Юридична інформація

ТЕХНІЧНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ТА ІНФОРМАЦІЯ ЩОДО ПРОДУКЦІЇ В ЦЬОМУ ПОСІБНИКУ МОЖУТЬ БУТИ ЗМІНЕНІ БЕЗ ПОВІДОМЛЕННЯ. УСІ ЗАЯВИ, ІНФОРМАЦІЯ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ В ЦЬОМУ ПОСІБНИКУ ВВАЖАЮТЬСЯ ТОЧНИМИ, АЛЕ НАДАЮТЬСЯ БЕЗ БУДЬ-ЯКИХ ЯВНИХ АБО НЕПРЯМИХ ГАРАНТІЙ. КОРИСТУВАЧІ ПОВИННІ НЕСТИ ПОВНУ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ЗАСТОСУВАННЯ БУДЬ-ЯКИХ ПРОДУКТІВ.

ЛІЦЕНЗІЯ НА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТА ОБМЕЖЕНА ГАРАНТІЯ ДЛЯ СУПРОВІДНОГО ПРОДУКТУ НАВЕДЕНІ В ІНФОРМАЦІЙНОМУ ПАКЕТІ, ЩО НАДАЄТЬСЯ З ПРОДУКТОМ, І ДОДАНІ У ВИГЛЯДІ ПОСИЛАННЯ ДО ЦЬОГО ДОКУМЕНТА. ЯКЩО ВАМ НЕ ВДАЄТЬСЯ ЗНАЙТИ ЛІЦЕНЗІЮ ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ АБО ОБМЕЖЕНУ ГАРАНТІЮ, ЗВ’ЯЖІТЬСЯ З ПРЕДСТАВНИКОМ CISCO, ЩОБ ОТРИМАТИ КОПІЮ.

Реалізація стиснення заголовка TCP Cisco є адаптацією програми, розробленої Університетом Каліфорнії (Берклі) (UCB) як частина загальнодоступної версії операційної системи UNIX UCB. Усі права захищено. © Регенти Університету Каліфорнії, 1981.

НЕЗВАЖАЮЧИ НА БУДЬ-ЯКУ ІНШУ ГАРАНТІЮ, ВСІ ДОКУМЕНТИ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЦИХ ПОСТАЧАЛЬНИКІВ НАДАЮТЬСЯ «ЯК Є» З УСІМА НЕДОЛІКАМИ. CISCO ТА ВИЩЕНАЗВАНІ ПОСТАЧАЛЬНИКИ ВІДМОВЛЯЮТЬСЯ ВІД УСІХ ГАРАНТІЙ, ЯВНИХ ЧИ ОПОСЕРЕДКОВАНИХ, ЗОКРЕМА ЩОДО ПРИДАТНОСТІ ДЛЯ ТОРГІВЛІ ЧИ КОНКРЕТНОЇ ЦІЛІ, НЕПОРУШЕННЯ ПРАВ ТРЕТІХ ОСІБ АБО ГАРАНТІЙ, ЩО ВИНИКАЮТЬ ІЗ ДІЛОВИХ ВІДНОСИН, ВИКОРИСТАННЯ АБО ТОРГОВЕЛЬНОЇ ПРАКТИКИ.

CISCO АБО ЇЇ ПОСТАЧАЛЬНИКИ В ЖОДНОМУ РАЗІ НЕ НЕСУТЬ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ЗА БУДЬ-ЯКІ НЕПРЯМІ, ОСОБЛИВІ, НАСЛІДКОВІ АБО ВИПАДКОВІ ЗБИТКИ, ЗОКРЕМА ВТРАТУ ПРИБУТКУ АБО ВТРАТУ ЧИ ПОШКОДЖЕННЯ ДАНИХ ЧЕРЕЗ ВИКОРИСТАННЯ АБО НЕМОЖЛИВІСТЬ ВИКОРИСТАННЯ ЦЬОГО ПОСІБНИКА, НАВІТЬ ЯКЩО КОМПАНІЇ CISCO АБО ЇЇ ПОСТАЧАЛЬНИКАМ БУЛО ПОВІДОМЛЕНО ПРО ЙМОВІРНІСТЬ ТАКИХ ЗБИТКІВ.

Будь-які IP-адреси та номери телефонів, які використовуються в цьому документі, не є реальними. Будь-які приклади, вихідні дані команди, схеми топології мереж та інші малюнки, додані до документа, наведені лише для ілюстрації. Будь-яке використання фактичних IP-адрес або номерів телефонів в ілюстративному вмісті є ненавмисним і випадковим.

Усі друковані копії та дублікати електронних копій вважаються неконтрольованими копіями, і для останньої версії слід звертатися до оригінальної онлайн-версії.

Cisco має понад 200 офісів по всьому світу. Адреси, телефони та факси наведені на сайті Cisco за адресою Cisco.com.

Нотатка зміни

Цей документ окреслює оновлення до гіду звітів для релізу. Він містить детальний журнал змін у різних розділах.

Розділ	Опис зміни	Причина змін	Дата	Версія
Різні	Оновлений контент зворотного зв'язку	Додавання функцій	02/13/2026	4.2.1.2507_Update6
Звіти > тип звіту в реальному часі	Видалено контент, пов'язаний із наступним: • Контакт за кампанією та доступний агент • Коефіцієнт успішності контактів щодо кампаній • Досягнуто цілі кампанії • Доставлений контакт • Стан оператора	Застарілі віджети	08/11/2025	4.2.1.2507
Звіти > історичні звіти	Додано новий розділ для історичних звітів. Це пояснює нові історичні звіти, які були введені. Колишня історична Функція Звітів перейменована на Історичні звіти (Спадщина).	Представлено нові історичні звіти.		
Звіти > історичні звіти (спадщина)	Змінено заголовок Історичних звітів на Історичні звіти (Спадщина)	Представлено нові історичні звіти.	08/11/2025	4.2.1.2507
Звіти > розклади (спадщина)	Змінено заголовок Звіти про розклад на Звіти про розклад (Спадковий)	New Historical Reports має іншу функцію розкладу.	08/11/2025	4.2.1.2507

Звіти > Звіт про кампанію	Додано нове поле Останній контакт оброблено (мінімум). Відображає кількість хвилин з моменту вибору останнього контакту та розміщення в таблиці для доставки.	Щоб надати видимість про активність останніх контактів.	6/05/2025	4.2.1.2504

Звіти > витяг даних > налаштування розкладу	Додаються нові опції та сповіщення: • Alert on No Records — спрацьовує, коли екстракт повертає нуль записів. • Alert on Failure — спрацьовує, коли витягування не завершується через помилку. • Час початку першої роботи — визначає початковий час, коли починається повторюваний звіт.	Для покращення контролю та видимості у запланованих конфігураціях звітів.	6/05/2025	4.2.1.2504
Звіти > сторінка витягу даних	Сторінка Data Extract тепер відображає наступне: • Ім'я, Опис, Ім'я файлу, Статус активації • Спливаюче вікно «Історія вакансій» містить час початку/завершення/планування звіту, статус, кількість записів і кнопку завантаження. • Показано часовий пояс звіту. • Додано опції пошуку та дій.	Покращити видимість і контроль над конфігураціями вилучення даних та історією завдань.	6/05/2025	4.2.1.2504
	Щоб вирішити проблеми з продуктивністю та тайм-аутами великих наборів даних, експорт звітів і графіки тепер перетворюються на завдання, а не на негайні операції. • Експортні запити обробляються асинхронно і присвоюють унікальний ExportID. Максимальний ліміт підтримки — 500 000 платівок. Це можна уявити.			

Звіти > розклад	• Файли генеруються та зберігаються на Amazon S3, що дозволяє користувачам відстежувати статус і завантажувати файли зі сторінки Історії експорту. • Введено нову таблицю бази даних AE_ ReportExportList для зберігання деталей експортної операції. • Заплановані звіти тепер включають подібні покращення, зокрема доступ до файлів із захистом паролем через електронну пошту. Користувачі повинні встановити пароль під час планування звіту, який буде потрібен для доступу до звіту, надісланого електронною поштою. • Експортні посилання закінчуються залежно від конфігурації бекенду. У таблиці Custom Features додано нову конфігурацію під назвою ReportFilesRetentionDays із значенням за замовчуванням 30 днів.	Покращення звітів про експорт і графік	07/02/2025	4.2.1.2501

Звіти > розклад	Очищення файлів з відра Amazon S3 - Експортні файли видаляються з S3 за допомогою конфігурацій AWS. - Експортні файли видаляються після налаштованого періоду зберігання з кастомної таблиці fea-ture (ReportFilesReten-tionDays, за замовчуванням: 30 днів).	Очищення файлів звітів з Amazon S3 Bucket	07/02/2025	4.2.1.2501
Звіти	Інші зміни у звітах: - Детальний звіт: максимальні дні фільтрації встановлені на 180 днів (6 місяців). - Підсумковий звіт: Максимальні дні філ-тера встановлені на рівні 1865 днів (5 років). - Інші звіти зберігають обмеження фільтрів у 90 днів (3 місяці).	Звіти фільтрують зміни	07/02/2025	4.2.1.2501
Звіти > підсумкові звіти	Ми додали SMS та Email chan-nels як варіанти для коротких звітів. **Примітка**: SMS та канали електронної пошти наразі не використовуються для WxCC.	Покращення у звіті Summary Report	07/02/2025	4.2.1.2501
Звіти > Per-formance Met-rics	Звіт Campaign Summary тепер надає більш повну інформацію у доданих колонках.	Покращення метрик продуктивності	07/02/2025	4.2.1.2501

Звіти > Історичні звіти	Розділ Історичних звітів тепер включає підтримку каналів SMS та електронної пошти, що пропонує ширшу функціональність для багатоканальної звітності. - **Деталі**: Надає глибоку інформацію про індивідуальні спроби дзвінка, включно з часом, агентом ID, результатами, посиланням на номер ID та іншими релевантними деталями. - **Продуктивність** агента: Висвітлює продуктивність вихідних агентів, демонструючи метрики, такі як тривалість попереднього перегляду, тривалість дзвінка, тривалість роботи після виклику (ACW) та різні кількості дзвінків.	Покращення в історичних звітах	07/02/2025	4.2.1.2501

	- **Стан агента: Відстежує та висвітлює зміни у станах** агента протягом звітного періоду. - **Зворотний** зв'язок: Надає контактні дані у форматі початково-середньої школи, що полегшує розуміння та аналіз результатів спроб. **Примітка**: Продуктивність агента, стан агента та зворотний дзвінок наразі недоступні у WxCC. **Примітка:** Електронна пошта, SMS та Callback наразі не підтримуються для WxCC.			

TOC

Нотатка зміни 2
Звіти 9
Реальний час 10
Автоматичне оновлення 11
Додайте кілька звітів у різні вкладки 12
Критерії фільтрації звітів 12
Функція звітних віджетів 13
Тип звіту 13
Тип звіту в реальному часі 14
Хронологічні звіти 16
Підсумкові звіти 19
Застосувати фільтр 19
Елементи 20
Зберегти та переглянути звіт 20
Детальний звіт 36
Застосувати фільтр 37
Елементи 38
Зберегти та переглянути звіт 38
Звіт про зворотний виклик 44
Застосувати фільтр 45
Елементи 45
Зберегти та переглянути звіт 45
Історичні звіти (спадщина) 46
Критерії фільтрації звітів 47
Результат дзвінка 48
Підсумок кампанії 51
DNC заблоковано 52
Спроба контакту 54
Відсоток покинутих 56
Розпорядження агента (щодо кампанії) 57
Відро для спроби контакту 58
Агент Спроба 59
Результат агента 60
Зворотний виклик 61
Статус світового списку 62
Right Party Connect (RPC) 62
Відстеження зворотного зв'язку 64
Результат електронної пошти 65
Pass Dialing 66

Звіти про розклад (спадщина) 68
Додати звіт про розклад 68
Відредагувати розклад 68
Видалити розклад 69
Галузі 69
Витяг даних 70
Місце зберігання 72
Редагувати витяг даних 74
Видалити витяг даних 74
Галузі 74
Деталі поля транзакцій 76
Деталі майстерного поля 112
Метрики продуктивності 169
Підсумок кампанії 170
Критерії фільтрації звіту 173
Часові пояси 173
Глобальний список 173
Група кампанії 173
Кампанія 174
Список 174
Група CSS 174
Стан групи CSS 174

Звіти

Звіти містять як зведену, так і детальну інформацію про вихідні дзвінки у контакт-центрі. Вони висвітлюють кампанії, групи та ефективність агентів. Ці звіти можуть надавати детальні дані про індивідуальні спроби або узагальнені тенденції, такі як RPC, швидкість підключення тощо для кампанії.

Користувачі мають можливість створювати та зберігати звіти у вигляді шаблонів. Критерії фільтра дозволяють мікро-перегляд шляхом нар-роу фільтрів до конкретного контакту, дзвінка або результату. Звіти пропонують комплексний огляд діяльності в межах Контактного центру на 360 градусів.

Крім того, звіти можна планувати з заздалегідь налаштованими інтервалами, або витяги даних для фіксованих і транзакційних даних.

Менеджер кампаній надає такі типи звітів:

- **Звіти** в реальному часі: Звіти в реальному часі надають графічні дані про поточні кампанії, зокрема для поточного дня. Ці звіти заповнюються інтервальними даними, які оновлюються за замовчуванням кожні 5 хвилин. Комплексні критерії фільтрації дозволяють користувачам переглядати дані зверху вниз вниз, надаючи детальну інформацію в режимі реального часу.
- **Історичні звіти**: Ці звіти використовують історичні дані, починаючи з попереднього дня, щоб надати уявлення про роботу контакт-центру. Вони утворюють майже вичерпний набір, що охоплює всі аспекти контактного центру, включаючи контакти, дзвінки, результати, агентів та інше. Звіти заповнюються відповідно до критеріїв фільтрації, обраних користувачем.
- **Панель** продуктивності: Консоль реального часу надає постійно оновлювані дані з частотою оновлення 15 секунд для поточних кампаній. Вона включає ключові показники, такі як показники спроб, відсоток RPC (відсоток Right Party Connect) та повну статистику контактів із кампанією.
- **Звіти** Script Designer: Усі звіти, що стосуються 2-Way SMS та Call Guide, налаштованих за допомогою Script Designer, детально обговорюються. Для детальнішої інформації дивіться у розділі «Дизайнер сценарію».
- **Витяги** даних: Налаштуйте експорт сирих транзакційних і фіксованих даних із бази звітності. Користувачі можуть отримувати дані зі стандартних джерел, таких як спроби виклику у визначений час та для вибраних груп кампаній чи кампаній.

Примітка: Не використовуйте спеціальні символи, такі як /,,, :, *, ?, <, < та | у іменах файлів.

Примітка: Наступне не підтримується у додатку Webex Contact Center:
- Електронна пошта та SMS кампанії
- Дзвінки AEM (Агент-Виконавчий Відтворення).

Реальний час

Звіти в реальному часі надають графічні дані про поточні кампанії, зокрема за поточний день. Ці звіти заповнюються інтервальними даними, які оновлюються за замовчуванням кожні 5 хвилин. Комплексні критерії fil-ter дозволяють користувачам переглядати дані зверху вниз, надаючи детальну інформацію в реальному часі. Ви можете налаштувати звіти в реальному часі.

Перейдіть до **Звітів** > **В реальному часі**. Звіт за замовчуванням містить такі дані:

Галузі	**Опис**
Загальна кількість Кам-пейгнів	Відображає кількість кампаній, доступних у системі. Це також показує кількість активних, неактивних і припинених кампаній.
Активний	Кількість кампаній, які зараз реалізуються. Статус кампанії: *Виконую*.
Неактивна	Кількість кампаній, які наразі не реалізуються. Статус кампанії — *Час призупинено* або *зупинено*.
Припинено	Кількість кампаній минула від дати завершення та часу. Статус кампанії — *Час очікування* , але час дати кампанії має бути меншим за поточний час.
Усього контактів	Загальна кількість контактів, завантажених у додаток у всіх кампаніях. Це також показує розрив між Відкритим, Свіжим (ще не набраним), Запланованим, Закритим та іншими тактами.
Відкривати	Кількість відкритих контактів на даний момент відповідає заданим критеріям фільтра. Статус контакту відкритий та *Delivered*.
Свіжий	Кількість контактів, намагаючись зробити жодного разу, за заданими критеріями фільтра. Статус контакту: *Відкрито* і *доставлено*.
Перенесення	Кількість контактів перенесена і відкрита на даний момент. Статус контакту відкритий та *Delivered*.
Закриті	Кількість закритих контактів для заданих критеріїв фільтра. Статус контакту закрито .
Інші	Кількість контактів перестала надходити. Контактний статус — *очищено або промито*.
Завантажені контакти	Загальна кількість завантажених контактів у всіх кампаніях і розподіл успішних завантажень, невдалих завантажень і дублікатів.
Успіх	Кількість контактів, успішно завантажених у контактну таблицю.
Невдача	Кількість контактів не була завантажена в таблицю контактів через різні збої. Він не включає відмову режиму.

Дублікат	Кількість контактів не була завантажена через дублювання записів, доступних у таблиці контактів. Він не враховує, чи існує дублікат у файлі, чи дублікат, доступний у контактній таблиці.
Продуктивність	Загальна кількість контактів, набраних сьогодні, і співвідношення підключень. Кількість унікальних

	Контакти в таблиці активності дзвінків. Співвідношення з'єднань — відсоток від загальної кількості підключених контактів із загальної кількості набраних контактів. Загальна кількість набраних контактів — це кількість унікальних контактів, які набираються сьогодні.
Бізнес-перформанс	Загальна кількість контактів із результатами, позначеними як Успіх, та співвідношення контактів із результатами Успіху. Кількість унікальних контактів у таблиці активності дзвінків. Коефіцієнт успішності — відсоток від загальної кількості контактів з бізнес-успіхом від загальної кількості підключених контактів.
Спроби	Показує кількість успішно підключених спроб до агента між контактами, включно з кількома успішними підключеннями для одного контакту. Це включає підключення під час перенесення дзвінків як з робочих, так і з телефонних причин. Співвідношення спроб — співвідношення кількості набраних дзвінків і кількості набраних контактів. Індикатор співвідношення спроб показує середню кількість спроб на кожному контакті.
Підключено	Показує загальну кількість дзвінків, здійснених між агентом і клієнтом у всіх кампаніях, а також співвідношення з'єднання для цих номерів Спроби підключення Коефіцієнт — відсоток кількості підключених дзвінків від кількості набраних дзвінків. Кількість підключених дзвінків — це кількість підключених контактів із результатами живих дзвінків, а результати живих дзвінків — це результати, які увімкнені як результати живих дзвінків.
Дзвінки Відмовлені	Показує кількість отриманих спроб з відмовою як результат між контактами. Якщо ACR вимкнено, Відмова Відмови — це відсоток від суми Відмовлених дзвінків і живих дзвінків.
AHT (середній час обробки)	Середній час обробки дзвінка у форматі HH:MM:SS. Це відношення тривалості успішного дзвінка та кількості підключених дзвінків.

Звіт у реальному часі дозволяє виконувати наступне:

Автоматичне оновлення

Дані в реальному часі можна автоматично оновлювати з певними інтервалами. Стандартний інтервал встановлений у п'ять хвилин. Щоб змінити цей інтервал, зверніться до Cisco Support.

Автоматичне оновлення працює лише для налаштованого Tab і не для всіх вкладок. Крім того, якщо адміністратор переходить на іншу сторінку Tab або іншу сторінку в додатку і повертається до оригінального Tab (де налаштований інтервал автооновлення), звіт Tab оновлюється і таймер починається знову.

Додайте кілька звітів у різні вкладки

Ви можете додати кілька звітів і відкривати їх кілька одночасно в різних вкладках. Це полегшує користувачу не лише стежити за загальною роботою контакт-центрів у режимі реального часу, а й за конкретними зонами контакт-центрів, визначеними обраними критеріями фільтрації. Коли ви вперше відкриваєте звіт у режимі реального часу, з'являється стандартний Tab. У додатку можна завантажити максимум 10 вкладок (за замовчуванням плюс ще дев'ять). Стандартний Tab містить дані в реальному часі для контакт-центру загалом, якщо користувач не змінює критерії фільтра.

1. Натисніть **іконку додати** до кількох звітів. Звіт Tab відкривається поруч із Default Tab.
2. Виберіть необхідні критерії фільтра.
3. Натисніть **«Додати віджет** » і виберіть віджет для додавання у звіт.

Критерії фільтрації звітів

Фільтр звітів дозволяє користувачу переглянути макро-вигляд контакт-центру та заглиблюватися до мікрорівня контакту, дзвінка або агента.

Фільтр часових поясів звітів

Ви можете генерувати звіти в реальному часі для конкретних часових поясів. Виберіть часовий пояс у випадаючому меню TimeZone перед вибором інших критеріїв фільтрації. З'являється звіт за поточний день обраного часового поясу.

Це опціональна конфігурація. Зв'яжіться з Cisco Support, щоб увімкнути цю конфігурацію та отримати звіти за часовими поясами.

Звіти Інші критерії фільтрації

Функція критеріїв фільтрації дозволяє робити наступне:

Фільтр	Опис
Глобальний список	Усі глобальні списки відображаються для вибору. Дозволяється як одиночний, так і багаторазовий вибір. Щоб вибрати всі глобальні списки, виберіть галочку «Вибрати всіх».
Група кампанії	Усі групи кампаній, які містять контакти для обраних глобальних списків, заповнюються. Дозволяється як одиночний, так і багаторазовий вибір. Щоб вибрати всі групи кампаній, оберіть галочку «Вибрати всіх».
Кампанія	Усі кампанії, які містять контакти для вибраних груп кампаній, заповнюються. Дозволяється як одиночний, так і багаторазовий вибір. Щоб вибрати всі кампанії, виберіть галочку «Вибрати всіх». Один вибір кампанії дозволяє фільтруватися до наступних рівнів. Якщо вибрати кілька кампаній, фільтрація до наступного рівня вимкнена. Перегляньте звіти на цьому рівні.

Список	Усі списки контактів, завантажені для цієї кампанії, заповнені. Дозволяється як одиночний, так і багаторазовий вибір. Щоб вибрати всі списки, виберіть галочку «Вибрати всіх». • Якщо ви не обираєте жодних конкретних списків, дані для всіх списків заповнюються у звіті, включаючи ланцюжковий список (Список ID -1). • Якщо ви обираєте конкретні списки, дані лише для вибраних списків заповнюються. У такому випадку переконайтеся, що ви встановили галочку «Включити ланцюжковий список», якщо хочете отримати дані щодо Списку ID -1 (ланцюжковий список) у своєму звіті. Списки заповнюються для стандартної дати на панелі дат, тобто поточного дня. Щоб вибрати більше списків, виберіть дати з панелі Date і натисніть OK. Виберіть необхідні списки для звіту з тих, що заповнені.
Група CSS	Усі стратегії відбору контактів (CSS), що застосовуються до обраних списків, доступні для відбору. Дозволяється як одиночний, так і багаторазовий вибір. Щоб вибрати всі CSS-групи, виберіть галочку «Вибрати всі».
Стан CSSGroup	Умови для вищезазначених груп CSS заповнені та доступні для відбору. Дозволяється як одиночний, так і багаторазовий вибір. Щоб вибрати всі умови групи CSS, виберіть галочку «Вибрати всі».

Виберіть відповідні фільтри та натисніть **«Показати записи** », щоб заповнити звіт записами до цього рівня вибору.

Функція звітних віджетів

Віджети звіту мають такі спільні опції:

1. Натисніть **Unpin** , щоб перемістити віджет звіту з його закріпленого місця до центру екрану, щоб максимізувати розмір віджета. Це кнопка перемикача, і повторне натискання повертає віджет на його місце. Він також відновлює видалений віджет назад на сторінку.
2. Натисніть **«Максимізувати** », щоб переглянути звіт на весь екран.
3. Натисніть **Mini** , щоб перемістити віджет звіту назад у закріплене місце з повноекранного вигляду.
4. Натисніть **Меню контексту** діаграми, щоб завантажити звіт у форматі PNG, JPEG, SVG Vector або PDF.

Погляди на окремі звіти різняться — вони пояснюються разом із звітами. Усі звіти відображають графічні дані у тексті при наведенні курсора миші на будь-яке графічне відображення даних.

Тип звіту

Менеджер кампаній надає різні типи звітів у режимі реального часу. Щоб дізнатися більше,

дивіться «Тип звіту в реальному часі» на наступній сторінці.

Тип звіту в реальному часі

Нижче наведені звіти в реальному часі:

Результати телефонії

Віджет Telephony Outcome показує кількість набраних контактів для кожного результату телефонії. Наведіть курсор миші на діаграму, щоб побачити кількість дзвінків для конкретних результатів телефонії. Використовуйте контекстне меню, щоб завантажити діаграму в будь-якому з опцій. У мінімізованому огляді результати з мінімальним відсотком можуть бути приховані. Щоб переглянути всі результати, збільшіть масштаб до повноекранного екрану.

Бізнес-результати

Віджет Business Outcome показує кількість набраних контактів для кожного бізнес-результату. Наведіть курсор миші на діаграму, щоб побачити кількість дзвінків для конкретних бізнес-результатів. Використовуйте контекстне меню, щоб завантажити діаграму в будь-якому з опцій.

Статус контакту

Віджет статусу контактів показує статус контактів за вибраними критеріями фільтра в реальному часі. Цей віджет показує кількість контактів у кожному стані в реальному часі. Кампанії наведені за віссю X та кількістю контактів на осі Y. Наведіть курсор миші на діаграму, щоб побачити кількість конкретного статусу контакту. Натисніть на будь-який статус у правому нижньому куті віджета, щоб видалити контакти, пов'язані з цим станом, з wid-get. Перемкніть для відновлення даних. Використовуйте контекстне меню, щоб завантажити діаграму в будь-якому з опцій.

Стратегія контакту

Стратегія контакту показує деталі результатів як для бізнесу, так і для телефонії для використаних стратегій контакту відповідно до критеріїв фільтра.

Цей віджет показує кількість контактів як для телефонії, так і для бізнес-результатів. Дані, наведені на графіку, можна детальніше вивчити.

Приклад: натисніть «Результат телефонії», щоб побачити кількість контактів для

кожного результату телефонії. Щоб повернутися до оригінального звіту, натисніть

«Повернутися до результату».

З діаграми результатів натисніть на будь-який результат, щоб отримати кількість контактів для кожної стратегії контакту, яка викликає цей результат.

Щоб повернутися до попереднього екрана, натисніть **«Повернутися до результату** телефонії». З діаграми **стратегії** контакту натисніть будь-яку стратегію контакту, щоб детально перейти до режимів у межах стратегії контактів, які сприяють цьому результату.

Стратегія вибору контактів

Стратегія вибору контактів показує деталі результатів як для бізнесу, так і для телефонії для вибору контактів
стратегії, які використовуються, відповідно до критеріїв фільтра.

Цей віджет показує кількість контактів як для телефонії, так і для бізнес-результатів. Дані, показані на графіку, можна детальніше вивчити, щоб побачити детальніші деталі.

З діаграми результатів натисніть на будь-який результат, щоб отримати кількість контактів для кожної стратегії вибору контактів, яка показує цей результат.

Щоб повернутися до попереднього екрана, натисніть **«Повернутися до результату** телефонії».

З таблиці **стратегії** вибору контактів натисніть будь-яку **стратегію** вибору контактів, щоб детальніше перейти до **стратегій** вибору контактів, які сприяють цьому результату.

Дзвінки, набрані для конкретних режимів

Дзвінки, набрані для конкретних режимів, показують кількість набраних дзвінків для кожного режиму для обраного періоду. Віджет показує дані у вигляді павучого графіка. Наведіть курсор миші на діаграму, щоб побачити кількість дзвінків, набраних у певному режимі. Використовуйте контекстне меню, щоб завантажити діаграму в будь-якому з опцій.

З точки зору кампанії Доставлені контакти

За кампаніями «Доставлені контакти» показує кількість контактів, доставлених для кожної кампанії. Цей віджет показує кількість контактів, доставлених до набирача для кожної кампанії. Наведіть курсор миші на діаграму, щоб побачити кількість доставлених контактів для конкретної кампанії. Вісь X показує кількість контактів, а вісь Y — кампанії. Використовуйте контекстне меню, щоб завантажити діаграму в будь-якому з опцій. Дані, видимі в додатку, експортуються. Якщо дані маскуються в додатку, вони також маскуються в експортованому аркуші.

Стан оператора

Цей віджет відображає деталі стану активності агентів.

Статистика в реальному часі

Цей віджет містить знімки, які надають живий, високорівневий, 360-градусний огляд додатку.

Він відображає кількість активних кампаній по всьому додатку. Це також показує кількість кампаній у категоріях Total, Inactive та Minapsed.

Загальна кількість контактів, завантажених у додаток у всіх кампаніях. Тут також показано розрив контактів Відкритий, Свіжий (ще не набраний), Розклад, Закритий та Інші контакти.

Загальна кількість завантажених контактів, включно з кількістю контактів Успіх, Невдачі та Дублікати.

Загальна кількість агентів і агентів у різних штатах, таких як InCall, Idle, Not Ready, ACW та Preview.

Він відображає коефіцієнт підключення, успішності, спроби, спроби підключення, відмову та середній час обробки за віком.

Хронологічні звіти

Ці звіти надають дані, починаючи з попереднього дня, щоб надати уявлення про роботу контакт-центру. Вони утворюють майже вичерпний набір, що охоплює всі аспекти контактного центру, включаючи контакти, дзвінки, агентів та інше. Звіти заповнюються відповідно до критеріїв фільтрації, обраних користувачем. Ці звіти можна переглядати або зберігати у форматі значення з комою (CSV).

Щоб отримати доступ до звітів, перейдіть до **розділу Reports > Historical Reports**. Звіти відображають такі поля:

- Назва: Відображає назву звіту.
- Тип: Вказує тип звіту.

- Опис: Містить коротке пояснення мети звіту.
- Розклад: Дозволяє увімкнути або вимкнути розклад звіту.

- Час планування: Встановлює конкретний час для підготовки звіту.
- Частота розкладу: Визначає, як часто звіт буде плануватися, наприклад, щодня.
- Історія: Відображає деталі історії звіту.
- Дія: Пропонує такі опції управління звітом:
    - Фільтр: Фільтрує дані звіту за визначеними критеріями.
    - Експорт: обробляє дані звіту та робить їх доступними для завантаження у опції Експорт.
    - Розклад: Дозволяє налаштувати або змінити графік звіту.
    - Копіювання: Створює дублікат звіту.
    - Поділитися: Поділіться звітом з іншими користувачами.
    - Видалити: Видалити звіт.
- Опція експорту: Кнопка Експорт надає інформацію про стан операції експорту та містить такі деталі:
    - Запитуваний час: Час, коли було ініційовано запит на звіт.
    - Назва шаблону: Назва шаблону, який використовується для генерації звіту.
    - Тип: Визначає тип звіту, що генерується.
    - Статус: Вказує на поточний стан експортної операції, наприклад, у процесі, завершено або не виконано.
    - Час завершення: Відображає час завершення процесу створення звіту.
    - Дія: Скористайтеся цією опцією для завантаження згенерованого звіту. Звіт генерується у форматі CSV .

Заплануйте звіт

У вас є можливість планувати автоматичну доставку звітів колегам та іншим користувачам щодня, щотижня, щомісяця або щороку. Після налаштування планувальника звітів призначені звіти надсилаються отримувачам у вигляді електронної пошти, окей, у форматі XLS відповідно до обраного графіка.

1. Виберіть «Поскаржитися» та перейдіть до меню «Дії».
2. Виберіть Розклад.
3. У спливаючому вікні «Звіт про розклад» виберіть частоту з «Щомісячний», «Щотижневий» та «Щоденний».
4. Вводьте час звіту, коли потрібно надіслати звіт.

5. Введіть адреси отримувачів, яким слід надіслати звіт. Ви можете додати кілька електронних адрес
розділяючи їх комами (,).
    a. Примітки – Звіт надсилається у встановлений час останнього дня кожного місяця.
    b. Звіт захищений паролем для забезпечення безпеки та запобігання несанкціонованому доступу.
    c. Звіт надсилається у заархованій папці електронною поштою.
6. Введіть пароль і підтверджуйте пароль у відповідних полях, щоб захистити звіт і запобігти несанкціонованому доступу. Для відкриття та перегляду звіту потрібен той самий пароль.
7. Натисніть «Зберегти».
8. TURN Розклад вмикається, щоб надіслати звіт у встановлений час.

Скопіюйте звіт

Щоб скопіювати звіт:

1. Виберіть звіт. Перейдіть у меню Action.
2. Натисніть «Відповісти».
3. У спливаючому вікні «Копіювати шаблон звіту» введіть нову назву шаблону та опис звіту.

Поділитися звітом

Щоб поділитися звітом з іншими користувачами:

1. Вибрати звіт. Перейдіть у меню Action.
2. Натисніть «Поділитися».
3. У шаблоні «Поділитися звітом» ім'я шаблону та тип звіту відображаються як поля лише для читання, які користувач не може редагувати.
4. Виберіть користувача у випадаючому списку.
    a. Примітки: Одночасно можна вибрати максимум п'ять (5) користувачів для поширення звіту. Якщо у користувача вже є звіт з такою ж назвою, цей користувач не з'явиться у випадаючому списку «Користувачі».
    b. Випадаючий список користувачів показує лише тих, хто має доступ до перегляду звітів.
5. Натисніть «Поділитися», щоб завершити процес. Після публікації звіту він з'являється на сторінці Home спільного користувача.

    Примітка: шаблон звіту дублюється для всіх обраних користувачів, і спільні користувачі можуть змінювати свої копії без впливу на оригінальну версію. Фільтри звітів відображаються відповідно до прав доступу кожного користувача.

Видалити звіт

Щоб скопіювати звіт:

1. Виберіть звіт. Перейдіть у меню Action.
2. Натисніть Видалити.

3. У спливаючому вікні «Видалити шаблон звіту» натисніть OK, щоб видалити звіт.

Підсумкові звіти

Підсумковий звіт пропонує короткий огляд роботи контакт-центру. Він відображає дані на основі вибраних фільтрів, що допомагає зрозуміти номери та деталі дзвінків, контактів, кампаній та іншого у зручному для розуміння форматі.

Щоб створити звіт:

1. Натисніть + Створити історичний звіт.
2. Виберіть Summary report і натисніть Create.
3. Виберіть відповідний часовий пояс у випадаючому списку, щоб створити звіт для конкретного часового поясу. Часовий пояс за замовчуванням встановлюється у браузері.

   Примітка: опція Summary Report Time Zone відображає лише системні часові пояси.
4. Виберіть Report View у випадаючому списку, щоб згрупувати записи. Елементи відображаються залежно від обраного типу звіту.
   a. Кампанія
   b. Глобальний список ID
   c. Список
   d. Група кампанії
   e. Дата
   f. Оператор
5. Виберіть Період у випадаючому списку, щоб переглянути звіт за конкретний період. Значення за замовчуванням встановлене на Today.
   a. Сьогодні
   b. Учора
   c. Цього тижня
   d. Минулого тижня
   e. Цього місяця
   f. Минулого місяця
   g. Останні N днів — Якщо ви обрали цю опцію, введіть кількість днів для перегляду звіту.
   h. Custom Date Range — Якщо ви оберете цю опцію, введіть період у діапазоні дат, щоб переглянути звіт за визначений період.

   Примітка: Для підтримки оптимальної продуктивності ми дозволяємо максимальний період лише 1865 днів (5 років).

Застосувати фільтр

1. Перейдіть у розділ «Фільтр», щоб відфільтрувати дані. Ви можете вибрати одне або кілька

полів у фільтрі.

2. У Глобальному списку Tab виберіть відповідні глобальні ідентифікатори списків, щоб відфільтрувати дані за ними.

3. У Групі Кампанії Tab виберіть відповідні групи кампаній, щоб відфільтрувати дані на основі них.
4. У Campaign Tab виберіть відповідні кампанії для фільтрації даних.
5. У Списку Tab виберіть відповідні ID списків для фільтрації даних на основі них. Вони видно лише для вибраних кампаній.
6. На агенті Tab виберіть відповідного агента для фільтрації даних.

Елементи

1. Перейдіть у розділ «Елементи», щоб згенерувати звіт на основі вибраних елементів. Ви можете вибрати один або кілька елементів.
2. У Контакті Tab виберіть відповідні поля для створення звіту. Щоб дізнатися більше про ці поля, дивіться розділ «Контактні поля».
3. У спробі Tab виберіть відповідні поля для генерації звіту. Щоб дізнатися більше про ці поля, дивіться розділ Спроба.
4. У Computed Tab виберіть відповідні поля для генерації звіту. Щоб дізнатися більше про ці сфери, дивіться розділ Обчислене.
5. У RPC / Consent / Manual Tab виберіть відповідні поля для створення звіту. Щоб дізнатися більше про ці поля, дивіться RPC, Consent або Manual Field Details.
6. Виберіть канал у випадаючому списку, щоб переглянути елементи на основі обраного каналу. Доступні варіанти:
    a. Голос: відображає елементи, специфічні для голосових взаємодій.
    b. SMS: Показує елементи, пов'язані з SMS комунікацією.
    c. Електронна пошта: Відображає параметри, специфічні для взаємодії електронною поштою.
    d. All: Дозволяє переглядати всі елементи на всіх каналах.

Зберегти та переглянути звіт

1. Натисніть «Переглянути», щоб відобразити звіт.
2. Натисніть «Експорт», щоб експортувати звіт у файл Excel.
3. Натисніть «Зберегти». Ви також можете зберегти звіт зі сторінки фільтра.
4. Введіть назву та опис звіту.
5. Натисніть «Зберегти».

