

**INTERACT**  
*Digitro*

---

## D-Connect Interact

[Exemplos SQL](#)

---

### Sumário

O módulo Interact D-Connect concede ao cliente um usuário com permissão para acessar o banco de dados, cujas informações podem ser utilizadas por administradores, analistas de sistemas e programadores na geração de relatórios ou alimentação dos sistemas utilizados pelo cliente.

O acesso ao banco de dados poderá ser realizado através de: Linguagem de programação, utilizando drivers nativos, ODBC (Open Data Base Connectivity) ou JDBC (Java Database Connectivity);

Para o uso otimizado do Interact D-Connect é necessário que o usuário tenha conhecimentos Linguagem SQL (Structured Query Language) e Contact Center.

---

### Grupos Interact

- [Grupo Chamadas e Atendimentos](#)
- [Grupo Configuração](#)
- [Grupo Cubos de Agentes](#)
- [Grupo Cubos de Serviços](#)
- [Grupo Operações Agentes](#)
- [Grupo URA VXML Persona 3](#)
- [Grupo URA Chat](#)

### Dicas

- [Rastreamento da Chamada de Voz](#)
- [Listagem de chamadas do PABX e Interact](#)
- [Listagem de gravações](#)

# Exemplos de SQLs

[Página Inicial](#)

---

## Exemplos

- [Lista as Atendimentos do Interact](#)
  - [Lista de Logins/Pausas dos Agentes](#)
  - [Lista de Mailings de um Serviço](#)
  - [Pesquisa de Satisfação\(Voz\)](#)
  - [Pesquisa de Satisfação \(Chat e Email\)](#)
  - [URA Chat](#)
  - [URA Voz](#)
- 

## Lista as Atendimentos do Interact

O SQL abaixo retorna uma lista geral dos atendimentos da plataforma.

```
select
m.id_tipo_midia as id_tipo_midia,
ca.dt_atendimento as dt_inicio_atend,
ca.dt_final as dt_final_cham_atend,
ca.origem,
ca.destino,
ca.tempo_total,
ca.tempo_fila,
ca.tempo_toque,
ca.tempo_convers,
ca.tempo_hold,
ca.tempo_pos_atend,
ca.dt_classificacao,
cc.flg_liberacao,
ca.plano_atend,
ca.flg_interno,
ca.flg_entrante,
ca.flg_consulta,
ca.flg_conferencia,
ca.destino_transferencia as destino_transf,
ca.dado_associado,
cc.dt_inicio as dt_inicio_cham,
cc.dt_final as dt_final_cham,
cc.duracao,
cc.ddd,
cbger.id_atendimento as cb_id_ger,
cbreg.data as cb_dt_registro,
cbestado.nm_estado as cb_status,
s.nm_servico,
m.nm_tipo_midia,
cl.nm_classificacao,
r.nm resultado,
```

```

p.login,
copia.cc_destino as copia_destinos_email,
cco.cc_destino as cco_destinos_email,
enc.cc_destino as enc_destinos_email
from ccnt_contato_atend ca
join ccnt_contato cc on cc.id_contato = ca.id_contato
and cc.id_tipo_midia = ca.id_tipo_midia
and cc.id_servico = ca.id_servico
join ccnt_servico s on s.id_servico = ca.id_servico
left join ccnt_contato_agnt cag on cag.id_atendimento = ca.id_atendimento
left join pessoa_usuario p on p.id_pessoa = cag.id_pessoa
left join ccnt_classificacao cl on cl.id_classificacao = ca.id_classificacao
left join ccnt_resultado r on r.id_resultado = ca.id_resultado
left join ccnt_tipo_midia m on m.id_tipo_midia = ca.id_tipo_midia
left join ccnt_discador di on di.id_contato = cc.id_contato
left join ccnt_callback_ger cbger on cbger.id_atendimento = ca.id_atendimento
left join ccnt_callback_receb cbreg on cbreg.id_callback_receb =
cbger.id_callback_receb
left join ccnt_estado cbestado on cbestado.id_estado = cbger.id_estado
left join ccnt_contato_cc_mail copia on copia.id_contato=cc.id_contato and
copia.flg_tipo_destino='0'
left join ccnt_contato_cc_mail cco on cco.id_contato=cc.id_contato and
cco.flg_tipo_destino='2'
left join ccnt_contato_cc_mail enc on enc.id_contato=cc.id_contato and
enc.flg_tipo_destino='1'
where
-- filtros
--não utilizar periodos maiores que 1 mes
ca.dt_final between '2018-09-01 00:00:00' and '2018-09-10 23:59:59'

```

## Lista das Logins/Pausas

O SQL abaixo retorna uma lista dos logins/pausas dos agentes na plataforma

```

select
cla.id_pessoa,
p.login,
cla.dt_login_agnt,
cla.dt_logout_agnt,
cap.dt_inicio_pausa,
cap.dt_fim_pausa,
cmp.id_motivo_pausa,
cmp.nm_motivo_pausa
from ccnt_login_agnt cla
join pessoa_usuario p on p.id_pessoa = cla.id_pessoa
left join ccnt_agnt_pausa cap on
(
cla.id_pessoa = cap.id_pessoa
and cla.dt_login_agnt = cap.dt_login_agnt
)
left join ccnt_motivo_pausa cmp on
(
cap.id_motivo_pausa = cmp.id_motivo_pausa
and cap.id_dominio_pabx = cmp.id_dominio_pabx
)

```

## Lista de Mailings de um Serviço

O SQL abaixo retorna uma lista dos Mailings de um serviço na plataforma. no exemplo abaixo é utilizado o serviço com identificador 103

```
select  id_mailing_item, id_servico, nome ,
        complemento , cmp.id_estado, dt_atualizacao,
        dt_exclusao , num_tentativas, telefone_da_vez,
        dt_agendamento_ini, dt_agendamento_fim , nm_estado
from ccnt_mailing_pend cmp
join ccnt_estado ce on (ce.id_estado =cmp.id_estado )
where id_servico =103
union
select  id_mailing_item, id_servico, nome ,
        complemento , cmh.id_estado, dt_atualizacao,
        dt_exclusao , num_tentativas, telefone_da_vez,
        dt_agendamento_ini, dt_agendamento_fim, nm_estado
from ccnt_mailing_hist cmh
join ccnt_estado ce on (ce.id_estado =cmh.id_estado )
where id_servico =103
```

## Pesquisa de Satisfação Persona 3 (Voz)

Abaixo a execução de uma function para listar as pesquisas de satisfação no Persona 3, de um serviço e para um determinado período

### Parâmetros de entrada da Function

Parâmetro	Tipo
Identificador do Serviço referência da tabela CCNT_SERVICO	integer
Data inicial do período da pesquisa de satisfação	timestamp
Data Final do período da pesquisa de satisfação	timestamp

