Base de Datos

Estos datos sobre las tablas pueden ser usadas para obtener información para Reportes. Estas tablas se encuentran en la base ccrepo.

Telefonía

QUEUE_LOG_REPO

Se encuentra la información de los estados de las llamadas de las campañas entrantes y salientes.

Detalle de campos

- **origid**: ID de tabla origen (puede repetirse).
- **datetime:** Fecha y hora del estado.
- **callid:** Si corresponde al evento, ID de la llamada (no es el guid).
- **queuename:** Nombre de la campaña si corresponde al evento.
- **event:** Ver lista de eventos.
- **data a data5:** Dependiendo del evento que valor tengan.

Eventos

Evento	Descripcion	data1	data2	data3	data4	data5
AGENTLOGIN	Un agente se logueo.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

AGENTLOGOFF	Agente que salió, logoff. Cantidad de segundos pasados desde que se logueo.	logintime	N/A		[automatic]	N/A
ABANDON	El cliente abandonó en una cola antes que lo atendieran. position es donde estaba en el momento de cortar, origposition es en la posición que entro inicialmente, waittime es el tiempo que espero hasta cortar.	position	origposition	waittime		
COMPLETEAGENT	El que llamó fue conectado a un agente, y la llamada fue terminada normalmente por el agente. El *holdtime* del agente y la duración de la llamada son guardadas al igual que la posición inicial donde entró la llamada a la cola.	holdtime	calltime	origposition	N/A	N/A

COMPLETECALLER	El que llamó fue conectado a un agente, y la llamada fue terminada normalmente por el que llamó. El *holdtime* del agente y la duración de la llamada son guardadas al igual que la posición inicial donde entro la llamada a la cola.	holdtime	calltime	origposition	N/A	N/A
CONNECT	El que llamó fue conectado a un agente, se graba el tiempo que espero en ser atendido, *uniqueid* del agente que atendió la llamada. *ringtime* el tiempo que el teléfono del agente sonó antes de atender la llamada.	holdtime	bridgedchanneluniqueid	ringtime	N/A	N/A
ENTERQUEUE	Entro una llamada a la cola.	N/A	callerid		N/A	N/A

EXITEMPTY	El que llamó fue forzado a salir de la cola, porque la cola no tenia miembros que pudieran ser alcanzados. Se graba la posición en la cola cuando se corto, la posición orginal que entro la llamada a la cola, cuanto espero la llamada antes de ser cortada.	position	origposition	waittime	N/A	N/A
EXITWITHKEY	El que llamó uso una tecla para salir de la cola, la tecla y la posición en la cola son grabadas, también la posición original que entro a la cola y el tiempo que espero.	key	position	origposition	N/A	N/A

EXITWITHTIMEOUT	El que llamó espero en la cola mucho tiempo y dio timeout. La posición en la cola cuando paso el *timeout* es grabada al igual que la posición en que entro y la cantidad de tiempo que espero.	position	origposition	waittime	N/A	N/A
RINGNOANSWER	Luego de x ms ringueando en un agente, este no atendió y se fue la llamada, se guarda el tiempo que ringueo sin ser atendida.	ringtime	N/A	N/A	N/A	N/A
REALPAUSE/ REALUNPAUSE	El agente fue puesto en pausa (Evento de Pausa de Integra), si es un *unpause* se guarda la cantidad de segundos entre que se pauso y despauso (pausetime).	pausetime	N/A	N/A	N/A	N/A

UNBREAK/BREAK	El agente fue puesto en *break* en data , se pone el motivo por el cual se puso en break (descanso), tener en cuenta que entre *BREAK* y *UNBREAK* están las pausas también correspondientes al estado de *BREAK* para que no le entren llamadas: estados predefinidos de motivo: *BATHROOM*, *TRAINING*, *LUNCH*, *PERSONAL*, *OTHER*. *breaktime* se guarda la cantidad de segundos entre que fue a *break* y volvio.	motivo	comentario	breaktime	N/A	N/A

OUTCALL	Llamada saliente de los agentes, se utiliza para colas salientes, para poder tener estadísticas de las llamadas salientes y su estado. Para poder utilizar este evento es necesario armar el flujo como corresponde el el dialplan.	dialstatus	duration	totaltime	dialednumber	guid
PAUSE/UNPAUSE	Evento de pausa de telefonía no lo usamos en reportes.					
PAUSEALL/ UNPAUSEALL	Evento de pausar en todas las colas de telefonía no lo usamos en reportes.					
ATTENDEDTRANSFER BLINDTRANSFER TRANSFER	Llamada completada por agente hasta ser transferida.	extension	context	holdtime	calltime	origposition
HOLD	Agente pone llamada en espera.	channel	calleridname	calleridnum	connectedlinename	connectedlinenum
UNHOLD	Agente saca llamada de espera, si cortan antes puede no estar el evento de *UNHOLD*.	channel	calleridname	calleridnum	connectedlinename	connectedlinenum