Контактні поля

Галузі	Опис	Не застосовується	Режим

Відкритий початок дня	Це кількість контактів, які залишаються відкритими з попереднього дня, коли новий День починається.	Агент, кампанія Груповий	Голо с, SMS, Електронн а пошта
Галузі	**Опис**	**Не застосовуєть ся**	**Режим**
Додано ланцюжком	Це кількість контактів, доданих внаслідок ланцюжка.	Агент, кампанія Груповий	Голо с, SMS, Електронн а пошта
Завантажено	Це кількість контактів, завантажених протягом дня, через файли або API.	Агенте, Група кампанії	Голо с, SMS, Електронн а пошта
Керувати додано	Це кількість контактів, які відкриваються, розблоковуються, переміщуються або копіюються за допомогою Керування Лінзи.	Агент, кампанія Груповий	Голо с, SMS, Електронн а пошта
Контакти	Контакти розраховуються щодня. Загальна кількість контактів дорівнює сумі: • Контакти відкриваються на початку кожного дня. • Контакти, які завантажуються вручну, автоматично або через API протягом дня. • Контакти, які додаються через Chaining. • Контакти, які відкриваються, розблоковано, переміщено або скопійовано за допомогою Керування контактами.	Агент, Група кампанії	Голо с, SMS, Електронн а пошта
Свіжий	Це відкриті контакти, які не намагалися встановити хоча б раз. Це не має включають картографування менеджерів з клієнтами (AEM) та контакти для зворотних дзвінків.	Агент, Група кампанії	Голо с, SMS, Електронн а пошта
Заплановано	Саме відкриті контакти намагаються встановити принаймні один раз, не враховуючи Account Executive Mapping (AEM) та	Агенте, Група кампанії	Голо с, SMS, Електронн

	зворотні дзвінки.		а пошта
PCB	Це контакти, позначені як Personal Callback (PCB).	Агенте, Група кампанії	Голо с, SMS, Електронн а пошта
NCB	Це контакти, позначені як Normal Callback (NCB).	Агенте, Група кампанії	Голо с, SMS, Електронн а пошта
Зворотні виклики	Це сума зворотних звернень (особистих і звичайних).	Агенте, Група кампанії	Голо с, SMS, Електронн а пошта
AEM Fresh	Це кількість контактів Account Executive Mapping (AEM), які не були отримані навіть одного разу намагався.	Агент, кампанія Груповий	Голо с, SMS, Електронн а пошта
Запланований AEM	Це кількість контактів Account Executive Mapping (AEM), які були Одного разу намагався орендувати.	Агент, кампанія Груповий	Голо с, SMS, Електронн а пошта
Галузі	**Опис**	**Не застосовуєть ся**	**Режим**
AEM	Це сума контактів AEM Fresh та AEM Scheduled Contacts.	Агент, кампанія Груповий	Голо с, SMS, Електронн а пошта
Відкритий підрахунок	Загальна кількість відкритих контактів складається з суми свіжих, запланованих, зворотних дзвінків та AEM-контактів. Доставлені контакти також враховуються у відкритих Контакти.		Голо с, SMS, Електронн а пошта
Закритий телевізійний зв'язок	Це кількість замкнених контактів з результатом Failed Telephony. Він не включає результати успіху та зворотного звернення.		Голос

провалів			
Закрито SMS Невдача	Кількість укладених контактів з виключенням результатів успіху через SMS комунікація.		SMS
Закритий лист невдало	Кількість закритих контактів із результатами виключаючи результати успіху через електронну пошту.		Електронна пошта
Закрита відповідність	Це загальна кількість закритих контактів із органами «Не дзвонити» (DNC), National Do Not Call (NDNC), DNC Scrub та Litigation Результати.		Голос, SMS, Електронна пошта
Закритий CCB	Це кількість контактів, закритих Compliance Engine через порушення правила.	Оператор	Голос, SMS, Електронна пошта
Закритий телевізійний успіх	Це кількість замкнених контактів з результатами телефонії успіху, такими як повторний дзвінок і результати успіху.		Голос
Закрито SMS Успіх	Кількість контактів успішно закрита через SMS комунікацію.		SMS
Успіх із закритим листом	Кількість контактів успішно закрита через електронну пошту.		Електронна пошта
Закритий бізнес зазнав невдачі	Це кількість контактів, які були закриті з результатом невдалого бізнесу.		Голос, SMS, Електронна пошта
Успіх закритого бізнесу	Це кількість контактів, які закриваються з результатом успішного бізнесу.		Голос, SMS, Електронна пошта
Закритий Очищений	Це кількість очищених контактів.	Оператор	Голос, SMS, Електронна пошта

Закрито Прострочено	Це кількість прострочених контактів.	Оператор	Голос, SMS, Електронна пошта
Галузі	**Опис**	**Не застосовується**	**Режим**
Закриті інші	Це кількість контактів, закритих з інших причин, таких як перезапис, список контактів Зупинився, почервонів і інші.	Оператор	Голос, SMS, Електронна пошта
Закритий попередній виклик	Це кількість закритих контактів у скрипті Precall.	Оператор	Голос, SMS, Електронна пошта
Закриті	Загальна кількість усіх закритих контактів.		Голос, SMS, Електронна пошта
Відсоток завершених кидків	Це відношення контактів, які є закритими, до загальної кількості контактів. Формула = Замкнені контакти / Загальна кількість Контакти		Голос, SMS, Електронна пошта
Відсоток успішності закритого ринку	Це співвідношення контактів, які були закриті з успішним результатом телефонії, до загальної кількості контактів. Формула = Закриті контакти успіху / Загальна кількість Кількість контактів		Голос, SMS, Електронна пошта
Відсоток успішності закритого бізнесу	Це співвідношення контактів, які були закриті з успішним бізнес-результатом, до загальної кількості контактів. Формула = Закриті контакти успіху / Загальна кількість контактів		Голос, SMS, Електронна пошта

Закритий відсоток RPC	Це співвідношення контактів Right Party Connect (RPC) з успішними та бізнес-успіхами до загальної кількості контактів. Формула = (RPC уклав контакти з результатом успішної телефонії + RPC закрив контакти з успішним бізнес-результатом) / Загальна кількість Кількість контактів		Голос
Унікальний контакт	Це кількість відкритих або закритих контактів із принаймні однією спробою.		Голос, SMS, Електронна пошта
Відсоток контактів	Це співвідношення унікальних контактів, які мають агента, підключеного, до загальної кількості контактів. Формула = Унікальні контакти / Загальна кількість контактів		Голос
Зв'язатися з RPC Percentage	Це відношення унікальних контактів із RPC-спробами до загальної кількості контактів. Формула = Унікальні контакти з спробами RPC / Загальна кількість контактів		Голос
Спроба контакту	Це відношення унікальних контактів до загальної кількості контактів.		Голос, SMS,
Галузі	**Опис**	**Не застосовується**	**Режим**
Відсоток			Електронна пошта
Інші	Це кількість контактів, які тимчасово заблоковані.	Оператор	Голос, SMS, Електронна пошта
Псевдонім	Кількість контактів під псевдонімом.	Оператор	Голос, SMS, Електронна пошта

Свіжий відсоток	Він розраховується як Fresh поділений на CONTACT, що відображає відсоток свіжого Контакти.		
Запланований відсоток	Він розраховується як Schedule, поділений на CONTACT, що відображає відсоток Заплановані контакти.		
Відсоток AEM	Він обчислюється як AEM, поділений на CONTACT, що представляє відсоток контактів AEM.		
Відсоток повторних викликів	Він обчислюється як Callbacks, поділений на CONTACT, що відображає відсоток Контакти для зворотного дзвінка.		
Відсоток відкритості	Вона розраховується як відкритий поділ на CONTACT, що відображає відсоток відкритого Контакти.		
Закритий успіх у CPaaS	Кількість контактів успішно закрита через канали CPaaS.		
Активні списки	Це кількість списків контактів у активному стані протягом дня.	Агент, список ID	Голос, SMS, Електронна пошта
Зупинені списки	Це кількість списків контактів у зупиненому стані на день.	Агент, список ID	Голос, SMS, Електронна пошта
Списки зупинок і закритих	Це кількість списків контактів, які зупинені та закриті на день.	Агент, список ID	Голос, SMS, Електронна пошта
Постійні списки зупинок	Це кількість списків контактів у постійному стані зупинки на день.	Агент, список ID	Голос, SMS, Електронна пошта
Прострочені списки	Це кількість списків контактів у простроченому штаті за день.	Агент, список ID	Голос, SMS, Електронна пошта

Спроба 1	Це кількість контактів, відкритих за одну спробу.		Голос, SMS, Електронна пошта
Галузі	**Опис**	**Не застосовується**	**Режим**
Спроба 2	Це кількість контактів, відкритих після двох спроб.		Голос, SMS, Електронна пошта
Спроба 3	Це кількість контактів, відкритих за три спроби.		Голос, SMS, Електронна пошта
Спроба 4	Це кількість відкритих контактів після чотирьох спроб.		Голос, SMS, Електронна пошта
Спроба 5	Це кількість відкритих контактів після п'яти спроб.		Голос, SMS, Електронна пошта
Спроба 6	Це кількість відкритих контактів із шістьма спробами.		Голос, SMS, Електронна пошта
Спроба 7	Це кількість відкритих контактів із семи спроб.		Голос, SMS, Електронна пошта
Спроба 8	Це кількість відкритих контактів після восьми спроб.		Голос, SMS, Електронна пошта
Спроба 9	Це кількість відкритих контактів із дев'ятьма спробами.		Голос, SMS, Електронн

			а пошта
Спроба >9	Це кількість відкритих контактів після десяти і більше спроб.		Голос, SMS, Електронна пошта
Закрито 1	Це кількість контактів, закритих після однієї спроби.		Голос, SMS, Електронна пошта
Закрито 2	Це кількість контактів, відкритих після двох спроб.		Голос, SMS, Електронна пошта
Закриті 3	Це кількість контактів, відкритих після трьох спроб.		Голос, SMS, Електронна пошта
Закрито 4	Це кількість контактів, відкритих після чотирьох спроб.		Голос, SMS, Електронна пошта
Закрито 5	Це кількість контактів, відкритих після п'яти спроб.		Голос, SMS, Електронна пошта
Закритий 6	Це кількість контактів, відкритих після шести спроб.		Голос, SMS, Електронна пошта
Галузі	**Опис**	**Не застосовується**	**Режим**
Закрито 7	Це кількість контактів, відкритих після семи спроб.		Голос, SMS, Електронна пошта

Закрито 8	Це кількість контактів, відкритих після восьми спроб.		Голос, SMS, Електронна пошта
Закрито 9	Це кількість контактів, відкритих після дев'яти спроб.		Голос, SMS, Електронна пошта
Закрито >9	Це кількість контактів, відкритих після десяти і більше спроб.		Голос, SMS, Електронна пошта
Прохід 1	Це кількість відкритих і закритих контактів за одну спробу.		Голос, SMS, Електронна пошта
Прохід 2	Це кількість відкритих і закритих контактів за дві спроби.		Голос, SMS, Електронна пошта
Прохід 3	Це кількість відкритих і закритих контактів за три спроби.		Голос, SMS, Електронна пошта
Прохід 4	Це кількість відкритих і закритих контактів у чотирьох спробах.		Голос, SMS, Електронна пошта
Прохід 5	Це кількість відкритих і закритих контактів за п'ять спроб.		Голос, SMS, Електронна пошта
Прохід 6	Це кількість відкритих і закритих контактів за шість спроб.		Голос, SMS, Електронна пошта
Прохід 7	Це кількість відкритих і закритих контактів за сім спроб.		Голос, SMS,

			Електронна пошта
Прохід 8	Це кількість відкритих і закритих контактів за вісім спроб.		Голос, SMS, Електронна пошта
Перевал 9 і перевал >9	Це кількість відкритих і закритих контактів у дев'яти і більше ніж дев'яти спробах.		Голос, SMS, Електронна пошта
Відсоток проходження 1	Відсоток відкритих і закритих контактів виконано за одну спробу відносно загальної кількості контактів.		Голос, SMS, Електронна пошта
Відсоток проходження 2	Відсоток відкритих і закритих контактів виконано за дві спроби відносно загальної кількості контактів.		Голос, SMS, Електронна пошта
Галузі	**Опис**	**Не застосовується**	**Режим**
Відсоток проходження 3	Відсоток відкритих і закритих контактів, виконаних за три спроби відносно Загальна кількість контактів.		Голос, SMS, Електронна пошта
Відсоток проходження 4	Відсоток відкритих і закритих контактів виконано за чотири спроби відносно загальної кількості контактів.		Голос, SMS, Електронна пошта
Відсоток проходження 5	Відсоток відкритих і закритих контактів, виконаних за п'ять спроб відносно Загальна кількість контактів.		Голос, SMS, Електронна пошта
Відсоток проходження 6	Відсоток відкритих і закритих контактів, виконаних за шість спроб, відносно Загальна кількість контактів.		Голос, SMS, Електронна пошта

Відсоток проходження 7	Відсоток відкритих і закритих контактів виконано за сім спроб відносно загальної кількості контактів.		Голос, SMS, Електронна пошта
Відсоток проходження 8	Відсоток відкритих і закритих контактів, виконаних за вісім спроб, відносно Загальна кількість контактів.		Голос, SMS, Електронна пошта
Відсоток пасу 9 та відсотки пасів >9	Відсоток відкритих і закритих контактів, виконаних за дев'ять або більше дев'яти спроб, відносно загальної кількості контактів.		Голос, SMS, Електронна пошта

Спроба

Галузі	Опис	Не застосовується	Режим
Спроба озвучення	Це загальна кількість зроблених спроб.	-	Голос, SMS, Електронна пошта
Спроба голосу агента	Це кількість голосових спроб для набору номера для режимів pacing агентів, таких як Preview, Прогресує, прогнозує.		Голос
IVR Спроба голосу	Це кількість голосових спроб для набору номера для режиму темпу IVR.	Оператор	Голос
SMS Спроба	Кількість спроб через канал SMS. Це враховується на рівні контакту і не повинно включати кілька двосторонніх повідомлень за одну спробу. Це Сума односторонніх SMS спроб і двосторонніх SMS спроб.	Оператор	SMS
2-стороння SMS спроба	Кількість спроб через канал SMS, які стосуються лише двостороннього SMS	Оператор	SMS
Галузі	**Опис**	**Не застосовуєть**	**Режим**

		ся	
	взаємодії.		
Двосторонні повідомлення	Загальна кількість двосторонніх повідомлень, отриманих у рамках двосторонніх спроб SMS.	Оператор	SMS
Двосторонній SMS Тайм-аут	Кількість двосторонніх спроб SMS, які це зробили не отримав відповіді у відведений час, що призводить до тайм-ауту.	Оператор	SMS
SMS Чек на доставку	Кількість SMS спроб, у яких отримано чек на доставку. Для двоназначного SMS це означає квитанцію про доставку Останнє вихідне повідомлення під час розмови.	Оператор	SMS
SMS Відсоток квитанції на доставку	Відсоток SMS спроб із чеком на доставку розраховується.	Оператор	SMS
Спроба надіслати електронну пошту	Кількість спроб, зроблених через email-канал.	Оператор	Електронна пошта
Повна спроба	Загальна кількість спроб на всіх каналах, розрахована як: Голосова спроба + SMS спроба + Спроба електронної пошти + Інше Спроба		Голос, SMS, Електронна пошта
Неспроба	Це кількість рішень, які позначені як результат без спроб, а також будь-які взаємодії чітко позначені як не-спроби з використанням API.		Голос, SMS, Електронна пошта
Поштовий блок	Кількість заблокованих листів	Оператор	Електронна пошта
Mail Bounce	Кількість листів, які повернулися.	Оператор	Електронна пошта
Доставлена пошта	Кількість листів, які успішно надійшли до поштової скриньки отримувача	Оператор	Електронна пошта
Відкриття пошти	Кількість листів, які були унікальними Відкритий отримувачами (не підсумок усіх відкритих для спроби).	Оператор	Електронна пошта

Пошта Клацання	Кількість електронних листів, де є унікальна URL було зроблено отримувачами (це не сума всіх кліків за спробу).	Оператор	Електронна пошта
Відправлення пошти	Кількість електронних листів, які були переслані отримувачеми.	Оператор	Електронна пошта
Поштовий спам	Кількість листів, які були позначені як спам отримувачі.	Оператор	Електронна пошта
Пошта Відписатися	Кількість листів, на які отримувачі відписалися від подальшого спілкування.	Оператор	Електронна пошта
Галузі	**Опис**	**Не застосовується**	**Режим**
Відсоток блокування пошти	Відсоток заблокованих листів розраховується як: блокування пошти / спроба надіслати лист	Оператор	Електронна пошта
Відсоток повернення пошти	Відсоток листів, які були відбиті, розрахований як: Відшкодування пошти / Спроба надання листа	Оператор	Електронна пошта
Відсоток доставки пошти	Відсоток листів, які були успішно доставлено, розраховано як: Доставлено поштою / Спроба надання електронною поштою	Оператор	Електронна пошта
Відсоток відкриття пошти	Відсоток доставлених листів, які були відкриті, розрахований як: Відкрита пошта / Доставлена пошта	Оператор	Електронна пошта
Клік пошти-через відсоток	Відсоток доставлених листів, на яких було натиснуто унікальну URL-адресу, розраховується як: Mail Click / Mail Delivered	Оператор	Електронна пошта
Відсоток кліків для відкриття пошти	Відсоток відкритих листів, на яких було перейдено унікальну URL-адресу, обчислюється як: Пошта Натисніть / Відкрити поштою	Оператор	Електронна пошта
Відсоток пересилання пошти	Відсоток листів, які були переадресовано, розраховано як: Пересилання пошти / Спроба надсилання електронної пошти	Оператор	Електронна пошта
Відсоток спаму пошти	Відсоток листів, позначених як спам, розраховується як: Mail SPAM / Email Attempt	Оператор	Електронна пошта

Відсоток відписки на пошту	Відсоток електронних листів, де отримують відписано, розраховано як: Mail Cancel Subscribe / Email Attempt Email	Оператор	Електронна пошта
Клієнт відповів	Це кількість дзвінків, на які відповідає клієнт	Оператор	Голос
З'єднатися	Це кількість дзвінків, які клієнти відповіли, підключені до агента або IVR.		Голос
Агент Connect	Це кількість дзвінків клієнтів, які з'єднуються з агентами для набору з режиму pacing агента як Попередній перегляд, прогрес, Прогностичний.		Голос
IVR З'єднатися	Це кількість дзвінків, підключених до клієнта, для набору з режимом IVR pacing.	Оператор	Голос
Відсоток спроб	Це відношення з'єднаних дзвінків до загальної кількості зроблених спроб. Формула = Пов'язані виклики / Загальна кількість спроб	Оператор	Голос
Відсоток підключень	Це відношення з'єднаних дзвінків до загальної кількості зроблених спроб. Формула = Пов'язані виклики / Загальна кількість спроб	Оператор	Голос
Галузі	**Опис**	**Не застосовується**	**Режим**
Коефіцієнт спроб	Це відношення загальної кількості зроблених спроб до кількості унікальних контактів, які мали хоча б одну спробу. Формула = Загальна кількість спроб / Унікальні контакти	Оператор	Голос
Коефіцієнт спроби підключення	Це відношення загальної кількості підключених дзвінків до кількості унікальних контактів, які мали хоча б одну спробу. Формула = З'єднані виклики / Унікальні Контакти	Оператор	Голос
Середня кількість спроб за годину	Це співвідношення тривалості кампанії за день у хвилинах до загальної кількості зроблених спроб. Формула = Тривалість кампанії за день у хвилини / Загальна кількість спроб /60	Оператор	Голос

Середня кількість пересадок за годину	Це співвідношення тривалості кампанії за день у хвилинах до загальної кількості підключених дзвінків. Формула = Тривалість кампанії за день у хвилини / Total Connect /60	Оператор	Голос
Клієнт покинутий	Це кількість дзвінків, які клієнт покинув.	Оператор	Голос
Система покинута	Це кількість дзвінків, які відкидає система набору.	Оператор	Голос
Пропущений	Це загальна кількість покинутих дзвінків, включаючи дзвінки, які замовляє клієнт, та Система	Оператор	Голос
Відсоток покинутих	Співвідношення загальної кількості покинутих дзвінків до суми з'єднань агентів і загальної кількості покинутих дзвінків. Формула = Загальна кількість покинутих дзвінків / (агент Підключення + Покинуті дзвінки)	Оператор	Голос
Тривалість відмови	Це тривалість часу від моменту припинення дзвінка.	Оператор	Голос
Середня тривалість відмови	Це відношення тривалості покинутих дзвінків до кількості покинутих дзвінків. Формула = Тривалість відмови / Покинута Виклики	Оператор	Голос
Тривалість CPA (ms)	Це час, необхідний для Call Progressive Analysis (CPA) у мілісекундах.	Оператор	Голос
Середня тривалість CPA (ms)	Це співвідношення часу CPA до кількості зроблених спроб.	Оператор	Голос
Галузі	**Опис**	**Не застосовується**	**Режим**
AMD Connect	Це кількість дзвінків з автовідповідача, підключених до агента.		Голос
AMD	Це кількість підключених дзвінків автовідповідача.		Голос
Відсоток AMD	Це співвідношення кількості дзвінків на автовідповідачі відносно загальної кількості спроб		Голос

	зроблено.		
Спроба встановлення друкованих плат	Саме кількість зроблених спроб є особистими відгуками		Голос
Спроба NCB	Це кількість зроблених спроб, які є звичайними зворотними викликами	Оператор	Голос
Спроба повторних викликів	Саме кількість зроблених спроб особисті та звичайні повторні дзвінки. Формула = спроба PCB + спроба NCB		Голос
PCB Connect	Це кількість особистих зворотних дзвінків, пов'язаних із агентом.		Голос
NCB Connect	Це кількість звичайних зворотних викликів, підключених до агента.		Голос
Зворотні дзвінки підключаються	Це загальна кількість зворотних дзвінків, включно з як особисті, так і звичайні зворотні дзвінки, які пов'язані з агентом.		Голос
Відсоток підключення зворотних дзвінків	Співвідношення зворотних дзвінків, підключених до агента, до загальної кількості здійснених спроб зворотних дзвінків. Зворотний дзвінок тут включає як особисті, так і звичайні відгуки. Формула = (підключення плати + підключення NCB) / (Спроба встановлення друкованої плати + спроба NCB)		Голос
Зареєстрована плата	Це кількість персональних повторних дзвінків, зареєстрованих сьогодні.		Голос
Зареєстрована в NCB	Це кількість звичайних повторних дзвінків, зареєстрованих сьогодні.		Голос
Зареєстровані повторні виклики	Це кількість повторних дзвінків, включно з особистими та звичайними, зареєстрованих сьогодні. Формула = Зареєстрована PCB + NCB зареєстрована		Голос

Успіх закритої плати	Це кількість особистих дзвінків, які завершуються з результатом успіху.		Голос
Закрита несправність друкованої плати	Це кількість особистих зворотних дзвінків, які закриваються з результатом невдачі.		Голос
Успіх закриття NCB	Це кількість звичайних зворотних викликів, які закриваються з результатом успіху.		Голос
Галузі	**Опис**	**Не застосовується**	**Режим**
Закрита аварія NCB	Це кількість звичайних зворотних викликів, які закриваються з результатом невдачі.		Голос
Успіх Callbacks Closing	Це кількість повторних дзвінків, включаючи як особисті, так і звичайні, які закриваються з результатом успіху. Формула = закритий успіх плати + закритий NCB Успіх		Голос
Відмова закритих callback	Це кількість зворотних дзвінків, включаючи як особисті, так і звичайні, які закриваються з результатом Невдачі. Формула = Закрита несправність плати + Закрита несправність NCB		Голос
Повторні дзвінки закрито	Це загальна кількість повторних дзвінків, включно з особистими та звичайними, які закриваються як з результатом успіху, так і невдачі. Формула = закритий успіх плати + закритий NCB Успіх + закрита несправність плати + закрита несправність NCB		Голос
Спроба AEM	Це кількість спроб, зроблених для контактів Account Executive Mapping (AEM).		Голос
AEM Connect	Це кількість AEM-дзвінків, підключених до агента.		Голос

Відсоток підключення AEM	Це співвідношення підключених AEM-викликів до загальної кількості зроблених спроб AEM.		Голос
Інші зв'язки	Це кількість дзвінків, пов'язаних із клієнтом, для не-дзвінків.	Група кампанії, Агент, список ID	Голос, SMS, Електронна пошта
Інша спроба	Це кількість спроб, зроблених для не-дзвінки для набору, наприклад, спроби через MCD API.	Кампанія Група, агент, список ID	Голос, SMS, Електронна пошта
Спроба CPaaS	Це кількість спроб для CPaaS-каналу.	Кампанія Група, агент, список ID	Голос, SMS, Електронна пошта

Обчислюваний

Галузі	**Опис**	**Не застосовується**	**Режим**
Оператор	Це кількість агентів, які заходять у систему один раз на день.		Голос
Галузі	**Опис**	**Не застосовується**	**Режим**
Коефіцієнт підключення агентів	Це відношення з'єднаних викликів до загальної кількості агентів.		Голос
Тривалість рингу	Це період, коли телефон дзвонить перед відповіддю	Оператор	Голос
Середня тривалість кільця	Це відношення тривалості кільця до загальної кількості підключених дзвінків.	Оператор	Голос
Тривалість доповіді	Це часовий проміжок реального часу розмови.		Голос
Тривалість IVR	Загальний час, який абонент проводить у взаємодії з системою IVR.	Оператор	Голос

2-сторонній SMS Тривалість	Загальний проміжок часу між ініціацією двосторонньої спроби SMS.	Оператор	SMS
Тривалість ACW	Це період, протягом якого проводяться заходи після виклику (ACW).		Голос
Тривалість обробки	Він показує тривалість фактичного часу розмови та час, проведений на заходах ACW. Формула = тривалість розмови + тривалість ACW		Голос
Тривалість попереднього перегляду	Він показує тривалість, протягом якої агент переглядає попередній дзвінок.		Голос
AHT	Це відношення загального часу обробки дзвінків до загальної кількості підключених дзвінків. Формула = Тривалість ручки / Загальна кількість з'єднання		Голос
AHT IVR	Середній час обробки дзвінків IVR. Це обчислюється як загальна тривалість IVR, поділена на кількість підключених викликів IVR. Формула: AHT IVR = IVR Тривалість / IVR З'єднати		Голос
AHT двосторонній SMS	Середній час обробки для двосторонніх SMS взаємодій. Це обчислюється як загальна тривалість двосторонніх спроб SMS, поділена на загальну кількість двосторонніх спроб SMS. Формула: AHT 2-Way SMS = 2-way SMS Тривалість / 2-стороння SMS Спроба	Оператор	SMS
Середній First Response двосторонній SMS	Середній час відповіді на перше повідомлення у двосторонній SMS взаємодії. Він обчислюється шляхом підсумовування тривалості між першим надісланим повідомленням і першим отриманим повідомленням у всіх спробах двостороннього SMS і ділення на загальну кількість отриманих двосторонніх повідомлень.	Оператор	SMS
Галузі	**Опис**	**Не застосовуєть**	**Режим**

		ся	
	Виключає двосторонній SMS намагається зробити цей тайм-аут на першому повідомленні, але включає ті тайм-аут у наступних повідомленнях. Формула: середня перша відповідь двосторонній SMS = (Сумація всіх відповідей на перше повідомлення тривалість) / Отримані двосторонні повідомлення		
Середня відповідь двосторонній SMS	Середній час відповіді на всі повідомлення у двосторонніх SMS взаємодіях. Він обчислюється шляхом підсумовування тривалості між кожним повідомленням, надісланим і отриманим у двосторонніх спробах SMS, і поділу на загальну кількість отриманих двосторонніх повідомлень. Виключає тривалість повідомлень, які спливають за тайм-аут. Формула: середня відповідь 2-напрямок SMS = (Сумація всіх відповідей на повідомлення тривалість) / Отримані двосторонні повідомлення	Оператор	SMS
AHT RPC	Це відношення загального часу обробки дзвінків RPC до загальної кількості підключених дзвінків. Формула = загальний час обробки для викликів RPC / Тотал Коннект	Оператор	Голос
AHT NonRPC	Це відношення загального часу обробки дзвінків для не-RPC дзвінків до загальної кількості підключених дзвінків. Формула = загальний час обробки для не-RPC Дзвінки / Total Connect		Голос
Згода AHT	Середній час обробки спроб згоди.		Голос
Незгода AHT	Середній час обробки при спробах без згоди. Якщо PEWC деактивовано, це значення має бути 0.		Голос

Посібник АНТ	Це відношення загального часу обробки дзвінків до загальної кількості підключених дзвінків для ручних дзвінків. Формула = Загальний час ручки для ручного керування Дзвінки / Total Connect		Голос
ACW RPC Тривалість	Це період, протягом якого здійснюється діяльність ACW для типу RPC.		Голос
Не-RPC АКВ Тривалість	Це період, коли діяльність ACW здійснюється для не-RPC типу		Голос
Тривал ість розмов и RPC	Це час розмови під час дзвінків RPC.		Голос
Тривалість розмови без RPC	Це час розмови для не-RPC дзвінків.		Голос

RPC, згода або ручні деталі поля

Галузі	Опис	Не застосовується	Режим
RPC	Це кількість спроб, які мають результати Right Party Connect (RPC).		Голос
Без RPC	Це кількість спроб, які дають результати Non Right Party Connect.		Голос
Відсоток RPC	Це співвідношення спроб, зроблених за допомогою RPC результати до загальної кількості зроблених спроб. Формула = RPC / Загальна кількість спроб		Голос
Відсоток без RPC	Це співвідношення спроб із не-RPC результатами до загальної кількості зроблених спроб. Формула = Не-RPC / Загальна кількість спроб		Голос
RPC Connect	Це загальна кількість дзвінків, пов'язаних із результатами RPC.		Голос
Відсоток підключення RPC	Це співвідношення підключення RPC до загальної кількості підключених дзвінків. Формула = RPC Connect / Total Connect		Голос
Згода	Кількість спроб, які є спробами згоди. Якщо PEWC (Попередня Явна Письмова Згода) деактивовано, це значення має бути 0.		Голос, SMS, Електронна пошта
nConsent	Кількість спроб, які є спробами без згоди. Якщо PEWC (Попередня Явна Письмова Згода) деактивовано, це значення має бути 0.		Голос, SMS, Електронна пошта
Відсоток згоди RPC	Відсоток спроб згоди, які призвели до результату типу RPC (контакт правої сторони) або згоди. Якщо PEWC деактивовано, це значення має дорівнювати 0. Формула: RPC Consent % = (RPC / Згода) × 100		Голос

Відсоток RPC nConsent	Відсоток спроб без згоди, які призвели до результату типу RPC або nConsent. Якщо PEWC деактивовано, це значення має дорівнювати 0. Формула: RPC nConsent % = (RPC / nConsent) × 100		Голос
Consent Connect	Кількість спроб згоди, які пов'язані з агентом. Якщо PEWC — Деактивовано, це значення має бути 0.		Голос
Відсоток з'єднання за згодою	Кількість спроб згоди, які Пов'язаний з агентом. Якщо PEWC деактивовано, це значення має дорівнювати 0.		Голос
Галузі	**Опис**	**Не застосовується**	**Режим**
nConsent Connect	Кількість спроб без згоди, пов'язаних із агентом. Якщо PEWC — Деактивовано, це значення має бути 0.		Голос
Відсоток підключення nConsent	Відсоток спроб без згоди, пов'язаних із агентом. Формула: nConsent Connect % = (nConsent Connect / nConsent) × 100		Голос
Вручну	Це кількість спроб, зроблених за допомогою ручної кампанії.		Голос, SMS, Електронна пошта
Механічне телевізійне перемикання не справилося	Це кількість спроб, зроблених із використанням ручної кампанії з невдалою телефонією Результат.		Голос, SMS, Електронна пошта
Успіх у Manual Tele	Це кількість спроб, зроблених із використанням Ручна кампанія з результатом успіху через телефонію.		Голос, SMS, Електронна пошта
Ручний бізнес зазнав невдачі	Це кількість спроб, зроблених за допомогою ручної кампанії, що призводить до невдачі бізнесу.		Голос, SMS, Електронна пошта
Успіх у ручному	Це кількість спроб, зроблених за допомогою ручної кампанії з бізнес-успіхом		Голос, SMS,

бізнесі	Результат.		Електронна пошта
Ручний RPC	Це кількість спроб, зроблених за допомогою ручної кампанії з результатом RPC.		Голос
Відсоток ручного RPC	Це співвідношення спроб, зроблених за допомогою ручної кампанії з результатом RPC до Загальна кількість спроб, зроблених за допомогою ручної кампанії.		Голос!

Детальний звіт

Щоб створити звіт:

1. Натисніть іконку + Створити історичний звіт.
2. Виберіть Детальний звіт і натисніть Створити.
3. Виберіть відповідний часовий пояс у випадаючому списку, щоб створити звіт для конкретного часового поясу. Часовий пояс за замовчуванням встановлюється в браузері.
4. Виберіть Період у випадаючому списку, щоб переглянути звіт за конкретний період. Значення за замовчуванням встановлене на Today.
    a. Сьогодні

b. Учора

c. Цього тижня

d. Минулого тижня

e. Цього місяця

f. Минулого місяця

g. Останні N днів — якщо ви оберете цю опцію, введіть кількість днів для перегляду звіту.

h. Custom Date Range — якщо ви обираєте цю опцію, введіть період у діапазоні дат, щоб переглянути звіт за визначений період.

Примітка: Для підтримки оптимальної продуктивності та ефективності ми дозволяємо максимальний термін лише 180 днів.

Застосувати фільтр

1. Перейдіть у розділ Фільтр.
2. На каналі Tab виберіть тип каналу з наступних опцій:
   a. SMS: Містить дані про контакти, які обробляються через SMS комунікацію.
   b. Голос: Включає звіти про контакти, які обробляються через голосові дзвінки.
   c. Електронна пошта: Містить дані звіту про контакти, які обробляються електронною поштою.
   d. Адміністративні операції (не канальні): Включає дані звітів про контакти, які оновлюються вручну, а не через активний канал.
3. У Глобальному списку Tab виберіть відповідні глобальні ідентифікатори списків.
4. У Campaign Group Tab оберіть відповідні групи кампаній.
5. У кампанії Tab виберіть відповідну кампанію.
6. У списку Tab виберіть відповідні ідентифікатори списків. List ID видно лише для вибраних кампаній.
7. У CSS Group Tab виберіть відповідні CSS-групи. CSS-групи видимі лише для вибраних кампаній.
8. На CSS Tab виберіть відповідний CSS. CSS видно лише для вибраних кампаній.
9. На Агенті Tab виберіть відповідного агента.
10. У Результаті Tab виберіть відповідний результат.
11. У статусі Tab виберіть відповідний статус контакту.
12. У спробі Tab виберіть тип контактної спроби з наступних опцій:
    a. Спроба RPC
    b. Спроба без RPC

c. Спроба
d. Не намагалися

13. За умовою Tab створіть умову, якщо це застосовно. Функція стану дозволяє будувати на замовлення
умови. Натисніть клавішу '{', щоб відкрити спливаючий овер, що пропонує системні та бізнес-поля.

Елементи

1. Перейдіть до розділу «Елементи».
2. У Атрибутах Tab виберіть відповідні поля для генерації звіту. Для отримання додаткової інформації про поля див. Атрибут.
3. У Delivery Tab виберіть відповідні поля для генерації звіту. Для отримання додаткової інформації про ці сфери дивіться розділ Delivery.
4. У розділі Processing Tab виберіть відповідні поля для генерації звіту. Для отримання додаткової інформації про ці галузі див. розділ Обробка.
5. У Результаті Tab виберіть відповідні поля для генерації звіту. Для отримання додаткової інформації про ці поля див. Результат.
6. У Computed Tab виберіть відповідні поля для генерації звіту. Для отримання додаткової інформації про ці поля дивіться у розділі «Обчислені».
7. У Business Parameters Tab виберіть відповідні поля для генерації звіту. Щоб переглянути параметри бізнесу, потрібно вибрати принаймні одну кампанію. Ці параметри отримуються з обраної кампанії.
8. Виберіть канал у випадаючому списку, щоб переглянути елементи на основі обраного каналу. Доступні варіанти:
    a. Голос: відображає елементи, специфічні для голосових взаємодій.
    b. SMS: Показує елементи, пов'язані з SMS комунікацією.
    c. Електронна пошта: Відображає параметри, специфічні для взаємодії електронною поштою.
    d. All: Дозволяє переглядати всі елементи незалежно від каналу.

Зберегти та переглянути звіт

1. Натисніть «Переглянути», щоб відобразити звіт.
2. Натисніть «Експорт», щоб експортувати звіт у файл Excel.
3. Натисніть «Зберегти». Ви також можете зберегти звіт зі сторінки фільтра.
4. Введіть назву та опис звіту.
5. Натисніть «Зберегти».

Атрибут

Галузі	Опис	Режим
Група кампанії	Це назва кампанійної групи, до якої належать ці контакти.	Голос, SMS,

		Електронна пошта
Темп	Він показує темп спроби контакту. Приклад: Прев'ю, Прогресивний, Прогнозний.	Голос
Галузі	**Опис**	**Режим**
Кампанія	Це назва кампанії, до якої належить контакт.	Голос, SMS, Електронна пошта
Глобальний список ID	Це ID, який генерує додаток для кожного списку, розміщеного для глобального завантаження. Цей ID унікальний у системі.	Голос, SMS, Електронна пошта
Список ID	Це Список ID, створений додатком для цього списку. Цей ID унікальний у кампанії.	Голос, SMS, Електронна пошта
Контакт ID	Це унікальний ID для контакту в кампанії.	Голос, SMS, Електронна пошта
Час завантаження	Він показує час завантаження контактів.	Голос, SMS, Електронна пошта
Ключ LCM	Це унікальна система ID для цієї спроби.	Голос, SMS, Електронна пошта
Посилання на діафера ID	Він унікальний ID у відповідній системі набору.	Голос, SMS, Електронна пошта
3 Mode	Електронний лист ID використовувався для ініціації SMS, або електронного листа. Або Caller ID використовувався для ініціювання дзвінка.	Голос, SMS, Електронна пошта

Кампанія Source ID	ID оригінальної кампанії, з якої передаються дані (для кампанії першого джерела порожньо).	Голос, SMS, Електронна пошта
Контакт джерела ID	Контакт ID був перенесений із початкової кампанії (порожній для першої кампанії).	Голос, SMS, Електронна пошта
Ланцюгів	Вказує, чи переміщується або копійується контакт/дані між кампаніями.	Голос, SMS, Електронна пошта
Кампанія Destination ID	ID кампанії, яка отримує контакти або дані від кампанії-джерела.	Голос, SMS, Електронна пошта
Контакт у напрямку ID	Контакт ID призначений у кампанії призначення після передачі з кампанії джерела.	Голос, SMS, Електронна пошта

Доставка

Галузі	**Опис**	**Режим**
Галузі	**Опис**	**Режим**
Спроба контакту	Це номер спроби, наприклад, перша, друга і так далі.	Голос, SMS, Електронна пошта
Значення режиму	Це номер телефону клієнта або електронна пошта ID.	Голос, SMS, Електронна пошта
Режим	Це тип телефону, електронна пошта або SMS для режиму.	Голос, SMS, Електронна пошта

Канал	Він відображає назву каналу, що позначає метод комунікації, що використовується для взаємодії з клієнтом.	Голос, SMS, Електронна пошта
Запланований час доставки	Він показує заплановану дату та час доставки контакту. Це може стосуватися часу дзвінка з контактом, повторного дзвінка або нещодавно Домовився про дату і час для контакту.	Голос, SMS, Електронна пошта
Фактичний час доставки	Він показує дату і час, коли контакт фактично доставлений.	Голос, SMS, Електронна пошта
Контакт з природою	Відображаються типи контактів, такі як Fresh, Rescheduled, Normal Callback, Personal Callback, AEM-Fresh, AEM-Rescheduled, Fresh-Moment та AEM-Fresh-Moment Контакти.	Голос, SMS, Електронна пошта
Згода	Він показує, чи має контакт згоду чи ні.	Голос, SMS, Електронна пошта
Вручну	Він показує, чи набирається контакт вручну.	Голос
Стан CSS	Він показує конкретну умову Стратегії вибору контактів (CSS), обрану для вибору контакту.	Голос, SMS, Електронна пошта
Назва цифрового шаблону	Вона має бути надана при використанні Script Designer. Для SMS, Вкажіть назву шаблону SMS. Для електронної пошти вкажіть назву шаблону електронної пошти.	Голос, SMS, Електронна пошта

Обробки

Галузі	Опис	Режим
Час попереднього перегляду	Він показує час, коли контакт був представлений агенту для режиму попереднього перегляду темпу.	Голос

Час попереднього перегляду дій	Він показує час, коли агент відповів на дзвінок попереднього перегляду.	Голос
Галузі	**Опис**	**Режим**
Час оператора	Він показує час, коли оператор отримав контакт.	Голос, SMS
Час дії оператора	Він показує час, коли оператор натиснув на контакт.	Голос, SMS
Час початку спроби	Він показує дату і час початку спроби контакту.	Голос, SMS, Електронна пошта
Ring Time	Він показує дату і час, коли дзвінок починає дзвонити з боку клієнта.	Голос
Час відповіді клієнта	Він показує час, коли клієнт відповів на дзвінок.	Голос
Час CPA	Він показує дату та час завершення аналізу прогресу дзвінка (CPA).	Голос
Зв'язатися з агентом	Він показує, чи підключений дзвінок до агента.	Голос
Агентний зв'язаний час	Він показує дату і час, коли дзвінок клієнта був підключений до агента.	Голос
Час початку ACW	Він показує дату і час, коли закінчується розмова між клієнтом і агентом, а також агентом починає діяльність після виклику (ACW) для цього контакту.	Голос
Спроба завершити час	Він показує дату і час завершення спроби. Це не стосується електронної пошти.	Голос, SMS
Повідомлення надіслано	Він позначає загальну кількість успішно надісланих SMS повідомлень отримувачам.	SMS
Отримано повідомлення	Вона позначає загальну кількість успішно отриманих повідомлень SMS.	SMS
Деталі повідомлення	Він показує тип повідомлення (вихідне або вхідне), зміст повідомлення та час повідомлення.	SMS
Подія повідомлення	Відображається клікабельний спливаючий овер, що показує події повідомлення, включно з типом події та часом події.	SMS

Тема пошти	На ньому відображається тема листа. Якщо використовується шаблон SendGrid, він відображає тему електронної пошти шаблону а не фактичного об'єкта, який надсилається кінцевому клієнту.	Електронна пошта
Назва шаблону листа	Якщо використовується шаблон SendGrid, замість назви шаблону електронної пошти відображається назва шаблону SendGrid. Електронна пошта або шаблон SMS буде показана в розділі Цифровий формат Назва шаблону.	Електронна пошта
Поштові заходи	Він показує клікабельний поп-овер із появою поштових подій, таких як як тип події, час події, user agent, IP, URL, зсув URL та відкриття машини.	Електронна пошта
Відповідь гідів	Він показує клікабельний поп-овер із відповіддю від виклику, включаючи Питання, Відповідь та Активність	Електронна пошта
Галузі	**Опис**	**Режим**
	Час.	

Результат

Галузі	**Опис**	**Режим**
Квитанція про доставку повідомлення	Підтвердження того, що повідомлення (SMS) було успішно доставлено отримувачу.	SMS
Час обробки результатів	Він показує дату та час, коли система обробила результат спроби.	Голос, SMS, Електронна пошта
Результати	Він показує назву результату спроби.	Голос, SMS, Електронна пошта
Результат для батьків	Вона відображає назву результату материнського бізнесу.	Голос, SMS, Електронна пошта
Відправлена пошта	Дія успішного надсилання електронного листа з системи відправника.	Електронна пошта

Поштовий блок	Коли електронний лист блокується сервером отримувача, що перешкоджає його доставці.	Електронна пошта
Mail Bounce	Коли електронний лист повертається як непридатний для доставки через такі проблеми, як недійсна адреса	Електронна пошта
Доставлена пошта	Підтвердження того, що лист було успішно доставлено до поштової скриньки отримувача.	Електронна пошта
Відкриття пошти	Статус, що вказує на те, що отримувач відкрив лист.	Електронна пошта
Пошта Клацання	Запис, що отримувач натиснув на посилання в листі.	Електронна пошта
Mail SPAM	Лист був позначений як спам або автоматично відфільтрований як спам.	Електронна пошта
Пошта Відписатися	Отримувач відмовився від подальшого спілкування, натиснувши на посилання «відписатися» в листі.	Електронна пошта
Перенесений час	Відображається перенесена дата і час наступної спроби.	Голос, SMS, Електронна пошта
Статус контакту	Він відображає статус контакту в момент, коли будь-який виконується діяльність, така як спроба виклику або блок скриптів перед викликом.	Голос, SMS, Електронна пошта
Цільове значення	Він відображає цільове значення, оновлене агентом для спроби.	Голос, SMS,
Галузі	**Опис**	**Режим**
		Електронна пошта
Головний бал	Він показує лідерський бал, оновлений агентом для спроби.	Голос, SMS, Електронна пошта
Відключено	Він показує, чи відключено дзвінок Клієнтом, Агентом або Системою. Для Відірваних дзвінків це може бути Клієнт або Системний. Для підключених дзвінків це може бути Клієнт або агент.	Голос

RPC	Вказує на те, що повідомлення або дзвінок дійшов до адресата або сторони.	Голос, SMS, Електронна пошта
Не-RPC	Вказує на те, що повідомлення або дзвінок не дійшли до адресата або правильної особи.	Голос, SMS, Електронна пошта
Спроба	Дія для ініціювання комунікації.	Голос, SMS, Електронна пошта
Неспроба	Умова, при якій не було зроблено жодної спроби розпочати спілкування.	Голос, SMS, Електронна пошта
Подвійний результат	Коли агент або користувач API встановлює подвійний результат, наприклад, зворотний виклик із бізнес-результатом, деталі показують два записи — по одному для кожного результату, з прапорцем, що вказує Так, за подвійним результатом.	Голос, SMS, Електронна пошта
Ім’я оператора	На ньому показано ім'я агента, який обробляв дзвінок.	Голос
Ідентифікатор оператора	Унікальний ідентифікатор, присвоєний агенту.	Голос
Коментарі агента	Відображаються коментарі, які додав агент після дзвінка з клієнтом.	Голос, SMS, Електронна пошта
Ім'я користувача оператора	Це ім'я оператора керування.	Голос, SMS, Електронна пошта

Обчислюваний

Галузі	Опис	Режим

Тривалість спроби (сек)	Це загальна тривалість спроби в секундах.	Голос, SMS, Електронна пошта
Галузі	**Опис**	**Режим**
Тривалість кільця (сек)	Це загальна тривалість події дзвінка, у секундах.	Голос
Тривалість CPA (ms)	Це загальна тривалість CPA, у мілісекундах.	Голос
Тривалість розмови з клієнтом (sec)	Це загальна тривалість часу підключення клієнта, у секундах.	Голос
Тривалість розмови агента (sec)	Це загальна тривалість агента, у секундах.	Голос
Тривалість ACW (сек)	Це загальна тривалість діяльності (ACW), у секундах.	Голос
Тривалість попереднього перегляду (сек)	Це загальна тривалість попереднього перегляду даних клієнта агентом за секунди для попередніх дзвінків.	Голос
Тривалість відмови (сек)	Це загальна тривалість, протягом якої клієнтський дзвінок припиняється, за секунди.	Голос

Звіт про зворотний виклик

Щоб створити звіт:

1. Натисніть іконку + Створити історичний звіт.
2. Виберіть «Звіт про зворотний дзвінок» і натисніть «Створити».
3. Виберіть відповідний часовий пояс у випадаючому списку, щоб створити звіт для конкретного часового поясу. Часовий пояс за замовчуванням встановлюється у браузері.
4. Виберіть Період у випадаючому списку, щоб переглянути звіт за конкретний період. Значення за замовчуванням встановлене на Today.
    a. Сьогодні

b. Учора

c. Цього тижня

d. Минулого тижня

e. Цього місяця

f. Минулого місяця

g. Останні N днів — якщо ви оберете цю опцію, введіть кількість днів для перегляду звіту.

h. Custom Date Range — якщо ви оберете цю опцію, введіть період для перегляду звіту

визначений період.

