Röst, SMS, E-post
Försök >9	Det är antalet kontakter som är öppna med tio eller fler försök.		Röst, SMS, E-post
Stängt 1	Det är antalet kontakter som stängts efter ett försök.		Röst, SMS, E-post
Stängt 2	Det är antalet kontakter som är öppna efter två försök.		Röst, SMS, E-post
Stängt 3	Det är antalet kontakter som är öppna efter tre försök.		Röst, SMS, E-post
Stängt 4	Det är antalet kontakter som är öppna efter fyra försök.		Röst, SMS, E-post
Stängt 5	Det är antalet kontakter som är öppna efter fem försök.		Röst, SMS, E-post
Stängt 6	Det är antalet kontakter som är öppna efter sex försök.		Röst, SMS, E-post
Fält	**Beskrivning**	**Ej tillämpligt**	**Läge**
Stängt 7	Det är antalet kontakter som öppnas efter sju försök.		Röst, SMS, E-post
Stängt 8	Det är antalet kontakter som är öppna efter åtta försök.		Röst, SMS, E-post
Stängt 9	Det är antalet kontakter som är öppna efter nio försök.		Röst, SMS, E-post
Stängt >9	Det är antalet kontakter som öppnas efter tio eller fler försök.		Röst, SMS, E-post
Pass 1	Det är antalet öppna och stängda kontakter i ett försök.		Röst, SMS, E-post

Pass 2	Det är antalet öppna och stängda kontakter i två försök.		Röst, SMS, E-post
Pass 3	Det är antalet öppna och stängda kontakter i tre försök.		Röst, SMS, E-post
Pass 4	Det är antalet öppna och stängda kontakter i fyra försök.		Röst, SMS, E-post
Pass 5	Det är antalet öppna och stängda kontakter i fem försök.		Röst, SMS, E-post
Pass 6	Det är antalet öppna och stängda kontakter i sex försök.		Röst, SMS, E-post
Pass 7	Det är antalet öppna och stängda kontakter i sju försök.		Röst, SMS, E-post
Pass 8	Det är antalet öppna och stängda kontakter i åtta försök.		Röst, SMS, E-post
Pass 9 och Pass >9	Det är antalet öppna och stängda kontakter i nio och mer än nio försök.		Röst, SMS, E-post
Pass 1 procent	Procentandelen öppna och stängda kontakter slutfördes på ett försök i förhållande till det totala antalet kontakter.		Röst, SMS, E-post
Pass 2 procent	Procentandelen öppna och stängda kontakter slutfördes i två försök i förhållande till det totala antalet kontakter.		Röst, SMS, E-post
Fält	**Beskrivning**	**Ej tillämpligt**	**Läge**
Pass 3 procent	Procentandelen öppna och stängda kontakter som slutförts på tre försök i förhållande till Totalt antal kontakter.		Röst, SMS, E-post
Pass 4 procent	Procentandelen öppna och stängda kontakter slutfördes i fyra försök i förhållande till det totala antalet kontakter.		Röst, SMS, E-post
Pass 5 procent	Procentandelen öppna och stängda kontakter som slutförts på fem försök i förhållande till Totalt antal kontakter.		Röst, SMS, E-post

Pass 6 procent	Procentandelen öppna och stängda kontakter som slutförts på sex försök i förhållande till Totalt antal kontakter.		Röst, SMS, E-post
Pass 7 procent	Procentandelen öppna och stängda kontakter slutfört i sju försök i förhållande till det totala antalet kontakter.		Röst, SMS, E-post
Pass 8 procent	Procentandelen öppna och stängda kontakter som slutförts på åtta försök i förhållande till Totalt antal kontakter.		Röst, SMS, E-post
Godkänd 9 procent och godkänd >9 procent	Procentandelen öppna och stängda kontakter som slutförts på nio försök eller fler än nio försök i förhållande till det totala antalet kontakter.		Röst, SMS, E-post

Försök

Fält	Beskrivning	Ej tillämpligt	Läge
Röstförsök	Det är det totala antalet försök som gjorts.	-	Röst, SMS, E-post
Agentens röstförsök	Det är antalet röstförsök för uppringare för agenttempolägen som förhandsgranskning, Framåtskridande, prediktiv.		Röst
IVR Röstförsök	Det är antalet röstförsök för uppringare för ett IVR-tempoläge.	Agent	Röst
SMS Försök	Antalet försök som gjorts via kanalen SMS. Detta räknas på kontaktnivå och bör inte innehålla flera 2-vägsmeddelanden i ett enda försök. Det är summering av 1-vägs SMS försök och 2-vägs SMS försök.	Agent	SMS
2-vägs SMS Försök	Antalet försök som gjorts via kanalen SMS som endast involverar 2-vägs SMS	Agent	SMS
Fält	**Beskrivning**	**Ej tillämpligt**	**Läge**
	Interaktioner.		

Skickade 2-vägsmeddelanden	Det totala antalet tvåvägsmeddelanden som tagits emot som en del av 2-vägs SMS försök.	Agent	SMS
2-vägs SMS Timeout	Antalet 2-vägs SMS försök som gjorde det inte får svar inom den tilldelade tiden, vilket resulterar i en timeout.	Agent	SMS
SMS Leveranskvitto	Antalet SMS försök där ett leveranskvitto erhålls. För 2-vägs SMS representerar detta leveranskvittot för Senaste utgående meddelande i interaktionen.	Agent	SMS
SMS Procentandel leveranskvitto	Procentandelen SMS försök med ett leveranskvitto, beräknat.	Agent	SMS
E-postförsök	Antalet försök som gjorts via e-postkanalen.	Agent	E-post
Totalt försök	Det totala antalet försök som gjorts i alla kanaler, beräknat som: Röstförsök + SMS försök + E-postförsök + Annat Försök		Röst, SMS, E-post
Icke försök	Det är antalet samtal som har markerats med resultat som inte avser försök, samt eventuella interaktioner som kraftfullt märks som icke-försök med API.		Röst, SMS, E-post
E-postblock	Antalet e-postmeddelanden som blockerades	Agent	E-post
E-poststuds	Antalet e-postmeddelanden som studsade tillbaka.	Agent	E-post
Levererad post	Antalet e-postmeddelanden som levererats till mottagarens inkorg	Agent	E-post
E-post öppnas	Antalet e-postmeddelanden som var unika öppnas av mottagare (inte en summering av alla öppnas för ett försök).	Agent	E-post
E-postklick	Antalet e-postmeddelanden med en unik URL klickades av mottagarna (inte en summering av alla klick för ett försök).	Agent	E-post
Vidarebefordra e-post	Antalet e-postmeddelanden som vidarebefordrats av mottagare.	Agent	E-post
Skräppost	Antalet e-postmeddelanden som markerats som skräppost av mottagarna.	Agent	E-post

Avsluta prenumeration på Mail	Antalet e-postmeddelanden där mottagarna avregistrerade sig från framtida kommunikation.	Agent	E-post
Fält	**Beskrivning**	**Ej tillämpligt**	**Läge**
Procent e-postblock	Procentandelen e-postmeddelanden som blockerades, beräknat som: E-postblock/E-postförsök	Agent	E-post
E-postavvisningsprocent	Procentandelen e-postmeddelanden som avvisades, beräknas som: E-postavvisning/E-postförsök	Agent	E-post
Procent levererat e-postmeddelande	Procentandelen e-postmeddelanden som var har levererats, beräknat som: E-post levererad / E-postförsök	Agent	E-post
Procent öppnade e-postmeddelanden	Procentandelen levererade e-postmeddelanden som öppnades, beräknat som: Öppna e-post / Levererad post	Agent	E-post
E-postklicka-till och med procent	Procentandelen levererade e-postmeddelanden där användaren klickade på en unik URL, beräknat som: E-postklick/Levererad e-post	Agent	E-post
E-post Klicka-för-att-öppna-procent	Procentandelen öppnade e-postmeddelanden där användaren klickade på en unik URL, beräknad som: E-post Klicka på / Öppna e-post	Agent	E-post
Procent vidarebefordran av e-post	Procentandelen e-postmeddelanden som var vidarebefordrad, beräknad som: Vidarebefordra e-post/E-postförsök	Agent	E-post
Procent skräppost i e-post	Procentandelen e-postmeddelanden som markerats som skräppost, beräknas som: E-postskräppost/E-postförsök	Agent	E-post
Procent för avregistrering av e-post	Procentandelen e-postmeddelanden där mottagarna avsluta prenumerationen, beräknas som: Avregistrering av e-post / E-postförsök	Agent	E-post
Kunden svarade	Det är antalet samtal som besvarats av kunden	Agent	Röst

Ansluta	Det är antalet kundbesvarade samtal som är kopplade till en agent eller IVR.		Röst
Agent Connect	Det är antalet kundsamtal som är kopplade till agenterna för uppringning från ett agenttempoläge som Förhandsgranskning, Fortskrider, Prediktiva.		Röst
IVR Anslut	Det är antalet kundanslutna samtal för uppringare med ett IVR-tempoläge.	Agent	Röst
Försöksprocent	Det är förhållandet mellan anslutna samtal och det totala antalet försök. Formel = Anslutna samtal/Totalt antal försök	Agent	Röst
Anslutningsprocent	Det är förhållandet mellan anslutna samtal och det totala antalet försök. Formel = Anslutna samtal/Totalt antal försök	Agent	Röst
Fält	**Beskrivning**	**Ej tillämpligt**	**Läge**
Försökskvot	Det är förhållandet mellan det totala antalet försök som gjorts och antalet unika kontakter som haft minst ett försök. Formel = Totalt antal försök / unika kontakter	Agent	Röst
Försök att ansluta förhållande	Det är förhållandet mellan det totala antalet anslutna samtal och antalet unika kontakter som hade minst ett försök. Formel = Anslutna samtal / Unik Kontakter	Agent	Röst
Genomsnittligt antal försök per timme	Det är förhållandet mellan kampanjens körtid för dagen i minuter och det totala antalet försök. Formel = Kampanjtid för dagen i minuter / Totalt antal försök /60	Agent	Röst
Genomsnittligt antal anslutningar per timme	Det är förhållandet mellan kampanjens körtid för dagen i minuter och det totala antalet anslutna samtal. Formel = Kampanjtid för dagen i minuter / Total Connect-/60	Agent	Röst
Övergiven kund	Det är antalet samtal som övergivits av kunden.	Agent	Röst
Övergivet system	Det är antalet samtal som övergivits av uppringarsystemet.	Agent	Röst

Övergiven	Det är det totala antalet övergivna samtal, inklusive samtal som övergivits av kunden och System	Agent	Röst
Övergiven procent	Förhållandet mellan totalt antal övergivna samtal och summan av totalt antal agentanslutningar och totalt antal övergivna samtal. Formel = Totalt antal övergivna samtal / (Agent Ansluter + övergivna samtal)	Agent	Röst
Övergivningstid	Det är tidslängden från det att samtalet överges.	Agent	Röst
Genomsnittlig varaktighet för övergivande	Det är förhållandet mellan övergiven varaktighet och antalet övergivna samtal. Formel = Övergivningstid / Övergiven Samtal	Agent	Röst
CPA-varaktighet (ms)	Det är tiden det tar för CPA (Call Progressive Analysis) i millisekunder.	Agent	Röst
Genomsnittlig CPA-varaktighet (ms)	Det är förhållandet mellan CPA-tid och antalet försök.	Agent	Röst
Fält	**Beskrivning**	**Ej tillämpligt**	**Läge**
AMD-anslutning	Det är antalet telefonsvararsamtal som är kopplade till en agent.		Röst
AMD	Det är antalet kopplade telefonsvararsamtal.		Röst
AMD-procent	Det är rationen av telefonsvararsamtal i förhållande till det totala antalet försök Gjorde.		Röst
PCB-försök	Det är antalet försök som görs som är personliga återuppringningar		Röst
NCB-försök	Det är antalet försök som görs som är normala återuppringningar	Agent	Röst
Försök till återuppringning	Det är antalet försök som gjorts som är personliga återuppringningar och normala återuppringningar. Formel = PCB-försök + NCB-försök		Röst

PCB-anslutning	Det är antalet personliga återuppringningar som är kopplade till en agent.		Röst
NCB Connect	Det är antalet normala återuppringningar som är kopplade till en agent.		Röst
Återupp ringning ar Anslut	Det är det totala antalet återuppringningar, inklusive både personliga och normala återuppringningar, som är kopplade till en agent.		Röst
Återuppringning Anslutningsprocent	Förhållandet mellan återuppringningar som är kopplade till en agent och det totala antalet återuppringningsförsök. Återuppringning här inkluderar både personliga och normala återuppringningar. Formel = (PCB Connect + NCB Connect) / (PCB-försök + NCB-försök)		Röst
PCB-registrerad	Det är antalet personliga återuppringningar som registrerats idag.		Röst
Registrerad nationell centralbank	Det är antalet normala återuppringningar som registrerats idag.		Röst
Återuppringning ar registrerade	Det är antalet återuppringningar, inklusive både personliga och normala återuppringningar, som registrerats idag. Formel = PCB-registrerad + NCB-registrerad		Röst
PCB stängd framgång	Det är antalet personliga återuppringningar som stängs med ett lyckat resultat.		Röst
PCB-stängt fel	Det är antalet personliga återuppringningar som stängs med ett misslyckat resultat.		Röst
NCB avslutade framgång	Det är antalet normala återuppringningar som stängs med ett lyckat resultat.		Röst
Fält	**Beskrivning**	**Ej tillämpligt**	**Läge**
NCB:s stängda fel	Det är antalet normala återuppringningar som stängs med ett felresultat.		Röst

Återuppringningar stängda lyckades	Det är antalet återuppringningar, inklusive både personliga och normala återuppringningar, som stängs med ett lyckat resultat. Formel = PCB stängd framgång + NCB stängd Framgång		Röst
Återuppringning stängt fel	Det är antalet återuppringningar, inklusive både personliga och normala återuppringningar, som avslutas med ett felresultat. Formel = PCB-stängt fel + NCB-stängt fel		Röst
Återuppringningar stängda	Det är det totala antalet återuppringningar, inklusive både personliga och normala återuppringningar, som avslutas med både lyckade och misslyckade resultat. Formel = PCB stängd framgång + NCB stängd Framgång + PCB-stängt fel + NCB-stängt fel		Röst
AEM försök	Det är antalet försök som gjorts för AEM-kontakter (Account Executive Mapping).		Röst
AEM Anslut	Det är antalet AEM samtal som är kopplade till en agent.		Röst
AEM Connect-procent	Det är förhållandet mellan anslutna AEM-samtal och det totala antalet AEM försök.		Röst
Annan anslutning	Det är antalet kundanslutna samtal för icke-uppringare.	Kampanjgrupp, Agent, lista ID	Röst, SMS, E-post
Annat försök	Det är antalet försök som gjorts för icke-uppringningssamtal, till exempel försök via MCD API.	Kampanj Grupp, Agent, Lista ID	Röst, SMS, E-post
CPaaS-försök	Det är antalet försök för en CPaaS-kanal.	Kampanj Grupp, Agent, Lista ID	Röst, SMS, E-post

Beräknade

Fält	Beskrivning	Ej tillämpligt	Läge
Agent	Det är antalet agenter som loggar in i systemet en gång under dagen.		Röst
Fält	**Beskrivning**	**Ej tillämpligt**	**Läge**
Anslutningsfrekvens för agent	Det är förhållandet mellan anslutna samtal och det totala antalet agenter.		Röst
Ringens varaktighet	Det är den tidsperiod en telefon ringer innan den besvaras	Agent	Röst
Genomsnittlig ringtid	Det är förhållandet mellan ringlängden och det totala antalet anslutna samtal.	Agent	Röst
Samtalslängd	Det är tidsperioden för en faktisk taltid.		Röst
IVR-tid	Den totala tid som en uppringare interagerar med IVR systemet.	Agent	Röst
2-vägs SMS Varaktighet	Det totala tidsintervallet mellan initieringen av ett 2-vägs SMS försök.	Agent	SMS
ACW-tid	Det är den period under vilken ACW-aktiviteter (After Call Work) utförs.		Röst
Hantera varaktighet	Den visar varaktigheten för den faktiska samtalstiden och den tid som spenderas på ACW-aktiviteter. Formel = samtalslängd + ACW-varaktighet		Röst
Förhandsgranskningens varaktighet	Här visas hur länge en agent visar ett förhandsgranskningssamtal.		Röst
AHT	Det är förhållandet mellan total samtalshanteringstid och totalt antal anslutna samtal. Formel = Hantera varaktighet / Total anslutning		Röst
AHT IVR	Den genomsnittliga hanteringstiden för IVR samtal. Detta beräknas som den totala varaktigheten IVR dividerat med antalet kopplade IVR samtal. Formel: AHT IVR = IVR Varaktighet / IVR Anslut		Röst

AHT 2-vägs SMS	Den genomsnittliga hanteringstiden för 2-vägs SMS-interaktioner. Detta beräknas som den totala varaktigheten för 2-vägs SMS försök dividerat med det totala antalet 2-vägs SMS försök. Formel: AHT 2-vägs SMS = 2-vägs SMS varaktighet / 2-vägs SMS försök	Agent	SMS
Genomsnittligt första svar 2-vägs SMS	Den genomsnittliga svarstiden för det första meddelandet i en 2-vägs SMS-interaktion. Det beräknas genom att summera varaktigheten mellan det första meddelandet som skickades och det första meddelandet som mottogs i alla 2-vägs SMS försök och dividera det med det totala antalet mottagna 2-vägsmeddelanden.	Agent	SMS
Fält	**Beskrivning**	**Ej tillämpligt**	**Läge**
	Exkluderar 2-vägs SMS försök till timeout för det första meddelandet men inkluderar de som har timeout i efterföljande meddelanden. Formel: Gen. första svar 2-vägs SMS = (Summering av alla första meddelandesvar varaktigheter) / Mottagna 2-vägsmeddelanden		
Genomsnittligt svar 2-vägs SMS	Den genomsnittliga svarstiden för alla meddelanden i 2-vägs SMS-interaktioner. Det beräknas genom att summera varaktigheten mellan varje meddelande som skickas och tas emot i 2-vägs SMS försök och dividera det med det totala antalet mottagna 2-vägsmeddelanden. Utesluter tidsgränsen för meddelanden som omfattas av tidsgränsen. Formel: Gensvar 2-vägs SMS = (Summering av alla meddelandesvar varaktigheter) / Mottagna 2-vägsmeddelanden	Agent	SMS
AHT RPC	Det är förhållandet mellan total samtalshanteringstid för RPC-samtal och totalt antal anslutna samtal. Formel = Total hanteringstid för RPC-samtal /	Agent	Röst

	Total anslutning		
AHT icke RPC	Det är förhållandet mellan total samtalshanteringstid för icke-RPC-samtal och totalt antal anslutna samtal. Formel = Total hanteringstid för icke-RPC Samtal/Total Connect		Röst
AHT-samtycke	Den genomsnittliga hanteringstiden för samtyckesförsök.		Röst
AHT Icke samtycke	Den genomsnittliga hanteringstiden för försök utan samtycke. Om PEWC är avaktiverat används detta värde bör vara 0.		Röst
Handbok för AHT	Det är förhållandet mellan total samtalshanteringstid och totalt antal samtal som är kopplade för manuella samtal. Formel = Total hanteringstid för manuell Samtal/Total Connect		Röst
ACW RPC Varaktighet	Det är den period under vilken ACW-aktiviteter utförs för RPC-typ.		Röst
ACW icke RPC Varaktighet	Det är den period under vilken ACW-aktiviteter utförs för icke-RPC-typ		Röst
Samtal s-RPC-varaktig het	Det är samtalstiden för RPC-samtal.		Röst
Prata icke RPC-varaktighet	Det är samtalstiden för icke-RPC-samtal.		Röst

RPC eller medgivande eller manuell fältinformation

Fält	Beskrivning	Ej tillämpligt	Läge
RPC	Det är antalet försök som har RPC-resultat (Right Party Connect).		Röst
Ej RPC	Det är antalet försök som har resultat som inte har rätt part Connect.		Röst
RPC-procent	Det är förhållandet mellan försök som gjorts med RPC resultat till de totala försök som gjorts. Formel = RPC / Totalt antal försök		Röst
Procent ej RPC	Det är förhållandet mellan försök som gjorts med icke-RPC-resultat och de totala försöken som gjorts. Formel = Icke-RPC / Totalt antal försök		Röst
RPC-anslutning	Det är det totala antalet samtal som är kopplade till RPC-resultat.		Röst
Procent RPC-anslutning	Det är förhållandet mellan RPC-anslutning och det totala antalet anslutna samtal. Formel = RPC Connect / Total Connect		Röst
Samtycke	Antalet försök som är samtyckesförsök. Om PEWC (Prior Express Written Consent) inaktiveras ska detta värde vara 0.		Röst, SMS, E-post
nSamtycke	Antalet försök som är försök utan samtycke. Om PEWC (Prior Express Written Consent) inaktiveras kommer detta värde bör vara 0.		Röst, SMS, E-post
Procent RPC-samtycke	Procentandelen samtyckesförsök som resulterade i ett resultat av typen RPC (Right Party Contact) eller Consent. Om PEWC inaktiveras ska detta värde vara 0. Formel: RPC-samtycke % = (RPC / samtycke) × 100		Röst
RPC nConsent-procent	Procentandelen försök till icke-samtycke som resulterade i ett resultat av typen RPC eller nConsent. Om PEWC inaktiveras ska detta värde vara 0. Formel: RPC nConsent % = (RPC / nSamtycke) × 100		Röst

Anslutning av samtycke	Antalet samtyckesförsök som kopplats till en agent. Om PEWC är inaktiverad ska detta värde vara 0.		Röst
Procentandel anslutningar för samtycke	Antalet samtyckesförsök som ansluten till en agent. Om PEWC inaktiveras ska detta värde vara 0.		Röst
Fält	**Beskrivning**	**Ej tillämpligt**	**Läge**
nConse nt Connect	Antalet försök till icke-samtycke som kopplats till en agent. Om PEWC är inaktiverad ska detta värde vara 0.		Röst
nConsent Connect-procent	Procentandelen försök med icke-samtycke som är kopplade till en agent. Formel: nConsent Connect % = (nConsent Anslut / nConsent) × 100		Röst
Manuellt	Det är antalet försök som gjorts med manuell kampanj.		Röst, SMS, E-post
Manuell tele misslyckades	Det är antalet försök som gjorts med manuell kampanj med telefonifel Resultatet.		Röst, SMS, E-post
Manuell Tele Success	Det är antalet försök som gjorts med hjälp av Manuell kampanj med lyckat telefoniresultat.		Röst, SMS, E-post
Manuell verksamhet misslyckades	Det är antalet försök som gjorts med manuell kampanj med resultat av misslyckade affärer.		Röst, SMS, E-post
Manuell affärsframgång	Det är antalet försök som gjorts med manuell kampanj med affärsframgång Resultatet.		Röst, SMS, E-post
Manuell RPC	Det är antalet försök som gjorts med en manuell kampanj med RPC-resultat.		Röst
Manuell RPC-procent	Det är förhållandet mellan försök som görs med en manuell kampanj med ett RPC-resultat och Det totala antalet försök som gjorts med en manuell kampanj.		Röstl

Detaljrapport

Så här skapar du en rapport:

1. Klicka på ikonen + Skapa historikrapport.

2. Välj Detaljrapport och klicka på Skapa.
3. Välj lämplig tidszon i listrutan för att generera rapporten för en viss tidszon. Standardtidszonen ställs in i webbläsaren.
4. Välj Period i listrutan om du vill visa rapporten för en viss period. Standardvärdet är Idag.
    a. Idag

b. Igår

c. Den här veckan

d. Föregående vecka

e. Den här månaden

f. Föregående månad

g. Senaste N dagarna - Om du väljer det här alternativet anger du antalet dagar som rapporten ska visas.

h. Anpassat datumintervall - Om du väljer det här alternativet anger du datumintervallperioden för att visa rapporten för en definierad period.

För att bibehålla optimal prestanda och effektivitet tillåter vi endast en maximal period på 180 dagar.

Använd filter

1. Gå till avsnittet Filter.
2. På Kanal Tab väljer du kanaltyp bland följande alternativ:
   a. SMS: Innehåller data för kontakter som hanteras via SMS kommunikation.
   b. Röst: Innehåller rapportdata för kontakter som hanterats via röstsamtal.
   c. E-post: Innehåller rapportdata för kontakter som hanterats via e-post.
   d. Administratörsåtgärder (icke-kanal): Innehåller rapportdata för kontakter som uppdaterats manuellt, inte via någon aktiv kanal.
3. Välj lämpliga globala list-ID:n i den globala listan Tab.
4. Välj lämpliga kampanjgrupper i Kampanjgrupp Tab.
5. I Kampanj Tab väljer du lämplig kampanj.
6. Välj lämpliga list-ID:n i Lista Tab. List-id:n visas bara för utvalda kampanjer.
7. I CSS-gruppen Tab väljer du lämpliga CSS-grupper. CSS-grupper visas bara för de valda kampanjerna.
8. I CSS Tab väljer du lämplig CSS. CSS visas bara för de valda kampanjerna.
9. Välj lämplig agent i Agent Tab.
10. I Resultat Tab väljer du lämpligt resultat.
11. Välj lämplig status för kontakten i Status Tab.
12. I försöket Tab väljer du typen av kontaktförsök bland följande alternativ:
    a. Försök till RPC
    b. Försök ej RPC
    c. Försökt

d. Inget försök

13. På Villkor Tab skapar du villkoret om tillämpligt. Villkorsfunktionen gör det möjligt att bygga anpassade
    Villkor. Tryck på {-tangenten för att öppna ett popup-fönster som föreslår systemfält och affärsfält.

Element

1. Gå till avsnittet Element.
2. I Attribut Tab väljer du relevanta fält för att generera rapporten. Mer information om fälten finns i Attribut.
3. I Leverans Tab väljer du relevanta fält för att generera rapporten. Mer information om fälten finns i Leverans.
4. I Bearbetning Tab väljer du relevanta fält för att generera rapporten. Mer information om fälten finns i Bearbetning.
5. I Resultat Tab väljer du relevanta fält för att generera rapporten. Mer information om fälten finns i Resultat.
6. I den beräknade Tab väljer du relevanta fält för att generera rapporten. Mer information om fälten finns i Computed.
7. I Affärsparametrar Tab väljer du relevanta fält för att generera rapporten. Om du vill visa affärsparametrar måste du välja minst en kampanj. Dessa parametrar hämtas från den valda kampanjen.
8. Välj Kanal i listrutan för att visa element baserat på den valda kanalen. De alternativ som finns är:
    a. Röst: Visar element som är specifika för röstinteraktioner.
    b. SMS: Visar element relaterade till SMS kommunikation.
    c. E-post: Visar parametrar som är specifika för e-postinteraktioner.
    d. Alla: Låter dig se alla element oavsett kanal.

Spara och visa rapport

1. Klicka på Visa för att visa rapporten.
2. Klicka på Exportera om du vill exportera rapporten till en Excel-fil.
3. Klicka på Spara. Du kan också spara rapporten från filtersidan.
4. Ange rapportens namn och beskrivning.
5. Klicka på Spara.

Attribut

Fält	Beskrivning	Läge
Kampanjgrupp	Det är namnet på den kampanjgrupp som kontakterna tillhör.	Röst, SMS, E-post

Pacing	Den visar tempoläget för kontaktförsöket. Exempel: Förhandsgranskning, Progressiv, Prediktiv.	Röst
Fält	**Beskrivning**	**Läge**
Kampanj	Det är namnet på den kampanj som kontakten tillhör.	Röst, SMS, E-post
Global lista ID	Det är ID som genereras av programmet för varje lista som placeras för global uppladdning. Denna ID är unik i systemet.	Röst, SMS, E-post
Lista ID	Det är listan ID som genereras av programmet för den här listan. Den här ID är unik i en kampanj.	Röst, SMS, E-post
Kontakt ID	Det är en unik ID för en kontakt i en kampanj.	Röst, SMS, E-post
Uppladdad tid	Den visar tiden då kontakterna laddas upp.	Röst, SMS, E-post
LCM-nyckel	Det är unikt ID system för försöket.	Röst, SMS, E-post
Uppringare Referens ID	Det är unikt ID i respektive uppringningssystem.	Röst, SMS, E-post
Från läge	E-postmeddelandet ID som används för att initiera en SMS eller ett e-postmeddelande. Eller den uppringare ID som används för att initiera ett samtal.	Röst, SMS, E-post
Källa: Kampanj ID	ID för den ursprungliga kampanjen som data överförs från (tomt för den första källkampanjen).	Röst, SMS, E-post
Källa: Kontakt ID	Kontakten ID överförd från den ursprungliga kampanjen (tom för den första källkampanjen).	Röst, SMS, E-post
Kedjade	Anger om kontakten/data flyttas eller kopieras mellan kampanjer.	Röst, SMS, E-post
Destination skampanj ID	ID för kampanjen som tar emot kontakter eller data från en källkampanj.	Röst, SMS, E-post
Destinationskontakt ID	Kontakten ID som tilldelats i målkampanjen efter att ha överförts från en källkampanj.	Röst, SMS, E-post

Leverans

Fält	Beskrivning	Läge
Fält	**Beskrivning**	**Läge**
Kontaktförsök	Det är försöksnumret, till exempel första försöket, andra och så vidare.	Röst, SMS, E-post
Lägesvärde	Det är kundens telefonnummer eller e-postadress ID.	Röst, SMS, E-post
Läge	Det är telefontyp, e-post eller SMS för läget.	Röst, SMS, E-post
Kanal	Den visar namnet på kanalen som hänvisar till den kommunikationsmetod som används för att interagera med en kund.	Röst, SMS, E-post
Schemalagd leveranstid	Den visar schemalagt datum och tid för när en kontakt ska levereras. Detta kan referera till tiden för ett samtal med en kontakt, avtalad tid för återuppringning eller den nyligen inträffade ordnat datum och tid för kontakten.	Röst, SMS, E-post
Faktisk leveranstid	Den visar datum och tid när kontakten faktiskt levererades.	Röst, SMS, E-post
Kontakta naturen	Här visas kontakttyper som Fresh, Rescheduled, Normal callback, Personal Callback, AEM-Fresh, AEM-Rescheduled, Fresh-Moment och AEM-Fresh-Moment Kontakter.	Röst, SMS, E-post
Samtycke	Den visar om kontakten har samtycke eller icke-samtycke.	Röst, SMS, E-post
Manuellt	Den visar om kontakten rings upp manuellt.	Röst
CSS-villkor	Den visar det specifika villkoret för kontaktvalsstrategi (CSS) som valts för att välja kontakten.	Röst, SMS, E-post
Namn på digital mall	Den måste tillhandahållas när du använder en skriptdesigner. För SMS, Ange mallnamnet SMS. För E-post anger du namnet på e-postmallen.	Röst, SMS, E-post

Bearbetar

Fält	Beskrivning	Läge
Tid för förhandsgranskning	Här visas tiden då kontakten presenterades för agenten i förhandsgranskningsläge.	Röst
Tid för förhandsgranskning såtgärd	Här visas tiden då agenten svarade på förhandsgranskningssamtalet.	Röst
Fält	**Beskrivning**	**Läge**
Operatörens tid	Den visar den tid då operatören tog emot kontakten.	Röst, SMS
Operatörens åtgärdstid	Den visar tiden då operatören klickade på kontakten.	Röst, SMS
Starttid för försök	Här visas datum och tid då kontaktförsöket inleddes.	Röst, SMS, E-post
Ringtid	Den visar datum och tid när samtalet börjar ringa hos kunden.	Röst
Kundens svarstid	Den visar tiden då kunden svarade på ett samtal.	Röst
CPA-tid	Här visas datum och tid då CPA (Call Progress Analysis) är klar.	Röst
Anslut till agent	Den visar om samtalet är kopplat till en agent eller inte.	Röst
Tid för agentanslutning	Den visar datum och tid då kundsamtalet kopplades till en agent.	Röst
Starttid för ACW	Här visas datum och tid då konversationen mellan kunden och agenten avslutas och agenten startar ACW-aktiviteter (After Call Work) för kontakten.	Röst
Sluttid för försök	Här visas datum och tid då försöket avslutades. Det är inte tillämpligt för e-post.	Röst, SMS
Meddelande skickat	Det hänvisar till det totala antalet SMS-meddelanden som har skickats till mottagare.	SMS
Meddelande mottaget	Det hänvisar till det totala antalet SMS-meddelanden som har tagits emot.	SMS
Information om meddelanden	Den visar meddelandetypen (antingen utgående eller inkommande), meddelandets innehåll och meddelandetiden.	SMS

Meddelandehändelse	Den visar ett klickbart popup-fönster som visar meddelandehändelser, inklusive händelsetyp och händelsetid.	SMS
E-postämne	Den visar ämnesraden i e-postmeddelandet. Om en SendGrid-mall används visas mallens e-postämne i stället för det faktiska ämnet som skickas till slutkunden.	E-post
E-postmallens namn	Om en SendGrid-mall används visas mallnamnet SendGrid i stället för namnet på e-postmallen. E-post- eller SMS-mallen visas under Digitalt Mallnamn.	E-post
E-posthändelser	Den visar en klickbar pop-over som presenterar e-posthändelser som som händelsetyp, händelsetid, användaragent, IP, URL, URL-förskjutning och maskinöppen.	E-post
Svar från guiden	Den visar ett klickbart popup-fönster med samtalsguidens svar, inklusive fråga, svar och aktivitet	E-post
Fält	**Beskrivning**	**Läge**
	Tid.	