### Colunas dos registros de retorno da Function

Atributo	Tipo	Descrição
id_contato	integer	Identificador do contato PK Tabela CCNT_CCNTATO
id_atendimento	integer	Identificador do atendimento PK Tabela CCNT_CCNT_ATEND
id_pessoa	integer	Identificador do Agente
dt_inicio_atendimento	timestamp	Data que iniciou atendimento
dt_final_atendimento	timestamp	Data final do atendimento
login_agente	varchar(20)	Login do Agente
interlocutor	varchar(255)	Interlocutor do Atendimento
id_servico	integer	Identificador do Serviço
nome_servico	varchar(70)	Nome do Serviço
dt_resposta	timestamp	Data da resposta da pesquisa'

nome_ura	varchar(20)	Nome da Ura
id_pergunta	integer	Identificação da pergunta
pergunta	varchar(128)	Texto da Pergunta
id_resposta	integer	Identificador da Resposta
resposta	varchar(20)	Resposta do Usuário

## POSTGRES

```
SELECT * FROM V2_7_INTERACT_PERSONA3_GET_PESQ_SATISF(1, '2018-09-20 00:00:00', '2018-09-20 23:59:59' );
```

## Pesquisa de Satisfação Persona (Chat/Email)

Abaixo a execução de uma function para listar as pesquisas de satisfação (Chat/Email), de um serviço e para um determinado período

### Parâmetros de entrada da Function

Parâmetro	Tipo
Identificador do Serviço referência da tabela CCNT_SERVICO	integer
Data inicial do período da pesquisa de satisfação	timestamp
Data Final do período da pesquisa de satisfação	timestamp

### Colunas dos registros de retorno da Function

Atributo	Tipo	Descrição
id_contato	integer	Identificador do contato PK Tabela CCNT_CCNTATO
id_atendimento	integer	Identificador do atendimento PK Tabela CCNT_CCNT_ATEND
id_pessoa	integer	Identificador do Agente
dt_inicio_atendimento	timestamp	Data que iniciou atendimento
dt_final_atendimento	timestamp	Data final do atendimento
login_agente	varchar(20)	Login do Agente
origem	varchar(255)	Origem do atendimento
destino	varchar(255)	Destino da atendimento
id_servico	integer	Identificador do serviço
nome_servico	varchar(70)	Nome do Serviço
id_formulario	integer	Identificador do Formulário
id_versao	integer	Versão do formulario
nm_formulario	integer	Nome do Formulário
pergunta	varchar(1000)	Texto da pergunta
ordem_perg	integer	Ordem que a pergunta eh exibida na interface.
		Tipo da pergunta:

tipo_perg	integer	1 - Alternativas 2 - Notas Fixas 3 - Notas (não utilizado) 4 - Texto
descricao_alternativa	varchar(1000)	Descrição da alternativa
ordem_alternativa	integer	Ordem que sera apresentada a alternativa.
resposta	varchar(1000)	Resposta do Usuário
dt_inicio_formulario	timestamp	Data que o formulario foi criado
dt_fim_formulario	timestamp	Data que o formulario foi finalizado para criacao de uma nova versao
id_tipo_midia	integer	Identificador da Midia
nm_tipo_midia	varchar(25)	nome da midia

## POSTGRES

```
SELECT * FROM V2_7_INTERACT_PESQ_SATISF_CHATMAIL(1, '2018-09-20 00:00:00', '2018-09-20 23:59:59' );
```

## URA Chat

O SQL abaixo retorna uma lista dos Pontos de verificação(Checkpoint) da URA Chat nas chamadas em um determinado período

```
select cm.chave_chamada, cm.identidadea, cm.identidadeb, cmv.id_chamada,
cmv.num_midia_serv,
      cm.flg_chamada, cm.dt_inicial , vv.nm_pt_verif, cmv.dt_inicio_pt_verif
from cham_midia cm
join cham_midia_serv cms on (cm.id_chamada = cms.id_chamada )
join cham_midia_pt_verif cmv on (cmv.id_chamada = cms.id_chamada
                                AND cmv.num_midia_serv = cms.num_midia_serv)
join vxml_pt_verif vv on( vv.id_pt_verif = cmv.id_pt_verif)
JOIN servico ts ON ts.id_plataforma = vv.id_plataforma AND ts.id_cifra_servico
= vv.id_cifra_servico
where
--Filtro por data
cm.dt_inicial between '2019-02-08 00:00:00' and '2019-02-09 00:00:00'
--Filtrar o servico abaixo (altere a o XXXX pelo nome do servico a ser filtrado )
AND (ts.id_plataforma=1 AND ts.id_cifra_servico_sup='XXXX')
```

O SQL abaixo retorna a lista das variáveis(reports) da URA Chat nas chamadas em um determinado período

```
select cm.chave_chamada, cm.identidadea, cm.identidadeb, cmv.id_chamada,
cmv.num_midia_serv,
      cm.flg_chamada, cm.dt_inicial, vv.nm_variavel, cmv.valor,
cmv.dt_inicio_variavel
from cham_midia cm
join cham_midia_serv cms on (cm.id_chamada = cms.id_chamada )
join cham_midia_variavel cmv on (cmv.id_chamada = cms.id_chamada
                                AND cmv.num_midia_serv = cms.num_midia_serv)
```

```

join vxml_variavel vv on( vv.id_variavel =cmv.id_variavel)
JOIN servico ts ON ts.id_plataforma = vv.id_plataforma AND ts.id_cifra_servico
= vv.id_cifra_servico
where
--Filtro por data
cm.dt_inicial between '2019-02-08 00:00:00' and '2019-02-09 00:00:00'
--Filtrar o servico abaixo (altere a o XXXX pelo nome do servico a ser filtrado )
AND (ts.id_plataforma=1 AND ts.id_cifra_servico_sup='XXXX')

```

## URA Voz

O SQL abaixo retorna uma lista dos Pontos de verificação(Checkpoint) da URA de Voz nas chamadas em um determinado período

```

SELECT pv.id_pt_verif, pv.nm_pt_verif, pv.id_plataforma, pv.id_cifra_servico ,
       cc.identidadea, cc.identidadeb, cpv.dt_inicio_pt_verif
FROM vxml_pt_verif pv
JOIN cham_vxml_pt_verif cpv on pv.id_pt_verif = cpv.id_pt_verif
JOIN servico ts ON ts.id_plataforma = pv.id_plataforma AND ts.id_cifra_servico =
pv.id_cifra_servico
JOIN cham_servico cs ON (cpv.dt_inicial = cs.dt_inicial
AND cpv.cod_bxs = cs.cod_bxs
AND cpv.chave = cs.chave
AND cpv.identificacao = cs.identificacao
AND cpv.cod_cifra = cs.cod_cifra
AND cpv.dt_identificacao = cs.dt_identificacao)
JOIN cham_chamada cc ON (cc.dt_inicial = cs.dt_inicial
AND cc.cod_bxs = cs.cod_bxs
AND cc.chave = cs.chave
AND cc.identificacao = cs.identificacao)
where
--Filtrar data abaixo esta filtrando o mes de Janeiro de 2019
cpv.dt_inicial between '2019-01-01 00:00:00' AND '2019-01-31 23:59:59'
--Filtrar o servico abaixo (altere a o XXXX pelo nome do servico a ser filtrado )
AND (ts.id_plataforma=1 AND ts.id_cifra_servico_sup='XXXX')