Примітка: Для підтримки оптимальної продуктивності та ефективності ми дозволяємо максимальний термін лише 90 днів.

Застосувати фільтр

1. Перейдіть у розділ Фільтр. Ви можете вибрати одне або кілька полів у фільтрі.
2. У Глобальному списку Tab виберіть відповідні глобальні ідентифікатори списків.
3. У Групі Кампанії Tab оберіть відповідні групи кампаній.
4. У кампанії Tab виберіть відповідну кампанію.
5. У списку Tab виберіть відповідні ідентифікатори списків. List ID видно лише для вибраних кампаній.
6. На Агенті Tab виберіть відповідного агента.
7. За умовою Tab створіть умову, якщо це застосовно. Функція стану дозволяє створювати індивідуальні умови. Натисніть клавішу '{', щоб відкрити спливаючий овер, що пропонує системні та бізнес-поля.

Елементи

1. Перейдіть до розділу «Елементи».
2. У Callback Details Tab виберіть відповідні поля для генерації звіту. Для отримання додаткової інформації про ці поля дивіться у розділі Callback Details.
3. У Business Parameters Tab виберіть відповідні поля для генерації звіту. Для отримання додаткової інформації про ці сфери дивіться розділ Business Parameters. Цей Tab відображає створені бізнес-параметри.

Зберегти та переглянути звіт

1. Натисніть «Переглянути», щоб відобразити звіт.
2. Натисніть «Експорт», щоб експортувати звіт у файл Excel.
3. Натисніть «Зберегти». Ви також можете зберегти звіт зі сторінки фільтра.
4. Введіть назву та опис звіту.
5. Натисніть «Зберегти».

Деталі повторного дзвінка

Елементи, пов'язані з Callback, відображаються для вибору. Звіт генерується на основі вибраних елементів.

1. За допомогою пошуку виберіть окремий або кілька елементів.
2. Щоб вибрати всі елементи, натисніть «Вибрати все».

   Примітка: деякі елементи вже попередньо відібрані та заморожені — це обов'язкові елементи

для звіту.

Галузі	Опис
Група кампанії	Назва кампанійної групи, до якої належать ці контакти.
Галузі	**Опис**
Кампанія	Назва конкретної кампанії, до якої належить контакт.
Список ID	Список ID згенерований додатком для цього списку. Цей ID унікальний у кампанії.
Контакт ID	Конкретне ID контакту, пов'язаного з зареєстрованим зворотним дзвінком.
Ім’я оператора	Ім'я агента, який обробляв дзвінок.
Режим зворотного виклику	Режим (наприклад, номер телефону), через який запитується зворотний дзвінок.
Контактний номер	Номер телефону, на який запитують зворотний дзвінок.
Статус	Статус контакту, наприклад, відкритий, закритий або доставлений на момент формування звіту.
Спроби повторного виклику	
Спроба	Кількість спроб встановити контакт.
Тип спроби повторного виклику	Тип спроби зворотного дзвінка, такого як персональний зворотний дзвінок (PCB) або звичайний зворотний дзвінок (NCB).
Запланований час доставки	Дата і час доставки контакту.
Фактичний час доставки	Дата і час, коли контакт фактично буде доставлений.
Ім'я пов'язаного агента	Ім'я агента, з яким пов'язано дзвінок.
Режим доставки	Режим контакту, у якому контакт доставляється.
Результати	Результат повторного дзвінка встановлено для контакту.
Час наступної спроби	Дата і час, коли контакт заплановано на наступну спробу.

Історичні звіти (спадщина)

Ці звіти використовують історичні дані, починаючи з попереднього дня, щоб надати уявлення про роботу контакт-центру. Вони утворюють майже вичерпний набір, що охоплює всі аспекти контактного центру, включаючи контакти, дзвінки, результати, агентів та інше. Звіти заповнюються відповідно до критеріїв фільтрації, обраних користувачем. Ці звіти можна переглядати або зберігати у форматі значення з розділеним комами (CSV).

Перейдіть до **Звіти** > **Історичні звіти (Спадщина)**.

Критерії фільтрації звітів

Фільтр звітів дозволяє користувачу переглянути макро-вигляд контакт-центру та заглиблюватися до мікрорівня контакту, дзвінка або агента.

Фільтр часових поясів звітів

Ви можете генерувати звіти в реальному часі для конкретних часових поясів. Виберіть часовий пояс у випадаючому меню TimeZone перед вибором інших критеріїв фільтрації. З'являється звіт за поточний день обраного часового поясу.

Зв'яжіться з Cisco Підтримкою, щоб увімкнути цю конфігурацію та отримувати звіти за часовими поясами.

Звіти Інші критерії фільтрації

Примітка: наразі доступний лише канал Voice. SMS та Email плануються до майбутнього релізу. Користувачі можуть ігнорувати будь-які посилання на SMS або канали електронної пошти в документі.

Функція критеріїв фільтра дозволяє робити наступне:

Фільтр	Опис
Глобальний список	Усі глобальні списки відображаються для вибору. Дозволяється як одиночний, так і багаторазовий вибір. Щоб вибрати всі глобальні списки, виберіть галочку «Вибрати всіх».
Група кампанії	Усі групи кампаній, які містять контакти для обраних глобальних списків, заповнюються. Дозволяється як одиночний, так і багаторазовий вибір. Щоб вибрати всі групи кампаній, виберіть галочку «Вибрати всіх».
Кампанія	Усі кампанії, які містять контакти для вибраних груп кампаній, заповнюються. Дозволяється як одиночний, так і багаторазовий вибір. Щоб вибрати всі кампанії, виберіть галочку «Вибрати всіх». Один вибір кампанії дозволяє фільтруватися до наступних рівнів. Якщо вибрати кілька камер-пейнсів, фільтрація на наступний рівень вимкнена. Перегляньте звіти на цьому рівні.
Список	Усі списки контактів, завантажені для цієї кампанії, заповнені. Дозволяється як одиночний, так і багаторазовий вибір. Щоб вибрати всі списки, виберіть галочку «Вибрати всіх». • Якщо ви не обираєте жодних конкретних списків, дані для всіх списків заповнюються у звіті, включаючи ланцюжковий список (Список ID -1). • Якщо ви обираєте конкретні списки, дані лише для вибраних списків заповнюються. У такому випадку переконайтеся, що ви поставили галочку «Включити ланцюжковий список», якщо ви хочете дані, що стосуються списку ID -1 (ланцюжковий список) у вашому звіті. Списки заповнюються для стандартної дати на панелі дат, тобто поточного дня. Щоб вибрати більше списків, виберіть дати з панелі Date і натисніть OK. Виберіть необхідні списки для звіту з тих, що заповнені.
Група CSS	Усі стратегії відбору контактів (CSS), застосовні до обраних списків, доступні для вибору. Дозволяється як одиночний, так і багаторазовий вибір. Щоб вибрати всі CSS-групи, виберіть галочку «Вибрати всі».
Стан CSSGroup	Умови для вищезазначених груп CSS заповнені та доступні для відбору. Дозволяється як одиночний, так і багаторазовий вибір. Щоб вибрати всі умови групи CSS, виберіть галочку «Вибрати всі».

Виберіть відповідний фільтр і натисніть **«Показати записи** », щоб заповнити звіт записами до цього рівня вибору.

Результат дзвінка

Звіт про результати дзвінка показує кількість контактів для кожного обраного телефонного

результату з набраних контактів.

1. Виберіть період від сьогодні, вчора **,** цього тижня **,** цього місяця **та**індивідуально **.** Якщо ви обираєте
   На замовлення, виберіть **дату** початку та **кінцеву** дату.
2. Виберіть **тип** каналу з **Voice**, **SMS** або **Email**.
3. Виберіть **типи** та **результати** з випадаючого списку.
4. Виберіть **критерії** фільтра. Детальніше дивіться у розділі Критерії фільтрації звітів.
5. Натисніть **«Показати записи** », щоб заповнити звіт.
   1. Натисніть **Експорт** , щоб експортувати вміст звіту у файл Excel (xlsx) або CSV. За замовчуванням звіт експортується як XLSX. Якщо **опція Export Mask** у функції захисту PII увімкнена і користувачі можуть переглядати дані в експортованому аркуші, звертайтеся до служби підтримки, щоб замаскувати ці дані. Для цього потрібні конфігурації бекенду.

Галузі

У звіті про результати дзвінків включені такі параметри:

Галузі	**Опис**
Сьогодні	Генерує звіт за поточну дату.
Учора	Генерує звіт за попередній день до півночі.
Цього тижня	Генерує звіт з понеділка до сьогодні.
Цього місяця	Генерує звіт з першого числа календарного місяця до дня сплати орендної плати.
Нестандартний	Генерує звіт для певного діапазону дат. Виберіть дату початку та закінчення у налаштуваннях календаря.
Канал	Тип комунікації, такий як голос, SMS або електронна пошта. **Примітка**: SMS та Email недоступні в поточному релізі; вони плануються до майбутнього релізу.
Тип результату	Тип результату.
Деталі результатів	Перелік результатів за контактами для кожного контакту для обраних вихідних і кампаній.
Підсумок результатів	Містить однорядковий підсумок для кожного результату кожної кампанії. Виберіть галочку Pivot. Пункт Pivot переставляє стовпці та рядки. Після вибору Pivot у звіті наведено результати рядками, кількість результатів у стовпцях, по одному стовпцю для кожного вибраного cam-paign. Опція Pivot застосовується лише якщо ви обираєте Кампанії у фільтрі cri-teria, а не для Глобальних списків чи Груп кампаній.

Результати	Результати з усіх налаштованих результатів телефонії, що відображаються у випадаючому меню. Використовуйте опцію «Вибрати всі результати», щоб вибрати всі вихідні результати. Ви також можете обрати кілька результатів.

Результат дзвінка — деталі	
CampaignGroup	Кампанійна група, для якої підготовлено звіт.
CampaignID	Кампанія, для якої подається звіт.
ListID	Список ID, до якого належать ці дані.
ContactID	Зв'яжіться ID для якого визначено результат.
Результати	Результат цього дзвінка.
ParentOutcome	Батьківський результат, якщо він є, на який відображено вищезазначений результат.
Call_Start_DateTime	Дата та час початку дзвінків.
Call_End_DateTime	Дата та час завершення дзвінка.
Businessfield1 (1-26)	Усі налаштовані бізнес-поля відображаються як одне бізнес-поле в кожному стовпці. Якщо ви обираєте одну кампанію, імена бізнес-полів відображаються як <BusinessFieldName_BF>; Перехід від Businessfield1 до Businessfield 26 відключається, якщо вибрати кілька кампаній.
Режим	Режим, у якому було здійснено виклик.
Dialed_Number	Номер, на який було зроблено дзвінок.
Agent_ID	Агент ID агента, який обробляв цей дзвінок.
Agent_Name	Ім'я агента, який обробляв цей дзвінок.
Agent_Login_Name	У цій колонці немає даних.
Тривалість	Тривалість дзвінка, у HH:MM:SS
Target_Value	У цій колонці немає даних.
Agent_Comments	У цій колонці немає даних.
Головний бал	У цій колонці немає даних.
Callback_DateTime	Зворотний дзвінок, дату та час виходу, які встановив агент.
DiallerReferenceID	Це значення поля Call GUID у таблиці набору.
Contact_Nature	Це описує тип контакту, такий як свіжий, перезапланований, звичайний повторний дзвінок, особистий дзвінок, AEM-свіжий, перезапланований AEM, AEM-зворотний дзвінок, свіжий момент або AEM-свіжий момент. **Примітка**: AEM не підтримується в поточному релізі.
Schedule_DeliveryTime	Саме тоді агенти встановлюють дзвінок для нових контактів. Це час перенесення нового контакту.
Next_ScheduleTime	У цей час агенти встановлюють дзвінок для перенесення контактів.

Attempt_Number	Це кількість спроб, зроблених на контакт станом на дату та час звіту.

Підсумок результатів	
CampaignID	Унікальний ідентифікатор, що представляє конкретну кампанію, пов'язану з альбомом.
GlobalListID	Унікальний ідентифікатор, що представляє глобальний список, для якого генерується звіт. **Примітка:** Цей стовпець доступний лише якщо він обраний у складі критеріїв фільтра.
Результати	Кількість дзвінків за кожним із цих результатів, кожен із яких представлений окремим стовпцем.

Підсумок кампанії

Звіт Campaign Summary надає знімок кампанії для обраних умов фільтра. Перейдіть до **списку** звітів> **резюме кампанії** , щоб переглянути параметри резюме кампанії.

Ви можете обрати один із трьох типів вигляду:

Контакти та спроби: перегляд контактів і спроб надає як контакти, так і пов'язані з ними підсумки для вибраного діапазону дат і кампаній.

Контакти: Вигляд контактів не потребує жодного діапазону дат. Цей тип перегляду надає підсумку контактів для обраних кампаній.

Спроби: Перегляд спроб потребує діапазону дат. Цей тип перегляду надає огляд спроб для вибраних кампаній.

Щоб переглянути звіти:

1. Виберіть **тип** перегляду у **розділі Контакти** та **спроби**. Якщо ви обираєте **«Спроби»**, виберіть **період** « **Сьогодні**», **«Вчора»**, **«Цього тижня»**, **«Цього місяця** » та **«Власний».** Якщо ви обираєте **Custom**, виберіть **Дату** початку та **Кінцеву дату**.
2. Виберіть **критерії** фільтра. Детальніше дивіться у розділі Критерії фільтрації звітів.
3. Натисніть **«Показати записи** », щоб заповнити звіт.
4. Натисніть **Експорт** , щоб експортувати вміст звіту у файл Excel (xlsx) або CSV.

Поля звіту

Звіт відображає такі параметри:

Примітка: параметри наведені відповідно до обраного типу вигляду.

Галузі	Опис
CampaignID	Кампанія ID, для якої створено звіт.
ListID	Список ID, до якого належать ці дані.

Завантажено	Кількість контактів, завантажених через цей список.
Свіжий	Кількість нових контактів, які перебувають у відкритому стані.
Зворотний виклик	Кількість контактів для зворотного виклику, які знаходяться у відкритому стані.
AEM_Open	У цій колонці немає даних.
Total_Open	Загальна кількість контактів у відкритому стані.
Success_Closed	Кількість контактів, які закриті з результатом Успіху.
Failure_Closed	Кількість контактів, які закриті з результатом Fail-ure.
Total_Closed	Загальна кількість закритих контактів.
Contact_Scrubbed	Кількість очищених контактів.
Contact_Flushed	Кількість промивальних контактів.
Contact_Expired	Кількість контактів закінчилася.
Contact_Blocked_ByCompliance	Кількість заблокованих контактів
Contact_Pseudonymized	У цій колонці немає даних.
Інші	
Completed_Percentage	Відсоток дзвінків, які набираються з завантажених контактів.
Telephony_Dialout	Кількість дзвінків, які набираються з цього списку.
Telephony_Success	Кількість дзвінків із успішним телефонним виходом.
Telephony_Failure	Кількість дзвінків із невдалим телефонним зв'язком.
BusinessOutcome_Success	Кількість дзвінків із невдалим телефонним зв'язком.
BusinessOutcome_Failure	Кількість дзвінків із невдалим бізнес-результатом.
Personal_Callback	У цій колонці немає даних.
Normal_Callback	У цій колонці немає даних.

DNC заблоковано

Звіт DNC Blocked містить контактні номери та режим для контактів, які заблоковані для

набору через обмеження DNC. Перейдіть до **списку звітів>** DNC Blocked **, щоб переглянути параметри** звіту.

Щоб переглянути звіти:

1. Виберіть період від сьогодні, вчора **,** цього тижня **,** цього місяця **та**індивідуально **.** Якщо ви обираєте
   На замовлення, виберіть **дату** початку та **кінцеву дату**.
2. Виберіть галочку **Show Only Agent Set DNC** , щоб переглядати лише ті контакти, які агенти встановили як DNC.
3. Щоб відфільтрувати певний номер із підтримкою DNC або будь-яке бізнес-поле, введіть його у текстове **поле DNC Num-ber** / **Business Field** .

   Примітка: Коли використовується текстове поле DNC Number / Business Field, відповідний звіт відображається лише якщо вхід точно відповідає запису.
4. Виберіть канал у Voice, SMS **або** Email **.**
5. Виберіть **критерії** фільтра. Детальніше дивіться у розділі Критерії фільтрації звітів.
6. Натисніть **«Показати записи** », щоб заповнити звіт.
7. Натисніть **Експорт** , щоб експортувати вміст звіту у файл Excel (xlsx) або CSV.

Поля звіту

Звіт відображає такі параметри:

Галузі	**Опис**
CampaignID	Кампанія ID, для якої створено звіт.
Contact_Number	Контактний номер, який заблокований для набору через обмеження відповідності.
Режим	Режим, у якому мав бути набраний дзвінок.
Blocked_At	Дата і час, коли контакт був позначений як DNC і заблокований для набору номера.
DNC_Businessfield	Значення бізнес-поля, за допомогою якого було увімкнено блок DNC для контакту.
Blocked_By	Назва поля, на основі якої контакт позначається DNC, наприклад, номер телефону, бізнес-поле тощо.
Agent_ID	Агент ID агента, який обробляє цей дзвінок.
Agent_Name	Ім'я агента, який обробляє цей дзвінок, як ім'я, прізвище.
Agent_Login_Name	У цій колонці немає даних.
DNC_Start_DateAndTime	Дата і час, з яких DNC було увімкнено контакт.

DNC_End_DateAndTime	Дата і час, до яких DNC було увімкнено для контакту.

DNCType	Тип DNC, поданий для відповідного Cam-paign. Він може бути як специфічним для категорії, так і для Cam-paign, або глобальним.
DNCCampaignКатегорія	Категорія кампанії, на основі якої певний такт блокується DNC.

Спроба контакту

Спроба контакту показує список усіх спроб набору контактів за вибраними критеріями фільтра. Ви можете генерувати звіт для конкретного значення бізнес-поля або генерувати звіт для всіх значень у бізнес-полі за допомогою випадаючого **списку** Group By.

Перейдіть до **Списку повідомлень>** Спроби **контактів, щоб**

переглянути параметри звіту. Щоб переглянути звіти:

1. Виберіть період від сьогодні, вчора **,** цього тижня **,** цього місяця **та**індивідуально **.** Якщо ви обираєте
   На замовлення, виберіть **дату** початку та **кінцеву** дату.
2. Виберіть **тип** звіту у розділі «Завантаження» та «Наберіть».
   a. **Завантажено**: для інформації про спробу контакту для всіх завантажених контактів для вибраного фільтра.
   b. **Набрано**: для отримання інформації про спробу контакту для всіх набраних контактів за обраними критеріями фільтра.
3. Виберіть канал у Voice, SMS **або** Email **.**
4. Виберіть **критерії** фільтра. **Детальніше дивіться у розділі Критерії фільтрації звітів.** Застосовні критерії фільтрації — це Campaign, List, CSS Group, CSS Group Condition та інші опції.

   Примітка:
   Ви можете обрати лише одну кампанію для звіту. Звіт не рендериться для кількох кампаній. Список обов'язковий після вибору кампанії. Дозволено кілька списків. Виберіть лише одну CSS групу та CSS Group Condition. Цей звіт не створюється для кількох CSS-груп та умов CSS-груп.
5. Введіть наступне у **розділ «Інші варіанти»:**
   a. Виберіть **Business Field у випадаючому списку,** де показано всі налаштовані бізнес-поля. Виберіть поле, якщо ви хочете отримати звіт для конкретного значення вибраного бізнес-поля.
   b. Введіть **бізнес-цінність** для вибраного бізнес-поля. Звіт забирає записи, що відповідають цьому значенню для вибраного бізнес-поля. Це обов'язково, якщо ви обрали вищезазначену сферу бізнесу.
   c. Виберіть **Group By** , щоб згрупувати дані звіту. Це обов'язково.
   d. Виберіть **останній результат** , для якого потрібен звіт.

6. Натисніть **«Показати записи** », щоб заповнити звіт.

7. Натисніть **Експорт** , щоб експортувати вміст звіту у файл Excel (xlsx) або CSV. Якщо **опція Export Mask** у функції захисту PII увімкнена і користувачі можуть переглядати дані в експортованому аркуші, зверніться до служби підтримки, щоб приховати ці дані. Для цього потрібні конфігурації бекенду.

Поля звіту

Звіт відображає такі параметри:

Галузі	**Опис**
ListID	Список ID, до якого належить цей контакт.
ContactID	Кількість спроб, до яких стосуються деталей у цьому статті. Наприклад, 1 позначає деталі, що стосуються першої спроби, а 2 — деталі, що стосуються другої спроби.
Start_Time	Час, коли почався дзвінок.
Режим	Режим виклику.
Contact_Number	Набраний контактний номер.
Condition_String	Умова, на основі яких даних витягуються для цього рядка.
Результати	Результат дзвінка.
Agent_ID	Периферійний номер агента на рівні підприємства.
Agent_Name	Ім'я агента, який обробляє дзвінок, позначається як Прізвище та Ім'я.
Agent_Login_Name	У цій колонці немає даних.
Call_Starttime	Дата та час початку дзвінків
GroupBy_Param	Параметр, за яким групуються дані звіту.
GroupBy_Paramvalue	Значення, за яким групуються дані. Наприклад, звіт можна згрупувати за ім'ям.
Contact_Status	Статус контакту для цієї спроби. Наприклад, відкрито, закрите тощо.
Uploaded_Time	Дата і час завантаження цього контакту.
Тривалість	Тривалість дзвінка в HH:MM:SS.
Dialed_Time	Час набирати контакт.
Callback_Datetime	Дата і час запитували повторний дзвінок.
Delivered_At	Дата і час передачі контакту до набирача.
Deliver_Type	Тип доставки для цього контакту.

	Наприклад, як

	регулярний контакт із набирачем номера, як не-PEWC контакт тощо.
Previous_Lead Score	У цій колонці немає даних.
Current_Lead Score	У цій колонці немає даних.
Businessfield1 (1-26)	Усі налаштовані бізнес-поля перелічені з їхніми назвами; Одне бізнес-поле в кожній колонці. **Примітка:** Назви бізнес-полів відображаються як <BusinessFieldName_BF>. **Примітка:** Якщо бізнес-поле не має значення для вибраного діапазону дат звіту, це поле не включене до звіту. Наприклад, якщо Busi-nessField12 не має значення для вибраного діапазону дат, наприклад This Month, заголовок стовпця показує BusinessField 11, а потім BusinessField 13 і далі.

Відсоток покинутих

Відсоток покинутих відображає відсоток покинутих викликів за обраними критеріями фільтра. Перейдіть до **списку звітів>** відмови **від відсотка, щоб переглянути параметри** звіту.

Щоб переглянути звіти:

1. Виберіть період від сьогодні, вчора **,** цього тижня **,** цього місяця **та**індивідуально **.** Якщо ви обираєте
   На замовлення, виберіть **дату** початку та **кінцеву** дату.
2. Виберіть **тип** каналу з **Voice**, **SMS** або **Email**.
3. Виберіть **типи** та **результати** з випадаючого списку.
4. Виберіть **критерії** фільтра. Детальніше дивіться у розділі Критерії фільтрації звітів.
5. Натисніть **«Показати записи** », щоб заповнити звіт.
6. Натисніть **Експорт** , щоб експортувати вміст звіту у файл Excel (xlsx) або CSV.
   За замовчуванням звіт експортується як XLSX.

Галузі

Звіт відображає такі параметри:

Галузі	**Опис**
CampaignID	Кампанія ID для якої складається звіт.
Дата	Дата звіту.

Total_Calls	Загальна кількість дзвінків, набраних для контактів у цьому списку завантаження.
Live_Calls	Кількість живих дзвінків — тих, на які відповідає окрема особа та які підключаються до агента.
Total_AnsweringMachine_Calls	Кількість дзвінків, які доходили до автовідповідача.
Abandon_Calls	Кількість покинутих дзвінків.
Відсоток відмови	Відсоток покинутих дзвінків. Abandon Calls / (Abandon Calls + Live Calls)) * 100, де живі дзвінки — це дзвінки, на які відповідає окрема особа і підключені до агента.

Натисніть **«Інформація** », щоб переглянути формулу відсоток покинутих. Він відображає таку інформацію:

- X = (дзвінки автовідповідача / (дзвінки автовідповідача + живі дзвінки)) * 100
- Y = Відмова від дзвінків * X
- Z = Відмова від дзвінків - Y формула: (Z / (Z + живі дзвінки)) * 100

Розпорядження агента (щодо кампанії)

Звіт Agent Disposition (Across Campaign) показує всі результати, визначені агентами для набраних дзвінків за критеріями фільтра selec-ted.

Перейдіть до **списку** звітів> **Розпорядження агента (по кампаніях),** щоб

переглянути параметри звіту. Щоб переглянути звіти:

1. Виберіть період від сьогодні, вчора **,** цього тижня **,** цього місяця **та**індивідуально **.** Якщо ви обираєте
   На замовлення, виберіть **дату** початку та **кінцеву** дату.
2. Виберіть **критерії** фільтра. Детальніше дивіться у розділі Критерії фільтрації звітів.
3. Натисніть **«Показати записи** », щоб заповнити звіт.
4. Натисніть **«Експортувати** », щоб експортувати вміст звіту у файл Excel (xlsx) або CSV. За замовчуванням звіт експортується як XLSX.

Галузі

Звіт відображає такі параметри:

Галузі	**Опис**
CampaignID	Кампанія ID для якої складається звіт.
ListID	Список ID, до якого належать ці дані.

Agent_Name	Ім'я агента, який займається цим дзвінком.

Agent_ID	Агент ID агента, який обробляв цей дзвінок.
Agent_Login_Name	У цій колонці немає даних.
Call_Outcome	Результат визначається агентом.
Count_of_CallOutcome	Кількість викликів, для яких агент встановив цей результат.

Відро для спроби контакту

Звіт про спроби зв'язку містить кількість спроб набору номера, зроблених за завантаженими контактами до їх закриття.

Примітка: Дані за поточний час не включені до цього звіту. Для цього звіту підтверджуються лише дані до 23:59 попереднього дня.

Перейдіть до **Списку Звітів>** Спроби **Контактів, щоб переглянути**

параметри звіту. Щоб переглянути звіти:

1. Виберіть період від сьогодні, вчора **,** цього тижня **,** цього місяця **та**індивідуально **.** Якщо ви обираєте
   На замовлення, виберіть **дату** початку та **кінцеву** дату.

   Примітка: база даних оновлюється з інтервалом у 15 хвилин, з інтервалом -00 -15, -30, -45 хвилин кожну годину. Якщо ви оберете будь-який проміжний час (наприклад, 3:35 PM) як дату до вашого звіту Summary, заповнений звіт не містить даних за час від 3:30:01 до 3:44:59 (у HH:MM:SS).
2. Виберіть **тип** каналу з **Voice**, **SMS** або **Email**.
3. Виберіть **критерії** фільтра. Детальніше дивіться у розділі Критерії фільтрації звітів. Застосовні критерії фільтрації: Глобальний список, Група кампаній, Кампанія, Список, CSS група та Стан групи CSS. Виберіть лише одну кампанію для цього звіту; Цей звіт не подається для кількох кампаній.
4. Натисніть **«Показати записи** », щоб заповнити звіт.
5. Натисніть **Експорт** , щоб експортувати вміст звіту у файл Excel (xlsx) або CSV. За замовчуванням звіт експортується як XLSX.

Галузі

Звіт відображає такі параметри:

Галузі	**Опис**
CampaignID	Кампанія, для якої створено цей звіт.
Завантажено	Кількість контактів, завантажених до цієї кампанії.
Open_Contacts	Кількість відкритих контактів для цієї кампанії.

Закриті	Кількість закритих контактів для цієї кампанії.
Attempt_1 to Attempt_9	Кількість контактів, до яких було досягнуто з першого

	Спроба до дев'ятої спроби, кожна в окремій колонці.
Attempt_Greater	Кількість контактів була досягнута після десяти і більше спроб.

Агент Спроба

Звіт Agent Attempt показує кількість різних результатів для всіх викликів, які обробляють обрані агенти за критеріями вибраного фільтра. Перейдіть до **списку** звітів> **Спробуйте** переглянути параметри звіту.

Щоб переглянути звіти:

1. Виберіть період від сьогодні, вчора **,** цього тижня **,** цього місяця **та**індивідуально **.** Якщо ви обираєте
   На замовлення, виберіть **дату** початку та **кінцеву дату**.

   Примітка: база даних оновлюється з інтервалом у 15 хвилин, з інтервалом -00 -15, -30, -45 хвилин кожну годину. Якщо ви оберете будь-який проміжний час (наприклад, 3:35 PM) як дату до вашого звіту Summary, заповнений звіт не містить даних за час від 3:30:01 до 3:44:59 (у HH:MM:SS).
2. Виберіть список агентів у випадаючому меню.
3. Виберіть **тип** каналу з **Voice**, **SMS** або **Email**.
4. Виберіть **критерії** фільтра. Детальніше дивіться у розділі Критерії фільтрації звітів.
5. Натисніть **«Показати записи** », щоб заповнити звіт.
6. Натисніть **Експорт** , щоб експортувати вміст звіту у файл Excel (xlsx) або CSV.
   За замовчуванням звіт експортується як XLSX.

Галузі

Звіт відображає такі параметри:

Галузі	**Опис**
CampaignID	Кампанія, для якої створено цей звіт.
Agent_ID	Агент ID агента, який обробляв цей дзвінок.
Agent_Name	Ім'я агента, який обробляв цей дзвінок.
Agent_LoginName	У цій колонці немає даних.
Agent_Connect	Кількість дзвінків, підключених до обраного агента.
RPC	Кількість дзвінків із результатом Right Party Connect (RPC).
Success_BusinessOutcome	Кількість дзвінків із успішним бізнес-результатом.

Failure_BusinessOutcome	Кількість дзвінків із невдалим бізнес-результатом.
Success_VoiceOutcome	Кількість дзвінків із успішним голосовим (телефонним) результатом.
Failure_VoiceOutcome	Кількість дзвінків із невдалим голосовим (телефонічним) результатом.
Personal_Callback_Registered	У цій колонці немає даних.
Regular_Callback_Registered	У цій колонці немає даних.
Personal_Callback_Attempts	У цій колонці немає даних.
Regular_Callback_Attempts	У цій колонці немає даних.
Dialout	Загальна кількість виходів від агента.

Результат агента

Звіт Agent Outcome показує кількість викликів для всіх результатів, встановлених обраними агентами для вибраних критеріїв fil-ter. Перейдіть до **Звітного списку** > **Результат** агента, щоб переглянути параметри звіту.

Щоб переглянути звіти:

1. Виберіть період від сьогодні, вчора **,** цього тижня **,** цього місяця **та**індивідуально **.** Якщо ви обираєте
   На замовлення, виберіть **дату** початку та **кінцеву дату**.

   Примітка: база даних оновлюється з інтервалом у 15 хвилин, з інтервалом -00 -15, -30, -45 хвилин кожну годину. Якщо ви оберете будь-який проміжний час (наприклад, 3:35 PM) як дату до вашого звіту Summary, заповнений звіт не містить даних за час від 3:30:01 до 3:44:59 (у HH:MM:SS).
2. Виберіть список агентів у випадаючому меню. Ви можете обрати кількох агентів. Виберіть галочку Pivot.

   Примітка:
   Виберіть галочку Pivot, щоб перенести стовпці та рядки. Після вибору Pivot у звіті перелічується агенти рядками, кількість результатів у стовпці, по одному стовпцю для кожного результату. Опція Pivot застосовується лише якщо ви обираєте Кампанії у критеріях фільтра, а не для Глобальних списків або Груп кампаній.
3. Виберіть **тип** каналу з **Voice**, **SMS** або **Email**.
4. Виберіть **критерії** фільтра. Детальніше дивіться у розділі Критерії фільтрації звітів.
5. Натисніть **«Показати записи** », щоб заповнити звіт.
6. Натисніть **Експорт** , щоб експортувати вміст звіту у файл Excel (xlsx) або CSV.
   За замовчуванням звіт експортується як XLSX.

Галузі

Звіт відображає такі параметри:

Галузі	Опис
CampaignID	Кампанія, для якої подається звіт.
Agent_ID	Агент ID агента, який обробляв ці дзвінки.
Agent_Name	Імена агентів, для яких цей звіт підготовлений.
Agent_Login_Name	У цій колонці немає даних.
Результати	Результат, визначений агентом.
Outcome_Count	Кількість викликів, для яких цей результат був визначений агентом.

Зворотний виклик

Звіт про зворотний дзвінок показує деталі всіх активних викликів Personal Back (PCB) та Normal Callback (NCB) за обраними критеріями фільтра. Перейдіть до **списку повідомлень>** Зворотний **зв'язок, щоб переглянути параметри** звіту.

Щоб переглянути звіти:

1. Виберіть період від сьогодні, вчора **,** цього тижня **,** цього місяця **та**індивідуально **.** Якщо ви обираєте
   На замовлення, виберіть **дату** початку та **кінцеву** дату.

   Примітка: база даних оновлюється з інтервалом у 15 хвилин, з інтервалом -00 -15, -30, -45 хвилин кожну годину. Якщо ви оберете будь-який проміжний час (наприклад, 3:35 PM) як дату до вашого звіту Summary, заповнений звіт не містить даних за час від 3:30:01 до 3:44:59 (у HH:MM:SS).
2. Виберіть **тип** каналу з **Voice**, **SMS** або **Email**.
3. Виберіть список агентів у випадаючому меню. Ви можете обрати кількох агентів.
4. Виберіть **критерії фільтра**. Детальніше дивіться у розділі Критерії фільтрації звітів.
5. Натисніть **«Показати записи** », щоб заповнити звіт.
6. Натисніть **Експорт** , щоб експортувати вміст звіту у файл Excel (xlsx) або CSV. За замовчуванням звіт експортується як XLSX. Дані, видимі в додатку, експортуються. Якщо дані маскуються в додатку, вони також маскуються в експортованому аркуші.

Галузі

Звіт відображає такі параметри:

Галузі	Опис
CampaignID	Кампанія, для якої подається звіт.
Agent_ID	Агент ID агента, який обробляв ці дзвінки.
Agent_Name	Імена агентів, для яких цей звіт належить загально-

	Ерлі.
Agent_Login_Name	У цій колонці немає даних.
ContactID	Контакт ID, для якого зареєстровано зворотний дзвінок.
Контактний номер	Контактний номер, на який запитують зворотний дзвінок.
Callback_Time	Час, коли починається зворотний дзвінок.
Callback_Endtime	Час завершення зворотного дзвінка.
Статус	Статус контакту на момент подання звіту.
Режим	Режим, у якому запитується зворотний виклик.
Бізнес-сфери (1-25)	Усі налаштовані бізнес-поля відображаються як одне бізнес-поле в кожному стовпці.
callback_requested_time	Дата і час, коли клієнт попросив передзвонити. Це не час зворотного дзвінка.
Attempt_Number	Кількість спроб контакту.

Статус світового списку

Звіт про статус глобального списку показує дані завантаження всіх списків глобального завантаження у вигляді графіка. Виберіть будь-які дані на графіку, щоб детальніше ознайомитися з деталями. Перейдіть до **Списку звітів>** Статус **глобального списку, щоб переглянути параметри** звіту.

Усі списки заповнені в сітці зліва. Сітка містить деталі для Глобального списку ID, назви файлу та часу завантаження. Максимізуйте графік і натисніть на будь-який параметр, щоб детальніше розглянути. Натисніть **«Завантажені** дані» на графіку. Ви можете побачити кампанії, до яких були завантажені ці контакти.

Щоб побачити розділення контактів Успіху, натисніть на таблицю, де відображається Успіх. Дані розбиваються на відкриті та закриті контакти.

Right Party Connect (RPC)

Звіт RPC містить деталі дзвінків RPC (Right Party Connect). Відсоток RPC у цьому звіті розрахований на основі загальної кількості результатів, налаштованих як RPC у Counter Attempts Console Campaign Manager.

Щоб переглянути звіти:

1. Виберіть період від сьогодні, вчора **,** цього тижня **,** цього місяця **та**індивідуально **.** Якщо ви обираєте
   На замовлення, виберіть **дату** початку та **кінцеву** дату.

   Примітка: база даних оновлюється з інтервалом у 15 хвилин, з інтервалом -00 -15, -30, -45 хвилин кожну годину. Якщо ви оберете будь-який проміжний час (наприклад, 3:35 PM) як дату до вашого звіту Summary, заповнений звіт не містить даних за час від 3:30:01 до 3:44:59 (у HH:MM:SS).
2. Виберіть **тип** каналу як **Voice**.
3. Виберіть **критерії фільтра**. Детальніше дивіться у розділі Критерії фільтрації звітів. Ви можете обрати лише одну кампанію.
   a. Виберіть діапазон дат для списків, для яких вам потрібні дані. Дозволено кілька списків.
4. Натисніть **«Показати записи** », щоб заповнити звіт.
5. Натисніть **Експорт** , щоб експортувати вміст звіту у файл Excel (xlsx) або CSV. За замовчуванням звіт експортується як XLSX.

Галузі

Звіт відображає такі параметри:

Галузі	**Опис**
Outcome_Type	Тип результату — телефонія або бізнес.
Outcome_Name	Вихідна назва
Outcome_Count	Підрахунок дзвінків із таким результатом.
Total_Percentage	Загальний відсоток дзвінків із таким результатом. Відсотковий відсоток розраховується як (Підрахунок для цього вихідного* / Кількість дзвінків з усіма результатами*) * 100. Зірочка * позначає тип результату — Телефонія або Бізнес. Відсоток розраховується з урахуванням лише подібних типів результатів. Наприклад, якщо результат — Успіх і належить результату Телефонії, відсоток калькулюється з урахуванням кількості всіх дзвінків із результатами Телефонії.
RPC_Percentage	Відсоток дзвінків RPC. Відсоток розраховується як (Підрахунок для цього результату RPC / Кількість дзвінків з усіма результатами, позначеними як RPC у цьому звіті — як телефонія, так і бізнес) * 100.
Target_Value	Цільове значення, встановлене агентом на момент розпорядження.

Відстеження зворотного зв'язку

Звіт Callback Trace показує деталі всіх закритих персональних зворотних дзвінків (PCB) та нормального зворотного дзвінка (NCB) за обраними критеріями фільтра. Перейдіть до **списку** звітів> **Зворотний трасування** , щоб переглянути параметри звіту.

Щоб переглянути звіти:

1. Виберіть період від сьогодні, вчора **,** цього тижня **,** цього місяця **та**індивідуально **.** Якщо ви обираєте
   На замовлення, виберіть **дату** початку та **кінцеву** дату.

   Примітка: база даних оновлюється з інтервалом у 15 хвилин, з інтервалом -00 -15, -30, -45 хвилин кожну годину. Якщо ви оберете будь-який проміжний час (наприклад, 3:35 PM) як дату до вашого звіту Summary, заповнений звіт не містить даних за час від 3:30:01 до 3:44:59 (у HH:MM:SS).
2. Виберіть **тип** зворотного виклику з **PCB**, **NCB** або **All**.
3. Виберіть **агентів** зі **списку** агентів.
4. Виберіть **критерії** фільтра. Детальніше дивіться у розділі Критерії фільтрації звітів.
5. Натисніть **«Показати записи** », щоб заповнити звіт. Розгорніть запис, щоб переглянути детальніше.
6. Натисніть **«Експортувати** », щоб експортувати вміст звіту у файл Excel (xlsx) або CSV. За замовчуванням звіт експортується як XLSX. Дані, видимі в додатку, експортуються. Якщо дані маскуються в додатку, вони також маскуються в експортованому аркуші.

Галузі

Звіт відображає такі параметри:

Галузі	Опис
CampaignID	Кампанію, до якої належить зворотний збір.
ListID	Список ID контактів для зворотного дзвінка.
ContactID	Контакт ID для зворотного дзвінка.
Callback_Registered_Type	У цьому стовпці відображається NCB, Звичайний зворотний дзвінок.
Callback_DateTime	Зворотний дзвінок, дату та час виходу, які встановив агент.
Статус	Статус контакту на момент подання звіту.
CallBack_RequestedTime	Дата і час, коли клієнт попросив передзвонити. Це не час зворотного дзвінка.
Attempt_Number	Кількість спроб контакту.
Бізнес-сфери (1-25)	Усі налаштовані бізнес-поля відображаються як одне бізнес-поле в

	кожному стовпці.
Детальні поля звіту	

Спроба	Кількість спроб встановити контакт.
Контактний номер	Номер телефону
Доставка DateЧас	Дата і час доставки контакту.
Набираний режим	Режим контакту.
Набраний DateTime	Дата і час, коли було набрано контакт.
Ім’я оператора	Ім'я агента, який займався контактом.
Тип спроби повторного виклику	У цій колонці немає даних.
Результати	Результат повторного дзвінка встановлено для контакту.
Зворотний зв'язок/Reschedule_DateTime	Дата і час, коли контакт було переплановано.