Resultatet

Fält	Beskrivning	Läge
Kvitto för meddelandeleverans	Bekräftelse på att ett meddelande (SMS) har levererats till mottagaren.	SMS
Behandlingstid för resultat	Den visar datum och tid då systemet bearbetade resultatet för försöket.	Röst, SMS, E-post
Resultatet	Den visar namnet på resultatet av försöket.	Röst, SMS, E-post
Överordnat resultat	Den visar namnet på det överordnade företagets resultat.	Röst, SMS, E-post
E-post skickad	Åtgärden att ett e-postmeddelande skickas från avsändarens system.	E-post
E-postblock	När ett e-postmeddelande blockeras av mottagarens server, vilket förhindrar leverans.	E-post
E-poststuds	När ett e-postmeddelande returneras som olevererbart på grund av problem som en ogiltig adress	E-post

Levererad post	Bekräftelse på att e-postmeddelandet har levererats till mottagarens inkorg.	E-post
E-post öppnas	En status som anger att mottagaren har öppnat e-postmeddelandet.	E-post
E-postklick	En post som mottagaren klickade på en länk i e-postmeddelandet.	E-post
E-post SKRÄPPOST	E-postmeddelandet markerades som skräppost av mottagaren eller filtrerades automatiskt som skräppost.	E-post
Avsluta prenumeration på Mail	Mottagaren valde bort framtida kommunikation genom att klicka på en länk för att avsluta prenumerationen i e-postmeddelandet.	E-post
Omplanerad tid	Den visar det omplanerade datumet och tiden för nästa försök.	Röst, SMS, E-post
Kontaktstatus	Den visar kontaktens status vid den tidpunkt då någon Aktivitet, till exempel ett samtalsförsök eller ett skriptblock före samtal, utförs.	Röst, SMS, E-post
Målvärde	Den visar målvärdet som uppdaterats av agenten för försöket.	Röst, SMS,
Fält	**Beskrivning**	**Läge**
		E-post
Lead Poäng	Den visar leadpoängen som uppdaterats av agenten för försöket.	Röst, SMS, E-post
Frånkopplad av	Den visar om samtalet har kopplats bort av kunden, agenten eller systemet. För övergivna samtal kan det vara kund eller system. För anslutna samtal kan det vara Kund eller agent.	Röst
RPC	Anger att meddelandet eller samtalet har nått den avsedda mottagaren eller parten.	Röst, SMS, E-post
Icke-RPC	Anger att meddelandet eller samtalet inte nådde fram till den avsedda mottagaren eller den avsedda parten.	Röst, SMS, E-post
Försök	En åtgärd som vidtagits för att initiera en kommunikation.	Röst, SMS, E-post
Icke-försök	Ett tillstånd där inga försök gjordes att initiera kommunikation.	Röst, SMS, E-post

Dubbelt resultat	När en agent eller API användare anger ett dubbelt resultat, till exempel en återuppringning med ett affärsresultat, visar informationen två poster, en för varje resultat, med en flagga som indikerar Ja under dubbelt resultat.	Röst, SMS, E-post
Agentnamn	Här visas namnet på den agent som hanterade samtalet.	Röst
Agent-ID	En unik identifierare som tilldelats en agent.	Röst
Agentens kommentarer	Den visar de kommentarer som agenten lagt till efter samtalet med kunden.	Röst, SMS, E-post
Användarnamn för operatör	Detta är namnet på kontrolloperatören.	Röst, SMS, E-post

Beräknade

Fält	Beskrivning	Läge
Försökets varaktighet (sek)	Det är försökets totala varaktighet i sekunder.	Röst, SMS, E-post
Fält	**Beskrivning**	**Läge**
Ringens varaktighet (sek)	Det är ringhändelsens totala varaktighet, i sekunder.	Röst
CPA-varaktighet (ms)	Det är den totala varaktigheten för CPA, i millisekunder.	Röst
Samtalsläng d för kunder (sek)	Det är den totala varaktigheten för kundens anslutna tid, i sekunder.	Röst
Agentens samtalslängd (sek)	Det är agentens totala varaktighet i sekunder.	Röst
ACW-varaktighet (sek)	Det är den totala varaktigheten för aktiviteten (ACW), i sekunder.	Röst
Förhandsgranskningens varaktighet (sek)	Det är den totala varaktigheten för agenten som förhandsgranskar kundinformationen, i sekunder för förhandsgranskningssamtal.	Röst
Övergivningstid (sek)	Det är den totala varaktigheten under vilken kundsamtalet överges, i sekunder.	Röst

Återuppringningsrapport

Så här skapar du en rapport:

1. Klicka på ikonen + Skapa historikrapport.
2. Välj Återuppringningsrapport och klicka på Skapa.
3. Välj lämplig tidszon i listrutan för att generera rapporten för en viss tidszon. Standardtidszonen ställs in i webbläsaren.
4. Välj Period i listrutan om du vill visa rapporten för en viss period. Standardvärdet är Idag.
    a. Idag
    b. Igår
    c. Den här veckan
    d. Föregående vecka
    e. Den här månaden
    f. Föregående månad
    g. Senaste N dagarna - Om du väljer det här alternativet anger du antalet dagar som rapporten ska visas.
    h. Anpassat datumintervall - Om du väljer det här alternativet anger du den datumperiod som rapporten ska visas för

en definierad period.

För att bibehålla optimal prestanda och effektivitet tillåter vi endast en maximal period på 90 dagar.

Använd filter

1. Gå till avsnittet Filter. Du kan markera ett eller flera fält i ett filter.
2. Välj lämpliga globala list-ID:n i den globala listan Tab.
3. Välj lämpliga kampanjgrupper i Kampanjgrupp Tab.
4. I Kampanj Tab väljer du lämplig kampanj.
5. Välj lämpliga list-ID:n i Lista Tab. List-id:n visas bara för utvalda kampanjer.
6. Välj lämplig agent i Agent Tab.
7. I Villkor Tab skapar du villkoret om tillämpligt. Villkorsfunktionen gör det möjligt att skapa anpassade förhållanden. Tryck på {-tangenten för att öppna ett popup-fönster som föreslår systemfält och affärsfält.

Element

1. Gå till avsnittet Element.
2. I Motringningsinformation Tab väljer du relevanta fält för att generera rapporten. Mer information om fälten finns i Motringningsinformation.
3. I Affärsparametrar Tab väljer du relevanta fält för att generera rapporten. Mer information om fälten finns i Affärsparametrar. I den här Tab visas de skapade affärsparametrarna.

Spara och visa rapport

1. Klicka på Visa för att visa rapporten.
2. Klicka på Exportera om du vill exportera rapporten till en Excel-fil.
3. Klicka på Spara. Du kan också spara rapporten från filtersidan.
4. Ange rapportens namn och beskrivning.
5. Klicka på Spara.

Information om återuppringning

De motringningsrelaterade elementen visas för val. Rapporten genereras baserat på de valda elementen.

1. Använd Sök och markera ett eller flera element.
2. Om du vill markera alla element klickar du på Markera alla.

   Vissa element är redan förvalda och frysta – dessa är obligatoriska element i rapporten.

Fält	Beskrivning

Kampanjgrupp	Namnet på den kampanjgrupp som kontakterna tillhör.
Fält	**Beskrivning**
Kampanj	Namnet på den specifika kampanj som kontakten tillhör.
Lista ID	Lista ID som genereras av programmet för den här listan. Denna ID är unik i en kampanj.
Kontakt ID	Den specifika ID för kontakten som är kopplad till den registrerade återuppringningen.
Agentnamn	Namnet på den agent som hanterade samtalet.
Återuppringningsläge	Det läge (t.ex. telefonnummer) som återuppringningen begärs genom.
Kontaktnummer	Telefonnumret som återuppringningen begärs på.
Status	Kontaktstatus, till exempel öppen, stängd eller levererad vid tidpunkten för rapportgenereringen.
Återuppringningsförsök	
Försök	Antal försök som gjorts för en kontakt.
Typ av återuppringningsförsök	Typ av återuppringningsförsök, till exempel personlig återuppringning (PCB) eller normal återuppringning (NCB).
Schemalagd leveranstid	Datum och tid då kontakten är schemalagd för leverans.
Faktisk leveranstid	Datum och tid då kontakten faktiskt levererades.
Namn på ansluten agent	Namnet på agenten som samtalet är kopplat till.
Leveransläge	Läge för kontakten där kontakten levereras.
Resultatet	Resultat för återuppringning som angetts för kontakten.
Tid för nästa försök	Datum och tid då kontakten är schemalagd för nästa försök.

Historiska rapporter (arv)

Dessa rapporter använder historiska data från föregående dag för att ge insikter om kontaktcentrets prestanda. De utgör en nästan uttömmande uppsättning som täcker alla aspekter av kontaktcentret, inklusive kontakter, samtal, resultat, agenter och mer. Rapporterna fylls i baserat på de filterkriterier som användaren har valt. Dessa rapporter kan antingen visas eller sparas i formatet CSV (kommaavgränsade värden).

Navigera till **Rapporter** > **Historiska rapporter (äldre).**

Filterkriterier för rapporter

Med rapportfiltret kan en användare titta på en makrovy av kontaktcentret och öka detaljnivån för en kontakt, ett samtal eller en agent.

Tidszonsfilter för rapporter

Du kan generera realtidsrapporter för specifika tidszoner. Välj tidszon i listrutan Tidszon innan du väljer andra filtreringskriterier. Rapporten för den aktuella dagen i den valda tidszonen visas.

Kontakta supporten för Cisco för att aktivera den här konfigurationen och för att få rapporter efter tidszon.

Rapporterar andra filterkriterier

Endast Voice-kanalen är tillgänglig för närvarande. SMS och E-post planeras för en framtida version. Användare kan ignorera alla referenser till SMS- eller e-postkanaler i dokumentet.

Med funktionen Filterkriterier kan du göra följande:

Filter	Beskrivning
Global lista	Alla globala listor visas för val. Både ett och flera val tillåts. Om du vill markera alla globala listor markerar du kryssrutan Markera alla.
Kampan jgrupp	Alla kampanjgrupper som innehåller kontakter för de valda globala listorna fylls i. Både ett och flera val tillåts. Om du vill välja alla kampanjgrupper markerar du kryssrutan Markera alla.
Kampanj	Alla kampanjer som innehåller kontakter för de valda kampanjgrupperna fylls i. Både ett och flera val tillåts. Om du vill välja alla kampanjer markerar du kryssrutan Markera alla. Ett enda kampanjval gör det möjligt att filtrera till nästa nivå. Om du väljer flera cam-paigns inaktiveras filtrering till nästa nivå. Visa rapporterna på den här nivån.
Lista	Alla kontaktlistor som laddats upp för den här kampanjen fylls i. Både ett och flera val tillåts. Om du vill markera alla listor markerar du kryssrutan Markera alla. • Om du inte väljer några specifika listor fylls data för alla listor i rapporten, inklusive länkningslistan (Lista ID -1). • Om du väljer specifika listor fylls data enbart för de valda listorna i. Se i så fall till att markera kryssrutan Inkludera länkningslista om du vill ha data som gäller lista ID -1 (länkningslista) i rapporten. Listor fylls i för standarddatumet på datumpanelen, det vill säga innevarande dag. Om du vill välja fler listor markerar du datumen på panelen Datum och klickar på OK. Välj de listor som krävs för rapporten, bland de ifyllda.
CSS-gruppen	Alla kontaktvalsstrategier (CSS) som är tillämpliga för de valda listorna är tillgängliga för val. Både ett och flera val tillåts. Om du vill välja alla CSS-grupper markerar du kryssrutan Markera alla.
CSSGroup-tillstånd	Villkoren för ovanstående CSS-grupper är ifyllda och tillgängliga för val. Både ett och flera val tillåts. Om du vill välja alla CSS-gruppvillkor markerar du kryssrutan Markera alla.

Välj lämpligt filter och klicka på **Visa poster** om du vill fylla i rapporten med poster upp till den valda nivån.

Resultat av samtal

Samtalsresultatrapporten visar antalet kontakter för varje valt telefoniresultat från de uppringda kontakterna.

1. **Välj tidsperiod** från **idag**, **igår**, **den här veckan,** den här månaden och **anpassad**. Om du väljer
   Anpassad, välj **startdatum** och **slutdatum**.
2. **Välj kanaltyp** från **Röst**, **SMS** eller **E-post**.
3. **Välj resultattyper** och **resultat** i listrutan.
4. **Välj filterkriterier**. Mer information finns i Rapportfiltervillkor.
5. Klicka på **Visa poster** för att fylla i rapporten.
   1. Klicka på **Exportera** om du vill exportera innehållet i rapporten till en Excel- (xlsx)- eller CSV-fil. Som standard exporteras rapporten som XLSX. **Om alternativet Exportera mask** i PII-skyddsfunktionen är aktiverat och användare kan visa data i det exporterade arket kontaktar du supportteamet för att maskera data. Detta kräver backend-konfigurationer.

Fält

Följande parametrar ingår i rapporten Samtalsresultat:

Fält	Beskrivning
Idag	Genererar rapporten för dagens datum.
Igår	Genererar rapporten för föregående dag fram till midnatt.
Den här veckan	Genererar rapporten från måndag till aktuell dag.
Den här månaden	Rapporten genereras från den första i kalendermånaden till den aktuella dagen.
Anpassad	Genererar rapporten för ett datumintervall. Välj Startdatum och Slutdatum i kalenderkontrollerna.
Kanal	Typ av kommunikation som röst, SMS eller e-post. **Obs!**: SMS och E-post är inte tillgängliga i den aktuella versionen, de är planerade för en framtida version.
Typ av resultat	Typ av resultat.
Utfall Detalj	Listar de kontaktvisa resultaten för varje kontakt för de valda resultaten och kampanjerna.
Sammanfattning av resultat	Visar en sammanfattning på en rad för varje resultat för varje kampanj. Markera kryssrutan Pivot. Kryssrutan Pivot transponerar kolumner och rader. Med pivoten markerad visar rapporten resultaten i rader, antalet utfall i kolumner, en kolumn för varje vald kamera. Pivotalternativet gäller bara om du väljer Kampanjer i filtercri-terian och inte för globala listor eller kampanjgrupper.
Resultatet	Resultat från alla konfigurerade telefoniresultat som visas i listrutan. Använd alternativet Välj alla resultat för att välja alla resultat. Du kan också välja flera resultat.

Samtalsresultat - Detalj	
Kampanjgrupp	Kampanjgrupp som rapporten återges för.
Kampanj-ID	Kampanj som rapporten återges för.
List-ID	Lista ID som dessa data tillhör.
Kontakt-ID	Kontakt ID som resultatet är inställt på.
Resultatet	Resultatet av denna utlysning.
Överordnat resultat	Överordnat resultat, om något, som ovanstående resultat mappas till.
Call_Start_DateTime	Startdatum och tid för samtalet.
Call_End_DateTime	Datum och tid för slutförandet av samtalet.
Affärsområde1 (1–26)	Alla konfigurerade affärsfält visas med ett affärsfält per kolumn. Om du väljer en enskild kampanj visas affärsfältnamn som <BusinessFieldName_BF>; Businessfield1 till Businessfield 26 spelas upp om du väljer flera kampanjer.
Läge	Läge som samtalet gjordes på.
Dialed_Number	Nummer som samtalet ringdes till.
Agent_ID	Agent ID till agenten som hanterade samtalet.
Agent_Name	Namnet på den agent som hanterade samtalet.
Agent_Login_Name	Den här kolumnen innehåller inga data.
Varaktighet	Samtalslängd, i HH:MM:SS
Target_Value	Den här kolumnen innehåller inga data.
Agent_Comments	Den här kolumnen innehåller inga data.
Lead Poäng	Den här kolumnen innehåller inga data.
Callback_DateTime	Datum och tid för återuppringning som agenten har angett.
DiallerReferenceID	Det här är värdet i fältet Samtals-GUID i uppringartabellen.
Contact_Nature	Här beskrivs kontakttypen som Fresh, Rescheduled, Normal callback, Personal Callback, AEM-Fresh, AEM-Rescheduled, AEM-Call-back, Fresh-Moment eller AEM-Fresh-Moment. AEM stöds inte i den aktuella versionen.
Schedule_DeliveryTime	Det här är den tid då agenter ställer in samtalet för nya kontakter. Det här är den nya ombokningstiden för kontakten.
Next_ScheduleTime	Det här är den tid då agenter ställer in samtalet för omplanerade kontakter.
Attempt_Number	Detta är antalet försök som gjorts på kontakten vid rapportdatumet och -tiden.

Sammanfattning av resultat	
Kampanj-ID	Den unika identifierare som representerar den specifika kampanj som är kopplad till posten.
GlobalListID	Den unika identifierare som representerar den globala lista som rapporten genereras för. **Anm:** Den här kolumnen är bara tillgänglig om den är markerad som en del av filterkriterierna.
Resultat	Antalet samtal med vart och ett av dessa resultat, där varje resultat representeras som en separat kolumn.

Sammanfattning av kampanj

Kampanjsammanfattningsrapporten ger en ögonblicksbild av en kampanj för de valda filtervillkoren. Navigera till rapportlistan **>kampanjsammanfattningen** om du vill visa kampanjsammanfattningsparametrar .

Du kan välja mellan tre vytyper:

Kontakter och försök: I vyn Kontakter och försök visas både kontakter och försöksrelaterade sammanfattningar för det valda datumintervallet och kampanjerna.

Kontakter: Kontaktvyn kräver inget datumintervall. Den här vytypen ger kontaktrelaterade sammanfattningar för de valda kampanjerna.

Försök: Försöksvyn kräver ett datumintervall. Den här vytypen ger en sammanfattning av försöken för de valda kampanjerna.

Så här visar du rapporter:

1. Välj vytyp från **Kontakter** och **försök**. Om du väljer **Försök väljer du tidsperioden från** Idag **,** Igår **,** Den här veckan, **Den här månaden och** Anpassad **.** Om du väljer **Anpassad** väljer **du Startdatum** och **Slutdatum**.
2. **Välj filterkriterier**. Mer information finns i Rapportfiltervillkor.
3. Klicka på **Visa poster** för att fylla i rapporten.
4. Klicka på **Exportera** om du vill exportera innehållet i rapporten till en Excel- (xlsx)- eller CSV-fil.

Rapportfält

Rapporten visar följande parametrar:

Obs!: Parametrarna visas baserat på den valda vytypen.

Fält	Beskrivning
Kampanj-ID	Kampanj ID som rapporten genereras för.
List-ID	Lista ID som dessa data tillhör.

Uppladdade	Antal kontakter som laddats upp via den här listan.
Färska	Antal nya kontakter med öppet tillstånd.
Återuppr	Antal återuppringningskontakter med öppet tillstånd.
AEM_Open	Den här kolumnen innehåller inga data.
Total_Open	Totalt antal kontakter i tillståndet Öppen.
Success_Closed	Antal kontakter som avslutats med lyckat resultat.
Failure_Closed	Antal kontakter som stängts med ett felresultat.
Total_Closed	Totalt antal kontakter som är stängda.
Contact_Scrubbed	Antal skrubbade kontakter.
Contact_Flushed	Antal spolade kontakter.
Contact_Expired	Antalet kontakter har upphört att gälla.
Contact_Blocked_ByCompliance	Antal blockerade kontakter
Contact_Pseudonymized	Den här kolumnen innehåller inga data.
Andra	
Completed_Percentage	Procentandel samtal som rings upp från de uppladdade kontakterna.
Telephony_Dialout	Antal samtal som har ringts upp från listan.
Telephony_Success	Antal samtal med en lyckad telefoniutgång.
Telephony_Failure	Antal samtal med misslyckad telefoni.
BusinessOutcome_Success	Antal samtal med misslyckad telefoni.
BusinessOutcome_Failure	Antal samtal med misslyckat affärsresultat.
Personal_Callback	Den här kolumnen innehåller inga data.
Normal_Callback	Den här kolumnen innehåller inga data.

DNC blockerad

I rapporten DNC-blockerad visas kontaktnummer och läge för kontakter som är blockerade från uppringning på grund av DNC-begränsning. Navigera till Rapportlista **>** **DNC blockerad** för att visa rapportparametrar.

Så här visar du rapporter:

1. **Välj tidsperiod** från **idag**, **igår**, **den här veckan,** den här månaden och **anpassad**. Om du väljer
   Anpassad, välj **startdatum** och **slutdatum**.
2. Markera kryssrutan **Visa endast agentuppsättning DNC** om du bara vill visa de kontakter som agenterna har angett som DNC.
3. Om du vill filtrera ett visst DNC-aktiverat nummer eller något affärsfält anger du detsamma i **textrutan DNC-nummer** / **affärsfält** .

   Obs!: När textrutan DNC-nummer/affärsfält används återges motsvarande rapport endast om indata exakt matchar en post.
4. Välj en **kanal** från **Röst**, **SMS** eller **E-post**.
5. **Välj filterkriterier**. Mer information finns i Rapportfiltervillkor.
6. Klicka på **Visa poster** för att fylla i rapporten.
7. Klicka på **Exportera** om du vill exportera innehållet i rapporten till en Excel- (xlsx)- eller CSV-fil.

Rapportfält

Rapporten visar följande parametrar:

Fält	Beskrivning
Kampanj-ID	Kampanj ID som rapporten genereras för.
Contact_Number	Kontaktnummer som är blockerat från att ringa på grund av efterlevnadsbegränsningar.
Läge	Läge som samtalet skulle ringas upp.
Blocked_At	Datum och tid då kontakten markerades som DNC och blockerades från uppringning.
DNC_Businessfield	Värdet för affärsfältet, med vilket DNC-block har aktiverats för kontakten.
Blocked_By	Fältnamn, baserat på vilket kontakten markeras DNC, till exempel telefonnummer, affärsfält och så vidare.
Agent_ID	Agent ID för agenten som hanterar samtalet.
Agent_Name	Namn på agenten som hanterar samtalet, som Förnamn, Efternamn.
Agent_Login_Name	Den här kolumnen innehåller inga data.
DNC_Start_DateAndTime	Datum och tid då DNC aktiverades för kontakten.
DNC_End_DateAndTime	Datum och tid tills DNC aktiverades för kontakten.

DNCTyp	Typ av DNC som tillämpas för motsvarande Cam-paign. Det kan vara antingen kategorispecifikt, kameraspecifikt eller globalt.
DNCCampaignCategory	Kampanjkategori baserad på vilken en given kontakt blockeras med DNC.

Kontaktförsök

Kontaktförsök visar en lista över alla uppringningsförsök för kontakter med ett valt filtervillkor. Du kan generera rapporten för ett visst värde i ett affärsfält eller generera rapporten för alla värden i ett affärsfält med hjälp av **listrutan** Gruppera efter.

Navigera till rapportlistan > **Kontakt Försök** att visa

rapportparametrar. Så här visar du rapporter:

1. **Välj tidsperiod** från **idag**, **igår**, **den här veckan,** den här månaden och **anpassad**. Om du väljer
   Anpassad, välj **startdatum** och **slutdatum**.
2. Välj en **rapporttyp** från Ladda upp och Uppringd.
   a. **Uppladdad**: för information om kontaktförsök för alla uppladdade kontakter för det valda filterkriteriet.
   b. **Uppringd**: för information om kontaktförsök för alla uppringda kontakter för de valda filterkriterierna.
3. Välj en **kanal** från **Röst**, **SMS** eller **E-post**.
4. **Välj filterkriterier**. **Mer information finns i Rapportfiltervillkor.** Tillämpliga filterkriterier är Kampanj, Lista, CSS-grupp, CSS-gruppvillkor och Övriga alternativ.

   Anmärkning:
   Du kan bara välja en kampanj för rapporten. Rapporten återges inte för flera kampanjer.
   Listan är obligatorisk när du har valt en kampanj. Flera listor tillåts.
   Välj endast ett CSS-gruppvillkor och CSS-gruppvillkor. Den här rapporten återges inte för flera CSS-grupper och CSS-gruppvillkor.
5. Ange följande i Övriga **alternativ**:
   a. Välj fältet **Verksamhet** i listrutan med alla konfigurerade affärsfält. Välj ett fält om du vill ha rapporten för ett visst värde i det valda affärsfältet.
   b. Ange ett **affärsvärde** för det valda affärsfältet. Rapporten hämtar poster som matchar det här värdet för det valda affärsfältet. Detta är obligatoriskt om du har valt ett affärsfält ovan.
   c. Välj Gruppera **efter** för att gruppera rapportdata. Detta är obligatoriskt.
   d. Välj det **senaste resultatet** som rapporten krävs för.
6. Klicka på **Visa poster** för att fylla i rapporten.

7. Klicka på **Exportera** om du vill exportera innehållet i rapporten till en Excel- (xlsx)- eller CSV-fil. **Om alternativet Exportera mask** i PII-skyddsfunktionen är aktiverat och användare kan visa data i det exporterade arket kontaktar du supportteamet för att maskera data. Detta kräver backend-konfigurationer.

Rapportfält

Rapporten visar följande parametrar:

Fält	Beskrivning
List-ID	Lista ID som kontakten tillhör.
Kontakt-ID	Antal försök som detaljerna i denna post avser. Till exempel indikerar 1 detaljerna som gäller det första försöket och 2 indikerar detaljerna som gäller det andra försöket.
Start_Time	Tidpunkt då samtalet påbörjades.
Läge	Läge för samtalet.
Contact_Number	Kontaktnummer som rings upp.
Condition_String	Villkor baserat på vilka data som extraheras för den här radposten.
Resultatet	Resultatet av samtalet.
Agent_ID	Agentens periferinummer på företagsnivå.
Agent_Name	Namnet på agenten som hanterar samtalet visas som Efternamn och Förnamn.
Agent_Login_Name	Den här kolumnen innehåller inga data.
Call_Starttime	Startdatum och tid för samtalet
GroupBy_Param	Parameter som rapportdata grupperas efter.
GroupBy_Paramvalue	Värde som data grupperas efter. Rapporten kan till exempel grupperas efter förnamn.
Contact_Status	Kontaktstatus för det här försöket. Till exempel Öppen, Stängd och så vidare.
Uploaded_Time	Datum och tid då kontakten laddades upp.
Varaktighet	Samtalets längd i HH:MM:SS.
Dialed_Time	Tidpunkten då kontakten ringdes upp.
Callback_Datetime	Datum och tid då en återuppringning begärdes.
Delivered_At	Datum och tid då kontakten levererades till uppringaren.

Deliver_Type	Leveranstyp för den här kontakten. Till exempel som en

	regelbunden kontakt med uppringaren, som en icke-PEWC-kontakt, etc.
Previous_Lead poäng	Den här kolumnen innehåller inga data.
Current_Lead poäng	Den här kolumnen innehåller inga data.
Affärsområde1 (1–26)	Alla konfigurerade affärsfält visas med sina namn. Ett verksamhetsfält per kolumn. **Obs!** Affärsfältnamn visas som <BusinessFieldName_BF>. **Obs!:** Om ett affärsfält inte har något värde för det valda rapportdatumintervallet tas det här fältet inte med i rapporten. Om Busi-nessField12 till exempel inte har något värde för det valda datumintervallet, till exempel This Month, visar kolumnrubriken BusinessField 11 och sedan BusinessField 13 och framåt.

Övergiven procent

Övergivna i procent visar procentandelen övergivna samtal för de valda filterkriterierna. Navigera till **Rapportlista** > **Överge procent** för att visa rapportparametrar.

Så här visar du rapporter:

1. **Välj tidsperiod** från **idag**, **igår**, **den här veckan,** den här månaden och **anpassad**. Om du väljer
   Anpassad, välj **startdatum** och **slutdatum**.
2. **Välj kanaltyp** från **Röst**, **SMS** eller **E-post**.
3. **Välj resultattyper** och **resultat** i listrutan.
4. **Välj filterkriterier**. Mer information finns i Rapportfiltervillkor.
5. Klicka på **Visa poster** för att fylla i rapporten.
6. Klicka på **Exportera** om du vill exportera innehållet i rapporten till en Excel- (xlsx)- eller CSV-fil. Som standard exporteras rapporten som XLSX.

Fält

Rapporten visar följande parametrar:

Fält	Beskrivning
Kampanj-ID	Kampanj ID som rapporten återges för.
Datum	Rapportdatum.

Total_Calls	Totalt antal uppringda samtal för kontakter i den här överföringslistan.
Live_Calls	Antal livesamtal - de som besvaras av en individ och kopplas till en agent.
Total_AnsweringMachine_Calls	Antal samtal som nått en telefonsvarare.
Abandon_Calls	Antal övergivna samtal.
Övergivningsprocent	Procentandel övergivna samtal. Överge samtal / (Överge samtal + Live-samtal)) * 100 där live-samtal är samtal som besvaras av en individ och kopplas till en agent.

Klicka på **Info** om du vill visa formeln för övergiven procent. Där hittar du följande information:

- X = (Telefonsvararsamtal / (Telefonsvararsamtal + Livesamtal)) * 100
- Y = Överge samtal * X
- Z = Överge samtal - Y-formel: (Z / (Z + Live-samtal)) * 100

Agentdisposition (kampanjmässigt)

Rapporten Agentdisposition (kampanjmässigt) visar alla resultat som agenterna har angett för de uppringda samtalen för de valda filterkriterierna.

Navigera till rapportlistan > **Agentdisposition (kampanjvis)** för att visa

rapportparametrar. Så här visar du rapporter:

1. **Välj tidsperiod** från **idag**, **igår**, **den här veckan,** den här månaden och **anpassad**. Om du väljer
   Anpassad, välj **startdatum** och **slutdatum**.
2. **Välj filterkriterier**. Mer information finns i Rapportfiltervillkor.
3. Klicka på **Visa poster** för att fylla i rapporten.
4. Klicka på **Exportera** om du vill exportera innehållet i rapporten till en Excel- (xlsx)- eller CSV-fil. Som standard exporteras rapporten som XLSX.

Fält

Rapporten visar följande parametrar:

Fält	Beskrivning
Kampanj-ID	Kampanj ID som rapporten återges för.
List-ID	Lista ID som dessa data tillhör.
Agent_Name	Namnet på agenten som hanterar samtalet.

Agent_ID	Agent ID till agenten som hanterade samtalet.
Agent_Login_Name	Den här kolumnen innehåller inga data.
Call_Outcome	Resultat som angetts av agenten.
Count_of_CallOutcome	Antalet samtal som agenten har angett resultatet för.

Bucket för kontaktförsök

Bucketrapporten Kontaktförsök visar antalet uppringningsförsök som gjorts för överförda kontakter innan de stängdes.

Data för innevarande dag ingår inte i den här rapporten. Endast data upp till kl. 23.59 föregående dag beaktas för denna rapport.

Navigera till **rapportlistan** > **Bucket** för kontaktförsök om du vill visa

rapportparametrarna. Så här visar du rapporter:

1. **Välj tidsperiod** från **idag**, **igår**, **den här veckan,** den här månaden och **anpassad**. Om du väljer
   Anpassad, välj **startdatum** och **slutdatum**.

   Obs!: Databasen uppdateras med 15-minutersintervall, med -00 -15, -30, -45 varje timme. Om du väljer en mellantid (t.ex. 3:35 PM) som Till-datum för sammanfattningsrapporten innehåller den ifyllda rapporten inga data för tiden 3:30:01 till 3:44:59 (i HH:MM:SS).
2. **Välj kanaltyp** från **Röst**, **SMS** eller **E-post**.
3. **Välj filterkriterier**. Mer information finns i Rapportfiltervillkor. Tillämpliga filterkriterier är Global lista, Kampanjgrupp, Kampanj, Lista, CSS-grupp och CSS-gruppvillkor. Välj bara en kampanj för den här rapporten. Den här rapporten återges inte för flera kampanjer.
4. Klicka på **Visa poster** för att fylla i rapporten.
5. Klicka på **Exportera** om du vill exportera innehållet i rapporten till en Excel- (xlsx)- eller CSV-fil. Som standard exporteras rapporten som XLSX.

Fält

Rapporten visar följande parametrar:

Fält	**Beskrivning**
Kampanj-ID	Kampanj som rapporten genereras för.
Uppladdade	Antal kontakter som laddats upp till kampanjen.
Open_Contacts	Antal öppna kontakter för kampanjen.
Stängd	Antal stängda kontakter för kampanjen.
Attempt_1 till Attempt_9	Antal kontakter som nåtts från den första

	Försök till det nionde försöket, var och en i en sep-arate-kolumn.
Attempt_Greater	Antal kontakter som nåtts efter tio eller fler försök.

Agentförsök

Rapporten Agentförsök visar antalet olika resultat för alla samtal som hanterats av de valda agenterna för de valda filterkriterierna. Navigera till rapportlistan > **Agent Försök** att visa rapportparametrar.

Så här visar du rapporter:

1. **Välj tidsperiod** från **idag**, **igår**, **den här veckan,** den här månaden och **anpassad**. Om du väljer
   Anpassad, välj **startdatum** och **slutdatum**.

   Obs!: Databasen uppdateras med 15-minutersintervall, med -00 -15, -30, -45 varje timme. Om du väljer en mellantid (t.ex. 3:35 PM) som Till hittills för sammanfattningsrapporten innehåller den ifyllda rapporten inga data för tiden 3:30:01 till 3:44:59 (i HH:MM:SS).
2. Välj agentlistan i listrutan.
3. **Välj kanaltyp** från **Röst**, **SMS** eller **E-post**.
4. **Välj filterkriterier**. Mer information finns i Rapportfiltervillkor.
5. Klicka på **Visa poster** för att fylla i rapporten.
6. Klicka på **Exportera** om du vill exportera innehållet i rapporten till en Excel- (xlsx)- eller CSV-fil. Som standard exporteras rapporten som XLSX.

Fält

Rapporten visar följande parametrar:

Fält	Beskrivning
Kampanj-ID	Kampanj som rapporten genereras för.
Agent_ID	Agent ID för agenten som hanterade samtalet.
Agent_Name	Namnet på den agent som hanterade samtalet.
Agent_LoginName	Den här kolumnen innehåller inga data.
Agent_Connect	Antal samtal kopplade till den valda agenten.
RPC	Antal samtal med RPC-resultat (Right Party Connect).
Success_BusinessOutcome	Antal samtal med ett lyckat affärsutfall.

Failure_BusinessOutcome	Antal samtal med misslyckat affärsresultat.
Success_VoiceOutcome	Antal samtal med ett lyckat röstresultat (telefoni).
Failure_VoiceOutcome	Antal samtal med misslyckat röstresultat (telefoni).
Personal_Callback_Registered	Den här kolumnen innehåller inga data.
Regular_Callback_Registered	Den här kolumnen innehåller inga data.
Personal_Callback_Attempts	Den här kolumnen innehåller inga data.
Regular_Callback_Attempts	Den här kolumnen innehåller inga data.
Dialout	Totalt antal uppringningar av agenten.

Agentresultat

Agentresultatrapporten visar antalet samtal för alla resultat som angetts av de valda agenterna för de valda fil-terkriterierna. Navigera till **Rapportlista** > **Agentresultat** för att visa rapportparametrar.

Så här visar du rapporter:

1. **Välj tidsperiod** från **idag**, **igår**, **den här veckan,** den här månaden och **anpassad**. Om du väljer
   Anpassad, välj **startdatum** och **slutdatum**.

   Obs!: Databasen uppdateras med 15-minutersintervall, med -00 -15, -30, -45 varje timme. Om du väljer en mellantid (t.ex. 3:35 PM) som Till-datum för sammanfattningsrapporten innehåller den ifyllda rapporten inga data för tiden 3:30:01 till 3:44:59 (i HH:MM:SS).
2. Välj agentlistan i listrutan. Du kan välja flera agenter. Markera kryssrutan Pivot.

   Anmärkning:
   Markera kryssrutan Pivot om du vill transponera kolumner och rader. När pivoten är markerad visar rapporten agenterna i rader, antalet utfall i kolumner, en kolumn för varje utfall. Pivotalternativet gäller bara om du väljer Kampanjer i filterkriterierna och inte för Globala listor eller Kampanjgrupper.
3. **Välj kanaltyp** från **Röst**, **SMS** eller **E-post**.
4. **Välj filterkriterier**. Mer information finns i Rapportfiltervillkor.
5. Klicka på **Visa poster** för att fylla i rapporten.
6. Klicka på **Exportera** om du vill exportera innehållet i rapporten till en Excel- (xlsx)- eller CSV-fil. Som standard exporteras rapporten som XLSX.

Fält

Rapporten visar följande parametrar:

Fält	Beskrivning
Kampanj-ID	Kampanj som rapporten återges för.
Agent_ID	Agent ID för agenten som hanterade dessa samtal.
Agent_Name	Agentnamn som rapporten genereras för.
Agent_Login_Name	Den här kolumnen innehåller inga data.
Resultatet	Resultat som anges av agenten.
Outcome_Count	Antal samtal för vilka detta resultat har angetts av agenten.

Återuppring

Återuppringningsrapporten visar information om alla aktiva samtal med personlig återuppringning (PCB) och normal återuppringning (NCB) för de valda filterkriterierna. Navigera till Rapportlista **>** Återuppringning för att visa rapportparametrar.

Så här visar du rapporter:

1. **Välj tidsperiod** från **idag**, **igår**, **den här veckan,** den här månaden och **anpassad**. Om du väljer
   Anpassad, välj **startdatum** och **slutdatum**.

   Obs!: Databasen uppdateras med 15-minutersintervall, med -00 -15, -30, -45 varje timme. Om du väljer en mellantid (t.ex. 3:35 PM) som Till-datum för sammanfattningsrapporten innehåller den ifyllda rapporten inga data för tiden 3:30:01 till 3:44:59 (i HH:MM:SS).
2. **Välj kanaltyp** från **Röst**, **SMS** eller **E-post**.
3. Välj agentlistan i listrutan. Du kan välja flera agenter.
4. **Välj filterkriterier**. Mer information finns i Rapportfiltervillkor.
5. Klicka på **Visa poster** för att fylla i rapporten.
6. Klicka på **Exportera** om du vill exportera innehållet i rapporten till en Excel- (xlsx)- eller CSV-fil. Som standard exporteras rapporten som XLSX. Data som visas i programmet exporteras. Om data maskeras i programmet maskeras de även i det exporterade arket.

