


| | | | |
|---|-----------------|--|-----------------------------|
|  | OLOS TECNOLOGIA | Data Emissão / Revisão – n.º revisão 03/06/2020 – rev. 1 | Código: DBA-MN002 |
| | Área de Suporte | Responsável pela elaboração: DBA – Administração de Banco de Dados | |
| ExportData V3.0 - Cliente | | | |

I. OBJETIVO

Definir as características, configurações e procedimentos para utilização do ExportData V3.0.

II. DESCRIÇÃO DO PRODUTO

ExportData V3.0 é uma solução de acesso a dados que tem como único propósito disponibilizar ao cliente uma forma de extrair dados analíticos da plataforma Olos por meio de chamadas de métodos TSQL (stored procedures).

Estes métodos acessam um banco de dados MSSQL, chamado ExportData_V3, apartado dos demais bancos da plataforma Olos, portanto não causam nenhum tipo de impacto na performance no produto.

Os leiautes de dados retornados por estes métodos basicamente derivam do leiaute de algumas tabelas de dados analíticos (dados brutos) contidos nas bases de produção da plataforma, portanto não possuem correlação com qualquer leiaute de relatório/visualização disponível nas ferramentas de monitoração e extração de relatórios da plataforma, que por sua vez possuem dados tratados e/ou consolidados.

Devido à diferença de volume de dados entre algumas das tabelas analíticas da plataforma, as tabelas que compõem a base ExportData V3.0 são subclassificadas em Transacionais e Estáticas:

1. Tabelas Transacionais

As tabelas transacionais possuem as seguintes características:

- possuem alta volumetria de dados diária
- seus registros não sofrem alteração na plataforma após serem gerados
- são seccionadas por dia (<nome da tabela_aaaa_mm_dd>)
- possuem mecanismo automático de expurgo
- sua alimentação de dados é feita de forma incremental

Por padrão, o ExportData V3.0 possui as seguintes tabelas transacionais:

| Banco de Dados | Tabela |
|----------------|------------------------|
| Billing | PbxBillingData |
| Reports | AgentStateRawDataChat |
| | AgentStateRawData |
| | AsyncMsgActionsRawData |
| | AsyncMsgRawData |
| | AttemptsRawData |
| | HistoricalData |

| Banco de Dados | Tabela |
|----------------|------------------------------|
| Reports | ChatRawDataAgents |
| | ChatRawDataDialogues |
| | HistoricalSummary |
| | InboundRawData |
| | LoginRawDataChat |
| | MilestoneRawData |
| | TextCommRawData |
| WayLogDB | WaySummary WayCallControl |

2. Tabelas Estáticas

As tabelas estáticas possuem as seguintes características:

- possuem baixa volumetria de dados diária
- seus registros sofrem alteração na plataforma após serem gerados
- não são seccionadas
- não possuem mecanismo automático de expurgo
- sua alimentação dos dados é feita através de fusão de dados (merge) entre a origem (Olos) e o destino (ExportData V3.0)

Por padrão, o ExportData V3.0 possui as seguintes tabelas estáticas:

| Banco de Dados | Tabela |
|------------------|----------------------|
| Billing | Info_CallDirection |
| | Info_PbxDisposition |
| DialerControl | MailingInformation |
| Reports | ConfigReasons |
| | Info_AgentStatus |
| | Info_ReasonType |
| SmsControl | Info_StatusId |
| SysConfiguration | AgentSupervisor |
| | Campaign |
| | CampaignCustomer |
| | Customer |
| | Disposition |
| | DispositionDetail |
| | DispositionPlan |
| | Info_CampaignType |
| | Info_DispositionType |
| | Reason |
| | Routes |
| | Users |

III. PRÉ-REQUISITOS

A versão do ExportData V3.0 funciona a partir da versão 5.1.4 da Plataforma Olos.

IV. INTEGRAÇÃO

O cliente acessará o banco de dados ExportData da plataforma Olos através de um usuário que só terá direito de EXECUTE nas procedures. Segue dados para conexão:

- Servidor / Instância: OLOSXXXSPODTB02
Nota: onde "XXX" = nomenclatura do servidor da rede do cliente.
Caso não possua essa informação, contatar o gerente de projetos
- Versão: SQL Server 2012
- Porta Padrão: 1433
- Banco de dados: ExportDataV3
- Usuário: OEC
- Procedures: ver item VI
- Opções do LinkdServer:
 - Collation Compatible: False
 - Data Access: true
 - RPC: True
 - RPC Out: True
 - Use Remote Collation: True
 - Connection Timeout: 0
 - Query Timeout: 0
 - Distributor: False
 - Publisher: False
 - Subscriber: False
 - Lazy Schema Validation: False
 - Enable Promotion of Distributed Transaction: False

Todos os métodos de acesso do ExportData V3.0:

- a) São objetos do tipo SQL Stored Procedure.
- b) Encontram-se no schema dbo.

V. MÉTODOS

Existem dois grupos de métodos, métodos de fluxo normal e métodos auxiliares.

Métodos de fluxo normal devem ser utilizados de forma automática (recorrente) para acesso aos dados das tabelas estáticas e transacionais:

- ReadData
- ReadDataCurrentDay
- ReadDataPreviousDays

Os Métodos auxiliares não devem ser utilizados de forma automática (recorrente), pois são utilizados para fazer releitura e/ou, validação dos dados já consumidos:

- ResetReadData
- LogReadData
- ReReadData

1. ReadData

1.1 Nome do objeto : usp_ExportData_ReadData

1.2 Descrição: Retorna todos os registros da tabela estática passada no parâmetro @TableName

1.3 Parâmetros de entrada

| Parâmetro | Tipo | Observação |
|---------------|----------------|---|
| @TableName | Varchar (128) | Nome da tabela a ser consultada |
| @Message | Varchar (4000) | Variável Output para retornar mensagens |
| @ErrorMessage | Varchar (4000) | Variável Output para retornar mensagens de erro |

1.4 Retornos do método

(a) Dataset

(i) Quantidade de registros:

Quantidade total de registros da tabela passada no parâmetro @TableName. Não há limitação para o método ReadData.

(ii) Layout:

Set de colunas da tabela passada no parâmetro @TableName descritas na seção TABELAS

(b) Mensagens de avisos (@Message Varchar (4000) OUTPUT)

| Mensagem | Observação |
|------------------|--------------------|
| Não há registros | Apenas informativo |

(c) Mensagens de erros (@ErrorMessage Varchar (4000) OUTPUT)

| Mensagem | Observação |
|---|---|
| Erro interno ao executar método: " <i>Descrição do erro</i> " | Acionar a equipe de suporte informando o erro |
| Tabela não catalogada | Verificar se a tabela informada consta na lista de <i>Tabelas Estáticas</i> |
| Tabela não cadastrada como tabela estática | Verificar se a tabela informada consta na lista de <i>Tabelas Estáticas</i> |

1.5 Exemplo de Consumo do Método

```
USE OlosExportData  
GO
```

```
DECLARE @TableName varchar(128)  
DECLARE @Message varchar(4000)  
DECLARE @ErrorMessage varchar(4000)
```

```
SET @TableName = 'Campaign'
```

```
TRUNCATE TABLE dbo.Campaign
```

```
INSERT INTO dbo.Campaign  
EXECUTE LinkedServerOlos.ExportDataV3.dbo.usp_ExportData_ReadData  
@TableName, @Message OUTPUT, @ErrorMessage OUTPUT
```

```
SELECT @Message, @ErrorMessage
```

2. ReadDataCurrentDay

2.1. **Nome:** usp_ExportData_ReadDataCurrentDay

2.2. **Descrição:** Retorna os registros ainda não lidos do dia corrente da tabela transacional passada no parâmetro @TableName.