Результат електронної пошти

Примітка: Webex Contact Center наразі не підтримує email-кампанії. Цей фільм планується до майбутнього релізу.

Звіт про результати електронної пошти показує деталі результатів, встановлених агентами для взаємодії електронною поштою з клієнтами. Перейдіть до **списку звітів** > **результатів** електронної пошти, щоб переглянути параметри звіту.

Щоб переглянути звіти:

1. Виберіть період від сьогодні, вчора **,** цього тижня **,** цього місяця **та**індивідуально **.** Якщо ви обираєте
   На замовлення, виберіть **дату** початку та **кінцеву** дату.
2. Виберіть **критерії** фільтра. Детальніше дивіться у розділі Критерії фільтрації звітів.
3. Натисніть **«Показати записи** », щоб заповнити звіт. Розгорніть запис, щоб переглянути детальніше.
4. Натисніть **Експорт** , щоб експортувати вміст звіту у файл Excel (xlsx) або CSV.
   За замовчуванням звіт експортується як XLSX.

Галузі

Звіт відображає такі параметри:

Галузі	**Опис**
Група кампанії	Група кампанії для цієї електронної пошти.
ListID	Список ID контактів електронною поштою.
ContactID	Контакт ID електронної пошти.
Кампанія ID	Кампанія ID контакту електронною поштою.
Результати	Результат встановлюється агентом.

Електронна пошта	Електронна адреса контакту.
Email_Activity_DateTime	Дата і час, коли агент встановив результат

	для цієї електронної взаємодії.
Бізнес-сфери (1-25)	Усі налаштовані бізнес-поля відображаються як одне бізнес-поле в кожному стовпці.
Unique_Identifier	Додатковий бізнес-параметр для ідентифікації цього конкретного контакту.
Режим	Спосіб взаємодії — електронна пошта.

Pass Dialing

Звіт Pass Dialing показує кількість набирань контакту з загальної кількості контактів. Перейдіть до **списку повідомлень>** Pass Dialing **, щоб переглянути параметри** звіту.

Щоб переглянути звіти:

1. Виберіть період з сьогодні, вчора **,** цього тижня **,** цього місяця **та**індивідуально **.** Якщо ви оберете **Cus-tom**, виберіть **Дату** початку та **Кінцеву** дату.

   Примітка: база даних оновлюється до кінця дня, налаштованого в системі. Якщо налаштований час — 00:30:00 (HH:MM:SS), то звіт про набір пропуску генерується на так-тер. Якщо налаштований кінець дня — 23:30:00, звіт генерується лише за вчора.
2. Виберіть **часовий пояс** у випадаючому меню.
3. Виберіть **критерії** фільтра. Детальніше дивіться у розділі Критерії фільтрації звітів.
4. Натисніть **«Показати записи** », щоб заповнити звіт.
5. Натисніть **Експорт** , щоб експортувати вміст звіту у файл Excel (xlsx) або CSV. За замовчуванням звіт експортується як XLSX.

Галузі

Звіт відображає такі параметри:

Поле	**Опис**
Дата звіту	Відображає дату звіту.
Кампанія ID	Вкажіть кампанію ID.
Відсоток відкриття	Відсоток контактів і всіх завантажених контактів, які залишаються у відкритому стані і мають право на дзвінок.
Закритий відсоток	Відсоток контактів і з загальної кількості завантажених контактів, які закриті і не будуть намагатися повторити.
Свіжий відсоток	Відсоток контактів і з загальної кількості завантажених контактів, які є свіжими і не робиться спроби набрати номер.
Відсоток відкритих часів перенесення	Відсоток контактів і з загальної кількості завантажених контактів, які перенесуть для набору номера.

Пройшов 1%	Відсоток контактів, набраних за одну спробу. Розрахунок = (Контакти, набрані за одну спробу / Загальна кількість відкритих контактів сьогодні) *100
Пройшов 2%	Відсоток контактів, налаштованих у двох спробах. Розрахунок = (Контакти, набрані у двох спробах / Загальна кількість відкритих контактів сьогодні) *100
Прохід 3%	Відсоток контактів, налаштованих у трьох спробах. Розрахунок = (Контакти, набрані три спроби / Загальна кількість відкритих контактів сьогодні) *100
Пройшов 4%	Відсоток контактів, набраних у чотирьох спробах. Розрахунок = (Контакти, набрані чотири спроби / Загальна кількість відкритих контактів сьогодні) *100
Пропустити 5%	Відсоток контактів, набраних у п'яти спробах. Розрахунок = (Контакти набрано п'ять спроб / Загальна кількість відкритих контактів сьогодні) *100
Пройшов 6%	Відсоток контактів, налаштованих у шести спробах. Розрахунок = (Контакти, набрані шість спроб / Загальна кількість відкритих контактів сьогодні) *100
Пройшов 7%	Відсоток контактів набрав сім спроб. Розрахунок = (Контакти набрано сім спроб / Загальна кількість відкритих контактів сьогодні) *100
Пройшов 8%	Відсоток контактів, налаштованих у восьми спробах. Розрахунок = (Контакти набрано вісім спроб / Загальна кількість відкритих контактів сьогодні) *100
Прохід 9%	Відсоток контактів, налаштованих у дев'яти спробах. Розрахунок = (Набрано контактів і дев'ять спроб / Загальна кількість відкритих контактів сьогодні) *100
>Пройшов 9%	Відсоток контактів налаштував понад дев'ять спроб. Розрахунок = (Контакти набрано і зробили понад дев'ять спроб / Загальна кількість відкритих контактів сьогодні) *100

Звіти про розклад (спадщина)

Ви можете автоматично надсилати звіти колегам та іншим користувачам, плануючи бажані звіти щодня, щотижня, щомісяця або щороку. Після налаштування планувальника звітів зазначені звіти будуть доставлені отримувачам у вигляді вкладення електронної пошти (формат XLS).

Додати звіт про розклад

1. Перейдіть до Меню>Звіти **>** Розклад звіту **.**
2. Натисніть **«Додати звіт** про розклад».
3. Введіть **ім'я** для розкладу.

   Примітка: Не слід згадувати більше 60 персонажів або будь-яких особливих персонажів під час додавання імені.
4. Введіть **опис** розкладу.
5. Виберіть тип **звіту** для надсилання з випадаючого меню. Натисніть **+** іконку, щоб додати більше параметрів до обраного звіту. Відро спроб контакту виключає поточні дані. Ця інформація з'являється, коли користувач вибирає цей звіт із випадаючого списку.
6. Виберіть **частоту** звіту з **Щоденних**, **Місячних**, **Тижневих** та **Конкретних днів**.
7. Якщо вибрана частота щотижнева , оберіть **День** початку тижня.
8. Якщо вибрана частота — **це конкретні дні** , виберіть **конкретний день**.
9. Виберіть **час** початку звіту. Саме з цього часу збираються дані для звіту. Наприклад, якщо ваш час початку — 11.00 AM, дані з 11.00 AM заповнюються у звіті.
10. Виберіть **час** звіту. Це час, до якого дані звіту заповнюються. Наприклад, якщо ваш кінцевий час становить 6.00 PM, дані до 6.00 PM заповнюють у звіті.
11. Введіть **електронні адреси**, щоб одразу надіслати звіт на іншу електронну адресу. Обов'язково додайте різні електронні адреси, розділені комою.
12. Натисніть **ЗБЕРЕГТИ**. Звіт про розклад додається до інформаційної панелі звіту про розклад. Користувач може активувати ВКЛ , щоб надсилати звіти, і TURN **OFF** , щоб припинити надсилання звітів.

Відредагувати розклад

1. Виберіть звіт і натисніть **«Редагувати** » у **розділі «Дія».**
2. Оновив необхідні параметри і натисну **ЗБЕРЕЖЕННЯ**.

Видалити розклад

1. Виберіть звіт і натисніть **«Видалити** » у **розділі «Дія».**
2. Натисніть **«ОК** » у спливаючому вікні підтвердження.

Галузі

Галузі	Опис
Ім’я	Назва конкретного графіка надсилання звітів.
Частота	Частота, з якою заплановано надсилати звіти.
Щомісяця	Звіт надсилається в перший календарний день кожного місяця. Дані, наведені у звіті, стосуються безпосереднього попереднього календарного місяця. **Примітка**: Перший звіт надсилається про успішне збереження розкладу; далі — у перший календарний день кожного місяця.
Щотижня	Звіт надсилається щотижня у вибраний день. Виберіть відповідний день для надсилання звіту. Ви можете обрати лише один день. Дані, наведені у звіті, стосуються безпосередньо попередніх семи днів. Наприклад, якщо вибрати середу як дату відправлення звіту, дані з попередньої середи з 00:00 до 23:59 вівторка будуть заповнені у звіті.
Конкретні дні	Звіт надсилається у конкретні дні тижня. Виберіть галочки на відповідні дні для надсилання цього звіту. Дозволено кілька варіантів. Заповнені дані стосуються одного конкретного дня до вибраного часу звіту. Наприклад, якщо вибрати понеділок і час звіту як 18:00, звіт містить дані з 00:00 понеділка до 18:00 понеділка.
Щодня	Звіт надсилається щодня. Дані у звіті відображаються від вибраного часу початку до обраного часу завершення/часу звіту щодня.
Назва звіту	Повідомте, що надіслано відповідно до цього розкладу.
Час початку звіту	Час початку звіту. Саме з цього часу відбираються дані для заповнення у звіті.
Час звіту	Вкажіть час, коли звіт має бути створений і надісланий отримувачам.
Активувати	Увімкніть перемикач для надсилання звітів, TURN OFF, щоб припинити надсилання звітів.

Витяг даних

Налаштуйте експорт сирих транзакційних і фіксованих даних із бази звітності. Користувачі можуть отримувати дані зі стандартних джерел, таких як спроби виклику у визначений час та для вибраних груп кампаній або камерних платформ.

Примітка: Наступне не підтримується у застосунку Webex Contact Center, але в документі можуть бути посилання:
- Email та SMS кампанії
- Дзвінки AEM (Агент-Виконавчий Відтворення).
-Дані, пов'язані з Email та кампаніями SMS.

Користувачі можуть ігнорувати будь-які дані в таблицях, що стосуються вищезазначених, хоча витягнуті стовпці здебільшого будуть порожніми.
Перейдіть у **меню** > **Звіти** > **Витягування** даних. На сторінці наведені такі кроки:

- **Ім'я** – Вказує назву конфігурації вилучення даних.
- **Опис** — надає додатковий контекст або деталі про конфігурацію.
- **Ім'я** файлу – Визначає назву вихідного файлу, який буде згенерований звітом.
- **Активувати** – Вказує, чи конфігурація вилучення даних наразі активна та виконується.
- **Історія** завдань – Відкриває **спливаюче вікно** , яке відображає історію завдань на вилучення даних з такими деталями:
    - Він відображає часовий пояс, обраний для звіту про витяг даних. Дата і час у звіті базуються на цьому обраному часовому поясі.
    - **Час** початку звіту – показує, коли починається процес вилучення даних.
    - **Час** завершення звіту – показує, коли процес вилучення даних закінчується.
    - **Запланований час** – показує час, коли звіт має бути створений.
    - **Статус** – Вказує на поточний статус звіту (наприклад, Обробка, Завершено або Відмовлено).
    - **Записи – Показує кількість записів,** включених у згенерований звіт.
    - **Дія** — надає кнопку завантаження файлу звіту. Це з'являється лише тоді, коли статус звіту «Завершено».
    - **Опція** пошуку — дозволяє користувачам шукати та фільтрувати список історії вакансій, щоб швидко знаходити конкретні записи.
- **Дія** – Дозволяє користувачу **редагувати** або **видаляти** конфігурацію вилучення даних.

Вибрана кампанія

1. Натисніть **«Додати витяг** даних».
2. Додайте **назву** та **опис** витягу даних.
3. Виберіть файл, щоб витягти дані з **Master** або **Transactional**.
4. Виберіть **Джерело** даних у випадаючому списку. Він активний лише для транзакційного вилучення даних.
5. Оберіть **кампанійну групу**. Доступні групи кампаній наведені на основі обраного джерела даних.
6. Виберіть кампанії. Доступна кампанія наведена на основі обраного джерела даних.

7. Натисніть **«Далі».**

Джерело даних

1. Джерело даних — це список полів, доступних для вибору. Існують стандартні джерела даних на основі обраного типу даних. Перемістіть **доступні поля** до **вибраних полів**.

   Приклад: активність дзвінків — це одне джерело даних. Джерело даних надає інформацію про спроби виклику та результати цих спроб.

2. Натисніть **«Далі».**

Редагувати налаштування розкладу

1. Виберіть необхідний **тип** запуску з **Regular Intervals**, **Scheduled** Time та **On Demand**.
2. Якщо обраний тип запуску — On Demand, введіть дату початку та кінцеву дату.
3. Виберіть **часовий пояс** у випадаючому списку, щоб звіт проходив відповідно до вибраного часового поясу.
4. Виберіть **Дні** запуску, щоб визначити, які дні тижня має бути виконаний звіт. Ви можете обрати кілька днів.
5. Якщо вибраний **тип** запуску — **це регулярні інтервали**, введіть **час початку** першого завдання, щоб визначити початковий час початку повторюваного звіту. Переконайтеся, що час початку першої роботи перевищує поточний системний час.
6. Введіть інтервал у хвилинах, щоб вказати, як часто звіт має запускатися після початку першої роботи.

   Приклад:

   Якщо час початку першого завдання налаштований на 8:00 PM, а інтервал встановлений на 60 хвилин, то:

   Перший звіт генерується о 9:00 PM і охоплює часовий діапазон від 8:00 PM (час початку звіту) до 9:00 PM (час завершення звіту).

   Наступні звіти генеруються кожні 60 хвилин, кожен охоплює відповідний годинний інтервал.

   Примітка:

   Поля First Job Start Time та Interval in Minutes вимкнені, поки звіт активний.

7. Введіть **ім'я** файлу.
8. Виберіть **розширення** файлу з **CSV** та **txt**. Якщо вибране розширення файлу — txt, виберіть **роздільник стовпців** у випадаючому меню.

   Примітка: Якщо дані, витягнуті з будь-якої таблиці, мають JSON-рядок, використовуйте формат txt для збереження файлу. Наприклад, таблиця журналу аудиту містить дані у рядку JSON.

9. Увімкніть **створення** файлів для конкретної таблиці. Це додає ім'я таблиці до файлу витягу даних. Ви не можете вимкнути цей вимикач. Енблуйте інший варіант, якщо потрібно. Інші опції видно залежно від обраного джерела даних.

10. Увімкніть **File Header Required** , якщо вам потрібен заголовок файлу.
11. Опція «Потрібен порожній файл **» увімкнена автоматично, коли ввімкнено**перемикач «Створення конкретного файлу для кампанії». Це записує файл без записів. Якщо вам не потрібен порожній файл, TURN це ВИМКНЕНО.

Це видно лише якщо обраний тип даних — Master.

12. Увімкніть додавання **подвійної пропозиції** , щоб додати подвійні лапки. Дані для кожного поля вбудовані у подвійні лапки.
13. Увімкніть **Append Date** Time, щоб додати серверний час. Файл зберігається з серверним часом, доданим до імені файлу.

    Примітка: Це обов'язково, якщо ви обираєте тип пробіжки як On Demand. Навіть для інших типів пробіжок ми рекомендуємо використовувати опцію Append Date Time. Це запобігає випадковому перезапису витягнутих файлів.
14. Активуйте **Alert on No Records** , щоб сповістити, коли витяг даних не повертає записів. Коли сповіщення спрацьовує, електронний лист надсилається групі отримувача, налаштованій у розділі Сповіщення. У листі міститься:
    - Ім'я витягу даних
    - Дата та час розкладу
    - Тип помилки: немає записів
15. Активуйте **Alert on Failure** , щоб повідомити, коли витягування даних не завершується через помилку. Коли сповіщення спрацьовує, електронний лист надсилається групі отримувача, налаштованій у розділі Сповіщення. У листі міститься:
    - Ім'я витягу даних
    - Дата та час розкладу
    - Тип помилки - Відмова
16. Натисніть **Зберегти** .

Місце зберігання

Екран призначення зберігання дозволяє користувачу зберігати файл вилучення даних. Перейдіть до **Звітів** > **Місце** призначення зберігання. За замовчуванням вибрано Shared Drive, а нижче наведені поля.

Виберіть тип сховища у розділах Shared Drive, S3 та Google Cloud Storage.

S3 Storage

1. Введіть **шлях** S3, який зберігає ваші дані вилучення. Це абсолютний шлях у відрі Amazon S3, куди ви плануєте зберігати дані вилучення. Приклад, *відро: \DE*.
2. Виберіть **галочку Role based Authentication** , якщо потрібно.
3. З'являється **кінцева точка регіону** AWS. Це регіон, у якому розташований ваш контейнер AWS S3.
4. Введіть **ключ** доступу AWS. Це ключ до доступу до вашого AWS S3 bucket. Ключі доступу використовуються для підписання запитів, які ви надсилаєте на Amazon S3. AWS перевіряє цей ключ і дозволяє доступ. Ви використовуєте ключі доступу, щоб

підписувати API запити, які робите до AWS.

5. Додайте **KMS Encryption** , якщо ви хочете, щоб дані були зашифровані за допомогою KMS шифрування AWS.
6. З'являється **секретний ключ** AWS. Це секретний ключ (як і пароль) для AWS Access Key, введеного вище. Поєднання ключа доступу ID та секретного ключа доступу потрібне для автора-

Тікаціон.

7. З'являється **шифрування на стороні сервера**. Це ключ шифрування/дешифрування, який визначає, що очищені дані шифруються за допомогою шифрування системи управління ключами AWS (KMS).
8. З'являється **ключ KMS**. Це ключ до розшифрування даних на S3 bucket.
9. Введіть **Архівний шлях** , який зберігає ваші архівовані дані. Приклад, *відро: \DE\archive*.

   Примітка: При наданні шляху не вказуйте жодних косих або зворотних слешів на початку. Наприклад, якщо ви вимагаєте, щоб ваші дані були архівовані у папці LCMArchive машини з адресою IP 172.20.3.74 і шляхом як LCMArchive. Якщо ви використовуєте підпапку під LCMArchive, вкажіть правильний шлях — LCMArchive\PurgeData.
10. Натисніть **Зберегти** .

Спільне зберігання диска

1. Введіть **ім'я IP/Host** пристрою, який зберігає ваші архівні дані.
2. Введіть **User ID** та **пароль** користувача, щоб отримати доступ до диска для зберігання даних. Це має бути комбінація домену та імені користувача. Наприклад, <домен>\Користувач ID.
3. Введіть **шлях** вилучення спільного диска, з якого мають бути витягнуті ваші дані.
4. Введіть **Архівний шлях** спільного диска, де мають зберігатися ваші дані.

   Примітка: При додаванні шляху не вказуйте косу косу або зворотну косу на початку. Наприклад, якщо ви вимагаєте, щоб ваші дані зберігалися у папці LCMArchive машини з адресою IP 172.xx.x.xx і шляхом як LCMArchive. Якщо ви використовуєте підпапку під LCMArchive, вкажіть правильний шлях — LCMArchive\PurgeData.
5. Натисніть **Зберегти** .

Google Cloud Storage

Введіть **поле Data Extraction Path** у Google Cloud Storage, яке зберігає ваші дані вилучення. Це абсолютний шлях на Google Cloud Platform, де ви плануєте зберігати дані вилучення.

1. Введіть **тип** рахунку. Це тип облікового запису, який використовується для доступу до Google Cloud Storage. Використовуйте ser-vice_account як тип облікового запису за замовчуванням.
2. Введіть **приватний ключ** облікового запису Google, щоб отримати доступ до Google Cloud Storage для розміщення архівованих даних.

3. Введіть **електронну** пошту клієнта клієнтського облікового запису Google Cloud Platform, який використовується для доступу до Google Cloud Storage.
4. Зайдемо до **архівного шляху** Google Cloud Storage, де додаток зберігає архівовані дані.
5. Натисніть **Зберегти** .

Примітка: Не використовуйте жодних спеціальних символів у іменах файлів, таких як /, \, :, *, ?, <, < та |.

Редагувати витяг даних

1. Виберіть витяг даних і натисніть **Редагувати** у **розділі Дія**.
2. Оновіть параметри і натисніть **Зберегти**.
3. Увімкніть **вимикач «Активувати** » для активації процесу вилучення даних.

Видалити витяг даних

1. Виберіть витяг даних і натисніть **Видалити** у **розділі Дія**.
2. Натисніть **«ОК** » у спливаючому вікні підтвердження.

Галузі

Галузі	Опис
Ім’я	Назва конфігурації витягу даних.
Опис	Опис конфігурації витягу даних.
Назва файлу	Ім'я файлу, яке зберігає витягнуті дані.
Історія роботи	Історія роботи конфігурації витягу даних. Щоб отримати доступ до деталей історії роботи, натисніть кнопку поруч, щоб розгорнути випадаючий список історії.
Майстер-тип	Тип джерела. Це витягує поля даних із основних джерел даних.
Транзакційний	Тип джерела. Це витягує поля даних із транзакційних джерел даних. Примітка: Продовжуйте обирати Групи кампаній / Кампанії або обидва лише якщо обрали Транзакційну.
Група кампанії	Список груп кампаній на основі обраного джерела даних.
Кампанія	Список кампаній на основі обраного джерела даних.
Джерело даних	Список джерел даних. Існують стандартні джерела даних у системній системі.

Тип пробіжки з регулярними інтервалами	Запускайте витяг даних через регулярні налаштовані інтервали. Використовуйте панель чисел або введення, щоб завершити поле Time Intervals in Mins. Вам дозволено обирати інтервали по 30 хвилин. Вилучення даних генерується періодично на інтервалі, налаштованому тут.
Тип запланованого пробігу	Заплануйте генерацію вилучення даних у певний час кожного дня.
Тип запуску на вимогу	Генерує витяг даних за запитом.
Дні показу	День початку вилучення даних.
IP/Ім'я хоста	Відображає адресу IP або ім'я хоста пристрою, який зберігає ваші архівні дані.
Ідентифікатор користувача	Відображає користувацький ID користувача, який отримує доступ до наведеного диска для зберігання даних. Це має бути комбінація домену та імені користувача. Наприклад, <домен>\Користувач ID.
Пароль	Відображає пароль для користувача для доступу до спільного диска.
Шлях вилучення	Відображає шлях на спільному диску, з якого потрібно витягти ваші дані.
Архівний шлях	Відображає шлях на спільному диску, де потрібно архівувати ваші дані.
Шлях S3	Шлях S3, який зберігає ваші дані вилучення. Це абсолютний шлях у відрі Amazon S3, куди ви плануєте зберігати дані вилучення.
Чи є автентифікація на основі ролей	Дозволяє автентифікацію на основі ролей
Кінцева точка регіону AWS	Це регіон, у якому розташований ваш контейнер AWS S3.
Ключ доступу AWS	Ключ для доступу до вашого AWS S3 bucket. Ключі доступу використовуються для підписання запитів, які ви надсилаєте на Amazon S3. AWS перевіряє цей ключ і дозволяє доступ. Ви використовуєте ключі доступу, щоб підписувати API запити, які робите до AWS.
Шифрування KMS	Шифрування KMS від AWS дозволяє шифрувати дані
Секретний ключ AWS	Це секретний ключ (як пароль) для введеного ключа доступу AWS. Для автентифікації потрібна комбінація ключа доступу ID та секретного ключа доступу.
Серверне шифрування	Це ключ для шифрування або дешифрування, який визначає, що очищені дані шифруються за допомогою шифрування системи управління ключами AWS (KMS).
Ключ KMS	Це ключ до розшифрування даних на S3 bucket.
Архівний шлях	Path to Storage ваших архівних даних.
Тип рахунку	Це тип облікового запису, який використовується для доступу до Google Cloud Storage. Використовуйте

	service_account як тип облікового запису за замовчуванням.
Приватний ключ	Це приватний ключ облікового запису Google для доступу до Google Cloud Storage для зберігання архівованих даних.
Електронна пошта клієнта	Це електронна адреса клієнтського облікового запису Google Cloud Platform, який використовується для доступу до Google Cloud Storage.
Архівний шлях	Це шлях у Google Cloud Storage, де додаток зберігає архівовані дані.

Примітки

- Звіт витягується з початку дня до запланованого часу, і файл розміщується у налаштованому місці зберігання.
- Коли ви витягуєте цей звіт вдруге, файл із першим витягом даних переміщується у налаштований шлях архіву. Останнє вилучення розміщується у налаштованому місці зберігання.
- Коли ви витягуєте цей звіт втретє, файл із другою ітерацією переміщується на налаштований шлях архіву, а файл першої ітерації видаляється. Дані третьої ітерації розміщуються у налаштованому місці зберігання.
- Усі три вищезазначені умови застосовуються лише тоді, коли перемикачі Створення конкретного файлу кампанії та Дата додавання, час ВИМКНЕНІ.
- Відстеження виклику

Деталі поля транзакцій

У наступних таблицях наведено виділені поля та їхні деталі:

- Активність дзвінків
- Діяльність агентів
- Глобальне завантаження
- Завантаження списку
- Інформація про список скрабів
- Журнал аудиту
- Огляд аудиту
- Анонімний Вхідний SMS
- SMS Вхідна сесія
- SMS Вихідна сесія
- SMS Статус доставки
- Помилка завантаження
- Глобальна помилка завантаження
- API Помилка завантаження
- Діяльність без виклику
- Контактні бізнес-дані
- Інформація про список

- Історія завантаження
- Відстеження виклику

Активність дзвінків

Таблиця джерел	Назва стовпця	Відображена назва	Тип даних	Опис
RPT_CallActivity	CONTACTID	КОНТАКТ ID	bigint null	Унікальний ідентифікатор для контакту в кам-пейні
RPT_CallActivity	CALLID	Ідентифікатор CALL	nvarch-ar (38)	Дзвінок ID застосовується для внутрішнього контактного посилання з метою відстеження активностей. Наприклад, відстеження переходу від вибору контактів до Res-chedule/Reports.
RPT_CallActivity	CAMPAIGNGROUP	ГРУПА КАМПАНІЇ	nvarch-ar (64)	Це та кампанійна група, до якої призначено кампейн.
RPT_CallActivity	CAMPAIGNID	КАМПАНІЯ ID	nvarch-ar (64)	Це назва кампанії. Наприклад, колекція.
RPT_CallActivity	GLOBALLISTID	GLOBALLIST ID	Bigi nt (null)	Це поточний серійний номер для кожного глобального списку, завантаженого в sys-tem.

OBD_GUActivity	ГЛОБАЛЬНА ІМ'Я	ГЛОБАЛЬНА НАЗВА ФАЙЛУ	nvarch-ar (64) (null)	Глобальне ім'я файлу con-tact для завантаження.
RPT_CallActivity	LISTID	Ідентифікатор LIST	int (не нульова)	Це генерація серійного номера під час завантаження контактів у кам-пейн.

OBD_ListInfo	СТАТУС СПИСКУ	СТАТУС СПИСКУ	int (null)	Цей стовпець містить ціле число, що позначає статус списку (Активний -0 або зупинений -1).
OBD_ListInfo	LISTCREATEDTIME	ЧАС СТВОРЕННЯ СПИСКУ	dat-etime (50) (null)	Дата та час розміщення файлу списку контактів для завантаження.
OBD_HD_ Історія завантаження	ЧАС ЗАВАНТАЖЕННЯ	ЧАС ЗАВАНТАЖЕННЯ	dat-etime (null)	Дата і час завершення завантаження списку.
RPT_CallActivity	CALLSTRATEGY	СТРАТЕГІЯ КОНТАКТІВ	nvarch-ar (64) (null)	Стратегія контакту застосовується до поточної спроби.
RPT_CallActivity	CONDITIONID	СТАН CSS	Bigint (null)	Внутрішній ID для умови CSS, що використовується під час вибору контакту.
OBD_Cus-tomFilterGroup	CUSTOMFILTERGROUP	CUSTOM FILTERGROUP	Інтелект (32) (null)	Це група умов CSS ID, у якій відображається поточна умова CSS.
OBD_Cus-tomFilters	CONDITIONSTRING	РЯДОК УМОВ	nvarch-ar (макс) (null)	Це група умов CSS ID, у якій відображається поточна умова CSS.

RPT_CallActivity	КОНТАКТНИЙ НОМЕР	КОНТАКТНИЙ НОМЕР	інт егр аці ї (64) (null)	Контактний номер, який набирають. Це також може бути електронна адреса у випадку цифрового каналу.
RPT_CallActivity	СТВОРЕНИЙ ЧАС	СТВОРЕНИЙ ЧАС	dat-etim e (null)	Дата і час, коли цей запис було внесено до бази даних звітності.
RPT_CallActivity	КІНЕЦЬ ЧАСУ	КІНЕЦЬ ЧАСУ	dat-etim e	Це момент, коли виклик повторюється-

			(null)	Cheduler-сервіс LCMContactRes-cheduler. Цей час вставляється у таблиці CallActivity.
RPT_CallActivity	ТРИВАЛІСТЬ ВИКЛИКУ	ТРИВАЛІСТЬ ВИКЛИКУ	int (null)	Коли CPA увімкнено, тривалість виклику калькулюється від моменту патчування агента до завершення дзвінка. Для реалізацій Cisco тривалість виклику калькулюється від початку виклику до його завершення.
RPT_CallActivity	РЕЖИМ ВИКЛИКУ	РЕЖИМ ВИКЛИКУ	nvarch-ar (4) (null)	Це контактний режим ID для контакту.
OBD_Modes	МОДОВА НАЗВА	НАЗВА РЕЖИМУ	nvarch-ar (64) (null)	Наприклад, назва режиму Home або Mobile, у якій контакт набирається.
RPT_CallActivity	РЕЗУЛЬТАТ ВИКЛИКУ	РЕЗУЛЬТАТ ДЗВІНКА	nvarch-ar (8) (null)	Результат дзвінка встановлюється набирачем або агентом контакту. Це може бути результат телефонії або бізнес-результат

RPT_CallActivity	КонтактПрирода	КонтактПрирода	nvarch-ar	Контактна природа для спроби. Можливі оцінки: Fresh, Res-cheduled, Normal Callback, Personal Call-back, AEM-Fresh, AEM-Reappointment, AEM-Callback, Fresh Moment або AEM-Fresh-Moment

OBD_Busi-nessOut-comePare nt	ГРУПА РЕЗУЛЬТАТІВ	ГРУПА РЕЗУЛЬТАТІВ	int (64) (null)	Це бізнес-група ID, відтворена на кам-пейн.
OBD_Busi-nessOut-comePare nt	ПРІЗВИЩЕ БАТЬКІВ	РЕЗУЛЬТАТ БАТЬКІВСЬКЕ ІМ'Я	nvarch-ar (64) (null)	Ім'я результату батьків.
OBD_Outcome	ВІДОБРАЖЕНА НАЗВА	ОПИС РЕЗУЛЬТАТУ	nvarch-ar (128) (null)	Опис телефонного або робочого набір для цієї спроби.
OBD_Outcome	RPCTYPE	RPCTYPE	nvarch-ar (8) (null)	Це класифікація, яка вказує, чи набір диспозиції для цієї спроби позначений як RPC (Правосторонній конспект) чи не-RPC.
OBD_Outcome	ISLIVEДЗВІНОК	ЖИВИЙ РЕЗУЛЬТАТ ДЗВІНКА	bit (null)	Позначає, чи встановлений результат для цього виклику позначений як «LIveCall» чи ні. Корисно для визначення відсотка Відмови від дзвінка.
RPT_CallActivity	ЧАС ПОЧАТКУ ВИКЛИКУ	ЧАС ПОЧАТКУ ВИКЛИКУ	dat-etim e (null)	Це час підключення дзвінка, якщо CPA увімкнений; якщо CPA вимкнено, це час, коли дзвінок передається агенту.
RPT_CallActivity	TARGETCAMPAIGNID	КОНТАКТІ Д ЦІЛІ	nvarch-ar (null)	Це позначає цільову кампанію ID на випадок, якщо поточний контакт

				прив'язаний до іншої кампанії.
RPT_CallActivity	TARGETCONTACTID	TARGETCONTACTID	Bigint (null)	Це позначає цільовий контакт ID цільової кампанії, якщо поточний контакт прив'язаний до іншої кампанії.

RPT_CallActivity	AGENTPERIPHERALN UMBE-R	АГЕНТ ID	nvarch-ar (64) (null)	Це позначає агента ID, який обробляв цю спробу виклику.
RPT_CallActivity	ІМ'Я АГЕНТА	ІМ'Я АГЕНТА	nvarch-ar (64) (null)	Ім'я агента, який займався цією спробою дзвінка.
RPT_CallActivity	RECOVERY KEY	КЛЮЧ ВІДНОВЛЕННЯ	Поплавок	Поточний номер, що позначає ідентифікатор на наборі для отримання ре-ульти дзвінка з набору.
RPT_CallActivity	TARGETAMOUNT	ЦІЛЬОВА СУМА	Float (null)	Це встановлена цінність як досягнутий ціль для конкретного бізнес-результату в цій спробі.
RPT_CallActivity	КОМЕНТАРІ АГЕНТА	КОМЕНТАРІ АГЕНТА	nvarch-ar (4000) (null)	Коментарі цього дзвінка, внесені агентом для контакту.
RPT_CallActivity	ТИП КАНАЛУ	ТИП КАНАЛУ	int (null)	Це тип каналу. 1 для SMS, 2 для ГОЛОСУ, 3 для ЕЛЕКТРОННОЇ ПОШТИ, 4 для CPAAS і 0 для IVR.
OBD_ChannelType	ОПИС КАНАЛУ	ОПИС КАНАЛУ	nvarch-ar (32) (null)	Опис каналу. Example, Voice, SMS та Email 1 для SMS, 2 для ГОЛОСУ, 3 для ЕЛЕКТРОННОЇ ПОШТИ, 4 для CPAAS і 0 для IVR.
RPT_CallActivity	CHILDLISTID	ДИТЯЧИЙ ЛИСТІД	int (null	Це ID, який призначається, коли контакти додаються до вже

			)	завантаженого списку.
RPT_CallActivity	ДОСТАВЛЕНИЙ ТИП	ДОСТАВЛЕНИЙ ТИП	nvarch-ar (32) (null)	Це відображає характер типу доставки контакту до набирача. Можливий вал-

				UES такі: • Звичайний • Звичайний не-PEWC • Зворотний виклик • AEM
RPT_CallActivity	TARGETCAMPAIGNGROUP	ЦІЛЬОВА КАМПАНІЙНА ГРУПА	nvarchar (64) (null)	Застосовується лише до спільного списку. Позначає групу кампаній, до якої передаються контакти з кампаній зі спільного списку.
RPT_CallActivity	ТИП ВИКЛИКУ	ТИП ВИКЛИКУ	Варча р (8) (null)	Він описує тип виклику. Можливі значення: • 0 – Звичайний виклик • 1 – Зворотний дзвінок • 2– AEM Call
RPT_CallActivity	CALLBACKAGENTID	CALLBACK AGENTID	nvarchar (128) (null)	ID агента, який оброблятиме запит на зворотний дзвінок.
RPT_CallActivity	CALLBACKAGENTNAME	ІМ'Я АГЕНТА ДЛЯ ПОВТОРНОГО ВИКЛИКУ	nvarchar (64) (null)	Ім'я агента, який оброблятиме запит на повторний дзвінок.

RPT_CallActivity	НОМЕР РАХУНКУ	НОМЕР РАХУНКУ	nvarch-ar (30) (null)	Номер рахунку — це унікальний номер, створений для контакту під час передачі контакту до набирача. Він містить сім унікальних ідентичних значень, що позначають кампанію ID, контакт ID тощо з роздільником труб.
RPT_CallActivity	КОНТАКТНІ СПРОБИ	КОНТАКТНІ СПРОБИ	tinyint (null)	Поточний номер повторної спроби, тобто набір номера

				Поки що були спроби встановити контакт.
RPT_CallActivity	СТАТУС КОНТАКТУ	СТАТУС КОНТАКТУ	int (null)	Це статус активності дзвінка контакту. Значення такі: 1 - ЗАКРИТО 2 - Тимчасово заблоковано 3 - Завантаження в процесі 4 - ДОСТАВЛЕНИЙ НА DIALER 5 - ПЕРЕЗАПИС 6 - СПИСОК ЗУПИНЕНО 7 - ЗАКРИТІ ЧЕРЕЗ КЕРОВАНІ КОНТАКТИ АБО ПРОМИВАННЯ 8 - Контакт зупинений і закритий 9 - КОНТАКТ ОЧИЩЕНО 10 - КОНТАКТ ПЕРЕНЕСЕНО НА ІНШУ КАМПАНІЮ 11 - НАЗАВЖДИ ПРИПИНЕНО 20 - ДОСТАВЛЕНИЙ КОНТАКТ ПРИПИНИВСЯ

				21 - ЗАБЛОКОВАНО ДЛЯ ДОСТАВКИ ПЛАТ 22 - ЗАБЛОКОВАНО ДЛЯ ДОСТАВКИ CSSКОНТАКТ IB 23 - ЗАБЛОКОВАНО ДЛЯ ДОСТАВКИ AEM 24 - ЗАБЛОКОВАНО RESCHDULE ДЛЯ ПЕРЕНЕСЕНЯ

				КОНТАКТ 25 - ЗАФІКСОВАНО RESCHDULE ДЛЯ БЛИЗЬКОГО КОНТАКТУ 30 - КОНТАКТ ЗАБЛОКОВАНО DNC 31 - КОНТАКТ ЗАБЛОКОВАНО NDNC 32 - КОНТАКТ ЗАБЛОКОВАНО DNCSCRUB 33 - КОНТАКТ ЗАБЛОКОВАНИЙ СУДОВИМ ПРОЦЕСОМ 34 - ТЕРМІН ДІЇ 35 - КАМПАНІЯ ЗУПИНЕНА
OBD_ КонтактСтатус Реа-сини	КОНТАКТІСТАНПРИЧИНА	ЗВ'ЯЖІТЬСЯ STATUSREASON	nvarch-ar (128) (null)	Ось чому статус контакту змінився. Наприклад, контакт може бути у статусі Locked. Додаток мав би заблокувати цей контакт для доставки для здійснення дзвінка через плату, CSS або AEM.
RPT_CallActivity	CALLBACKDATETIME	CALLBACKDATE TIM-E	dat-etim e (null)	Дата і час, призначені агентом для зворотного дзвінка для контакту.
RPT_CallActivity	ЧАС ДОСТАВКИ	ЧАС ДОСТАВКИ	dat-etim e (null)	Час, коли контакт доставляється до набирача.

RPT_CallActivity	ЗАПЛАНОВАНИЙ ЧАС ДОСТАВКИ	ЗАПЛАНОВАНИЙ DELIVE-RYTIME	dat-etim e (null)	Перенесений час для контактної справи.
RPT_CallActivity	ISWIRELESS	ISWIRELESS	bit (null)	Вказує, чи здійснюється поточна спроба до бездротового зв'язку

				(мобільний) номер. Це правда, якщо бездротовий зв'язок; Неправда, якщо це фіксована лінія. Забирає користь від Compliance DB, якщо це можливо. Інакше за замовчуванням значення — True.
RPT_CallActivity	PERIPHERALCALLKEY	ПЕРИФЕРІЙНИЙ ПОЗИВНИЙ КЛЮЧ	int (null)	Це позначає унікальний периферійний виклик ID (так само, як і трансферований виклик).
RPT_CallActivity	RESERVATIONCALLDURATI-ON	ТРИВАЛІСТЬ ДЗВІНКА ДЛЯ БРОНЮВАННЯ	int (null)	Тривалість дзвінка (у мілісекундах) для цього агента була зарезервована. У режимі попереднього перегляду це включає час останнього попереднього перегляду та час набору номера, виконання CPA та передачі дзвінка агенту. У прогнозному режимі, якщо зарезервований агент відключається ще до підключення до cus-tomer, це значення дорівнює NULL, оскільки агент ще не пов'язаний із клієнтом. У таких

				випадках час утримання відповідного запису Ter-mination Call Detail буде відображати час бронювання агента.
RPT_CallActivity	ЧАС ПЕРЕГЛЯДУ	ЧАС ПОПЕРЕДНЬОГО ПЕРЕГЛЯДУ	dat-etim e (null)	Час, коли агенту запропонували контакт для попереднього перегляду від набирача.
RPT_CallActivity	SFUID	SFUID	nvarch-ar (макс) (null)	Це користувач Service Cloud Voice CRM ID, який використовується для імпорту контактів.