```

# Grupo Chamadas Atendimentos

[Página Inicial](#) - [Modelo ER](#)

## Entidades

- [CCNT\\_CALLBACK\\_GER](#)
- [CCNT\\_CALLBACK\\_RECEB](#)
- [CCNT\\_CALLBACK\\_RESULTADO](#)
- [CCNT\\_CHAMADA](#)
- [CCNT\\_CLASSIFICACAO](#)
- [CCNT\\_CONTATO](#)
- [CCNT\\_CONTATO\\_AGNT](#)
- [CCNT\\_CONTATO\\_ATEND](#)
- [CCNT\\_CONTATO\\_CC\\_MAIL](#)
- [CCNT\\_CONTATO\\_CHAT\\_MAIL](#)
- [CCNT\\_DISCADOR](#)
- [CCNT\\_ESTADO](#)
- [CCNT\\_MAILING\\_FONE\\_HIST](#)
- [CCNT\\_MAILING\\_FONE\\_PEND](#)
- [CCNT\\_MAILING\\_HIST](#)
- [CCNT\\_MAILING\\_PEND](#)
- [CCNT\\_RESULTADO](#)

## CCNT\_CALLBACK\_GER

Contém informações de uma chamada gerada para o Callback.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_atendimento	integer	Identificação do Atendimento	Sim
id_callback_receb	integer	Identificação do Callback. (ID é o mesmo do ID_CONTATO da chamada ccnt_contato, Para CallbackWEB o sequence que gerencia o id_contato também é incrementada porém o registro da chamada não será encontrado na CCNT_CONTATO)	Não
id_estado	integer	Identificação do Estado.	Sim

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCCNTCALLBACKGER	Sim	PK	id_atendimento
XIE2CCNTCALBACKGER	Não	IE	id_callback_receb

[Topo](#)

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada



RCCNTCBACKRECXGER	CCNT_CALLBACK_RECEB	id_callback_receb	id_callback_receb
RCCNTATENDXCBACKGE	CCNT_CONTATO_ATEND	id_atendimento	id_atendimento
RCNTESTDXCBACKGER	CCNT_ESTADO	id_estado	id_estado

## CCNT\_CALLBACK\_RECEB

Contém informações de um Callback recebido.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_callback_receb	integer	Identificação do Callback.(ID é o mesmo do ID_CONTATO da chamada ccnt_contato, Para CallbackWEB o sequence que gerencia o id_contato também é incrementada porém o registro da chamada não será encontrado na CCNT_CONTATO)	Sim
id_servico	integer	Identificador do Serviço	Não
destino	varchar(100)	Destino do Callback	Não
ip_origem	varchar(100)	Não Utilizado(CallBackWEB)	Não
nm_popup	varchar(100)	Não Utilizado(CallBackWEB)	Não
nm_solicitante	varchar(100)	Não Utilizado(CallBackWEB)	Não
flg_tipo	char	Indica se origem do registro do CALLBACK: 'T': Tranbordo para o Callback de uma Chamada Telefonica 'W': Cadastrado via Callback WEB 'U': Cadastado pela URA	Sim
dt_inicio_callback	timestamp	Não Utilizado(CallBackWEB)	Não
dt_fim_callback	timestamp	Não Utilizado(CallBackWEB)	Não
data	timestamp	Data da chamada que originou o Callback	Não
id_callback_resultado	integer	Identificação do Resultado de um Callback	Sim
id_estado	integer	Identificação do Estado.	Sim
chave_contato	varchar(80)	Identificação da chave do contato que originou o Callback	Sim
dt_atualizacao	timestamp	Data da Última atualização do Callback	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCCNTCBACKREC	Sim	PK	id_callback_receb
XAK1CCNTCBACKRECEB	Sim	AK1	chave_contato

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RCCNTSERVXCBACKREC	CCNT_SERVICO	id_servico	id_servico
RCNTCBACKRESULXREC	CCNT_CALLBACK_RESULTADO	id_callback_resultado	id_callback_resultado
RCCNTTPESTADXBACK	CCNT_ESTADO	id_estado	id_estado

## CCNT\_CALLBACK\_RESULTADO

Contém informações do resultado de um Callback. 0 - Registrado 1 - Reincidente 2 - Bloqueado

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_callback_resultado	integer	Identificação do Resultado de um Callback	Sim
callback_resultado	varchar(100)	Descrição do Resultado do Callback	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCCNTCBACKRESULT	Sim	PK	id_callback_resultado

## Relacionamentos (FKs)

A tabela não possui chaves estrangeiras.

## CCNT\_CHAMADA

Contém informações das chamadas que entraram na plataforma.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_chamada	integer	Identificação da Chamada	Sim
id_servico_entrante	integer	Identificador do Serviço	Não
data_chamada	timestamp	Data em que foi realizada a chamada	Sim
id_contato_cham	integer	Identificador do Contato para onde foi realizada a chamada	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCCNT_CHAMADA	Sim	PK	id_chamada
XIE1CCNT_CHAMADA	Não	IE1	data_chamada

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RSERVICOXCCNTCHAMA	CCNT_SERVICO	id_servico_entrante	id_servico

## CCNT\_CLASSIFICACAO

Contém todas as possíveis classificações de uma chamada. OBS: O processo é quem terá a configuração das possíveis classificações de cada serviço.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_classificacao	integer	Identificação da Classificação no Dominio Pabx	Sim
id_dominio_pabx	integer	Identificação do dominio do pabx	Sim
id_servico	integer	Identificador do Serviço em que a classificação pertence.	Não
nm_classificacao	varchar(50)	Nome da Classificação	Não
flg_tipo_chamada	char	Indica o Tipo de chamada em que a classificação pode ser utilizada: 'E': Entrante (Recebida) 'S': Sainte (Efetuada) 'I':	Não

			Indiferente	
	flg_excluido	char	Indica se o tipo de classificação da chamada foi excluído logicamente na base de dados. '1' Indica que está excluído	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCCNT_CLASSIFICACAO	Sim	PK	id_dominio_pabx; id_classificacao
XIF1CCNT_CLASSIFICACAO	Não	IF1	id_servico
XIF2CCNT_CLASSIFICACAO	Não	IF2	id_dominio_pabx

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RCCNT_SERVICOXCCNT	CCNT_SERVICO	id_servico	id_servico
RDOMPABXXCCNTCLASS	DOMINIO_PABX	id_dominio_pabx	id_dominio_pabx

## CCNT\_CONTATO

Contém informações dos serviços utilizados durante uma chamada

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_contato	integer	Identificação do Contato	Sim
id_tipo_midia	integer	Identificação da Mídia	Sim
id_servico	integer	Identificador do Serviço	Não
origem	varchar(320)	Número que Originou a chamada	Não
destino	varchar(320)	Número de destino da chamada	Não
dt_inicio	timestamp	Data início da chamada	Não
dt_final	timestamp	Data Término da chamada	Não
duracao	integer	Duração total da chamada.	Não
flg_liberacao	char	Quem desligou a chamada 'A' : Quem ligou 'B' : Quem recebeu a chamada	Não
ddd	integer	Informa o DDD da origem quando a chamada for entrante e DDD do destino quando a chamada for sainte.	Não
num_posicao_fila	integer	Caso tenha fila, este campo conterá a informação da posição da fila em que a chamada foi colocada.	Sim
id_estado	integer	Identificação do Estado.	Não
flg_envio_chat_por_email	char	Indica se houve envio dos dados de chat por e-mail 1: Sim	Não
id_chamada	integer	Identificador da chamada	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCCNT_CONTATO	Sim	PK	id_contato
XIE2CCNT_CONTATO	Não	IE	dt_inicio