2.3. Parâmetros de entrada

| Parâmetro | Tipo | Observação |
|---------------|----------------|---|
| @TableName | Varchar (128) | Nome da tabela a ser consultada |
| @Message | Varchar (4000) | Variável Output para retornar mensagens |
| @ErrorMessage | Varchar (4000) | Variável Output para retornar mensagens de erro |

2.4. Parâmetros do método

(a) Dataset

(i) Quantidade de registros:

Retorna no máximo 200.000 registros a cada execução

(ii) Layout:

Set de colunas da tabela passada no parâmetro @TableName descritas na seção TABELAS

(b) Mensagem de aviso (@Message Varchar (4000) OUTPUT)

| Mensagem | Observação |
|------------------|--------------------|
| Não há registros | Apenas informativo |

(c) Mensagens de erros (@ErrorMessage Varchar (4000) OUTPUT)

| Mensagem | Observação |
|---|---|
| Erro interno ao executar método: " <i>Descrição do erro</i> " | Acionar a equipe de suporte informando o erro |
| Tabela não catalogada | Verificar se a tabela informada consta na lista de <i>Tabelas Estáticas</i> |
| Tabela não cadastrada como tabela estática | Verificar se a tabela informada consta na lista de <i>Tabelas Estáticas</i> |

2.5. Exemplo de Consumo do Método

```
USE OlosExportData  
GO
```

```
DECLARE @TableName varchar(128)  
DECLARE @Message varchar(4000)  
DECLARE @ErrorMessage varchar(4000)
```

```
SET @TableName = 'AttemptsRawData'
```

```
TRUNCATE TABLE dbo.AttemptsRawData
```

```
INSERT INTO dbo.AttemptsRawData  
EXECUTE  
LinkedServerOlos.ExportDataV3.dbo.usp_ExportData_ReadDataCurrentDay  
@TableName, @Message OUTPUT, @ErrorMessage OUTPUT
```

```
INSERT INTO dbo.AttemptsRawData  
EXECUTE  
LinkedServerOlos.ExportDataV3.dbo.usp_ExportData_ReadDataPreviousDays  
@TableName, @Message OUTPUT, @ErrorMessage OUTPUT
```

```
SELECT @Message, @ErrorMessage
```

3. ReadDataPreviousDays

3.1. Nome: usp_ExportData_ReadDataPreviousDays

3.2. Descrição: Retorna os registros ainda não lidos dos dias anteriores ao dia corrente da tabela transacional passada no parâmetro @TableName.

3.3. Parâmetros de entrada

| Parâmetro | Tipo | Observação |
|---------------|----------------|---|
| @TableName | Varchar (128) | Nome da tabela a ser consultada |
| @Message | Varchar (4000) | Variável Output para retornar mensagens |
| @ErrorMessage | Varchar (4000) | Variável Output para retornar mensagens de erro |

3.4. Retornos do método

(a) Dataset

(i) Quantidade de registros:

1. Retorna no máximo 200.000 registros a cada execução

(ii) Layout:

Set de colunas da tabela passada no parâmetro @TableName descritas na seção TABELAS

(b) Mensagem de aviso (@Message Varchar (4000) OUTPUT)

| Mensagem | Observação |
|------------------------------|--------------------|
| Não há registros retroativos | Apenas informativo |

(c) Mensagens de erros (@ErrorMessage Varchar (4000) OUTPUT)

| Mensagem | Observação |
|---|---|
| Erro interno ao executar método: "Descrição do erro" | Acionar a equipe de suporte informando o erro |
| Procedure rodando em outra seção com o mesmo parâmetro | Aguardar término da outra execução com mesmo parâmetro |
| Tabela não catalogada | Verificar se a tabela informada consta na lista de <i>Tabelas Transacionais</i> |
| Tabela não cadastrada como tabela transacional | Verificar se a tabela informada consta na lista de <i>Tabelas Transacionais</i> |

3.5. Exemplo de Consumo do Método

```
USE OlosExportData
GO

DECLARE @TableName varchar(128)
DECLARE @Message varchar(4000)
DECLARE @ErrorMessage varchar(4000)

SET @TableName = 'AttemptsRawData'

TRUNCATE TABLE dbo.AttemptsRawData

INSERT INTO dbo.AttemptsRawData
EXECUTE
LinkedServerOlos.ExportDataV3.dbo.usp_ExportData_ReadDataCurrentDay
@TableName, @Message OUTPUT, @ErrorMessage OUTPUT

INSERT INTO dbo.AttemptsRawData
EXECUTE
LinkedServerOlos.ExportDataV3.dbo.usp_ExportData_ReadDataPreviousDays
@TableName, @Message OUTPUT, @ErrorMessage OUTPUT

SELECT @Message, @ErrorMessage
```

4. ResetReadData

4.1. Nome: usp_ExportData_ResetReadData

4.2. Descrição: Reseta a leitura do dia e tabela informados nos parâmetros @DataExport e @TableName respectivamente, para que os registros desse dia estejam novamente disponíveis para acesso via os métodos ReadDataCurrentDay e ReadDataPreviousDays.

4.3. Parâmetros de entrada

| Parâmetro | Tipo | Observação |
|---------------|----------------|---|
| @TableName | Varchar (128) | Nome da tabela a ser consultada |
| @DateExport | Date | Data da geração do registro |
| @Message | Varchar (4000) | Variável Output para retornar mensagens |
| @ErrorMessage | Varchar (4000) | Variável Output para retornar mensagens de erro |

4.4. Retornos do método

(a) Dataset

(i) Layout:

| Coluna | Tipo | Observação |
|--------------|------|---|
| RowsAffected | INT | Quantidade de linhas afetadas pelo resete |

(b) Mensagens de avisos (@Message Varchar (4000) OUTPUT)

| Mensagem | Observação |
|---|--|
| Variáveis não localizadas no Log de Leitura | Verificar se a tabela informada consta na lista de <i>Tabelas Transacionais</i> ou se o parâmetro @DateExport é válido através do método LogReadData |

(c) Mensagem de erro (@ErrorMessage Varchar (4000) OUTPUT)

| Mensagem | Observação |
|---|---|
| Erro interno ao executar método: "Descrição do erro" | Acionar a equipe de suporte informando o erro |
| Tabela não catalogada | Verificar se a tabela informada consta na lista de <i>Tabelas Transacionais</i> |

4.5. Exemplo de Consumo do Método

```
USE OlosExportData
```

```
GO
```

```
DECLARE @RC int
```

```
DECLARE @TableName varchar(128)
```

```
DECLARE @DateExport date
```

```
DECLARE @Message varchar(4000)
```

```
DECLARE @ErrorMessage varchar(4000)
```

```
SET @TableName = 'AttemptsRawData'
```

```
SET @DateExport = '2020/05/11'
```

```
EXECUTE
```

```
LinkedServerOlos.ExportDataV3.[dbo].[usp_ExportData_ResetReadData]
```

```
@TableName,@DateExport,@Message OUTPUT,@ErrorMessage OUTPUT
```

```
SELECT @Message, @ErrorMessage
```

5. LogReadData

5.1. **Nome:** dbo.usp_ExportData_LogReadData

5.2. **Descrição:** Retorna o log das leituras realizadas na tabela transacional passada no parâmetro @TableName.