Fält

Rapporten visar följande parametrar:

Fält	Beskrivning
Kampanj-ID	Kampanj som rapporten återges för.
Agent_ID	Agent ID till agenten som hanterade samtalen.
Agent_Name	Agentnamn för vilka denna rapport är gen-

	erated.
Agent_Login_Name	Den här kolumnen innehåller inga data.
Kontakt-ID	Kontakt ID som återuppringningen är registrerad för.
Kontaktnummer	Kontaktnummer som återuppringningen begärs på.
Callback_Time	Tidpunkt då återuppringningssamtalet påbörjas.
Callback_Endtime	Tidpunkt då återuppringningssamtalet avslutas.
Status	Kontaktstatus vid tidpunkten för rapporten.
Läge	Läge där återuppringning begärs.
Affärsområden (1-25)	Alla konfigurerade affärsfält visas med ett affärsfält per kolumn.
callback_requested_time	Datum och tid då kunden begärde en återuppringning. Detta är inte uppringningstiden.
Attempt_Number	Antal försök som gjorts för en kontakt.

Status för global lista

Rapporten Global liststatus visar uppladdningsinformation för alla globala överföringslistor i ett diagram. Välj data i diagrammet som du vill öka detaljnivån ytterligare för mer detaljerad information. Navigera till **Rapportlista** > **Global liststatus** för att visa rapportparametrar.

Alla listor fylls i i rutnätet till vänster. Rutnätet innehåller information om global lista ID, filnamn och överförd tid. Maximera diagrammet och klicka på valfri parameter för att öka detaljnivån. Klicka på **Uppladdad** data i diagrammet. Du kan se kampanjerna som dessa kontakter har laddats upp till.

Om du vill se uppdelning för lyckade kontakter klickar du på diagrammet där Lyckades visas. Data delas upp i öppna och stängda kontakter.

RPC (Right Party Connect)

RPC-rapporten visar information om RPC-samtal (Right Party Connect). RPC-procenten i den här rapporten beräknas baserat på totalsumman för alla resultat som konfigurerats som RPC i försöksräknaren i Campaign Manager Console.

Så här visar du rapporter:

1. **Välj tidsperiod** från **idag**, **igår**, **den här veckan,** den här månaden och **anpassad**. Om du väljer
   Anpassad, välj **startdatum** och **slutdatum**.

   Obs!: Databasen uppdateras med 15-minutersintervall, med -00 -15, -30, -45 varje timme. Om du väljer en mellantid (t.ex. 3:35 PM) som Till-datum för sammanfattningsrapporten innehåller den ifyllda rapporten inga data för tiden 3:30:01 till 3:44:59 (i HH:MM:SS).
2. Välj kanaltyp som **Röst**.
3. **Välj filterkriterier**. Mer information finns i Rapportfiltervillkor. Du kan bara välja en kampanj.
   a. Välj ett datumintervall för de listor som du vill ha data för. Flera listor är tillåtna.
4. Klicka på **Visa poster** för att fylla i rapporten.
5. Klicka på **Exportera** om du vill exportera innehållet i rapporten till en Excel- (xlsx)- eller CSV-fil. Som standard exporteras rapporten som XLSX.

Fält

Rapporten visar följande parametrar:

Fält	Beskrivning
Outcome_Type	Resultattyp – Telefoni eller Arbete.
Outcome_Name	Utdatanamn
Outcome_Count	Antal samtal med detta resultat.
Total_Percentage	Total procentandel samtal med det här resultatet. Procenttal beräknas som (Räkna för denna utkomst* / Antal samtal med alla utfall*) * 100. Asterisken * betecknar resultattyp – Telefoni eller Företag. Procentsatsen beräknas med endast liknande utfallstyper. Om resultatet till exempel är Lyckades och tillhör Telefoniutfall beräknas procentandelen med hänsyn till antalet samtal med telefoniresultat.
RPC_Percentage	Procentandel RPC-samtal. Procentandelen beräknas som (Antal för detta RPC-resultat/Antal samtal med alla resultat markerade som RPC i den här rapporten – både telefoni och företag) * 100.
Target_Value	Målvärde som ställts in av agenten vid tidpunkten för dispositionen.

Återuppringningsspårning

Rapporten Spårning av återuppringning visar information om alla stängda samtal med personlig återuppringning (PCB) och normal återuppringning (NCB) för de valda filterkriterierna. Navigera till **Rapportlista** > **Återuppringningsspårning** för att visa rapportparametrar.

Så här visar du rapporter:

1. **Välj tidsperiod** från **idag**, **igår**, **den här veckan,** den här månaden och **anpassad**. Om du väljer
   Anpassad, välj **startdatum** och **slutdatum**.

   Obs!: Databasen uppdateras med 15-minutersintervall, med -00 -15, -30, -45 varje timme. Om du väljer en mellantid (t.ex. 3:35 PM) som Till-datum för sammanfattningsrapporten innehåller den ifyllda rapporten inga data för tiden 3:30:01 till 3:44:59 (i HH:MM:SS).
2. **Välj återuppringningstyp** från **PCB, NCB** eller **Alla**.
3. Välj agenter i agentlistan .
4. **Välj filterkriterier**. Mer information finns i Rapportfiltervillkor.
5. Klicka på **Visa poster** för att fylla i rapporten. Expandera posten för att visa i detalj.
6. Klicka på **Exportera** om du vill exportera innehållet i rapporten till en Excel- (xlsx)- eller CSV-fil. Som standard exporteras rapporten som XLSX. Data som visas i programmet exporteras. Om data maskeras i programmet maskeras de även i det exporterade arket.

Fält

Rapporten visar följande parametrar:

Fält	Beskrivning
Kampanj-ID	Kampanj som återuppringning tillhör.
List-ID	Lista ID för återuppringningskontakten.
Kontakt-ID	Kontakt ID för återuppringningskontakt.
Callback_Registered_Type	I den här kolumnen visas NCB, Normal återuppringning.
Callback_DateTime	Datum och tid för återuppringning som agenten har angett.
Status	Kontaktstatus vid tidpunkten för rapporten.
CallBack_RequestedTime	Datum och tid då kunden begärde en återuppringning. Detta är inte uppringningstiden.
Attempt_Number	Antal försök som gjorts för en kontakt.
Affärsområden (1-25)	Alla konfigurerade affärsfält visas med ett affärsfält per kolumn.
Detaljerade rapportfält	

Försök	Antal försök som gjorts för en kontakt.
Kontaktnummer	Telefonnummer
Levererat datumTid	Datum och tid då kontakten levererades.
Uppringt läge	Kontaktens läge.
Uppringt DatumTid	Datum och tid då kontakten ringdes.
Agentnamn	Namnet på den agent som hanterade kontakten.
Typ av återuppringningsförsök	Den här kolumnen innehåller inga data.
Resultatet	Resultat för återuppringning som angetts för kontakten.
Återuppringning/Reschedule_DateTime	Datum och tid då kontakten togs på nytt.

E-postresultat

#Webex Contact Center stöder för närvarande inte e-postkampanjer. Detta är planerat för en framtida version.

E-postresultatrapport visar information om resultat som agenter har angett för e-postinteraktioner med kunder. Navigera till **rapportlistan** > **E-postresultat** för att visa rapportparametrar.

Så här visar du rapporter:

1. **Välj tidsperiod** från **idag**, **igår**, **den här veckan,** den här månaden och **anpassad**. Om du väljer
   Anpassad, välj **startdatum** och **slutdatum**.
2. **Välj filterkriterier**. Mer information finns i Rapportfiltervillkor.
3. Klicka på **Visa poster** för att fylla i rapporten. Expandera posten för att visa i detalj.
4. Klicka på **Exportera** om du vill exportera innehållet i rapporten till en Excel- (xlsx)- eller CSV-fil. Som standard exporteras rapporten som XLSX.

Fält

Rapporten visar följande parametrar:

Fält	**Beskrivning**
Kampanjgrupp	Kampanjgrupp för den här e-postinteraktionen.
List-ID	Lista ID av e-postkontakten.
Kontakt-ID	Kontakt ID för e-postkontakten.
Kampanj ID	Kampanj ID för e-postkontakten.
Resultatet	Resultat som angetts av en agent.

E-post	Kontaktens e-postadress.
Email_Activity_DateTime	Datum och tid då agenten fastställde resultatet

	för den här e-postinteraktionen.
Affärsområden (1-25)	Alla konfigurerade affärsfält visas med ett affärsfält per kolumn.
Unique_Identifier	Ytterligare affärsparameter för att identifiera den specifika kontakten.
Läge	Interaktionsläge, E-post.

Skicka uppringning

Rapporten Passera uppringning visar hur många gånger en kontakt har ringts upp av det totala antalet kontakter. Navigera till rapportlistan > **Skicka uppringning** för att visa rapportparametrar.

Så här visar du rapporter:

1. **Välj perioden** från **idag**, **igår**, **den här veckan,** den här månaden och **anpassad**. Om du väljer **Cus-tom** väljer **du Startdatum** och **Slutdatum**.

   Obs!: Databasen uppdateras i slutet av dagen som konfigurerats i systemet. Om den konfigurerade tiden är 00:30:00 (HH:MM:SS) genereras rapporten för uppringning senast på kvällen. Om det konfigurerade slutet av dagen är 23:30:00 genereras rapporten endast för igår.
2. Välj tidszon i listrutan.
3. **Välj filterkriterier**. Mer information finns i Rapportfiltervillkor.
4. Klicka på **Visa poster** för att fylla i rapporten.
5. Klicka på **Exportera** om du vill exportera innehållet i rapporten till en Excel- (xlsx)- eller CSV-fil. Som standard exporteras rapporten som XLSX.

Fält

Rapporten visar följande parametrar:

Fält	Beskrivning
Rapportdatum	Visar rapportdatum.
Kampanj ID	Lista kampanjen ID.
Öppen %	Procentandel kontakter och av det totala antalet överförda kontakter som fortfarande är i öppet tillstånd och som är berättigade till uppringning.
Stängt %	Procentandel kontakter och av det totala antalet överförda kontakter som är stängda och inte kommer att försökas igen.
Färsk %	Procentandel kontakter och av det totala antalet överförda kontakter som är färska och inget uppringningsförsök har gjorts.
Schemalägg om öppen %	Procentandel kontakter och av det totala antalet överförda kontakter som har schemalagts om för uppringning.

Godkänd 1 %	Procentandel kontakter som ringts upp på ett enda försök. Beräkning = (Kontakter uppringda i ett försök / Totalt antal öppna kontakter idag) *100
Godkänd 2 %	Procentandel kontakter som ringts upp på två försök. Beräkning = (Kontakter uppringda i två försök / Totalt antal öppna kontakter idag) *100
Godkänd 3 %	Procentandel kontakter som ringts upp på tre försök. Beräkning = (Kontakter uppringda i tre försök / Totalt antal öppna kontakter idag) *100
Pass 4 %	Procentandel kontakter som ringts upp på fyra försök. Beräkning = (Kontakter uppringda i fyra försök / Totalt antal öppna kontakter idag) *100
Godkänd 5 %	Procentandel kontakter som ringts upp på fem försök. Beräkning = (Kontakter uppringda på fem försök / Totalt antal öppna kontakter idag) *100
Godkänd 6 %	Procentandel kontakter som ringts upp på sex försök. Beräkning = (Kontakter uppringda på sex försök / Totalt antal öppna kontakter idag) *100
Godkänd 7 %	Procentandel kontakter som ringts upp på sju försök. Beräkning = (Kontakter uppringda på sju försök / Totalt antal öppna kontakter idag) *100
Godkänd 8 %	Procentandel kontakter som ringts upp på åtta försök. Beräkning = (Kontakter uppringda på åtta försök / Totalt antal öppna kontakter idag) *100
Godkänd 9 %	Procentandel kontakter som ringts upp på nio försök. Beräkning = (Uppringda kontakter och nio försök/Totalt antal öppna kontakter idag) *100
>Godkänd 9 %	Procentandel kontakter som ringts upp på fler än nio försök. Beräkning = (Kontakter uppringda och gjorda mer än nio försök / Totalt antal öppna kontakter idag) *100

Schemalägg rapporter (äldre)

Du kan automatiskt skicka rapporter till dina kollegor och andra användare genom att schemalägga önskade rapporter dagligen, veckovis, månadsvis eller årligen. När rapportschemaläggaren har konfigurerats levereras angivna rapporter till mottagarna som en e-postbilaga (XLS-format).

Lägg till schemarapport

1. Navigera till **Meny** > **Rapporter** > **Schemalägg rapport**.
2. Klicka på **Lägg till schemarapport**.
3. Ange ett **Namn** för schemat.

   Du får inte nämna mer än 60 tecken eller specialtecken när du lägger till ett namn.
4. Ange en **beskrivning** av schemat.
5. Välj en typ av **rapport** som ska skickas i listrutan. Klicka på **+** -ikonen om du vill lägga till fler parametrar i den valda rapporten. Bucket för kontaktförsök exkluderar aktuella dagsdata. Den här informationen visas när användaren väljer rapporten i listrutan.
6. Välj en **frekvens** för rapporten från **dagliga**, **månadsvisa**, **veckovisa** och **specifika dagar**.
7. Om den valda frekvensen är **veckovis** väljer du en **startdag** för veckan.
8. Om den valda frekvensen är **Specifika dagar** väljer du Specifik **dag**.
9. Välj en **rapportstarttid**. Det här är den tidpunkt från vilken data hämtas för rapporten. Om starttiden till exempel är 11.00 AM fylls bara data från 11.00 AM i rapporten.
10. **Välj rapporttid**. Det här är den tid fram till vilken rapportdata fylls i. Om sluttiden till exempel är 6.00 PM fylls data upp till 6.00 PM i rapporten.
11. Ange **e-postadress(er**) för att skicka ut rapporten till en annan e-postadress samtidigt. Se till att lägga till olika e-postadresser separerade med kommatecken.
12. Klicka på **SPARA.** Schemarapporten läggs till på instrumentpanelen för schemarapporten. Användaren kan aktivera ON för att skicka ut rapporter och TURN **OFF** för att sluta skicka ut rapporter.

Redigera ett schema

1. Välj en rapport och klicka på **Redigera** under **Åtgärd**.
2. Uppdaterade de obligatoriska parametrarna och klicka på **SPARA.**

Ta bort ett schema

1. Markera en rapport och klicka på **Ta bort** under **Åtgärd**.
2. Klicka på **OK** i bekräftelsefönstret.

Fält

Fält	Beskrivning
Namn	Namn på det specifika schemat för utskick av rapporter.
Frequency (Frekvens)	Hur ofta rapporterna är schemalagda att skickas ut.
Varje månad	Rapporten skickas ut den första kalenderdagen i varje månad. De data som visas i rapporten avser närmast föregående kalendermånad. **Obs**: Den första rapporten skickas om schemat har sparats, därefter den första kalenderdagen i varje månad.
Varje vecka	Rapporten skickas ut varje vecka på vald dag. Välj en lämplig dag för att skicka ut rapporten. Du kan bara välja en dag. De uppgifter som anges i rapporten avser de närmast föregående sju dagarna. Om du till exempel väljer Onsdag som rapportavsändningsdatum fylls data från föregående onsdag kl. 00.00 till tisdag kl. 23.59 i rapporten.
Specifika dagar	Rapporten skickas ut på specifika veckodagar. Markera kryssrutorna för de dagar som rapporten ska skickas ut. Flera val tillåts. De data som fylls i avser den specifika dagen, upp till den valda rapporttiden. Om du till exempel väljer Måndag och Rapporttid som 18.00 timmar innehåller rapporten data från kl. 00.00 på måndag till kl. 18.00 på måndag.
Varje dag	Rapport skickas ut varje dag. Data i rapporten är från vald starttid till vald sluttid/rapporttid, varje dag.
Rapportnamn	Rapport som skickas ut enligt schemat.
Starttid för rapport	Starttid för rapporten. Det här är den tidpunkt från vilken data väljs för ifyllning i rapporten.
Rapporttid	Ange den tid då rapporten måste genereras och skickas till mottagarna.
Aktivera	Aktivera omkopplaren PÅ för att skicka ut rapporter, TURN AV för att sluta skicka ut rapporter.

Utdrag av data

Konfigurera export av råa transaktionsdata och fasta data från rapporteringsdatabasen. Användare kan extrahera data från standardkällor som samtalsförsök vid angivna tidpunkter och för utvalda kampanjgrupper eller kameror.

Obs!: Följande stöds inte i programmet Webex Contact Center, men det kan finnas referenser i dokumentet:
- E-post- och SMS kampanjer
- AEM (Agent-Executive Mapped)-samtal.
-Data relaterade till e-post och SMS kampanjer.

Användare kan ignorera alla data i tabellerna som relaterar till ovanstående, även om kolumnerna som extraheras oftast är tomma.
Gå till **Meny** > **Rapporter** > **Dataextrahering**. Sidan visar följande steg:

- **Namn** – Anger namnet på konfigurationen för dataextrahering.
- **Beskrivning** – ger ytterligare kontext eller information om konfigurationen.
- **Filnamn** – Definierar namnet på utdatafilen som ska genereras av rapporten.
- **Aktivera** – Anger om konfigurationen för dataextrahering är aktiv och körs.
- **Jobbhistorik** - Öppnar ett popup-fönster **som visar historiken** för datautvinningsjobb med följande information:
    - Den tidszon som valts för datautdragsrapporten visas. Datum och tid i rapporten baseras på den valda tidszonen.
    - **Rapportens starttid** – Visar när dataextraheringsprocessen startar.
    - **Sluttid** för rapport – Visar när dataextraheringsprocessen avslutas.
    - **Schemalagd tid** – Visar tiden då rapporten är schemalagd att genereras.
    - **Status** – Anger rapportens aktuella status (till exempel Bearbetas, Slutförd eller Misslyckades).
    - **Poster** – Visar antalet poster som ingår i den genererade rapporten.
    - **Åtgärd** – Tillhandahåller en nedladdningsknapp för att ladda ned rapportfilen. Detta visas bara när rapportstatusen är Slutförd.
    - **Sökalternativ** - Tillåter användare att söka och filtrera jobbhistoriklistan för att snabbt hitta specifika poster.
- **Åtgärd** – Tillåter användaren att **redigera** eller **ta bort** konfigurationen för dataextrahering.

Välj kampanj

1. Klicka på **Lägg till datautdrag**.
2. Lägg till ett **namn** och en **beskrivning** av datautdraget.
3. Välj filen som du vill extrahera data från **huvudfilen** eller **transaktionsfilen**.
4. Välj datakälla i listrutan. Detta är endast aktivt för extrahering av transaktionsdata.
5. Välj kampanjgrupp . De tillgängliga kampanjgrupperna visas baserat på den valda datakällan.
6. Välj kampanjer **.** Den tillgängliga kampanjen visas baserat på den valda datakällan.

7. Klicka på **Nästa**.

Datakälla

1. Datakälla är listan över fält som kan väljas. Det finns standarddatakällor som visas baserat på den valda datatypen. Flytta **tillgängliga fält** till de markerade fälten .

   Exempel: Samtalsaktivitet är en datakälla. Datakällan innehåller information om samtalsförsök som gjorts och resultatet av dessa försök.

2. Klicka på **Nästa**.

Redigera schemakonfiguration

1. Välj önskad **körningstyp** från **Regelbundna intervaller , Schemalagd tid** och **På begäran**.
2. Om den valda körningstypen är På begäran anger du startdatum och slutdatum.
3. Välj tidszon i listrutan så att rapporten körs enligt den valda tidszonen.
4. Välj **Kör dagar** för att avgöra vilka veckodagar rapporten måste köras. Du kan välja flera dagar.
5. Om den valda **körningstypen** är **Regelbundna intervall** anger **du den första jobbstarttiden** för att definiera den första tidpunkten då den återkommande rapporten börjar köras. Kontrollera att starttiden för det första jobbet är längre än den aktuella systemtiden.
6. Ange Intervall i minuter för att ange hur ofta rapporten måste köras efter jobbets första starttid.

   Exempel:

   Om starttiden för det första jobbet är konfigurerad som 8:00 PM och intervallet är inställt på 60 minuter gör du följande:

   Den första rapporten genereras klockan 9:00 PM och täcker tidsintervallet från 8:00 PM (rapportens starttid) till 9:00 PM (rapportens sluttid).

   Efterföljande rapporter genereras var 60:e minut och täcker vart och ett motsvarande entimmesintervall.

   Anmärkning:

   Fälten Första jobbets starttid och Intervall i minuter inaktiveras när rapporten är aktiv.

7. Ange filnamnet .
8. **Välj filtillägg** från **CSV** och **txt**. Om det valda filtillägget är txt väljer du **kolumnavgränsaren** i listrutan.

   Om data som extraheras från en tabell har JSON-sträng använder du txt-formatet för att spara filen. Tabellen Granskningslogg innehåller till exempel data i en JSON-sträng.

9. Aktivera tabellspecifikt skapande **av**filer. Då läggs tabellnamnet till i datautdragsfilen. Du kan inte inaktivera den här omkopplaren. Aktivera det andra alternativet om det behövs. Andra alternativ visas baserat på den valda datakällan.
10. **Aktivera filhuvudet obligatoriskt** om du behöver filhuvud.
11. Alternativet **Tom fil krävs**aktiveras automatiskt när växlingsknappen Kampanjspecifikt

filskapande är PÅ. Detta skriver en fil utan poster. Om du inte behöver en tom fil, TURN detta AV.

Detta visas bara om den valda datatypen är Huvud.

12. **Aktivera Lägg till dubbla citattecken** om du vill inkludera dubbla citattecken. Data för varje fält bäddas in med dubbla citattecken.
13. Aktivera Lägg till datum/ **tid** för att lägga till servertiden. Filen sparas med servertiden bifogad med filnamnet.

    Detta är obligatoriskt om du väljer Kör typ som På begäran. Även för andra körningstyper rekommenderar vi att du använder alternativet Lägg till datum och tid. På så sätt undviker du oavsiktlig överskrivning av extraherade filer.
14. Aktivera **Avisering om inga poster** om du vill varna när datautdraget inte returnerar några poster. När en avisering utlöses skickas ett e-postmeddelande till den mottagargrupp som konfigurerats i avsnittet Aviseringar. E-postmeddelandet innehåller:
    - Namn på datautdrag
    - Schemadatum och -tid
    - Typ av fel: Inga poster
15. Aktivera **avisering vid misslyckande** för att varna när datautdraget misslyckas på grund av ett fel. När en avisering utlöses skickas ett e-postmeddelande till den mottagargrupp som konfigurerats i avsnittet Aviseringar. E-postmeddelandet innehåller:
    - Namn på datautdrag
    - Schemadatum och -tid
    - Typ av fel - Fel
16. Klicka på **Spara**.

Lagringsmål

Lagringsmålskärmen låter användaren lagra dataextraheringsfilen. Gå till **Reports** > **Storage Destination**. Som standard är den delade enheten vald och fälten nedanför är ifyllda.

Välj lagringstyp från Delad enhet, S3 och Google Cloud Storage.

S3-lagring

1. Ange S3-sökvägen som lagrar dina extraheringsdata. Detta är den absoluta sökvägen på Amazon S3-hinken där du tänker lagra extraktionsdata. Exempel,bucket *:\DE*.
2. Markera kryssrutan **Är rollbaserad autentisering** om det behövs.
3. Ange slutpunkten **för AWS-regionen**. Det här är den region som din AWS S3-bucket finns i.
4. Ange AWS-åtkomstnyckeln . Detta är nyckeln för att komma åt din AWS S3-hink. Åtkomstnycklar används för att signera de förfrågningar du skickar till Amazon S3. AWS validerar denna nyckel och tillåter åtkomst. Du använder åtkomstnycklar för att signera API begäranden som du gör till AWS.

5. Ange KMS-kryptering om du vill att data ska krypteras med AWS KMS-kryptering.
6. Ange AWS **hemliga nyckel**. Detta är den hemliga nyckeln (som lösenordet) för AWS-åtkomstnyckeln som anges ovan. Kombinationen av en åtkomstnyckel ID och en hemlig åtkomstnyckel krävs för autentiserings-

tication.

7. Ange krypteringen **på**serversidan. Detta är krypterings-/dekrypteringsnyckeln som definierar att rensade data krypteras med AWS Key Management System (KMS)-kryptering.
8. Ange KMS-nyckeln . Det här är nyckeln för att dekryptera data på S3-bucketen.
9. Ange arkivsökvägen där dina arkiverade data lagras. Exempel,bucket *:\DE\archive*.

   Obs! När du anger sökvägen ska du inte ta med något snedstreck/omvänt snedstreck i början. Om du till exempel kräver att dina data ska arkiveras i mappen LCMArchive på datorn med IP adressen 172.20.3.74 och sökvägen som LCMArchive. Om du använder en undermapp under LCMArchive anger du rätt sökväg – LCMArchive\PurgeData.
10. Klicka på **Spara**.

Lagringsutrymme på Delad enhet

1. **Ange IP/värdnamnet** för enheten som lagrar dina arkiverade data.
2. **Ange användaren ID** och **lösenordet** för användaren för att komma åt enheten för att lagra data. Detta bör vara en kombination av domän och användarnamn. Till exempel <domän>\Användare ID.
3. Ange extraheringssökvägen för den delade enhet dit dina data ska extraheras.
4. Ange arkivsökvägen för den delade enhet där dina data ska arkiveras.

   Obs!: När du lägger till en bana ska du inte ta med snedstreck eller omvänt snedstreck i början. Om du till exempel kräver att dina data ska arkiveras i LCMArchive-mappen på datorn med IP adressen 172.xx.x.xx och sökvägen som LCMArchive. Om du använder en undermapp under LCMArchive anger du rätt sökväg – LCMArchive\PurgeData.
5. Klicka på **Spara**.

Google Cloud Storage

Ange fältet Data Extraction Path i Google Cloud Storage som lagrar dina extraktionsdata. Detta är abso-lute-sökvägen på Google Cloud Platform där du tänker lagra extraktionsdata.

1. Ange kontotyp . Det här är kontotypen som används för att komma åt Google Cloud Storage. Använd ser-vice_account som standardkontotyp.
2. Ange den **privata nyckeln** till Google-kontot för att få åtkomst till Google Cloud Storage för att placera arkiverad data.

3. Ange klient-e-postadressen för det Google Cloud Platform-klientkonto som används för att få åtkomst till Google Cloud Storage.
4. Ange arkivsökvägen för **Google Cloud Storage** där applikationen lagrar arkiverade data.
5. Klicka på **Spara**.

Obs!: Använd inga specialtecken i filnamnen, till exempel /, \, :, *, ?, <, < och |.

Redigera datautdrag

1. Välj datautdraget och klicka på **Redigera** under **Åtgärd**.
2. Uppdatera parametrarna och klicka på **Spara**.
3. **Aktivera** aktiveringsomkopplaren för att aktivera datautvinningsprocessen.

Ta bort datautdrag

1. Välj datautdraget och klicka på **Ta bort** under **Åtgärd**.
2. Klicka på **OK** i bekräftelsefönstret.

Fält

Fält	Beskrivning
Namn	Namnet på dataextraherarkonfigurationen.
Beskrivning	Beskrivning av konfigurationen för dataextrahering.
Filnamn	Filnamn som sparar extraherade data.
Jobbhistorik	Jobbhistorik för konfigurationen av dataextraheringen. Om du vill komma åt jobbhistoriken klickar du på knappen intill för att expandera listrutehistoriken.
Huvudtyp	Typ av källa. Då extraheras datafält från huvuddatakällor.
Transaktionella	Typ av källa. Då extraheras datafält från transaktionsdatakällor. Fortsätt bara att välja Kampanjgrupper/Kampanjer eller båda om du väljer Transaktionell.
Kampanjgrupp	Lista över kampanjgrupper baserat på den valda datakällan.
Kampanj	Lista över kampanjer baserat på den valda datakällan.
Datakälla	Lista över datakällor. Det finns standarddatakällor tillgängliga i systemet.

Körningstyp för regelbundna intervall	Kör dataextraheringen med regelbundna konfigurerade intervall. Använd sifferpanelen eller Enter för att fylla i fältet Tidsintervall i minuter. Du får välja intervaller på 30 minuter. Dataextraheringen genereras periodiskt med det intervall som konfigureras här.
Typ av schemalagd tidskörning	Schemalägg genereringen av dataextrahering vid en viss tidpunkt varje dag.
Typ av körning på begäran	Genererar datautdraget på begäran.
Kördagar	Startdag för dataextrahering.
IP/värdnamn	Visar adressen IP eller värdnamnet för den enhet där arkiverade data lagras.
Användar-ID	Visar användaren ID för användaren som har åtkomst till ovanstående enhet för att lagra data. Detta måste vara en kombination av domän och användarnamn. Till exempel <domän>\Användare ID.
Lösenord	Visar lösenordet för ovanstående användare för åtkomst till den delade enheten.
Extraheringsväg	Visar sökvägen på den delade enhet dit dina data ska extraheras.
Arkivsökväg	Visar sökvägen på den delade enhet där dina data ska arkiveras.
S3-sökväg	S3-sökväg som lagrar dina extraheringsdata. Detta är den absoluta sökvägen på Amazon S3-hinken där du tänker lagra extraktionsdata.
är rollbaserad autentisering	Tillåter rollbaserad autentisering
AWS-regionens slutpunkt	Det här är den region som din AWS S3-bucket finns i.
AWS-åtkomstnyckel	Nyckel för att komma åt din AWS S3-hink. Åtkomstnycklar används för att signera de förfrågningar du skickar till Amazon S3. AWS validerar denna nyckel och tillåter åtkomst. Du använder åtkomstnycklar för att signera API begäranden som du gör till AWS.
KMS-kryptering	AWS KMS-kryptering låter dig kryptera data
AWS hemlig nyckel	Detta är den hemliga nyckeln (som lösenordet) för den angivna AWS-åtkomstnyckeln. Kombinationen av en åtkomstnyckel ID och en hemlig åtkomstnyckel krävs för autentisering.
Kryptering på serversidan	Detta är krypterings- eller dekrypteringsnyckeln som definierar att rensade data krypteras med AWS Key Management System (KMS) - kryptering.
KMS-nyckel	Det här är nyckeln för att dekryptera data på S3-bucketen.
Arkivsökväg	Sökväg till lagring av arkiverade data.
Kontotyp	Det här är kontotypen som används för att komma åt Google Cloud Storage. Använd service_account som standardkontotyp.
Privat nyckel	Detta är den privata nyckeln till Google-kontot för åtkomst till Google Cloud Storage för att placera arkiverad data.

Klientens e-postadress	Det här är e-postadressen till det Google Cloud Platform-klientkonto som används för att få åtkomst till Google Cloud Storage.
Arkivsökväg	Det här är sökvägen på Google Cloud Storage där applikationen lagrar arkiverade data.

Anteckningar

- Rapporten extraheras från början av dagen till den konfigurerade schemalagda tiden och filen placeras på den konfigurerade lagringsplatsen.
- När du extraherar den här rapporten en andra gång flyttas filen som innehåller den första dataextraheringen till den konfigurerade arkivsökvägen. Den senaste extraheringen placeras på den konfigurerade lagringsplatsen.
- När du extraherar den här rapporten en tredje gång flyttas filen som innehåller den andra iterationen till den konfigurerade arkivsökvägen och den första iterationsfilen tas bort. Den tredje iterationsinformationen placeras på den konfigurerade lagringsplatsen.
- Alla ovanstående tre villkor gäller endast när reglaget Kampanjspecifikt filskapande och Lägg till datum och tid för tillägg är AV.
- Samtalsspårning

Information om transaktionsfält

Följande tabeller listar de extraherade fälten och deras detaljer:

- Samtalsaktivitet
- Agentaktivitet
- Global uppladdning
- Uppladdning av lista
- Information om skrubblista
- Granskningslogg
- Verifieringskedja
- Anonym inkommande SMS
- SMS Inkommande session
- SMS Utgående session
- SMS Leveransstatus
- Uppladdningsfel
- Globalt överföringsfel
- API Uppladdningsfel
- Aktivitet utanför samtal
- Kontakta företagsdata
- Information om listan

- Ladda upp historik
- Samtalsspårning

Samtalsaktivitet

Källtabell	Kolumnnamn	Visningsnamn	Datatyp	Beskrivning
RPT_CallActivity	KONTAKT-ID	KONTAKT ID	Bigint Null	En unik identifierare för en kontakt i en cam-paign
RPT_CallActivity	KALLID	CALL-ID	nvarch-ar (38)	Samtal ID är tillämpligt för intern kontaktref-erens för spårningsaktiviteter. Exempel för att spåra genomgången från kontaktval till Res-chedule/Reports.
RPT_CallActivity	KAMPANJGRUPP	KAMPANJGRUPP	nvarch-ar (64)	Det här är den kampanjgrupp som en cam-paign är mappad till.
RPT_CallActivity	KAMPANJ-ID	KAMPANJ ID	nvarch-ar (64)	Det här är kampanjnamnet. Till exempel Samling.
RPT_CallActivity	GLOBALLISTID	GLOBALLISTA ID	bigin t (null)	Detta är det löpande serienumret för varje global lista som överförs till systemet.
OBD_GUActivity	GLOBALFILNAMN	GLOBALT FILNAMN	nvarch-ar (64) (null)	Namnet på den globala överföringskontaktfile n.

RPT_CallActivity	LISTID	LIST-ID	Int (inte null)	Detta är det löpande serienumret som genereras när kontakter laddas upp till en kamera.

OBD_ListInfo	LISTSTATUS	LISTANS STATUS	int (null)	Den här kolumnen innehåller heltalet som representerar listans status (Aktiv -0 eller stoppad -1).
OBD_ListInfo	LISTASKAPADTID	LISTA CREATEDTIME	dat-etime (50) (null)	Datum och tid då kontaktlistefilen placerades för överföring.
OBD_HD_ Ladda upp historik	UPPLADDNINGSTID	UPPLADDNINGSTID	dat-etime (null)	Datum och tid då listan slutfördes.
RPT_CallActivity	SAMTALSSTRATEGI	KONTAKTSTRATEGI	nvarch-ar (64) (null)	Kontaktstrategin tillämpades för aktuellt försök.
RPT_CallActivity	VILLKORID	CSS-VILLKOR	bigint (null)	Internt ID för CSS-villkoret som används vid valet av kon-takt.
OBD_Cus-tomFilterGroup	ANPASSADFILTERGRUPP	ANPASSAD FILTERGRUPP	INT (32) (null)	Det här är CSS-villkorsgruppen ID där det CSS-villkor som för närvarande används mappas.
OBD_Cus-tomFilters	VILLKORSTRÄNG	VILLKORSSTRÄNG	nvarch-ar (max) (null)	Det här är CSS-villkorsgruppen ID där det CSS-villkor som för närvarande används mappas.
RPT_CallActivity	KONTAKTNUMMER	KONTAKTNUMMER	INT (64)	Kontaktnumret som rings upp. Detta kan också vara en e-postadress vid en digital kanal.

			(null)	
RPT_CallActivity	SKAPAD TID	SKAPAD TID	dat-etim e (null)	Datum och tid då posten infördes i rapporteringsdatabas en.
RPT_CallActivity	ENDTIME	ENDTIME	dat-etim e	Det här är den tidpunkt då samtalet återupptas.