FINISHWRAPUP	Cuando se cumple el total marcado de tiempo de *wrap-up* o el agente lo finaliza, se crea este evento con el tiempo que no se utilizo, el tiempo total de *wrap-up* y el GUID de la llamada.	timeleft	totalwrapup	callguid		
ADDMEMBER	Un nuevo miembro es agregado a la cola.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
AGENTDUMP	El agente abandonó a la persona que llamaba mientras escuchaba el anuncio de la cola.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
CREATEDQUEUE	Se creó una nueva cola.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
QUEUESTART	El sistema de cola se ha iniciado por primera vez en esta sesión.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
REMOVEMEMBER	Un miembro fue quitado de la cola.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
STARTCALL	Se inicio una llamada y fue contestada por el agente.	emailCliente	N/A	N/A	N/A	N/A
ENDCALL	Se termino la llamada.	emailCliente	N/A	N/A	N/A	N/A
STARTVIDEOCALL	Se inicio una videollamada y fue contestada por el agente.	emailCliente	N/A	N/A	N/A	N/A

ENDVIDEOCALL	Se termino la videollamada.	emailCliente	N/A	N/A	N/A	N/A
PHONEENDHOLDOUT	El evento se guarda cuando se saca de *hold* una llamada saliente y guarda: la campaña, GUID y callerid.	callerid	callguid	campaign	N/A	N/A
PHONECOMPLETECALLER	Cuando una llamada es finalizada por el cliente. Guarda la campaña, GUID y callerid.	callerid	callguid	campaign	N/A	N/A
PHONEENDHOLDIN	El evento se guarda cuando se saca de *hold* una llamada entrante y guarda: la campaña, GUID y callerid.	callerid	callguid	campaign	N/A	N/A
PHONESTARTHOLDIN	El evento se guarda cuando se pone en *hold* una llamada entrante y guarda: la campaña, GUID y callerid.	callerid	callguid	campaign	N/A	N/A
PHONESTARTHOLDOUT	El evento se guarda cuando se pone en *hold* una llamada saliente y guarda: la campaña, GUID y callerid.	callerid	callguid	campaign	N/A	N/A

PHONECOMPLETEAGENT	Cuando una llamada es finalizada por el agente. Guarda la campaña, GUID y callerid.	callerid	callguid	campaign	N/A	N/A
PHONECALLAGENT	Cuando se llama a un agente. Guarda la campaña, GUID y callerid.	callerid	callguid	campaign	N/A	N/A
PHONECALL	Cuando se recibe una llamada desde fuera hacia una campaña. Guarda la campaña, GUID y callerid.	callerid	callguid	campaign	N/A	N/A
PHONEANSWER	Cuando el agente atiende una llamada entrante. Guarda la campaña, GUID y callerid.	callerid	callguid	campaign	N/A	N/A

CDR_REPO

Detalle de llamadas un registro por llamada.

Detalle de campos

- **calldate:** Fecha y hora inicio de llamada.
- **clid:** Callerid completo.
- **src:** Origen llamada.
- **dst:** Destino llamada.

- **dcontext:** Contexto destino.
- **channel:** Canal origen.
- **dstchannel:** Canal destino.
- **lastapp:** Última actividad del *workflow* ejecutada.
- **duration:** Duración total de la llamda.
- **billsec:** Duración desde que fue atendida la llamada.
- **disposition:** Resultado de la llamada.
- **amaflags:** No se usa.
- **accountcode:** Set setea el agente u otros datos de la llamada.
- **userfield:** Donde se hace el tag de la llamada la marca.
- **uniqueid:** ID de la llamada.
- **type:** Si se grabo la llamada.
- **guid:** ID único de la llamada y nombre de la grabación .
- **causecode:** Número del proveedor del resultado de la llamada.
- **campaign:** Campaña de la llamada.
- **charged_balance:** Para tarificacion pbx virtual.
- **real_balance:** Para tarificacion pbx virtual.
- **note:** Para clarificación.
- **contact:** ID del contacto de discador.
- **finishtime:** Si estamos tageando las grabaciones fecha/hora de tipificación.
- **rating:** Calificación media de la llamada.
- **dialerbase:** Nombre de la base de discador.