5.3. Parâmetros de entrada

| Parâmetro | Tipo | Observação |
|---------------|----------------|---|
| @TableName | Varchar (128) | Nome da tabela a ser consultada o log |
| @DateExport | Date | Data da geração do registro. Se nulo retorna todos as datas disponíveis |
| @Message | Varchar (4000) | Variável Output para retornar mensagens |
| @ErrorMessage | Varchar (max) | Variável Output para retornar mensagens de erro |

5.4. Retornos do método

(a) Dataset

(i) Layout:

| Coluna | Tipo | Observação |
|--------------|---------------|-------------------------------|
| TableName | Varchar (128) | Nome da tabela |
| PKColumnName | Varchar (128) | Nome da coluna PK |
| DateExport | Date | Data de geração do registro |
| PKIDStart | Bigint | PK inicial da leitura |
| PKIDEnd | Bigint | PK final da leitura |
| DateRead | Datetime | Data da leitura |
| Quantity | Int | Quantidade de registros lidos |

(b) Mensagens de avisos (@Message Varchar (4000) OUTPUT)

| Mensagem | Observação |
|---|--|
| Variáveis não localizadas no Log de Leitura | Verificar se a tabela informada consta na lista de <i>Tabelas Transacionais</i> ou passar NULL no parâmetro @DateExport para retornar qualquer log existente |

(c) Mensagem de erro (@ErrorMessage Varchar (4000) OUTPUT)

| Mensagem | Observação |
|---|---|
| Erro interno ao executar método: " <i>Descrição do erro</i> " | Acionar a equipe de suporte informando o erro |
| Tabela não catalogada | Verificar se a tabela informada consta na lista de <i>Tabelas Transacionais</i> |

5.5. Exemplo de Consumo do Método

```
USE OlosExportData
GO

DECLARE @RC int
DECLARE @tablename nvarchar(128)
DECLARE @DateExport date
DECLARE @Message varchar(4000)
DECLARE @ErrorMessage varchar(4000)

SET @tablename = 'AttemptsRawData'

EXECUTE      LinkedServerOlos.ExportDataV3.[dbo].[usp_ExportData_LogReadData]
@tablename,@DateExport,@Message OUTPUT,@ErrorMessage OUTPUT

SELECT @Message, @ErrorMessage
```

6. ReReadData

6.1. **Nome:** usp_ExportData_ReReadData

6.2. **Descrição:** Faz a leitura dos dados já consumidos na tabela transacional passada no parâmetro @TableName. Necessário informar o intervalo da PK (chave primaria) a ser lido, parâmetros @PKIDStart e @PKIDEnd, e a data de geração dos registros, parâmetro @DateExport. Para ter acesso aos ranges disponíveis e a data utilizar o método LogReadData.

6.3. Parâmetros de entrada

| Parâmetro | Tipo | Observação |
|---------------|---------------|---|
| @TableName | Varchar (128) | Nome da tabela |
| @DateExport | Date | Data de geração do registro |
| @PKIDStart | Bigint | PK inicial da leitura |
| @PKIDEnd | Bigint | PK final da leitura |
| @Message | Varchar (max) | Variável Output para retornar mensagens |
| @ErrorMessage | Varchar (max) | Variável Output para retornar mensagens de erro |

6.4. Retornos do método

(a) Dataset

(i) Quantidade de registros:

1. Retorna no máximo 200.000 registros a cada execução

(ii) Layout:

Set de colunas da tabela passada no parâmetro @TableName descritas na seção TABELAS

(b) Mensagens de avisos (@Message VARCHAR(4000) OUTPUT)

| Mensagem | Observação |
|---|--|
| Variáveis não localizadas no Log de Leitura | Verificar se a tabela informada consta na lista de <i>Tabelas Transacionais</i> ou se são válidos os parâmetros @DateExport, @PKIDStart e @PKIDEnd através do método LogReadData |

(c) Mensagem de erro (@ErrorMessage VARCHAR(4000) OUTPUT)

| Mensagem | Observação |
|---|---|
| Erro interno ao executar método: " <i>Descrição do erro</i> " | Acionar a equipe de suporte informando o erro |
| Tabela não catalogada | Verificar se a tabela informada consta na lista de <i>Tabelas Transacionais</i> |

6.5. Exemplo de Consumo do Método

```
USE OlosExportData
GO
```

```
DECLARE @RC int
DECLARE @TableName varchar(128)
DECLARE @DateExport date
DECLARE @PKIDStart bigint
DECLARE @PKIDEnd bigint
DECLARE @Message varchar(4000)
DECLARE @ErrorMessage varchar(4000)
```

```
SET @tablename = 'AttemptsRawData'
SET @DateExport = '2020/05/10'
SET @PKIDStart = 12533
SET @PKIDEnd = 26040
```

```
/*TRUNCATE TABLE dbo.AttemptsRawData*/
/*INSERT INTO dbo.AttemptsRawData*/
EXECUTE
```

```
LinkedServerOlos.ExportDataV3.[dbo].[usp_ExportData_ReReadData] @TableName,
@DateExport, @PKIDStart, @PKIDEnd, @Message OUTPUT, @ErrorMessage OUTPUT
```

```
SELECT @Message, @ErrorMessage
```

VI. TABELAS

1. AgentStateRawData

- Tabela transacional
- Cada linha desta tabela representa uma troca de status de um agente em uma campanha
- Os dados são gravados na tabela no momento em que a troca de status do agente é finalizada

| Campo | Tipo | Descrição |
|---------------------|--------------|---|
| AgentId | Int | Identificador do agente (Correlacionar com o campo AgentID da tabela Users) |
| CampaignId | Int | Identificador da campanha (Correlacionar com o campo CampaignID da tabela Campaign) |
| AgentStatus | Int | Identificador do status do agente (Correlacionar com o campo AgentStatusId da tabela Info_AgentStatus) |
| Reason | Int | Identificador da pausa (Correlacionar com o campo ReasonID da tabela Reason) |
| StartState | datetime | Data e hora inicial |
| EndState | datetime | Data e hora final |
| CallId | Bigint | Identificador da chamada |
| CallIdTelecom | Varchar (16) | Identificador da chamada – Telecom |
| AgentStateRawDataID | Bigint | Identificador sequencial (Identity) |
| InsertTime | Bigint | Chave primária da tabela |

2. AgentStateRawDataChat

- Tabela transacional
- Tabela analítica com todos os registros de estado do agente de acordo com a campanha.

| Campo | Tipo | Descrição |
|-------------|------|---|
| AgentId | int | Identificador do agente relacionado ao registro (Correlacionar com o campo AgentID da tabela Users) |
| CampaignId | int | Identificador da campanha relacionada ao registro do agente, se existente (Correlacionar com o campo CampaignID da tabela Campaign) |
| AgentStatus | int | Identificador do estado do agente relacionado ao instante do registro (Correlacionar com o campo AgentStatusId da tabela Info_AgentStatus) |

| Campo | Tipo | Descrição |
|-------------------------|--------------|--|
| PauseReasonId | int | Identificador da pausa do agente relacionado ao instante do registro, se existente. <i>(Correlacionar com o campo ReasonId da tabela Reasons)</i> |
| StateStart | datetime2 | Data de início do novo estado do agente. |
| StateEnd | datetime2 | Data final do estado do agente. |
| InsertTime | bigint | Timestamp de inserção/atualização do registro na tabela |
| DialogueId | varchar (16) | Identificador do diálogo |
| JourneyId | varchar (16) | Identificador da jornada |
| AgentTimezoneOffset | int | Diferença, em minutos, entre o fuso-horário da plataforma e o fuso-horário do agente. |
| CampaignTimezoneOffset | int | Diferença, em minutos, entre o fuso-horário da plataforma e o fuso-horário da campanha. |
| AgentStateRawDataChatID | bigint | Identificador sequencial (Identity) |