			(null)	cheduled av LCMContactRes-cheduler service. Den här tiden infogas i CallActivity-tabellerna.
RPT_CallActivity	SAMTALETS LÄNGD	SAMTALETS LÄNGD	int (null)	När CPA är aktiverat beräknas samtalslängden från det att agenten korrigeras tills samtalet slutförs. För Cisco-implementeringar beräknas samtalets längd från initiering av samtalet till slutförandet av samtalet.
RPT_CallActivity	SAMTALSLÄGE	SAMTALSLÄGE	nvarch-ar (4) (null)	Detta är kontaktläget ID för kontakten.
OBD_Modes	MODENAME	NAMN PÅ LÄGE	nvarch-ar (64) (null)	Lägesnamnet, till exempel Home eller Mobil, där kontakten rings upp.
RPT_CallActivity	SAMTALETS RESULTAT	SAMTALSRESULTAT	nvarch-ar (8) (null)	Det samtalsresultat som uppringaren eller agenten för kontakten har angett. Det kan vara telefoniresultat eller affärsresultat

RPT_CallActivity	KontaktNatur	KontaktNatur	nvarch-ar	Kontakta naturen för försöket. Möjliga värden är Fresh, Res-cheduled, Normal callback, Personal Call-back, AEM-Fresh, AEM-Rescheduled, AEM-Callback, Fresh-Moment eller AEM-Fresh-Moment

OBD_Busi-nessOut-comePare nt	UTFALLSGRUPP	RESULTATGRUP P	Int (64) (null)	Detta är affärsgruppen ID mappad till cam-paign.
OBD_Busi-nessOut-comePare nt	ÖVERORDNAT NAMN	ÖVERORDNAT NAMN PÅ RESULTAT	nvarch-ar (64) (null)	Namn på överordnat resultat.
OBD_Outcome	DISPLAYNAME	BESKRIVNING AV UTFALLET	nvarch-ar (128) (null)	Beskrivning av telefoni eller affärsresultat inställd för detta försök.
OBD_Outcome	RPCTYPE	RPCTYPE	nvarch-ar (8) (null)	Det här är en klassificering som anger om dispositionsuppsätt ningen för det här försöket har märkts som RPC (Right-party con-nect) eller non-RPC.
OBD_Outcome	ISLIVECALLOUTCOME	LIVESAMTALR ESULTAT	bit (null)	Anger om resultatet för det här samtalet märks som "LIveCall" eller inte. Används för att fastställa antalet övergivna samtal per procent.
RPT_CallActivity	SAMTALSTARTTID	SAMTALSTARTTI D	dat-etim e (null)	Det är samtalsanslutningsti den om CPA är aktiverat. Om CPA är inaktiverat är det tidpunkten då samtalet korrigeras till agenten.
RPT_CallActivity	TARGETCAMPAIGNID	MÅLKONT AKT-ID	nvarch-ar (null)	Detta anger målkampanjen ID om den aktuella kontakten är kedjad till en annan kampanj.

RPT_CallActivity	TARGETCONTACTID	TARGETCONTACTID	bigint (null)	Detta anger målkontakten ID för målkampanjen om den aktuella kontakten är kedjad till en annan kampanj.

RPT_CallActivity	AGENTPERIPHERALN UMBE-R	AGENT ID	nvarch-ar (64) (null)	Detta anger agenten ID som hanterade det här samtalsförsöket.
RPT_CallActivity	AGENTNAMN	AGENTENS NAMN	nvarch-ar (64) (null)	Namnet på agenten som hanterade samtalsförsöket.
RPT_CallActivity	ÅTERSTÄLLNINGSNYC KEL	ÅTERSTÄLLNING SNYCKEL	Flyta	Det löpande nummer som anger identifieraren på uppringaren för att hämta samtalet från uppringaren.
RPT_CallActivity	MÅLBELOPP	MÅLBELOPP	float (null)	Detta är det värde som anges som det uppnådda målet för specifika affärsresultat i detta försök.
RPT_CallActivity	AGENTKOMMENTARER	AGENTENS KOMMENTARER	nvarch-ar (4000) (null)	Det här samtalet kommenterar kontaktagenten som angetts.
RPT_CallActivity	KANALTYP	KANALTYP	int (null)	Detta är kanaltypen. 1 för SMS, 2 för VOICE, 3 för e-post, 4 för CPAAS och 0 för IVR.
OBD_ChannelTy pe	KANALBESKRIVNING	KANAL BESKRIVNING	nvarch-ar (32) (null)	Beskrivning av kanalen. Exempel, röst, SMS och e-post 1 för SMS, 2 för VOICE, 3 för EMAIL, 4 för CPAAS och 0 för IVR.
RPT_CallActivity	CHILDLISTID	BARN LISTID	int (null)	Det här är ID som tilldelas när kontakter läggs till i en redan överförd lista.

RPT_CallActivity	LEVERERAD TYP	LEVERERAD TYP	nvarch-ar (32) (null)	Detta representerar typen av kontaktleveranstyp till uppringaren. Den möjliga val-

				UES är: • Ordinarie • Icke-PEWC Regelbunden • Återuppr • AEM
RPT_CallActivity	TARGETCAMPAIGNGROUP	MÅLGRUPP	nvarchar (64) (null)	Gäller endast för delad lista. Betecknar kampanjgruppen som kontakterna levereras till från kampanjerna i den delade listan.
RPT_CallActivity	SAMTALSTYP	SAMTALSTYP	Varchar (8) (null)	Den beskriver samtalstypen. Här är de möjliga värdena: • 0 – Normalt samtal • 1 - Återuppringningssamtal • 2– AEM-samtal
RPT_CallActivity	CALLBACKAGENTID	ÅTERUPPRINGNING AGENTID	nvarchar (128) (null)	ID för agenten som ska hantera en begäran om återuppringning.
RPT_CallActivity	CALLBACKAGENTNAMN	NAMN PÅ ÅTERUPPRINGNING SAGENT	nvarchar (64) (null)	Namnet på den agent som ska hantera en begäran om återuppringning.

RPT_CallActivity	KONTONUMMER	KONTONUMMER	nvarch-ar (30) (null)	Kontonumret är det unika nummer som skapades för kontakten vid tidpunkten för kontaktleveransen till uppringaren. Den innehåller sju unika identitetsvärden som anger kampanj ID, kontakt ID, etc med en röravskiljare.
RPT_CallActivity	KONTAKTFÖRSÖK	KONTAKTFÖRSÖK	Tinyint (null)	Det aktuella numret för nya försök, d.v.s. uppringning

				Försök som gjorts för en kontakt hittills.
RPT_CallActivity	KONTAKTSTATUS	KONTAKTSTATUS	int (null)	Det här är kontaktens samtalsaktivitetsstatus. Värdena är: 1 -STÄNGT 2 - Tillfälligt låst 3 - Uppladdning pågår 4 - LEVERERAS TILL DIALER 5 - SKRIV ÖVER 6 - LISTAN STOPPAD 7 - STÄNGD GENOM HANTERADE KONTAKTER ELLER SPOLAD 8 - Kontakt stoppad och stängd 9 - KONTAKT SKRUBBAD 10 - KONTAKTEN FLYTTAD TILL ANNAN KAMPANJ 11 - PERMANENT STOPPAD 20 - LEVERERAD KONTAKT STOPPAD 21 - LÅST FÖR PCB-LEVERANS

				22 - LÅST FÖR CSSCONTACTS LEVERANS 23 - LÅST FÖR AEM LEVERANS 24 - LÅST AV RESCHDULE FÖR ATT BOKA OM

				KONTAKTA 25 - LÅST AV RESCHDULE FÖR NÄRA KONTAKT 30 - KONTAKT BLOCKERAD AV DNC 31 - KONTAKT BLOCKERAD AV NDNC 32 - KONTAKT BLOCKERAD AV DNCSCRUB 33 - KONTAKT BLOCKERAD AV RÄTTSTVIST 34 - UTGÅNGET 35 - KAMPANJEN STOPPADES
OBD_ KontaktStatusRea-söner	KONTAKTSTATUSORSAK	KONTAKTSTATUSORSAK	nvarch-ar (128) (null)	Detta är orsaken till ändringen av kontaktstatus. En kontakt kan till exempel ha statusen Låst. Programmet skulle ha låst den här kontakten för leverans för att ringa ett PCB-, CSS- eller AEM-samtal.
RPT_CallActivity	CALLBACKDATETIME	CALLBACKDATETIM-E	dat-etime (null)	Datum och tid som en agent för kontakten har angett för återuppringningen.
RPT_CallActivity	LEVERANSTID	LEVERANSTID	dat-etime (null)	Den tidpunkt då kontakten levereras till uppringaren.
RPT_CallActivity	SCHEMALAGDLEVERANSTID	SCHEMALAGDDELIVE-RYTIME	dat-etime	Den ombokade tiden för kontaktleveransen.

			(null)	
RPT_CallActivity	ISWIRELESS	ISWIRELESS	bit (null)	Anger om det aktuella försöket görs med en trådlös

				(mobil) nummer. Sant om trådlöst; Falskt om fast linje. Hämtar värde från Compliance DB, om tillgängligt. Annars är standardvärdet Sant.
RPT_CallActivity	PERIPHERALCALLKEY	PERIFER CALLKEY	int (null)	Detta anger det unika kringutrustningssamtalet ID (samma som transferrerat samtal).
RPT_CallActivity	RESERVATIONCALLDURATI-ON	VARAKTIGHET FÖR RESERVATIONSSAMTAL	int (null)	Samtalslängden (i millisekunder) som agenten var reserverad. I förhandsgranskningsläget ingår tiden för den senaste förhandsgranskningen och tiden för uppringning, CPA och överföring av kundsamtalet till agenten. Om den reserverade agenten kopplas bort redan innan han ansluter till en kund i prediktivt läge är det här värdet NULL, eftersom agenten ännu inte är kopplad till kunden. I sådana fall refererar väntetiden för motsvarande Ter-mination Call Detail-post till agentens reservationstid.
RPT_CallActivity	FÖRHANDSGRANSKNINGSTID	FÖRHANDSGRANSKNINGSTID	dat-etime (null)	Den tidpunkt då agenten erbjöds kontakten för förhandsgranskning av uppringaren.

RPT_CallActivity	SFUID	SFUID	nvarch-ar (max) (null)	Det här är Service Cloud Voice CRM-användaren ID som används för kontaktimport.

RPT_CallActivity	KONTAKTUPPGIFTER	KONTAKTUPPGIFTER	nvarch-ar (max) (null)	Den här kolumnen innehåller kontaktinformation som XML dataformat som går till uppringaren. Till exempel förnamn, efternamn, kontaktnummer och så vidare.
RPT_CallActivity	SFLEADID	Salesforce Cam-paign LEAD ID	nvarch-ar (200) (null)	Det här är den unika ID som genereras i Service Cloud Voice.
RPT_CallActivity	SFCONTACTID	Salesforce cam-paign KONTAKT ID	nvarch-ar (200) (null)	Det här är Service Cloud Voice-kontakten ID för kampanjen.
RPT_CallActivity	SFCAMPAIGNID	Salesforce cam-paign ID	nvarch-ar (200) (null)	Service Cloud Voice CRM-kampanjen ID som kontakten importeras genom.
RPT_CallActivity	ÅTERUPPRINGNINGBEGÄRD av	ÅTERUPPRINGNING BEGÄRD AV	nvarch-ar (64) (null)	Detta representerar agent ID för agenten som registrerar begäran om återuppringning.
RPT_CallActivity	ÅTERUPPRINGNINGREGISTRERADTYP	ÅTERUPPRINGNINGSREGISTRERAD TYP	Varcha r (23) (null)	Återuppringningens karaktär vid tidpunkten för registreringen av återuppringning av en agent. Här är de möjliga värdena: 0 – Normalt samtal 1 - PCB (personlig återuppringning) 2 – NCB (normal återuppringning)

RPT_CallActivity	CALLBACKATTEMPTTYPE	TYP AV ÅTERUPPRINGNINGSFÖRSÖK	nvarch-ar (17) (null)	Samtalstypen vid tidpunkten för ett uppringningsförsök. De möjliga värdena är NCB och PCB.
RPT_CallActivity	CURRENTCYCLE	NUVARANDE CYKEL	Int	När cykelstrategin är

			(null)	används innehåller det här fältet det aktuella cykelnumret. Till exempel, om kontaktens iterationscykel är i den andra cykeln, innehåller det här fältet 2 i den.
RPT_CallActivity	ISCURRENTCYCLECOMPLET-ED	AKTUELL CYKEL SLUTFÖRD	bit (null)	Flagga för att indikera slutförandet av den aktuella cykeln, det vill säga alla lägen rings upp.
RPT_CallActivity	FÖREGÅENDELEADSCORE	TIDIGARE LEADPOÄNG	Int (null)	Leadpoängvärde som tilldelades vid uppladdningstillfället.
RPT_CallActivity	CURRENTLEADSCORE	AKTUELL LEADPOÄNG	Int (null)	Leadpoängvärde som tilldelats av agenten.
RPT_CallActivity	ACTUALCVALUE	TELEFONNUMMER	nvarch-ar (225) (null)	Det här är telefonnumret som laddats upp från leadlistan.
RPT_CallActivity	STATELAWGROUPNAME	STATELAW GRUPPNAMN	nvarch-ar (256) (null)	Det betecknar det statliga laggruppnamnet som användes under detta försök.
OBD_Campaign_Kategori	KAMPANJKATEGORINA-ME	NAMN PÅ KAMPANJKATEGORI	nvarch-ar (64) (null)	Det här är kampanjkategorins namn.
RPT_CallActivity	DNCCAMPAIGNKATEGORI-NAMN	DNC-KAMPANJKATEGORINAMN	nvarch-ar (max) (null)	Detta är DNC cam-paign-kategorinamnet.
RPT_CallActivity	ISINKOMMANDE	INKOMMANDE SAMTAL	bit (null	Om den aktuella försöksposten skapas från inkommande samtal anges värdet till 1,

			)	annars anges värdet till 0.
RPT_CallActivity	DIALLERREFERENCEID	DIALLER REFERENS-ID	nvarch-ar	Det här är kontakten ID eller Ring ID som genereras av uppringarplattformen . Dialer-

			(64) (null)	Specifika fält är: • .
OBD_CallActivity	KontaktNatur	Contact_Nature	nvarch-ar	Kontakta naturen för försöket. Möjliga värden är Fresh, Res-cheduled, Normal callback, Personal Call-back, AEM-Fresh, AEM-Rescheduled, AEM-Callback, Fresh-Moment eller AEM-Fresh-Moment
RPT_CallActivity	STATUSÄNDRAD av	STATUS ÄNDRAD AV	nvarch-ar (128) (null)	Användaren ID för entiteten som ändrade kontaktstatusen.
RPT_CallActivity	STATUSÄNDRADVID	STATUS ÄNDRAD VID	dat-etim e (null)	Datum och tid då kontaktstatus ändras.
RPT_CallActivity	DEVICEID	ENHET ID	nvarch-ar (255) (null)	Definierar om en kontakt blockeras som DNC efter nummer eller affärsfält.
RPT_CallActivity	ÅSIDOSÄTTAPEWCVA LIDATIO-N	ÅSIDOSÄTT PEWC-VALIDERING	Bitars (int e null)	Om kunden under en interaktion tillåter märkning av den specifika kontakten som icke-PEWC-samtal och tillåter automatisk uppringning, markerar agenterna kryssrutan för att åsidosätta PEWC-valideringen för denna kontakt, agenten.

RPT_CallActivity	DIALERAGENTCALLBACK	ÅTERUPPRINGNING AV UPPRINGARAGENT	Bitars (inte null)	Det här värdet avgör om resultatet anges som en återuppringning av en normal agent eller klickeragent. Värde 0 anger att detta ställs in av en normal agent; 1 anger att detta ställs in av en klickeragent.

RPT_CallActivity	DNCSTARTDATUM	DNC:s STARTDATUM	dat-etim e (null)	När tidsinställd DNC är registrerad, det startdatum som anges vid tidpunkten för registreringen.
RPT_CallActivity	DNCENDDATE	DNC-SLUTDATUM	dat-etim e (null)	När tidsinställd DNC registreras, det slutdatum som anges vid tidpunkten för registreringen.
RPT_CallActivity	DNCTYPE	DNC-TYP	nvarch-ar (1) (null)	Den typ av DNC som tillämpas på en kontakt gäller för en specifik kampanj eller för alla kampanjer.
RPT_CallActivity	IDENTITYAUTHENTICATIO-NENABLED	IDENTITETSAUTENTISERING AKTIVERAD	Bitars (int e null)	Detta anger om fältet Iden-tityAuthentic-ationEnabled är aktiverad eller inaktiverad för kontakten.
RPT_CallActivity	IDENTITYAUTHENTICATIO-NSUCCESS	LYCKAD IDENTITETSAUTENTISERING	Bitars (int e null)	Detta definierar om identitetsautentiseri ng är lyckad eller inte.
RPT_CallActivity	SMSTRANSAKTIONSANTAL	SMS ANTAL TRANSAKTIONER	Int (int e null)	Antal är antalet SMS-transaktioner mellan användare och SMS-tjänst, som gäller när 2-vägs SMS används.
RPT_CallActivity	FÖRHANDSGRANSKNINGVARAKTIGHET	FÖRHANDSGRANSKNINGENS VARAKTIGHET	int (null)	Den tid det tar för en agent att förhandsgranska ett samtal och antingen acceptera, hoppa över eller avvisa (stänga) kontakten.

RPT_CallActivity	NÄSTASCHEMADATUMTID	NÄSTA SCHEMADATUM/TID	dat-etime (50) (null)	Detta anger nästa schemalagda datum och tid för den schemalagda återuppringningen.
RPT_CallActivity	NÄSTASCHEMALÄGE	NÄSTA SCHEMALÄGE	nvarch-ar (50) (null)	Detta anger läget för den schemalagda återuppringningen.

RPT_CallActivity	TOTALPRIMARYAUTH	TOTAL PRIMÄR AUTENTISERING	int (null)	Totalt antal begäranden som skickats till identitetsautentiseringstjänsten för att få make-call-autentisering (autentisering före samtal) från customer, innan den levereras till uppringaren för en enskild kontakt. Begäran initieras från systemet (matningsmotorn).
RPT_CallActivity	VERIFIERADPRIMÄRAUTENTISERING	VERIFIERAD PRIMÄR AUTENTISERING	int (null)	Totalt antal kundsvar från identitetsautentiseringstjänsten för begäran som skickats för anropsautentisering (autentisering före samtal). Begäran initieras från systemet (matningsmotorn).
RPT_CallActivity	TOTALTSEKUNDÄRAUTENTISERING	TOTAL SEKUNDÄR AUTENTISERING	int (null)	Totalt antal begäranden som skickats till identitetsautentiseringstjänsten för att få autentisering för varje identitet från kunden under samtalet (jourautentisering). Begäran initieras från agenten.

RPT_CallActivity	VERIFIERADSEKUNDÄR AUTENTISERING	VERIFIERAD SEKUNDÄR AUTENTISERING	int (null)	Totalt antal kundsvar från "identitetsautentiseringstjänsten" för varje begäran som skickas för varje identitet under samtalet (jourautentisering). Begäran initieras från agenten.
RPT_CallActivity	COMPUTEDDURATIONINM-	BERÄKNADE	Int	Det har avrundat samtal

	S	DURATIONINMS	(null)	varaktighetsvärde (som anges i millisekunder) baserat på konfigurerad pulsfrekvens. Används vid faktureringsberäkning.

Agentaktivitet

Källtabell	Kolumnnamn	Visningsnamn	Datatyp	Beskrivning	Plattform
RPT_AEA-gentActivity	AgentID	AgentID	Nvarchar (50) (null)	Agentens namn loggas in i databasen vid varje tillståndsändring.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActivity	Agenttillstånd	Agentstatus	Nvarchar (100) (inte null)	Agenttillståndet, till exempel *Klar* eller *Inte klar* och så vidare, representerar de olika tillstånd som kan uppstå.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActivity	AKTIVITETDATUM	AKTIVITETDATUM	Varchar (30) (null)	Den visar datum och tid för aktiviteten.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActivity	Infogad tid	Infogad tid	datetime (null)	Här visas datum och tid då agentändringens status är insatt i databasen.	Amazon Connect

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

				och TenantID avgränsade med en avgränsare.	
RPT_AEA-gentActivity	Blandningstillstånd	Blandning av tillstånd	Varchar (10) (null)	Blandningstillståndet för agenten är om den är inkommande eller utgående.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActivity	STARTTIME	STARTTIME	datetime (null)	Den visar startdatum och starttid för aktiviteten.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActivity	ENDTIME	ENDTIME	datetime (null)	Den visar slutföranded atum och tid för aktiviteten.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActivity	VARAKTIGHETISEKUND-S	VARAKTIGHETISEKUND-S	Int (null)	Den visar aktivitetens varaktighet.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActivity	ISINCALL	ISINCALL	Int (inte null)	Den anger om aktiviteten är aktuell i ett samtal.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActivity	KLIENTORGANISATIONSNUMMER	KLIENTORGANISATIONSNUMMER	Bigint (null)	Det är Tenant ID.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActivity	UNDERHYRESGÄSTID	UNDERHYRESGÄSTID	Bigint (null)	Det är Underhyresgäst ID.	Amazon Connect

Anonym inkommande SMS

Källtabell	Kolumnnamn	Visningsnamn	Datatyp	Beskrivning

RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	ID	ID	bigint (inte null)	Automatiskt genererad unik identifierare för det inkommande meddelandet.
RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	Källa	Källa	Nvarchar (20) (null)	Källenheten (kontaktnumret) för SMS-meddelandet.

RPT_ITR_Inc om-ingMessageL og	Destination	Destination	Nvarchar (20) (null)	Destinationse nheten (kontaktnumre t) för SMS-meddelandet.
RPT_ITR_Inc om-ingMessageL og	Meddelande	Meddelande	Nvarchar (256) (null)	Innehållet i SMS mes-sage.
RPT_ITR_Inc om-ingMessageL og	Starttid	Starttid	datetime (null)	Datum och tid då programmet skapade loggposten.
RPT_ITR_Inc om-ingMessageL og	Innehavar-ID	Innehavar-ID	int (null)	Innehavare ID genereras automatiskt av programmet när en ny innehavare skapas.
RPT_ITR_Inc om-ingMessageL og	UnderhyresgästI D	UnderhyresgästID	int (null)	Underinnehavar e ID genereras automatiskt av programmet när en ny ten-ant skapas.

API Uppladdningsfel

Källtabell	Kolumnnamn	Visningsnamn	Datatyp	Beskrivning
RPT_AddContact _ fel	Fel-ID	Fel-ID	Bigint (null)	Det automatiskt genererade felet ID för det här felet.
RPT_AddContact _ fel	Metodnamn	Metodnamn	Nvarchar (100) (null)	Metoden API som gav upphov till det här felet.

RPT_AddContact_ fel	Resultatet	Resultatet	Nvarchar (16) (null)	Resultatet av API-svaret (Failure eller Suc-cess).
RPT_AddContact_ fel	ResultatBeskrivning	ResultatBeskrivning	Nvarchar (512) (null)	Beskrivning av API-svaret.
RPT_AddContact_	LogDate	LogDate	datumtid	Datum och

Fel			(null)	Tid då felposten skrevs tio i loggen.
RPT_AddContact_fel	Kampanj-ID	Kampanj-ID	Nvarchar (64) (null)	Kampanjen ID som rapporterade felet.
RPT_AddContact_fel	Samtalstyp	Samtalstyp	Varchar (8) (null)	Den beskriver samtalstypen. Här är de möjliga värdena: 0 – Normalt samtal 1 – Återuppringningssamtal 2 – AEM-samtal
RPT_AddContact_fel	CallStartDateTime	CallStartDateTime	Nvarchar (32) (null)	Samtalets starttid för en kontakt, enligt definitionen under överföringen.
RPT_AddContact_fel	CallEndDateTime	CallEndDateTime	Nvarchar (32) (null)	Datum och tid då samtalet avslutas.
RPT_AddContact_fel	BusinessFieldXML	BusinessFieldXML	Nvarchar (2000) (null)	XML-data i parametern. Detta innehåller affärsfälten.
RPT_AddContact_fel	Prioritet	Prioritet	Varchar (8) (null)	Kontaktens prioritet baserat på vilken den levereras till uppringaren

RPT_AddContact_ fel	Läges-XML	Läges-XML	Nvarchar (2000) (null)	XML-data som innehåller samtalslägen som mobil, Home telefon, arbetstelefon och så vidare.
RPT_AddContact_ fel	Userid	Userid	Nvarchar (32) (null)	Användaren ID för entiteten som använder API:erna.
RPT_AddContact_	SMSData	SMSData	Nvarchar	Meddelandet

Fel			(128) (null)	text som skickas via SMS.
RPT_AddContact_ fel	MailSubject	MailSubject	Nvarchar (128) (null)	Ämnet för e-postmeddelandet när meddelanden skickas som en del av en e-postkamera.
RPT_AddContact_ fel	MailMsg	MailMsg	Nvarchar (128) (null)	E-postmes-sage-innehållet.
RPT_AddContact_ fel	E-postbilaga	E-postbilaga	Nvarchar (128) (null)	Den bifogade filen (filnamnet) som är en del av e-postmeddelandet.
RPT_AddContact_ fel	Postnummer	Postnummer	Nvarchar (32) (null)	Kontaktens postnummer.
RPT_AddContact_ fel	KontaktDetalj	KontaktDetalj	Nvarchar (2000) (null)	Den här kolumnen innehåller kontaktinformation som XML dataformat som går till uppringaren. Till exempel förnamn, efternamn, kontaktnummer och så vidare.
RPT_AddContact_ fel	List-ID	List-ID	Nvarchar (50) (null)	Listan ID som kon-takten tillhör.

RPT_AddContact_ fel	LåsKontakt	LåsKontakt	bit (null)	Detta indikerar om kontakten måste låsas från leverans. Detta är 1 om en kon-takt är låst; 0 om den inte är låst.
RPT_AddContact_ fel	DedupBussFld	DedupBussFld	Nvarchar (32) (null)	Deduplicerat affärsfält
RPT_AddContact_ fel	IgnoreraStängKontakt	IgnoreraStängKontakt	Bitars	Om programmet har

			(null)	för att ignorera den stängda kontakten.
RPT_AddContact_ fel	Felbeskrivning	Felbeskrivning	Varchar (512) (null)	Felbeskrivningen API svar.
RPT_AddContact_ fel	Kontakt-ID	Kontakt-ID	Nvarchar (16) (null)	Kontakten ID som genererats för den här kontakten.
RPT_AddContact_ fel	ErrorXML	ErrorXML	Nvarchar (1024) (null)	Filnamnet på XML som innehåller felinformationen.
RPT_AddContact_ fel	LeadScore	LeadScore	Nvarchar (16) (null)	Leadpoängen för den här kontakten.
RPT_AddContact_ fel	Innehavar-ID	Innehavar-ID	int (null)	Innehavare ID genereras automatiskt av applikationen när en ny innehavare skapas.
RPT_AddContact_ fel	UnderhyresgästID	UnderhyresgästID	int (null)	Underinnehavare ID genereras automatiskt av programmet när en ny ten-ant skapas.

Granskningslogg

Källtabell	Kolumnnamn	Visningsnamn	Datatyp	Beskrivning
RPT_AuditLog	ID	ID	Int (inte null)	Automatiskt genererad unik identifierare för loggposten.

RPT_Users	Userid	Userid	Nvarchar (100) (null)	Användare ID (användarens namn) som utförde aktiviteten.
RPT_AuditLog	Modul	Modul	Nvarchar (64) (null)	Tillämpningsmodulen eller komponenten där

				Denna aktivitet utförs. Till exempel Campaign, Global Uploader och så vidare.
RPT_AuditLog	Drift	Drift	Nvarchar (64) (null)	Åtgärden som utförs av användaren. Till exempel Skapa, Uppdatera, Ta bort.
RPT_AuditLog	Data	Data	nvarchar (max) (null)	De data som användaren begärde för den initierade aktiviteten.
RPT_AuditLog	Skapat datum	Skapat datum	datetime (null)	Datum och tid då programmet skapade loggposten.
RPT_AuditLog	Innehavar-ID	Innehavar-ID	int (null)	Klientorganisationen ID genereras automatiskt av programmet när en ny innehavare skapas.
RPT_AuditLog	UnderhyresgästID	UnderhyresgästID	int (null)	Underinnehavare ID genereras automatiskt av programmet när en ny tenant skapas.

Verifieringskedja

Källtabell	Kolumnnamn	Visningsnamn	Datatyp	Beskrivning

RPT_AuditTrail	ID	ID	Bigint (inte null)	Automatiskt genererad unik identifierare för loggposten.
RPT_Users	Userid	Userid	Nvarchar (100) (null)	Användare ID (användarens namn) som

				Utförde aktiviteten.
RPT_AuditTrail	Drift	Drift	Nvarchar (50) (null)	Åtgärden som utförs av användaren. Till exempel Skapa, Uppdatera, Ta bort.
RPT_AuditTrail	Data	Data	varbinary (max) (null)	De data som användaren begärde för den initierade aktiviteten.
RPT_AuditTrail	Createdate	Createdate	datetim e (inte null)	Datum och tid då programmet skapade loggposten.
RPT_AuditTrail	Sidnamn	Sidnamn	Varchar (50) (null)	Programsida n eller deltagaren där aktiviteten utförs. Till exempel Cam-paign, Global Uploader och så vidare.
RPT_AuditTrail	Företags-ID	Företags-ID	Int (inte null)	Den unika iden-tifieren för företaget.
RPT_AuditTrail	IsActive	IsActive	Bitars (inte null)	Betecknar aktiv inmatning och standardvärd et är inställt på 1
RPT_AuditTrail	ÄrBorttaget	ÄrBorttaget	Bitars (inte null)	Anger att posten är mjuk borttagen och standardvärde t är 0

RPT_AuditTrail	Innehavar-ID	Innehavar-ID	int (null)	Innehavare ID genereras automatiskt av applikationen när en ny innehavare skapas.

RPT_AuditTrail	UnderhyresgästID	UnderhyresgästID	int (null)	Underhyresgästen ID genereras automatiskt av programmet när en ny ten-ant skapas.

SMS Leveransstatus

Källtabell	Kolumnnamn	Visningsnamn	Datatyp	Beskrivning
RPT_ITR_Deliv-eryStatus	Källa	Källa	Nvarchar (36) (null)	Enhetsnumret (kontaktnummer) för SMS källan.
RPT_ITR_Deliv-eryStatus	Destination	Destination	Nvarchar (36) (null)	Enhetsnumret (kontaktnummer) för destinationen SMS.
RPT_ITR_Deliv-eryStatus	Meddelande	Meddelande	Nvarchar (max) (null)	Innehållet i textmeddelandet SMS.
RPT_ITR_Deliv-eryStatus	Leveransstatus	Leveransstatus	Nvarchar (50) (null)	Leveransstatus för SMS meddelandet. Till exempel lyckades, misslyckades och så vidare.
RPT_ITR_Deliv-eryStatus	GatewayMsgID	GatewayMsgID	Nvarchar (100) (null)	Detta är Gate-way meddelande ID.
RPT_ITR_Deliv-eryStatus	ActualResponse	ActualResponse	Nvarchar (max) (null)	Detta är svaret.

RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	EntryDateTime	EntryDateTime	datumtid (inte null)	Datum och tid då posten var

				som skapas i tabellen.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Kampanj-ID	Kampanj-ID	Nvarchar (64) (null)	Kampanjen ID som SMS skickas från.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Kontakt-ID	Kontakt-ID	int (null)	Den unika kontakten ID som SMS skickas till.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	ProviderType	ProviderType	Nvarchar (128) (null)	SMS ange typen, till exempel SMPP.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Deliv-eryStatusUpdatedDateTime	Deliv-eryStatusUpdatedDateTime	datetime (null)	Datum och tid då leveranssta tusen uppdateras för posten.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Felkod	Felkod	Nvarchar (10) (null)	Detta är felkoden.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Innehavar-ID	Innehavar-ID	int (null)	Klientorgani sationen ID automatiskt gen-ererad av programmet när en ny innehavare skapas.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	UnderhyresgästID	UnderhyresgästID	int (null)	Sub Ten-ant ID genereras automatiskt av applikatione n när en ny innehavare skapas.

Källtabell	Kolumnnamn	Visningsnamn	Datatyp	Beskrivning

RPT_ITR_ Ses-sionDetalj	ID	ID	Nvarchar (36) (null)	Automatiskt genererad unik identifierare för inkommande meddelanden.
RPT_ITR_ Ses-sionDetalj	Text	Text	Nvarchar (max) (null)	Texten i meddelande t som skickas via SMS.
RPT_ITR_ Ses-sionDetalj	IsSent	IsSent	Bitars (inte null)	Detta anger om meddelandet har skickats till kontakten.
RPT_ITR_ Ses-sionDetalj	Datum	Datum	datumtid (inte null)	Datumet då SMS mes-sage skickades.
RPT_ITR_ Ses-sionDetalj	Titel	Titel	Varchar (100) (null)	Ämnet för SMS mes-sage
RPT_ITR_ Ses-sionDetalj	Svara	Svara	nvarchar (max) (null)	Svaret från mottagaren av meddelandet.
RPT_ITR_ Ses-sionDetalj	SequenceId	SequenceId	int (null)	Den automatiskt genererade ID för meddelandet som tas emot av programmet.
RPT_ITR_ Ses-sionDetalj	GatewayMsgID	GatewayMsgID	Nvarchar (128) (null)	Den ID som genereras av SMS-gatewayen för det här meddelandet
RPT_ITR_ Ses-sionDetalj	AccountNumber	AccountNumber	Nvarchar (256) (null)	Kontonumret (LCMKey / CAID) för kontakten.

RPT_ITR_ Ses-sionDetalj	Kampanj-ID	Kampanj-ID	Nvarchar (128) (null)	Kampanjen ID som inkommande SMS tas emot till.
RPT_ITR_ Ses-sionDetalj	RefGatewayMsgID	RefGatewayMsgID	Nvarchar (100) (null)	Meddelandet ID som genereras av grindvägen SMS.

RPT_ITR_ Ses-sionDetalj	Kontakt-ID	Kontakt-ID	int (null)	Den unika kon-takt ID från vilken den inkommande mes-salvia tas emot.
RPT_ITR_ Ses-sionDetalj	Innehavar-ID	Innehavar-ID	int (null)	Innehavare ID genereras automatiskt av applikationen när en ny innehavare skapas.
RPT_ITR_ Ses-sionDetalj	UnderhyresgästID	UnderhyresgästID	int (null)	Underinnehava re ID genereras automatiskt av programmet när en ny ten-ant skapas.

SMS Utgående session

Källtabell	Kolumnnamn	Visningsnamn	Datatyp	Beskrivning
RPT_ITR_Session	Källa	Källa	Nvarchar (36) (null)	Källkontakten (kortkod) för det utgående SMS-meddelandet.
RPT_ITR_Session	Destination	Destination	Nvarchar (36) (null)	Destinationsko ntaktnumret för det utgående SMS meddelandet.

RPT_ITR_Session	Resultatet	Resultatet	Nvarchar (20) (null)	Resultatet som angetts för SMS-kontakten. Resultaten kan ställas in via skriptdesigner n, leveransstatus för SMS servicepro-vider eller genom att vänta på ett svar från mottagaren.

RPT_ITR_Session	IsTimedOut	IsTimedOut	bit (null)	Detta anger om SMS mes-sage timeout innan sändningen skickades eller skickades framgångsrikt.
RPT_ITR_Session	Datum	Datum	datetim e (inte null)	Datum och tid då meddelande t skickades.
RPT_ITR_Session	ID	ID	Nvarchar (36) (inte ogiltig)	Automatiskt genererad unik identifierare för utgående meddelanden.
RPT_ITR_Session	AccountNumber	AccountNumber	Nvarchar (64) (ej ogiltig)	Kontonumret (LCMKey / CAID) för kontakten.
RPT_ITR_Session	Fel	Fel	Varchar (100) (null)	Detta är relaterat till Call Guide via Script Designer-funktionaliteten i applikationen.
RPT_ITR_Session	FormId	FormId	int (null)	För formulär ID som det utgående SMS meddelandet skickades från.
RPT_ITR_Session	OutcomeType	OutcomeType	Varchar (20) (null)	Typ av resultat. Om resultatuppsät tningen tillhör Suc-cess eller Failure som konfigurerat.
RPT_ITR_Session	ÄndratDatum	ÄndratDatum	datetim e (null)	Datum och tid då posten senast uppdaterades.