TAGS

Refiere a las marcas en las grabaciones de llamadas

Detalle de campos

- **id:** Autogenerado.
- **datetime:** Fecha hora de la marca.
- **user:** Quien realizo la marca.
- **guid:** Id único de la grabación.
- **time**: Tiempo en segundos de donde es la marca.
- **comment:** Comentario de la marca.

BLACK_LIST_HISTORY

Histórico de números marcados en lista de no marcado o que intentaron ingresar.

Detalle de campos

- **id:** Autogenerado.
- **calldate:** Fecha hora del intento.
- **src:** Agente que intento marcar.
- **dst:** Número marcado o que intento ingresar.

Marcadores

Para cargar los marcadores desde base de datos primero se carga calls_spool y luego el dialer_base, tener en cuenta de ver en dialer_base si ya hay alguna lista activa para esa campaña para no activar dos. Siempre debe existir una activa por campaña.

CALLS_SPOOL

Detalle de campos

- **campaign:** Campaña de marcador.
- **destination:** Teléfono a marcar.
- **status:** Estado (1 pronto para ser marcado, 0 en proceso, 3 bloqueado por la lista de no marcado).
- **data**: Variables a pasar al *workflow* y *forms*.
- **alternatives:** Lista separada por **:** de teléfonos alternativos del cliente.
- **contact:** ID del contacto para seguimiento en CDR.
- **dialerbase:** Nombre de la base (lista) que pertenece el contacto.
- **priority:** Prioridad (9999 habitualmente, nunca 1 pero se puede cambiar a > 1 para que los más pequeños se ejecuten antes).
- **agentphone:** Para progresivo teléfono del agente que pertenece el contacto.

DIALER_BASE

Detalle de campos

- **id:** Autonumérico.

- **campaign:** Nombre de la campaña de discador.
- **name:** Nombre de la lista subida.
- **records:** Cantidad de registros de la lista.
- **active:** Si está activada actualmente.
- **percentage:** Qué porcentaje obtener de cada lista en cada vuelta.

Omnicanal

SMS_REPO

Esta tabla posee los mensajes de texto.

Detalle de campos

- **id:** ID único del mensaje.
- **idm**: ID del mensaje, dependiendo de la API usada.
- **campaign:** Campaña.
- **dateprocessed:** Fecha de envío o llegada.
- **direction:** I o O (entrante o saliente).
- **callerid**: Destino u origen.
- **message:** Mensaje de texto.
- **agent:** Agente de envío.
- **smsbase:** Nombre base discador.
- **result:** Dependiendo la API resultado del mensaje.
- **readsms**: Si fue leído.
- **sessionid**: GUID para *session* con agente.

WEBCHAT_LOG_REPO

Eventos

Evento	Descripción	data1	data2	data3	data4	data5

ABANDON	El cliente abandonó en una cola antes que lo atendieran. *position* es donde estaba en el momento de cortar, origposition es en la posición que entro inicialmente, *waittime* es el tiempo que espero hasta cortar.	position	origposition	waittime	email	
EXITWITHTIMEOUT						
COMPLETEAGENT	El que solicito fue conectado a un agente, y el chat fue terminado normalmente por el agente. El *holdtime* del agente y la duración de la llamada son guardadas al igual que la posición inicial donde entró la llamada a la cola.	holdtime	chattime	origposition	messageqt	N/A

COMPLETECALLER	El que llamó fue conectado a un agente, y el webchat fue terminado normalmente por el que llamó. El *holdtime* del agente y la duración del webchat son guardadas al igual que la posición inicial donde entro el webchat a la cola.	holdtime	chattime	origposition	messageqt	N/A
CONNECT	El solito el chat fue conectado a un agente, se graba el tiempo que espero en ser atendido, nombre del agente que atendió la llamada.	holdtime	agent	email	N/A	N/A
ENTERQUEUE	Entro un webchat a la cola.	name	email	phonenumber	N/A	N/A
REENTERQUEUE	Se recuperó un chat al iniciar el servidor.	name	email	phonenumber	N/A	N/A
TRANSFER	---	--	--	--	--	--
OUTOFTIME	El cliente solicito un chat pero la campana no estaba en hora.	--	--			

OUTCALL	Una llamada por web chat fue terminada.	audio/video	duration		dialednumber	webchatguid
NOAGENTS	El cliente entra a chatear pero no hay agentes disponibles para la campaña. (Los campos de data1 y data2 se guardaran en caso de que se conozcan)	email	name			
MAXQUEUE	La cantadidad de chat activos para la campaña (esperando y atendidos) supera el valor establecido (Max chats) (Los campos de data1 y data2 se guardaran en caso de que se conozcan)	email	name			
TRANSFERRED	La interacción fue transferida desde un agente a otro. 'de' es el nombre del agente que transfirió la interaccioón y 'para' el agente al que fue transferida.	de	para			
ATTENDED	La interacción fue atendida por el agente al que se le transfiró.	de	para			