3. AgentSupervisor

- Tabela estática
- Tabela de relacionamento entre os agentes e seus supervisores

| Campo | Tipo | Descrição |
|--------------|------|--|
| AgentId | Int | Identificador do agente <i>(Correlacionar com o campo AgentID da tabela Users)</i> |
| SupervisorId | Int | Identificador do Supervisor <i>(Correlacionar com o campo UserID da tabela Users)</i> |

4. AsyncMsgActionsRawData

- Tabela transacional
- Tabela que registra o histórico das ações da mensagens(e-mails)

| Campo | Tipo | Descrição |
|---------------------|--------------|--|
| Instant | datetime2(7) | horário da mensagem |
| TickCount | int | Identificador único na mensagem |
| AgentId | int | Identificador do Agente <i>(Correlacionar com o campo AgentID da tabela Users)</i> |
| ActionType | int | Tipo de ação (Received = 0, Assign = 1, Read = 2, Reply = 3, Dispose = 4, RemovedDueToReadingTimeout = 5, RemovedDueToReplyTimeout = 6, AgentLoggedOut = 7, Dismiss = 8) |
| CampaignId | int | Identificador da campanha <i>(Correlacionar com o campo CampaignID da tabela Campaign)</i> |
| JourneyId | varchar(16) | Identificador da jornada |
| AgentTimezoneOffset | int | Diferença, em minutos, entre o fuso-horário da plataforma e o fuso-horário do agente |

| Campo | Tipo | Descrição |
|--------------------------|--------------|--|
| CampaignTimezoneOffset | int | Diferença, em minutos, entre o fuso-horário da plataforma e o fuso-horário da campanha |
| BotConversationId | varchar(max) | Identificador da campanha |
| AsyncMsgActionsRawDataID | bigint | Identificador sequencial (Identity) |

5. AsyncMsgRawData

- Tabela transacional
- Tabela que registra o histórico das mensagens (e-mails), o conteúdo do e-mail fica na TextCommRawData

| Campo | Tipo | Descrição |
|------------------------|---------------|---|
| DialoguelId | varchar (16) | Identificador do diálogo |
| JourneyId | varchar (16) | Identificador da jornada |
| CampaignId | int | Identificador da campanha (Correlacionar com o campo CampaignID da tabela Campaign) |
| DispositionId | int | Identificador de tabulação (Correlacionar com o campo DispositionID da tabela Disposition) |
| AsyncMsgStart | datetime2 | Início da mensagem |
| AgentId | int | Identificador do agente (Correlacionar com o campo AgentID da tabela Users) |
| CampaignData | varchar (max) | Informações adicionais da campanha (json) |
| AgentTimezoneOffset | int | Diferença, em minutos, entre o fuso-horário da plataforma e o fuso-horário do agente. |
| CampaignTimezoneOffset | int | Diferença, em minutos, entre o fuso-horário da plataforma e o fuso-horário da campanha. |
| BotConversationId | varchar (900) | Identificador da conversa no bot engine |
| WrapStart | datetime2 | Data de início da tabulação do diálogo, se existente |
| WrapEnd | datetime2 | Data de Final da tabulação do diálogo, se existente |
| AsyncMsgRawDataID | bigint | Identificador sequencial (Identity) |

6. AttemptsRawData

- Tabela transacional
- Tabela analítica contendo todas as tentativas de contato realizadas pela plataforma

| Campo | Tipo | Descrição |
|----------------------|---------------|---|
| CallId | Int | Identificador da tentativa de contato |
| AgentId | Int | Identificador do agente (Correlacionar com o campo AgentID da tabela Users) |
| CampaignId | Int | Identificador da campanha (Correlacionar com o campo CampaignID da tabela Campaign) |
| DispositionId | Int | Identificador da tabulação (Correlacionar com o campo DispositionID da tabela Disposition) |
| StartDate | Datetime | Data de início da chamada relacionada ao registro |
| EndWrap | Datetime | Data da tabulação da chamada relacionada ao registro, se existente |
| TableName | Varchar (255) | Nome do mailing relacionado ao registro, se existente. Para chamadas manuais, registra a data final da chamada Obs: Sem conteúdo para ligações manuais |
| EndCall | Datetime | Data final da chamada relacionada ao registro |
| OriginalPhoneNumber | Varchar (16) | Número original do telefone, antes da formatação para discagem |
| Dnis | Varchar (255) | Número de telefone relacionado ao registro no formato em como foi discado |
| PhoneTypeId | Int | Identificador do tipo do campo de telefone do layout de importação que importou o número relacionado ao registro, se existente 1-Residential Fixed Phone 2-Business Fixed Phone 3-Personal Mobile Phone 4-Business Mobile Phone 9-Generic Phone 65536-MsBot |
| Route | Varchar (256) | Nome da rota de discagem relacionada ao registro |
| CampaignData | Varchar (max) | Informações registradas no Extra Fields do mailing relacionado ao registro, se existente |
| CustomerId | Varchar (255) | Identificador do contato na tabela do mailing relacionado ao registro, se existente (Uso interno OLOS) |
| MailingRecordId | Int | Identificador da linha na tabela do mailing relacionado ao registro, se existente (Uso interno OLOS) |
| MailingPhoneNumberId | Int | Identificador do número de telefone na tabela do mailing relacionado ao registro, se existente (Uso interno OLOS) |

| Campo | Tipo | Descrição |
|-------------------|--------------|--|
| CallIdTelecom | Varchar (16) | Identificador de bilhetagem da chamada relacionada ao registro, se existente |
| AttemptsRawDataID | Int | Chave primária da tabela |

7. Campaign

- Tabela estática
- Tabela de configuração das campanhas

| Campo | Tipo | Descrição |
|-------------------|----------------|--|
| CampaignId | Int | Identificador da campanha |
| CampaignTypeId | Int | Identificador do tipo de campanha (Correlacionar com o campo CampaignTypeId da tabela Info_CampaignType) |
| Description | nVarchar (510) | Nome da campanha |
| CampaignCode | nVarchar (100) | Código "extra" para campanha |
| BillingCode | nVarchar (100) | Código de bilhetagem |
| DispositionPlanId | Int | Identificador do plano de tabulação da campanha (Correlacionar com o campo DispositionPlanID da tabela DispositionPlan) |
| Activated | Int | Indica se a campanha está ou não ativa 0-Não ativo 1-Ativo |

8. CampaignCustomer

- Tabela estática
- Tabela de relacionamento entre campanhas e as organizações

| Campo | Tipo | Descrição |
|------------|------|---|
| CustomerId | Int | Identificador da organização (Correlacionar com o campo CustomerID da tabela Customer) |
| CampaignId | Int | Identificador da campanha (Correlacionar com o campo CampaignID da tabela Campaign) |

9. ChatRawDataAgents

- Tabela transacional
- Tabela analítica com todos os registros de estado do agente de chat, de acordo com a campanha.