XIF8CCNT_CONTATO	Não	IF8	id_tipo_midia
XIF9CCNT_CONTATO	Não	IF9	id_servico

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RCCNTMIDIAXCONTATO	CCNT_TIPO_MIDIA	id_tipo_midia	id_tipo_midia
RCCNTSERVICOXCCNT	CCNT_SERVICO	id_servico	id_servico
RCCNT_CHAMADAXCCNT	CCNT_CHAMADA	id_chamada	id_chamada
RESTADXCCNTCONTATO	CCNT_ESTADO	id_estado	id_estado

## CCNT\_CONTATO\_AGNT

Informações referentes aos agentes envolvidos na chamada.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_atendimento	integer	Identificação do Atendimento	Sim
id_pessoa	integer	Identificador do Agente	Sim
dispositivo	varchar(80)	Dispositivo utilizado pelo agente para participar da chamada	Não
flg_origem	char	Indica se a pessoa é origem ou destino da chamada: 0 : Destino(Recebeu a chamada) 1 : Origem (Gerou a chamada)	Não
dt_final	timestamp	Data em que o agente saiu da conferência(Utilizado Somente em caso de Conferencia)	Não
tempo_convers_conf	integer	Tempo de conversação para as chamadas em conferencia. (Utilizado Somente em caso de Conferencia)	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCCNT_CONTATO_AGNT	Sim	PK	id_atendimento; id_pessoa
XIF1CCNT_CONTATO_AGNT	Não	IF1	id_atendimento

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RCCNTATENDXCCNAGNT	CCNT_CONTATO_ATEND	id_atendimento	id_atendimento
RPESSOAXATENDAGNT	PESSOA	id_pessoa	id_pessoa

## CCNT\_CONTATO\_ATEND

Contém as informações de todas as chamadas: consultas, transferidas, normais, etc.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_atendimento	integer	Identificação do Atendimento	Sim
id_contato	integer	Identificação do Contato	Sim
		Número da interação no contato Sendo que 0 a primeira	

num_iteracao	integer	iteração.	Não
chave_contato	varchar(80)	Chave gerado pelos processos das mídias, trataemail, tratachat, etc.	Sim
id_tipo_midia	integer	Identificação da Mídia	Sim
id_servico	integer	Identificador do Serviço	Não
dt_inicio	timestamp	Data Inicio da Interação da Chamada	Sim
dt_atendimento	timestamp	Data de atendimento da Interação da chamada	Não
dt_final	timestamp	Data de Termino da Interação da Chamada	Não
tempo_fila	integer	Tempo total em que a chamada esperou na fila	Não
tempo_toque	integer	Tempo em que a chamada ficou tocando (ringando)	Não
tempo_convers	integer	Tempo de conversação da chamada	Não
tempo_total	integer	Tempo Total da Chamada	Não
tempo_hold	integer	Tempo de Hold (música)	Não
tempo_pos_atend	integer	Tempo de Pós-Atendimento	Não
plano_atend	integer	Plano em que a chamada foi atendida Número cuja o primeiro é o 1.	Não
id_resultado	integer	Identificação do Resultado da chamada	Não
flg_interno	char	Indica se a chamada é interna ou externa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• '0': Externo</li> <li>• '1': Interno</li> </ul>	Não
flg_entrante	char	Indica se a chamada é Entrante ou Sainte: <ul style="list-style-type: none"> <li>• '0': Sainte</li> <li>• '1': Entrante</li> </ul>	Não
flg_consulta	char	Indica se é uma consulta: <ul style="list-style-type: none"> <li>• '0': Não é uma Consulta</li> <li>• '1': Sim é uma Consulta</li> </ul>	Não
origem	varchar(320)	Origem da Chamada(Número de A)	Não
destino	varchar(320)	Destino da Chamada(Número de B)	Não
id_classificacao	integer	Identificação da Classificação no Dominio Pabx	Não
id_dominio_pabx	integer	Identificação do dominio do pabx	Não
complemento	varchar(50)	Complemento da chamada Obs: Utilizado normalmente para realizar integrações. - Utilizado pelo Callback para saber qual a chave_contato que originou o Callback.	Não
flg_conferencia	char	Indica se a chamada é uma Conferencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0: Chamada Normal</li> <li>• 1: Conferência</li> </ul>	Não
dt_classificacao	timestamp	Data/hora em que foi feita a classificação da chamada.	Não
destino_transferencia	varchar(320)	Informação do ramal ou ponto de roteamento quando a chamada é finalizada por transferência	Não
dado_associado	varchar(500)	Campo para trafegar os dados	Não
flg_gravacao	char	Indica se foi efetuada a gravação da chamada	Não

• 1: Sim

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCCNTCONTATATEND	Sim	PK	id_atendimento
XIE1CONTATOATEND	Não	IE	dt_inicio
XIE2CONTATO_ATEND	Não	IE	id_contato
XIE3CCNT_CONTATO_ATEND	Não	IE	dt_final; dt_inicio; id_tipo_midia id_atendimento
XIE4CCNT_CONTATO_A	Não	IE	origem
XIE5CCNTATO_ATEND	Não	IE	chave_contato; id_servico

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RCCNTCONTATOXATEND	CCNT_CONTATO	id_contato	id_contato
RCCNTRESULTXATEND	CCNT_RESULTADO	id_resultado	id_resultado
RCCNTTPMIDIAATEND	CCNT_TIPO_MIDIA	id_tipo_midia	id_tipo_midia
RCCNTSERVXATEND	CCNT_SERVICO	id_servico	id_servico
RCCNT_CLASSIFICACA	CCNT_CLASSIFICACAO	id_classificacao	id_dominio_pabx
		id_dominio_pabx	id_classificacao

## CCNT\_CONTATO\_CC\_MAIL

Contém os endereços de e-mail de cada chamada, se houver mais de um, os mesmos serão concatenados por ".."