STARTCALL						
ENDCALL						
STARTVIDEOCALL						
ENDVIDEOCALL						

SMS_LOG_REPO

Eventos

Evento	Descripción	data1	data2	data3	data4	data5
COMPLETEAGENTOUT	Una interacción iniciada por un agente finalizó.	chattime	messageqt	number		
COMPLETEAGENT	El que solicito fue conectado a un agente, y el chat fue terminado normalmente por el agente. El *holdtime* del agente y la duración de la llamada son guardadas al igual que la posición inicial donde entró la llamada a la cola.	holdtime	chattime	origposition	messageqt	N/A

CONNECT	El SMS se conecto con un agente. Se guardan tiempo de espera, agente que fue conectado y número de celular.	holdtime	agent	number		
ENTERQUEUE	Un cliente envió un SMS que pertenecia a una campaña y esta se encontraba en hora. Se guarda el número de teléfono del cliente.	number	**name** (si corresponde por ejemplo: algunos proveedores de whatsapp)			
REENTERQUEUE	Se recuperó un chat al iniciar el servidor.	number	**name** (si corresponde por ejemplo: algunos proveedores de whatsapp)			
HOLIDAYMESSAGE	Se le envió SMS de día feriado.	number	message			
OUTOFTIME	Un cliente enviio un SMS que pertenecia a una campaña y esta se encontraba fuera de hora. Se guarda el número de teléfono del cliente.	number	message			
OUTSMS	Se genera cuando un agente inicia una interacción de SMS.	number				

TRANSFERRED	La interacción fue transferida desde un agente a otro. 'de' es el nombre del agente que transfirió la interacción y 'para' el agente al que fue transferida.	de	para			
ATTENDED	La interacción fue atendida por el agente al que se le transfirió.	de	para			

EMAIL_LOG_REPO

Eventos

Evento	Descripción	data1	data2	data3	data4	data5
COMPLETEAGENTOUT	Una interacción iniciada por un agente finalizó.	chattime	messageqt			adress

COMPLETEAGENT	El mail fue conectado a un agente, y el chat fue terminado normalmente por el agente. El *holdtime* del agente y la duración de la interacción son guardadas al igual que la posición inicial donde entró la llamada a la cola.	holdtime	chattime	origposition	messageqt	N/A
CONNECT	El email se conecto con un agente. Se guardan tiempo de espera, agente que fue conectado y dirección de email.	holdtime	agent	address	N/A	N/A
HOLIDAYMESSAGE	Se envió mail de feriado.	address	message	N/A	N/A	N/A
ENTERQUEUE	Un cliente envió un email que pertenecia a una campaña. Se guarda el número de dirección de mail del cliente.	address	subject	N/A	N/A	N/A
REENTERQUEUE	Se recuperó un chat al iniciar el servidor.	address	subject	N/A	N/A	N/A
OUTEMAIL	Se genera cuando un agente inicia una interacción de email.	address	subject	N/A	N/A	N/A

STARTEMAIL DIALER	Se genera cuando comienza a ejecutarse un *dialer*.	spool length	N/A	N/A	N/A	N/A
FINISHEMAIL DIALER	Se genera cuando se termina de ejecutar el *dialer*.	spool length	N/A	N/A	N/A	N/A
STOPEMAILD IALER	Se genera cuando se detiene el *dialer* en ejecución.	spool length	N/A	N/A	N/A	N/A
TRANSFERRE D	La interacción fue transferida desde un agente a otro. 'de' es el nombre del agente que transfirió la interacción y 'para' el agente al que fue transferida.	de	para			
ATTENDED	La interacción fue atendida por el agente al que se le transfiró.	de	para			

BLACKLIST	Se genera cuando un email entrante pertenece a una *blacklist*. No se genera una interacción. Se guarda dirección de email, asunto y el email_id del email (que matchea con el email guardado en email_repo). Si es una interacción que inicia el agente, se registra el nombre del agente.	adress	subject	email_id		
FORWARDED	Se reenvió un mail de una interacción.	**dirección** dirección a donde se envió	**asunto** asunto con el que se envió	**email_id** utilizado para identificar el email en email_repo		
NEWEMAILCLIENT	Se recibió un nuevo mail del cliente mientras la interacción estaba abierta.	**dirección** de email del cliente				
NEWEMAILAGENT	El agente envió un mail mientras la interacción estaba abierta.	**dirección** de email del cliente				