| Campo | Tipo | Descrição |
|------------------------|---------------|---|
| Instant | datetime2 | Instante em que a troca de estados ocorreu |
| TickCount | int | Identificador único na mensagem |
| AgentId | int | Identificador do agente (Correlacionar com o campo AgentID da tabela Users) |
| EventType | int | 1: O Agente se logou, em uma Campanha, ou na plataforma (CampaignId = 0); 2: O Agente efetuou um logout, de uma Campanha, ou da plataforma (CampaignId = 0); 3: O estado do Agente mudou. |
| Status | int | Identificador do estado do agente relacionado ao instante do registro |
| ReasonId | int | Identificador da pausa do agente relacionado ao instante do registro, se existente (Correlacionar com o campo ReasonID da tabela Reason) |
| CampaignId | int | Identificador da campanha (Correlacionar com o campo CampaignID da tabela Campaign) |
| DialoguelId | varchar (16) | Identificador da jornada |
| JourneyId | varchar (16) | Identificador da campanha |
| AgentTimezoneOffset | int | Diferença, em minutos, entre o fuso-horário da plataforma e o fuso-horário do agente |
| CampaignTimezoneOffset | int | Diferença, em minutos, entre o fuso-horário da plataforma e o fuso-horário do camapanha |
| BotConversationId | varchar (max) | Identificador da conversa no bot engine. |
| ChatRawDataAgentsID | bigint | Identificador sequencial (Identity) |

10. ChatRawDataDialogues

- Tabela transacional
- Tabela analítica contendo todos os chats recebidos pela plataforma.

| Campo | Tipo | Descrição |
|-------------|--------------|--|
| DialoguelId | varchar (16) | Identificador do diálogo |
| JourneyId | varchar (16) | Identificador da jornada |
| CampaignId | int | Identificador da campanha (Correlacionar com o campo CampaignID da tabela Campaign) |

| Campo | Tipo | Descrição |
|------------------------|---------------|---|
| DispositionId | int | Identificador da tabulação do diálogo, se existente (Correlacionar com o campo <i>DispositionID</i> da tabela <i>Disposition</i>) |
| ChatStart | datetime2 | Data de início do diálogo |
| QueueStart | datetime2 | Data de início da fila de espera para o chat, se existente |
| QueueEnd | datetime2 | Data final da fila de espera para o chat, se existente |
| AgentStart | datetime2 | Data de início em que o chat foi atendido pelo agente, se existente |
| ChatEnd | datetime2 | Data final do chat |
| AgentId | int | Identificador do agente, se existente (Correlacionar com o campo <i>AgentID</i> da tabela <i>Users</i>) |
| CampaignData | varchar (max) | Informações adicionais da chamada |
| AgentTimezoneOffset | int | Diferença, em minutos, entre o fuso-horário da plataforma e o fuso-horário do agente |
| CampaignTimezoneOffset | int | Diferença, em minutos, entre o fuso-horário da plataforma e o fuso-horário da campanha |
| BotConversationId | varchar (max) | Identificador da conversa no bot engine |
| WrapStart | datetime2 | Data de início da tabulação do diálogo, se existente |
| ChatRawDataDialoguesID | bigint | Identificador sequencial (Identity) |

11. ConfigReasons

- Tabela estática
- Tabela que contém as pausas cadastradas

| Campo | Tipo | Descrição |
|--------------|---------------|---|
| ReasonID | Int | Identificador da pausa (Correlacionar com o campo <i>ReasonID</i> da tabela <i>Reason</i>) |
| Description | Varchar (255) | Descrição da pausa |
| CampaignID | Int | Identificador da campanha (Correlacionar com o campo <i>CampaignID</i> da tabela <i>Campaign</i>) |
| ReasonTypeID | Int | Identificador do tipo de pausa (Correlacionar com o campo <i>ReasonTypeID</i> da tabela <i>Info_ReasonType</i>) |

12. Customer

- Tabela estática
- Tabela de configuração da organização

| Campo | Tipo | Descrição |
|--------------|----------------|---|
| CustomerId | Int | Identificador da organização |
| Name | nVarchar (200) | Nome da organização |
| CustomerCode | nVarchar (255) | Código "extra" para a organização |
| Activated | Int | Indica se a organização está ou não ativa <i>0-Não ativo</i> <i>1-Ativo</i> |

13. Disposition

- Tabela estática
- Tabela de configuração das tabulações

| Campo | Tipo | Descrição |
|---------------|----------------|----------------------------|
| DispositionId | Int | Identificador da tabulação |
| Description | nVarchar (200) | Descrição da tabulação |

14. DispositionDetail

- Tabela estática
- Tabela de relacionamento entre o plano de tabulação e as tabulações

| Campo | Tipo | Descrição |
|-------------------|----------|---|
| DispositionPlanId | Int | Identificador do plano de tabulação <i>(Correlacionar com o campo DispositionPlanID da tabela DispositionPlan)</i> |
| DispositionId | Int | Identificador da tabulação <i>(Correlacionar com o campo DispositionID da tabela Disposition)</i> |
| DispositionTypeId | Int | Identificador do tipo de tabulação <i>(Correlacionar com o campo DispositionTypeID da tabela Info_DispositionType)</i> |
| PhoneFinisher | Int | Indica se a tabulação finaliza o telefone <i>0-Não</i> <i>1-Sim</i> |
| CustomerFinisher | Int | Indica se a tabulação finaliza o contato <i>0-Não</i> <i>1-Sim</i> |
| BussinesSuccess | Int | Indica se a tabulação é um sucesso de negócio <i>0-Não</i> <i>1-Sim</i> |
| DispositionCode | nVarchar | Código alternativo para a tabulação |

15. DispositionPlan

- Tabela estática
- Tabela de configuração do plano de tabulações

| Campo | Tipo | Descrição |
|--------------------|----------------|---|
| DispositionPlanId | Int | Identificador do plano de tabulação |
| Activated | Int | Indica se o plano de tabulação está ou não ativo <i>0-Não ativo</i> <i>1-Ativo</i> |
| LastModifiedUserId | Int | Identificador do usuário que realizou a última alteração <i>(Correlacionar com o campo UserID da tabela Users)</i> |
| LastModified | Datetime | Data/Hora da última alteração |
| Description | nVarchar (100) | Nome do plano de tabulação |

16. HistoricalData

- Tabela transacional
- Dados analíticos de SMS

| Campo | Tipo | Descrição |
|--------------|----------------|--|
| Id | Bigint | Chave primária da tabela |
| CallId | Bigint | Identificador único do SMS |
| CallIdMaster | Bigint | Identificador do SMS Master (no caso de fluxo interativo) |
| Direction | Int | Identificador de direção do SMS <i>1-Recebimento</i> <i>2-Envio</i> |
| Status | Int | Identificador de status do SMS <i>(Correlacionar com o campo ID da tabela INFO_StatusID)</i> |
| ExtraInfo | Varchar (10) | Identificador de status informado pelo Provedor de SMS |
| Channel | Varchar (70) | Usada para integrações do tipo "khomp" (deprecado) |
| Route | Varchar (50) | Identificador da conta de SMS usada para envio |
| PhoneNumber | Varchar (20) | Número do telefone |
| DNIS | Varchar (20) | ShortNumber ou LargeAccount no caso de recebimento de SMS |
| Message | Varchar (1000) | Texto do SMS |
| Pages | Int | Previsão de quantidade SMS a ser tarifado pelo provedor de acordo com o tamanho da mensagem |
| Milestone | Varchar (50) | Marcação do fluxo do SMS |
| CampaignId | Int | Identificador da campanha <i>(Correlacionar com o campo CampaignID da tabela Campaign)</i> |
| RecordId | Int | Identificador da linha na tabela do mailing relacionado ao registro, se existente <i>(Uso interno OLOS)</i> |
| CustomerId | Varchar (255) | Identificador do contato na tabela do mailing relacionado ao registro, se existente <i>(Uso interno OLOS)</i> |
| TableName | Varchar (100) | Nome do Mailing |

| Campo | Tipo | Descrição |
|---------------|--------------|---|
| DispositionId | Int | Identificador da tabulação (Correlacionar com o campo DispositionID da tabela Disposition) |
| StartDate | Datetime | Data de Início |
| EndDate | Datetime | Data Final |
| ReferenceDate | Datetime | Data da mensagem informada pelo Provedor de SMS |
| ExternalId | Varchar (20) | Identificador do SMS, informado pelo provedor de SMS, no caso de recebimento de mensagem |
| InsertDate | Datetime | Data de inserção do registro na tabela |