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_ccnt_contato_cc_mail	integer	identificador do Contato CC Mail	Sim
id_contato	integer	Identificação do Contato	Sim
cc_destino	clob()	Endereços de e-mail de destino da chamada, conforme a coluna do tipo flg_tipo_destino. Se houver mais de um, os mesmos serão concatenados por ".."	Não
flg_tipo_destino	char	Tipo do destinatário 0 - CC 1 - TO 2 - CCO	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCCNT_CONTATO_CC_MAIL	Sim	PK	id_ccnt_contato_cc_mail; id_contato
XIF1CCNT_CONTATO_CC_MAIL	Não	IE	id_contato

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RCONTATOXCC_MAIL	CCNT_CONTATO	id_contato	id_contato

## CCNT\_CONTATO\_CHAT\_MAIL

Contém informação do e-mail para onde foi enviado a gravação do chat da chamada.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_contato	integer	Identificação do Contato	Sim
email_associado_chat	varchar(320)	E-mail para onde foi enviado a gravação do chat da chamada. O email é informado em algum atendimento da chamada.	Sim

### Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCCNT_CONTATO_CHAT_MAIL	Sim	PK	id_contato
XIE1CCNT_CONTATO_CHAT_MAIL	Não	IE1	email_associado_chat
XIF1CCNT_CONTATO_CHAT_MAIL	Não	IF1	id_contato

### Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RCNT_CHAT_MAILXCONTATO	CCNT_CONTATO	id_contato	id_contato

## CCNT\_DISCADOR

Contém informações das chamadas realizadas pelo Discador.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_contato	integer	Identificação do Contato	Sim
id_mailing_item	integer	Identificação do Item do mailing (Pessoa a ser discada)	Não
id_estado	integer	Identificação do Estado.	Não

### Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCCNT_DISCADOR	Sim	PK	id_contato
XIE1CCNT_DISCADOR	Sim	IE1	id_mailing_item

### Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RCCNTCONTATOXDISC	CCNT_CONTATO	id_contato	id_contato
RCCNTTPESTADXDISC	CCNT_ESTADO	id_estado	id_estado

## CCNT\_ESTADO

Contém informações referentes ao estado de um:

- 0 a 99: Estados da Metralhadora
- 100 a 199: Estados do Discador
- 200 a 299: Estados do CallBack

Atributo		Tipo	Descrição	Not Null
	id_estado	integer	Identificação do Estado.	Sim
	nm_estado	varchar(100)	Nome do estado.	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCCNT_ESTADO	Sim	PK	id_estado

## Relacionamentos (FKs)

A tabela não possui chaves estrangeiras.

## CCNT\_MAILING\_FONE\_HIST

Contém informações dos Contatos do Mailing a serem utilizados pelo sistema Discador/Metralhadora para contactar pessoas ou validar destinos cadastrados.

Atributo		Tipo	Descrição	Not Null
	id_mailing_fone	integer	Identificação do Contato do mailing	Sim
	destino	varchar(320)	Número do contato	Sim
	id_estado	integer	Identificação do Estado.	Não
	num_tentativas	integer	Número de tentativas de discagem	Não
	id_mailing_item	bigint	Identificação do Item do mailing (Pessoa a ser discada)	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCNTMAILFONEHIST	Sim	PK	id_mailing_fone
XAK1CNTMAILFONEHIS	Sim	AK1	id_mailing_item;destino
XIE1CCNTMAILFONEHI	Não	IE	id_mailing_item; id_estado
XIE2CCNTMAILFONEHI	Não	IE	destino; id_mailing_item

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RCNTESTXMAILFONEHI	CCNT_ESTADO	id_estado	id_estado
RCCNTMAILHISTXfone	CCNT_MAILING_HIST	id_mailing_item	id_mailing_item

## CCNT\_MAILING\_FONE\_PEND

Contém informações dos Contatos do Mailing a serem utilizados pelo sistema



Discador/Metralhadora para contactar pessoas ou validar destinos cadastrados.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_mailing_fone	integer	Identificação do Contato do mailing	Sim
destino	varchar(320)	Número do contato	Sim
id_estado	integer	Identificação do Estado.	Não
id_mailing_item	bigint	Identificação do Item do mailing (Pessoa a ser discada)	Não
num_tentativas	integer	Número de tentativas de discagem	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCNTMAILFONPEND	Sim	PK	id_mailing_fone
XAK1CNTMAILFONPEN	Sim	AK1	destino; id_mailing_item
XIE1CCNTMAILFONEPE	Não	IE	id_mailing_item, id_estado
XIE2CCNTMAILFONEPE	Não	IE	id_estado
XIE3CCNTMAILFONEPE	Não	IE	id_estado; id_mailing_item
XIE4CCNTMAILFONEPE	Não	IE	destino; id_mailing_item

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RCNTESTXMAILFONEPE	CCNT_ESTADO	id_estado	id_estado
RCCNTMAILPENDXFONE	CCNT_MAILING_PEND	id_mailing_item	id_mailing_item

## CCNT\_MAILING\_HIST

Contém informações dos Mailing(Lista de Pessoa) já utilizados pelo sistema Discador/Metralhadora para contactar pessoas ou validar destinos cadastrados.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_mailing_item	bigint	Identificação do Item do mailing (Pessoa a ser discada)	Sim
id_servico	integer	Identificador do Serviço	Não
nome	varchar(100)	Nome da pessoa	Não
complemento	varchar(255)	Complemento da Pessoa	Não
id_estado	integer	Identificação do Estado.	Não
dt_atualizacao	timestamp	Data da ultima atualização da coluna ID_ESTADO/ ESTADO_DESTINO_[1..5]	Sim
dt_exclusao	timestamp	Data Exclusão	Não
num_tentativas	integer	Número de tentativas de discagem	Não
telefone_da_vez	varchar(320)	Armazena o telefone que será utilizado para as próximas tentativas	Não
dt_agendamento_ini	timestamp	Data e hora de início do agendamento para ligação	Não
dt_agendamento_fim	timestamp	Data e hora fim do agendamento para ligação	Não
nome_key	varchar(100)	Nome filtro	Não

	agente_fidelizado	varchar(20)	Identifica um agente que será responsável por atender o Mailing	Não
--	-------------------	-------------	---	-----

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCCNTMAILINGHIST	Sim	PK	id_mailing_item
XIE1CCNTMAILHIST	Não	IE	id_servico; dt_exclusao
XIE2CCNTMAILHIST	Não	IF2	nome_key; id_mailing_item

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RCNT_ESTDXMAILHIST	CCNT_ESTADO	id_estado	id_estado

## CCNT\_MAILING\_PEND

Contém informações dos Mailing(Lista de Pessoa) a serem utilizados pelo sistema Discador/Metralhadora para contactar pessoas ou validar destinos cadastrados.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_mailing_item	bigint	Identificação do Item do mailing (Pessoa a ser discada)	Sim
id_servico	integer	Identificador do Serviço	Sim
nome	varchar(100)	Nome da pessoa	Não
complemento	varchar(255)	Complemento da Pessoa	Não
id_estado	integer	Identificação do Estado.	Não
dt_atualizacao	timestamp	Data da ultima atualização da coluna ID_ESTADO/ESTADO_DESTINO_[1..5]	Sim
dt_exclusao	timestamp	Data Exclusão	Não
num_tentativas	integer	Número de tentativas de discagem	Não
telefone_da_vez	varchar(320)	Armazena o telefone que será utilizado para as próximas tentativas	Não
dt_agendamento_ini	timestamp	Data e hora de início do agendamento para ligação	Não
dt_agendamento_fim	timestamp	Data e hora fim do agendamento para ligação	Não
dt_reserva	timestamp	Responsável por identificar se o Mailing foi trabalhado pelo sistema	Não
nome_key	varchar(100)	Nome filtro	Não
agente_fidelizado	varchar(20)	Identifica um agente que será responsável por atender o Mailing	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCCNTMAILINGPEND	Sim	PK	id_mailing_item
XIE1CCNTMAILPEND	Não	IE	id_servico; dt_exclusao
XIE2CCNTMAILPEND	Não	IE	id_servico; id_estado; dt_reserva; dt_exclusao; id_mailing_item