RPT_CallActivity	КОНТАКТНА ДЕТАЛЬ	КОНТАКТНА ІНФОРМАЦІЯ	nvarch-ar (макс) (null)	Цей стовпець містить контактну інформацію у форматі XML даних, який передається до наборника. Наприклад, ім'я, прізвище, контактний номер тощо.
RPT_CallActivity	SFLEADID	Salesforce Cam-paign LEAD ID	nvarch-ar (200) (null)	Це унікальний ID, згенерований у Service Cloud Voice.
RPT_CallActivity	SFCONTACTID	Salesforce cam-paign CONTACT ID	nvarch-ar (200) (null)	Це Service Cloud Voice контакт ID кампанії.
RPT_CallActivity	SFCAMPAIGNID	Salesforce cam-paign ID	nvarch-ar (200) (null)	Кампанія Service Cloud Voice CRM ID, через яку імпортується контакт.
RPT_CallActivity	ЗВОРОТНИЙ ДЗВІНОК ЗАПИТАНИЙ	ЗВОРОТНИЙ ДЗВІНОК ЗАПИТАНИЙ	nvarch-ar (64) (null)	Це агент ID агента, який реєструє запит на зворотний виклик.
RPT_CallActivity	CALLBACKREGISTERE DTYPE	ТИП РЕЄСТРАЦІЇ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ	Варча р (23) (null)	Характер зворотного дзвінка на момент реєстрації агентом. Можливі значення: 0 – Звичайний виклик 1 – PCB (особистий зворотний дзвінок) 2 – NCB (звичайний зворотний виклик)

RPT_CallActivity	Тип спроби зворотного виклику	ТИП СПРОБИ ПОВТОРНОГО ВИКЛИКУ	nvarch-ar (17) (null)	Тип дзвінка на момент спроби набору номера. Можливі значення — NCB і PCB.
RPT_CallActivity	ПОТОЧНИЙ ЦИКЛ	ПОТОЧНИЙ ЦИКЛ	int	Коли стратегія циклу — це

			(null)	Використовується, це поле фіксує поточний цикл. Наприклад, якщо цикл ітерації контакту знаходиться у другому циклі, це поле містить 2 у ньому.
RPT_CallActivity	ЦЕ ПОТОЧНИЙ ЦИКЛ ЗАВЕРШЕННЯ	ПОТОЧНИЙ ЦИКЛ ЗАВЕРШЕНО	bit (null)	Прапорець, що вказує на сукупність поточного циклу, тобто всі режими вимкнені.
RPT_CallActivity	ПОПЕРЕДНІЙ ЛІДСКОР	ПОПЕРЕДНІ Й ЛІДЕРСЬКИЙ РАХУНОК	int (null)	Значення лід-балу, присвоєне на момент завантаження.
RPT_CallActivity	ПОТОЧНИЙ РЕЗУЛЬТАТ	ПОТОЧНИЙ ЛІДЕРСЬКИ Й РАХУНОК	int (null)	Значення лід-балу, присвоєне агентом.
RPT_CallActivity	АКТУАЛЬНА ЦІННІСТЬ	НОМЕР ТЕЛЕФОНУ	nvarch-ar (225) (null)	Це номер телефону, завантажений зі списку лідів.
RPT_CallActivity	STATELAWGROUPNAM E.	НАЗВА ГРУПИ STATELAW	nvarch-ar (256) (null)	Він позначає назву групи з прав штату, використану під час цієї спроби.
OBD_Campaign_ Категорія	CAMPAIGNCATEGORY NA-ME	НАЗВА КАТЕГОРІЇ КАМПАНІЇ	nvarch-ar (64) (null)	Це назва категорії кампанії.
RPT_CallActivity	Назва DNCCAMPAIGN	НАЗВА КАТЕГОРІЇ КАМПАНІЇ DNC	nvarch-ar (макс) (null)	Це назва категорії DNC cam-paign.

RPT_CallActivity	У НАПРЯМКУ	ВХІДНИЙ ВИКЛИК	bit (null)	Якщо поточний запис спроби створено з вхідного виклику, значення встановлюється на 1, інакше значення встановлюється на 0.
RPT_CallActivity	DIALLERREFERENCEID	DIALLER REFERENCEID	nvarch-ar	Це контакт ID або Дзвінок ID, створений платформою набору. Dialer-

			(64) (null)	Конкретні галузі такі: • .
OBD_CallActivity	КонтактПрирода	Contact_Nature	nvarch-ar	Контактна природа для спроби. Можливі оцінки: Fresh, Res-cheduled, Normal Callback, Personal Call-back, AEM-Fresh, AEM-Reappointment, AEM-Callback, Fresh Moment або AEM-Fresh-Moment
RPT_CallActivity	СТАТУС, ЗМІНЕНИЙ	СТАТУС ЗМІНЕНО	nvarch-ar (128) (null)	Користувач ID суб'єкта, який змінив статус контакту.
RPT_CallActivity	СТАТУС ЗМІНЕНО	СТАТУС ЗМІНЕНО	dat-etim e (null)	Дата і час зміни статусу контакту.
RPT_CallActivity	DEVICEID	ПРИСТРІЙ ID	nvarch-ar (255) (null)	Визначає, чи заблоковано контакт як DNC за номером або бізнес-полем.
RPT_CallActivity	OVERRIDEPEWCVALI DATIO-N	ВАЛІДАЦІЯ PEWC OVERRIDE	Біт (не нуль ова)	Під час взаємодії, якщо клієнт дозволяє позначити конкретний контакт як не-PEWC дзвінок і дозволяє автоматичний набір номера, агенти визначають галочку, щоб перевизначити валідацію PEWC для цього контактного агента.

RPT_CallActivity	DIALERAGENTCALLBACK	ЗВОРОТНИЙ ДЗВІНОК АГЕНТА DIALER	Біт (ненульова)	Це значення визначає, чи встановлено результат як callback звичайним агентом чи клікером. Значення 0 означає, що це встановлюється нормальним агентом; 1 означає, що це встановлюється клікерним агентом.

RPT_CallActivity	Дата старту DNC	ДАТА ПОЧАТКУ DNC	dat-etim e (null)	При реєстрації DNC з обмеженим часом, дата початку вказана на момент реєстрації.
RPT_CallActivity	DNCENDDATE	КІНЦЕВИЙ ТЕРМІН НАЦІОНАЛЬНОЇ ПАРТІЇ	dat-etim e (null)	Коли реєструється DNC з обмеженим часом, дата завершення вказана на момент реєстрації.
RPT_CallActivity	DNCTYPE	ТИП DNC	nvarch-ar (1) (null)	Тип DNC, застосований до контакту, застосовується до конкретної кампанії або для всіх кампаній.
RPT_CallActivity	IDENTITYAUTHENTICAT IO-NENABLED	УВІМКНЕНО АВТЕНТИФІКАЦІ Ю ІДЕНТИФІКАЦІЇ	Біт (не нуль ова)	Це позначає, чи є поле Iden-tityAuthentic-ationEnabled увімкнено або вимкнено для контакту.
RPT_CallActivity	ІДЕНТИЧНІСТЬ/УСПІХ	УСПІХ АВТЕНТИФІКАЦІЇ ІДЕНТИЧНОСТІ	Біт (не нуль ова)	Це визначає, чи є автентифікація особистості успішною чи ні.
RPT_CallActivity	SMSTRANSACTIONCOU NT	SMS КІЛЬКІСТЬ ТРАНЗАКЦІЙ	int (не нуль ова)	Count — це кількість транзакцій SMS між користувачем і SMS сервісом, застосовна при використанні двостороннього SMS.

RPT_CallActivity	ТРИВАЛІСТЬ ПЕРЕГЛЯДУ	ТРИВАЛІСТЬ ПРЕВ'Ю	int (null)	Час, який агент витрачає на попередній перегляд дзвінка та прийняття, пропуск або відхилення (закриття) контакту.
RPT_CallActivity	НАСТУПНИЙ ГРАФІК DATETIME	НАСТУПНА ДАТА РОЗКЛАДУ ЧАС	dat-etime (50) (null)	Це позначає наступну заплановану дату та час повторного дзвінка.
RPT_CallActivity	NEXTSCHEDULEMODE	РЕЖИМ НАСТУПНОГО РОЗКЛАДУ	nvarch-ar (50) (null)	Це позначає режим запланованого зворотного виклику.

RPT_CallActivity	TOTAL PRIMARYAUTH	ПОВНА ПЕРВИННА АВТЕНТИФІКАЦІЯ	int (null)	Загальна кількість запитів, надісланих до служби автентифікації ідентифікації для отримання автентифікації за допомогою випадкового дзвінка (переддзвінкової аутентиції) з cus-tomer, перед доставкою на набирач для одного контакту. Запит ініціюється з системи (движка подачі).
RPT_CallActivity	ПІДТВЕРДЖЕНИЙ ПЕРВИННИЙ АВТОР	ПЕРЕВІРЕНА ПЕРВИННА АВТЕНТИФІКАЦІЯ	int (null)	Загальна кількість cus-tomer відповідей від служби аутентифікації ідентичності для запиту, надісланого для виклику автентифікації (передвикликова автентифікація). Запит ініціюється з системи (движка подачі).
RPT_CallActivity	ЗАГАЛЬНА ДРУГОРЯДНА	ПОВНА ВТОРИННА АВТЕНТИФІКАЦІЯ	int (null)	Загальна кількість запитів, надісланих до служби автентифікації ідентифікації для отримання аутентифікації для кожної ідентифікації від клієнта під час дзвінка (аутентифікація за викликом). Запит ініційується агентом.

RPT_CallActivity	ПІДТВЕРДЖЕНИЙ вторинний автор	ПЕРЕВІРЕНА ВТОРИННА АВТЕНТИФІКАЦІЯ	int (null)	Загальна кількість cus-tomer відповідей від «служби авторизації ідентифікації» на кожен запит, надісланий для кожної ідентичності, під час дзвінка (on-call authen-tication). Запит ініціюється агентом.
RPT_CallActivity	COMPELLIEDDURATIONINM-	ОБЧИСЛЮЄТЬСЯ	int	Він завершив дзвінок

	S	DURATIONINMS	(null)	Тривалість (у мілісекундах) на основі налаштованої частоти імпульсу. Використовується для розрахунку рахунків.

Діяльність агентів

Таблиця джерел	Назва стовпця	Відображена назва	Тип даних	Опис	Платформа
RPT_AEA-gentДіяльність	AgentID	AgentID	Нварчар (50) (null)	Ім'я агента входить у базу даних при кожній зміні стану.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentДіяльність	AgentState	Стан оператора	Нварчар (100) (не нульова)	Стан агента, наприклад *Готовий* чи *Не готовий* тощо, відображає різні стани, які можуть виникати.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentДіяльність	ДАТА АКТИВНОСТІ	ДАТА АКТИВНОСТІ	варчар (30) (null)	Він показує дату та час активності.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentДіяльність	InsertedTime	Вставлений час	Дата (null)	Він відображає дату та час, коли стан зміни агента інфільтрується в базу даних.	Amazon Connect

RPT_AEA-gentДіяльність	LCMKey	LCMKey	Нварчар (60) (null)	Він складається з ContactID, ModeID, Cam-paignKey, ContactRetries, ModeRetries, TimeZoneID,	Amazon Connect

				та TenantID, розділений роздільником.	
RPT_AEA-gentДіяльність	BlendingState	Стан змішування	варчар (10) (null)	Стан змішування агента визначає, чи є він вхідним чи вихідним.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentДіяльність	ЧАС ПОЧАТКУ	ЧАС ПОЧАТКУ	Дата (null)	Він показує дату початку та час активності.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentДіяльність	КІНЕЦЬ ЧАСУ	КІНЕЦЬ ЧАСУ	Дата (null)	Він показує дату та час завершення діяльності.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentДіяльність	ТРИВАЛІСТЬ СЕКУНДА-S	ТРИВАЛІСТЬ СЕКУНДА-S	int (null)	Він показує тривалість активності.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentДіяльність	ISINCALL	ISINCALL	int (не нульова)	Він показує, чи є активність поточною орендою у дзвінку.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentДіяльність	TENANTID	TENANTID	bigint (null)	Це Орендар ID.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentДіяльність	СУБТЕНАНТИД	СУБТЕНАНТИД	bigint (null)	Це суборендар ID.	Amazon Connect

Анонімний Вхідний SMS

Таблиця джерел	Назва стовпця	Відображена назва	Тип даних	Опис

RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	ID	ID	bigint (не null)	Автоматична генерація унікального ідентифікатора для вхідного повідомлення.
RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	Джерело	Джерело	Нварчар (20) (null)	Вихідний пристрій (контактний номер) повідомлення SMS.

RPT_ITR_Inc om-ingMessageL og	Одержувач	Одержувач	Нварчар (20) (null)	Пристрій призначення (контактний номер) повідомлення SMS.
RPT_ITR_Inc om-ingMessageL og	Повідомлення	Повідомлення	Нварчар (256) (null)	Зміст SMS mes-sage.
RPT_ITR_Inc om-ingMessageL og	Час входу	Час входу	Дата (null)	Дата та час, коли застосування було створено цей запис у журналі.
RPT_ITR_Inc om-ingMessageL og	TenantID	TenantID	int (null)	Орендар ID автоматично генерується апликацією при створенні нового орендаря.
RPT_ITR_Inc om-ingMessageL og	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Суборендар ID автоматично генерується додатком при створенні нового ten-ant.

API Помилка завантаження

Таблиця джерел	Назва стовпця	Відображена назва	Тип даних	Опис
RPT_AddContact _ Помилка	ErrorID	ErrorID	bigint (null)	Автоматична генерація помилки ID для цієї помилки.
RPT_AddContact _ Помилка	MethodName	MethodName	Нварчар (100) (null)	Метод API, який спричинив цю помилку.

RPT_AddContact_ Помилка	Результат	Результат	Нварчар (16) (null)	Результат відповіді API (Невдача чи успіх).
RPT_AddContact_ Помилка	Опис результату	Опис результату	Нварчар (512) (null)	Опис відповіді API.
RPT_AddContact_	LogDate	LogDate	ДатаЧас	Дата та

Помилка			(null)	час, коли запис помилки був записаний десять у журнал.
RPT_AddContact_ Помилка	CampaignID	CampaignID	Нварчар (64) (null)	Кампанія ID повідомила про цю помилку.
RPT_AddContact_ Помилка	Тип виклику	Тип виклику	варчар (8) (нуль)	Він описує тип виклику. Можливі значення: 0 – Звичайний виклик 1 – Зворотний дзвінок 2 – AEM Call
RPT_AddContact_ Помилка	ДзвінокСтартДатаЧас	ДзвінокСтартДатаЧас	Нварчар (32) (null)	Час початку дзвінка для контакту, визначений під час завантаження.
RPT_AddContact_ Помилка	CallEndDateTime	CallEndDateTime	Нварчар (32) (null)	Дата і час завершення дзвінка.
RPT_AddContact_ Помилка	BusinessFieldXML	BusinessFieldXML	Нварчар (2000) (null)	Дані XML у параметрі; Це стосується бізнес-сфер.
RPT_AddContact_ Помилка	Пріоритет	Пріоритет	варчар (8) (нуль)	Пріоритетність контакту, на основі якої він доставляється до набирача

RPT_AddContact_ Помилка	ModeXML	ModeXML	Нварчар (2000) (null)	Дані XML, які містять режими дзвінків, такі як мобільний, Home телефон, робочий телефон тощо.
RPT_AddContact_ Помилка	UserID	UserID	Нварчар (32) (null)	Користувач ID сутності, що споживає API.
RPT_AddContact_	SMSData	SMSData	Нварчар	Повідомлення

Помилка			(128) (null)	Текст, який надсилаєтьс я через SMS.
RPT_AddContact _ Помилка	MailSubject	MailSubject	Нварчар (128) (null)	Тема листа, коли повідомленн я надсилаютьс я в рамках камери електронної пошти.
RPT_AddContact _ Помилка	MailMsg	MailMsg	Нварчар (128) (null)	Зміст Email mes-sage.
RPT_AddContact _ Помилка	EmailAttachment	EmailAttachment	Нварчар (128) (null)	Вкладення (ім'я файлу), яке є частиною електронного листа.
RPT_AddContact _ Помилка	Поштовий індекс	Поштовий індекс	Нварчар (32) (null)	Контактний поштовий індекс.
RPT_AddContact _ Помилка	КонтактДеталь	КонтактДеталь	Нварчар (2000) (null)	У цьому стовпці зберігається контактна інформація у форматі даних XML, який передається до наборника. Наприклад, ім'я, прізвище, контактний номер тощо.
RPT_AddContact _ Помилка	ListID	ListID	Нварчар (50) (null)	Список ID, до якого належить ця контактність.

RPT_AddContact _ Помилка	LockContact	LockContact	bit (null)	Це вказує, чи потрібно заблокувати контакт з моменту доставки. Це 1, якщо контакт заблокований; 0, якщо не заблоковано.
RPT_AddContact _ Помилка	DedupBussFld	DedupBussFld	Нварчар (32) (null)	Бізнес-поле Dedup
RPT_AddContact _ Помилка	IgnoreCloseContact	IgnoreCloseContact	Біт	Чи має заявка

			(null)	ігнорувати закритий контакт.
RPT_AddContact _ Помилка	Опис помилки	Опис помилки	варчар (512) (null)	Опис помилки API відповіді.
RPT_AddContact _ Помилка	ContactID	ContactID	Нварчар (16) (null)	Контакт ID створений для цього контакту.
RPT_AddContact _ Помилка	ErrorXML	ErrorXML	Нварчар (1024) (нуль)	Ім'я файлу XML відповідає деталям помилки.
RPT_AddContact _ Помилка	LeadScore	LeadScore	Нварчар (16) (null)	Головний бал за цей контакт.
RPT_AddContact _ Помилка	TenantID	TenantID	int (null)	Орендар ID автоматично генерується апликацією при створенні нового орендаря.
RPT_AddContact _ Помилка	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Підорендар ID автоматично генерується додатком при створенні нового ten-ant.

Журнал аудиту

Таблиця джерел	Назва стовпця	Відображена назва	Тип даних	Опис
RPT_AuditLog	ID	ID	int (не нульова)	Автоматично згенерований унікальний ідентифікатор для запису журналу.

RPT_Users	UserID	UserID	Нварчар (100) (null)	Користувач ID (ім'я користувача), який виконав цю діяльність.
RPT_AuditLog	Модуль	Модуль	Нварчар (64) (null)	Прикладний модуль або компанент, де

				Ця діяльність виконується. Наприклад, Cam-paign, Global Uploader тощо.
RPT_AuditLog	Експлуатація	Експлуатація	Нварчар (64) (null)	Операцію, виконану користувачем. Наприклад, Create, Update, Delete.
RPT_AuditLog	Дані	Дані	Нварчар (Макс) (Null)	Дані, які користувач запитував для активності, яку ініціював.
RPT_AuditLog	CreatedDate	CreatedDate	Дата (null)	Дата та час, коли застосування було створено цей запис у журналі.
RPT_AuditLog	TenantID	TenantID	int (null)	Орендар ID автоматично генерується аплікацією при створенні нового орендаря.
RPT_AuditLog	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Підорендар ID автоматично генерується додатком при створенні нового ten-ant.

Огляд аудиту

Таблиця джерел	Назва стовпця	Відображена назва	Тип даних	Опис

RPT_AuditTrail	ID	ID	bigint (не нульова)	Автоматично згенерований унікальний ідентифікатор для запису журналу.
RPT_Users	UserID	UserID	Нварчар (100) (null)	Користувач ID (ім'я користувача), який

				виконав цю діяльність.
RPT_AuditTrail	Експлуатація	Експлуатація	Нварчар (50) (null)	Операцію, виконану користувачем . Наприклад, Create, Update, Delete.
RPT_AuditTrail	Дані	Дані	варбінар ний (max) (null)	Дані, які користувач запитував для активності, яку ініціював.
RPT_AuditTrail	CreateDate	CreateDate	Datetim e (не null)	Дата та час, коли застосування було створено цей запис у журналі.
RPT_AuditTrail	Назва сторінки	Назва сторінки	варчар (50) (null)	Сторінка заявки або компанент, де виконується ця діяльність. Наприклад, Cam-paign, Global Uploader тощо.
RPT_AuditTrail	EnterpriseId	EnterpriseId	int (не нульова)	Унікальний ідентифікатор для «Ентерпрайза».
RPT_AuditTrail	IsActive	IsActive	Біт (не нульова)	Позначає активний запис, а за замовчуванн ям встановлено на 1

RPT_AuditTrail	IsDeleted	IsDeleted	Біт (не нульова)	Позначає, що запис м'яко видалений, а за замовчуванням встановлено 0
RPT_AuditTrail	TenantID	TenantID	int (null)	Орендар ID автоматично генерується аплікацією, коли створюється новий орендар.

RPT_AuditTrail	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Підорендар ID автоматично генерується додатком при створенні нового ten-ant.

SMS Статус доставки

Таблиця джерел	Назва стовпця	Відображена назва	Тип даних	Опис
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Джерело	Джерело	Нварч ар (36) (null)	Номер пристрою (контактний номер) джерела SMS.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Одержувач	Одержувач	Нварч ар (36) (null)	Номер пристрою (номер такту) пункту призначення SMS.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Повідомлення	Повідомлення	Нварчар (макс) (null)	Контент для текстових повідомлень SMS.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Стан доставки	Стан доставки	Нварч ар (50) (null)	Статус доставки повідомлення SMS. Наприклад, Успіх, Невдача тощо.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	GatewayMsgID	GatewayMsgID	Нварчар (100) (null)	Це повідомлення Gate-way ID.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Актуальна відповідь	Актуальна відповідь	Нварчар (макс) (null)	Ось відповідь.

RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	ЗаписДатаЧас	ЗаписДатаЧас	ДатаЧас (не нульова)	Дата і час запису були

				створено в таблиці.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	CampaignID	CampaignID	Нварчар (64) (null)	Кампанія ID, з якої надсилається SMS.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	ContactID	ContactID	int (null)	Унікальний контакт ID, куди надсилається SMS.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Тип провайдера	Тип провайдера	Нварчар (128) (null)	Тип SMS, наприклад, SMPP.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Deliv-eryStatusUpdatedDateTime	Deliv-eryStatusUpdatedDateTime	Дата (null)	Дата і час оновлення статусу доставки для цього запису.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	ErrorCode	ErrorCode	Нварчар (10) (null)	Ось код помилки.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	TenantID	TenantID	int (null)	Орендар ID автоматично генерується заявкою, коли створюється новий орендар.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Субтенант ID автоматично генерується аплікацією, коли створюється новий орендар.

SMS Вхідна сесія

Таблиця джерел	Назва стовпця	Відображена назва	Тип даних	Опис

RPT_ITR_ Ses-sionDetail	ID	ID	Нварчар (36) (null)	Автоматично згенерований унікальний ідентифікатор для вхідного повідомлення.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	Текст	Текст	Нварчар (макс) (null)	Текст повідомлення, надісланого через SMS.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	IsSent	IsSent	Біт (не нульова)	Це вказує, чи надіслано повідомлення контакту.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	Дата	Дата	ДатаЧас (не нульова)	Дата, коли було надіслано SMS mes-sage.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	Назва	Назва	варчар (100) (null)	Об'єкт SMS mes-sage
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	Відповісти	Відповісти	Нварчар (Макс) (Null)	Відповідь отримана від отримувача повідомлення.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	SequenceId	SequenceId	int (null)	Автоматична генерація створювала ID для повідомлення, отриманого додатком.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	GatewayMsgID	GatewayMsgID	Нварчар (128) (null)	ID генерується шлюзом SMS для цього повідомлення

RPT_ITR_ Ses-sionDetail	Номер рахунку	Номер рахунку	Нварчар (256) (null)	Номер рахунку (LCMKey / CAID) контакту.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	CampaignID	CampaignID	Нварчар (128) (null)	Кампанія ID, на яку надходить Inbound SMS.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	RefGatewayMsgID	RefGatewayMsgID	Нварчар (100) (null)	Повідомлення ID згенероване шлюзом SMS.

RPT_ITR_ Ses-sionDetail	ContactID	ContactID	int (null)	Унікальний con-tact ID з якого отримує вхідний mes-sage.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	TenantID	TenantID	int (null)	Орендар ID автоматично генерується апликацією при створенні нового орендаря.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Підорендар ID автоматично генерується додатком при створенні нового ten-ant.

SMS Вихідна сесія

Таблиця джерел	Назва стовпця	Відображена назва	Тип даних	Опис
RPT_ITR_Session	Джерело	Джерело	Нварчар (36) (null)	Вихідний контакт (короткий код) для вихідного повідомлення SMS.
RPT_ITR_Session	Одержувач	Одержувач	Нварчар (36) (null)	Контактний номер призначення для вихідного повідомлення SMS.

RPT_ITR_Session	Результати	Результати	Нварчар (20) (null)	Набір Результату для контакту SMS. Вихідні матеріали можна встановити через дизайнера сценарію, статус делікації SMS сервісу pro-vider або очікування відповіді від замовника.

RPT_ITR_Session	IsTimedOut	IsTimedOut	bit (null)	Це вказує, чи SMS message був вичерпаний перед відправленням, чи був успішно надісланий.
RPT_ITR_Session	Дата	Дата	Datetime (не null)	Дата і час, коли було надіслано повідомлення.
RPT_ITR_Session	ID	ID	Нварчар (36) (не нульова)	Автоматично згенерований унікальний ідентифікатор вихідного повідомлення.
RPT_ITR_Session	Номер рахунку	Номер рахунку	Нварчар (64) (не нульова)	Номер рахунку (LCMKey / CAID) контакту.
RPT_ITR_Session	Помилка	Помилка	варчар (100) (null)	Це пов'язано з функціональністю Call Guide через Script Designer у додатку.
RPT_ITR_Session	FormId	FormId	int (null)	Для форми ID з якої було надіслано вихідне повідомлення SMS.
RPT_ITR_Session	Тип результату	Тип результату	варчар (20) (null)	Тип результату. Незалежно від того, чи належить набір результатів Успіху, чи

				Невдачі, як він налаштований.
RPT_ITR_Session	ModifiedDate	ModifiedDate	Дата (null)	Дата і час останнього оновлення цього запису.
RPT_ITR_Session	AGENTID	AGENTID	Нварчар (64) (null)	Агент ID агента, який керує цією взаємодією.

RPT_ITR_Session	СТАТУС	СТАТУС	Нварчар (32) (null)	Статус вихідного повідомлення SMS, такого як Відправлено, Оброблено, Невдано тощо.
RPT_ITR_Session	COMMITEDBY	COMMITEDBY	Нварчар (32) (null)	Дані користувача, який зафіксував це у базі даних.
RPT_ITR_Session	CampaignID	CampaignID	Нварч ар (нуль)	Кампанія ID, на яку отримує Inbound SMS.
RPT_ITR_Session	ContactID	ContactID	int (null)	Унікальний контакт ID з якого отримує вхідний мес-сейдж.
RPT_ITR_Session	TenantID	TenantID	int (null)	Орендар ID автоматично генерується аплікацією, коли створюється новий орендар.
RPT_ITR_Session	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Підорендар ID автоматично генерується додатком при створенні нового ten-ant.

Помилка завантаження

Таблиця джерел	Назва стовпця	Відображена назва	Тип даних	Опис
RPT_Error	ERRORID	ERRORID	bigint (null)	Автоматично згенерована помилка

				ID для цієї помилки.
RPT_Error	ТИП ПОМИЛКИ	ТИП ПОМИЛКИ	Нварчар (32) (null)	Тип помилки, яку створює додаток. Наступні значення є dis-

				Зіграно: • Погано • Недійсно • Невідповідність • Код телефону • Пріоритет • Момент контакту • BussFldValidation • Часовий пояс • Недійсний стан • DNC • NDNC • Дублікат • Поштовий індекс • Контакт не вдалося • Судові процеси • Провалився в BTTC • Відповідність DNCScrub • Поганий CPT • Поганий PEWC
RPT_Error	ОПИС	ОПИС	Нварчар (255) (null)	Опис помилки.
RPT_Error	ЧАС ПОМИЛКИ	ЧАС ПОМИЛКИ	ДатаЧас (null)	Дата і час, коли помилка були вказані у заяві.
RPT_Error	ЗАПИС ПОМИЛОК	ЗАПИС ПОМИЛОК	Текст (null)	Запис помилки – деталь помилки, як у журналі.
RPT_Error	UPLOADERTYPE	UPLOADERTYPE	char (1) (null)	Завантажувач, який повідомив про цю помилку — Contact, Global, Scrub, Compliance тощо — це деякі типи завантажувачів. Такі значення відключаються: • U - Автоматичне завантаження

				• W - Завантаження через веб-сервіс
RPT_Error	CAMPAIGNID	CAMPAIGNID	Нварчар (64) (null)	Кампанія ID яка виправила цю помилку.
RPT_Error	LISTID	LISTID	int (null)	Список ID, до якого належить помилка.
RPT_Error	FILEID	FILEID	int (null)	Файл ID (якщо завантажується через файл), до якого стосується ця помилка.
RPT_Error	ІМ'Я ФАЙЛУ	ІМ'Я ФАЙЛУ	Нварчар (1000) (нуль)	Назва файлу завантаження, що спричинила цю помилку.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 1	RESERVEDFIELD1	Нварчар (128) (null)	Для майбутнього використання.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 2	RESERVEDFIELD2	Нварчар (128) (null)	Для майбутнього використання.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 3	RESERVEDFIELD3	Нварчар (128) (null)	Для майбутнього використання.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 4	RESERVEDFIELD4	Нварчар (128) (null)	Для майбутнього використання.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 5	RESERVEDFIELD5	Нварчар (128) (null)	Для майбутнього використання.
RPT_Error	TenantID	TenantID	int (null)	Орендар ID автоматично генерується заявкою, коли створюється новий орендар.
RPT_Error	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Підорендар ID автоматично генерується аплікацією, коли створюється новий орендар.

Деталі коду помилок

Тип помилки	Опис	Чи завантажено/заблоковано

		контакт?
Погано	Недійсний номер	Контакт дозволено завантажувати, якщо інший режим дійсний.

Недійсно	Недійсна електронна адреса	Контакт дозволено завантажувати, якщо інший режим дійсний.
Невідповідність	Невідповідність заголовка	Заблоковано
Код телефону	Часовий пояс недоступний для коду регіону	Контакт дозволено для завантаження.
Пріоритет	Неправильний пріоритет	Заблоковано
Момент контакту	Формат Date Time недійсний	Заблоковано
BussFldValidation	Валідація бізнес-сфери не проходить	Заблоковано
Часовий пояс	Недійсний часовий пояс	Заблоковано
Недійсний стан	Недійсна назва штату	Заблоковано
DNC	Бізнес-сфера, позначена як DNC	Заблоковано
DNC	Контакт позначений як DNC	Заблоковано
DNC	Режим позначений як DNC	Режим заблоковано
NDNC	Контакт позначений як NDNC	Заблоковано
NDNC	Режим позначений як NDNC	Режим заблоковано
Дублікат	Дублікат у файлі	Заблоковано
Часовий пояс	Недійсний поштовий індекс і часовий пояс	Заблоковано
Контакт не вдалося	Якщо всі режими недійсні	Заблоковано
Код телефону	Недійсний код телефону	Контакт дозволено завантажувати, якщо інший режим дійсний.
Код телефону	Зв'язок не вдалося через недійсні телефонні коди	Заблоковано
Режим невдало	Зв'язок не вдалося через недійсний код та недійсний номер	Заблоковано
InvalidMailCC	Недійсна поштова картка	Контакт дозволений для завантаження, якщо інша поштова адреса дійсна.
InvalidMailBCC	Недійсна пошта BCC	Контакт дозволений для завантаження, якщо інша поштова адреса дійсна.
LeadScore	Недійсний лід бал	Заблоковано
Поштовий індекс	Контакт не вдалося через недійсний або відсутній поштовий індекс.	Заблоковано
Судові процеси	Контакт позначено через обмеження, пов'язані з судовими процесами, або проблеми з дотриманням.	Заблоковано

Провалився в BTTC	Контакт не вдався під час валідації BTTC.	Заблоковано
Відповідність DNCScrub	Контакт не пройшов перевірку відповідності щодо скасування програми «Не дзвонити» (DNC).	Заблоковано
Поганий CPT	Контакт не вдалося через недійсний CPT	Заблоковано

Поганий PEWC	Контакт не вдався через несправний PEWC.	Заблоковано

Примітка: Запис про помилку видаляється процесом архівування та очищення. Період утримання можна налаштувати.

Історія завантаження

Таблиця джерел	Назва стовпця	Відображена назва	Тип даних	Опис
RPT_AE_Campaign_ Група	CampaignGroup	CampaignGroup	NVARCHA-R (64) (null)	Назва групи cam-paign, куди завантажується контакт.
RPT_AE_Кампанія	CAMPAIGNID	CAMPAIGNID	int (64) (не нульова)	Завантажено cam-paign ID контакту.
RPT_AE_ListInfo	ListStartDate	ListStartDate	DateTim-e (null)	Дата початку списку
OBD_HD_UploadHis-tory	ChildListID	ChildListID	int (null)	Дочірній список ID генерується за застосуванням на момент завантаження.
OBD_HD_UploadHis-tory	ContactFailedToUpload	ContactFailedToUpload	int (null)	Кількість контактів, які не завантажилися.

OBD_HD_UploadHis-tory	Contact-sBlockedINCorporateDNC	Contact-sBlockedINCorporateDNC	int (null)	Кількість контактів, заблокованих через корпоративний DNC.
OBD_HD_UploadHis-tory	КонтактиЗаблокованіINNDNC	КонтактиЗаблокованіINNDNC	int (null)	Кількість заблокованих контактів

				Звіт корпоративної NDNC.
OBD_HD_UploadHis-tory	КонтактиЗавантажено	КонтактиЗавантажено	int (null)	Кількість завантажених контактів.
OBD_HD_UploadHis-tory	DuplicateContacts	DuplicateContacts	int (null)	Кількість дублікатів контактів.
OBD_HD_UploadHis-tory	Список	Список	**int** (null)	Згенерований список ID за застосуванням.
OBD_HD_UploadHis-tory	ModeFailedToUpload	ModeFailedToUpload	int (null)	Кількість контактів не була завантажена через відмову режиму.
OBD_HD_UploadHis-tory	ModesB-lockedINCorporate DNC	ModesB-lockedINCorporate DNC	NVARCHA-R (null)	Кількість контактів, заблокованих через корпоративний DNC.
OBD_HD_UploadHis-tory	ModesBlockedINNDNC	ModesBlockedINNDNC	NVARCHA-R (null)	Кількість контактів, заблокованих через корпоративний DNC.
OBD_HD_UploadHis-tory	ReportTime	ReportTime	dat-etime (null)	Дата і час створення звіту.

OBD_HD_ UploadHi s-tory	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Підставка Ten-ant ID автоматич но генеруєтьс я за застосуван ням, коли нова десять-

				Мураха створена.
OBD_HD_UploadHis-tory	TenantID	TenantID	int (null)	Орендар ID автоматично генерується за застосуванням, коли створюється новий ten-ant.
OBD_HD_UploadHis-tory	ВзагальКонтактиОброблені	ВзагальКонтактиОброблені	int (null)	Загальна кількість контактів, що зникли з файлу завантаження
OBD_HD_UploadHis-tory	UploadSubType	UploadSubType	NVARCHA-R (1) (null)	Підтип завантаження. Значення: N для нового файлу, U для оновлення вже доступного файлу, і C, якщо це копія іншого файлу.
OBD_HD_UploadHis-tory	Час завантаження	Час завантаження	dat-etime (null)	Дата і час завантаження.

OBD_HD_UploadHis-tory	UploadType	UploadType	NVARCHA-R (12) (не нульова)	Тип завантаження, такий як JSON, API, і так далі.
OBD_HD_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceDNC	ModeB-lockedInComplianceDNC	int (null)	Позначає режим, заблокований через співпрацю з Не дзвонити (DNC) рег-

				Улітації.
OBD_HD_UploadHis-tory	ContactB-lockedInComplianceDNC	ContactB-lockedInComplianceDNC	int (null)	Кількість контактів заблоковано через співпрацю з DNC.
OBD_HD_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceСудові процеси	ModeB-lockedInComplianceСудові процеси	int (null)	Вказує на режим, заблокований через співпрацю з судовими регламентами.
OBD_HD_UploadHis-tory	Контакт B-lockedInComplianceСудові процеси	Контакт B-lockedInComplianceСудові процеси	int (null)	Кількість контактів заблоковано через дотримання вимог у судовому процесі.
OBD_HD_UploadHis-tory	srcDetails	srcDetails	NVARCHA-R (512) (null)	Деталі джерела або додаткова інформація про завантаження.
OBD_HD_UploadHis-tory	ЗавантаженоТривалість	ЗавантаженоТривалість	Час (7) (null)	Тривалість була пов'язана з завантаженим контентом.
OBD_HD_UploadHis-tory	UpdatedListID	UpdatedListID	int (null)	ID оновленого списку, пов'язане з завантаже

				нням.
OBD_HD_UploadHis-tory	Оновлені контакти	Оновлені контакти	int (null)	Кількість контактів оновлювалася під час завантаження.
OBD_HD_UploadHis-tory	ПрофільНазва	ПрофільНазва	NVARCHA-R (512)	Назва пов'язаного профілю

			(null)	З завант аженн ям.

Інформація про список скрабів

Таблиця джерел	Назва стовпця	Відображена назва	Тип даних	Опис
RPT_AE_ SCrubListInfo	ScrubListId	ScrubListId	int (null)	Список очищення ID автоматично генерується аплікацією, коли список розміщено для завантаженн я.
RPT_AE_ SCrubListInfo	CampaignId	Назва кампанії	Нварчар (64) (null)	Назва кампанії, до якої завантажуєтьс я цей список.
RPT_AE_ SCrubListInfo	ДжерелоДеталі	ДжерелоДеталі	Нварчар (512) (null)	Ім'я файлу для завантаження з розширенням.
RPT_AE_ SCrubListInfo	SourceType	SourceType	Нварчар (8) (нуль)	Тип вихідного коду файлу. Деякі val-ue — це W для вебу, M для медіа, F для файлу та L для списку.
RPT_AE_ SCrubListInfo	ProcessedTime	ProcessedTime	Дата (null)	Дата і час, коли контактний файл був прийнятий для процедури.
RPT_AE_ SCrubListInfo	ScrubDetails	ScrubDetails	Нварчар (4000) (null)	Ім'я файлу для завантаження

				з розширенням
RPT_AE_ SCrubListInfo	ScrubStatus	ScrubStatus	int (null)	Статус відмовлення, такий як Успіх, Невдача, Прокручення тощо.
RPT_AE_ SCrubListInfo	TenantID	TenantID	int (null)	Орендар ID автоматично згенеровани й заявкою-

				Це коли створюєтьс я новий орендар.
RPT_AE_ SCrubListInfo	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Підорендар ID автоматично генерується додатком при створенні нового ten-ant.

Діяльність без виклику

Таблиця джерел	Назва стовпця	Відображена назва	Тип даних	Опис
RPT_NonCallActivity	ID	ID	bigint (не нульова)	Автоматично згенероване ID для кожного запису в цій таблиці.
RPT_NonCallActivity	CampaignId	CampaignId	Нварчар (64) (null)	Кампанія ID для цієї активності без дзвінків.
RPT_NonCallActivity	ContactId	ContactId	int (null)	Контакт ID для цієї активності без дзвінка.
RPT_NonCallActivity	ModeId	ModeId	int (null)	Режим ID, на якому відбувалася ця невикликова активність.
RPT_AE_Modes	Назва режиму	Назва режиму	Нварчар (50) (не нульов а)	Назва режиму цієї активності без виклику.
RPT_NonCallActivity	ListId	ListId	int (null)	Список ID, до якого належить контакт.

RPT_NonCallActivity	ContactVersion	ContactVersion	int (null)	Контактна версія для цього контакту на момент активності без дзвінка. Це показує кількість змін статусу контакту.
RPT_NonCallActivity	Bussfld26	Bussfld26	Нварчар (128) (null)	Опис Business Field 26 – унікальний бізнес

				поле.
RPT_NonCallActivity	Bussfld27	Bussfld27	Нварчар (128) (null)	Опис для Бізнес-сфери 27 – додаткове бізнес-поле.
RPT_NonCallActivity	Bussfld28	Bussfld28	Нварчар (128) (null)	Опис для Бізнес-сфери 28 – додаткове бізнес-поле.
RPT_NonCallActivity	Bussfld29	Bussfld29	Нварчар (128) (null)	Опис для Бізнес-сфери 29 – додаткове бізнес-поле.
RPT_NonCallActivity	Bussfld30	Bussfld30	Нварчар (128) (null)	Опис для Business Field 30 – додаткове бізнес-поле.
RPT_NonCallActivity	Статус	Статус	варчар (6) (нуль)	Статус контакту для кожного контакту при кожній зміні.
RPT_NonCallActivity	StatusReasonId	StatusReasonId	int (null)	Автоматично згенерувало ID для зміни статусу контакту.
RPT_AE_ КонтактСтатусПричини	СтатусПричина	СтатусПричина	Нварчар (128) (null)	Саме це і є причиною зміни статусу такту. Наприклад, контакт може бути у статусі Locked. Застосування заблокувало б цей контакт для доставки для виготовлення друкованої плати, CSS або AEM Дзвінок.
RPT_NonCallActivity	ValidModes	ValidModes	Нварчар (256) (null)	Допустимий режим для цієї активності без виклику.

RPT_NonCallActivity	СтвореноДатаЧас	СтвореноДатаЧас	ДатаЧас (null)	Дата і час, коли цей запис був створений у таблиці.
RPT_NonCallActivity	TenantID	TenantID	int (null)	Орендар ID автоматично генерується

				Заявка при створенні нового орендаря.
RPT_NonCallActivity	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Суборендар ID автоматично генерується додатком при створенні нового орендаря.
RPT_NonCallActivity	RuleName	RuleName	Нварчар (128) (null)	Назва Правила в межах комітетної групи, якою було заблоковано доставку контактів.
RPT_NonCallActivity	ComplianceGroup	ComplianceGroup	Нварчар (128) (null)	Назва групи комунікації, якою заблоковано доставку контактів.
RPT_NonCallActivity	Опис	Опис	Нварчар (128) (null)	Визначає повідомлення про помилку або збої, а також причини блокування контакту. Фол-лоуїнг — це перелік помилок або невдач: • Перевірка таймінгу рівня режиму StateLaw не вдалася. Rule Name не можна захопити. • Режим StateLaw вимкнено.

				Rule Name не можна захопити. • CPT День тижня не вдалося - Res-chedule. Правило Ім'я не може

				бути захопленим. - Час CPT провалено - Res-chedule. Rule Name не можна захопити. - Покращена перевірка часу виконання Зеленої зони Val-idation не вдалася. Rule Name не можна захопити. - Покращена оцінка часового поясу зеленої зони не вдалася. Rule Name не можна захопити. - Покращена зелена зона StateLaw Hol-iday провалилася. Rule Name не можна захопити. - Покращена оцінка часу Green Zone StateLaw

				не пройшла. Rule Name не можна захопити. • Правило не виконано — близький контакт. Правило Name можна захопити.

				• Правило не виконано — перенесення. Rule Name можна захоплювати. • Правило не виконано — автоматичне відновлення. Правило Name можна захопити. • Запис уже доставлений, чекаючи на результат. Правило Name можна захопити.

RPT_NonCallActivity	Поштові CodeАтрибути	Поштові CodeАтрибути	Нварчар	Зберігає атрибути, пов'язані з поштовим індексом, у форматі JSON, включаючи основний індекс, додаткові поштові індекси та поштові індекси, пов'язані з певними режимами режимів. *{* *"Поштовий індекс": "001",* *"Додатковий поштовий індекс": [* *"3333",* *"5455",* *"66546",* *"323",* *"566"* *],* *"ModeZipCode": [* *{* *"ModeID": 3,* *"Поштовий індекс": "876"* *},* *{* *"ModeID": 2,* *"Поштовий індекс": "9876"* *}* *]* *}*
RPT_NonCallActivity	AgentID	AgentID	Нварчар (200)	Це дозволяє системі зберігати унікальний ідентифікатор агента.
RPT_NonCallActivity	ModeАтрибути	ModeАтрибути	Нварчар (Ма x)	Він використовується для зберігання кількох деталей режимів активності (таких як ModeId і ModeValue) у форматі JSON.