17. HistoricalSummary

- Tabela transacional
- Dados de resultado de SMS

| Campo | Tipo | Descrição |
|----------------|----------------|---|
| Id | Bigint | Chave primária da tabela |
| LastCallId | Bigint | Identificador do último SMS enviado na interação |
| CallIdMaster | Bigint | Identificador do SMS Master (primeiro SMS enviado na interação) |
| LastStatus | Int | Resultado final da interação (Correlacionar com o campo ID da tabela INFO_StatusID) |
| LastExtraInfo | Varchar (10) | Identificador de status informado pelo Provedor de SMS |
| Route | Varchar (50) | Identificador da conta de SMS usada para envio |
| PhoneNumber | Varchar (20) | Número do telefone |
| LastMilestone | Varchar (50) | Marcação do último passo do fluxo do SMS |
| CampaignId | Int | Identificador da campanha (Correlacionar com o campo CampaignID da tabela Campaign) |
| RecordId | Int | Identificador da linha na tabela do mailing relacionado ao registro, se existente (Uso interno OLOS) |
| CustomerId | Varchar (255) | Identificador do contato na tabela do mailing relacionado ao registro, se existente (Uso interno OLOS) |
| TableName | Varchar (100) | Nome do Mailing |
| DispositionId | Int | Identificador da tabulação (Correlacionar com o campo DispositionID da tabela Disposition) |
| StartDate | Datetime | Data de Início da interação |
| EndDate | Datetime | Data final da interação |
| AdditionalData | Varchar (4000) | Lista de variáveis providas e coletadas no fluxo de SMS |

18. InboundRawData

- Tabela transacional
- Tabela analítica contendo todas as tentativas de contato recebidas pela plataforma

| Campo | Tipo | Descrição |
|----------------------|---------------|---|
| CallId | Int | Identificador da chamada relacionada ao registro |
| CampaignId | Int | Identificador da campanha <i>(Correlacionar com o campo CampaignID da tabela Campaign)</i> |
| AgentId | Int | Identificador do agente <i>(Correlacionar com o campo UserID da tabela Users)</i> |
| DispositionId | Int | Identificador da tabulação <i>(Correlacionar com o campo DispositionID da tabela Disposition)</i> |
| CallStart | Datetime | Data de início da chamada relacionada ao registro |
| AgentStart | Datetime | Data de início em que a chamada relacionada ao registro foi comutada ao agente relacionado ao registro |
| CallEnd | Datetime | Data final da chamada relacionada ao registro |
| WrapEnd | Datetime | Data da tabulação da chamada relacionada ao registro, se existente |
| QueueStart | Datetime | Data de início da fila de espera para a chamada relacionada ao registro, se existente |
| QueueEnd | Datetime | Data final da fila de espera para a chamada relacionada ao registro, se existente |
| Ani | Varchar (255) | Número do chamador enviado pela operadora telecom na chamada receptiva |
| Dnis | Varchar (20) | MCDU enviado pela operadora telecom na chamada receptiva |
| CampaignData | Varchar (max) | Informações da chamada recebidas pelo método UpdateCallData do web service de integração |
| CustomerId | Varchar (255) | Informação da chamada recebida pelo método UpdateCallData do web service de integração |
| InboundDispositionId | Int | Identificador do ocorrido com a chamada receptiva <i>0-None</i> <i>1-Abandoned</i> <i>2-Dropped</i> <i>3-Diverted</i> |
| CallIdTelecom | Varchar (16) | Identificador de bilhetagem da tentativa de contato relacionada ao registro, se existente |
| InboundRawDataID | Int | Chave primária da tabela |

19. Info_StatusID

- Tabela estática
- Tipos de status dos SMS

| Campo | Tipo | Descrição |
|-------------|--------------|---------------------------------|
| ID | Int | Identificador do status dos SMS |
| Description | Varchar (50) | Descrição do status dos SMS |

20. Info_AgentStatus

- Tabela estática
- Tipos de status dos agentes

| Campo | Tipo | Descrição |
|---------------|---------------|--|
| AgentStatusId | Int | Identificador do tipo status de agente |
| Description | Varchar (100) | Descrição do status |

21. Info_CampaignType

- Tabela estática
- Tabela com os tipos de campanhas

| Campo | Tipo | Descrição |
|----------------|----------------|-----------------------------------|
| CampaignTypeId | Int | Identificador do tipo de campanha |
| Description | nVarchar (max) | Descrição do tipo de campanha |

22. Info_DispositionType

- Tabela estática
- Tabela com os tipos de tabulações

| Campo | Tipo | Descrição |
|-------------------|----------------|------------------------------------|
| DispositionTypeId | Int | Identificador do tipo de tabulação |
| Description | nVarchar (max) | Descrição do tipo de tabulação |

23. Info_PbxDisposition

- Tabela estática
- Tabela com a descrição das tabulações de bilhetagem

| Campo | Tipo | Descrição |
|------------------|---------------|--|
| PbxDispositionID | Int | Identificador do tipo de tabulação de bilhetagem |
| Description | Varchar (256) | Descrição do tipo de tabulação de bilhetagem |

24. Info_CallDirection

- Tabela estática
- Tabela com as direções das chamadas (Inbound/Outbound)

| Campo | Tipo | Descrição |
|-----------------|---------------|-------------------------------------|
| CallDirectionID | Int | Identificador da direção da chamada |
| Description | Varchar (max) | Descrição da direção da chamada |

25. Info_ReasonType

- Tabela estática
- Tabela com os tipos de pausas

| Campo | Tipo | Descrição |
|----------------|---------------|--------------------------------|
| ReasonTypeId | Int | Identificador do tipo da pausa |
| ReasonTypeDesc | Varchar (255) | Descrição do tipo da pausa |

26. LoginRawData

- Tabela transacional
- Apresenta todos os eventos de login e logout dos agentes em uma campanha
- Os dados são gravados na tabela no momento de login dos agentes

| Campo | Tipo | Descrição |
|----------------|----------|--|
| AgentId | Int | Identificador do agente (Correlacionar com o campo AgentID da tabela Users) |
| CampaignId | Int | Identificador da campanha (Correlacionar com o campo CampaignID da tabela Campaign) |
| StartLogin | Datetime | Data e hora de login |
| EndLogin | Datetime | Data e hora de logout |
| LoginRawDataID | Bigint | Identificador sequencial (Identity) |
| InsertTime | Bigint | Chave primária da tabela |

27. LoginRawDataChat

- Tabela transacional
- Tabela analítica contendo todos os logins dos agentes de chat.

| Campo | Tipo | Descrição |
|------------|-----------|--|
| AgentId | int | Identificador do agente (Correlacionar com o campo AgentID da tabela Users) |
| CampaignId | int | Identificador da campanha (Correlacionar com o campo CampaignID da tabela Campaign) |
| LoginStart | datetime2 | Data de login do agente |

| Campo | Tipo | Descrição |
|------------------------|-----------|--|
| LoginEnd | datetime2 | Data de logout do agente |
| InsertTime | bigint | Timestamp de inserção/atualização do registro na tabela |
| AgentTimezoneOffset | int | Diferença, em minutos, entre o fuso-horário da plataforma e o fuso-horário do agente |
| CampaignTimezoneOffset | int | Diferença, em minutos, entre o fuso-horário da plataforma e o fuso-horário da campanha |
| LoginRawDataChatID | bigint | Identificador sequencial (Identity) |