XIE3CCNTMAILPEND	Não	IE	id_servico; id_estado; dt_reserva; dt_exclusao; dt_agendamento_ini
XIE4CCNTMAILPEND	Não	IE	dt_reserva; id_servico
XIE5CCNTMAILPEND	Não	IE	nome_key; id_mailing_item
XIE6CCNTMAILPEND	Não	IE	dt_exclusao
XIE7CCNTMAILPEND	Não	IE	id_estado

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RCNT_ESTDXMAILPEND	CCNT_ESTADO	id_estado	id_estado
RCCNTSERVXMAILPEND	CCNT_SERVICO	id_servico	id_servico

## CCNT\_RESULTADO

Contém informações referentes ao resultado de uma chamada. Ex: Normal, Transbordada, Abandonada, Transferida, etc.

Atributo		Tipo	Descrição	Not Null
	id_resultado	integer	Identificação do Resultado da chamada	Sim
	nm_resultado	varchar(100)	Nome do Resultado	Não
	flg_tipo_receptivo	char	Indica o tipo de serviço: <ul style="list-style-type: none"> <li>'R': Receptivo</li> <li>'A': Ativo</li> <li>'I': Indiferente</li> <li>'G': Gerada</li> </ul>	Sim

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCCNT_RESULTADO	Sim	PK	id_resultado

## Relacionamentos (FKs)

A tabela não possui chaves estrangeiras.

# Grupo Configuração

[Página Inicial](#) - [Modelo ER](#)

## Entidades

- [CCNT\\_CONFIG](#)
- [CCNT\\_CONJ\\_DATA\\_ESPECIAL](#)
- [CCNT\\_DATA\\_ESPECIAL](#)
- [CCNT\\_PERFIL\\_SERVICO](#)
- [CCNT\\_PERFIL\\_SKILL](#)
- [CCNT\\_PERFIL\\_SKILL\\_HIST](#)
- [CCNT\\_PONTO\\_ROTAMENTO](#)
- [CCNT\\_SERVICO](#)
- [CCNT\\_SERVICO\\_DATA](#)
- [CCNT\\_SERV\\_FIDELIZADO](#)
- [CCNT\\_SKILL](#)
- [CCNT\\_SKILL\\_AGNT](#)
- [CCNT\\_SKILL\\_AGNT\\_HIST](#)
- [CCNT\\_TIME](#)
- [CCNT\\_TIME\\_AGNT](#)
- [CCNT\\_TIPO\\_MIDIA](#)
- [PESSOA\\_USUARIO](#)
- [TBDW\\_TEMPO\\_NS](#)

## CCNT\_CONFIG

Tabela de configurações gerais do Contact Center

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
codigo	integer	É utilizado valor 1.	Sim
dt_ultimo_sql	timestamp	Data do último SQL executado na base de dados.	Não
flg_executando	char	Não Utilizado	Não
dt_ult_coleta_cubo	timestamp	Data da última coleta dos cubos.	Não
interv_coleta	integer	Intervalo em que os cubos são calculados.	Não
dt_ult_tempod	timestamp	Data do último calculo dos TempoD(tempos distribuidos) nos cubos	Não
ult_id_sequencial	integer	ID_sequencial do último evento de agentes que foi processado.	Não
dt_ult_agnt_evento	timestamp	Data final do último intervalo dos eventos dos agentes que foi processado.	Não

[Topo](#)

## Índices

--	--	--	--

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCCNT_CONFIG	Sim	PK	codigo

## Relacionamentos (FKs)

A tabela não possui chaves estrangeiras.

## CCNT\_CONJ\_DATA\_ESPECIAL

Informação dos conjuntos de datas especiais

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_conj_data_especial	integer	Identificação do Conjunto da data especial	Sim
nm_conj_data_especial	varchar(100)	Nome do Conjunto da data especial	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCCNTCONJDTESPEC	Sim	PK	id_conj_data_especial

## Relacionamentos (FKs)

A tabela não possui chaves estrangeiras.

## CCNT\_DATA\_ESPECIAL

Contém as as datas(dias|mes|ano) que compõe um conjunto de data especial.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_data_especial	integer	Identificação da Data Especial	Sim
ano	integer	Ano da Data Especial. Se for Valor 0(zero), significa que é todos os anos	Não
mes	integer	Mês da Data Especial. Se for Valor 0(zero), significa que é todos os meses	Não
dia	integer	Dia da Data Especial. Se for Valor 0(zero), significa que é todos os dias	Sim
id_conj_data_especial	integer	Identificação do Conjunto da data especial	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCCNTDTESPECIAL	Sim	PK	id_data_especial
XIF1CCNT_DATA_ESPECIAL	Não	IF1	id_conj_data_especial

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada

## CCNT\_PERFIL\_SERVICO

Contém a relação de todos os perfis das mídias no serviço

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_perfil_servico	integer	Identificação do Perfil no Serviço	Sim
id_servico	integer	Identificador do Serviço	Sim
id_tipo_midia	integer	Identificação da Mídia	Sim
tempo_espera	integer	Tempo em que a chamada irá esperar para ser atendida no perfil.	Sim
flg_excluido	char	Indica se um dado perfil de serviço foi excluído 1 - Sim	Sim
dt_excluido	timestamp	Data em que foi realizada a exclusão lógica do perfil	Não

### Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCCNTPERFILSERV	Sim	PK	id_perfil_servico
XIF1CCNT_PERFIL_SERVICO	Não	IF1	id_tipo_midia
XIF2CCNT_PERFIL_SERVICO	Não	IF2	id_servico

### Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RCCNTTPMIDIAXPERFI	CCNT_TIPO_MIDIA	id_tipo_midia	id_tipo_midia
R/107	CCNT_SERVICO	id_servico	id_servico

## CCNT\_PERFIL\_SKILL

Conjunto de skill que definem um perfil.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_skill	integer	Identificação de uma Skill	Sim
id_perfil_servico	integer	Identificação do Perfil no Serviço	Sim
vl_pontuacao	integer	Valor da nota da skill	Não

### Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCCNTPERFILSKILL	Sim	PK	id_perfil_servico
XIF2CCNT_PERFIL_SKILL	Não	IF2	id_skill
XIF3CCNT_PERFIL_SKILL	Não	IF3	id_perfil_servico

### Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
R/108	CCNT_PERFIL_SERVICO	id_perfil_servico	id_perfil_servico
R/109	CCNT_SKILL	id_skill	id_skill