Контактні бізнес-дані

Таблиця джерел	Назва стовпця	Відображена назва	Тип даних	Опис
RPT_Contact_Bussi-nessData	ID	ID	bigint (не null)	Автоматичний генератор ID для запису в цій таблиці.
RPT_Contact_Bussi-nessData	CampaignId	CampaignId	Нварчар (64) (null)	Кампанія ID для цієї активності без дзвінків.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ContactId	ContactId	int (null)	Контакт ID для цієї активності без виклику.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ListId	ListId	int (null)	Список ID, до якого належить контакт.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ContactVersion	ContactVersion	int (null)	Контактна версія для цього такту в момент неактивності виклику. Це показує кількість разів, коли con-

				Статус такту було переглянуто.
RPT_Contact_Business_Data	Bussfld1	Bussfld1	Нварчар (128) (null)	Опис бізнес-сфери 1.
RPT_Contact_Business_Data	Bussfld2	Bussfld2	Нварчар (128) (null)	Опис бізнес-полі 2.
RPT_Contact_Business_Data	Bussfld3	Bussfld3	Нварчар (128) (null)	Опис для Business Field 3.
RPT_Contact_Business_Data	Bussfld4	Bussfld4	Нварчар (128) (null)	Опис бізнес-поля 4.
RPT_Contact_Business_Data	Bussfld5	Bussfld5	Нварчар (128) (null)	Опис бізнес-поля 5.
RPT_Contact_Business_Data	Bussfld6	Bussfld6	Нварчар (128) (null)	Опис для Business Field 6.
RPT_Contact_Business_Data	Bussfld7	Bussfld7	Нварчар (128) (null)	Опис Business Field 7.
RPT_Contact_Business_Data	Bussfld8	Bussfld8	Нварчар (128) (null)	Опис бізнес-поля 8.
RPT_Contact_Business_Data	Bussfld9	Bussfld9	Нварчар (128) (null)	Опис бізнес-поля 9.
RPT_Contact_Business_Data	Bussfld10	Bussfld10	Нварчар (128) (null)	Опис для Business Field 10.
RPT_Contact_Business_Data	Bussfld11	Bussfld11	Нварчар (128) (null)	Опис бізнес-поля 11.
RPT_Contact_Business_Data	Bussfld12	Bussfld12	Нварчар (128) (null)	Опис бізнес-поля 12.
RPT_Contact_Business_Data	Bussfld13	Bussfld13	Нварчар (128) (null)	Опис бізнес-поля 13.

RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld14	Bussfld14	Нварчар (128) (null)	Опис бізнес-поля 14.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld15	Bussfld15	Нварчар (128) (null)	Опис бізнес-поля 15.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld16	Bussfld16	Нварчар (128) (null)	Опис бізнес-поля 16.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld17	Bussfld17	Нварчар (128) (null)	Опис для Business Field 17.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld18	Bussfld18	Нварчар (128) (null)	Опис для Business Field 18.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld19	Bussfld19	Нварчар (128) (null)	Опис для Business Field 19.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld20	Bussfld20	Нварчар (128) (null)	Опис Business Field 20.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld21	Bussfld21	Нварчар (макс) (null)	Опис бізнес-поля 21.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld22	Bussfld22	Нварчар (макс) (null)	Опис бізнес-поля 22.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld23	Bussfld23	Нварчар (макс) (null)	Опис для Business Field 23.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld24	Bussfld24	Нварчар (макс) (null)	Опис Business Field 24.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld25	Bussfld25	Нварчар (макс) (null)	Опис Business Field 25.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld26	Bussfld26	Нварчар (Макс) (Null)	Опис для Business Field 26 – унікальне бізнес-поле.

RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld27	Bussfld27	Нварчар (Макс) (Null)	Опис для Бізнес-сфери 27 – додаткова бізнес-сфера.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld28	Bussfld28	Нварчар (Макс) (Null)	Опис бізнес-сфери 28 – додаткова бізнес-сфера.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld29	Bussfld29	Нварчар (Макс) (Null)	Опис бізнес-сфери 29 – додаткова бізнес-сфера.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld30	Bussfld30	Нварчар (Макс) (Null)	Опис бізнес-сфери 30 – додаткова бізнес-сфера.
RPT_Contact_Bussi-nessData	КонтактДеталь	КонтактДеталь	Нварчар (Макс) (Null)	У цьому стовпці зберігається контактна інформація у форматі даних XML, який передається до наборника. Наприклад, ім'я, прізвище, контактний номер тощо.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ModifiedBy	ModifiedBy	Нварчар (128) (null)	Користувач ID сутності, яка востаннє оновлювала цей запис.

RPT_Contact_Bussi-nessData	TenantID	TenantID	int (null)	Орендар ID автоматично генерується аплікацією при створенні нового орендаря.
RPT_Contact_Bussi-nessData	SubTenantID	SubTenantID	int	Суборендар ID auto-

			(null)	генерується додатком при створенні нового ten-ant.
RPT_Contact_Bus si-nessData	Останній раз доступу	Останній раз доступу	Дата (null)	Дата і час останнього звернення до контакту.

Завантаження списку

Таблиця джерел	Назва стовпця	Відображена назва	Тип даних	Опис
RPT_AE_ ListInfo	LISTTYPE	LISTTYPE	NVAR CHA-R (10) (null)	Тип списку. Визначає, чи це завантаження через API чи через файл.
RPT_AE_ ListInfo	LISTID	LISTID	int (null)	Список ID автоматично генерується через застосування цього списку.
RPT_AE_ ListInfo	ЧАС ПОЧАТКУ	ЧАС ПОЧАТКУ	dat-etim e (null)	Дата і час, коли список почав завантажуватися.
RPT_AE_ ListInfo	КІНЕЦЬ ЧАСУ	КІНЕЦЬ ЧАСУ	dat-etim e (null)	Дата і час завантаження списку.

RPT_AE_ ListInfo	ВСТАВЛЕНІ ЗАПИСИ	ВСТАВЛЕНІ ЗАПИСИ	Bigi nt (null)	Кількість завантаж ених записів із цього списку.
RPT_AE_ ListInfo	ЗАПИСИ ПРОВАЛИЛИСЯ	ЗАПИСИ ПРОВАЛИЛИСЯ	bigint (null)	Кількість записів, яким не вдалося

				Завантажити з цього списку.
RPT_AE_ ListInfo	RECORDSDNC	RECORDSDNC	Bigint (null)	Кількість записів DNC із цього списку.
RPT_AE_ ListInfo	ЗаписиДубльовано	ЗаписиДубльовано	Bigint (null)	Кількість дублікатів записів із цього списку.
RPT_AE_ ListInfo	ЗАПИСИ ОЧИЩЕНІ	ЗАПИСИ ОЧИЩЕНІ	Bigint (null)	Кількість контактів, видалених із цього списку
RPT_AE_ ListInfo	ТИП ДЖЕРЕЛА	ТИП ДЖЕРЕЛА	**варчар** (18) (ненульова)	Тип вихідного коду файлу. Деякі значення — W для вебу, M для медіа, F для файлу та L для списку.
RPT_AE_ ListInfo	УСЕРІД	УСЕРІД	**варчар** (50) (null)	Ім'я користувача, який завантажив контакти.
RPT_AE_ ListInfo	РОЗТАШУВАННЯ	РОЗТАШУВАННЯ	NVARCHA-R (32) (null)	Місце, де розміщується файл, що обробляє

				ться.
RPT_AE_ ListInfo	ЗАПИСИ ПЕРЕМІСТИЛИСЯ	ЗАПИСИ ПЕРЕМІСТИЛИСЯ	Bigi nt (null)	Кількість записів, переміщених із цього списку.
RPT_AE_ ListInfo	ListStopFlag	ListStopFlag	Біт (null)	Прапорець, що вказує, чи є список у

				зупинений стан.
RPT_AE_ ListInfo	ListStartDate	ListStartDate	dat-etim e (null)	Дата і час, які відповіда ють тактам із цього списку, відповіда ють завантаже нню кампаній.
RPT_AE_ ListInfo	ListStopDate	ListStopDate	dat-etim e (null)	Дата і час, коли список було зупинено .
RPT_AE_ ListInfo	GlobalListID	GlobalListID	Bigi nt (null)	Згенеро ваний список ID за застосуван ням кожного списку, розміщеног о для глобальног о завантажен ня.
RPT_AE_ ListInfo	ListStatus	ListStatus	int (null)	Статус Списку, такий як Успіх, Невдача, Помилка тощо.

RPT_AE_ ListInfo	ListProcessingDate	ListProcessingDate	dat-etim e (null)	Дата і час, коли контактний файл був прийнятий для процедури.
RPT_AE_ ListInfo	ListTimeToLive	ListTimeToLive	int (null)	Кількість днів, протягом яких список діє перед континументами, більше не можна завантажувати з цього джерела

				Список.
RPT_AE_ ListInfo	TTLBusinessDays	TTLBusinessDays	bit (null)	Прапорець, що вказує, чи Час Жити для списку калькулюється за робочими днями.
RPT_AE_ ListInfo	Загальна кількість записів, що йде до обробки	Загальна кількість записів, що йде до обробки	int (null)	Загальна кількість записів для завантаження.
RPT_AE_ ListInfo	Унікальний часовий пояс	Унікальний часовий пояс	NVARCHA-R (128) (null)	Це визначає, чи завантажується список з унікальним часовим поясом. Контакти обробляються відповідно до часового пояса за тактом.
RPT_AE_ ListInfo	TenantID	TenantID	int (null)	Орендар ID автоматично генерується за застосуванням, коли створюється новий ten-ant.

RPT_AE_ ListInfo	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Підставка Ten-ant ID автоматично генерується за застосуванням, коли Створюється новий тен-ант.
RPT_AE_ ЗавантаженоЙого-	UploadType	UploadType	варчар	Тип завантаження, такий як

topi			(17) (не нульова)	JSON, API, і так далі.
RPT_AE_UploadHis-tory	UploadSubType	UploadSubType	Варчар (26) (не нульова)	Підтип завантаження. Значення: N для нового файлу, U для оновлення вже доступного файлу, і C, якщо це копія іншого файлу.
RPT_AE_UploadHis-tory	Останній перегляд	Останній перегляд	dat-etime (null)	Дата і час останньої зміни таблиці.
RPT_AE_UploadHis-tory	ChildListID	ChildListID	int (null)	Дочірній список ID автоматично генерується за застосуванням цього списку.
RPT_AE_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceDNC	ModeB-lockedInComplianceDNC	int (null)	Режими, які блокуються DNC, вимагають ментацій.

RPT_AE_UploadHis-tory	ContactB-lockedInComplianceDNC	ContactB-lockedInComplianceDNC	int (null)	Режими, які блокуються NDNC Вимоги.
RPT_AE_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceСудові процеси	ModeB-lockedInComplianceСудові процеси	int (null)	Режими, які заблоковані судовими процесами, вимагають вимоги.

RPT_AE_UploadHis-tory	Контакт B-lockedInComplianceСудові процеси	Контакт B-lockedInComplianceСудові процеси	int (null)	Кількість контактів, які блокуються судовими процесами, вимагає відповіді.
RPT_AE_UploadHis-tory	ДжерелоДеталі	ДжерелоДеталі	NVARCHA-R (512) (null)	Ім'я файлу для завантаження з exten-sion.
RPT_AE_UploadHis-tory	ПрофільНазва	ПрофільНазва	NVARCHA-R (512) (null)	Профіль, через який завантажувалися контакти.
RPT_AE_UploadHis-tory	UpdatedListID	UpdatedListID	int (null)	Оновлений список ID генерувався відповідно до застосування.
RPT_AE_UploadHis-tory	ЗавантаженоТривалість	ЗавантаженоТривалість	інтегр (7) (null)	Час, який заявка витрачає на завершення завантаження списку.

Таблиця джерел	Назва стовпця	Відображена назва	Тип даних	Опис
RPT_AE_Cam-пейн	CAMPAIGNID	Назва кампанії	Нварчар (64) (не нульова)	Назва кампанії, до якої завантажується цей список.
RPT_AE_ListInfo	LISTID	LISTID	int (null)	Список ID автоматично генерується додатком для цього списку.
RPT_AE_	ListStartDate	ListStartDate	ДатаЧас	Дата та

ListInfo			(null)	Час, коли ці такти з цього списку почали завантажувати тися в кампанії.
RPT_AE_ ListInfo	ListStatus	ListStatus	Нварчар (18) (не нульова)	Статус Списку, такий як Успіх, Невдача, Помилка тощо.
RPT_AE_ ListInfo	ГІД	ГІД	int (null)	Список ID генерується додатком для кожного списку, розміщеного для глобального завантаженн я.
RPT_AE_ ListInfo	InsertedTime	InsertedTime	ДатаЧас (null)	Дата часу, коли запис вставляється
RPT_AE_ ListInfo	НАЗВА ДЖЕРЕЛА	НАЗВА ДЖЕРЕЛА	Нварчар (512) (null)	Ім'я файлу для завантаження з розширенням
RPT_AE_ ListInfo	ListStartDateTime	ListStartDateTime	Дата (null)	Конкретна дата і час, коли контакти з цього списку ініціювали процес завантаження в кампанії
RPT_AE_ ListInfo	TenantID	TenantID	int (null)	Орендар ID автоматично генерується аплікацією при створенні нового орендаря.

RPT_AE_ ListInfo	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Підорендар ID автоматично генерується додатком при створенні нового ten-ant.

Глобальне завантаження

Таблиця джерел	Назва стовпця	Відображена назва	Тип даних	Опис
RPT_AE_Гарантія	GlobalListID	GlobalListID	int (не нульова)	Згенерований список ID за застосуванням кожного списку, розміщеного для глобального завантаження.
RPT_AE_Гарантія	GlobalFileName	GlobalFileName	NVARCHA-R (1024) (null)	Імена контактів файлів, розміщених для завантаження.
RPT_AE_Гарантія	Статус	Статус	NVARCHA-R (16) (не нульова)	Статус файлу завантаження, Успіх, Помилка тощо
RPT_AE_Гарантія	ProcessedTime	ProcessedTime	dat-etime (не нульова)	Дата і час, коли контактна справа була взята для процедури.

RPT_AE_ Гарантія	Опис помилки	Опис помилки	NVARCHA-R (макс) (null)	Опис помилки у випадку контактів, які не завантажені. Наприклад, провалився.
RPT_AE_ Гарантія	TotalRecords	TotalRecords	Bigint (null)	Загальна кількість записів у завантаженому

				Зі списку контактів.
RPT_AE_ Гарантія	BadRecords	BadRecords	Bigi nt (null)	Кількість поганих записів — тих, що не були завантаже ні — зі списку контактів.
RPT_AE_ Гарантія	UnrivaledRecords	UnrivaledRecords	Bigi nt (null)	Загальна кількість записів, які не можна було завантажи ти на жодну камеру, залишала ся неперевер шеною.
RPT_AE_ Гарантія	CampaignLevelRecords	CampaignLevelRecords	NVAR CHA-R (макс) (null)	Загальна кількість записів, завантаже них на кожну камеру через це завантаже ння.
RPT_AE_ Гарантія	ЗавантаженоІм'я файлу	ЗавантаженоІм'я файлу	NVAR CHA-R (700) (null)	Назва файлу, розміщен ого для завантаже ння.
RPT_AE_ Гарантія	ListStatus	ListStatus	NVAR CHA-R (16) (null)	Статус Списку, Успіх, Невдача, Помилка

				тощо
RPT_AE_ Гарантія	TenantID	TenantID	int (null)	Орендар ID автомати чно генеруєть ся за застосува нням, коли новий орендар створюєть ся-

				Ед.
RPT_AE_ Гарантія	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Суб-Ten-ant ID автоматично генерується за застосуванням, коли Створюється новий тен-ант.
RPT_AE_ UploadHis-tory	Час завантаження	Час завантаження	dat-etime (null)	Дата і час завантаження контакту.
RPT_AE_ UploadHis-tory	ВзагальКонтактиОброблені	ВзагальКонтактиОброблені	int (null)	Загальна кількість контактів для завантаження.
RPT_AE_ UploadHis-tory	КонтактиЗавантажено	КонтактиЗавантажено	int (null)	Загальна кількість контактів, завантажених на різні камери.
RPT_AE_ UploadHis-tory	ContactFailedToUpload	ContactFailedToUpload	int (null)	Загальна кількість контактів, які вийшли з ладу і не були завантажені на жодну камеру.
RPT_AE_ UploadHis-tory	DuplicateContacts	DuplicateContacts	int (null)	Загальна кількість дублікатів контактів.

RPT_AE_UploadHis-tory	КонтактиЗаблокованіBNDNC	КонтактиЗаблокованіBNDNC	int (null)	Загальна кількість контактів, заблокованих Національною програмою «Не контактувати», кон-

				фігурація.
RPT_AE_UploadHis-tory	Contact-sBlockedInCorporateDNC	Contact-sBlockedInCorporateDNC	int (null)	Загальна кількість контактів, заблокованих цим підприємством за конфігурацією «Не контактувати».
RPT_AE_UploadHis-tory	ModesBlockedInNDNC	ModesBlockedInNDNC	int (null)	Режими заблоковані для завантаження контактів через конфігурацію «Не дзвонити».
RPT_AE_UploadHis-tory	ModesBlockedInCorporateDNC	ModesBlockedInCorporateDNC	int (null)	Режими, заблоковані для завантаження контактів підприємством через конфігурацію «Не дзвонити».
RPT_AE_UploadHis-tory	Оновлені контакти	Оновлені контакти	int (null)	Кількість контактів, які були оновлені за допомогою функції завантаження.

RPT_AE_UploadHis-tory	UploadType	UploadType	варчар (17) (не нульова)	Тип завантаження, такий як JSON, API, і так далі.
RPT_AE_UploadHis-tory	UploadSubType	UploadSubType	Варчар (26) (не нульова)	Підтип завантаження. Значення: ***N*** для нового файлу, ***U*** для оновлення та

				вже доступний файл, і C , якщо це копія іншого файлу.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	Останній перегляд	Останній перегляд	dat-etim e (null)	Дата і час останньої зміни таблиці.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	ChildListID	ChildListID	int (null)	Дочірній список ID автоматич но генеруєть ся за застосува нням цього списку.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	ModeB-lockedInComplianceDNC	ModeB-lockedInComplianceDNC	int (null)	Режими, які блокуютьс я DNC, вимагають ментацій.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	ContactB-lockedInComplianceDNC	ContactB-lockedInComplianceDNC	int (null)	Режими, які блокуються NDNC Вимоги.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	ModeB-lockedInComplianceСуд ові процеси	ModeB-lockedInComplianceСуд ові процеси	int (null)	Режими, які заблоков ані судовим и процеса ми, вимагаю ть вимоги.

RPT_AE_UploadHis-tory	Контакт B-lockedInComplianceСудові процеси	Контакт B-lockedInComplianceСудові процеси	int (null)	Кількість контактів, які блокуються судовими процесами, вимагає відповіді.
RPT_AE_UploadHis-tory	ДжерелоДеталі	ДжерелоДеталі	NVARCHA-R	Ім'я файлу для завантаження з розширенням-

			(512) (null)	Сіон.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	ПрофільНазва	ПрофільНазва	NVAR CHA-R (512) (null)	Профіль , через який заванта жувалис я контакти .
RPT_AE_ UploadHi s-tory	UpdatedListID	UpdatedListID	int (null)	Оновлени й список ID генерував ся відповідно до застосува ння.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	ЗавантаженоТривалість	ЗавантаженоТривалість	час (7) (null)	Час, який заявка витрачає на завершен ня завантаже ння списку.
RPT_AE_ Гарантія	Створений час	Створений час	dat-etim e (не нул ьов а)	Дата і час, коли було створено запис або список.
RPT_AE_ Гарантія	Bussfld26	Bussfld26	варчар (1) (не нульов а)	Зарезерво вано для бізнес-спеціально го поля 26.
RPT_AE_ Гарантія	Bussfld27	Bussfld27	варчар (1) (не нульов а)	Зарезерво вано для бізнес-спеціалізов аного поля

				27.
RPT_AE_ Гарантія	Bussfld28	Bussfld28	варчар (1) (не нульова)	Зарезервовано для бізнес-спеціального поля 28.
RPT_AE_ Гарантія	Bussfld29	Bussfld29	варчар (1) (не нульова)	Зарезервовано для бізнес-спеціального поля 29.
RPT_AE_ Гарантія	Bussfld30	Bussfld30	варчар (1) (не нульова)	Зарезервовано для бізнес-спеціалізованого поля 30.

RPT_AE_ Гарантія	ValidModes	ValidModes	варчар (1) (не нульова)	Вказує допустимі режими, застосовні для списку або операції.
RPT_AE_ Гарантія	ContactVersion	ContactVersion	варчар (1) (не нульова)	Позначає версію контакту або списку, що процесується.

Відстеження виклику

Таблиця джерел	Назва стовпця	Відображена назва	Тип даних	Опис
RPT_GU_Error	ERRORID	ERRORID	bigint (null)	Автоматична генерація помилки ID для цієї помилки.
RPT_GU_Error	ТИП ПОМИЛКИ	ТИП ПОМИЛКИ	Нварчар (32) (null)	Тип помилки, яку створює додаток.
RPT_GU_Error	ОПИС	ОПИС	Нварчар (255) (null)	Опис помилки.
RPT_GU_Error	ЧАС ПОМИЛКИ	ЧАС ПОМИЛКИ	Дата (null)	Дата і час, коли помилка була зареєстрована в заявці.
RPT_GU_Error	ЗАПИС ПОМИЛОК	ЗАПИС ПОМИЛОК	Текст (null)	The Error Record, деталь помилки, як у журналі.

RPT_GU_Error	UPLOADERTYPE	UPLOADERTYPE	char (1) (null)	Завантажувач, який повідомив про цю помилку — Contact, Global, Scrub, Compliance тощо — це деякі типи завантажувачів.

RPT_GU_Error	CAMPAIGNID	CAMPAIGNID	Нварчар (64) (null)	Кампанія ID повідомила про цю помилку.
RPT_GU_Error	LISTID	LISTID	int (null)	Список ID, до якого належить помилка.
RPT_GU_Error	FILEID	FILEID	int (null)	Файл ID (якщо завантажується через файл), до якого стосується ця помилка.
RPT_GU_Error	ІМ'Я ФАЙЛУ	ІМ'Я ФАЙЛУ	Нварчар (1000) (нуль)	Назва файлу завантаження, що спричинила цю помилку.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD1	RESERVEDFIELD1	Нварчар (128) (null)	Для майбутнього використання.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD2	RESERVEDFIELD2	Нварчар (128) (null)	Для майбутнього використання.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD3	RESERVEDFIELD3	Нварчар (128) (null)	Для майбутнього використання.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD4	RESERVEDFIELD4	Нварчар (128) (null)	Для майбутнього використання.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD5	RESERVEDFIELD5	Нварчар (128) (null)	Для майбутнього використання.
RPT_GU_Error	TenantID	TenantID	int (null)	Орендар ID автоматично генерується апликацією при створенні нового

				орендаря.
RPT_GU_Error	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Суборендар ID автоматично генерується додатком при створенні нового ten-ant.
RPT_GU_Error	ЗАГОЛОВОК ФАЙЛУ	ЗАГОЛОВОК ФАЙЛУ	Нварчар (макс) (null)	Інформація про заголовок файлу.

Відстеження виклику

Таблиця джерел	Назва стовпця	Відображена назва	Тип дисплею	Опис	Плат-форма
AECallTrace	CALLID	Ідентифікатор CALL	nvarc-har (38) (null)	"Дзвінок ID застосовується для внутрішнього контактного зв'язку з діяльністю відстеження. Наприклад, відстежувати перехід від вибору контактів до перенесення/звітів.»	Усі
AECallTrace	CAMPAIGNGROUP	ГРУПА КАМПАНІЇ	nvarc-har (64) (null)	Це та кампанійна група, до якої відноситься кампанія.	Усі
AECallTrace	CAMPAIGNID	КАМПАНІЯ ID	nvarc-har (64) (null)	Це назва кампанії. Наприклад, колекція.	Усі
AECallTrace	GLOBALLISTID	ГЛОБАЛЛИСТ ID	Bigint (null)	Це поточний серійний номер для кожного глобального списку, завантаженого в систему.	Усі
AECallTrace	CONTACTID	КОНТАКТ ID	int (null)	Унікальний ідентифікатор контакту в кампанії.	Усі

AECallTrace	LISTID	Ідентифікатор LIST	int (null)	Це генерація серійних номерів під час тактичного завантаження в кампанію.	Усі
AECallTrace	CONTACTSTRATEGYNA-Me	НАЗВА СТРАТЕГІЇ КОНТАКТУ	nvarc-har (64) (null)	Стратегія контакту застосовується до поточної спроби.	Усі
AECallTrace	CONDITIONID	CONDITIONID	bigint (null)	Внутрішній ID для використання умови CSS	Усі

				під час вибору контакту.	
AECallTrace	INSERTEDTIME	INSERTEDTIME	dat-etime (null)	Дата і час, коли цей запис було внесено до бази даних звітів.	Усі
AECallTrace	РОЗМОВАКІНЕЦЬ	РОЗМОВАКІНЕЦЬ	dat-etime (null)	Саме в цей час дзвінок переплановується службою LCMContactRes-cheduler. Цей час вставляється у таблиці CallActivity.	Усі
AECallTrace	MODEID	MODEID	int (null)	Це контактний режим ID для контакту.	Усі
AECallTrace	OUTCOMEID	OUTCOMEID	int (null)	Результат дзвінка встановлюється набирачем або агентом для контакту. Це може бути телефонний результат або бізнес-результат	Усі
AECallTrace	CONNECTEDAGENT	ConnectedAgent	nvar c-har (64) (null)	Це позначає ім'я агента, який обробляв спробу виклику.	Усі
AECallTrace	PACINGMODE	PACINGMODE	int (null)	Поле режиму набору заповнює значення, які показують режим кампанії для дзвінка.	Усі
				Наступні режими темпу застосовні для Cisco CCE та Cisco CCX	

				1 лише для прогностичного режиму	Cisco CCE, Cisco CCX
				2 для прогностичного Блендеда	
				3 Лише для попереднього перегляду	
				4 для попереднього перегляду Блен-	

				ded	
				5 — лише для прогресивних	
				6 для Progressive Blended	
				7 Лише для прямого попереднього перегляду	
				8 для прямого попереднього перегляду Blended.	
				Для інших платформ значення дорівнює -1.	
AECallTrace	TARGETAMOUNT	ЦІЛЬОВА СУМА	Float (null)	Це набір значень як досягнутий тар-гет для конкретного результату бізнес-активності в цій спробі.	Усі
AECallTrace	АГЕНТКОМЕНТАР	КОМЕНТАР АГЕНТА	nvar c-har (4000) (null)	Агент залишає коментарі для контакту під час цього дзвінка.	Усі
AECallTrace	ТИП КАНАЛУ	ТИП КАНАЛУ	int (null)	Це тип каналу.	Усі
				1 для SMS, 2 для ГОЛОСУ, 3 для ЕЛЕКТРОННОЇ ПОШТИ, 4 для CPAAS і 0 для IVR.	
AECallTrace	DIALERRESULTED-TIME	DIALERRESULTED-TIME	dat-etim e (null)	Саме в цей час спроба виклику записується в базі даних HDS.	Cisc o CC E

AECallTrace	CHILDLISTID	ДИТЯЧИЙ ЛИСТІД	int (null)	Це ID, який призначається, коли контакти додаються до вже завантаженого списку.	Усі
AECallTrace	ДОСТАВЛЕНИЙ ТИП	ДОСТАВЛЕНИЙ ТИП	varch-ar (32) (null)	Це відображає характер типу контактної доставки до набирача. Можливі значення такі:	Усі

				Звичайний	
				Звичайний не-PEWC	
				Зворотний виклик	
				AEM	
AECallTrace	ТИП ВИКЛИКУ	ТИП ВИКЛИКУ	tinyint (null)	Він описує тип виклику. Можливі значення:	Усі
				0 – Відкрито	
				1 – Повторний відгук	
				2– AEM	
AECallTrace	LCMKEY	LCMKEY	varch-ar (64) (null)	Номер рахунку — це унікальний номер, створений для контакту на момент передачі номера до набирача. Він містить сім унікальних ідентичних значень, що позначають кампанію ID, контакт ID тощо з трубним сепатором.	Усі
AECallTrace	ФАКТИЧНО ДОСТАВЛЕНИЙ	ФАКТИЧНО ДОСТАВЛЕНИЙ	dat-etime (null)	Час, коли контакт фактично передається до набирача.	Усі

AECallTrace	ТРИВАЛІСТЬ ДЗВІНКА	ТРИВАЛІСТЬ ДЗВІНКА	int (null)	Додаток резервує агента на тривалість дзвінка (у мілісекундах). У режимі попереднього перегляду це охоплює час останнього попереднього перегляду, набір номера, формування CPA та передача дзвінка агенту. У прогнозному режимі, якщо зарезервований агент отримує	Cisco CCE

				відключений перед підключенням до cus-tomer, це значення дорівнює NULL, оскільки агент ще не пов'язаний із клієнтом. У таких випадках час утримання відповідного запису Ter-mination Call Detail вказуватиме на час резерування агента.	
AECallTrac e	ЗВОРОТНИЙ ДЗВІНОК запитаний b-Y	ЗВОРОТНИЙ ДЗВІНОК ЗАПИТАНИЙ	nvar c-har (64) (null)	Це агент ID агента, який реєструє запит на зворотний дзвінок.	Усі
AECallTrac e	ТИП ВИКЛИКУ	ТИП РЕЄСТРАЦІЇ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ	int (null)	Під час реєстрації зворотного дзвінка агент визначає характер зворотного дзвінка. Можливі значення такі:	Усі
				CallType =2, потім 'Агентське виконавче відображення'	
				CallType = 1, а ScheduledAgent <> 'LCM' – PCB (Per-Сональні відклики)	
				CallType = 1 та ScheduledAgen t = 'LCM' – NCB (Звичайний повторний дзвінок)	

AECallTrace	Тип спроби зворотного виклику	ТИП СПРОБИ ПОВТОРНОГО ВИКЛИКУ	varch-ar (4) (null)	"Тип дзвінка на момент спроби набору номера. Можливі значення: CallBack-AttemptType='PCB', а потім 'Personal Call-back' CallBack-	Усі

				СпробаТип='NCB', потім 'Звичайний зворотний виклик'"	
AECallTrace	RUNNINGCYCLECOUNT	RUNNINGCYCLECOUNT	int (null)	Коли використовується стратегія циклів, це поле містить поточний номер циклу. Наприклад, якщо цикл ітерації контакту знаходиться у другому циклі, це поле містить 2.	Усі
AECallTrace	RUNNINGCYCLECOMPLE-TED	ЗАВЕРШЕНО БІГОВИЙ ЦИКЛ	bit (null)	Прапорець, що вказує на сукупність поточного циклу, тобто всі режими вимкнені.	Усі
AECallTrace	ПОТОЧНИЙ РЕЗУЛЬТАТ	ПОТОЧНИЙ ЛІДЕРСЬКИЙ РАХУНОК	int (null)	Агент присвоює значення лід-балу.	Усі
AECallTrace	DIALLERREFERENCEID	DIALLER REFERENCEID	varch-ar (64) (null)	Платформа набору генерує цей контакт ID або Дзвінок ID. Вона включає поля dialer-spe-cific. Avaya POM: Автозгенерований ID, призначений POM у pimSessionID EnrichedAt-temptEvent. Cisco CCE: Значення у полі Call GUID у таблиці набору.	Усі

				Amazon Connect: Це Call UUID (Універсальний унікальний ідентифікатор), який генерує набирач.	
				Twilio Flex: Це CallSID, який генерується набирачем набору.	
				Гарний CXone:	

				NICE Contact ID генерується додатком Nice CXone.	
OBD_ CallActivity	КонтактПрирода	Contact_Nature	varch-ar (64) (null)	Контактна природа для спроби. Можливі значення: Свіжий, Перезапланований, Звичайний зворотний дзвінок, Особистий дзвінок, AEM-Свіжий, AEM-Перенесено, AEM-Callback, Fresh Moment або AEM-Fresh-Moment	Усі
AECallTrace	IDENTITYAUTHENTICATI-ONENABLED	УВІМКНЕНО АВТЕНТИФІКАЦІЮ ІДЕНТИФІКАЦІЇ	bit (null)	Це позначає, чи увімкнене або вимкнене поле Iden-tityAuthentic-ationEnabled для контакту.	Усі
AECallTrace	IDENTITYAUTHENTICATI-ONSUCCESS	IDENTITYAUTHENTICATI-ONSUCCESS	bit (null)	Це визначає, чи є автентифікація ідентичності успішною, чи ні.	Усі
AECallTrace	CALLPREVIEWDURATIO-N	CALLPREVIEWDURATIO-N	int (null)	Час, який агент витрачає на попередній перегляд дзвінка та прийняття, пропуск або відхилення (закриття) контакту.	Усі
AECallTrace	ДЗВІНОК ПЕРЕЗАПЛАНОВАНИЙ час	ДЗВІНОК ПЕРЕЗАПЛАНОВАНИЙ час	dat-etime (null)	Це позначає наступну заплановану дату та час повторного дзвінка.	Усі

AECallTrace	NEXTSCHEDULEMODEID	NEXTSCHEDULEMODEID	nvarc-har (null)	Це позначає режим запланованого зворотного виклику.	Усі
AECallTrace	TOTAL PRIMARYAUTH	ПОВНА ПЕРВИННА АВТЕНТИФІКАЦІЯ	int (null)	Загальна кількість запитів, надісланих до служби аутентифікації ідентичності для отримання автоматичного дзвінка	Усі

				Автентифікація (автентифікація перед дзвінком) від клієнта перед передачею на набирач для одного контакту. Запит ініціюється з системи (движка подачі).	
AECallTrace	ПІДТВЕРДЖЕНИЙ ПЕРВИННИЙ АВТОР	ПЕРЕВІРЕНА ПЕРВИННА АВТОРІЯ	int (null)	Загальна кількість відповідей cus-tomer від cep-vice аутентифікації ідентифікації для запиту, надісланого для виклику authen-tication (передвикликова автентифікація). Запит ініціюється з системи (движка подачі).	Усі
AECallTrace	ЗАГАЛЬНА ДРУГОРЯДНА	ПОВНА ВТОРИННА АВТЕНТИФІКАЦІЯ	int (null)	Загальна кількість запитів, надісланих до служби аутентифікації ідентифікації для отримання автентифікації для кожної ідентичності від клієнта під час дзвінка (аутентифікація на виклику). Запит ініційується агентом.	Усі

AECallTrace	ПЕРЕВІРЕНО ДРУГОРЯДНЕ МІСЦЕ	ПЕРЕВІРЕНА ВТОРИННА АВТЕНТИФІКАЦІЯ	int (null)	Загальна кількість customer відповідей від "identity authentication service" для кожного запиту, надісланого для кожної ідентичності, під час дзвінка (аутентифікація на виклику). Запит ініційується агентом.	Усі
RPT_AEC_	ACWSTARTTIMESTAMP	ЧАСОВА ПОЗНАЧКА ПОЧАТКУ ACW	це-	Дата і час	Амаз-

CustCallAct-ivities			etime (null)	агент відповідав на роботу після виклику (ACW).	на Con-nect
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	ACWENDTIMESTAMP	ACWENDTIMESTAMP	dat-etime (null)	Дата та час, коли агент завершив роботу після виклику (ACW).	Amaz-on Con-nect
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	ACWDURATION	ТРИВАЛІСТЬ ГРОМАДЯНСЬКОЇ КОНІ	int (null)	Час, який агент витрачає на завершення роботи після виклику (ACW).	Amaz-on Con-nect
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	ВІДКЛЮЧЕНОВІД	ВІДКЛЮЧЕНОВІД	nvarc-har (64) (null)	Сутність, яка відключила дзвінок. Можливі значення: Клієнт: 1. Оператор 2. Aban-donedDisconnect (покинуто Cam-paign Manager через відсутність агента):	Amaz-on Con-nect
RPT_AEC_CustCallAct-ivities				TimeoutAbandoned (відмовляється заявкою, якщо агента не знайдено в межах розрахункового часу очікування)	
RPT_AEC_CustCallAct-ivities				WatchDog (коли контакти зависають у додатку для технічних підтверджень, watchdog відключає ці дзвінки).	
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	TENANTID	TENANTID	int (null)	Унікальний ID Ten-ant	Усі

RPT_AEC_ CustCallAc t-ivities	СУБТЕНАНТИД	СУБТЕНАНТИД	int (null)	Унікальний ID суборендаря	Усі
RPT_AEC_	НАПРЯМОК ВИКЛИКУ	НАПРЯМОК ВИКЛИКУ	Варч-	Позначає дир-	Амаз-

CustCallAct-ivities			ar (16) (null)	Екція виклику	на Co n-nec t

Деталі майстерного поля

Агентів

Таблиця джерел	Назва стовпця	Відображена назва	Тип даних	Опис
OBD_BSFTAgentList	ID	ID	int (не нульова)	Стовпець ідентичності, унікальний для кожного запису.
OBD_BSFTAgentList	AgentID	AgentID	Нварчар (64) (null)	Унікальний ID агента, отриманий з набору при синхронізації.
OBD_BSFTAgentList	Ім'я агента	Ім'я агента	Нварчар (макс) (null)	Ім'я авторизованого агента.
OBD_BSFTAgentList	TenantID	TenantID	int (null)	Орендар ID автоматично генерується апликацією при створенні нового орендаря.
OBD_BSFTAgentList	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Підорендар ID автоматично генерується додатком при створенні нового ten-ant.

OBD_BSFTAgentList*	TeamId	TeamId	int	Унікальний ID команди, отриманий із набору на синхроні. **Примітка**: у Webex Contact Center 1.0 команда і команда я б мав диф-

				Ферентні цінності. Але в версії 2.0 ми отримуємо однакові значення в обох полях.
OBD_BSFTAgentList*	Назва команди	Назва команди	Нварчар	Назва команди.
OBD_BSFTAgentList*	Команда	Команда	Нварчар (макс) (null)	Унікальне ID команди, отримане на наборі.

* Усі поля в таблиці OBD_BSFTTeamList заповнюються як значення XML в одному стовпці Teams.

Кампанія

Таблиця джерел	Назва стовпця	Відображена назва	Тип даних	Опис
AE_CAMPAIGN	CAMPAIGNGROUP	CAMPAIGNGROUP	Нварчар (64) (null)	Назва кампанійної групи, призначеної для цього кам-пейн.
AE_CAMPAIGN	CAMPAIGNID	CAMPAIGNID	int (64) (не нульова)	Кампанія ID автоматично генерується під час створення
AE_CAMPAIGN	ОПИС	ОПИС	Нварчар (255) (не нульова)	Опис кампанії.
AE_CAMPAIGN	ТИП КАМПАНІЇ	ТИП КАМПАНІЇ	int (не нульов	Тип кампанії – Голос чи безголос.

			a)	
AE_CAMPAIGN	CALLCLASSIFY	CALLCLASSIFY	int (null)	Не використовується.
AE_CAMPAIGN	ПАМДХАНГУП	ПАМДХАНГУП	int (null)	Не використовується.
AE_CAMPAIGN	НАЗВА ДОДАТКУ	НАЗВА ДОДАТКУ	Нварчар (16)	Не використовується.

			(null)	
AE_CAMPAIGN	MAXCONTACTS	MAXCONTACTS	int (не нульова)	Максимальна кількість контактів.
AE_CAMPAIGN	ТАЙМ-аут НЕЗРУЧНОСТІ	ТАЙМ-аут НЕЗРУЧНОСТІ	bigint (null)	Не використовується.
AE_CAMPAIGN	СТАН КАМПАНІЇ	СТАН КАМПАНІЇ	int (не нульова)	Статус кампанії, такий як Створено, Виконано, Зупинено, Час-сус-очікувано тощо.
AE_CAMPAIGN	НАЗВА ЗОНИ	НАЗВА ЗОНИ	Нварчар (128) (null)	Часовий пояс для камери.
AE_CAMPAIGN	ГРУПА РЕЗУЛЬТАТІВ	ГРУПА РЕЗУЛЬТАТІВ	Нварчар (32) (null)	Група результатів відображалася на цей кам-пейн.
AE_CAMPAIGN	AUXREASONGROUP	AUXREASONGROUP	Нварчар (16) (null)	Не використовується.
AE_CAMPAIGN	LOGOUTGROUP	LOGOUTGROUP	Нварчар (16) (null)	Не використовується.
AE_CAMPAIGN	ДАТА ПОЧАТКУ	ДАТА ПОЧАТКУ	dat-etime (null)	Дата початку кампанії.
AE_CAMPAIGN	КІНЦЕВА ДАТА	КІНЦЕВА ДАТА	dat-etime (null)	Дата завершення кампанії.

AE_CAMPAIGN	ЧАС ПОЧАТКУ	ЧАС ПОЧАТКУ	dat-etim e (null)	Час початку кампанії.
AE_CAMPAIGN	КІНЕЦЬ ЧАСУ	КІНЕЦЬ ЧАСУ	dat-etim e	Кінець кампанії.

			(null)	
AE_CAMPAIGN	CREATEUSER	CREATEUSER	Нварча р (16) (null)	Ім'я користувач а, який створив цю кампанію.
AE_CAMPAIGN	CREATETIME	CREATETIME	dat-etim e (null)	Дата і час, коли було створено цей кам-пейн.
AE_CAMPAIGN	КОНТАКТНИЙ ТАЙМ-аут	КОНТАКТНИЙ ТАЙМ-аут	bigint (null)	Не використовує ться.
AE_CAMPAIGN	АВТОЗУПИНКИ	АВТОЗУПИНКИ	int (не нул ьов а)	Дні тижня, коли кампанія автоматичн о зупиняєтьс я. Наприклад, суботи та неділі.
AE_CAMPAIGN	DUPLICATEFILTER	DUPLICATEFILTER	int (не нул ьов а)	Щоб перевірити дублікати контактів за допомогою дублікатного фільтра. 0 у разі неможливості ; 1, якщо увімкнено (за замовчуванн ям).
AE_CAMPAIGN	ITRANSFERQ	ITRANSFERQ	int (null)	Не використовує ться.
AE_CAMPAIGN	OTRANSFERQ	OTRANSFERQ	int (null)	Не використовує ться.