RPT_ITR_Session	AGENTID	AGENTID	Nvarchar (64) (null)	Agenten ID för agenten som överlämnar den här interaktionen.

RPT_ITR_Session	STATUS	STATUS	Nvarchar (32) (null)	Status för utgående SMS-meddelande, till exempel Skickat, Bearbetning, Misslyckades och så vidare.
RPT_ITR_Session	ÅTAGIT AV	ÅTAGIT AV	Nvarchar (32) (null)	Användarinformation för användaren som har kopplat detta till databasen.
RPT_ITR_Session	Kampanj-ID	Kampanj-ID	nvarchar (null)	Kampanjen ID som inkommande SMS tas emot till.
RPT_ITR_Session	Kontakt-ID	Kontakt-ID	int (null)	Den unika kon-takt ID från vilken den inkommande mes-salvia tas emot.
RPT_ITR_Session	Innehavar-ID	Innehavar-ID	int (null)	Innehavare ID genereras automatiskt av applikationen när en ny innehavare skapas.
RPT_ITR_Session	UnderhyresgästID	UnderhyresgästID	int (null)	Underinnehavare ID genereras automatiskt av programmet när en ny ten-ant skapas.

Uppladdningsfel

Källtabell	Kolumnnamn	Visningsnamn	Datatyp	Beskrivning

RPT_Error	ERRORID	ERRORID	Bigint (null)	Det automatiskt genererade felet ID för det här felet.
RPT_Error	FELTYP	FELTYP	Nvarchar (32) (null)	Den typ av fel som genereras av programmet. Följande värden är dis-

				Spelade: • Dålig • Ogiltigt • Obalans • Riktnummer • Prioritet • Kontakta Moment • BussFldValidering • Tidszon • Ogiltigt tillstånd • DNC • NDNC • Duplicera • Postnummer • Kontakten misslyckades • Tvister • Misslyckades i BTTC • EfterlevnadDNCScrub • Dålig CPT • Dålig PEWC
RPT_Error	BESKRIVNING	BESKRIVNING	Nvarchar (255) (null)	Beskrivning av felet.
RPT_Error	FELTID	FELTID	datumtid (null)	Datum och tid då felet rapporterades i ansökan.
RPT_Error	FELPOST	FELPOST	SMS (null)	Felposten – en detalj av felet som i loggen.
RPT_Error	UPLOADERTYPE	UPLOADERTYPE	Char (1) (null)	Uppladdaren som rapporterade detta fel - Kontakt, Global, Scrub, Compliance etc. är några uppladdare typer. Följande värden spelas inte upp: • U - Automatisk uppladdning

				• W - Ladda upp via webbtjänst
RPT_Error	KAMPANJ-ID	KAMPANJ-ID	Nvarchar (64) (null)	Kampanjen ID som upprepade det här felet.
RPT_Error	LISTID	LISTID	Int (null)	Lista ID som felet gäller.
RPT_Error	FILEID	FILEID	Int (null)	Filen ID (om den laddas upp via en fil) som det här felet avser.
RPT_Error	FILNAMN	FILNAMN	Nvarchar (1000) (null)	Filnamnet på överföringsfilen som gav upphov till felet.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 1	RESERVEDFIELD1	Nvarchar (128) (null)	För framtida bruk.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 2	RESERVEDFIELD2	Nvarchar (128) (null)	För framtida bruk.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 3	RESERVEDFIELD3	Nvarchar (128) (null)	För framtida bruk.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 4	RESERVEDFIELD4	Nvarchar (128) (null)	För framtida bruk.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 5	RESERVEDFIELD5	Nvarchar (128) (null)	För framtida bruk.
RPT_Error	Innehavar-ID	Innehavar-ID	int (null)	Klientorganisationen ID genereras automatiskt av programmet när en ny innehavare skapas.
RPT_Error	UnderhyresgästID	UnderhyresgästID	int (null)	Underinnehavare ID genereras automatiskt av applikationen när en ny innehavare skapas.

Information om felkoder

Feltyp	Beskrivning	Är kontakten uppladdad/blockerad?
Dålig	Ogiltigt nummer	Kontakt får laddas upp om det andra läget är giltigt.

Ogiltigt	Ogiltig e-postadress	Kontakt får laddas upp om det andra läget är giltigt.
Obalans	Rubrikmatchningsfel	Blockerade
Riktnummer	Tidszon är inte tillgänglig för riktnummer	Kontakt får laddas upp.
Prioritet	Ogiltig prioritet	Blockerade
Kontakta Moment	Formatet Datum och tid är ogiltigt	Blockerade
BussFldValidering	Validering av affärsfält misslyckas	Blockerade
Tidszon	Ogiltig tidszon	Blockerade
Ogiltigt tillstånd	Ogiltigt delstatsnamn	Blockerade
DNC	Affärsfält markerat som DNC	Blockerade
DNC	Kontakt markerad som DNC	Blockerade
DNC	Läge markerat som DNC	Läge blockerat
NDNC	Kontakt markerad som NDNC	Blockerade
NDNC	Läge markerat som NDNC	Läge blockerat
Duplicera	Duplicera i fil	Blockerade
Tidszon	Ogiltigt postnummer och ogiltig tidszon	Blockerade
Kontakten misslyckades	Om alla lägen är ogiltiga	Blockerade
Riktnummer	Ogiltigt riktnummer	Kontakt får laddas upp om det andra läget är giltigt.
Riktnummer	Kontakten misslyckades på grund av ogiltiga riktnummer	Blockerade
Läget misslyckades	Kontakten misslyckades på grund av ogiltigt riktnummer och ogiltigt nummer	Blockerade
InvalidMailCC	Ogiltig Mail CC	Kontakt får laddas upp om den andra e-postadressen är giltig.
InvalidMailBCC	Ogiltig hemlig kopia för e-post	Kontakt får laddas upp om den andra e-postadressen är giltig.
LeadScore	Ogiltig leadpoäng	Blockerade
Postnummer	Kontakten misslyckades på grund av ett ogiltigt postnummer eller saknad postnummer.	Blockerade
Tvister	Kontakten har flaggats på grund av rättstvistsrelaterade begränsningar eller efterlevnadsproblem.	Blockerade
Misslyckades i BTTC	Kontakten misslyckades under BTTC-valideringen.	Blockerade

EfterlevnadDNCScrub	Kontakten misslyckades med kompatibilitetskontrollen för DNC-skrubben (Do Not Call).	Blockerade
Dålig CPT	Kontakten misslyckades på grund av en ogiltig CPT	Blockerade

Dålig PEWC	Kontakten misslyckades på grund av en dålig PEWC	Blockerade

Felposten tas bort av arkiverings- och rensningsprocessen. Kvarhållningsperioden kan konfigureras.

Ladda upp historik

Källtabell	Kolumnnamn	Visningsnamn	Datatyp	Beskrivning
RPT_AE_Campaign_ grupp	Kampanjgrupp	Kampanjgrupp	Nvarcha-R (64) (null)	Namnet på cam-paign-gruppen som kontakten laddas upp till.
RPT_AE_Kampanj	KAMPANJ-ID	KAMPANJ-ID	Int (64) (ej ogiltig)	Cam-paign ID för kontakten som laddats upp.
RPT_AE_ListInfo	ListStartDate	ListStartDate	DatumTim-e (null)	Startdatum för listan
OBD_HD_UploadHis-tory	Underordnat list-ID	Underordnat list-ID	int (null)	Underordnad lista ID som genereras av applikationen vid uppladdningstillfället.
OBD_HD_UploadHis-tory	ContactFailedToUpload	ContactFailedToUpload	int (null)	Antalet kontakter som inte kunde överföras.

OBD_HD_UploadHis-tory	Kontakt-sBlockedINCorporateDNC	Kontakt-sBlockedINCorporateDNC	int (null)	Antalet kontakter som blockerats på grund av företagets DNC.
OBD_HD_UploadHis-tory	KontakterBlockeradINNDNC	KontakterBlockeradINNDNC	Int (null)	Antalet kontakter som blockerats på

				redogörelse för företagets NDNC.
OBD_HD_UploadHis-tory	KontakterÖverförda	KontakterÖverförda	Int (null)	Antalet kontakter som laddats upp.
OBD_HD_UploadHis-tory	Duplicerade kontakter	Duplicerade kontakter	Int (null)	Antalet dubblettkontakter.
OBD_HD_UploadHis-tory	Lista	Lista	**Int** (null)	Listan ID genererad genom ansökan.
OBD_HD_UploadHis-tory	ModeFailedToUpload	ModeFailedToUpload	int (null)	Antalet kontakter som inte kunde överföras på grund av att läget misslyckades.
OBD_HD_UploadHis-tory	LägenB-låstINKorporatDNC	LägenB-låstINKorporatDNC	Nvarcha-R (null)	Antalet kontakter som blockerats på grund av företagets DNC.
OBD_HD_UploadHis-tory	LägenBlockeradINNDNC	LägenBlockeradINNDNC	Nvarcha-R (null)	Antalet kontakter som blockerats på grund av företagets DNC.

OBD_HD_UploadHis-tory	Rapporttid	Rapporttid	dat-etim e (null)	Datum och tid då rapporten genererades.
OBD_HD_UploadHis-tory	UnderhyresgästID	UnderhyresgästID	int (null)	Sub Ten-ant ID automatiskt genererad genom tillämpning när en ny tio-

				myra är cre-ated.
OBD_HD_UploadHis-tory	Innehavar-ID	Innehavar-ID	int (null)	Klientorganisationen ID automatiskt genereras av applikationen när en ny tiomyra skapas.
OBD_HD_UploadHis-tory	TotaltKontakterBearbetade	TotaltKontakterBearbetade	int (null)	Det totala antalet kontakter som behandlats från uppladdningsfilen
OBD_HD_UploadHis-tory	UploadSubType	UploadSubType	Nvarcha-R (1) (null)	Undertyp en Överför. Värdena är N för en ny fil, U för uppdatering av en redan tillgänglig fil och C om det är en kopia av en annan fil.
OBD_HD_UploadHis-tory	Uppladdningstid	Uppladdningstid	dat-etime (null)	Datum och tid för uppladdningen.

OBD_HD_UploadHis-tory	UploadType	UploadType	Nvarcha-R (12) (inte null)	Uppladdningstypen, till exempel JSON, API, och så vidare.
OBD_HD_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceDNC	ModeB-lockedInComplianceDNC	int (null)	Anger läget blockerat på grund av överensstämmelse med DNC (Do Not Call) reg-

				uleringar.
OBD_HD_UploadHis-tory	KontaktB-låstInComplianceDNC	KontaktB-låstInComplianceDNC	int (null)	Antalet kontakter som blockerats på grund av DNC-efterlevnad.
OBD_HD_UploadHis-tory	ModeB-låstInComplianceLitigation	ModeB-låstInComplianceLitigation	int (null)	Anger läget som blockerats på grund av efterlevnad av regler för rättstvister.
OBD_HD_UploadHis-tory	KontaktB-låstInComplianceLitigation	KontaktB-låstInComplianceLitigation	int (null)	Antalet kontakter som blockerats på grund av efterlevnad av juridiska ord.
OBD_HD_UploadHis-tory	srcDetaljer	srcDetaljer	Nvarcha-R (512) (null)	Källinformation eller ytterligare information om uppladdningen.
OBD_HD_UploadHis-tory	UploadedDuration	UploadedDuration	Tid (7) (null)	Varaktighet en för det uppladdade innehållet.
OBD_HD_UploadHis-tory	UppdateradListID	UppdateradListID	int (null)	ID i den uppdaterade listan som associeras med

				uppladdningen.
OBD_HD_UploadHis-tory	UppdateradeKontakter	UppdateradeKontakter	int (null)	Antalet kontakter som uppdaterats som en del av överföringen.
OBD_HD_UploadHis-tory	Profilnamn	Profilnamn	Nvarcha-R (512)	Namnet på den profil som är kopplad

			(null)	med upplad dninge n.

Information om skrubblista

Källtabell	Kolumnnamn	Visningsnamn	Datatyp	Beskrivning
RPT_AE_ SCrubListInfo	ScrubListId	ScrubListId	int (null)	Skrubblistan ID genereras automatiskt av applikationen när listan placeras för uppladdning.
RPT_AE_ SCrubListInfo	Kampanj-ID	Kampanjnamn	Nvarchar (64) (null)	Kampanjnamn et som listan har laddats upp till.
RPT_AE_ SCrubListInfo	SourceDetails	SourceDetails	Nvarchar (512) (null)	Uppladdningsfil ens namn med filnamnstillägg.
RPT_AE_ SCrubListInfo	SourceType	SourceType	Nvarchar (8) (null)	Typ av filkälla. Några val-ues är W för webben, M för media, F för fil och L för lista.
RPT_AE_ SCrubListInfo	Bearbetad tid	Bearbetad tid	datetime (null)	Datum och tid då kontaktfilen togs upp för behandling.
RPT_AE_ SCrubListInfo	ScrubDetaljer	ScrubDetaljer	Nvarchar (4000) (null)	Upload scrub filnamn med tillägg
RPT_AE_ SCrubListInfo	Skrubba status	Skrubba status	int (null)	Skrubbastatus, till exempel Lyckad, Misslyckad, Pågående och så vidare.

RPT_AE_ SCrubListInfo	Innehavar-ID	Innehavar-ID	Int (null)	Klientorganis ationen ID genereras automatiskt av applic-

				när en ny innehavare skapas.
RPT_AE_ SCrubListInfo	UnderhyresgästID	UnderhyresgästID	int (null)	Underinnehavare ID genereras automatiskt av programmet när en ny ten-ant skapas.

Aktivitet utanför samtal

Källtabell	Kolumnnamn	Visningsnamn	Datatyp	Beskrivning
RPT_NonCallActivity	ID	ID	Bigint (inte null)	Den automatiskt genererade ID för varje post i den här tabellen.
RPT_NonCallActivity	Kampanj-ID	Kampanj-ID	Nvarchar (64) (null)	Kampanjen ID för den här icke-samtalsaktiviteten.
RPT_NonCallActivity	Kontakt-ID	Kontakt-ID	Int (null)	Kontakten ID för den här aktiviteten utan samtal.
RPT_NonCallActivity	ModeId	ModeId	Int (null)	Läget ID där den här icke-samtalsaktiviteten inträffade.
RPT_AE_Modes	Lägesnamn	Lägesnamn	Nvarchar (50) (inte null)	Lägesnamnet för den här aktiviteten utan samtal.
RPT_NonCallActivity	ListId	ListId	Int (null)	Listan ID som kontakten tillhör.
RPT_NonCallActivity	Kontaktversion	Kontaktversion	int (null)	Kontaktversionen för den här kontakten vid tidpunkten för icke-samtalsaktivitet. Detta indikerar antalet gånger kontaktstatusen

				har reviderats.
RPT_NonCallActivity	Bussfld26	Bussfld26	Nvarchar (128) (null)	Beskrivningen för Affärsområde 26 – unik verksamhet

				Fältet.
RPT_NonCallActivity	Bussfld27	Bussfld27	Nvarchar (128) (null)	Beskrivningen för affärsområde 27 – ytterligare affärsfält.
RPT_NonCallActivity	Bussfld28	Bussfld28	Nvarchar (128) (null)	Beskrivningen för affärsområde 28 – ytterligare affärsfält.
RPT_NonCallActivity	Bussfld29	Bussfld29	Nvarchar (128) (null)	Beskrivningen för affärsområde 29 – ytterligare affärsfält.
RPT_NonCallActivity	Bussfld30	Bussfld30	Nvarchar (128) (null)	Beskrivningen för affärsområde 30 – ytterligare affärsfält.
RPT_NonCallActivity	Status	Status	Varchar (6) (null)	Kontaktstatus för varje kontakt för varje ändring.
RPT_NonCallActivity	StatusReasonId	StatusReasonId	Int (null)	Den automatiskt genererade ID för kontaktstatusändringen.
RPT_AE_ ContactStatusReasons	StatusOrsak	StatusOrsak	Nvarchar (128) (null)	Detta är orsaken till förändringen av kontaktstatusen. En kontakt kan till exempel ha statusen Låst. Applikationen skulle ha låst denna kontakt för leverans för att skapa en PCB, CSS eller AEM Kalla.
RPT_NonCallActivity	ValidModes	ValidModes	Nvarchar (256) (null)	Det giltiga läget för den här icke-samtalsaktiviteten.
RPT_NonCallActivity	CreatedDateTime	CreatedDateTime	datumtid (null)	Datum och tid då den här posten skapades i tabellen.

RPT_NonCallActivity	Innehavar-ID	Innehavar-ID	Int (null)	Klientorganisationen ID genereras automatiskt av

				när en ny innehavare skapas.
RPT_NonCallActivity	UnderhyresgästID	UnderhyresgästID	int (null)	Underinnehavare ID genereras automatiskt av programmet när en ny innehavare skapas.
RPT_NonCallActivity	Regelnamn	Regelnamn	Nvarchar (128) (null)	Namn på regeln inom efterlevnadsgruppen, genom vilken kontaktleveransen har blockerats.
RPT_NonCallActivity	ComplianceGroup	ComplianceGroup	Nvarchar (128) (null)	Namn på den grupp som kontaktleveransen har blockerats av.
RPT_NonCallActivity	Beskrivning	Beskrivning	Nvarchar (128) (null)	Definierar fel- eller felmeddelanden eller orsaker till en blockerad kontakt. Nedan följer en lista över fel eller misslyckanden: • Tidskontrollen av StateLaw Mode-nivå misslyckades. Det går inte att hämta regelnamnet. • StateLaw-läget är inaktiverat. Det går inte att hämta regelnamnet. • KAPTEN

				DayOfWeek misslyckades - Reschedule. Regelnamn kan inte

				fångas. - CPT-tid misslyckades - Reschedule. Det går inte att hämta regelnamnet. - Förbättrad Green Zone Timezone Runtime Val-idation misslyckades. Det går inte att hämta regelnamnet. - Förbättrad grön zontidszon Val-idation misslyckades. Det går inte att hämta regelnamnet. - Förbättrad grön zon StateLaw Hol-iday misslyckades. Det går inte att hämta regelnamnet. - Förbättrad Green Zone StateLaw

				Time Validation misslyckades. Det går inte att hämta regelnamnet. • Regeln misslyckades – nära kontakt. Regelnamn kan hämtas.

				• Regeln misslyckades - Boka om. Regelnamn kan fångas. • Regeln misslyckades - Auto Res-chedule. Regelnamn kan hämtas. • Redan rekord levereras i väntan på resultat. Regelnamn kan hämtas.

RPT_NonCallActivity	Postnummerattribut	Postnummerattribut	Nvarchar	Lagrar postnummerrelaterade attribut i JSON-format, inklusive primärt postnummer, ytterligare postnummer och postnummer som är associerade med specifika lägen. *{* *"Postnummer": "001",* *"YtterligarePostnummer": [* *"3333",* *"5455",* *"66546",* *"323",* *"566"* *],* *"ModeZipCode": [* *{* *"ModeID": 3,* *"Postnummer": "876"* *},* *{* *"ModeID": 2,* *"Postnummer": "9876"* *}* *]* *}*
RPT_NonCallActivity	AgentID	AgentID	Nvarchar(200)	Detta gör att systemet kan lagra agentens unika identifierare.
RPT_NonCallActivity	ModeAttributes	ModeAttributes	Nvarchar(Max)	Detta används för att lagra information om flera aktivitetslägen (till exempel ModeId och ModeValue) i JSON-format.

Kontakta företagsdata

Källtabell	Kolumnnamn	Visningsnamn	Datatyp	Beskrivning
RPT_Contact_Bussi-nessData	ID	ID	bigint (inte null)	Den automatiskt genererade ID för posten i den här tabellen.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Kampanj-ID	Kampanj-ID	Nvarchar (64) (null)	Kampanjen ID för den här icke-samtalsaktiviteten.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Kontakt-ID	Kontakt-ID	Int (null)	Kontakten ID för den här aktiviteten utan samtal.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ListId	ListId	Int (null)	Listan ID som kontakten tillhör.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Kontaktversion	Kontaktversion	int (null)	Kontaktversionen för denna kontakt vid tidpunkten för icke-samtalsaktivitet. Detta indikerar antalet gånger kon-

				taktstatusen har reviderats.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld1	Bussfld1	Nvarchar (128) (null)	Beskrivningen för affärsområde 1.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld2	Bussfld2	Nvarchar (128) (null)	Beskrivningen för affärsområde 2.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld3	Bussfld3	Nvarchar (128) (null)	Beskrivningen för affärsfält 3.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld4	Bussfld4	Nvarchar (128) (null)	Beskrivningen för affärsområde 4.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld5	Bussfld5	Nvarchar (128) (null)	Beskrivningen för affärsområde 5.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld6	Bussfld6	Nvarchar (128) (null)	Beskrivningen för affärsområde 6.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld7	Bussfld7	Nvarchar (128) (null)	Beskrivningen för affärsområde 7.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld8	Bussfld8	Nvarchar (128) (null)	Beskrivningen för affärsområde 8.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld9	Bussfld9	Nvarchar (128) (null)	Beskrivningen för affärsområde 9.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld10	Bussfld10	Nvarchar (128) (null)	Beskrivningen för affärsområde 10.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld11	Bussfld11	Nvarchar (128) (null)	Beskrivningen för affärsområde 11.

RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld12	Bussfld12	Nvarchar (128) (null)	Beskrivningen för affärsområde 12.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld13	Bussfld13	Nvarchar (128) (null)	Beskrivningen för affärsområde 13.

RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld14	Bussfld14	Nvarchar (128) (null)	Beskrivningen för affärsområde 14.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld15	Bussfld15	Nvarchar (128) (null)	Beskrivningen för affärsområde 15.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld16	Bussfld16	Nvarchar (128) (null)	Beskrivningen för affärsområde 16.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld17	Bussfld17	Nvarchar (128) (null)	Beskrivningen för affärsområde 17.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld18	Bussfld18	Nvarchar (128) (null)	Beskrivningen för affärsområde 18.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld19	Bussfld19	Nvarchar (128) (null)	Beskrivningen för affärsområde 19.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld20	Bussfld20	Nvarchar (128) (null)	Beskrivningen för affärsområde 20.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld21	Bussfld21	Nvarchar (max) (null)	Beskrivningen för affärsområde 21.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld22	Bussfld22	Nvarchar (max) (null)	Beskrivningen för affärsområde 22.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld23	Bussfld23	Nvarchar (max) (null)	Beskrivningen för affärsområde 23.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld24	Bussfld24	Nvarchar (max) (null)	Beskrivningen för affärsområde 24.

RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld25	Bussfld25	Nvarchar (max) (null)	Beskrivningen för affärsområde 25.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld26	Bussfld26	nvarchar (max) (null)	Beskrivningen för Business Field 26 – unikt affärsområde.

RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld27	Bussfld27	nvarchar (max) (null)	Beskrivningen för affärsområde 27 – ytterligare affärsfält.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld28	Bussfld28	nvarchar (max) (null)	Beskrivningen för affärsområde 28 – ytterligare affärsfält.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld29	Bussfld29	nvarchar (max) (null)	Beskrivningen för affärsområde 29 – ytterligare affärsfält.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld30	Bussfld30	nvarchar (max) (null)	Beskrivningen för affärsområde 30 – ytterligare affärsfält.
RPT_Contact_Bussi-nessData	KontaktDetalj	KontaktDetalj	nvarchar (max) (null)	Den här kolumnen innehåller kontaktinformation som XML dataformat som går till uppringaren. Till exempel förnamn, efternamn, kontaktnummer och så vidare.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Modifierad av	Modifierad av	Nvarchar (128) (null)	Användaren ID för den entitet som senast uppdaterade den här posten.

RPT_Contact_Bussi-nessData	Innehavar-ID	Innehavar-ID	int (null)	Innehavare ID genereras automatiskt av applikationen när en ny innehavare skapas.
RPT_Contact_Bussi-nessData	UnderhyresgästID	UnderhyresgästID	Int	Underhyresgästen ID auto-

			(null)	genereras av programmet när en ny TEN-ANT skapas.
RPT_Contact_Bussi-nessData	LastAccessedTime	LastAccessedTime	datetime (null)	Datum och tid då kontakten senast öppnades.

Uppladdning av lista

Källtabell	Kolumnnamn	Visningsnamn	Datatyp	Beskrivning
RPT_AE_ListInfo	LISTTYPE	LISTTYPE	Nvarcha-R (10) (null)	Typ av lista. Definierar om det är uppladdning via en API eller via en fil.
RPT_AE_ListInfo	LISTID	LISTID	int (null)	Listan ID automatiskt genererad av ansökan till listan.
RPT_AE_ListInfo	STARTTIME	STARTTIME	dat-etime (null)	Datum och tid då listan började laddas upp.
RPT_AE_ListInfo	ENDTIME	ENDTIME	dat-etime (null)	Datum och tid då listan slutfördes för uppladdningen.
RPT_AE_ListInfo	INFOGADE POSTER	INFOGADE POSTER	bigint	Antalet poster som laddats upp från

			(null)	den här listan.
RPT_AE_ ListInfo	POSTER MISSLYCKADES	POSTER MISSLYCKADES	Bigint (null)	Antalet poster som inte lyckades

				Ladda upp från den här listan.
RPT_AE_ ListInfo	POSTERDNC	POSTERDNC	bigint (null)	Antalet DNC-poster från den här listan.
RPT_AE_ ListInfo	RecordsDuplicated	RecordsDuplicated	bigint (null)	Antalet dubblettposter från listan.
RPT_AE_ ListInfo	RECORDSSCRUBBED	RECORDSSCRUBBED	bigint (null)	Antalet kontakter som rensats från den här listan
RPT_AE_ ListInfo	KÄLLTYP	KÄLLTYP	**Varchar** (18) (inte null)	Typ av filkälla. Några värden är W för webben, M för media, F för fil och L för lista.
RPT_AE_ ListInfo	USERID	USERID	**Varchar** (50) (null)	Namnet på användaren som laddade upp kontakterna.
RPT_AE_ ListInfo	PLATS	PLATS	Nvarcha-R (32) (null)	Platsen där filen som ska bearbetas placeras.

RPT_AE_ ListInfo	FLYTTADE POSTER	FLYTTADE POSTER	bigin t (null)	Antalet poster som flyttats från listan.
RPT_AE_ ListInfo	ListStopFlag	ListStopFlag	Bitars (null)	Flaggan som visar om listan finns i

				ett stoppat tillstånd.
RPT_AE_ ListInfo	ListStartDate	ListStartDate	dat-etim e (null)	Datum och tid för uppladdnin g från den här listan till kampanjer.
RPT_AE_ ListInfo	ListStopDate	ListStopDate	dat-etim e (null)	Datum och tid då listan stoppade s.
RPT_AE_ ListInfo	GlobalListID	GlobalListID	bigin t (null)	Listan ID generer ad genom ansökan för varje lista som placerats för global uppladdning .
RPT_AE_ ListInfo	ListStatus	ListStatus	int (null)	Listans status, till exempel Lyckades, Misslyckad es, Fel och så vidare.
RPT_AE_ ListInfo	ListProcessingDate	ListProcessingDate	dat-etim e (null)	Datum och tid då kontaktfilen togs upp för behandling .

RPT_AE_ ListInfo	ListTimeToLive	ListTimeToLive	int (null)	Antalet dagar som listan är live innan kon-takter inte längre kan laddas upp från detta

				Lista.
RPT_AE_ ListInfo	TTLBusinessDays	TTLBusinessDays	bit (null)	Flaggan som visar om Tid att leva för listan beräknas per arbetsdag.
RPT_AE_ ListInfo	TotalRecordsGoingToProcessed	TotalRecordsGoingToProcessed	int (null)	Det totala antalet poster som ska laddas upp.
RPT_AE_ ListInfo	UniqueTimeZone	UniqueTimeZone	Nvarcha-R (128) (null)	Detta definierar om listan laddas upp med en unik tidszon. Kontakterna bearbetas enligt tidszonen.
RPT_AE_ ListInfo	Innehavar-ID	Innehavar-ID	int (null)	Klientorganisationen ID automatiskt genereras av applikationen när en ny tiomyra skapas.
RPT_AE_ ListInfo	UnderhyresgästID	UnderhyresgästID	int (null)	Sub Tenant ID automatiskt genererad genom tillämpning när

				En ny tiomyra skapas.
RPT_AE_ Ladda uppHis-	UploadType	UploadType	Varchar	Överföring stypen, till exempel

Tory			(17) (int e null)	JSON, API, och så vidare.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	UploadSubType	UploadSubType	Varcha r (26) (int e null)	Undertypen Överför. Värdena är N för en ny fil, U för uppdaterin g av en redan tillgänglig fil och C om det är en kopia av en annan fil.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	LastAccessed	LastAccessed	dat-etim e (null)	Datum och tid då tabellen senast ändrades.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	Underordnat list-ID	Underordnat list-ID	int (null)	Underordn ad lista ID automatisk t genererad av ansökan till listan.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	ModeB-lockedInComplianceDNC	ModeB-lockedInComplianceDNC	int (null)	De lägen som blockeras av DNC-krav.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	KontaktB-låstInComplianceDNC	KontaktB-låstInComplianceDNC	int (null)	De lägen som blockeras av NDNC krav.

RPT_AE_UploadHis-tory	ModeB-låstInComplianceLitigation	ModeB-låstInComplianceLitigation	int (null)	De lägen som blockeras av krav på rättstvister.

RPT_AE_UploadHis-tory	KontaktB-låstInComplianceLitigation	KontaktB-låstInComplianceLitigation	int (null)	Antalet kontakter som blockeras av krav på rättstvister.
RPT_AE_UploadHis-tory	SourceDetails	SourceDetails	Nvarcha-R (512) (null)	Uppladdningsfilens namn med förlängning.
RPT_AE_UploadHis-tory	Profilnamn	Profilnamn	Nvarcha-R (512) (null)	Den profil genom vilken kontakterna överfördes.
RPT_AE_UploadHis-tory	UppdateradListID	UppdateradListID	int (null)	Den uppdaterade listan ID genereras av ansökan.
RPT_AE_UploadHis-tory	UploadedDuration	UploadedDuration	INT (7) (null)	Den tid det tar för programmet att slutföra uppladdningen av listan.

Information om listan

Källtabell	Kolumnnamn	Visningsnamn	Datatyp	Beskrivning
RPT_AE_Cam-paign	KAMPANJ-ID	Kampanjnamn	Nvarchar (64) (ej ogiltig)	Kampanjnamnet som listan har laddats upp till.

RPT_AE_ ListInfo	LISTID	LISTID	int (null)	Listan ID genereras automatiskt av programmet för den här listan.
RPT_AE_	ListStartDate	ListStartDate	datumtid	Datum och

ListInfo			(null)	Tid som kon-takterar från denna lista började laddas upp till kampanjer.
RPT_AE_ ListInfo	ListStatus	ListStatus	Nvarchar (18) (inte ogiltig)	Listans status, till exempel Åtkomst, Fel, Fel och så vidare.
RPT_AE_ ListInfo	GID	GID	int (null)	Listan ID genereras av programmet för varje lista som placeras för global uppladdning.
RPT_AE_ ListInfo	Infogad tid	Infogad tid	datumtid (null)	Datum och tid då posten infogas
RPT_AE_ ListInfo	KÄLLNAMN	KÄLLNAMN	Nvarchar (512) (null)	Uppladdningsfil ens namn med filnamnstillägg
RPT_AE_ ListInfo	ListStartDateTime	ListStartDateTime	datetime (null)	Det specifika datum och den tidpunkt då kontakter från denna lista påbörjade processen att ladda upp till kampanjer
RPT_AE_ ListInfo	Innehavar-ID	Innehavar-ID	int (null)	Innehavare ID genereras automatiskt av programmet när en ny innehavare skapas.

RPT_AE_ ListInfo	UnderhyresgästID	UnderhyresgästID	int (null)	Underinnehavare ID genereras automatiskt av programmet när en ny tenant skapas.

Global uppladdning

Källtabell	Kolumnnamn	Visningsnamn	Datatyp	Beskrivning
RPT_AE_GARANTI	GlobalListID	GlobalListID	Int (inte null)	Listan ID genererade genom ansökan för varje lista som placerats för global uppladdning.
RPT_AE_GARANTI	Globalfilnamn	Globalfilnamn	Nvarcha-R (1024) (null)	Namnet på filkontakterna som placerats för överföring.
RPT_AE_GARANTI	Status	Status	Nvarcha-R (16) (inte null)	Status för överförings filen, lyckades, fel och så vidare
RPT_AE_GARANTI	Bearbetad tid	Bearbetad tid	dat-etime (inte null)	Datum och tid då kontaktfilen togs upp för behandling

RPT_AE_GARANTI	Felbeskrivning	Felbeskrivning	Nvarch a-R (max) (null)	Beskrivning av felet, i händelse av kontakter som inte laddas upp. Till exempel misslyckades.
RPT_AE_GARANTI	TotalRecords	TotalRecords	bigint (null)	Det totala antalet poster i den överförda

				i kontaktlistan.
RPT_AE_GARANTI	Dåliga poster	Dåliga poster	bigint (null)	Antalet dåliga poster – de poster som inte kunde överföras – från kontaktlistan.
RPT_AE_GARANTI	OmatchadeRecords	OmatchadeRecords	bigint (null)	Det totala antalet poster som inte kunde laddas upp till någon cam-paign, det vill säga förblev oöverträffat.
RPT_AE_GARANTI	CampaignLevelRecords	CampaignLevelRecords	Nvarcha-R (max) (null)	Det totala antalet poster som laddats upp till varje cam-paign via denna uppladdning.
RPT_AE_GARANTI	Överförtfilnamn	Överförtfilnamn	Nvarcha-R (700) (null)	Namnet på filen som placerats för överföring.
RPT_AE_GARANTI	ListStatus	ListStatus	Nvarcha-R (16) (null)	Status för listan, lyckas, fel, fel och så vidare

RPT_AE_GARANTI	Innehavar-ID	Innehavar-ID	int (null)	Hyresgäst ID automatiskt gen-ererad av applikationen när en ny tio-myra skapas.

				ated.
RPT_AE_GARANTI	UnderhyresgästID	UnderhyresgästID	int (null)	Sub Tenant ID automatiskt genererad genom tillämpning när En ny tiomyra skapas.
RPT_AE_UploadHis-tory	Uppladdningstid	Uppladdningstid	dat-etime (null)	Datum och tid då en kontakt överfördes.
RPT_AE_UploadHis-tory	TotaltKontakterBearbetade	TotaltKontakterBearbetade	int (null)	Det totala antalet kontakter som tagits emot för uppladdning.
RPT_AE_UploadHis-tory	KontakterÖverförda	KontakterÖverförda	int (null)	Det totala antalet kontakter som laddats upp till olika kameror.
RPT_AE_UploadHis-tory	ContactFailedToUpload	ContactFailedToUpload	int (null)	Det totala antalet kontakter som misslyckades och inte överfördes till någon cam-paign.
RPT_AE_UploadHis-tory	Duplicerade kontakter	Duplicerade kontakter	int (null)	Totalt antal dubblettkontakter.

RPT_AE_UploadHis-tory	KontakterBlockedInNDNC	KontakterBlockedInNDNC	int (null)	Det totala antalet kontakter som blockerats av den nationella kontaktokontaktskon-

				Formgivning.
RPT_AE_UploadHis-tory	Kontakt-sBlockedInCorporateDNC	Kontakt-sBlockedInCorporateDNC	int (null)	Det totala antalet kontakter som blockerats av detta företag under konfigurationen Kontakta inte.
RPT_AE_UploadHis-tory	LägenBlockedInNDNC	LägenBlockedInNDNC	int (null)	Lägena som blockerats för kontaktuppladdning på grund av en Ring inte-konfiguration.
RPT_AE_UploadHis-tory	ModesBlockedInCorporateDNC	ModesBlockedInCorporateDNC	int (null)	De lägen som blockerats för kontaktuppladdning av ett företag på grund av en Ring inte-konfiguration.
RPT_AE_UploadHis-tory	UppdateradeKontakter	UppdateradeKontakter	int (null)	Antalet kontakter som har uppdaterats med hjälp av överföringsfunktionen.