## CCNT\_PERFIL\_SKILL\_HIST

Conjunto de skill que definem um perfil.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_skill	integer	Identificação de uma Skill	Sim
id_perfil_servico	integer	Identificação do Perfil no Serviço	Sim
dt_inicio	timestamp	Data em que foi cadastrada a Skill	Sim
vl_pontuacao	integer	Valor da nota da skill	Não
dt_fim	timestamp	Data em que foi removida a Skill	Não

### Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKPERFILSKILLHIST	Sim	PK	dt_inicio; id_skill; id_perfil_servico
XIF1CCNT_PERFIL_SKILL_HIST	Não	IF1	id_perfil_servico

### Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RCCNTPERFSERVXHIST	CCNT_PERFIL_SERVICO	id_perfil_servico	id_perfil_servico
R/109	CCNT_SKILL	id_skill	id_skill

## CCNT\_PONTO\_ROTAMENTO

Informação do ponto de roteamento das mídias no serviço.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_ponto_rotamento	integer	Identificador do Ponto de Roteamento	Sim
ponto_rotamento	varchar(100)	Ponto de Roteamento	Sim
id_servico	integer	Identificador do Serviço	Não
id_tipo_midia	integer	Identificação da Mídia	Não
flg_ativo	char	Identifica se a mídia está habilitada 1 - Sim	Sim

### Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCCNTPONTOROTEAM	Sim	PK	id_ponto_rotamento
XAK1CCNTPONTOROTEA	Não	AK1	id_servico; id_tipo_midia
XAK2CCNTPONTOROTEAM	Sim	AK2	ponto_rotamento

XIF1CCNT_PONTO_ROTAMENTO	Não	IF1	id_tipo_midia
XIF2CCNT_PONTO_ROTAMENTO	Não	IF2	id_servico

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RTPMIDIAXPTRTEAM	CCNT_TIPO_MIDIA	id_tipo_midia	id_tipo_midia
RCCNTSERVXPT_ROTETA	CCNT_SERVICO	id_servico	id_servico

## CCNT\_SERVICO

Contém informações dos serviços de uma plataforma.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_servico	integer	Identificador do Serviço	Sim
nm_servico	varchar(70)	Nome do Serviço	Sim
id_conta	integer	Identificação da Conta	Não
id_tipo_servico	integer	Identificação do tipo de serviço	Não
dt_ini_previsto	timestamp	Data prevista para o inicio do serviço	Não
dt_fim_previsto	timestamp	Data prevista para o fim do serviço	Não
dt_ini_efetivo	timestamp	Data em que iniciou efetivamente o serviço	Não
dt_fim_efetivo	timestamp	Data em que encerrou efetivamente o serviço.	Não
flg_ativo	char	Indica se o serviço está ativo: '1': Sim	Não
id_tempo_ns	integer	Identificação do grupo de periodos	Não
dt_excluido	timestamp	Data de Exclusão do serviço	Não
id_estado_servico	integer	Identificação do estado do servico	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCCNT_SERVICO	Sim	PK	id_servico
XIF2CCNT_SERVICO	Não	IF2	id_conta
XIF3CCNT_SERVICO	Não	IF3	id_tipo_servico
XIF4CCNT_SERVICO	Não	IF4	id_tempo_ns
XIF5CCNT_SERVICO	Não	IF5	id_estado_servico

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RCCNTCONTAXSERVICO	CCNT_CONTA	id_conta	id_conta
RCCNTTIPOSERVXSERV	CCNT_TIPO_SERVICO	id_tipo_servico	id_tipo_servico
RTBDWTEMPONSXSERV	TBDW_TEMPO_NS	id_tempo_ns	id_tempo_ns
RCCNTESTADOXSERV	CCNT_ESTADO_SERVICO	id_estado_servico	id_estado_servico



## CCNT\_SERVICO\_DATA

Conjunto de datas especiais que são utilizadas no horário de funcionamento do serviço.

Atributo		Tipo	Descrição	Not Null
	id_servico	integer	Identificador do Serviço	Sim
	id_conj_data_especial	integer	Identificação do Conjunto da data especial	Sim

### Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCCNTSERVICODATA	Sim	PK	id_conj_data_especial; id_servico
XIF1CCNT_SERVICO_DATA	Não	IF1	id_servico
XIF2CCNT_SERVICO_DATA	Não	IF2	id_conj_data_especial

### Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
R/111	CCNT_SERVICO	id_servico	id_servico
RCONJDTESPECXSERV	CCNT_CONJ_DATA_ESPECIAL	id_conj_data_especial	id_conj_data_especial

## CCNT\_SERV\_FIDELIZADO

Vincula (fidelização) de um serviço Ativo com um Receptivo, para que o serviço Ativo passe a receber chamadas através do serviço Receptivo escolhido

Atributo		Tipo	Descrição	Not Null
	id_servico	integer	Identificador do Serviço	Sim
	id_servico_busca	integer	Identificador do Serviço	Sim
	id_tipo_midia	integer	Identificação da Mídia	Sim

### Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCCNT_SERV_FIDELIZADO	Sim	PK	id_tipo_midia
XIF1CCNT_SERV_FIDELIZADO	Não	IF1	id_servico_busca
XIF2CCNT_SERV_FIDELIZADO	Não	IF2	id_servico
XIF3CCNT_SERV_FIDELIZADO	Não	IF3	id_tipo_midia

### Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RCCNTRVXFIDELBUSC	CCNT_SERVICO	id_servico_busca	id_servico
RCCNTRVXSRLFIDEL	CCNT_SERVICO	id_servico	id_servico

RCCNTPMIDXSRVFIDEL

CCNT\_TIPO\_MIDIA

id\_tipo\_midia

id\_tipo\_midia

## CCNT\_SKILL

Contém informações referentes a aptidões/cursos que os agentes podem ter.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_skill	integer	Identificação de uma Skill	Sim
nm_skill	varchar(70)	Nome da Skill	Não
id_dominio_pabx	integer	Identificação do domínio do pabx	Não
flg_excluido	char	Indica se a skill foi excluída logicamente na base de dados. '1' Indica que está excluída	Não
dt_excluido	timestamp	Data em que foi excluída a skill	Não

### Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCCNT_SKILL	Sim	PK	id_skill
XIF1CCNT_SKILL	Não	IF1	id_dominio_pabx

### Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RDOMPABXCCNTSKILL	DOMINIO_PABX	id_dominio_pabx	id_dominio_pabx

## CCNT\_SKILL\_AGNT

Contém as notas dos agentes para casa skill configurado

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_skill	integer	Identificação de uma Skill	Sim
id_pessoa	integer	Identificação de uma pessoa	Sim
vl_pontuacao	integer	Valor da nota da skill para o agente.	Não

### Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCCNTSKILLAGNT	Sim	PK	id_skill; id_pessoa
XIF2CCNT_SKILL_AGNT	Não	IF2	id_pessoa

### Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RCCNTSKILXSKILAGNT	CCNT_SKILL	id_skill	id_skill
R/40	PESSOA	id_pessoa	id_pessoa