TWITTER_LOG_REPO

Eventos

Evento	Descripción	data1	data2	data3	data4	data5
COMPLETEAGENT	El que solicitó fue conectado con un agente y el chat fue terminado normalmente por el agente. El *holdtime* del agente y la duración de la interacción son guardadas al igual que la posición inicial donde entró la llamada a la cola.	holdtime	chattime	origposition	messageqt	N/A
CONNECT	La interacción se conecto con un agente. Se guardan tiempo de espera, agente que fue conectado y el cliente.	holdtime	agent	id client	client username	
ENTERQUEUE	Un cliente envio un tweet que pertenecia a una campaña. Se guarda el nombre del cliente.	address	subject			
REENTERQUEUE	Se recuperó un chat al iniciar el servidor.	address	subject			
HOLIDAYMESSAGE	Se envió respuesta a la publicación o *direct message* con el mensaje de feriado.	address	message			

OUTTWEET	Se genera cuando un agente inicia una interacción de Twitter.	address	subject			
TRANSFERRED	La interacción fue transferida desde un agente a otro. 'de' es el nombre del agente que transfirió la interacción y 'para' el agente al que fue transferida.	de	para			
ATTENDED	La interacción fue atendida por el agente al que se le transfirió.	de	para			

MESSENGER_LOG_REPO

Eventos

Evento	Descripción	data1	data2	data3	data4	data5

COMPLETEAGENT	El que solicitó fue conectado con un agente y el chat fue terminado normalmente por el agente. El *holdtime* del agente y la duración de la interacción son guardadas al igual que la posición inicial donde entró la llamada a la cola.	holdtime	chattime	origposition	messageqt	N/A
CONNECT	La interacción se conecto con un agente. Se guardan tiempo de espera, agente que fue conectado y el cliente.	holdtime	agent	id client	client name	
ENTERQUEUE	Un cliente envió un mensaje que pertenecía a una campaña. Se guarda el nombre del cliente.	address	message			
ENTERQUEUE	Se recuperó un chat al iniciar el servidor.	address	message			
HOLIDAYMESSAGE	Se respondió mensaje de feriado.	address	message			

TRANSFERRED	La interacción fue transferida desde un agente a otro. 'de' es el nombre del agente que transfirió la interacción y 'para' el agente al que fue transferida.	de	para			
ATTENDED	La interacción fue atendida por el agente al que se le transfiró.	de	para			
OUTMESSENGER						

FACEBOOK_LOG_REPO

Eventos

Evento	Descripción	data1	data2	data3	data4	data5
COMPLETEAGENT	El que solicitó fue conectado a un agente, y el chat fue terminado normalmente por el agente. El *holdtime* del agente y la duración de la interacción son guardadas al igual que la posición inicial donde entró la llamada a la cola.	holdtime	chattime	origposition	messageqt	N/A

CONNECT	La interacción se conecto con un agente. Se guardan tiempo de espera, agente que fue conectado y el cliente.	holdtime	agent	id client	client name	
ENTERQUEUE	Un cliente envió un mensaje que pertenecía a una campaña. Se guarda el nombre del cliente.	post id	message			
REENTERQUEUE	Se recuperó un chat al iniciar el servidor.	post id	message			
HOLIDAYMESSAGE	Se respondió con un comentario el texto del dia feriado.	post id	message			
OUTFACEBOOK	Se genera cuando un agente inicia una interacción de Facebook, genera un nuevo *post*.					
TRANSFERRED	La interacción fue transferida desde un agente a otro. 'de' es el nombre del agente que transfirió la interaccioón y 'para' el agente al que fue transferida.	de	para			

ATTENDED	La interacción fue atendida por el agente al que se le transfirió.	de	para			

Otras tablas importantes

SIPCHAT

SipChat es la funcionalidad de Chat interno entre agentes y supervisores.

Detalle de campos

- **id**: Autogenerado.
- **datecreated**: Fecha hora del mensaje.
- **src:** Origen.
- **dest:** Destino.
- **message:** Mensaje de texto.
- **srcagent:** Agente origen.
- **dstagent:** Agente destino.
- **status:** Estado del mensaje (SUCCESS, FAILURE).

AUDITORY

En esta tabla se refleja la auditoría general del sistema, de ella se pueden obtener reportes y utilizarla para hacer seguimiento de acciones importantes en uContact.

Detalle de campos

- **id:** Autogenerado.
- **datetime:** Fecha del evento.
- **userid:** Usuario que ejecutó.
- **host:** IP desde donde se ejecutó.

- **action:** Acción que se realizó.

Revision #2
Created 23 February 2023 14:31:43 by Mauricio Coronel
Updated 29 May 2024 17:25:38 by Mauricio Coronel