28. MailingInformation

- Tabela estática
- Tabela que contém os mailings que foram carregados para o Olos

| Campo | Tipo | Descrição |
|------------|---------------|--|
| CampaingId | Int | Identificador da campanha (Correlacionar com o campo CampaignID da tabela Campaign) |
| TableName | Varchar (255) | Nome da tabela do Mailing |

29. MilestoneRawData

- Tabela transacional
- Tabela com os milestones das campanhas de IVR.

| Campo | Tipo | Descrição |
|----------------------|---------------|--|
| Id | bigint | Identificador sequencial (Identity) |
| CallIdTelecom | varchar (20) | Identificador PBX da chamada relacionada ao registro. |
| CampaignId | int | Identificador da campanha relacionada ao registro do agente, se existente (Correlacionar com o campo CampaignID da tabela Campaign) |
| Instant | datetime | Instante em que o milestone ocorreu. |
| MilesStoneCount | int | Ordem em que o milestone ocorreu. |
| MileStoneDescription | varchar (max) | Descrição do milestone. |

30. PbxBillingData

- Tabela transacional
- Disponibiliza informações sobre a bilhetagem das tentativas de contato

| Campo | Tipo | Descrição |
|------------------|-----------|---|
| PbxBillingDataId | Int | Chave primária da tabela |
| StartDate | Datetime | Início da chamada |
| TelecomCallid | Char (16) | Identificador da bilhetagem da tentativa de contato |

| Campo | Tipo | Descrição |
|---------------------|---------------|---|
| CallDirectionId | Int | Identifica a direção da chamada (Entrante ou sainte) (Correlacionar com o campo CallDirectionID da tabela INFO_CallDirection) |
| DeviceName | Varchar (70) | Canal que tratou essa chamada |
| Route | Int | Id da Rota que tratou essa chamada (Correlacionar com o campo RouteID da tabela Routes) |
| Ani | Varchar (16) | Número do chamador enviado pela operadora telecom na chamada receptiva |
| Dnis | Varchar (20) | Chamadas ativas – Número discado de acordo com as regras da rota Chamadas receptivas - MCDU enviado pela operadora telecom |
| SignalingExtraInfo | Int | Identificador de sinalização recebido da rede pública |
| TotalTime | Int | Tempo total, em segundos, que durou o tratamento dessa chamada |
| SignalingTime | Int | Tempo, em segundos, de sinalização dessa chamada |
| AlertingTime | Int | Tempo, em segundos, do "alerting" para essa chamada |
| AnalysisTime | Int | Tempo, em segundos, que durou o Call Analysis para essa chamada |
| ConversationTime | Int | Tempo, em segundos, que durou a conversação nessa chamada |
| PbxDispositionId | Int | Identificador do tipo de tabulação da bilhetagem (Correlacionar com o campo PbxDispositionID da Info_PbxDisposition) |
| CampaignId | Int | Identificador da Campanha que tratou essa chamada (Correlacionar com o campo CampaignID da tabela Campaign) |
| MailingName | Varchar (100) | Nome do Mailing de onde partiu essa chamada. Preenchido com "Manual Call", caso tenha sido uma Chamada manual |
| AgentId | Int | Identificador do Agente que atendeu essa chamada, caso tenha sido atendida (Correlacionar com o campo AgentID da tabela Users) |
| Company | Int | Identificador da Organização responsável por essa chamada (Correlacionar com o campo CustomerID da tabela Customer) |
| CampaignCode | Varchar (100) | Código "extra" da Campanha que tratou essa chamada |
| BillingCode | Varchar (200) | Identificador de bilhetagem para essa chamada |
| SessionId | Int | Identificador da tentativa de contato |
| TrunkNumber | Varchar (20) | Número do tronco configurado no link |
| OriginalPhoneNumber | Varchar (20) | Número original do telefone, antes da formatação para discagem |
| PbxName | Varchar (20) | Nome do servidor de Telecom |
| Board | Varchar (10) | Número da Placa |
| Link | Varchar (2) | Id do link |

| Campo | Tipo | Descrição |
|---------------|---------------|---|
| Channel | Varchar (5) | Número do Canal |
| Signaling | Varchar (10) | Tipo de sinalização do link |
| CustomerId | Varchar (100) | Identificador do contato na tabela do mailing, caso a chamada tenha partido de um mailing <i>(Uso interno OLOS)</i> |
| RecordId | Int | Identificador da linha na tabela do mailing, caso a chamada tenha partido de um Mailing <i>(Uso interno Olos)</i> |
| PhoneNumberId | Int | Identificador do número de telefone na tabela do mailing, caso a chamada tenha partido de um Mailing <i>(Uso interno Olos)</i> |

31. Reason

- Tabela estática
- Descrição das pausas

| Campo | Tipo | Descrição |
|--------------------|----------------|---|
| ReasonId | Int | Chave primária da tabela |
| | | Indica se a pausa está ou não ativa <i>0-Não ativo</i> <i>1-Ativo</i> |
| Activated | Int | |
| | | Identificador do usuário que realizou a última alteração <i>(Correlacionar com o campo UserID da tabela Users)</i> |
| LastModifiedUserId | Int | |
| LastModified | Datetime | Data/hora da última modificação |
| Description | nVarchar (200) | Descrição da Pausa |

32. Routes

- Tabela estática
- Tabela de configuração das rotas

| Campo | Tipo | Descrição |
|-----------|----------------|--|
| RouteId | Int | Identificador incremental da tabela |
| Name | Nvarchar (100) | Nome da Rota |
| Activated | Int | Indica se a rota está ou não ativa <i>0-Não ativo</i> <i>1-Ativo</i> |

33. TextCommRawData

- Tabela transacional
- Tabela analítica contendo todas as trocas de mensagens de texto da plataforma.

| Campo | Tipo | Descrição |
|------------------|----------------|---|
| BotAppId | char (36) | Identificador da aplicação do BOT |
| CampaignId | int | Identificador da campanha <i>(Correlacionar com o campo CampaignID da tabela Campaign)</i> |
| ConversationId | varchar (255) | Identificador da conversa no bot engine |
| SessionId | varchar (16) | Identificador da sessão |
| JourneyId | varchar (16) | Identificador da jornada |
| CustomerId | varchar (100) | Identificador do cliente |
| MessageDate | datetime2 | Data que a mensagem foi enviada/recebida |
| ChannelId | varchar (20) | Identificador do canal |
| UserId | varchar (150) | usuário azure |
| UserName | varchar (50) | nome do usuário azure |
| BotId | varchar (50) | Identificador do BOT |
| BotName | varchar (50) | Nome do BOT |
| GatewayUrl | varchar (100) | gateway BOT |
| Direction | varchar (2) | Direção da mensagem: I = incoming O = outgoing TI = typing incoming TO = typing outgoing M = milestone D = disposition S = start agent connection A = automatic agent message |
| Message | nvarchar (max) | Texto da mensagem enviada/recebida |
| AgentId | int | Identificador do agente, se existente <i>(Correlacionar com o campo AgentID da tabela Users)</i> |
| SourceCampaignId | int | Identificador da Campanha original <i>(Correlacionar com o campo CampaignID da tabela Campaign)</i> |
| SizeBytes | int | Quantidade de bytes trafegados |
| DialogName | varchar (50) | Nome do diálogo |
| DialogVersion | varchar (50) | Versão do diálogo |
| NodeId | varchar (50) | Identificador do diálogo no mab |
| NodeName | varchar (100) | Descrição do diálogo |
| Milestone | varchar (50) | nome do milestone |
| NavigationIndex | varchar (50) | índice de posicionamento na navegação |
| DispositionId | int | Identificador da tabulação efetuada, se existente <i>(Correlacionar com o campo DispositionID da tabela Disposition)</i> |
| MailingName | varchar (100) | Nome do mailing, se existente |