AE_CAMPAIGN	IROUTEPOINT	IROUTEPOINT	int (null)	Не використовується.
AE_CAMPAIGN	ODN	ODN	int (null)	Не використовується.
AE_CAMPAIGN	NOANSWER тайм-аут	NOANSWER тайм-аут	Bigint (null)	Час, у секунди, коли має бути застосування

				зачекайте, перш ніж перенести заявку на re-chedule на рахунку No Answer.
AE_CAMPAIGN	DPTYPE	DPTYPE	int (null)	Тип тарифного плану.
AE_CAMPAIGN	DIALPLANNAME	DIALPLANNAME	Нварчар (32) (null)	План набору, призначений для цієї кампанії.
AE_CAMPAIGN	ПРИТРИСИ	ПРИТРИСИ	int (null)	Кількість повторних спроб підрахована.
AE_CAMPAIGN	DPRETRIESCLOSE	DPRETRIESCLOSE	int (null)	Кількість повторних спроб, після яких можна закрити контакт.
AE_CAMPAIGN	DNCFILTER	DNCFILTER	char (1) (null)	Фільтр застосовувався для позначення контакту як DNC – номер телефону або бізнес-поле.
AE_CAMPAIGN	ЧАСОВА ЗОНА	ЧАСОВА ЗОНА	char (1) (null)	Часовий пояс для цієї кампанії.
AE_CAMPAIGN	ENABLECHAINING	ENABLECHAINING	int (null)	Позначає, чи увімкнено ланцюжкове

				з'єднання.
AE_CAMPAIGN	CAMPAIGNKEY	CAMPAIGNKEY	int (ненульова)	Унікальний ключ кампанії. Це використовується для перегляду матеріалів у кампанії.
AE_CAMPAIGN	ШЛЯХ ФАЙЛУ	ШЛЯХ ФАЙЛУ	Нварчар (256) (не	Шлях, куди завантажуються файли

			null)	розміщується .
AE_CAMPAIGN	RelastContactID	RelastContactID	int (null)	Останній створений / найсвіжіший контакт ID для цього cam-paign.
AE_CAMPAIGN	RelastListID	RelastListID	int (null)	Останній завантажений / найсвіжіший список цієї кампанії.
AE_CAMPAIGN	DPRETRIESТИП	DPRETRIESТИП	char (1) (null)	Не використовується.
AE_CAMPAIGN	Утримати PCB	Утримати PCB	bit (null)	Це поле позначає, чи потрібно зберігати друковану плату для контакту.
AE_CAMPAIGN	CycleRetryEnabled	CycleRetryEnabled	bit (null)	Це позначає, чи увімкнено повторний цикл для цієї кампанії.
AE_CAMPAIGN	CycleOffset	CycleOffset	int (null)	Це вказує, чи існує зсув циклу, тобто кількість днів у циклі, після чого контакт повторюється. 0 у разі вимкнення; 1, якщо увімкнено.

AE_CAMPAIGN	CycleCount	CycleCount	int (null)	Підрахунок завершених циклів набору. Цикл завершується, коли всі конфігуровані режими набираються один раз.
AE_CAMPAIGN	CycleRetriesClose	CycleRetriesClose	Біт	Цей прапор

			(null)	визначає, чи слід замикати контакт під час повторення циклів.
AE_CAMPAIGN	StateLawFollowType	StateLawFollowType	char (1) (null)	Тип державного закону, якого слід дотримуватися при набиранні контакту.
AE_CAMPAIGN	Щоденні повторні спроби	Щоденні повторні спроби	int (null)	Кількість повторних спроб набирати номер дозволяла контакту протягом дня.
AE_CAMPAIGN	ListTimeToLive	ListTimeToLive	int (null)	Час жити, заради списку такту. Це кількість днів.

AE_CAMPAIGN	TimeZoneUseType	TimeZoneUseType	Нварч ар (16) (null)	Тип використання часового поясу для цієї кампанії. Варіанти: Жоден – приймає часовий пояс, визначений у SystemInherited – часовий пояс, обраний у Групі.Override – Перекриває час, встановлений у Групі, займає лише час, визначений для цієї кампанії.
AE_CAMPAIGN	Префікс	Префікс	Нварчар (10) (null)	Рядок, попередньо зафіксований до завантажених контактів, у

				Час розваг.
AE_CAMPAIGN	Суфікс	Суфікс	Нварч ар (10) (null)	Струнка, закріплена до завантажених контактів у момент делікації.
AE_CAMPAIGN	IsULCampaign	IsULCampaign	Біт (не нульова)	Це розмежування, якщо кам-пейн є кампанією Спільного Списку.
AE_CAMPAIGN	СтвореноДатаЧас	СтвореноДатаЧас	Нварч ар (нуль)	Дата і час створення кам-пейн.
AE_CAMPAIGN	ModifiedDateTime	ModifiedDateTime	dat-etime (null)	Дата і час останнього оновлення cam-paign.
AE_CAMPAIGN	ICMID	ICMID	int (null)	ICM ID Використовується для дзвінка.
AE_CAMPAIGN	EmailThreshold	EmailThreshold	int (null)	Кількість електронних листів, які можуть бути доставлені для цієї кампанії на день, або глобальний ліміт.

AE_CAMPAIGN	IsPostCallScript	IsPostCallScript	bit (null)	Цей прапорець позначає, чи існує післявиклик овий скрипт, який потрібно виконати після виклику.
AE_CAMPAIGN	WindowRetry	WindowRetry	bit (null)	Цей прапорець визначає, чи налаштова на кампанія

				з Window Retry.
AE_CAMPAIGN	WindowAttempt	WindowAttempt	int (null)	Кількість спроб дзвінків була розрахована для конкретного вікна виклику.
AE_CAMPAIGN	Тривалість вікна	Тривалість вікна	int (null)	у вікні виклику, за кілька днів.
AE_CAMPAIGN	MultipleZipCode	MultipleZipCode	bit (null)	Це відтермінування, якщо кам-пейн увімкнений для обробки поштових індексів для набору номера.
AE_CAMPAIGN	Прогнозований результат	Прогнозований результат	dat-etime (null)	Прогнозований час для отримання результатів цієї кампанії.
AE_CAMPAIGN	PredictedForOpenRecords	PredictedForOpenRecords	int (null)	Кількість записів повернулася у передбачений час.
AE_CAMPAIGN	TTLBusinessDays	TTLBusinessDays	bit (null)	Якщо Time to Live вважати днями зайнятості, то це кількість робочих днів.

AE_CAMPAIGN	P2P	P2P	Біт (не нульова)	Позначте для детермінування, якщо увімкнено Схильність до оплати.
AE_CAMPAIGN	BTTC	BTTC	Біт (не нульова)	Позначте для детермінування, якщо увімкнено режим Best Time To Call.
AE_CAMPAIGN	IsAllowInvalidDeviceId	IsAllowInvalidDeviceId	Біт	Прапор для зняття —

			(не нульова)	INE, якщо доступ через недійсний пристрій ID може бути наданий.
AE_CAMPAIGN	ІдентифікаціяАвтентифікація	ІдентифікаціяАвтентифікація	Нварчар (64) (null)	Ідентифікація для автентифікації, така як SSN, податковий номер тощо.
AE_CAMPAIGN	IsIdentityAuthentication	IsIdentityAuthentication	Біт (не нульова)	Позначте для determ-ine, якщо функція автентифікації ідентифікації увімкнена.
AE_CAMPAIGN	AlwaysToClicker	AlwaysToClicker	Біт (не нульова)	Позначте детермін-ін, якщо контакти потрібно надсилати клікерному агенту перед набором номера.
AE_CAMPAIGN	isIVRTemplateEnable	isIVRTemplateEnable	bit (null)	Позначте determ-ine, якщо увімкнено шаблон IVR.
AE_CAMPAIGN	IVRTemplateID	IVRTemplateID	int (null)	IVR tem-plate генерувався для цього шаблону IVR.

AE_CAMPAIGN	IVRTemplateName	IVRTemplateName	Нварчар (128) (null)	Назва IVR тем-номера.
AE_CAMPAIGN	Державна юриспруденція	Державна юриспруденція	Нварчар (128) (null)	Назва Державної юридичної групи.
AE_CAMPAIGN	ChatBotAccount	ChatBotAccount	Нварчар (256) (null)	
AE_CAMPAIGN	CampaignCategoryID	CampaignCategoryID	int (null)	Автоматично згенерована ID для кулачка-

				Схвалюй, кота-егорі.
AE_CAMPAIGN	TenantID	TenantID	int (null)	TenantID
AE_CAMPAIGN	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	SubTenantID
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	CAMPAIGNID	CAMPAIGNID	Нварчар (64) (не нульова)	Кампанія ID згенерувалася автоматично під час створення.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	КОНТАКТИПРІОРИТЕТ	КОНТАКТИПРІОРИТЕТ	int (null)	Не використовується.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	PAMDSCRIPT	PAMDSCRIPT	Нварчар (16) (null)	Не використовується.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	AUTHCODE	AUTHCODE	Нварчар (16) (null)	Не використовується.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	ВИХІДНІ ДНІ	ВИХІДНІ ДНІ	Нварчар (32) (null)	Дні тижня, коли кампанія не триває.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	CALLGUIDE	CALLGUIDE	Нварчар (16) (null)	Посібник для цієї кампанії був налаштований для агентів.

OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	AGENTCALLCLASSIFY	AGENTCALLCLASSIFY	int (null)	Чи потрібно вхідні дзвінки бути класифікова ними або узгодженими з попередніми дзвінками. 0 — клас-сифікація недоступна; 1 увімкнено. NULL також дійсний.

OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	AGENTRESPTIMEOUT	AGENTRESPTIMEOUT	int (null)	Тайм-аут — за секунди, якщо агент не відповідає на виклик.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	FROMADDRESS	FROMADDRESS	Нварч ар (255) (null)	Адреса електронної пошти, яка має з'являтися у полі, коли лист надсилається з cam-paign.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	ВІДПОВІДЬНА АДРЕСА	ВІДПОВІДЬНА АДРЕСА	Нварч ар (255) (null)	Електронна адреса, яка має отримувати відповіді на листи кампанії, надіслані критикам.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	BULKMAIL	BULKMAIL	int (null)	Чи підтримує налаштований поштовий сервер надсилання масових листів.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	NOOFMAILCONTACT	NOOFMAILCONTACT	int (null)	Кількість електронних листів для цього повідомлення.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	ENABLEBLENDING	ENABLEBLENDING	int (null)	Цей прапорець визначає, чи увімкнено змішування для цієї кампанії.

OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	VDN-номер	VDN-номер	Нварча р (16) (null)	Номер порту для використа ння поштовим сервером.
OBD_ CAMPAIGN_	VDNTIMEOUT	VDNTIMEOUT	int	Тайм-аут, за секунди, якщо

ПАРАМ			(null)	порт недоступний.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	ЧЕРГА ТАЙМ-аут	ЧЕРГА ТАЙМ-аут	int (null)	Час, який контакт проводить у черзі перед тим, як його покинути.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	АБАНДОНПЕР	АБАНДОНПЕР	Числові (5,2) (null)	Відсоток покинутих дзвінків.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	ПОРІГ СПІВВІДНОШЕННЯ	ПОРІГ СПІВВІДНОШЕННЯ	числові (5,2) (null)	Відсоток тактів, які можна завантажити для цієї камери.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	СПЕЦИФІЧНИЙ КАНАЛ	СПЕЦИФІЧНИЙ КАНАЛ	int (null)	Не використовується.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	ENABLE PERSISTENT	ENABLE PERSISTENT	Нварчар (16) (null)	Не використовується.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	ENABLEPRECONNECT	ENABLEPRECONNECT	Нварчар (16) (null)	Це попереднє підключення для надсилання масових листів; Відключитися, якщо немає листів. Значення за замовчуванням — -1.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	LASTCONTACTID	LASTCONTACTID	int (null)	Останній оновлений con-tact ID.

OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	RESERVED1	RESERVED1	Нварч ар (16) (null)	Зарезервовані поля для кампанії на момент контакту.
OBD_	RESERVED2	RESERVED2	Нварчар	Стримані

CAMPAIGN_ ПАРАМ			(16) (null)	поля для кампанії на момент контакту.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	RESERVED3	RESERVED3	Нварч ар (16) (null)	Зарезерво вані поля для кампанії на момент контакту.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	RESERVED4	RESERVED4	Нварч ар (16) (null)	Зарезерво вані поля для кампанії на момент контакту.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	RESERVED5	RESERVED5	Нварч ар (16) (null)	Зарезерво вані поля для кампанії на момент контакту.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	CISCOCAMPAIGNID	CISCOCAMPAIGNID	Нварч ар (32) (null)	Кампанія ID згенерован а Cisco для цієї (кампанійно ї групи).
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	CISCOUPLOADFILEPAT H	CISCOUPLOADFILEPAT H	Нварча р (256) (null)	Шлях до завантажен ня con-tact, що доставляєт ься на набирач.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	CISCOALARMTIME	CISCOALARMTIME	Нварча р (32) (null)	Не використовує ться

OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	CISCOfirstnoofcontac-TS	CISCOfirstnoofcontac-TS	Bigi nt (null)	Кількість контактів, які мають бути доставлені до набирача під час першої ітерації.
OBD_	ЦИСКОРЕДУКЦЕФАКТОР	ЦИСКОРЕДУКЦЕФАКТОР	int	Множник за

CAMPAIGN_ ПАРАМ			(null)	який тактична доставка має зменшувати , якщо набір не відповідає очікуваному темпу.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	CISCOUPLOADFILEFOR MAT.	CISCOUPLOADFILEFOR MAT.	Нварч ар (512) (null)	Формат завантажен ня контактного файлу — txt, CSV, JSON тощо.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	CISCOINCREMENTPER CENT	CISCOINCREMENTPER CENT	int (null)	Коефіцієнт підвищення для тактичної доставки, якщо набирати хап-пера повільніше, ніж очікувалося.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	CISCODECREMENTPER CENT	CISCODECREMENTPER CENT	int (null)	Коефіцієнт зменшення для тактової доставки, якщо набирати гап-пера повільніше, ніж очікувалося.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	CISCOALTERNATEVDN	CISCOALTERNATEVDN	Нварч ар (32) (null)	Альтернати вний Cisco кампейн ID для контактного обладнання на випадок несправнос ті.

OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	CISCOPERIPHERALID	CISCOPERIPHERALID	int (null)	Порт номер у Cisco для комутатора.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	ПОРІГ ЗМЕНШЕННЯ	ПОРІГ ЗМЕНШЕННЯ	int (null)	Знижений верхній поріг для контактного запуску при наборі дзвінка проходить повільніше, ніж очікувалося .
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	CISCOincreasethreshol-D	CISCOincreasethreshol-D	int (null)	Підвищений верхній поріг для

				Звертайтеся до Delivery, якщо набір йде повільніше, ніж очікувалося.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	ENABLESTATELAW	ENABLESTATELAW	Нварчар (8) (нуль)	Прапорець визначає, чи буде ввімкнено закон штату.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	ВІДСОТОК КАМПАНІЇ	ВІДСОТОК КАМПАНІЇ	int (null)	Відсоток тактів, які потрібно доставити до набирача для цього кам-пейн.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	SEQUENCEID	SEQUENCEID	int (null)	Послідовність доставки контактів у випадку спільного списку або кампейнів у групі.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	AlertThreshold	AlertThreshold	int (null)	Поріг, на якому мають надсилатися сповіщення, коли зменшуються доступні тактики з набирачем набору.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	Тривога	Тривога	bit (null)	Це вказує, чи увімкнені сповіщення про сповіщенн

				я.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	EnableDNC	EnableDNC	Біт (null)	Позначте для детермінації, якщо DNC потрібно увімкнути.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	GlobalDNC	GlobalDNC	bit (null)	Позначте determ-ine, якщо DNC потрібно увімкнути для контакту на всіх cam-paigns у додатку.

OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	Зворотний виклик	Зворотний виклик	bit (null)	Позначте на детермін-ін, якщо контакт з'являється у зворотному контакті.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	PCBRetries	PCBRetries	int (null)	Кількість повторних спроб дозволяла особистий повторний дзвінок.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	PCBOffset	PCBOffset	int (null)	Кількість днів, після яких персональн ий повторний виклик має бути повторно розглянутий .
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	CallbackStrategy	CallbackStrategy	Нварча р (64) (null)	Стратегія зворотног о відклику була відтворен а на кампанію.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	UsePreCallScript	UsePreCallScript	Біт (не нул ьов а)	Прапорець позначає, чи потрібно цьому кам-пейнгу виконати скрипт перед набором номера.

OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	CallbackStrategyТип	CallbackStrategyТип	char (1) (null)	Тип стратегії зворотного дзвінка, що використовується для набору номера — Simple, Advanced або Callback.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	ResetGlobalRetries	ResetGlobalRetries	bit (null)	Позначте для determ-ine, якщо можна скинути кількість глобальних спроб.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	PEWC	PEWC	bit (null)	Позначте для детермінування, якщо ця контактність є контактом PEWC.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	PrecallScriptValue	PrecallScriptValue	int (null)	Скрипт попереднього виклику, який використовується, якщо він увімкнений,

				до того, як набираютьс я контакти.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	PostcallScriptValue	PostcallScriptValue	int (null)	Післядзвінк овий скрипт, який використов ується, якщо він увімкнений, після набору контактів.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	Тип кампанії	Тип кампанії	int (null)	Тип кампанії – Голос, Неголос тощо.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	BlockAreaZipCode	BlockAreaZipCode	Біт (не нул ьов а)	Район або поштові індекси, які заблоковані , а контакти — не можна набирати.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	LowContactAler-tNotification	LowContactAler-tNotification	bit (null)	Нижня межа залишкови х контактів, які залишають ся для набирання при надсиланн я сповіщення адміністрат ору.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	NotifyAdvanceinMinutes	NotifyAdvanceinMinutes	int (null)	Час заздалегідь повідомити про особистий зворотний

				дзвінок.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	MinmumContacts	MinmumContacts	int (null)	Мінімальна кількість тактів для виконання кам-пейн.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	ТривалістьХвилини	ТривалістьХвилини	int (null)	Тривалість доставки контактів для кампанії.
OBD_	Pre-dictiveAverageACWTime	Pre-dictiveAverageACWTime	int	Середнє

CAMPAIGN_ПАРАМ			(null)	Час роботи після виклику (ACW) для попередньо го виклику.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	Pre-dictiveNoofCallstoSample	Pre-dictiveNoofCallstoSample	int (null)	Кількість викликів зразків для цього Предиктивн ого кам-пейн.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	Pre-dictiveMaxAbandonRate	Pre-dictiveMaxAbandonRate	int (null)	Максимальна швидкість відмови дозволяла прогностичний кам-пейн.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	Pre-dictiveCallStatusCategory	Pre-dictiveCallStatusCategory	Нварчар (20) (null)	Категорія прогнозних дзвінків для цього cam-paign.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	Pre-dictiveAbandonCallStatus	Pre-dictiveAbandonCallStatus	Нварчар (100) (null)	Позначте на детермін-ін, якщо предиктивний виклик відхилено.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	PredictiveAMDCallStatus	PredictiveAMDCallStatus	Нварчар (100) (null)	Статус визначення автовідповідача для прогнозного дзвінка.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	PredictiveAvgConnectTime	PredictiveAvgConnectTime	int (null)	Середній час, необхідний для підключення предиктивн ого дзвінка до агента.

OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	isAMD	isAMD	bit (null)	Цей прапорець визначає, чи увімкнено виявлення автовідповідача.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	Pre-dictiveMaxConcurrentCalls	Pre-dictiveMaxConcurrentCalls	int (null)	Кількість максимальних одночасних викликів

				які можна відключити в режимі прогнозного темпу.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	Pre-dictiveMaxLinesPerAgent	Pre-dictiveMaxLinesPerAgent	int (null)	Максимальна кількість ліній на агента, налаштована для прогнозної кампанії. Якщо це значення дорівнює 3 і є три агенти, кількість контактів за ітерацію становить 9.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	Тайм-аут завдань	Тайм-аут завдань	int (null)	Час, протягом якого клієнт перебуває в черзі, перш ніж дзвінок буде припинено без зв'язку з агентом.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	PreviewAutoAcceptTime	PreviewAutoAcceptTime	int (null)	Час, визначений для автоматичного прийому попередніх дзвінків.

OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	Тайм-аут для бронювання	Тайм-аут для бронювання	int (null)	Це кількість секунд, які агент зарезервований для дзвінка. Це не можна редагувати на Менеджері кампанії.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	AutoWrapupTime	AutoWrapupTime	int (null)	Час дозволяв завершити дзвінок.
OBD_ CAMPAIGN_	EmailChainingInDays	EmailChainingInDays	int	Кількість днів після цього

ПАРАМ			(не нульова)	який контакт електронної пошти може бути прив'язаний до іншої камери.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	EmailChainingInHours	EmailChainingInHours	int (не нульова)	Кількість годин, через які контакт електронної пошти може бути прив'язаний до іншої камери.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	Необхідна розпорядження	Необхідна розпорядження	bit (null)	Це поле визначає, чи є диспозиція обов'язковою для виклику.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	DNCPeriodType	DNCPeriodType	варчар (32) (null)	Тип DNC – Forever або Valid Dur-ation.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	DNCDurationInDays	DNCDurationInDays	int (null)	Кількість днів контакту позначена як DNC.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	DNCEOD	DNCEOD	bit (null)	Чи має контакт бути позначений як DNC під час операції EOD.

OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	IsDNCCustTZEnabled	IsDNCCustTZEnabled	bit (null)	Цей прапорець визначає, чи можна позначити контакт як DNC на основі часового поясу customer.
OBD_ CAMPAIGN_	DNCtype	DNCtype	варчар	Тип DNC

ПАРАМ			(32) (null)	за цю тактовість. Опції: Специфічні для Кампанії, Кото-егорія Кам-пейн, Множинні Котячі Егорії та Глобальні.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	ЗгодаКонтактРозподіл	ЗгодаКонтактРозподіл	int (null)	Відсоток контактів, який розподіляєть ся на дзвінки згоди.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	Non-con-sentContactDistribution	Non-con-sentContactDistribution	int (null)	Відсоток контактів, що розподіляєт ься на дзвінки без згоди.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	НезгодаЗавданняТайм-аут	НезгодаЗавданняТайм-аут	int (null)	Тривалість, у секундах, протягом якої дзвінок без згоди чекає в черзі, перш ніж його покинути.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	TenantID	TenantID	int (null)	Орендар ID автоматичн о генеруєтьс я заявкою, коли створюєтьс я новий орендар.

OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Суб-орендар ID автоматично генерується аплікацією, коли створюється новий орендар.
OBD_	ProgIVRMaxКонтакти	ProgIVRMaxКонтакти	int	Максимум

CAMPAIGN_ ПАРАМ			(null)	кількість контактів, які можуть бути передані на набирач для набору на конфігурованому інтервалі ітерації.
OBD_ CAMPAIGN_ ПАРАМ	DialIterationInterval	DialIterationInterval	int (null)	Інтервал за секунди, щоб запустити потоки кампанії, щоб доставити контакти до набирача.
OBD_ CAMPAIGN_ БІЗНЕС-СФЕРИ	CAMPAIGNID	CAMPAIGNID	Нварчар (64) (не нульова)	Кампанія ID згенерувалася автоматично під час створення.
OBD_ CAMPAIGN_ БІЗНЕС-СФЕРИ	НАЗВА ПОЛЯ	НАЗВА ПОЛЯ	Нварчар (64) (не нульова)	Назва галузі бізнесу.
OBD_ CAMPAIGN_ БІЗНЕС-СФЕРИ	ТИП ДАНИХ	ТИП ДАНИХ	Нварчар (32) (не нульова)	Тип даних для цього поля зайнятості. Наприклад, string, numeric, dat-etime тощо.

OBD_ CAMPAIGN_ БІЗНЕС-СФЕРИ	ФОРМАТ	ФОРМАТ	Нварчар (32) (не нульова)	Формат дати для бізнесу. Він активний лише якщо тип даних бізнес-поля — це дата.
OBD_ CAMPAIGN_ БІЗНЕС-СФЕРИ	БІЗНЕС-ПОЛЕ	БІЗНЕС-ПОЛЕ	Нварчар (32) (не нульова)	Положення поля бізнес-нессу, з точки зору

				25 дозволених.
OBD_ CAMPAIGN_ БІЗНЕС-СФЕРИ	SQLEXPRESSION	SQLEXPRESSION	Нварча р (64) (не нульов а)	Логічне значення expres-sion для параметра бізнесу. Це використовує ться для отримання контакту. Також використовує ться для звітності.
OBD_ CAMPAIGN_ БІЗНЕС-СФЕРИ	IsEMailMapped	IsEMailMapped	bit (null)	Цей прапорець вказує, чи це бізнес-поле відповідає якому вмісту листа, який надсилаєть ся через email-кампанію.
OBD_ CAMPAIGN_ БІЗНЕС-СФЕРИ	IsSMSMapped	IsSMSMapped	bit (null)	Цей прапорець позначає, чи це бізнес-поле відображає ться на якийсь контент SMS, що надсилаєть ся через SMS cam-paigns.

OBD_ CAMPAIGN_ БІЗНЕС-СФЕРИ	IsDNCMapped	IsDNCMapped	bit (null)	Цей прапорець позначає, чи відображено це бізнес-поле для позначення контактного DNC.
OBD_ CAMPAIGN_ БІЗНЕС-СФЕРИ	BusinessTypeId	BusinessTypeId	int (null)	Тип бізнесу ID. 0, якщо створений користувачем; 1 якщо Cisco бізнес-сфера.
OBD_ CAMPAIGN_ БІЗНЕС-СФЕРИ	Редаговане	Редаговане	Біт (null)	Цей прапорець визначає, чи бізнес

				поле можна редагувати агентами.
OBD_ CAMPAIGN_ БІЗНЕС-СФЕРИ	SequenceID	SequenceID	int (null)	Послідовність ID параметра бізнесу для впорядкування.
OBD_ CAMPAIGN_ БІЗНЕС-СФЕРИ	IsMax	IsMax	Біт (не нульова)	Цей прапорець визначає, чи бізнес-поле налаштовано так, щоб приймати великі обсяги даних.
OBD_ CAMPAIGN_ БІЗНЕС-СФЕРИ	Перегляд	Перегляд	Біт (не нульова)	Цей прапорець визначає, чи є бізнес-поле доступним для перегляду агентами.
OBD_ CAMPAIGN_ БІЗНЕС-СФЕРИ	IsIVRMapped	IsIVRMapped	Біт (не нульова)	Це поле визначає, чи відображається бізнес-поле у конфігурацію IVR.

OBD_ CAMPAIGN_ БІЗНЕС-СФЕРИ	IsSNSMapped	IsSNSMapped	bit (null)	Це поле визначає, чи бізнес-поле відображається у SNS (SendGrid) конфігурація.
OBD_ CAMPAIGN_ БІЗНЕС-СФЕРИ	Довжина персонажа	Довжина персонажа	Нварчар (3) (нуль)	Максимальна довжина, дозволена для цього поля зайнятості.
OBD_ CAMPAIGN_ БІЗНЕС-СФЕРИ	CustomerMaster	CustomerMaster	Нварчар (250) (null)	Стандартні дані клієнта передавалися до бізнес-параметра.

OBD_ CAMPAIGN_ БІЗНЕС-СФЕРИ	TenantID	TenantID	int (null)	Орендар ID автоматично генерується заявкою, коли створюється новий орендар.
OBD_ CAMPAIGN_ БІЗНЕС-СФЕРИ	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Суб-орендар ID автоматично генерується аплікацією, коли створюється новий орендар.
AE_BSFTA-gentMapping	ID	ID	int (не нульова)	Стовпець ідентичності, який потрібно заповнити під час перенесення Cam-paigns у Teams.
AE_BSFTA-gentMapping	TenantID	TenantID	Нварчар (50) (null)	Орендар ID автоматично генерується заявкою, коли створюється новий орендар.
AE_BSFTA-gentMapping	Точка входу	Точка входу	Нварчар (Макс) (null)	Точка входу — це наша група кампанії, до якої прикріплена кампанія Pre-view.

AE_BSFTA-gentMapping	CampaignID	CampaignID	Нварчар (макс) (null)	Назва кампанії
AE_BSFTA-gentMapping	AgentID	AgentID	Нварчар (64) (null)	Не використовується.
AE_BSFTA-gentMapping	Ім'я агента	Ім'я агента	Нварчар	Не використовується.

			(макс) (null)	
AE_BSFTA-gentMapping	УСЕРІД	УСЕРІД	Нварч ар (Макс) (null)	Користувач ID користувача, який створив кампанію pre-view у admin con-sole.
AE_BSFTA-gentMapping	TeamID	TeamID	Нварчар (64) (null)	Унікальний ID Команди, прикріплений до кампанії.
AE_BSFTA-gentMapping	Назва команди	Назва команди	Нварчар (макс) (null)	Назва команди.
AE_BSFTA-gentMapping	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Суб-орендар ID автоматично генерується аплікацією, коли створюється новий орендар.

*Усі поля в таблиці OBD_CampaignBusinessFields заповнюються як значення XML в одному стовпці – Cam-paignBusinessParameter. Це для всіх користувачів набору.

Групи кампанії

Таблиця джерел	Назва стовпця	Відображена назва	Тип даних	Опис

OBD_ CAMPAIGN _ ГРУПА	CampaignGroupID	CampaignGroupID	int (не нульова)	Група кампанії ID автоматично генерується під час створення.
OBD_ CAMPAIGN _ ГРУПА	CAMPAIGNGROUP	CAMPAIGNGROUP	Нварчар (64) (null)	Назва кампанійної групи.
OBD_ CAMPAIGN _	ОПИС	ОПИС	Нварчар	Група кампанії описує —

ГРУПА			(256) (null)	Це.
OBD_ CAMPAIGN _ ГРУПА	CISCOUPLOADFILEPATH	CISCOUPLOADFILEPATH	Нварчар (250) (null)	Шлях завантаження файлу для розміщення контактних файлів.
OBD_ CAMPAIGN _ ГРУПА	CISCOALARMTIME	CISCOALARMTIME	Нварчар (16) (null)	Не використовується.
OBD_ CAMPAIGN _ ГРУПА	CISCO, початковий noofcontact-S	CISCO, початковий noofcontact-S	Bigi nt (null)	Початковий номер контактів, які мають бути доставлені до наборника.
OBD_ CAMPAIGN _ ГРУПА	ЦИСКОРЕДУКЦЕФАКТОР	ЦИСКОРЕДУКЦЕФАКТОР	Bigi nt (null)	Коефіцієнт, на який має зменшуватися контактична доставка під час набору номера, не відповідає очікуваному темпу.
OBD_ CAMPAIGN _ ГРУПА	CISCOUPLOADFILEFORMAT.	CISCOUPLOADFILEFORMAT.	Нварч ар (512) (null)	Формат завантаження контактних файлів, такий як текстовий текст, JSON тощо.
OBD_ CAMPAIGN _ ГРУПА	CISCOINCREMENTPERCENT	CISCOINCREMENTPERCENT	Bigi nt (null	Відсоток для завантаження контактів при наборі дзвінка швидший, ніж очікувалося.

			)	
OBD_ CAMPAIGN _ ГРУПА	CISCODECREMENTPERCENT	CISCODECREMENTPERCENT	Bigi nt (null)	Відсоток для завантаження контактів зменшується при наборі номера швидше, ніж очікувалося.
OBD_ CAMPAIGN _ ГРУПА	ISCISCOGROUP	ISCISCOGROUP	int (null)	Вказує, чи є це Cisco cam-paign (група).
OBD_	НАЗВА ЗОНИ	НАЗВА ЗОНИ	Нварчар	Часовий пояс

CAMPAIGN_ ГРУПА			(128) (null)	Для цієї групи Cam-Paign.
OBD_ CAMPAIGN_ ГРУПА	CISCOALTERNATEVDN	CISCOALTERNATEVDN	Нварчар (32) (null)	Альтернативна кампанія Cisco ID для контактної доставки у разі невдачі.
OBD_ CAMPAIGN_ ГРУПА	CISCOPERIPHERALID	CISCOPERIPHERALID	int (null)	Порт номер у Cisco для комутатора.
OBD_ CAMPAIGN_ ГРУПА	ПОРІГ ЗМЕНШЕННЯ	ПОРІГ ЗМЕНШЕННЯ	int (null)	Кількість контактів, які потрібно зменшити, порівняно з початковим номером, залежно від швидкості набору.
OBD_ CAMPAIGN_ ГРУПА	Поріг підвищення CISCO	Поріг підвищення CISCO	int (null)	Кількість контактів, які потрібно збільшити, порівняно з початковим номером, залежно від швидкості набору.
OBD_ CAMPAIGN_ ГРУПА	CONFIGDATA	CONFIGDATA	Нварч ар (4000) (null)	Це вказує, чи доступні детальні дані конфігурації групи та її параметрів.
OBD_ CAMPAIGN_ ГРУПА	ВИДАЛЕНО	ВИДАЛЕНО	Нварчар (2) (null)	Вказує, чи буде група кампанії видалена.

OBD_ CAMPAIGN _ ГРУПА	ВКЛЮЧЕНО	ВКЛЮЧЕНО	Нварчар (2) (null)	Вказує, чи активна група кампанії.
OBD_ CAMPAIGN _ ГРУПА	TenantID	TenantID	int (null)	Орендар ID автоген-

				Це залежить від заявки, коли створюється новий орендар.
OBD_ CAMPAIGN _ ГРУПА	IsULGroup	IsULGroup	Біт (не нульова)	Вказує, чи це кампанія Shared List.
OBD_ CAMPAIGN _ ГРУПА	IsULGroupMapped	IsULGroupMapped	Біт (не нульова)	Вказує, чи ця група кампанії відведена у спільний список.
OBD_ CAMPAIGN _ ГРУПА	ІтераціяІнтервал	ІтераціяІнтервал	int (не нульова)	Інтервал ітерації між двома ітераціями контактних деліверії.
OBD_ CAMPAIGN _ ГРУПА	СтвореноДатаЧас	СтвореноДатаЧас	Дата (null)	Дата і час створення цієї кам-пейнової групи.
OBD_ CAMPAIGN _ ГРУПА	ModifiedDateTime	ModifiedDateTime	Дата (null)	Дата і час останнього оновлення цієї кам-пейн-групи.
OBD_ CAMPAIGN _ ГРУПА	APIGenerated	APIGenerated	char (1) (null)	Вказує, чи це група кампаній, створена за допомогою API.
OBD_ CAMPAIGN _ ГРУПА	isThrottlingEnable	isThrottlingEnable	bit (null)	Вказує, чи увімкнено IVR Throttling для цієї кампанійної групи.

OBD_ CAMPAIGN _ ГРУПА	КампаніяМетаТип	КампаніяМетаТип	int (null)	Тип призначення кампанії. 1 означає API Voice Cam-paign; 2 индик-ати а

				Група Campaign Man-ager.
OBD_ CAMPAIGN _ ГРУПА	Тайм-аут для бронювання	Тайм-аут для бронювання	int (null)	Не використовується.
OBD_ CAMPAIGN _ ГРУПА	WxCCReferenceId	WxCCReferenceId	Нварчар (64) (null)	Унікальний ID точки входу Webex Contact Center, який синхронізується як cam-paign group у Campaign Manager
OBD_ CAMPAIGN _ ГРУПА	IsWxCCGroup	IsWxCCGroup	bit (null)	Вказує, чи належить ця група кампанії до Cisco Webex Contact Center набору.
OBD_ CAMPAIGN _ ГРУПА	PlatformProviderID	PlatformProviderID	int (null)	ID автоматично згенерований для платформи pro-vider, створений у Campaign Manager. Наприклад, якщо створена платформа CCaaS-провайдера і кампанія прив'язана до цього провайдера, використовується це поле.

Групи фільтрації кампаній

Таблиця джерел	Назва стовпця	Відображена назва	Дані	Опис

			Тип	
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	CAMPAIGNID	CAMPAIGNID	Нварчар (64) (не нульова)	Це назва кампейн. Наприклад, колекція.
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	ДЕНЬ ТИЖНЯ	ДЕНЬ ТИЖНЯ	int (не нульова)	Це значення позначає день тижня, налаштований для застосування власної групи fil-ter.
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	HOURFROM	HOURFROM	Нварчар (64) (не нульова)	Початкова година для фільтрації завантажених тактів на предмет делікатів. Стандартне значення — 00:00.
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	HOURTO	HOURTO	Нварчар (8) (не нульова)	Кінцева година фільтрації завантажених тактів для делікативів. За замовчуванням — 23:59 годин.
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	CUSTOMFILTERGROUP	CUSTOMFILTERGROUP	Нварчар (32) (не нульова)	Назва індивідуальної групи fil-ter застосовувалася до кампанії для контактної справи.

OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	ID	ID	int (не нульова)	Стовпець ідентичності, унікальний для кожного запису.
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	TenantID	TenantID	int (null)	Орендар ID автоматично генерується апликацією при створенні нового орендаря.

OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Суборендар ID автоматично генерується додатком при створенні нового орендаря.
OBD_CUSTOMFILTERS	CustomFilterGroupID	CustomFilterGroupID	int (не нульова)	Власна група fil-ter ID автоматично генерується, коли створюється нова група fil-ter.
OBD_CUSTOMFILTERS	CustomFilterGroup	CustomFilterGroup	Нварчар (32) (не нульова)	Назва кастомної групи fil-ter була створена.
OBD_CUSTOMFILTERS	Опис	Опис	Нварчар (32) (null)	Опис для кастомної групи фільтрів.
OBD_CUSTOMFILTERS	CampaignID	CampaignID	Нварчар (64) (не нульова)	Це назва cam-paign, до якої належить ця кастомна група фільтрів. Наприклад, Col-lection.
OBD_CUSTOMFILTERS	IsDefault	IsDefault	bit (null)	Вказує, чи є це стандартною групою користувацьких фільтрів для кампанії.

OBD_CUSTOMFILTERS	TenantID	TenantID	int (null)	Орендар ID автоматично генерується апликацією при створенні нового орендаря.
OBD_CUSTOMFILTERS	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Суборендар ID автоматично генерується додатком, коли новий

				Орендар створений.
OBD_ CUSTOMFILTERGROUP	CustomFilterGroup	CustomFilterGroup	Нварчар (32) (не нульова)	Назва індивідуальної групи fil-ter.
OBD_ CUSTOMFILTERGROUP	CampaignID	CampaignID	Нварчар (64) (не нульова)	Це назва cam-paign, до якої належить ця кастомна група фільтрів. Наприклад, Col-lection.
OBD_CUSTOMFILTER	ConditionID	ConditionID	int (не нульова)	Умова ID автоматично генерується додатком при створенні кондиції.
OBD_CUSTOMFILTER	УмоваНазва	УмоваНазва	Нварчар (64) (null)	Назва умови для частини стану цієї групи фільтрів.
OBD_CUSTOMFILTER	ConditionSTR	ConditionSTR	Нварчар (макс) (null)	Нитка, що є частиною стану.
OBD_CUSTOMFILTER	УмоваQRY	УмоваQRY	Нварчар (макс) (null)	Запит, який є частиною стану.
OBD_CUSTOMFILTER	Увімкнено	Увімкнено	int (null)	Вказує, чи ця умова увімкнена.
OBD_CUSTOMFILTER	ContPercent	ContPercent	Числові (5, 2) (null)	Визначає відсоткову кількість контактів, оброблених

				для кожної умови.
OBD_CUSTOMFILTER	SequenceID	SequenceID	int (null)	Послідовність ID згенерована для цього кон-

				Діціон.
OBD_CUSTOMFILTER	SysConditions	SysConditions	Нварчар (64) (null)	Системні умови для фільтрації контактів.
OBD_CUSTOMFILTER	OrderBy	OrderBy	Нварчар (2048) (null)	Порядок, у якому мають бути показані дані, що задовольняють умову.
OBD_CUSTOMFILTER	Цільова групаНазва	Цільова групаНазва	Нварчар (64) (null)	Не використовується.
OBD_CUSTOMFILTER	IsDeleted	IsDeleted	bit (null)	Вказує, чи ця умова видалена і не може бути використана.
OBD_CUSTOMFILTER	ConditionType	ConditionType	int (null)	Не використовується.
OBD_CUSTOMFILTER	ZoneNameMapped	ZoneNameMapped	Нварчар (макс) (null)	Назва зони відповідала цьому стану.
OBD_CUSTOMFILTER	ExportedConditionID	ExportedConditionID	int (null)	Не використовується.
OBD_CUSTOMFILTER	ConditionSTRInfo	ConditionSTRInfo	Нварчар (макс) (null)	Стан, залежно від того, які контакти фільтруються.
OBD_CUSTOMFILTERGROUP	TenantID	TenantID	int (null)	Орендар ID автоматично генерується аплікацією при створенні нового орендаря.

OBD_ CUSTOMFILTERGROUP	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Суборендар ID автоматично генерується додатком, коли новий орендар створюється -

				Ед.

*Усі поля в таблиці OBD_CustomFilters заповнюються як значення XML в одному стовпці з назвою **Cus-tomFilterGroup**. Це для всіх користувачів набору.
Всі поля в таблиці OBD_CustomFilterGroup заповнюються як значення XML в одному стовпці з назвою **Cam-paignCustomFilters. Це для всіх користувачів набору.

Категорії

Таблиця джерел	Назва стовпця	Відображена назва	Тип даних	Опис
OBD_CAMPAIGN_КАТЕГОРІЯ	CampaignCategoryID	CampaignCategoryID	int (не нульова)	Автоматично згенероване ID для категорії cam-paign на момент створення.
OBD_CAMPAIGN_КАТЕГОРІЯ	КампаніяНазва категорії	КампаніяНазва категорії	Нварчар (64) (не нульова)	Назва категорії кампанії призначена.
OBD_CAMPAIGN_КАТЕГОРІЯ	Кам-пейнКатегоріяОпис	Кам-пейнКатегоріяОпис	Нварчар (255) (null)	Опис кампанійної категорії.
OBD_CAMPAIGN_КАТЕГОРІЯ	GroupID	GroupID	int (не нульова)	Група категорій кампаній, до якої належить це.
OBD_CAMPAIGN_КАТЕГОРІЯ	СтвореноДатаЧас	СтвореноДатаЧас	Datetime (не null)	Дата і час створення категорії cam-paign.