RPT_AE_UploadHis-tory	UploadType	UploadType	Varchar (17) (inte null)	Uppladdningstypen, till exempel JSON, API, och så vidare.
RPT_AE_UploadHis-tory	UploadSubType	UploadSubType	Varchar (26) (inte null)	Undertypen Överför. Värdena är ***N*** för en ny fil, ***U*** för uppdatering och

				redan tillgänglig fil, och *C* om det är en kopia av en annan fil.
RPT_AE_UploadHis-tory	LastAccessed	LastAccessed	dat-etime (null)	Datum och tid då tabellen senast ändrades.
RPT_AE_UploadHis-tory	Underordnat list-ID	Underordnat list-ID	int (null)	Den underordnade listan ID automatiskt genererad av ansökan till listan.
RPT_AE_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceDNC	ModeB-lockedInComplianceDNC	int (null)	De lägen som blockeras av DNC-krav.
RPT_AE_UploadHis-tory	KontaktB-låstInComplianceDNC	KontaktB-låstInComplianceDNC	int (null)	De lägen som blockeras av NDNC krav.
RPT_AE_UploadHis-tory	ModeB-låstInComplianceLitigation	ModeB-låstInComplianceLitigation	int (null)	De lägen som blockeras av krav på rättstvister.

RPT_AE_UploadHis-tory	KontaktB-låstInComplianceLitigation	KontaktB-låstInComplianceLitigation	int (null)	Antalet kontakter som blockeras av krav på rättstvister.
RPT_AE_UploadHis-tory	SourceDetails	SourceDetails	Nvarcha-R	Uppladdningsfilens namn med ut-

			(512) (null)	sion.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	Profilnamn	Profilnamn	Nvarch a-R (512) (null)	Den profil genom vilken kontakter na överförd es.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	UppdateradListID	UppdateradListID	int (null)	Den uppdatera de listan ID genereras av ansökan.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	UploadedDuration	UploadedDuration	tid (7) (null)	Den tid det tar för programm et att slutföra uppladdnin gen av listan.
RPT_AE_ GARANTI	CreatedTime	CreatedTime	dat-etim e (int e null)	Datum och tid då posten eller listan skapades.
RPT_AE_ GARANTI	Bussfld26	Bussfld26	Varchar (1) (inte null)	Reserverad för företagsspe cifikt område 26.
RPT_AE_ GARANTI	Bussfld27	Bussfld27	Varchar (1) (inte null)	Reserverad för affärsområd e 27.
RPT_AE_ GARANTI	Bussfld28	Bussfld28	Varchar (1) (inte	Reserverad för företagsspe

			null)	cifikt område 28.
RPT_AE_GARANTI	Bussfld29	Bussfld29	Varchar (1) (inte null)	Reserverad för företagsspecifikt område 29.
RPT_AE_GARANTI	Bussfld30	Bussfld30	Varchar (1) (inte null)	Reserverad för affärsområde 30.

RPT_AE_ GARANTI	ValidModes	ValidModes	Varchar (1) (inte null)	Anger giltiga lägen för listan eller driften.
RPT_AE_ GARANTI	Kontaktversion	Kontaktversion	Varchar (1) (inte null)	Representerar den version av kontakten eller listan som behandlas.

Samtalsspårning

Källtabell	Kolumnnamn	Visningsnamn	Datatyp	Beskrivning
RPT_GU_Error	ERRORID	ERRORID	Bigint (null)	Det automatiskt genererade felet ID för det här felet.
RPT_GU_Error	FELTYP	FELTYP	Nvarchar (32) (null)	Den typ av fel som genereras av programmet.
RPT_GU_Error	BESKRIVNING	BESKRIVNING	Nvarchar (255) (null)	Beskrivning av felet.
RPT_GU_Error	FELTID	FELTID	datetime (null)	Datum och tid då felet rapporterades av programmet.
RPT_GU_Error	FELPOST	FELPOST	Text (null)	Felposten, en detalj av felet som i loggen.

RPT_GU_Error	UPLOADERTYPE	UPLOADERTYPE	Char (1) (null)	Uppladdaren som rapporterade detta fel - Kontakt, Global, Scrub, Compliance etc. är några uppladdare typer.

RPT_GU_Error	KAMPANJ-ID	KAMPANJ-ID	Nvarchar (64) (null)	Kampanjen ID som rapporterade felet.
RPT_GU_Error	LISTID	LISTID	Int (null)	Lista ID som felet gäller.
RPT_GU_Error	FILEID	FILEID	int (null)	Filen ID (om den laddas upp via en fil) som det här felet gäller.
RPT_GU_Error	FILNAMN	FILNAMN	Nvarchar (1000) (null)	Filnamnet på överföringsfile n som gav upphov till felet.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD1	RESERVEDFIELD1	Nvarchar (128) (null)	För framtida bruk.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD2	RESERVEDFIELD2	Nvarchar (128) (null)	För framtida bruk.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD3	RESERVEDFIELD3	Nvarchar (128) (null)	För framtida bruk.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD4	RESERVEDFIELD4	Nvarchar (128) (null)	För framtida bruk.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD5	RESERVEDFIELD5	Nvarchar (128) (null)	För framtida bruk.
RPT_GU_Error	Innehavar-ID	Innehavar-ID	int (null)	Innehavare ID genereras automatiskt av programmet när en ny innehavare skapas.
RPT_GU_Error	UnderhyresgästID	UnderhyresgästID	int (null)	Underinnehava re ID genereras automatiskt av programmet när en ny ten-

				ant skapas.
RPT_GU_Error	FILEHEADER	FILEHEADER	Nvarchar (max) (null)	Information om filens rubrik.

Samtalsspårning

Källtabell	Kolumnnamn	Visningsnamn	Display Typ	Beskrivning	Plat-form
AECallTrace	KALLID	CALL-ID	NVARC-HAR (38) (null)	"Samtal ID gäller för intern kontaktreferens till spårningsaktiviteter. Till exempel för att spåra korsningen från kontaktval till omplanering / rapporter.	Allt
AECallTrace	KAMPANJGRUPP	KAMPANJGRUPP	NVARC-HAR (64) (null)	Det här är den kampanjgrupp som en kampanj är mappad till.	Allt
AECallTrace	KAMPANJ-ID	KAMPANJ ID	NVARC-HAR (64) (null)	Det här är kampanjnamnet. Till exempel Samling.	Allt
AECallTrace	GLOBALLISTID	GLOBALLISTA ID	bigint (null)	Detta är det löpande serienumret för varje global lista som laddas upp i systemet.	Allt
AECallTrace	KONTAKT-ID	KONTAKT ID	Int (null)	En unik identifierare för en kontakt i en kampanj.	Allt
AECallTrace	LISTID	LIST-ID	int (null)	Detta är det löpande serienumret som genereras under samtidig uppladdning till en kampanj.	Allt

AECallTrace	KONTAKTSTRATEGINA-ME	NAMN PÅ KONTAKTSTRATEGI	NVARC-HAR (64) (null)	Kontaktstrategin tillämpades för aktuellt försök.	Allt
AECallTrace	VILLKORID	VILLKORID	Bigint (null)	Internt ID för CSS-villkoret som används	Allt

				under valet av kontakten.	
AECallTrace	INFOGAD TID	INFOGAD TID	dat-etime (null)	Datum och tid för denna post fördes in i rapportdatabasen.	Allt
AECallTrace	KONVERSATIONENDTIM-E	KONVERSATIONENDTIM-E	dat-etime (null)	Det här är den tidpunkt då samtalet åter cheduleras av LCMContactRes-cheduler-tjänsten. Den här tiden infogas i CallActivity-tabellerna.	Allt
AECallTrace	MODEID	MODEID	Int (null)	Detta är kontaktläget ID för kon-takten.	Allt
AECallTrace	UTFALLS-ID	UTFALLS-ID	int (null)	Det samtalsresultat som uppringaren eller agenten har angett för samtalet. Det kan vara telefoniresultat eller affärsresultat	Allt
AECallTrace	ANSLUTENAGENT	ConnectedAgent	NVARC-HAR (64) (null)	Detta anger agentnamnet som hanterade samtalsförsöket.	Allt
AECallTrace	TEMPOLÄGE	TEMPOLÄGE	int (null)	Uppringningsläge sfältet fyller i värdena som visar kampanjläget för samtalet.	Allt
				Följande tempolägen kan användas för Cisco CCE och Cisco CCX	Cisco CC
				1 Endast för prediktiv	

				2 för Predictive Blen-ded	E, Cisc o CC X
				3 Endast för förhandsversion	
				4 för förhandsgranskning Blen-	

				Ded	
				5 Endast för progressiv	
				6 för progressiv blandning	
				7 Endast för direkt förhandsgranskning	
				8 för direkt förhandsgranskning Blended.	
				För andra plattformar är värdet -1.	
AECallTrace	MÅLBELOPP	MÅLBELOPP	float (null)	Detta är det värde som fastställts som uppnådd tar-get för specifikt affärsresultat i detta försök.	Allt
AECallTrace	AGENTKOMMENTAR	AGENTENS KOMMENTAR	NVARC-HAR (4000) (null)	Agenten anger kommentarer för kontakten under det här samtalet.	Allt
AECallTrace	KANALTYP	KANALTYP	int (null)	Detta är kanaltypen.	Allt
				1 för SMS, 2 för VOICE, 3 för EMAIL, 4 för CPAAS och 0 för IVR.	
AECallTrace	UPPRINGARERESULTATMOTTAGEN TID	UPPRINGARERESULTATMOTTAGEN TID	dat-etime (null)	Det här är den tidpunkt då samtalsförsöket registreras i HDS-databasen.	Cisco CCE
AECallTrace	CHILDLISTID	BARN LISTID	int (null)	Det här är ID som tilldelas när kontakter läggs till i en redan överförd lista.	Allt

AECallTrace	LEVERERAD TYP	LEVERERAD TYP	varch-ar (32) (null)	Detta representerar typen av kontaktleveranstyp till uppringaren. De möjliga värdena är:	Allt

				Ordinarie Icke-PEWC Regelbunden Återuppr AEM	
AECallTrace	SAMTALSTYP	SAMTALSTYP	tinyint (null)	Den beskriver samtalstypen. Här är de möjliga värdena: 0 - Öppna 1 - Återuppringning 2– AEM	Allt
AECallTrace	LCMKEY	LCMKEY	varch-ar (64) (null)	Kontonumret är det unika nummer som skapades för kontakten vid tidpunkten för kontaktleveransen till uppringaren. Den innehåller sju unika identitetsvärden som betecknar kampanj ID, kontakt ID, etc. med en rörsep-arator.	Allt
AECallTrace	FAKTISKLEVERERADtid	FAKTISKLEVERERADtid	dat-etime (null)	Den tidpunkt då kontakten levereras till uppringaren.	Allt

AECallTrace	CALLRESERVE-varaktighet	CALLRESERVE-varaktighet	int (null)	Programmet reserverar agenten under en samtalslängd (i millisekunder). I förhandsgranskningsläget omfattar detta tiden för den senaste förvisningen, uppringning, per bildande CPA och överföring av kundsamtalet till agenten. I prediktivt läge, om den reserverade agenten får	Cisco CCE

				frånkopplad innan du ansluter till en kund är det här värdet NULL, eftersom agenten ännu inte är kopplad till kunden. I sådana fall anger väntetiden för motsvarande Termination Call Detail-post agentens reservationstid.	
AECallTrace	CALLBACKREQUESTEDB-Y	ÅTERUPPRINGNING BEGÄRD AV	NVARC-HAR (64) (null)	Detta representerar agent ID för agenten som registrerar begäran om återuppringning.	Allt
AECallTrace	SAMTALSTYP	ÅTERUPPRINGNINGS REGISTRERAD TYP	int (null)	Vid tidpunkten för återuppringningsregistreringen bestämmer en agent typen av återuppringning. De möjliga värdena är:	Allt
				CallType =2 och sedan 'Agent Executive Mapping'	
				CallType = 1 och ScheduledAgent <> 'LCM' - PCB (Personal Återuppringning)	
				CallType = 1 och ScheduledAgent = 'LCM' – NCB (Normal återuppringning)	

AECallTrace	CALLBACKATTEMPTTYPE	TYP AV ÅTERUPPRINGNINGSFÖRSÖK	varch-ar (4) (null)	"Samtalstypen vid tidpunkten för uppringningsförsöket. De möjliga värdena är: CallBack-AttemptType='PCB' och sedan 'Personal Call-back' CallBack-	Allt

				AttemptType='NCB' och sedan 'Normal återuppringning'"	
AECallTrace	LÖPANDE CYKELANTAL	LÖPANDE CYKELANTAL	int (null)	När cykelstrategi används innehåller det här fältet det aktuella cykelnumret. Till exempel, om den kontakta iterationscykeln är i den andra cykeln, innehåller det här fältet 2 i den.	Allt
AECallTrace	RUNNINGCYCLECOMPLE-TED	LÖPCYKEL AVSLUTAD	bit (null)	Flagga för att indikera slutförandet av den aktuella cykeln, det vill säga alla lägen rings upp.	Allt
AECallTrace	CURRENTLEADSCORE	AKTUELL LEADPOÄNG	Int (null)	Agenten tilldelar ett leadpoängvärde.	Allt
AECallTrace	DIALLERREFERENCE ID	DIALLER REFERENS-ID	varch-ar (64) (null)	Uppringningsplattformen genererar denna kontakt ID eller Ring ID. Den innehåller dialer-spe-cific-fält. Avaya POM: Den automatiskt genererade ID som tilldelats av POM i pimSessionID för EnrichedAt-temptEvent. Cisco CCE: Värdet i fältet Samtals-GUID i uppringningstabellen.	Allt

				Amazon Connect: Detta är samtals-UUID (Universal Unique Identifier) som genereras av uppringaren.	
				Twilio Flex: Det här är CallSID som genereras av uppringaren.	
				Nice CXone: Den	

				NICE Kontakt ID gen-erated av Nice CXone ansökan.	
OBD_ Samtalsaktivitet	KontaktNatur	Contact_Nature	varch-ar (64) (null)	Kontakta naturen för försöket. Möjliga värden är Fresh, Rescheduled, Normal callback, Personal Callback, AEM-Fresh, AEM-Omplanerad, AEM-återuppringning, nytt ögonblick eller AEM-nytt ögonblick	Allt
AECallTrace	IDENTITYAUTHENTICATI-ONENABLED	IDENTITETSAUTENTISERING AKTIVERAD	bit (null)	Detta anger om fältet Iden-tityAuthentic-ationEnabled är aktiverat eller inaktiverat för kontakten.	Allt
AECallTrace	IDENTITYAUTHENTICATI-ONSUCCESS	IDENTITYAUTHENTICATI-ONSUCCESS	bit (null)	Detta definierar om identitetsautentisering är framgångsrik eller inte.	Allt
AECallTrace	CALLPREVIEWDURATIO-N	CALLPREVIEWDURATIO-N	int (null)	Den tid det tar för en agent att förhandsgranska ett samtal och antingen acceptera, hoppa över eller avvisa (stänga) kontakten.	Allt
AECallTrace	SAMTALOMPLANERADTID	SAMTALOMPLANERADTID	dat-etime (null)	Detta anger nästa schemalagda datum och tid för den schemalagda återuppringningen.	Allt

AECallTrace	NÄSTASCHEMALÄGE ID	NÄSTASCHEMALÄGE ID	NVARC-HAR (null)	Detta anger läget för den sched-uled återuppringningen.	Allt
AECallTrace	TOTALPRIMARYAUTH	TOTAL PRIMÄR AUTENTISERING	int (null)	Totalt antal förfrågningar som skickats till identitetsautentiseringstjänsten för att få make-call	Allt

				autentisering (autentisering före samtal) från kunden innan leverans till uppringaren för en enskild kontakt. Begäran initieras från systemet (matningsmotorn).	
AECallTrace	VERIFIERADPRIMÄRA UTENTISERING	VERIFIERADPRIMÄR AUTENTISERING-ENTICATION	int (null)	Totalt antal cus-tomer-svar från identitetsautentise ringstjänsten för begäran som skickats för anropsautentiserin g (autentisering före samtal). Begäran initieras från systemet (matningsmotorn).	Allt
AECallTrace	TOTALTSEKUNDÄRAU TENTISERING	TOTAL SEKUNDÄR AUTENTISERING	int (null)	Totalt antal begäranden som skickats till identitetsautentise ringstjänsten för att få autentisering för varje identitet från kunden under samtalet (jourautentisering) . Begäran initieras från agenten.	Allt
AECallTrace	VERIFIERAD SEKUNDÄRAU-TH	VERIFIERAD SEKUNDÄR AUTENTISERING	int (null)	Totalt antal kundsvar från "identitetsautentis eringstjänsten" för varje begäran som skickas för varje identitet under samtalet (autentisering under samtalet). Begäran initieras	Allt

				från agenten.	
RPT_AEC_	ACWSTARTTIMESTAMP	TIDSSTÄMPEL FÖR ACW-START	Dat-	Datum och tid	Häpnad-

CustCallAct-ivities			eTime (null)	agenten utförde arbetet efter samtalet (ACW).	på Con-nect
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	ACWENDTIMESTAMP	ACWENDTIMESTAMP	dat-etime (null)	Datum och tid då agenten slutförde ACW-arbetet efter samtalet.	Amaz-on Con-nect
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	ACWDURATION	ACW-VARAKTIGHET	int (null)	Den tid det tar för agenten att slutföra efterarbetet (ACW).	Amaz-on Con-nect
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	FRÅNKOPPLADAV	FRÅNKOPPLADAV	NVARC-HAR (64) (null)	Enheten som kopplade bort samtalet. Möjliga värden är Kund: 1. Agent 2. Aban-donedDisconnect (övergiven av Cam-paign Manager på grund av brist på agent):	Amaz-on Con-nect
RPT_AEC_CustCallAct-ivities				TimeoutAbandoned (övergavs av programmet om ingen agent kan hittas inom den konfigurerade väntetiden)	
RPT_AEC_CustCallAct-ivities				WatchDog (när kontakter fastnar i applikationen för vissa tekniska reas-ons, kopplar vakthunden bort dessa samtal).	
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	KLIENTORGANISATIONSNUMMER	KLIENTORGANISATIONSNUMMER	Int (null)	Unik ID av tiomyran	Allt

RPT_AEC_CustCallAct-ivities	UNDERHYRESGÄSTID	UNDERHYRESGÄSTID	Int (null)	Unikt ID för underhyresgästen	Allt
RPT_AEC_	SAMTALSRIKTNING	SAMTALSRIKTNING	varch-	Betecknar dir-	Häpnad-

CustCallAct-ivities			Ar (16) (null)	Genomförande av samtalet	på Con-nect

Information om huvudfält

Agenter

Källtabell	Kolumnnamn	Visningsnamn	Datatyp	Beskrivning
OBD_BSFTAgentList	ID	ID	Int (inte null)	Identitetskolumn som är unik för varje post.
OBD_BSFTAgentList	AgentID	AgentID	Nvarchar (64) (null)	Unik ID av agenten som hämtas från uppringaren vid synkroniserin g.
OBD_BSFTAgentList	Agentnamn	Agentnamn	Nvarchar (max) (null)	Namnet på den inloggade agenten.
OBD_BSFTAgentList	Innehavar-ID	Innehavar-ID	int (null)	Klientorganisationen ID genereras automatiskt av programmet när en ny innehavare skapas.
OBD_BSFTAgentList	UnderhyresgästID	UnderhyresgästID	int (null)	Underinnehavare ID genereras automatiskt av programmet när en ny ten-ant skapas.

OBD_BSFTAgentList*	Team-ID	Team-ID	Int	Unik ID av teamet hämtas från uppringaren vid synkroniserin g. **Obs**: I Webex Contact Center 1.0, Team och Team skulle jag ha dif-

				ferent värden. Men i 2.0 får vi samma värden i båda fälten.
OBD_BSFTAgentList*	Teamnamn	Teamnamn	Nvarchar	Teamets namn.
OBD_BSFTAgentList*	Team	Team	Nvarchar (max) (null)	Unik ID av teamet som mottogs vid uppringaren.

* Alla fält i tabellen OBD_BSFTTeamList fylls i som XML-värden i en kolumn i Teams.

Kampanj

Källtabell	Kolumnnamn	Visningsnamn	Datatyp	Beskrivning
AE_CAMPAIGN	KAMPANJGRUPP	KAMPANJGRUPP	Nvarchar (64) (null)	Namnet på kampanjgruppen som mappats för denna kamera.
AE_CAMPAIGN	KAMPANJ-ID	KAMPANJ-ID	Int (64) (ej ogiltig)	Kampanjen ID genereras automatiskt när den skapas
AE_CAMPAIGN	BESKRIVNING	BESKRIVNING	Nvarchar (255) (inte null)	Beskrivningen för kampanjen.
AE_CAMPAIGN	KAMPANJTYP	KAMPANJTYP	Int (inte null)	Kampanjtypen – röst eller icke-röst.
AE_CAMPAIGN	CALLCLASSIFY	CALLCLASSIFY	Int (null)	Används ej.

AE_CAMPAIGN	PAMDHANGUP	PAMDHANGUP	Int (null)	Används ej.
AE_CAMPAIGN	APPNAME	APPNAME	Nvarchar (16)	Används ej.

			(null)	
AE_CAMPAIGN	MAXKONTAKTER	MAXKONTAKTER	Int (int e null)	Det maximala antalet kontakter.
AE_CAMPAIGN	STÖRNINGTIMEOUT	STÖRNINGTIMEOUT	Bigint (null)	Används ej.
AE_CAMPAIGN	KAMPANJSTATUS	KAMPANJSTATUS	Int (int e null)	Kampanjstatus, till exempel Skapad, Kör, Stoppad, Väntande tid och så vidare.
AE_CAMPAIGN	ZONNAMN	ZONNAMN	Nvarchar (128) (null)	Tidszonen för cam-paign.
AE_CAMPAIGN	UTFALLSGRUPP	UTFALLSGRUPP	Nvarchar (32) (null)	Resultatgruppen mappades till denna cam-paign.
AE_CAMPAIGN	AUXREASONGROUP	AUXREASONGROUP	Nvarchar (16) (null)	Används ej.
AE_CAMPAIGN	LOGOUTGROUP	LOGOUTGROUP	Nvarchar (16) (null)	Används ej.
AE_CAMPAIGN	STARTDATE	STARTDATE	dat-etime (null)	Startdatum för kampanjen.
AE_CAMPAIGN	SLUTDATUM	SLUTDATUM	dat-etime (null)	Slutdatum för kampanjen.

AE_CAMPAIGN	STARTTIME	STARTTIME	dat-etim e (null)	Starttid för kampanjen.
AE_CAMPAIGN	ENDTIME	ENDTIME	dat-etim e	Kampanjens sluttid.

			(null)	
AE_CAMPAIGN	SKAPAANVÄNDARE	SKAPAANVÄNDARE	Nvarchar (16) (null)	Namnet på användaren som skapade kampanjen.
AE_CAMPAIGN	SKAPA TID	SKAPA TID	dat-etime (null)	Datum och tid då denna cam-paign skapades.
AE_CAMPAIGN	TIMEOUT för kontakt	TIMEOUT för kontakt	Bigint (null)	Används ej.
AE_CAMPAIGN	AUTOSTOPDAYS	AUTOSTOPDAYS	Int (inte null)	De veckodagar som kampanjen stoppas automatiskt. Till exempel lördagar och söndagar.
AE_CAMPAIGN	DUPLICERA FILTER	DUPLICERA FILTER	Int (inte null)	För att söka efter dubbletter med hjälp av dubblettfilen. 0 om den är inaktiverad, 1 om det är aktiverat (standard).
AE_CAMPAIGN	ITRANSFERQ	ITRANSFERQ	Int (null)	Används ej.
AE_CAMPAIGN	OTRANSFERQ	OTRANSFERQ	Int (null)	Används ej.
AE_CAMPAIGN	IROUTEPOINT	IROUTEPOINT	Int (null)	Används ej.
AE_CAMPAIGN	ODN	ODN	Int (null)	Används ej.

AE_CAMPAIGN	NOANSWERTIMEOUT	NOANSWERTIMEOUT	bigin t (null)	Den tid, i sekunder, som ansökan ska

				vänta innan du flyttar en kon-takt till res-chedule på konto Inget svar.
AE_CAMPAIGN	DPTYP	DPTYP	Int (null)	Typ av uppringningsplan.
AE_CAMPAIGN	DIALPLANNAMN	DIALPLANNAMN	Nvarchar (32) (null)	Uppringning splanen som har tilldelats kampanjen.
AE_CAMPAIGN	DPRETRIES	DPRETRIES	Int (null)	Antalet nya försök har konfigurerats.
AE_CAMPAIGN	DPRETRIESCLOSE	DPRETRIESCLOSE	int (null)	Antalet nya försök efter vilka kontakten kan stängas.
AE_CAMPAIGN	DNCFILTER	DNCFILTER	Char (1) (null)	Filtret som används för att markera en kontakt som DNC – Telefonnummer eller Affärsfält.
AE_CAMPAIGN	OMRÅDETIDSZON	OMRÅDETIDSZON	Char (1) (null)	Tidszonen för området som mappats till kampanjen.
AE_CAMPAIGN	MÖJLIGGÖR LÄNKNING	MÖJLIGGÖR LÄNKNING	Int (null)	Anger om länkning är aktiverat.
AE_CAMPAIGN	KAMPANJNYCKEL	KAMPANJNYCKEL	Int (inte null	Den unika kampanjnyckeln. Detta används för kampanjfiler

			)	för rapporter.
AE_CAMPAIGN	FILEPATH	FILEPATH	Nvarchar (256) (inte	Sökvägen där de överförda filerna

			null)	placeras.
AE_CAMPAIGN	SenasteKontaktID	SenasteKontaktID	int (null)	Den senaste skapade / senaste kontakten ID för denna cam-paign.
AE_CAMPAIGN	SenasteListID	SenasteListID	int (null)	Den senast uppladdade/ senaste listan för den här kampanjen.
AE_CAMPAIGN	DPRETRIESTYPE	DPRETRIESTYPE	Char (1) (null)	Används ej.
AE_CAMPAIGN	Behåll PCB	Behåll PCB	bit (null)	Detta fält anger om kretskortet för kontakten måste behållas.
AE_CAMPAIGN	CycleRetryEnabled	CycleRetryEnabled	bit (null)	Detta anger om cykelförsöket har aktiverats för kampanjen.
AE_CAMPAIGN	CycleOffset	CycleOffset	int (null)	Detta indikerar om det finns en cykelförskjut ning, det vill säga antal dagar i cykeln efter vilken en kon-takt försöks. 0 om den är inaktiverad; 1 om aktiverat.

AE_CAMPAIGN	Antal cykler	Antal cykler	int (null)	Antalet slutförda uppringning scykler. En cykel slutförs när alla konfigurerade lägen rings en gång.
AE_CAMPAIGN	CycleRetriesClose	CycleRetriesClose	Bitars	Denna flagga

			(null)	Avgör om kontakten ska stängas när cykelförsöken är klara.
AE_CAMPAIGN	StateLawFollowType	StateLawFollowType	Char (1) (null)	Den typ av statlig lag som ska följas när du ringer ut en kontakt.
AE_CAMPAIGN	DailyRetries	DailyRetries	int (null)	Antalet återuppringningsförsök som tillåts för en kontakt under en dag.
AE_CAMPAIGN	ListTimeToLive	ListTimeToLive	int (null)	Tiden att leva, för en kontaktlista. Detta är i antal dagar.
AE_CAMPAIGN	TimeZoneUseType	TimeZoneUseType	Nvarchar (16) (null)	Tidszonsanvändningstyp för kampanjen. Alternativen är Ingen – tar tidszonen som konfigurerats i Sys-temInherited – Tidszonen som valts i Grupp.Åsidosätt – Åsidosätter tider som angetts i gruppen, tar endast den

				tid som angetts för den här kampanjen.
AE_CAMPAIGN	Prefix	Prefix	Nvarchar (10) (null)	En sträng med prefix till de uppladdade kontakterna på

				Tid för leverans.
AE_CAMPAIGN	Suffix	Suffix	Nvarch ar (10) (null)	En sträng suf-fixerad till de uppladdade kon-takterna, vid tidpunkten för leveransen.
AE_CAMPAIGN	IsULCampaign	IsULCampaign	Bitars (int e null)	Detta anger om kampanjen är en kampanj med delad lista.
AE_CAMPAIGN	CreatedDateTime	CreatedDateTime	nvarch ar (null)	Datum och tid då cam-paignen skapades.
AE_CAMPAIGN	ÄndradDatumTid	ÄndradDatumTid	dat-etim e (null)	Datum och tid då cam-paignen senast uppdaterade s.
AE_CAMPAIGN	ICMID	ICMID	Int (null)	ICM ID används för samtalet.
AE_CAMPAIGN	E-posttröskel	E-posttröskel	int (null)	Antalet e-postmeddela nden som kan levereras för den här kampanjen per dag eller global gräns.

AE_CAMPAIGN	IsPostCallScript	IsPostCallScript	bit (null)	Den här flaggan anger om det finns skript efter samtalet som måste köras efter samtalet.
AE_CAMPAIGN	WindowFörsök igen	WindowFörsök igen	bit (null)	Den här flaggan avgör om kampanjen är konfigurera d

				med Window Retry.
AE_CAMPAIGN	Fönsterförsök	Fönsterförsök	int (null)	Antalet uppringnings försök som konfigurerats för ett visst samtalsfönster.
AE_CAMPAIGN	WindowDuration	WindowDuration	Int (null)	int Det anropande fönstret under, i dagar.
AE_CAMPAIGN	Flera postnummer	Flera postnummer	bit (null)	Detta anger om cam-paign är aktiverat för att hantera mul-tiple postnummer för uppringning.
AE_CAMPAIGN	PredictedResult	PredictedResult	dat-etim e (null)	Den förutspådda tiden för att få resultatet för den här kampanjen.
AE_CAMPAIGN	PredictedForOpenRecords	PredictedForOpenRecords	int (null)	Antalet poster som returneras vid den förväntade tidpunkten.
AE_CAMPAIGN	TTLBusinessDays	TTLBusinessDays	bit (null)	Om Time to Live är konfigurerad som affärsdagar, antalet arbetsdagar.
AE_CAMPAIGN	P2P	P2P	Bitars (int e null	Flagga till determ-ine om benägenhet att betala har aktiverats.

			)	
AE_CAMPAIGN	BTTC	BTTC	Bitars (inte null)	Flagga till determ-ine om Bästa tiden att ringa är aktiverat.
AE_CAMPAIGN	IsAllowInvalidDeviceId	IsAllowInvalidDeviceId	Bitars	Flagga för att beskriva-

			(int e null)	ine om åtkomst via en ogiltig enhet ID kan tillhandahål las.
AE_CAMPAIGN	Identitetsautentisering	Identitetsautentisering	Nvarch ar (64) (null)	Den identitet som ska autentiseras, till exempel SSN, skattenummer och så vidare.
AE_CAMPAIGN	IsIdentityAuthentication	IsIdentityAuthentication	Bitars (int e null)	Flagga till determ-ine om funktionen för identitetsaute ntisering är aktiverad.
AE_CAMPAIGN	AlwaysToClicker	AlwaysToClicker	Bitars (int e null)	Flagga till determ-ine om kontakterna alltid måste skickas till en klickeragent innan du ringer upp.
AE_CAMPAIGN	isIVRTemplateEnable	isIVRTemplateEnable	bit (null)	Flagga till determ-ine om mallen IVR är aktiverad.
AE_CAMPAIGN	IVRTemplateID	IVRTemplateID	int (null)	Den IVR tem-plattan genererade för den här IVR-mallen.
AE_CAMPAIGN	IVRTemplateName	IVRTemplateName	Nvarcha r (128) (null)	Namnet IVR tem-plattan.
AE_CAMPAIGN	StateLawGroup	StateLawGroup	Nvarcha r (128)	Namnet på State Law Group.

			(null)	
AE_CAMPAIGN	ChatBotAccount	ChatBotAccount	Nvarchar (256) (null)	
AE_CAMPAIGN	CampaignCategoryID	CampaignCategoryID	Int (null)	Den automatiskt genererade ID för kam-

				paign katt-egory.
AE_CAMPAIGN	Innehavar-ID	Innehavar-ID	Int (null)	Innehavar-ID
AE_CAMPAIGN	UnderhyresgästID	UnderhyresgästID	Int (null)	UnderhyresgästID
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	KAMPANJ-ID	KAMPANJ-ID	Nvarchar (64) (ej ogiltig)	Kampanjen ID genereras automatiskt när den skapas.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	KONTAKTERPRIORITET	KONTAKTERPRIORITET	Int (null)	Används ej.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PAMDSCRIPT	PAMDSCRIPT	Nvarchar (16) (null)	Används ej.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AUTHCODE	AUTHCODE	Nvarchar (16) (null)	Används ej.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	LEDIGA VARDAGAR	LEDIGA VARDAGAR	Nvarchar (32) (null)	De veckodagar som kampanjen inte körs.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	SAMTALSGUIDE	SAMTALSGUIDE	Nvarchar (16) (null)	Samtalsguiden som konfigurerats för den här kampanjen för agenter att följa.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AGENTCALLCLASSIFY	AGENTCALLCLASSIFY	int (null)	Om inkommande samtal måste klasifieras/matchas med tidigare samtal. 0 är klasifiering inaktiverad; 1 är aktiverat. NULL gäller också.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AGENTRESPTIMEOUT	AGENTRESPTIMEOUT	int (null)	Tidsgränsen i sekunder om en agent inte svarar på ett samtal.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	FRÅNADRESS	FRÅNADRESS	Nvarchar (255) (null)	E-postadressen som ska fylla i fältet Från när ett e-postmeddelande skickas från en cam-paign.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	REPLYTOADDRESS	REPLYTOADDRESS	Nvarchar (255) (null)	Den e-postadress som ska ta emot svaren på kampanjutskick till kunder.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	BULKMAIL	BULKMAIL	int (null)	Om den konfigurerade e-postservern stöder massutskick av e-post.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NOOFMAILKONTAKT	NOOFMAILKONTAKT	int (null)	Antalet e-postsvar för den här e-postkameran .
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	MÖJLIGGÖR BLANDNING	MÖJLIGGÖR BLANDNING	int (null)	Den här flaggan avgör om blandning har aktiverats för kampanjen.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	VDNNUMMER	VDNNUMMER	Nvarchar (16) (null)	Portnummer som ska användas av e-postservern .