| Campo | Tipo | Descrição |
|------------------------|----------------|--|
| MailingData | varchar (max) | Dados adicionais do cliente no mailing, se existente |
| DialogVariables | varchar (500) | Dados extras do chat |
| InsertDate | datetime | Data inserção |
| AgentTimezoneOffset | int | Diferença, em minutos, entre o fuso-horário da plataforma e o fuso-horário do agente |
| CampaignTimezoneOffset | int | Diferença, em minutos, entre o fuso-horário da plataforma e o fuso-horário da campanha |
| Words | int | Número de palavras contidas na mensagem. |
| MessageId | varchar (100) | Identificador da mensagem no bot engine |
| To | nvarchar (max) | Contém os dados do destinatário |
| Subject | varchar (225) | Contém o assunto do email |
| FormattedContent | nvarchar (max) | Contém o corpo do email em html |
| Attachment | nvarchar (max) | Contém os anexos |
| TextCommRawDataID | bigint | Identificador sequencial (Identity) |

34. Users

- Tabela estática
- Usuários

| Campo | Tipo | Descrição |
|------------------------|----------------|---|
| UserId | Int | Chave primária da tabela |
| AgentId | Int | Identificador do usuário criado |
| Flag_Agent | Int | Indica se o usuário é um agente <i>0-Não</i> <i>1-Sim</i> |
| Flag_Supervisor | Int | Indica se o usuário é um supervisor <i>0-Não</i> <i>1-Sim</i> |
| Flag_Manager | Int | Indica se o usuário é um gerente <i>0-Não</i> <i>1-Sim</i> |
| Activated | Int | Indica se o usuário está ou não ativo <i>0-Não ativo</i> <i>1-Ativo</i> |
| LastLogin | Datetime | Data/hora do último login |
| Email | Varchar (max) | E-mail do usuário |
| Login | Nvarchar (100) | Identificador de login para acesso à plataforma |
| Password | Nvarchar (100) | Senha de acesso à plataforma |
| UserName | Nvarchar (510) | Nome do usuário |
| EnablePersonalTransfer | Int | Indica se o usuário pode ou não receber chamadas de transferência pessoal <i>0-Não</i> <i>1-Sim</i> |

35. WayCallControl

- Tabela transacional
- Contém todas as chamadas que entraram no serviço WAY, que iniciaram o fluxo ou não. Nessa tabela podemos ter chamadas que não foram encaminhadas para o início do fluxo no Freeswitch

| Campo | Tipo | Descrição |
|----------------------|---------------|--|
| CallID | Varchar (255) | Identificador da chamada |
| CampaignID | Int | Identificador da campanha que tratou essa chamada <i>(Correlacionar com o campo CampaignID da tabela Campaign)</i> |
| IvrCampaignID | Int | Identificador da campanha no caso em que passa por um serviço de IVR <i>(Correlacionar com o campo CampaignID da tabela Campaign)</i> |
| ANI | Varchar (255) | Número de origem |
| DNIS | Varchar (255) | Número de destino |
| DispositionID | Int | Identificador da tabulação <i>(Correlacionar com o campo DispositionID da tabela Disposition)</i> |
| OriginalPhoneNumber | Varchar (255) | Número original do telefone, antes da formatação para discagem |
| StartCallDate | Datetime | Data inicial |
| EndCallDate | Datetime | Data final |
| TableName | Varchar (255) | Nome do Mailing |
| CustomerId | Varchar (255) | Identificador do contato na tabela do mailing relacionado ao registro, se existente <i>(Uso interno OLOS)</i> |
| MailingRecordId | Int | Identificador da linha na tabela do mailing relacionado ao registro, se existente <i>(Uso interno OLOS)</i> |
| MailingPhoneNumberId | Int | Identificador do número de telefone na tabela do mailing relacionado ao registro, se existente <i>(Uso interno OLOS)</i> |
| Telecom | Varchar (255) | Nome do servidor Telecom |
| DeviceName | Varchar (255) | Canal de telecom no qual a chamada foi estabelecida |
| OutboundRoute | Varchar (255) | Nome da rota de comunicação com o VPL |
| OutboundDnis | Varchar (255) | Destino no servidor VPL |
| WayCallControlID | Bigint | Chave primária da tabela |

36. WaySummary

- Tabela transacional
- Contém todas as chamadas que efetivamente iniciaram o fluxo, sendo que existe somente linha para cada chamada. Isso não quer dizer que todas as chamadas tenham interação, porém todas chegaram ao script do fluxo

| Campo | Tipo | Descrição |
|------------------------|---------------|---|
| LogId | Int | Chave primária da tabela |
| CallId | Varchar (20) | Identificador da chamada |
| CallStartDt | Datetime | Data de início da chamada no VPL |
| CustomerId | Varchar (50) | Identificador do contato na tabela do mailing relacionado ao registro, se existente <i>(Uso interno OLOS)</i> |
| CampaignId | Int | Identificador da campanha que tratou essa chamada <i>(Correlacionar com o campo CampaignID da tabela Campaign)</i> |
| OriginalPN | Varchar (20) | Telefone |
| TableName | Varchar (200) | Nome do Mailing |
| InfoCPC | Int | Indicador de CPC: 0 - Indefinido 1 - CPC 2 - Não CPC 3 - CPC A (CPC Aproveitável) |
| LastNavigationIndex | Varchar (100) | Indicador de marcação do fluxo |
| Value | Money | Valor (campo opcional, no qual o fluxo pode informar dados de valor de referência, quando relevante) |
| DateReference | Datetime | Data (campo opcional, no qual o fluxo pode informar uma data de referência, quando relevante, exemplo ao firmar uma data de promessa) |
| Installment | Int | Parcelas (campo opcional, no qual o fluxo pode em quantas parcelas, por exemplo, em fluxo que permite a negociação em várias parcelas) |
| ValidateCPF | Bit | Indica se o cliente validou o CPF durante a navegação |
| AdditionalInfo | Varchar (255) | Variáveis adicionais que podem ser preenchidas pelo fluxo |
| InsertDate | Datetime | Data final da chamada no VPL |
| ScheduledDate | Datetime | Data de agendamento (por exemplo, em fluxos que verifica com o cliente se deve retornar na manhã / tarde ou noite) |
| CPF | Varchar (20) | CPF do cliente (quando a informação, está disponível para o WAY/AD) |
| CallDisconnectedByUser | Bit | Indica quem desligou a chamada: 0 - Voice Portal 1 - Cliente |
| DestInboundCampaign | Int | Identificador da campanha receptiva (nos casos em que há derivação para o atendente humano) <i>(Correlacionar com o campo CampaignID da tabela Campaign)</i> |

| HISTÓRICO DAS REVISÕES | | | |
|------------------------|---|-------------|------|
| Data | Assunto | Responsável | Rev. |
| 03/06/2020 | Inclusão das Tabelas Transacionais do item II -1) Tabelas Transacionais <ul style="list-style-type: none"> • AgentStateRawDataChat • AsyncMsgActionsRawData • AsyncMsgRawData • ChatRawDataAgents • ChatRawDataDialogues • LoginRawDataChat • MilestoneRawData • TextCommRawData | Denis Silva | 1 |
| | Exemplo de consumo dos métodos do item V - Métodos | | |
| | Inclusão dos detalhes das novas tabelas (acima) no item VI Tabelas | | |