

tel. **055055**

Tabella Dati Contatto
per reportistica

Scopo del documento

Il documento descrive il set di dati di contatto provenienti dal sistema CTI/ACD/IVR del Fornitore che dovranno essere esportati presso il database del Centro Servizi Territoriale Linea Comune, in una tabella denominata "Contacts" . I dati vengono mappati con i record della tabella "Contacts", descritti per nome, data type e lunghezza.

Table name: CONTACTS

La tabella Contacts contiene un record per ciascun contatto che specifica tutti i dati principali relativi al contatto stesso: identificativo univoco del contatto (contactid), tipologia del contatto (chiamata inbound, ...), origine del contatto (caller id per le chiamate, ...), destinazione del contatto (numero chiamato per le chiamate, ...), flag di terminazione del contatto:

Column name	Data type	Length	Allow nulls	Descrizione
CONTACTID	uniqueidentifier	16		Identificativo del contatto
GDATE	datetime	8	√	Data e ora generazione chiamata
GDAY	datetime	8	√	Data di generazione chiamata
STIME	varchar	10	√	Ora in formato stringa
NTIME	int	4	√	Ora in formato numerico
MEDIA	int	4	√	Tipo di Media per il contatto (1 = telefono, 2 = email, 3 = fax, 4 = altro)
CALLTYPE	int	4	√	Tipo contatto; per Media = 1: 1 = inbound, 2 = outbound, 3 = tra interni, 4 = voice mail
CALLERID	varchar	36	√	Identificativo dell'origine della chiamata (numero telefonico per Media = 1, 3 ; indirizzo email per Media = 2)
DNIS	varchar	50	√	Identificativo della destinazione della chiamata (numero telefonico chiamato per Media = 1 ; indirizzo email per Media = 2)
NQUEUE	int	4	√	Numero totale di accodamenti del contatto
NSCHEDULES	int	4	√	Numero totale di assegnazioni del contatto all'operatore
NDISTRIBUTIONS	int	4	√	Numero totale di distribuzioni del contatto
NABANDONS	int	4	√	Numero totale di abbandoni del contatto
NDISS	int	4	√	Numero totale di dissuasioni del contatto
NPROPOSED	int	4	√	Numero di volte che il contatto in preview è stato proposto all'operatore
ACDWAIT	int	4	√	Tempo totale di attesa in coda

TIVR	int	4	√	Tempo di permanenza in IVR del contatto (calcolato come differenza tra il record di inizio contatto ed ingresso sul primo route point)
TONLINE	int	4	√	Tempo totale in secondi di online (per Media=1 indica il tempo di conversazione; per Media<>1 non esiste tale fase)
TOFFLINE	int	4	√	Tempo totale in secondi di offline (per Media=1 indica il tempo di After-Call-Work-Time in cui l'operatore sta gestendo il contatto ma non è in comunicazione con il cliente; per le email e per i fax equivale al tempo di gestione per tali tipi di contatto)
TSCHEDULE	int	4	√	Tempo totale in secondi di schedule (tempo che la coda ha impiegato ad assegnare il contatto all'operatore)
TOCCLINE	int	4	√	Tempo totale in secondi di occupazione della linea
TOCCRESPONSE	int	4	√	Tempo totale in secondi di occupazione della linea dalla risposta dell'operatore
TPROPOSED	int	4	√	Tempo totale di permanenza nello stato di proposed (proposta del contatto all'operatore)
DRESULT	varchar	1	√	Risultato chiamate dirette Y=chiamata risposta, N=fallimento chiamata
DCAUSE	varchar	20	√	Causa applicativa del fallimento (se DResult=N)
YORN	varchar	1	√	Flag che indica la conclusione del contatto (Y=contatto concluso, N=contatto ancora aperto)
FIRSTRESULTTYPE	varchar	50	√	Primo esito associato al contatto. Assume valori: ivrabandon (chiamata abbandonata in IVR, prima cioè di essere accodata) abandon (chiamata accodata e abbandonata dall'utente in coda) agjobok (chiamata accodata e gestita dall'operatore) diss (chiamata accodata e dissuasa dal sistema) end (chiamata terminata : non si è verificato nessuno dei precedenti esiti)
FIRSTRESULTDATA	int	4	√	Tempo di online della prima gestione
FIRSTRESULTDATA2	int	4	√	Tempo di accodamento per la prima gestione
AGENTID	varchar	120	√	Identificativo del primo operatore che ha preso in gestione il contatto, oppure identificativo dell'operatore che ha effettuato

una chiamata verso linea esterna o verso interno

TRANSFER	varchar	1	√	Flag che indica se la chiamata (in entrata) è stata trasferita dall'operatore che l'ha in gestione ad un'altra risorsa (Y=chiamata trasferita, N=chiamata non trasferita)
----------	---------	---	---	--