OBD_ CAMPAIGN_ КАТЕГОРІЯ	ModifiedDateTime	ModifiedDateTime	Datetime (не null)	Дата і час останнього оновлення категорії campaign.
OBD_ CAMPAIGN_ КАТЕГОРІЯ	ЕкспортованаКатегорія ID	ЕкспортованаКатегорія ID	int (null)	Це вказує на групу непідписаних ID для спец-

				Категорія cific.
OBD_ CAMPAIGN_ КАТЕГОРІЯ	TenantID	TenantID	int (null)	Орендар ID автоматично генерується заявкою, коли створюється новий орендар.
OBD_ CAMPAIGN_ КАТЕГОРІЯ	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Sub Ten-ant ID автоматично генерується додатком при створенні нового орендаря.

Канали

Таблиця джерел	Назва стовпця	Відображена назва	Тип даних	Опис
OBD_ ТИП КАНАЛУ	CHANNELID	CHANNELID	int (не нульова)	Автоматично згенерований Chan-nel ID у момент створення.
OBD_ ТИП КАНАЛУ	ОПИС КАНАЛУ	ОПИС КАНАЛУ	Нварчар (32) (null)	Опис каналу.
OBD_ ТИП КАНАЛУ	IsCustomMode	IsCustomMode	bit (null)	Вказує, чи є це mode, створений cus-tom для цього каналу.
OBD_ ТИП КАНАЛУ	DIALERNAME	DIALERNAME	Нварчар (80) (null)	Ім'я набирача. Це набирач, до якого аплікація передає контакти.

OBD_ ТИП КАНАЛУ	TenantID	TenantID	int (null)	Орендар ID автоматично генерується аплікацією, коли створюється новий орендар.

OBD_ ТИП КАНАЛУ	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Підорендар ID автоматично генерується додатком при створенні нового ten-ant.
OBD_ ТИП КАНАЛУ	SubDialerName	SubDialerName	Нварчар (64) (null)	Назва суб-дзвінка.

Статус контакту

Таблиця джерел	Назва стовпця	Відображена назва	Тип даних	Опис
OBD_Contact_Status_Mapping	STATUSID	STATUSID	Нварчар (3) (не нульова)	Це автоматично згенерований унікальний ідентифікатор користувача.
OBD_Contact_Status_Mapping	STATUSDESC	STATUSDESC	Нварчар (256) (null)	Бізнес-поля налаштовані для кампанії. Всі поля бізнес-неснесс перелічені на місці.
OBD_Contact_Status_Mapping	TenantID	TenantID	int (null)	Тип даних для бізнес-поля – Number, Float або DateTime.
OBD_Contact_Status_Mapping	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Якщо тип даних бізнес-поля — це поле, формат дати.
OBD_Contact_Status_Mapping	СтатусТип	СтатусТип	варчар (32) (null)	Тип або категорія статусу.

Деталі тарифного плану

Таблиця джерел	Назва стовпця	Відображена назва	Тип даних	Опис
OBD_DPDe-Tails	DIALPLANNAME	DIALPLANNAME	Нварчар (64) (не нульова)	Назва тарифного плану.

OBD_DPDe-Tails	ОПИС	ОПИС	Нварчар (128) (не нульова)	Схема набору плану.
OBD_DPDe-Tails	ЧАС ПОЧАТКУ	ЧАС ПОЧАТКУ	ДатаЧас (не нульова)	Дата і час, коли цей тарифний план набирає чинності

				з.
OBD_DPDe-Tails	КІНЕЦЬ ЧАСУ	КІНЕЦЬ ЧАСУ	ДатаЧас (не нульова)	Дата і час закінчення терміну дії цього тарифного плану.
OBD_DPDe-Tails	ВИДАЛЕНО	ВИДАЛЕНО	int (не нульова)	Це вказує, чи план дзвінка видалено, чи це act-i've.
OBD_DPDe-Tails	MODENUMBER	MODENUMBER	int (не нульова)	Номер режиму (пріоритет) для цього режиму в плані набору.
OBD_DPDe-Tails	ВАГА	ВАГА	int (не нульова)	Вага цього режиму для набирання номера.
OBD_DPDe-Tails	ТИП КАНАЛУ	ТИП КАНАЛУ	int (не нульова)	Тип каналу. Наприклад, Голос, SMS, Електронна пошта. 1 для SMS, 2 для ГОЛОСУ, 3 для ЕЛЕКТРОННОЇ ПОШТИ, 4 для CPAAS і 0 для IVR.
OBD_DPDe-Tails	MAXRETRY	MAXRETRY	int (не нульова)	Максимальна кількість повторних спроб, дозволених за цим планом набирання.
OBD_DPDe-Tails	PEWC	PEWC	Біт (не нульова)	Вказує, чи це PEWC. PEWC — це попередній експрес-письмовий наділ.
OBD_DPDe-Tails	WindowRetry	WindowRetry	Біт (null)	Кількість вікон повторних спроб, налаштованих у цьому плані набору.
OBD_DPDe-Tails	WindowAttempts	WindowAttempts	int (null)	Кількість спроб для кожного win-dow, налаштованої в цьому плані набору.

OBD_DPDe-Tails	Тривалість вікна	Тривалість вікна	int (null)	Тривалість win-dow відповідно до плану набору.
OBD_DPDe-Tails	CallBackCarryПовторні спроби	CallBackCarryПовторні спроби	Біт (null)	Чи мають спроби повторного виклику збільшувати кількість повторних спроб?
OBD_DPDe-Tails	TenantID	TenantID	int (null)	Орендар ID автоматично генерується за застосуванням, коли новий

				Створюється орендар.
OBD_DPDe-Tails	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Суборендар ID автоматично генерується апликацією при створенні нового орендаря.
OBD_DPDe-Tails	IsOverridden	IsOverridden	Біт (не нульова)	Це вказує, чи були перевизначені стандартні поведінкові або set-tings.

Користувачі

Таблиця джерел	Назва стовпця	Відображена назва	Тип даних	Опис
OBD_Users	UID	UID	int (не нульова)	Це унікальний ідентифікатор з автоматичною генерацією для користувача.
OBD_Users	УСЕРІД	УСЕРІД	Нварчар (100) (null)	Це користувач для входу ID.
OBD_Users	ІМ'Я	ІМ'Я	Нварчар (100) (null)	Ім'я користувача.
OBD_Users	ПАРОЛЬ	ПАРОЛЬ	Нварчар (1024) (null)	Пароль для входу користувача в додаток.
OBD_Users	ADDRESS1	ADDRESS1	Нварчар (32) (null)	Перший рядок поштової адреси користувача.
OBD_Users	ADDRESS2	ADDRESS2	Нварчар (32) (null)	Другий рядок, якщо доступний, поштової адреси користувача.
OBD_Users	МІСТО	МІСТО	Нварчар (16) (null)	Місто, до якого належить користувач.

OBD_Users	ШТАТ	ШТАТ	Нварчар (16) (null)	Поштовий індекс зазначеного міста/штату/адреси.
OBD_Users	PIN	PIN	Нварчар (8) (нуль)	Поштовий індекс зазначеного міста/штату/адреси.

OBD_Users	HOME_PHONE	HOME_PHONE	Нварчар (16) (null)	Номер телефону Home користувача.
OBD_Users	MOBILE_PHONE	MOBILE_PHONE	Нварчар (16) (null)	Номер мобільного телефону користувача.
OBD_Users	EMAIL_ID	EMAIL_ID	Нварчар (64) (null)	Електронна адреса користувача.
OBD_Users	КОМЕНТАРІ	КОМЕНТАРІ	Нварчар (128) (null)	Будь-які додаткові повідомлення про користувача, які були введені.
OBD_Users	CREATETIME	CREATETIME	Дата (null)	Дата і час, коли користувач був створений у заявці.
OBD_Users	CREATEUSER	CREATEUSER	Нварчар (16) (null)	Особа (користувач), яка створила цього користувача.
OBD_Users	Тип автентифікації	Тип автентифікації	int (null)	Тип автентифікації був увімкнений для цього користувача. Опції включають аутентифікацію в Windows, автентифікацію бази даних та автентифікацію SSO.
OBD_Users	UserType	UserType	int (null)	Це вказує, чи є користувачем адміністратор, чи користувачем на основі ролі з визначеним доступом.
OBD_Users	IsUserMapped	IsUserMapped	Біт (null)	

OBD_Users	IsSalesforce	IsSalesforce	bit (null)	Якщо це користувач із підтримкою Service Cloud Voice, це значення задається як 1. Інакше — 0.
OBD_Users	IsConcurrentLogin	IsConcurrentLogin	bit (null)	Це вказує, чи дозволено користувачу одночасно входити з іншого

				Пристрій. Можливі валь-ю – 0, якщо не дозволяються; 1, якщо дозволено.
OBD_Users	NeverExpires	NeverExpires	Біт (не нульова)	Це налаштування, щоб пароль ніколи не закінчувався. Встановіть 1, якщо пароль ніколи не закінчується; 0, якщо пароль закінчується і його потрібно скинути.
OBD_Users	NextLogonPassword	NextLogonPassword	Біт (не нульова)	Це налаштування, яке змушує користувача змінити пароль при наступній спробі входу. Встановіть 1, щоб змусити користувача змінити пароль; 0, щоб дозволити увійти зі старим паролем.
OBD_Users	CreateUserInDomain	CreateUserInDomain	Біт (не нульова)	Це визначає, чи буде користувач створений на домені при створенні тут. 1, якщо користувач створений на домені; 0, якщо не створено на домені.

OBD_Users	IsDeleted	IsDeleted	bit (null)	Це означає видаленого користувача. Значення дорівнює 1, якщо користувач видалений; 0, якщо не видалений користувач.
OBD_Users	ModifiedBy	ModifiedBy	Нварчар (10) (null)	Це позначає шлях зміни інформації користувача — через додаток або метод API.
OBD_Users	TenantID	TenantID	int (null)	Орендар ID автоматично генерується додатком, коли новий орендар створюється-

				Ед.
OBD_Users	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Суборендар ID автоматично генерується додатком при створенні нового орендаря.

Профіль

Таблиця джерел	Назва стовпця	Відображена назва	Тип даних	Опис
OBD_AutoUp-loadParam	ID	ID	int (не нульова)	Автоматично згенероване ID для профілю.
OBD_AutoUp-loadParam	CampaignID	CampaignID	Нварчар (64) (null)	Кампанія ID для професійного файлу для завантаження контактів.
OBD_AutoUp-loadParam	ПрофільНазва	ПрофільНазва	Нварчар (512) (null)	Ім'я профілю.
OBD_AutoUp-loadParam	FileHeaders	FileHeaders	Нварчар (4000) (null)	Заголовкові дані файлу для завантаження контактів.
OBD_AutoUp-loadParam	SrcDetails	SrcDetails	варчар (512) (null)	Назва файлу завантаження, що стосується цих контактів.

OBD_AutoUp-loadParam	Пріоритет	Пріоритет	варчар (8) (нуль)	Пріоритет для контакту, завантаженого через цей профіль.
OBD_AutoUp-loadParam	ContactMoment	ContactMoment	варчар (26) (null)	Конкретна дата і час, щоб набрати такт.
OBD_AutoUp-loadParam	AgentID	AgentID	варчар (8) (нуль)	Агент ID для агента, який займається цим контактом.

OBD_AutoUp-loadParam	TimeZone	TimeZone	Нварчар (128) (null)	Часовий пояс для контакту, який завантажується через цей профіль.
OBD_AutoUp-loadParam	Режими	Режими	Нварчар (512) (null)	Режими, у які контакти можна завантажувати через цей профіль.
OBD_AutoUp-loadParam	BusinessFlds	BusinessFlds	Нварчар (2000) (null)	Бізнес-поля для контакту, тобто у файлі завантаження контакту.
OBD_AutoUp-loadParam	Поштовий індекс	Поштовий індекс	int (null)	Контактний поштовий індекс
OBD_AutoUp-loadParam	ТИП ЗАВАНТАЖЕННЯ	ТИП ЗАВАНТАЖЕННЯ	NCHAR (1) (null)	Тип завантаження — JSON, API тощо.
OBD_AutoUp-loadParam	SrcType	SrcType	варчар (8) (нуль)	Це тип вихідного коду для файлу завантаження контактів — чи то таблиця/вигляд бази даних, файл Ser-vice Cloud Voice, текстовий файл, JSON тощо.

OBD_AutoUp-loadParam	SmsData	SmsData	варчар (20) (null)	Текст повідомлення, який відображається через цей профіль.
OBD_AutoUp-loadParam	ApplyDNC	ApplyDNC	bit (null)	Це вказує, чи увімкнена val-idation DNC у профілі. Це 1, якщо увімкнено; 0, якщо не увімкнено.
OBD_AutoUp-	UserID	UserID	варчар	Користувач ID

loadParam			(50) (null)	користувач, який створює цей про-файл.
OBD_AutoUp-loadParam	Дата	Дата	ДатаЧас (null)	Дата та час створення профілю.
OBD_AutoUp-loadParam	DuplicateFilter	DuplicateFilter	bit (null)	Чи слід перевіряти контакти на дублікати під час завантаженн я.
OBD_AutoUp-loadParam	DuplicateFilterKeyID	DuplicateFilterKeyID	варчар (50) (null)	Ключ, на якому контакт перевіряєтьс я на дублікат перед завантаженн ям.
OBD_AutoUp-loadParam	КонтактДеталь	КонтактДеталь	Нварчар (макс) (null)	Він містить інформацію про відображення полів профілі.
OBD_AutoUp-loadParam	MailSubject	MailSubject	варчар (8) (нуль)	Тема листа листа.
OBD_AutoUp-loadParam	MailMessage	MailMessage	варчар (8) (нуль)	Основна частина електронного листа.
OBD_AutoUp-loadParam	MailAttach	MailAttach	варчар (8) (нуль)	Чи є вкладення частиною листа.
OBD_AutoUp-loadParam	SmsText	SmsText	варчар (8) (нуль)	Текст SMS mes-sage.
OBD_AutoUp-loadParam	Розмежувач	Розмежувач	char (1) (null)	Розділюва ч, який використо вується у

				файлі завантаження.
OBD_AutoUp-loadParam	Обмежувач коду області	Обмежувач коду області	char (1) (null)	Розділювач використовувався для відокремлення коду області від номера телефону.

OBD_AutoUp-loadParam	КонтактНаступнийЧас завантаження	КонтактНаступнийЧас завантаження	Дата (null)	Дата і час, коли con-tact файл буде прийнятий для завантаження. Це стосується завантаження профілів Service Cloud Voice та баз даних.
OBD_AutoUp-loadParam	ОчиститиНаступЧас завантаження	ОчиститиНаступЧас завантаження	Дата (null)	Дата і час, коли потрібно взяти контакт для файлу скабування для завантаження. Це стосується завантаження профілів Service Cloud Voice та баз даних.
OBD_AutoUp-loadParam	АВТОЗАВАНТАЖЕННЯ	АВТОЗАВАНТАЖЕННЯ	Нварчар (16) (null)	Дата і час автоматичного завантаження файлу.
OBD_AutoUp-loadParam	LASTUPLOAD	LASTUPLOAD	Нварчар (16) (null)	Дата і час останнього завантаження з цього профілю.
OBD_AutoUp-loadParam	ОновленняBussFld	ОновленняBussFld	bit (null)	Чи оновлювати поле busi-ness для контактів, завантажених через цей профіль.

OBD_AutoUp-loadParam	ListIdToUpdate	ListIdToUpdate	Нварч ар (1024) (null)	Чи оновлювати Список ID коли нове завантаженн я формується через профіль.
OBD_AutoUp-loadParam	Стан	Стан	int (null)	Стан, до якого належить контакт.

OBD_AutoUp-loadParam	DNCBusinessFields	DNCBusinessFields	Нварчар (128) (null)	Поля, які вважаються такими, що позначають контакт як DNC.
OBD_AutoUp-loadParam	UploadLevel	UploadLevel	char (1) (null)	Рівень завантаження для контактів у цьому файлі – глобальне або специфічне завантаження cam-paign.
OBD_AutoUp-loadParam	IsAppend	IsAppend	bit (null)	Чи будуть контакти додаватися під час процесу завантаження.
OBD_AutoUp-loadParam	IsUpdate	IsUpdate	bit (null)	Чи потрібно оновлювати контакти під час процесу завантаження.
OBD_AutoUp-loadParam	IsOverwrite	IsOverwrite	bit (null)	Чи потрібно перезаписувати контакти під час завантаження.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCCampaignID	DNCCampaignID	Нварчар (Макс) (null)	Якщо контакт позначається DNC для конкретної кампанії, кампанія ID для якої вона є DNC.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCCountryCode	DNCCountryCode	int (null)	Код країни контакту з DNC.

OBD_AutoUp-loadParam	DNCAreaCode	DNCAreaCode	int (null)	Код зони контакту DNC.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCCValue	DNCCValue	int (null)	Він зберігає індекси заголовка файлу, відображені як DNCCvalue для

				Фільтр DNC у профілі.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCImportMode	DNCImportMode	NCHAR (1) (null)	Режим імпорту DNC – автоматичне або ручне завантаження.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCType	DNCType	char (1) (null)	Тип DNC — кампанія, котячий егорія або глобальний.
OBD_AutoUp-loadParam	Назавжди	Назавжди	bit (null)	Чи має контакт позначений як DNC Forever.
OBD_AutoUp-loadParam	NDNCBusinessFields	NDNCBusinessFields	int (null)	Бізнес-поля, на основі яких контакт позначається як NDNC.
OBD_AutoUp-loadParam	ProfileExecutionTime	ProfileExecutionTime	Нварчар (60) (null)	Дата і час, коли профіль завантажуватиме контактики.
OBD_AutoUp-loadParam	ProfilePath	ProfilePath	Нварчар (256) (null)	Шлях, де файли контактів розміщуються для завантаження через цей профіль.
OBD_AutoUp-loadParam	ZipCode_Optional	ZipCode_Optional	Нварчар (64) (null)	Додатковий поштовий індекс для цього профілю.

OBD_AutoUp-loadParam	Modes_ZipCodes	Modes_ZipCodes	Нварчар (100) (null)	Поштові індекси відповідали режимам у профілі.
OBD_AutoUp-loadParam	ConditionSTR	ConditionSTR	Нварч ар (2048) (null)	Це кондиція фільтра cus-tom, яка використовується для завантаження відповідних кон-

				Тактичність через цей профіль.
OBD_AutoUp-loadParam	MailCC	MailCC	Нварч ар (Макс) (null)	Адреси електронної пошти, які слід копіювати при надсилання листа кампанії.
OBD_AutoUp-loadParam	MailBCC	MailBCC	Нварч ар (Макс) (null)	Адреси електронної пошти, які отримують сліпу копію при надсилання електронної пошти.
OBD_AutoUp-loadParam	Статус профілю	Статус профілю	Біт (null)	Статус профілю – активний або неактивний.
OBD_AutoUp-loadParam	ЛІДЕРСЬКИЙ РАХУНОК	ЛІДЕРСЬКИЙ РАХУНОК	int (null)	Лідерський бал контакту.
OBD_AutoUp-loadParam	FileType	FileType	Нварчар (10) (null)	Тип файлу для завантаження профілю. Наприклад, JSON, текстові повідомлення тощо.
OBD_AutoUp-loadParam	FileTypeFormat	FileTypeFormat	Нварчар (10) (null)	Це розширення файлу, яке вибрано в профілі.

OBD_AutoUp-loadParam	DNCStartDate	DNCStartDate	варчар (16) (null)	Дата і час для контакту для підтвердження статусу DNC.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCEndDate	DNCEndDate	варчар (16) (null)	Дата завершення та час, коли контакт перестає бути контактом з DNC.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCDateFormat	DNCDateFormat	варчар (32) (null)	Формат дат для дат Демократичного національного комітету (DNC).

OBD_AutoUp-loadParam	DeviceID	DeviceID	Нварч ар (255) (null)	ID пристрою, на який надсилаються ідентифікацій ні аутентатиці нотифікації.
OBD_AutoUp-loadParam	FixedWidthData	FixedWidthData	Нварч ар (Макс) (null)	Чи дані завантаже ні з файлу фіксованої ширини.
OBD_AutoUp-loadParam	Код регіону	Код регіону	int (не нульова)	Код телефону контакту.
OBD_AutoUp-loadParam	Місто	Місто	int (не нульова)	Місто контакту.
OBD_AutoUp-loadParam	Назва зони	Назва зони	int (не нульова)	Назва зони, до якої належить контакт.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCCampaignCategoryID	DNCCampaignCategoryID	Нварчар (макс) (null)	Категорія кампанії для позначення контактного ДНК.
OBD_AutoUp-loadParam	ConditionSTRInfo	ConditionSTRInfo	Нварч ар (Макс) (null)	Це поле зберігає стан профілю, який використову ється для очищення контактів.
OBD_AutoUp-loadParam	IsBusinessFieldDNC	IsBusinessFieldDNC	bit (null)	Чи використову ється бізнес-поле як фільтр для позначення контакту як DNC.

OBD_AutoUp-loadParam	TenantID	TenantID	int (null)	Орендар ID автоматично генерується апликацією при створенні нового орендаря.
OBD_AutoUp-loadParam	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Підорендар ID автоматично генерується

				Заявка при створенні нового орендаря.
OBD_AutoUp-loadParam	ConsentType	ConsentType	Нварчар (16) (не нульов а)	Тип згоди — незалежно від того, чи є контакт PEWC чи не PEWC.
OBD_AutoUp-loadParam	CPTTimeZoneType	CPTTimeZoneType	варчар (8) (нуль)	Тип часового поясу Customer Preferred Time (CPT) для дзвінка. Наприклад, часовий пояс кампанії, державний часовий пояс тощо.
OBD_AutoUp-loadParam	CPTTimeZone	CPTTimeZone	варчар (8) (нуль)	Часовий пояс Customer Preferred Time (CPT) для виклику. Наприклад, часовий пояс кампанії, державний часовий пояс тощо.
OBD_AutoUp-loadParam	CPTDayofWeek	CPTDayofWeek	варчар (8) (нуль)	День тижня для CPT.
OBD_AutoUp-loadParam	CPTTimeFormat	CPTTimeFormat	Нварчар (16) (null)	Формат часу для CPT.
OBD_AutoUp-loadParam	SlotAStartTime	SlotAStartTime	варчар (8) (нуль)	Час початку першого слота, який обирає клієнт.

OBD_AutoUp-loadParam	SlotAEndTime	SlotAEndTime	варчар (8) (нуль)	Кінцевий час першого слота, який обирає клієнт.

OBD_AutoUp-loadParam	SlotBStartTime	SlotBStartTime	варчар (8) (нуль)	Час початку другого першого слота, який обирає клієнт.
OBD_AutoUp-loadParam	SlotBEndTime	SlotBEndTime	варчар (8) (нуль)	Кінцевий час другого слота, який обирає клієнт.
OBD_AutoUp-loadParam	SlotCStartTime	SlotCStartTime	варчар (8) (нуль)	Час початку третього слоту, який обирає клієнт.
OBD_AutoUp-loadParam	SlotCEndTime	SlotCEndTime	варчар (8) (нуль)	Кінець третього слоту, який обирає клієнт.
OBD_AutoUp-loadParam	AreaCodeEnabled	AreaCodeEnabled	Біт (не нульова)	Чи увімкнено код телефону — це для відокремлення від номера телефону.
OBD_AutoUp-loadParam	PhoneCodeSubString	PhoneCodeSubString	Нварчар (10) (null)	Підрядок коду зони, який розділяє номер телефону від коду зони.

Режими

Таблиця джерел	Назва стовпця	Відображена назва	Тип даних	Опис

OBD_MODES	MinLength	MinLength	int (null)	Мінімальна довжина контактного телефону для цього режиму.
OBD_MODES	MaxLength	MaxLength	int (null)	Максимальна довжина контактного телефону для цього

				режим.
OBD_MODES	ChannelId	ChannelId	int (не нульова)	Канал ID на який призначений режим.
OBD_MODES	СтвореноДатаЧас	СтвореноДатаЧас	ДатаЧас (null)	Дата і час створення цього режиму.
OBD_MODES	ModifiedDateTime	ModifiedDateTime	Дата (null)	Дата і час останнього оновлення цього режиму.
OBD_MODES	ExportedModeID	ExportedModeID	int (null)	Режим ID тобто з іншого джерела.
OBD_MODES	TenantID	TenantID	int (null)	Орендар ID автоматично генерується апликацією при створенні нового орендаря.
OBD_MODES	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Підорендар ID автоматично генерується додатком при створенні нового ten-ant.
OBD_MODES	MODENUMBER	MODENUMBER	int (не нульова)	Числовий ідентифікатор режиму.
OBD_MODES	МОДОВА НАЗВА	МОДОВА НАЗВА	Нварчар (50) (не нульова)	Назва цього режиму.
OBD_MODES	ОПИС РЕЖИМУ	ОПИС РЕЖИМУ	Нварчар (128) (null)	Описовий текст для цього режиму.

Результати

Таблиця	Назва стовпця	Відображена назва	Тип даних	Опис

джерел				
OBD_Outcome	ГРУПА РЕЗУЛЬТАТІВ	ГРУПА РЕЗУЛЬТАТІВ	Нварчар	Результат групує це:

			(32) (null)	Це належить.
OBD_Outcome	OUTCOMEID	OUTCOMEID	int (не нульова)	Автоматично згенерований вихідний ID на момент створення.
OBD_Outcome	ОПИС	ОПИС	Нварчар (128) (null)	Опис результату.
OBD_Outcome	ВІДОБРАЖЕНА НАЗВА	ВІДОБРАЖЕНА НАЗВА	Нварчар (128) (null)	Опис результату.
OBD_Outcome	БІЗНЕС-РЕЗУЛЬТАТ	БІЗНЕС-РЕЗУЛЬТАТ	int (не нульова)	Це позначає тип результату. 0 для результатів телефонії та 1 для бізнес-вихідних.
OBD_Outcome	ТИП КАНАЛУ	ТИП КАНАЛУ	int (не нульова)	Тип Channel Type. 1 для SMS, 2 для ГОЛОСУ, 3 для EMAIL, 4 для CPAAS і 0 для IVR.
OBD_Outcome	НАЛАШТОВУВАНЕ	НАЛАШТОВУВАНЕ	int (null)	Це позначає, чи можна змінити конфігуровані реквізити для такого результату. 0 не дозволяє зміну; 1 дозволяє зміну.
OBD_Outcome	ВИДАЛЕНО	ВИДАЛЕНО	int (не нульова)	Це вказує, чи конкретний вихідний результат м'яко видаляється в таблиці результатів. 0 видалено;

				1 не видалено.
OBD_Outcome	RPCType	RPCType	Нварчар (8) (нуль)	Це вказує на тип результату RPC як RPC або Non-RPC.

OBD_Outcome	BOParentId	BOParentId	int (null)	ID для групи «Результати батьків».
OBD_Outcome	ІнкрементПовторні спроби	ІнкрементПовторні спроби	bit (null)	Це вказує, чи потрібно збільшувати кількість пенсій для конкретної спроби.
OBD_Outcome	GlobalRetry	GlobalRetry	Біт (null)	Глобальні повторні спроби враховуються для цього результату.
OBD_Outcome	DailyRetry	DailyRetry	Біт (null)	Щоденні повторні спроби враховуються для цього результату.
OBD_Outcome	ModeRetry	ModeRetry	Біт (null)	Повторні спроби на рівні режиму враховуються для цього результату.
OBD_Outcome	РезультатПовторна спроба	РезультатПовторна спроба	bit (null)	Чи потрібно закрити контакт, якщо цей результат встановлено. 0 для закриття контакту; 1, щоб підтримувати контакт відкритим.

OBD_Outcome	WindowRetry	WindowRetry	bit (null)	Це вказує, чи увімкнено Window Retry. 0 — неможливо; 1 увімкнено.
OBD_Outcome	AgentView	AgentView	bit (null)	Це вказує, чи позначаєтьс я результат як агент-перегляд.
OBD_Outcome	DefaultOffSet	DefaultOffSet	int (null)	Він позначає кількість днів за замовчуванн ям для повторного контакту з таким результатом.
OBD_Outcome	DefaultCloseContact	DefaultCloseContact	Біт (null)	Це вказує, якщо контакт із

				Цей результат можна закрити.
OBD_Outcome	DefaultMaxRetry	DefaultMaxRetry	int (null)	Максимальна кількість повторних спроб, дозволена для цього результату.
OBD_Outcome	IsLiveCallOutcome	IsLiveCallOutcome	int (null)	Позначає, чи це прямий виклик-вихідний, чи відкладений вихідний-вихідний.
OBD_Outcome	ExportedOutcomeID	ExportedOutcomeID	int (null)	ID результату, який експортується з іншої плати або діалера.
OBD_Outcome	ExternalOutcomeID	ExternalOutcomeID	Нварчар (68) (null)	Не використовується.
OBD_Outcome	TenantID	TenantID	int (null)	Орендар ID автоматично генерується аплікацією при створенні нового орендаря.
OBD_Outcome	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Підорендар ID автоматично генерується додатком при створенні нового ten-ant.

Бізнес-поля кампанії

Таблиця джерел	Назва стовпця	Відображена назва	Тип даних	Опис
OBD_Campaign_ Бізнес-сфери	CampaignId	CampaignId	Нварчар (64) (не нульова)	Це унікальний ідентифікатор користувача, який автоматично генерується.
OBD_Campaign_ Бізнес-сфери	Назва поля	Назва поля	Нварчар (64) (не	Бізнес-поля, сформовані для камери-

			null)	пейн. Всі бізнес-напрямки перелічені.
OBD_Campaign_ Бізнес-сфери	DataType	DataType	Нварчар (32) (не нульова)	Тип даних для бізнес-поля – Number, Float або DateTime.
OBD_Campaign_ Бізнес-сфери	Формат	Формат	Нварчар (32) (не нульова)	Якщо тип даних бізнес-поля — це поле, формат дати.
OBD_Campaign_ Бізнес-сфери	BusinessField	BusinessField	Нварчар (32) (не нульова)	Бізнес-поле ID генерується застосуванням.
OBD_Campaign_ Бізнес-сфери	SQLExpression	SQLExpression	Нварчар (64) (не нульова)	Бізнес-поля з типом даних, відмінним від рядка, мають CAST у цьому стовпці з полем busi-ness ID.
OBD_Campaign_ Бізнес-сфери	IsEMailMapped	IsEMailMapped	Біт (null)	Показує, чи пов'язано бізнес-поле з функціоналом електронної пошти.
OBD_Campaign_ Бізнес-сфери	IsSMSMapped	IsSMSMapped	Біт (null)	Вказує, чи бізнес-поле відповідає функціональності SMS.
OBD_Campaign_ Бізнес-сфери	IsDNCMapped	IsDNCMapped	bit (null)	Вказує, чи відведене бізнес-поле у список «Не дзвонити» (DNC).
OBD_Campaign_ Бізнес-сфери	BusinessTypeId	BusinessTypeId	int (null)	Позначає ідентифікатор типу бізнесу, пов'язаного з cam-paign.
OBD_Campaign_ Бізнес-сфери	Редаговане	Редаговане	Біт (null)	Вказує, чи можна редагувати бізнес-поле.

OBD_Campaign_ Бізнес-сфери	SequenceID	SequenceID	bit (null)	Позначає, чи має бізнес-поле спеціальну послідовність ID для впорядкування.
OBD_Campaign_ Бізнес-сфери	IsMax	IsMax	int (null)	Вказує максимальне значення або ліміт для бізнес-поля, якщо це можливо.

OBD_Campaign_ Бізнес-сфери	Перегляд	Перегляд	Біт (не нульова)	Вказує, чи можна побачити бізнес-поле в додатку.
OBD_Campaign_ Бізнес-сфери	IsIVRMapped	IsIVRMapped	Біт (не нульова)	Вказує, чи відведене бізнес-поле з системою IVR.
OBD_Campaign_ Бізнес-сфери	IsSNSMapped	IsSNSMapped	Біт (null)	Вказує, чи пов'язане бізнес-поле з функціональністю SNS.
OBD_Campaign_ Бізнес-сфери	Довжина персонажа	Довжина персонажа	Нварчар (3) (нуль)	Представляє максимальну допустиму довжину символів для поля бізнес-неснесс, як рядкове значення.
OBD_Campaign_ Бізнес-сфери	CustomerMaster	CustomerMaster	Нварчар (250) (null)	Містить дані, пов'язані з клієнтами, пов'язані з кампанією, з максимальною довжиною 250 символів.
OBD_Campaign_ Бізнес-сфери	TenantID	TenantID	int (null)	Унікальний ідентифікатор орендаря, який автоматично генерується за застосуванням.
OBD_Campaign_ Бізнес-сфери	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Унікальний ідентифікатор суборендаря, який автоматично генерується за допомогою аплікації.

Метрики продуктивності

Консоль реального часу забезпечує постійно оновлювані дані з частотою оновлення 15 секунд для постійних камер-пейнів. Вона включає ключові показники, такі як показники спроб, відсоток RPC (відсоток Right Party Connect) та статистика контактів із компромісивними кампаніями.

Перейдіть у **розділ Reports** > **Performance** , щоб відкрити сторінку Метрики ефективності. Сторінка Показників ефективності показує дані Кампанії в реальному часі.

Підсумок кампанії

Підсумок кампанії показує результати на рівні кампанії. Він відображає як прогнозні параметри на рівні кампанії, так і поточні дані швидкості набору.

У підсумку кампанії включені такі параметри:

Поле	Опис
Деталі кампанії	
Кампанія	назва кампанії;
Стан кампанії	Поточний стан кампанії.
Оброблено останній контакт (мінімум)	Вона показує кількість хвилин з моменту вибору останнього контакту та розміщення в таблиці для виконання кампанії. Клітинка виділяється, якщо Час становить 5 хвилин або більше.
Статус на рівні системи	
Загальна кількість доступних контактів	Загальна кількість контактів із відкритим статусом за день.
Загальна кількість набраних дзвінків	Загальна кількість спроб за день.
Загальна кількість прийнятих дзвінків	Загальна кількість підключених контактів, включно з підключеними агентами та автовідповідачем, за день.
Загальна кількість викликів у процесі	Кількість живих дзвінків, які наразі набирає Dialer.
Середній час обробки	Середня сума часу розмови та часу ACW, поділена на *загальну кількість прийнятих* дзвінків.
Відсоток завершення	Враховуючи всі записи в таблиці контактів, кількість закритих контактів поділена на загальну кількість контактів.
Відсоток з'єднання	Загальна кількість набраних унікальних контактів, які були набрані та відповіли, поділена на загальну кількість унікальних контактів, набраних за поточний день.
Відсоток спроб	Загальна кількість набраних дзвінків, поділена на кількість унікальних контактів, намагалися здійснити за поточний день.
Відсоток спроб підключення	Загальна кількість прийнятих дзвінків поділена на кількість набраних дзвінків за день орендної плати.
Відсоток успіху	Загальна кількість набраних дзвінків із результатом успіху бізнесу або телефонного результату, позначеного як успішна за допомогою вибору живого дзвінка, поділено на кількість набраних дзвінків за поточний день.
RPC %	Загальна кількість набраних дзвінків мала результат типу RPC, поділений на загальну кількість набраних

	дзвінків за поточний день.
Відсоток відкриття	Розглядаючи всі записи у таблиці контактів, загальна кількість контактів зі статусом відкритості, поділена на загальну кількість контактів.
Свіжий відсоток	Враховуючи всі записи в таблиці контактів, Total Contact with Fresh (Відкрито і ніколи не спробуй) статус, поділений на Загальну кількість контактів.
Відсоток перенесення	Враховуючи всі записи у таблиці контактів, Загальна кількість контактів зі статусом перепланування (відкрито і принаймні один раз спроба), поділена на загальну кількість контактів.

Закритий відсоток	Враховуючи всі записи у таблиці контактів, загальна кількість контактів із закритим статусом, поділена на загальну кількість контактів.
Сьогоднішня статистика	
Відсоток відкриття	Поточні контакти зі статусом відкритості, поділені на суму загальної кількості завантажених сьогодні контактів і кількості контактів зі статусом відкритості на початку дня. Відкриті контакти — це записи, які можна набирати.
Свіжий відсоток	Поточні контакти зі статусом Fresh (Відкриті та ніколи не намагаються) поділені на суму загальної кількості завантажених сьогодні контактів і Кількості контактів зі статусом відкритості на початку дня. Fresh Contacts — це записи, які ніколи не намагалися створити.
Відсоток перенесення	Статус поточних контактів з перенесенням (відкрито і принаймні один спроба) поділений на суму загальної кількості контактів, завантажених сьогодні, та кількості контактів зі статусом відкритості на початку дня. Перезаплановані контакти — це записи, які принаймні один раз були перевірені і чекають повторного набору.
Закритий відсоток	Поточні контакти зі статусом закритості поділені на суму загальної кількості завантажених сьогодні контактів і кількості контактів із відкритим статусом на початку дня. Закриті контакти — це записи, які не можна набрати і які були закриті системою або користувачем.
Статистика рівня проходження	
Пройшов 1%	Кількість контактів із лише 1 спробою сьогодні поділена на суму загальної кількості завантажених контактів і кількості контактів зі статусом відкритості на початку дня.
Пройшов 2%	Кількість контактів із лише 2 спробами сьогодні поділена на суму загальної кількості завантажених контактів і кількості контактів зі статусом відкритості на початку дня.
Прохід 3%	Кількість контактів із лише 3 спробами сьогодні поділена на суму загальної кількості завантажених контактів і кількості контактів зі статусом відкритості на початку дня.
Пройшов 4%	Кількість контактів із лише 4 спробами сьогодні поділена на суму загальної кількості завантажених контактів і кількості контактів зі статусом відкритості на початку дня.
Пропустити 5%	Кількість контактів із лише 5 спробами сьогодні, поділена на суму загальної кількості завантажених сьогодні контактів і кількості контактів зі статусом відкритості на

	початку дня.
> Pass 5% (PassGreat-	Кількість контактів із >5 (більше) спроб сьогодні поділена

erThanFivePercentage)	за сумою загальної кількості контактів, завантажених сьогодні, та кількості контактів зі статусом відкритості на початку дня.

Критерії фільтрації звіту

Модуль звітів оснащений потужним фільтром, який дозволяє користувачу переглядати макро-вид центру контакту та заглиблюватися до мікрорівня контакту, дзвінка або агента. Ви можете фільтрувати звіти за такими параметрами:

Часові пояси

Ви можете генерувати історичні звіти для певних часових поясів. Виберіть часовий пояс у випадаючому меню Часовий пояс перед вибором інших критеріїв фільтра.

Примітка: Це опційна конфігурація. Властивість IsTimeZoneRequiredForFilter має бути встановлена як true у файлі LCMService web.config, щоб отримувати звіти за часовими поясами.

Дані звіту заповнюються на основі обраної періодичності:

- **Фільтр Today** відображає дані звіту, що стосуються поточної дати у вибраному часовому поясі.
- **Фільтр Yesterday** відображає звіт за попередній день до опівночі у вибраному часовому поясі.
- **Фільтр «Цей тиждень** » відображає дані звіту з понеділка по поточний день у вибраному часовому поясі.
- **Цей фільтр місяця** відображає дані звіту з першого числа календарного місяця до поточного дня у вибраному часовому поясі.
- **Власний** фільтр відображає дані звіту для діапазону дат відповідно до Дати початку та Кінцевої Дати, обраних у вибраному часовому поясі.

Глобальний список

Усі глобальні списки відображаються для вибору. Дозволяється як одиночний, так і багаторазовий вибір. Щоб вибрати всі глобальні списки, натисніть **«Вибрати всі**».

Група кампанії

Усі групи кампаній, які містять контакти для обраних глобальних списків, заповнюються. Дозволяється як одиночний, так і багаторазовий вибір. Щоб вибрати всі групи кампаній,

натисніть **«Вибрати всі»**.

Кампанія

Усі кампанії, які містять контакти для вибраних груп кампаній, заповнюються. Дозволяється як одиночний, так і багаторазовий вибір. Щоб вибрати всі кампанії, натисніть **«Вибрати всі»**.

Примітка: Один вибір кампанії дозволяє фільтрувати до наступних рівнів. Якщо вибрати кілька кампаній, фільтрація до наступного рівня вимкнена. Перегляньте звіти на цьому рівні.

Список

Усі списки контактів, завантажені для цієї кампанії, заповнені. Дозволяється як одиночний, так і багаторазовий вибір. Щоб вибрати всі списки, натисніть **«Вибрати всі»**.

Примітка: списки заповнюються за стандартною датою на панелі дат, тобто для поточного дня. Щоб вибрати більше списків, виберіть дати з панелі Date і натисніть OK. Виберіть необхідні списки для звіту з тих, що заповнені.

Група CSS

Усі стратегії відбору контактів (CSS), що застосовуються до обраних списків, доступні для відбору. Дозволяється як одиночний, так і багаторазовий вибір. Щоб вибрати всі CSS-групи, натисніть **«Вибрати всі»**.

Стан групи CSS

Умови для вищезазначених груп CSS заповнені та доступні для відбору. Дозволяється як одиночний, так і багаторазовий вибір. Щоб вибрати всі умови, натисніть **«Вибрати всі»**.

На будь-якому етапі вибору фільтра вище натисніть **Пошук** , щоб заповнити елементи певного рядка.

На будь-якому етапі вибору фільтра натисніть **«Показати записи** », щоб заповнити звіт записами до цього рівня вибору. Ви можете одразу повернутися до рівня кампанії з будь-якого місця, де ви обираєте фільтри. Після цього потрібно зняти вибір кампаній, щоб повернутися до Campaign Group, і зняти вибір кампаній, щоб повернутися до рівня Global List.

Примітка: Можливо, що кожен звіт може мати різні стовпці залежно від обраних критеріїв фільтра. Для скріншотів ми взяли звіти за найширшим критерієм фільтрації — вибором усіх кампаній. Отже, вони є лише ілюстраційними.