OBD_ CAMPAIGN_	VDNTIMEOUT	VDNTIMEOUT	Int	Tidsgränsen i sekunder om

PARAM			(null)	Porten är inte tillgänglig.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	KÖTIMEOUT	KÖTIMEOUT	int (null)	Hur länge en kontakt står i kö innan den aban-doneras.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ÖVERGIVEN	ÖVERGIVEN	Numeriska (5,2) (null)	Procentandelen övergivna samtal.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RATIOTRÖSKEL	RATIOTRÖSKEL	numeriska (5,2) (null)	Procentandelen kon-takter som kan laddas upp för denna cam-paign.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	SPECIFIK KANAL	SPECIFIK KANAL	Int (null)	Används ej.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	MÖJLIGGÖR BESTÄNDIG	MÖJLIGGÖR BESTÄNDIG	Nvarchar (16) (null)	Används ej.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AKTIVERA FÖRANSLUTNING	AKTIVERA FÖRANSLUTNING	Nvarchar (16) (null)	Detta är föranslutningen för att skicka massmeddelanden; Koppla bort om inga e-postmeddelanden. Standardvärdet är -1.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	LASTCONTACTID	LASTCONTACTID	Int (null)	Den senast uppdaterade kon-takten ID.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED1	RESERVED1	Nvarch ar (16) (null)	De reserverad e fälten för kampanjen vid tidpunkten för kontaktleve ransen.
OBD_	RESERVED2	RESERVED2	Nvarcha r	Den reserverade

CAMPAIGN_ PARAM			(16) (null)	fält för kampanjen vid tidpunkten för kontaktleverans.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED3	RESERVED3	Nvarchar (16) (null)	De reserverade fälten för kampanjen vid tidpunkten för kontaktleveransen.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED4	RESERVED4	Nvarchar (16) (null)	De reserverade fälten för kampanjen vid tidpunkten för kontaktleveransen.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED5	RESERVED5	Nvarchar (16) (null)	De reserverade fälten för kampanjen vid tidpunkten för kontaktleveransen.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOCAMPAIGNID	CISCOCAMPAIGNID	Nvarchar (32) (null)	Kampanjen ID som genereras av Cisco för den här (kampanjgruppen).
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOUPLOADFILEPATH	CISCOUPLOADFILEPATH	Nvarchar (256) (null)	Sökvägen för överföring av kontakter som

				levereras till uppringaren.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOALARMTIME	CISCOALARMTIME	Nvarcha r (32) (null)	Används ej
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOINITIALNOOFCO NTAC-TS	CISCOINITIALNOOFCO NTAC-TS	bigin t (null)	Antalet kontakter som ska levereras till uppringaren i den första iter-ationen.
OBD_	CISCOREDUCEFACTOR	CISCOREDUCEFACTOR	Int	Faktorn med

CAMPAIGN_ PARAM			(null)	som kon-taktleverans en måste minska när uppringningen inte är enligt den förväntade takten.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOUPLOADFILEFORMAT	CISCOUPLOADFILEFORMAT	Nvarchar (512) (null)	Överföringsfilformatet för kontaktfilen – txt, CSV, JSON och så vidare.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOINCREMENTPROCENT	CISCOINCREMENTPROCENT	int (null)	Ökningsfaktorn för kon-taktleverans om uppringning av hap-pennor långsammare än förväntat.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCODECREMENTPROCENT	CISCODECREMENTPROCENT	int (null)	Reduktionsfaktorn för kon-taktleverans om uppringning av hap-pennor går långsammare än förväntat.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOALTERNATEVDN	CISCOALTERNATEVDN	Nvarchar (32) (null)	Alternativ Cisco cam-paign ID för kontaktleverans i händelse av något fel.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOPERIPHERALID	CISCOPERIPHERALID	Int (null)	Portnumret i Cisco för en växel.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	SÄNK TRÖSKELN	SÄNK TRÖSKELN	int (null)	Den sänkta övre tröskeln för kontaktlever ans om uppringning en går långsammar e än väntat.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOINCREASETHR ESHOL-D	CISCOINCREASETHR ESHOL-D	Int (null)	Den höjda övre tröskeln för

				Kontakta Deliv-ery om uppringning en tar längre tid än förväntat.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ENABLESTATELAW	ENABLESTATELAW	Nvarcha r (8) (null)	Flaggan för att avgöra om statlig lag ska aktiveras.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	KAMPANJPROCENT	KAMPANJPROCENT	int (null)	Procentandel en kon-takter att leverera till uppringaren för denna cam-paign.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	SEKVENSID	SEKVENSID	int (null)	Sekvensen för kontaktlever ans vid delad lista eller cam-paigns i en grupp.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Tröskelvärde för varning	Tröskelvärde för varning	int (null)	Den tröskel vid vilken varningar ska skickas när de kontakter som är tillgängliga med uppringaren minskar.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Varning	Varning	bit (null)	Detta anger om aviserings meddeland en är aktiverade.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Aktivera DNC	Aktivera DNC	Bitars (null)	Flagga till determ-ine om DNC

				måste aktiveras.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	GlobalDNC	GlobalDNC	bit (null)	Flagga till determ-ine om DNC måste aktiveras för en kontakt över alla cam-paigns i programmet.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Återuppr	Återuppr	bit (null)	Flagga för att determ-ine om en kontakt är återuppringningskon-takt.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PCBRetries	PCBRetries	int (null)	Antalet återförsök som tillåts för en personlig återuppringning.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PCBOffset	PCBOffset	int (null)	Antal dagar efter vilket en personlig återuppringning måste göras om.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Återuppringningsstrategi	Återuppringningsstrategi	Nvarchar (64) (null)	Återuppringningsstrategin mappad till en kampanj.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	UsePreCallScript	UsePreCallScript	Bitars (inte null)	Flagga för att ange om den här cam-paignen måste köra ett skript före samtal innan du ringer upp.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ÅteruppringningStrategityp	ÅteruppringningStrategityp	Char (1) (null)	Den typ av återuppringningsstrategi som används för uppringning – Enkel, Avancerad eller Återuppringning.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ResetGlobalRetries	ResetGlobalRetries	bit (null)	Flagga till determ-ine om antalet globala återförsök kan återställas.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PEWC	PEWC	bit (null)	Flagga till determ-ine om denna kontakt är en PEWC-kontakt.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PrecallScriptValue	PrecallScriptValue	int (null)	Det församtalsskri pt som används, om det är aktiverat,

				innan kon-takterna rings.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PostcallScriptValue	PostcallScriptValue	int (null)	Det skript efter samtalet som, om det är aktiverat, används efter att kontakter har ringts upp.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Kampanjtyp	Kampanjtyp	int (null)	Kampanjtyp en – röst, icke-röst osv.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	BlockAreaPostnummer	BlockAreaPostnummer	Bitars (int e null)	Området eller postnumren som är blockerade och kontakter kan inte ringas.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	LowContactAler-tNotification	LowContactAler-tNotification	bit (null)	Den undre gränsen för kvarvarande kontakter som måste ringas upp när ett varningsme ddelande skickas till administratö ren.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NotifyAdvanceinMinutes	NotifyAdvanceinMinutes	int (null)	Tid att meddela i förväg för en personlig återuppringnin g.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	MinmumKontakter	MinmumKontakter	int (null)	Det minsta antalet kontakter som ska levereras för kam-paignen.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	VaraktighetInMinuter	VaraktighetInMinuter	int (null)	Varaktighet en för kontaktlever ans för kampanjen.
OBD_	Pre-dictiveAverageACWT ime	Pre-dictiveAverageACWT ime	Int	Genomsnittet

CAMPAIGN_ PARAM			(null)	ACW-tid (efterarbete) tar för ett prediktivt samtal.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveNoofCallstoSample	Pre-dictiveNoofCallstoSample	int (null)	Antalet provanrop för denna prediktiva kamera.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveMaxAbandonRate	Pre-dictiveMaxAbandonRate	int (null)	Den maximala övergivningshastighet som tillåts för en prediktiv kam-paign.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveCallStatusCategory	Pre-dictiveCallStatusCategory	Nvarchar (20) (null)	Den prediktiva samtalskategorin för denna cam-paign.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Före diktiveAbandonCallStatus	Före diktiveAbandonCallStatus	Nvarchar (100) (null)	Flagga till determ-ine om ett prediktivt samtal överges.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PredictiveAMDCallStatus	PredictiveAMDCallStatus	Nvarchar (100) (null)	Telefonsvararens detekteringsstatus för ett prediktivt samtal.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PredictiveAvgConnectTime	PredictiveAvgConnectTime	int (null)	Den genomsnittliga tid det tar att koppla ett prediktivt samtal till en agent.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ärAMD	ärAMD	bit (null)	Den här flaggan avgör om Telefonsvararidentifiering är aktiverat eller inte.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveMaxConcurrentCalls	Pre-dictiveMaxConcurrentCalls	Int (null)	Antalet maximala samtidiga samtal

				som kan ringas upp i ett prediktivt tempoläge.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveMaxLinesPerAgen t	Pre-dictiveMaxLinesPerAgen t	int (null)	Det maximala antalet rader per agent som konfigurerats för en prediktiv kampanj. Om det här värdet är 3 och det finns tre agenter är antalet kontakter per iteration 9.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Timeout för uppgift	Timeout för uppgift	int (null)	Hur länge en kund står i kö innan samtalet avbryts utan att kopplas till en agent.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	FörhandsvisningAutoAcce ptTime	FörhandsvisningAutoAcce ptTime	int (null)	Den tid som konfigurerat s för automatisk mottagning av förhandsgra nskningssa mtal.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Timeout för bokning	Timeout för bokning	int (null)	Det här är antalet sekunder som en agent är reserverad för ett samtal. Detta kan inte redigeras i Kampanjhan teraren.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AutoWrapupTime	AutoWrapupTime	int (null)	Den tid som medges för att avsluta ett samtal.
OBD_ CAMPAIGN_	E-postkedjaIndagar	E-postkedjaIndagar	Int	Antalet dagar efter

PARAM			(int e null)	som en e-postkontakt kan kedjas till en annan cam-paign.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	E-postkedjaIntimmar	E-postkedjaIntimmar	Int (int e null)	Antalet timmar efter vilka en e-postkontakt kan kedjas till en annan kamerakonta kt.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RequiredDisposition	RequiredDisposition	bit (null)	Det här fältet avgör om en disposition är mandator för ett samtal.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DNCPeriodType	DNCPeriodType	Varchar (32) (null)	DNC-typen - För alltid eller en giltig Dur-ation.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DNCDurationInDays	DNCDurationInDays	int (null)	Antalet dagar en kontakt är markerad som DNC.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DNCEOD	DNCEOD	bit (null)	Om kontakten måste markeras som DNC under EOD-driften.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	IsDNCCustTZEnabled	IsDNCCustTZEnabled	bit (null)	Den här flaggan avgör om kontakten kan markeras som DNC baserat på kundens tidszon.

OBD_ CAMPAIGN_	DNCtype	DNCtype	Varchar	DNC-typen

PARAM			(32) (null)	för denna kon-takt. Alternativen är Kampanjspe cifik, Cam-paign Cat-egory, Flera Cat-egories och Global.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ConsentContactDistributio n	ConsentContactDistributio n	int (null)	Den procentuella andel kontakter som distribueras till samtyckessa mtal.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NonCon-sentContactDistribution	NonCon-sentContactDistribution	int (null)	Procentandel en kontakter som distribueras till samtal utan samtycke.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	IckeSamtyckeUppgiftTime out	IckeSamtyckeUppgiftTime out	int (null)	Den tid i sekunder som ett samtal utan samtycke väntar i kön innan det aban-doneras.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Innehavar-ID	Innehavar-ID	int (null)	Klientorgani sationen ID genereras automatiskt av programmet när en ny innehavare skapas.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	UnderhyresgästID	UnderhyresgästID	int (null)	Sub Tenant ID genereras automatiskt av applikationen när en ny innehavare skapas.
OBD_	ProgIVRMaxKontakter	ProgIVRMaxKontakter	Int	Maximalt

CAMPAIGN_ PARAM			(null)	antal kontakter som kan skickas till uppringaren för uppringning vid det konfigurerade iterationsinter vallet.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DialIterationInterval	DialIterationInterval	int (null)	Intervall i sekunder för att köra kampanjtråd arna för att leverera kontakterna till uppringaren.
OBD_ CAMPAIGN_ AFFÄRSFÄLT	KAMPANJ-ID	KAMPANJ-ID	Nvarcha r (64) (ej ogiltig)	Kampanjen ID genereras automatiskt när den skapas.
OBD_ CAMPAIGN_ AFFÄRSFÄLT	FÄLTNAMN	FÄLTNAMN	Nvarcha r (64) (ej ogiltig)	Affärsfältets namn.
OBD_ CAMPAIGN_ AFFÄRSFÄLT	DATATYP	DATATYP	Nvarcha r (32) (inte null)	Datatypen för det här affärsfältet. Till exempel sträng, numerisk, dat-etime och så vidare.
OBD_ CAMPAIGN_ AFFÄRSFÄLT	FORMAT	FORMAT	Nvarcha r (32) (inte null)	Datumforma t för affärsfält. Detta är endast aktivt om affärsfältets datatyp är

				datum.
OBD_ CAMPAIGN_ AFFÄRSFÄLT	AFFÄRSFÄLT	AFFÄRSFÄLT	Nvarchar (32) (inte null)	Affärsfältets position, bland

				de 25 tillåtna.
OBD_ CAMPAIGN_ AFFÄRSFÄLT	SQLUTTRYCK	SQLUTTRYCK	Nvarcha r (64) (ej ogiltig)	Logiskt expres-sionsvärde för affärsparam etern. Detta används för att hämta en kon-takt. Används även för rapporteringsä ndamål.
OBD_ CAMPAIGN_ AFFÄRSFÄLT	IsEMailMapped	IsEMailMapped	bit (null)	Den här flaggan anger om det här affärsfältet mappas till något innehåll i ett e-postmeddel ande som skickas ut via en e-postkampanj .
OBD_ CAMPAIGN_ AFFÄRSFÄLT	IsSMSMapped	IsSMSMapped	bit (null)	Den här flaggan anger om det här affärsfältet mappas till något innehåll i en SMS som skickas ut via SMS cam-paigns.

OBD_ CAMPAIGN_ AFFÄRSFÄLT	IsDNCMapped	IsDNCMapped	bit (null)	Den här flaggan anger om det här affärsfältet är mappat för markering av kontaktens DNC.
OBD_ CAMPAIGN_ AFFÄRSFÄLT	BusinessTypeId	BusinessTypeId	int (null)	Företagstyp ID. 0 om den skapats av användaren, 1 IF Cisco affärsfält.
OBD_ CAMPAIGN_ AFFÄRSFÄLT	Redigerbara	Redigerbara	Bitars (null)	Den här flaggan avgör om företaget

				kan agenten redigeras.
OBD_ CAMPAIGN_ AFFÄRSFÄLT	Sekvens-ID	Sekvens-ID	int (null)	Sekvensen ID av affärsparametern för beställning.
OBD_ CAMPAIGN_ AFFÄRSFÄLT	IsMax	IsMax	Bitars (inte null)	Den här flaggan avgör om affärsfältet är konfigurerat för att acceptera stor datalängd.
OBD_ CAMPAIGN_ AFFÄRSFÄLT	Visas	Visas	Bitars (inte null)	Den här flaggan avgör om affärsfältet kan visas.
OBD_ CAMPAIGN_ AFFÄRSFÄLT	IsIVRMapped	IsIVRMapped	Bitars (inte null)	Det här fältet avgör om affärsfältet är mappat till en IVR-konfiguration.
OBD_ CAMPAIGN_ AFFÄRSFÄLT	IsSNSMapped	IsSNSMapped	bit (null)	Det här fältet avgör om affärsfältet är mappat till en SNS (SendGrid)-konfiguration.
OBD_ CAMPAIGN_ AFFÄRSFÄLT	CharacterLength	CharacterLength	Nvarchar (3) (null)	Den längsta tillåtna längden för detta affärsfält.

OBD_ CAMPAIGN_ AFFÄRSFÄLT	CustomerMaster	CustomerMaster	Nvarch ar (250) (null)	Standardkun ddata som skickas till affärsparam etern.

OBD_ CAMPAIGN_ AFFÄRSFÄLT	Innehavar-ID	Innehavar-ID	int (null)	Klientorganisationen ID automatiskt genereras av programmet när en ny klientorganisation skapas.
OBD_ CAMPAIGN_ AFFÄRSFÄLT	UnderhyresgästID	UnderhyresgästID	int (null)	Sub Tenant ID genereras automatiskt av applikationen när en ny innehavare skapas.
AE_BSFTA-gentMapping	ID	ID	Int (inte null)	Identitetskolumn som ska fyllas i vid mappning av Campaigns till Teams.
AE_BSFTA-gentMapping	Innehavar-ID	Innehavar-ID	Nvarchar (50) (null)	Klientorganisationen ID automatiskt gen-ererad av programmet när en ny innehavare skapas.
AE_BSFTA-gentMapping	Ingångspunkt	Ingångspunkt	Nvarchar (max) (null)	Startpunkt är vår kampanjgrup som Preview-kampanjen är mappad till.

AE_BSFTA-gentMapping	Kampanj-ID	Kampanj-ID	Nvarchar (max) (null)	Kampanjens namn
AE_BSFTA-gentMapping	AgentID	AgentID	Nvarchar (64) (null)	Används ej.
AE_BSFTA-gentMapping	Agentnamn	Agentnamn	Nvarchar	Används ej.

			(max) (null)	
AE_BSFTA-gentMapping	USERID	USERID	Nvarchar (max) (null)	Användare ID till användaren som skapade förvisningskampanjen i admin-sula.
AE_BSFTA-gentMapping	TeamID	TeamID	Nvarchar (64) (null)	Teamets unika ID mappas till kampanjen.
AE_BSFTA-gentMapping	Teamnamn	Teamnamn	Nvarchar (max) (null)	Teamets namn.
AE_BSFTA-gentMapping	UnderhyresgästID	UnderhyresgästID	int (null)	Sub Tenant ID genereras automatiskt av applikationen när en ny innehavare skapas.

*Alla fält i tabellen OBD_CampaignBusinessFields fylls i som XML-värden i en kolumn – CampaignBusinessParameter. Detta gäller alla uppringare.

Kampanjgrupper

Källtabell	Kolumnnamn	Visningsnamn	Datatyp	Beskrivning
OBD_CAMPAIGN_GRUPP	CampaignGroupID	CampaignGroupID	Int (inte null)	Kampanjgruppen ID genereras automatiskt när den skapas.

OBD_ CAMPAIGN _ GRUPP	KAMPANJGRUPP	KAMPANJGRUPP	Nvarchar (64) (null)	Kampanjgruppens namn.
OBD_ CAMPAIGN _	BESKRIVNING	BESKRIVNING	Nvarchar	Kampanjgruppen beskriver

GRUPP			(256) (null)	tion.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPP	CISCOUPLOADFILEPATH	CISCOUPLOADFILEPATH	Nvarchar (250) (null)	Filöverföringssökvägen för att placera kontaktöverföringsfilerna.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPP	CISCOALARMTIME	CISCOALARMTIME	Nvarchar (16) (null)	Används ej.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPP	CISCOINITIALNOOFCONTACT-S	CISCOINITIALNOOFCONTACT-S	bigint (null)	Det första antalet kontakter som ska levereras till uppringaren.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPP	CISCOREDUCEFACTOR	CISCOREDUCEFACTOR	bigint (null)	Den faktor med vilken kontaktleveransen måste minska vid uppringning är inte enligt den förväntade takten.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPP	CISCOUPLOADFILEFORMAT	CISCOUPLOADFILEFORMAT	Nvarchar (512) (null)	Kontaktfilens överföringsformat som text, JSON och så vidare.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPP	CISCOINCREMENTPROCENT	CISCOINCREMENTPROCENT	bigint (null)	Procentandelen för kontaktuppladdning om uppringningen går snabbare än förväntat.

OBD_ CAMPAIGN_ GRUPP	CISCODECREMENTPROCENT	CISCODECREMENTPROCENT	bigint (null)	Procentandelen för minskad minskning av kontaktuppladdning om uppringningen går snabbare än förväntat.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPP	ISCISCOGROUP	ISCISCOGROUP	Int (null)	Anger om detta är en Cisco cam-paign (grupp).
OBD_	ZONNAMN	ZONNAMN	Nvarchar	Tidszonen

CAMPAIGN_ GRUPP			(128) (null)	för denna cam-paign-grupp.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPP	CISCOALTERNATEVDN	CISCOALTERNATEVDN	Nvarchar (32) (null)	Alternativ Cisco kampanj ID för kontaktleveran s i händelse av fel.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPP	CISCOPERIPHERALID	CISCOPERIPHERALID	Int (null)	Portnumret i Cisco för en växel.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPP	SÄNK TRÖSKELN	SÄNK TRÖSKELN	int (null)	Antalet kontakter som skall minskas från den ursprungliga leveransen baserat på uppringnings hastigheten.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPP	CISCO-ökningtröskel	CISCO-ökningtröskel	int (null)	Antalet kontakter som skall ökas från den ursprungliga leveransen baserat på uppringnings hastigheten.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPP	KONFIGURERA DATA	KONFIGURERA DATA	Nvarch ar (4000) (null)	Detta indikerar om detaljerade konfigurering sdata för gruppen och dess parametrar finns tillgängliga eller inte.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPP	UTGÅR	UTGÅR	Nvarchar (2) (null)	Anger om kampanjgrupp en ska tas bort.

OBD_ CAMPAIGN _ GRUPP	ISENABLED	ISENABLED	Nvarchar (2) (null)	Anger om kampanjgrup pen är aktiv.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPP	Innehavar-ID	Innehavar-ID	Int (null)	Klientorgani sationen ID auto-gen-

				ereras av programme t när en ny innehavare skapas.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPP	IsULGroup	IsULGroup	Bitars (inte null)	Anger om det är en kampanj med en delad lista.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPP	IsULGroupMapped	IsULGroupMapped	Bitars (inte null)	Anger om kampanjgrupp en ska mappas till en delad lista.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPP	IterationInterval	IterationInterval	Int (inte null)	Iterationsinter vallet mellan två iterationer av kontaktlevera nser.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPP	CreatedDateTime	CreatedDateTime	datetime (null)	Datum och tid då denna cam-paign-grupp skapades.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPP	ÄndradDatumTid	ÄndradDatumTid	datetime (null)	Datum och tid då denna cam-paign-grupp senast uppdaterade s.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPP	APIGenererad	APIGenererad	Char (1) (null)	Anger om det är en kampanjgrup p som skapats med API.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPP	isThrottlingEnable	isThrottlingEnable	bit (null)	Anger om IVR Begränsning har aktiverats för den här kampanjgru ppen.

OBD_ CAMPAIGN _ GRUPP	CampaignPurposeType	CampaignPurposeType	int (null)	Typ av kampanjsyfte . 1 indikerar en API Voice Cam-paign; 2 indikerar en

				Kampanj Man-ager grupp.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPP	Timeout för bokning	Timeout för bokning	Int (null)	Används ej.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPP	WxCCReferenceId	WxCCReferenceId	Nvarchar (64) (null)	Unik ID av startpunkten Webex Contact Center som synkronisera s som en cam-paign-grupp till Campaign Manager
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPP	IsWxCCGroup	IsWxCCGroup	bit (null)	Anger om kampanjgrup pen tillhör uppringaren Cisco Webex Contact Center.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPP	PlatformProviderID	PlatformProviderID	int (null)	ID genereras automatiskt för en plattformspro -vider som skapats i Campaign Manager. Om till exempel en CCaaS-leverantörspl attform skapas och en kampanj mappas till den här providern används det här fältet.

Kampanjfiltergrupper

Källtabell	Kolumnnamn	Visningsnamn	Data	Beskrivning

			Typ	
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	KAMPANJ-ID	KAMPANJ-ID	Nvarchar (64) (ej ogiltig)	Detta är cam-paign-namnet. Till exempel Samling.
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	VECKODAG	VECKODAG	Int (inte null)	Det här värdet anger den veckodag som konfigurerats för den anpassade fil-ter-grupp som ska användas.
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	HOURFROM	HOURFROM	Nvarchar (64) (ej ogiltig)	Starttimmen för att filtrera uppladdade kontakter för leverans. Standardvärdet är 00:00 timmar.
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	HOURTO	HOURTO	Nvarchar (8) (inte null)	Sluttimmen för att filtrera uppladdade kontakter för leverans. Standardvärdet är 23:59 timmar.
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	ANPASSADFILTERGRUPP	ANPASSADFILTERGRUPP	Nvarchar (32) (inte null)	Namnet på den anpassade fil-tergrupp som användes för kampanjen för kontaktleverans.

OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	ID	ID	Int (inte null)	Identitetskolumn som är unik för varje post.
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	Innehavar-ID	Innehavar-ID	int (null)	Innehavare ID genereras automatiskt av programmet när en ny innehavare skapas.

OBD_CAMPAIGN_ CUSTOMFILTER	UnderhyresgästID	UnderhyresgästID	int (null)	Underhyresg ästen ID genereras automatiskt av programmet när en ny innehavare skapas.
OBD_CUSTOMFILTE RS	CustomFilterGroupID	CustomFilterGroupID	Int (inte null)	Den anpassade fil-ter-gruppen ID genereras automatiskt när en ny fil-ter-grupp skapas.
OBD_CUSTOMFILTE RS	CustomFilterGroup	CustomFilterGroup	Nvarchar (32) (inte null)	Namnet på den anpassade fil-ter-gruppen som skapats.
OBD_CUSTOMFILTE RS	Beskrivning	Beskrivning	Nvarchar (32) (null)	Beskrivning av den anpassade filtergruppen.
OBD_CUSTOMFILTE RS	Kampanj-ID	Kampanj-ID	Nvarchar (64) (ej ogiltig)	Det här är namnet på cam-paign som den anpassade filtergruppen tillhör. Till exempel Col-lection.
OBD_CUSTOMFILTE RS	IsDefault	IsDefault	bit (null)	Anger om detta är standardgrup pen för anpassade filter för kampanjen.

OBD_CUSTOMFILTERS	Innehavar-ID	Innehavar-ID	int (null)	Klientorganisationen ID genereras automatiskt av programmet när en ny innehavare skapas.
OBD_CUSTOMFILTERS	UnderhyresgästID	UnderhyresgästID	int (null)	Underinnehavare ID genereras automatiskt av programmet när en ny

				Hyresgästen är skapad.
OBD_ CUSTOMFILTERGRO UP	CustomFilterGroup	CustomFilterGroup	Nvarchar (32) (inte null)	Namnet på den anpassade fil-ter-gruppen.
OBD_ CUSTOMFILTERGRO UP	Kampanj-ID	Kampanj-ID	Nvarchar (64) (ej ogiltig)	Det här är namnet på cam-paign som den anpassade filtergruppen tillhör. Till exempel Col-lection.
OBD_CUSTOMFILTE R	Villkors-ID	Villkors-ID	Int (inte null)	Villkoret ID genereras automatiskt av programmet när en kondition skapas.
OBD_CUSTOMFILTE R	Villkorsnamn	Villkorsnamn	Nvarchar (64) (null)	Villkorsnam net för villkorsdelen i den här filtergruppen .
OBD_CUSTOMFILTE R	VillkorSTR	VillkorSTR	Nvarchar (max) (null)	Strängen som är en del av villkoret.
OBD_CUSTOMFILTE R	SkickQRY	SkickQRY	Nvarchar (max) (null)	Frågan som är en del av villkoret.
OBD_CUSTOMFILTE R	Aktiverad	Aktiverad	Int (null)	Anger om det här villkoret är aktiverat.
OBD_CUSTOMFILTE R	ContProcent	ContProcent	Numerisk a (5, 2) (null)	Definierar procentandelen kon- takter som bearbetas för varje villkor.

OBD_CUSTOMFILTER	Sekvens-ID	Sekvens-ID	Int (null)	Sekvensen ID som genereras för denna con-

				dition.
OBD_CUSTOMFILTER	SysVillkor	SysVillkor	Nvarchar (64) (null)	Systemvillkoren för att filtrera kontakterna med.
OBD_CUSTOMFILTER	Orderby	Orderby	Nvarchar (2048). (null)	Den ordning i vilken data som uppfyller villkoret ska visas.
OBD_CUSTOMFILTER	Målgruppsnamn	Målgruppsnamn	Nvarchar (64) (null)	Används ej.
OBD_CUSTOMFILTER	ÄrBorttaget	ÄrBorttaget	bit (null)	Anger om villkoret ska tas bort och inte kan användas.
OBD_CUSTOMFILTER	Villkorstyp	Villkorstyp	Int (null)	Används ej.
OBD_CUSTOMFILTER	ZoneNameMapped	ZoneNameMapped	Nvarchar (max) (null)	Zonnamnet som är mappat till det här villkoret.
OBD_CUSTOMFILTER	ExporteratVillkorID	ExporteratVillkorID	Int (null)	Används ej.
OBD_CUSTOMFILTER	VillkorSTRInfo	VillkorSTRInfo	Nvarchar (max) (null)	Villkoret baserat på vilka kontakter filtreras.
OBD_CUSTOMFILTERGROUP	Innehavar-ID	Innehavar-ID	int (null)	Innehavare ID genereras automatiskt av applikationen när en ny innehavare skapas.

OBD_ CUSTOMFILTERGROUP	UnderhyresgästID	UnderhyresgästID	int (null)	Underhyresgästen ID genereras automatiskt av programmet när en ny klientorganisation skapas.

				ated.

*Alla fält i tabellen OBD_CustomFilters fylls i som XML-värden i en kolumn med namnet **CustomFilterGroup**. Detta gäller alla uppringare.
Alla fält i tabellen OBD_CustomFilterGroup fylls i som XML-värden i en kolumn med namnet **CampaignCustomFilters. Detta gäller alla uppringare.

Kategorier

Källtabell	Kolumnnamn	Visningsnamn	Datatyp	Beskrivning
OBD_CAMPAIGN_KATEGORI	CampaignCategoryID	CampaignCategoryID	Int (inte null)	Den automatiskt genererade ID för campaign-kategorin när den skapas.
OBD_CAMPAIGN_KATEGORI	CampaignCategoryName	CampaignCategoryName	Nvarchar (64) (ej ogiltig)	Det tilldelade kampanjkategorinamnet.
OBD_CAMPAIGN_KATEGORI	CampaignKategoriBeskrivning	CampaignKategoriBeskrivning	Nvarchar (255) (null)	Beskrivningen för kampanjkatt-egory.
OBD_CAMPAIGN_KATEGORI	Groupid	Groupid	Int (inte null)	Den kampanjkategorigrupp som detta tillhör.
OBD_CAMPAIGN_KATEGORI	CreatedDateTime	CreatedDateTime	datetime (inte null)	Datum och tid då cam-paign-kategorin skapades.

OBD_ CAMPAIGN_ KATEGORI	ÄndradDatumTid	ÄndradDatumTid	datetime (inte null)	Datum och tid då cam-paign-kategorin senast uppdaterades.
OBD_ CAMPAIGN_ KATEGORI	ExporteradKategoriID	ExporteradKategoriID	int (null)	Detta anger Unsub-scribe Group ID för en spe-

				cific kategori.
OBD_ CAMPAIGN_ KATEGORI	Innehavar-ID	Innehavar-ID	int (null)	Klientorganisationen ID automatiskt gen-ererad av programmet när en ny innehavare skapas.
OBD_ CAMPAIGN_ KATEGORI	UnderhyresgästID	UnderhyresgästID	int (null)	Sub Ten-ant ID genereras automatiskt av programmet när en ny innehavare skapas.

Kanaler

Källtabell	Kolumnnamn	Visningsnamn	Datatyp	Beskrivning
OBD_ KANALTYP	KANAL-ID	KANAL-ID	Int (inte null)	Den automatiskt genererade Chan-nel ID när den skapades.
OBD_ KANALTYP	KANALBESKRIVNING	KANALBESKRIVNING	Nvarchar (32) (null)	Beskrivning av kanalen.
OBD_ KANALTYP	IsCustomMode	IsCustomMode	bit (null)	Anger om detta är ett läge som skapats för den här kanalen.
OBD_ KANALTYP	UPPRINGARENS NAMN	UPPRINGARENS NAMN	Nvarchar (80) (null)	Uppringarens namn. Det här är uppringaren som programmet levererar kontakter till.

OBD_ KANALTYP	Innehavar-ID	Innehavar-ID	int (null)	Klientorganisationen ID genereras automatiskt av programmet när en ny innehavare skapas.

OBD_ KANALTYP	UnderhyresgästID	UnderhyresgästID	int (null)	Underinnehavare ID genereras automatiskt av programmet när en ny tenant skapas.
OBD_ KANALTYP	SubDialerName	SubDialerName	Nvarchar (64) (null)	Namnet på underuppringaren.

Kontaktstatus

Källtabell	Kolumnnamn	Visningsnamn	Datatyp	Beskrivning
OBD_Contact_Status_Mapping	STATUSID	STATUSID	Nvarchar (3) (inte null)	Detta är den automatiskt genererade unika identifieraren för användaren.
OBD_Contact_Status_Mapping	STATUSDESC	STATUSDESC	Nvarchar (256) (null)	De affärsfält som konfigurerats för kampanjen. Alla affärsfält visas.
OBD_Contact_Status_Mapping	Innehavar-ID	Innehavar-ID	Int (null)	Datatypen för affärsfältet – Tal, Flyttal eller DatumTid.
OBD_Contact_Status_Mapping	UnderhyresgästID	UnderhyresgästID	Int (null)	Om affärsfältets datatyp är fält, datumets format.
OBD_Contact_Status_Mapping	StatusType	StatusType	Varchar (32) (null)	Typ eller kategori av status.

Information om uppringningsplan

Källtabell	Kolumnnamn	Visningsnamn	Datatyp	Beskrivning
OBD_DPDe-Svansar	DIALPLANNAMN	DIALPLANNAMN	Nvarchar (64) (ej ogiltig)	Uppringningsplanens namn.

OBD_DPDe-Svansar	BESKRIVNING	BESKRIVNING	Nvarchar (128) (inte null)	Beskrivningen av uppringningsplanen.
OBD_DPDe-Svansar	STARTTIME	STARTTIME	datumtid (inte null)	Datum och tid då uppringningsplanen gäller

				Från.
OBD_DPDe-Svansar	ENDTIME	ENDTIME	datumtid (inte null)	Datum och tid då uppringningsplanen löper ut.
OBD_DPDe-Svansar	TAS BORT	TAS BORT	Int (inte null)	Detta anger om uppringningsplanen har tagits bort eller om jag har agerat.
OBD_DPDe-Svansar	MODENUMBER	MODENUMBER	Int (inte null)	Lägesnumret (prioritet) för det här läget i uppringningsplanen.
OBD_DPDe-Svansar	VIKT	VIKT	Int (inte null)	Den vikt som ges till detta läge för uppringning.
OBD_DPDe-Svansar	KANALTYP	KANALTYP	Int (inte null)	Kanaltypen. Till exempel Röst, SMS, E-post. 1 för SMS, 2 för VOICE, 3 för e-post, 4 för CPAAS och 0 för IVR.
OBD_DPDe-Svansar	MAXRETRY	MAXRETRY	Int (inte null)	Det maximala antalet återförsök som tillåts enligt denna uppringningsplan.
OBD_DPDe-Svansar	PEWC	PEWC	Bitars (inte null)	Anger om detta är PEWC eller inte. PEWC är föregående uttryckligt skriftligt samtycke.
OBD_DPDe-Svansar	WindowFörsök igen	WindowFörsök igen	Bitars (null)	Antalet fönster för nya försök som konfigurerats i den här uppringningsplanen .
OBD_DPDe-Svansar	Fönsterförsök	Fönsterförsök	int (null)	Antalet försök för varje win-dow som konfigurerats i den här uppringningsplanen.
OBD_DPDe-Svansar	WindowDuration	WindowDuration	Int (null)	Varaktigheten för win-dow enligt uppringningsplanen.

OBD_DPDe-Svansar	ÅteruppringningCarry Försök igen	ÅteruppringningCarry Försök igen	Bitars (null)	Om återuppringningsförsöken måste minska antalet nya försök.
OBD_DPDe-Svansar	Innehavar-ID	Innehavar-ID	Int (null)	Klientorganisationen ID automatiskt genereras av applikationen när en ny

				Klientorganisation skapas.
OBD_DPDe-Svansar	UnderhyresgästID	UnderhyresgästID	int (null)	Underinnehavare ID genereras automatiskt av applikationen när en ny innehavare skapas.
OBD_DPDe-Svansar	Åsidosätts	Åsidosätts	Bitars (inte null)	Anger om standardbeteendet eller standardinställningarna har åsidosatts.

Användare

Källtabell	Kolumnnamn	Visningsnamn	Datatyp	Beskrivning
OBD_Users	UID	UID	Int (inte null)	Detta är den automatiskt genererade unika iden-tifieraren för användaren.
OBD_Users	USERID	USERID	Nvarchar (100) (null)	Detta inloggningsanvän daren ID.
OBD_Users	NAMN	NAMN	Nvarchar (100) (null)	Användarens namn.
OBD_Users	LÖSENORD	LÖSENORD	Nvarchar (1024) (null)	Lösenordet för användaren att logga in i programmet.
OBD_Users	ADDRESS1	ADDRESS1	Nvarchar (32) (null)	Den första raden i användarens postadress.
OBD_Users	ADDRESS2	ADDRESS2	Nvarchar (32) (null)	Den andra raden, om tillgänglig, i användarens postadress.
OBD_Users	STADEN	STADEN	Nvarchar (16) (null)	Den stad som användaren tillhör.
OBD_Users	STATLIGT	STATLIGT	Nvarchar (16) (null)	Postnumret för ovanstående stad / stat / adress.

OBD_Users	PIN	PIN	Nvarchar (8) (null)	Postnumret för ovanstående stad / stat / adress.

OBD_Users	HOME_PHONE	HOME_PHONE	Nvarchar (16) (null)	Användarens Home telefonnummer.
OBD_Users	MOBILE_PHONE	MOBILE_PHONE	Nvarchar (16) (null)	Användarens mobiltelefonnummer.
OBD_Users	EMAIL_ID	EMAIL_ID	Nvarchar (64) (null)	Användarens e-postadress.
OBD_Users	KOMMENTARER	KOMMENTARER	Nvarchar (128) (null)	Eventuella ytterligare kommentarer om användaren som anges.
OBD_Users	SKAPA TID	SKAPA TID	datetime (null)	Datum och tid då användaren skapades vid ansökan.
OBD_Users	SKAPAANVÄNDARE	SKAPAANVÄNDARE	Nvarchar (16) (null)	Den person (användare) som skapade användaren.
OBD_Users	Autentiseringstyp	Autentiseringstyp	int (null)	Den autentiseringstyp som har aktiverats för användaren. Alternativen är Windows-autentisering, databasautentisering och SSO autentisering.
OBD_Users	Användartyp	Användartyp	int (null)	Detta anger om användaren är en administratörsanvändare eller en rollbaserad användare med angiven åtkomst.
OBD_Users	IsUserMapped	IsUserMapped	Bitars (null)	

OBD_Users	IsSalesforce	IsSalesforce	bit (null)	Om det här är en röstaktiverad Service Cloud-användare anges det här värdet som 1. Annars är det 0.
OBD_Users	IsConcurrentLogin	IsConcurrentLogin	bit (null)	Detta anger om användaren tillåts logga in samtidigt från en annan

				Enhet. Möjliga värden – 0 om det inte är tillåtet. 1 om det är tillåtet.
OBD_Users	NeverExpires	NeverExpires	Bitars (inte null)	Det här är inställningen för att säkerställa att lösenordsordet aldrig upphör att gälla. Ställ in 1 om lösenordsordet aldrig går ut; 0 om lösenordet går ut och måste återställas.
OBD_Users	NästaLogonLösenord	NästaLogonLösenord	Bitars (inte null)	Det här är inställningen som tvingar användaren att ändra lösenordet vid nästa inloggningsförsök . Ställ in 1 för att tvinga användaren att byta lösenord; 0 för att tillåta inloggning med gammalt lösenord.
OBD_Users	CreateUserInDomain	CreateUserInDomain	Bitars (inte null)	Detta avgör om användaren skapas på domänen när den skapas här. 1 om användaren är skapad på domänen; 0 om den inte har skapats på domänen.

OBD_Users	ÄrBorttaget	ÄrBorttaget	bit (null)	Detta indikerar en borttagen användare. Värdet är 1 om användaren tas bort. 0 om inte borttagen användare.
OBD_Users	Modifierad av	Modifierad av	Nvarchar (10) (null)	Detta betecknar modifieringsväge n för användarinformati on - via applikationen eller en API-metod.
OBD_Users	Innehavar-ID	Innehavar-ID	int (null)	Klientorganisatio nen ID genereras automatiskt av programmet när en ny innehavare skapas.

				ated.
OBD_Users	UnderhyresgästID	UnderhyresgästID	int (null)	Underinnehavare ID genereras automatiskt av programmet när en ny innehavare skapas.

Profil

Källtabell	Kolumnnamn	Visningsnamn	Datatyp	Beskrivning
OBD_AutoUp-loadParam	ID	ID	Int (inte null)	Den automatiskt genererade ID för profilen.
OBD_AutoUp-loadParam	Kampanj-ID	Kampanj-ID	Nvarchar (64) (null)	Kampanjen ID för att pro-filen ska ladda upp kontakter.
OBD_AutoUp-loadParam	Profilnamn	Profilnamn	Nvarchar (512) (null)	Profilnamnet .
OBD_AutoUp-loadParam	FileHeaders	FileHeaders	Nvarchar (4000) (null)	Huvudinformation för kontaktöverföringsfilen.
OBD_AutoUp-loadParam	SrcDetaljer	SrcDetaljer	Varchar (512) (null)	Namnet på överföringsfilen som innehåller kontakterna.
OBD_AutoUp-loadParam	Prioritet	Prioritet	Varchar (8) (null)	Prioriteten för kontakten som laddats upp via den här profilen.
OBD_AutoUp-loadParam	ContactMoment	ContactMoment	Varchar (26) (null)	Ett specifikt datum och en specifik tid för att ringa ut kontakten.

OBD_AutoUp-loadParam	AgentID	AgentID	Varchar (8) (null)	Agenten ID för agenten som hanterar kontakten.

OBD_AutoUp-loadParam	Tidszon	Tidszon	Nvarchar (128) (null)	Tidszonen för kontakten som laddas upp via den här profilen.
OBD_AutoUp-loadParam	Lägen	Lägen	Nvarchar (512) (null)	De lägen som kontakter kan laddas upp till via den här profilen.
OBD_AutoUp-loadParam	BusinessFlds	BusinessFlds	Nvarchar (2000). (null)	Affärsfälten för kontakten som i kontaktöverföringsfilen.
OBD_AutoUp-loadParam	Postnummer	Postnummer	Int (null)	Kontaktens postnummer
OBD_AutoUp-loadParam	LADDA UPP	LADDA UPP	Nchar (1) (null)	Uppladdningstypen – JSON, API och så vidare.
OBD_AutoUp-loadParam	SrcType	SrcType	Varchar (8) (null)	Det här är källtypen för kontaktöverföringsfilen – oavsett om det är en databastabell/-vy, Ser-vice Cloud Voice-fil, textfil, JSON och så vidare.
OBD_AutoUp-loadParam	SmsData	SmsData	Varchar (20) (null)	Meddelandetexten som mappas via den här profilen.

OBD_AutoUp-loadParam	TillämpaDNC	TillämpaDNC	bit (null)	Detta anger om DNC-val-idation är aktiverat i profilen. Detta är 1 om det är aktiverat; 0 om den inte är aktiverad.
OBD_AutoUp-	Userid	Userid	Varchar	Användaren ID av

loadParam			(50) (null)	användaren skapar denna pro-fil.
OBD_AutoUp-loadParam	Datum	Datum	datumtid (null)	Datum och tid då profilen skapades.
OBD_AutoUp-loadParam	Duplicera filter	Duplicera filter	bit (null)	Om kontakterna ska kontrolleras för dubbletter vid uppladdnings tillfället.
OBD_AutoUp-loadParam	DuplicateFilterKeyID	DuplicateFilterKeyID	Varchar (50) (null)	Nyckeln på vilken kontakten kontrolleras för dubbletter innan den överförs.
OBD_AutoUp-loadParam	KontaktDetalj	KontaktDetalj	Nvarchar (max) (null)	Detta innehåller mappningsinformation för profilfält.
OBD_AutoUp-loadParam	MailSubject	MailSubject	Varchar (8) (null)	Ämnesraden i e-postmeddelandet.
OBD_AutoUp-loadParam	E-postmeddelande	E-postmeddelande	Varchar (8) (null)	Brödtexten i e-postmeddelandet.
OBD_AutoUp-loadParam	MailAttach	MailAttach	Varchar (8) (null)	Om en bifogad fil är en del av e-postmeddelandet.
OBD_AutoUp-loadParam	SmsText	SmsText	Varchar (8) (null)	Texten SMS mes-sage.
OBD_AutoUp-loadParam	Avgränsare	Avgränsare	Char (1) (null)	Avgränsaren som används i överförings

				filen.
OBD_AutoUp-loadParam	RiktnummerAvgränsare	RiktnummerAvgränsare	Char (1) (null)	Avgränsaren som används för att separera riktnumret från telefonnumret.

OBD_AutoUp-loadParam	ContactNextUploadTime	ContactNextUploadTime	datetime (null)	Datum och tid då kontaktfilen ska tas upp för uppladdning. Detta gäller för röst- och databasprofil uppladdningar i Service Cloud.
OBD_AutoUp-loadParam	ScrubNextUploadTime	ScrubNextUploadTime	datetime (null)	Datum och tid då skrubbfilkontakten ska tas för uppladdning. Detta gäller för röst- och databasprofil uppladdningar i Service Cloud.
OBD_AutoUp-loadParam	AUTOMATISK UPPLADDNINGSTID	AUTOMATISK UPPLADDNINGSTID	Nvarchar (16) (null)	Datum och tid då filen laddades upp automatiskt.
OBD_AutoUp-loadParam	LASTUPLOAD	LASTUPLOAD	Nvarchar (16) (null)	Datum och tid för den senaste uppladdningen från den här profilen.
OBD_AutoUp-loadParam	UpdateBussFld	UpdateBussFld	bit (null)	Om affärsfältet ska uppdateras för kontakter som laddas upp via den här profilen.

OBD_AutoUp-loadParam	ListIdToUpdate	ListIdToUpdate	Nvarch ar (1024) (null)	Om listan ID ska uppdateras när en ny uppladdning görs via profilen.
OBD_AutoUp-loadParam	Status	Status	Int (null)	Den stat som kon-takten tillhör.

OBD_AutoUp-loadParam	DNCBusinessFields	DNCBusinessFields	Nvarchar (128) (null)	De fält som anses markera en kon-takt som DNC.
OBD_AutoUp-loadParam	Uppladdningsnivå	Uppladdningsnivå	Char (1) (null)	Uppladdnings nivån för kontakter i den här filen – global eller cam-paign-specifik uppladdning.
OBD_AutoUp-loadParam	IsAppend	IsAppend	bit (null)	Om kontakterna ska läggas till under uppladdnings processen.
OBD_AutoUp-loadParam	IsUpdate	IsUpdate	bit (null)	Om kontakterna ska uppdateras under uppladdnings processen.
OBD_AutoUp-loadParam	Skriv över	Skriv över	bit (null)	Om kontakterna ska skrivas över under uppladdnings processen.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCCampaignID	DNCCampaignID	Nvarch ar (max) (null)	Om kontakten är markerad som DNC för en viss kampanj visas kampanjen ID för vilken den är DNC.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCCountryCode	DNCCountryCode	Int (null)	Landskode n för DNC-kontakten.

OBD_AutoUp-loadParam	DNCAreaCode	DNCAreaCode	Int (null)	Riktnumret för DNC-kontakten.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCCValue	DNCCValue	int (null)	Den lagrar index för filhuvudet mappas som DNCCvärde för

				DNC-filter i profilen.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCImportMode	DNCImportMode	Nchar (1) (null)	DNC-importläget – Automatisk eller manuell uppladdning.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCTyp	DNCTyp	Char (1) (null)	DNC-typen - kampanj, katt-egory eller global.
OBD_AutoUp-loadParam	Forever	Forever	bit (null)	Om kontakten är markerad som DNC för alltid.
OBD_AutoUp-loadParam	NDNCBusinessFields	NDNCBusinessFields	int (null)	Affärsfälten som ligger till grund för att en kontakt markeras som NDNC.
OBD_AutoUp-loadParam	ProfileExecutionTime	ProfileExecutionTime	Nvarchar (60) (null)	Datum och tid då profilen kördes för att ladda upp kontakter.
OBD_AutoUp-loadParam	ProfilePath	ProfilePath	Nvarchar (256) (null)	Sökvägen där kontaktfilerna placeras för överföring via den här profilen.
OBD_AutoUp-loadParam	ZipCode_Optional	ZipCode_Optional	Nvarchar (64) (null)	Det valfria extra postnumret för den här profilen.
OBD_AutoUp-loadParam	Modes_ZipCodes	Modes_ZipCodes	Nvarchar (100) (null)	Postnumren mappade till lägena i profilen.

OBD_AutoUp-loadParam	VillkorSTR	VillkorSTR	Nvarch ar (2048) . (null)	Detta är cus-tom-filtervillkoret som används för uppladdning av matchande kon-

				takter via denna profil.
OBD_AutoUp-loadParam	MailCC	MailCC	Nvarchar (max) (null)	De e-postadresser som ska kopieras när ett kampanjmeddelande skickas.
OBD_AutoUp-loadParam	E-postBCC	E-postBCC	Nvarchar (max) (null)	De e-postadresser som får en hemlig kopia när ett cam-paign-brev skickas.
OBD_AutoUp-loadParam	Profilstatus	Profilstatus	Bitars (null)	Profilstatus – Aktiv eller Inaktiv.
OBD_AutoUp-loadParam	LEADSCORE	LEADSCORE	Int (null)	Kontaktens leadpoäng.
OBD_AutoUp-loadParam	Filtyp	Filtyp	Nvarchar (10) (null)	Filtypen för profilöverföring. Till exempel JSON, text och så vidare.
OBD_AutoUp-loadParam	FileTypeFormat	FileTypeFormat	Nvarchar (10) (null)	Detta är filtillägget som valts i profilen.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCStartDate	DNCStartDate	Varchar (16) (null)	Datum och tid för en överenskommelse om DNC-status.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCEndDate	DNCEndDate	Varchar (16) (null)	Slutdatum och sluttid då kontakten upphör att vara en DNC-kontakt.

OBD_AutoUp-loadParam	DNCDateFormat	DNCDateFormat	Varchar (32) (null)	Datumformatet för DNC-datumen.

OBD_AutoUp-loadParam	Deviceid	Deviceid	Nvarch ar (255) (null)	ID för den enhet som identitetsautent iseringsmeddel andet skickas till.
OBD_AutoUp-loadParam	FastBreddData	FastBreddData	Nvarch ar (max) (null)	Om data som laddas upp kommer från en fil med fast bredd.
OBD_AutoUp-loadParam	Riktnummer	Riktnummer	Int (inte null)	Kontaktens riktnummer.
OBD_AutoUp-loadParam	Staden	Staden	Int (inte null)	Kontaktens stad.
OBD_AutoUp-loadParam	Zonnamn	Zonnamn	Int (inte null)	Det zonnamn som kon-takten tillhör.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCCampaignCategory ID	DNCCampaignCategory ID	Nvarchar (max) (null)	Kampanjkate gorin för att markera en kon-takt DNC.
OBD_AutoUp-loadParam	VillkorSTRInfo	VillkorSTRInfo	Nvarch ar (max) (null)	I det här fältet lagras villkoret för en profil som används för att skrubba kontakter.
OBD_AutoUp-loadParam	IsBusinessFieldDNC	IsBusinessFieldDNC	bit (null)	Om affärsfältet används som ett filter för att markera con-tact som DNC.

OBD_AutoUp-loadParam	Innehavar-ID	Innehavar-ID	int (null)	Innehavare ID genereras automatiskt av applikationen när en ny innehavare skapas.
OBD_AutoUp-loadParam	UnderhyresgästID	UnderhyresgästID	Int (null)	Underinnehavare ID genereras automatiskt av

				programmet när en ny klientorganisation skapas.
OBD_AutoUp-loadParam	Samtyckestyp	Samtyckestyp	Nvarchar (16) (inte null)	Samtyckestypen – om kontakten är PEWC eller inte.
OBD_AutoUp-loadParam	CPTTimeZoneType	CPTTimeZoneType	Varchar (8) (null)	Tidszonstypen för CPT (Cus-tomer Pre-ferred Time) att ringa. Till exempel Kampanjtidszon, Delstatstidszon och så vidare.
OBD_AutoUp-loadParam	CPTTimeZone	CPTTimeZone	Varchar (8) (null)	Tidszonen för CPT (Cus-tomer Pre-ferred Time) att ringa. Till exempel Kampanjtidszon, Delstatstidszon och så vidare.
OBD_AutoUp-loadParam	CPTDayofWeek	CPTDayofWeek	Varchar (8) (null)	Veckodag för CPT.
OBD_AutoUp-loadParam	CPTTimeFormat	CPTTimeFormat	Nvarchar (16) (null)	Tidsformatet för CPT.
OBD_AutoUp-loadParam	SlotAStartTime	SlotAStartTime	Varchar (8) (null)	Starttiden för den första platsen som kunden föredrar.

OBD_AutoUp-loadParam	SlotAEndTime	SlotAEndTime	Varchar (8) (null)	Sluttiden för den första platsen som kunden föredrar.

OBD_AutoUp-loadParam	SlotBStartTime	SlotBStartTime	Varchar (8) (null)	Starttiden för den näst första platsen som kunden föredrar.
OBD_AutoUp-loadParam	SlotBEndTime	SlotBEndTime	Varchar (8) (null)	Sluttiden för den andra platsen som kunden föredrar.
OBD_AutoUp-loadParam	SlotCStartTime	SlotCStartTime	Varchar (8) (null)	Starttiden för den tredje platsen som kunden föredrar.
OBD_AutoUp-loadParam	SlotCEndTime	SlotCEndTime	Varchar (8) (null)	Sluttiden för den tredje platsen som kunden föredrar.
OBD_AutoUp-loadParam	AreaCodeEnabled	AreaCodeEnabled	Bitars (inte null)	Om riktnumret är aktiverat – detta är för att separera från telefonnumret.
OBD_AutoUp-loadParam	AreaCodeSubString	AreaCodeSubString	Nvarchar (10) (null)	Delsträngen för riktnummer som separerar telefonnumret från riktnumret.

Lägen

Källtabell	Kolumnnamn	Visningsnamn	Datatyp	Beskrivning

OBD_MODES	Minlength	Minlength	int (null)	Minimilängden för kontakttelefonnumret för det här läget.
OBD_MODES	Maxlength	Maxlength	int (null)	Maxlängden för kontakttelefonnumret för detta

				Läge.
OBD_MODES	Kanal-ID	Kanal-ID	Int (inte null)	Kanalen ID som läget är mappad till.
OBD_MODES	CreatedDateTime	CreatedDateTime	datumtid (null)	Datum och tid då läget skapades.
OBD_MODES	ÄndradDatumTid	ÄndradDatumTid	datetime (null)	Datum och tid då läget senast uppdaterades.
OBD_MODES	ExporteratModeID	ExporteratModeID	Int (null)	Läget ID som kommer från en olika källa.
OBD_MODES	Innehavar-ID	Innehavar-ID	int (null)	Innehavare ID genereras automatiskt av programmet när en ny innehavare skapas.
OBD_MODES	UnderhyresgästID	UnderhyresgästID	int (null)	Underinnehavare ID genereras automatiskt av programmet när en ny ten-ant skapas.
OBD_MODES	MODENUMBER	MODENUMBER	Int (inte null)	Den numeriska identifieraren för läget.
OBD_MODES	MODENAME	MODENAME	Nvarchar (50) (inte null)	Namnet på läget.
OBD_MODES	MODEDESCRIPTION	MODEDESCRIPTION	Nvarchar (128) (null)	En beskrivande text för läget.

Resultat

Källtabell	Kolumnnamn	Visningsnamn	Datatyp	Beskrivning

OBD_Outcome	UTFALLSGRUPP	UTFALLSGRUPP	Nvarchar	Resultatgrup pen denna ut-

			(32) (null)	kom tillhör.
OBD_Outcome	UTFALLS-ID	UTFALLS-ID	Int (inte null)	Det automatiskt genererade resultatet ID när det skapades.
OBD_Outcome	BESKRIVNING	BESKRIVNING	Nvarchar (128) (null)	Beskrivning av utfallet.
OBD_Outcome	DISPLAYNAME	DISPLAYNAME	Nvarchar (128) (null)	Beskrivning av utfallet.
OBD_Outcome	AFFÄRSRESULTAT	AFFÄRSRESULTAT	Int (inte null)	Detta anger resultattypen. 0 för telefoniutfall och 1 för affärsresultat.
OBD_Outcome	KANALTYP	KANALTYP	Int (inte null)	Kanaltypen. 1 för SMS, 2 för VOICE, 3 för EMAIL, 4 för CPAAS och 0 för IVR.
OBD_Outcome	KONFIGURERBARA	KONFIGURERBARA	int (null)	Detta anger om de konfigurerade förutsättningarna för detta resultat kan ändras. 0 tillåter inte en förändring; 1 tillåter förändring.
OBD_Outcome	TAS BORT	TAS BORT	Int (inte null)	Detta indikerar om ett specifikt resultat är mjukt borttaget i resultattabellen. 0 ska utgå. 1 tas inte bort.

OBD_Outcome	RPCTyp	RPCTyp	Nvarchar (8) (null)	Detta anger RPC-typen av resultat som RPC eller icke-RPC.

OBD_Outcome	BOParentId	BOParentId	Int (null)	ID för den överordnade resultatgruppen.
OBD_Outcome	IncrementRetries	IncrementRetries	bit (null)	Detta anger om antalet pensionering ar måste ökas för ett specifikt försök.
OBD_Outcome	GlobalFörsök igen	GlobalFörsök igen	Bitars (null)	Det globala antalet återförsök för det här resultatet.
OBD_Outcome	DailyRetry	DailyRetry	Bitars (null)	Det dagliga antalet återförsök för det här resultatet.
OBD_Outcome	ModeFörsök igen	ModeFörsök igen	Bitars (null)	Antalet återförsök på lägesnivå för det här resultatet.
OBD_Outcome	OutcomeFörsök igen	OutcomeFörsök igen	bit (null)	Om kontakten måste stängas om detta resultat är inställt. 0 för att stänga kontakten; 1 för att hålla kontakten öppen.
OBD_Outcome	WindowFörsök igen	WindowFörsök igen	bit (null)	Detta anger om Window Retry är aktiverat. 0 är inaktiverad; 1 är aktiverat.
OBD_Outcome	Agentvy	Agentvy	bit (null)	Detta anger om resultatet är markerat som agent-

				viewable.
OBD_Outcome	Standardförskjutning	Standardförskjutning	int (null)	Det anger standardantalet dagar för att försöka kontakta igen med det här resultatet.
OBD_Outcome	StandardStängKontakt	StandardStängKontakt	Bitars (null)	Detta anger om en kontakt med

				Detta resultat kan stängas.
OBD_Outcome	DefaultMaxRetry	DefaultMaxRetry	int (null)	Det maximala antalet återförsök som tillåts för detta resultat.
OBD_Outcome	IsLiveCallOutcome	IsLiveCallOutcome	int (null)	Anger om detta är en live-anropsutgång eller en kartlagd utgång.
OBD_Outcome	ExporteratResultatID	ExporteratResultatID	int (null)	ID för resultatet som exporteras från en annan plattform eller uppringare.
OBD_Outcome	ExternalOutcomeID	ExternalOutcomeID	Nvarchar (68) (null)	Används ej.
OBD_Outcome	Innehavar-ID	Innehavar-ID	int (null)	Innehavare ID genereras automatiskt av applikationen när en ny innehavare skapas.
OBD_Outcome	UnderhyresgästID	UnderhyresgästID	int (null)	Underinnehavare ID genereras automatiskt av programmet när en ny ten-ant skapas.

Affärsfält för kampanj

Källtabell	Kolumnnamn	Visningsnamn	Datatyp	Beskrivning

OBD_Campaign_BusinessFields	Kampanj-ID	Kampanj-ID	Nvarchar (64) (ej ogiltig)	Detta är användarens unika identifierare som genereras automatiskt.
OBD_Campaign_BusinessFields	Fältnamn	Fältnamn	Nvarchar (64) (inte	Affärsfälten konfigurerade för kam-

			null)	paign. Alla affärsområden visas.
OBD_Campaign_BusinessFields	Datatyp	Datatyp	Nvarchar (32) (inte null)	Datatypen för affärsfältet – Tal, Flyttal eller DatumTid.
OBD_Campaign_BusinessFields	Format	Format	Nvarchar (32) (inte null)	Om affärsfältets datatyp är fält, datumets format.
OBD_Campaign_BusinessFields	Affärsfält	Affärsfält	Nvarchar (32) (inte null)	Affärsområdet ID genereras av ansökan.
OBD_Campaign_BusinessFields	SQLExpression	SQLExpression	Nvarchar (64) (ej ogiltig)	Affärsfält med annan datatyp än sträng är CAST i den här kolumnen med fältet företag ID.
OBD_Campaign_BusinessFields	IsEMailMapped	IsEMailMapped	Bitars (null)	Anger om affärsfältet är mappat till e-postfunktioner.
OBD_Campaign_BusinessFields	IsSMSMapped	IsSMSMapped	Bitars (null)	Anger om affärsfältet är mappat till SMS-funktionalitet.
OBD_Campaign_BusinessFields	IsDNCMapped	IsDNCMapped	bit (null)	Anger om affärsfältet är mappat till DNC-listan (Do Not Call).
OBD_Campaign_BusinessFields	BusinessTypeId	BusinessTypeId	int (null)	Representerar identifieraren för den typ av verksamhet som är associerad med kameran.
OBD_Campaign_BusinessFields	Redigerbara	Redigerbara	Bitars (null)	Anger om affärsfältet kan redigeras.

OBD_Campaign_BusinessFields	Sekvens-ID	Sekvens-ID	bit (null)	Representerar om affärsfältet har en specifik sekvens ID för beställning.
OBD_Campaign_BusinessFields	IsMax	IsMax	int (null)	Anger maxvärdet eller gränsen för affärsfältet, om det är tillämpligt.

OBD_Campaign_BusinessFields	Visas	Visas	Bitars (inte null)	Anger om affärsfältet kan visas i programmet.
OBD_Campaign_BusinessFields	IsIVRMapped	IsIVRMapped	Bitars (inte null)	Anger om affärsfältet är mappat till IVR systemet.
OBD_Campaign_BusinessFields	IsSNSMapped	IsSNSMapped	Bitars (null)	Anger om affärsfältet är mappat till SNS-funktionalitet.
OBD_Campaign_BusinessFields	CharacterLength	CharacterLength	Nvarchar (3) (null)	Representerar den högsta tillåtna längden av tecken för fältet business, som ett strängvärde.
OBD_Campaign_BusinessFields	CustomerMaster	CustomerMaster	Nvarchar (250) (null)	Innehåller kundrelaterade data som är kopplade till kampanjen, med en maxlängd på 250 tecken.
OBD_Campaign_BusinessFields	Innehavar-ID	Innehavar-ID	int (null)	Den unika identifieraren för klientorganisationen, som genereras automatiskt av programmet.
OBD_Campaign_BusinessFields	UnderhyresgästID	UnderhyresgästID	int (null)	Den unika identifieraren för underinnehavaren, som genereras automatiskt av programmet.

Prestandamått

Realtidskonsolen ger kontinuerligt uppdaterade data med en uppdateringsfrekvens på 15 sekunder för pågående cam-paigns. Den innehåller nyckeltal som försöksfrekvens, RPC % (Right Party Connect-procent) och omfattande kampanjkontaktstatistik.

Gå till **Rapporter>** Resultat **för att öppna sidan Prestandamått** . På sidan Resultatmått visas

realtidsdata för kampanjsammanfattning.

Sammanfattning av kampanj

Kampanjsammanfattningen visar resultatet på kampanjnivå. Den visar både prediktiva parametrar på kampanjnivå och aktuella uppringningstaktdata.

Följande parametrar ingår i kampanjsammanfattningen:

Fält	Beskrivning
Kampanjinformation	
Kampanj	Kampanjens namn.
Kampanjstatus	Kampanjens aktuella status.
Senast behandlade kontakt (min)	Den visar antalet minuter sedan den senaste kontakten valdes och placerades i tabellen för leverans för kampanjen. Cellen markeras om Tiden är 5 minuter eller mer.
Status på systemnivå	
Totalt antal tillgängliga kontakter	Totalt antal kontakter med öppen status för dagen.
Totalt antal uppringda samtal	Totalt antal försök för dagen.
Totalt antal besvarade samtal	Totalt antal anslutna kontakter, inklusive ansluten agent och telefonsvarare, för dagen.
Totalt antal pågående samtal	Antal livesamtal som för närvarande rings upp av uppringaren.
Genomsnitt Hanteringstid	Genomsnittlig summa av taltid och ACW-tid, dividerat med *totalt antal besvarade* samtal.
Slutförande %	Med tanke på alla poster i kontakttabellen dividerat med det totala antalet kontakter.
Anslut %	Totalt antal unika uppringda kontakter som försökts och besvarats, dividerat med totalt antal unika kontakter som ringts upp för den aktuella dagen.
Försök %	Totalt antal uppringda samtal dividerat med totalt antal unika kontaktförsök för den aktuella dagen.
Försök ansluta %	Totalt antal besvarade samtal dividerat med det totala antalet uppringda samtal för innevarande dag.
Framgång %	Totalt antal uppringda samtal som hade ett lyckat affärsresultat eller telefoniresultat markerat som lyckat med val av livesamtal, dividerat med totalt antal uppringda samtal för den aktuella dagen.
RPC %	Totalt antal uppringda samtal som hade ett resultat av typen RPC dividerat med det totala antalet uppringda samtal för den aktuella dagen.
Öppen %	Med hänsyn till alla poster i kontakttabellen, Totalt antal kontakter med öppen status, dividerat med Totalt antal kontakter.

Färsk %	Med tanke på alla poster i kontakttabellen, Totalt antal kontakter med ny status (öppen och försök aldrig), dividerat med det totala antalet kontakter.
Schemalägg om %	Med hänsyn till alla poster i kontakttabellen, Totalt antal kontakter med omplanering (öppen och minst en försök) status, dividerat med det totala antalet kontakter.

Stängt %	Med hänsyn till alla poster i kontakttabellen, Totalt antal kontakter med statusen Stängd, dividerat med Totalt antal kontakter.
Dagens statistik	
Öppen %	Aktuella kontakter med öppen status dividerat med summan av det totala antalet kontakter som laddats upp idag och antalet kontakter med öppen status i början av dagen. Öppna kontakter är poster som kan ringas upp.
Färsk %	Status för aktuella kontakter med nya (öppna och har aldrig försökt) dividerat med summan av totalt antal kontakter som laddats upp idag och antalet kontakter med öppen status i början av dagen. Färska kontakter är poster som aldrig har försökts.
Schemalägg om %	Aktuella kontakter med omplanerad status (öppen och minst en försök) dividerat med summan av det totala antalet kontakter som laddats upp idag och antalet kontakter med öppen status i början av dagen. Ombokade kontakter är poster som minst har försökts en gång och som väntar på återuppringning.
Stängt %	Aktuella kontakter med stängd status dividerat med summan av det totala antalet kontakter som laddats upp idag och antalet kontakter med öppen status i början av dagen. Stängda kontakter är poster som inte kan ringas upp och som har stängts av systemet eller användaren.
Statistik för godkänd nivå	
Godkänd 1 %	Antal kontakter med endast 1 försök idag dividerat med summan av totalt antal kontakter som laddats upp idag och antal kontakter med öppen status i början av dagen.
Godkänd 2 %	Antal kontakter med endast 2 försök idag dividerat med summan av det totala antalet kontakter som laddats upp idag och antalet kontakter med öppen status i början av dagen.
Godkänd 3 %	Antal kontakter med endast 3 försök idag dividerat med summan av totalt antal kontakter som laddats upp idag och antal kontakter med öppen status i början av dagen.
Pass 4 %	Antal kontakter med endast 4 försök idag dividerat med summan av totalt antal kontakter som laddats upp idag och antal kontakter med öppen status i början av dagen.
Godkänd 5 %	Antal kontakter med endast 5 Försök idag dividerat med summan av det totala antalet kontakter som laddats upp idag och antalet kontakter med öppen status i början av dagen.

> Pass 5 % (PassGreat-	Antal kontakter med >5 (större än) Försök idag delat

erThanFivePercent)	med summan av Totalt antal kontakter som laddats upp idag och Antal kontakter med öppen status i början av dagen.

Kriterier för rapportfilter

Rapportmodulen levereras med ett kraftfullt filter som gör det möjligt för en användare att titta på en makrovy av kontaktcentret och öka detaljnivån för en kontakt, ett samtal eller en agent. Du kan filtrera rapporterna baserat på följande parametrar:

Tidszoner

Du kan generera historikrapporter för en viss tidszon. Välj tidszon i listrutan Tidszon innan du väljer andra filterkriterier.

Detta är en valfri konfiguration. Egenskapen IsTimeZoneRequiredForFilter måste anges till true i filen LCMService web.config för att få rapporter efter tidszon.

Rapportdata fylls i baserat på vald periodicitet:

- **Filtret Idag** visar rapportdata för aktuellt datum i den valda tidszonen.
- **Filtret i går** visar rapporten från föregående dag fram till midnatt i den valda tidszonen.
- **Filtret Den här veckan** visar rapportdata från måndag till och med aktuell dag i den valda tidszonen.
- **Det här månadsfiltret** visar rapportdata från den första i kalendermånaden till och med dagens dag i den valda tidszonen.
- **Anpassat** filter visar rapportdata för ett datumintervall enligt det startdatum och slutdatum som valts i den valda tidszonen.

Global lista

Alla globala listor visas för val. Både ett och flera val tillåts. Om du vill välja alla globala listor klickar du på **Markera alla**.

Kampanjgrupp

Alla kampanjgrupper som innehåller kontakter för de valda globala listorna fylls i. Både ett och flera val tillåts. Om du vill välja alla kampanjgrupper klickar du på **Markera alla**.

Kampanj

Alla kampanjer som innehåller kontakter för de valda kampanjgrupperna fylls i. Både ett och flera val tillåts. Om du vill välja alla kampanjer klickar du på **Markera alla**.

Ett enda kampanjval gör det möjligt att filtrera till nästa nivå. Om du väljer flera kampanjer inaktiveras filtrering till nästa nivå. Visa rapporterna på den här nivån.

Lista

Alla kontaktlistor som laddats upp för den här kampanjen fylls i. Både ett och flera val tillåts. Om du vill markera alla listor klickar du på **Markera alla**.

Obs!: Listor fylls i för standarddatumet på datumpanelen, det vill säga innevarande dag. Om du vill välja fler listor markerar du datumen på panelen Datum och klickar på OK. Välj de listor som krävs för rapporten, bland de ifyllda.

CSS-gruppen

Alla kontaktvalsstrategier (CSS) som är tillämpliga för de valda listorna är tillgängliga för val. Både ett och flera val tillåts. Om du vill välja alla CSS-grupper klickar du på **Markera alla**.

CSS-gruppvillkor

Villkoren för ovanstående CSS-grupper är ifyllda och tillgängliga för val. Både ett och flera val tillåts. Om du vill välja alla villkor klickar du på **Markera alla**.

När som helst under filtervalet ovan klickar du på **Sök** för att fylla i objekt i en viss sträng.

Klicka på **Visa poster** när som helst under filtervalet om du vill fylla rapporten med poster upp till den valda nivån. Du kan återgå direkt till kampanjnivån var du än befinner dig när du väljer filter. Om du vill detta måste du avmarkera kampanjerna för att återgå till kampanjgruppen och avmarkera kampanjgrupperna för att återgå till den globala listnivån.

Obs!: Det är möjligt att varje rapport kan ha olika kolumner beroende på vilka filterkriterier som valts. För skärmdumpar har vi tagit rapporter från de bredaste filterkriterierna - välj alla kampanjer. Dessa är därför endast illustrativa.