## CCNT\_SKILL\_AGNT\_HIST

Contém as notas dos agentes para casa skill configurado

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_skill	integer	Identificação de uma Skill	Sim
id_pessoa	integer	Identificação de uma pessoa	Sim
dt_inicio	timestamp	Data em que foi cadastrada a Skill para o agente	Sim
vl_pontuacao	integer	Valor da nota do skill para o agente.	Não
dt_fim	timestamp	Data em que foi removida a Skill para determinado agente	Não

### Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKSKILLAGNTHIST	Sim	PK	dt_inicio; id_skill; id_pessoa
XIF1CCNT_SKILL_AGNT_HIST	Não	IF1	id_skill

### Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RSKILLXAGNT_HIST	CCNT_SKILL	id_skill	id_skill

## CCNT\_TIME

Contém as informações referentes aos times do Contact Center

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_time	integer	Identificação do time	Sim
id_dominio_pabx	integer	Identificação do dominio do pabx	Sim
nm_time	varchar(80)	Nome do time	Não
flg_excluido	char	Indica se o time foi excluido logicamente na base de dados. '1' Indica que o time está excluido	Não

### Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCCNT_TIME	Sim	PK	id_dominio_pabx; id_time
XIF1CCNT_TIME	Não	IF1	id_dominio_pabx

### Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RDOMINIOXCCNTTIME	DOMINIO_PABX	id_dominio_pabx	id_dominio_pabx

## CCNT\_TIME\_AGNT

Contém a associação entre os times e os agentes.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_time	integer	Identificação do time	Sim
id_pessoa	integer	Identificação de uma pessoa	Sim
id_dominio_pabx	integer	Identificação do dominio do pabx	Sim

### Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCCNT_TIME_AGNT	Sim	PK	id_dominio_pabx
XIF1CCNT_TIME_AGNT	Não	IF1	id_dominio_pabx; id_time
XIF2CCNT_TIME_AGNT	Não	IF2	id_pessoa

### Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RCCNTTIMEAGNT	CCNT_TIME	id_time	id_dominio_pabx
		id_dominio_pabx	id_time
RPESSXCCNTTIMEAGNT	PESSOA	id_pessoa	id_pessoa

## CCNT\_TIPO\_MIDIA

Esta tabela contém dados referente as mídias: Chat, Email, Voz.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_tipo_midia	integer	Identificação da Mídia	Sim
nm_tipo_midia	varchar(25)	Nome da mídia	Não

### Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCCNT_TIPO_MIDIA	Sim	PK	id_tipo_midia

### Relacionamentos (FKs)

A tabela não possui chaves estrangeiras.

## PESSOA\_USUARIO

Armazena dados do usuário do sistema

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_pessoa	integer	Identificação de uma pessoa	Sim

login	varchar(20)	Login do usuário	Sim
flg_ativo	char(1)	Era utilizado antigamente pelo Guardião como solução de Segurança Pública. Atualmente utilizado pelo Intelletotum	Sim
flg_bloqueado	char(1)	Indica se o usuário está impedido de acessar as aplicações.	Sim
flg_excluido	char	Indica exclusão lógica do usuário no sistema, impedindo-o de acessar as aplicações	Não
flg_nova_senha	char(1)	É utilizado somente pelo Intelletotum	Sim
senha	varchar(32)	Senha do usuário	Sim

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKPESSOA_USUARIO	Sim	PK	id_pessoa
XAK1PESSOA_USUARIO	Sim	AK1	login

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RPESSOAXUSUARIO	PESSOA	id_pessoa	id_pessoa

## TBDW\_TEMPO\_NS

Configuração de grupos de períodos. Tabela utilizada para dividir em subgrupos de tempos as chamadas abandonadas e atendidas. (Ex.: 0, 5, 10, 15 segundos)

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_tempo_ns	integer	Identificação do grupo de periodos	Sim
tempo_ns1	integer	Primeiro Período	Não
tempo_ns2	integer	Segundo Período	Não
tempo_ns3	integer	Terceiro Período	Não
tempo_ns4	integer	Quarto Período	Não
tempo_ns5	integer	Quinto Período	Não
tempo_ns6	integer	Sexto Período	Não
tempo_ns7	integer	Sétimo Período	Não
tempo_ns8	integer	Oitavo Período	Não
tempo_ns9	integer	Nono Período	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKTBDW_TEMPO_NS	Sim	PK	id_tempo_ns
XAK1PESSOA_USUARIO	Sim	AK1	login

## Relacionamentos (FKs)

A tabela não possui chaves estrangeiras.

# Grupo Cubos de Agentes

[Página Inicial](#) - [Modelo ER](#)

## Entidades

- [CCNT\\_MOTIVO\\_PAUSA](#)
- [CCNT\\_TIPO\\_MIDIA](#)
- [TBDW\\_AGENTE](#)
- [TBDW\\_AGENTE\\_MIDIA](#)
- [TBDW\\_AGENTE\\_PAUSA](#)
- [TBDW\\_AGENTE\\_PREPAUSA](#)
- [TBDW\\_DATA](#)
- [TBDW\\_HORA](#)

## CCNT\_MOTIVO\_PAUSA

Contém dados referente as mídias: Chat, Email, Voz

	Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
	id_motivo_pausa	integer	Identifica o motivo de pausa	Sim
	id_dominio_pabx	integer	Identificação do domínio do pabx	Sim
	nm_motivo_pausa	varchar(50)	Nome do Motivo de pausa	Não
	flg_excluido	char	Indica se o motivo de pausa está excluído logicamente. '1': Sim, motivo de pausa está excluído, e não poderá mais ser selecionado pelos agentes	Não
	dt_excluido	timestamp	Data em que o motivo de pausa foi excluído.	Não
	flg_automatica	char	Indica se o motivo da pausa foi em decorrência de pausa automática	Não
	tempo_parcial	integer	Tempo parcial em que será dividido o total da pausa. Ex.: Tempo total de 60 minutos; Tempo parcial de 15 minutos, totalizando 4 pausas.	Não
	tempo_total	integer	Tempo total em que o agente pode ficar em pausa. Utilizado para pausas controladas.	Não
	duracao	integer	Tempo de duração da pausa efetuada	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCCNTMOTIVOPAUSA	Sim	PK	id_dominio_pabx; id_motivo_pausa

## Relacionamentos (FKs)

--	--	--	--

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RDOMXXCCNTMOTPAUSA	DOMINIO_PABX	id_dominio_pabx	id_dominio_pabx

## CCNT\_TIPO\_MIDIA

Contém dados referente as mídias: Chat, Email, Voz.

	Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
	id_tipo_midia	integer	Identificação da Mídia	Sim
	nm_tipo_midia	varchar(25)	Nome da mídia	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCCNT_TIPO_MIDIA	Sim	PK	id_tipo_midia

## Relacionamentos (FKs)

A tabela não possui chaves estrangeiras.

## TBDW\_AGENTE

Contém informações resumidas de um agente

	Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
	id_pessoa	integer	Identificação de uma pessoa	Sim
	sk_hora	integer	Identificação do horário	Sim
	sk_data	integer	Identificador da data na dimensão DATA. É um número inteiro com o formato YYYYMMDD.	Sim
	interv_coleta	integer	Intervalo de tempo em segundos em que a coleta de dados está sendo realizada.	Não
	dt_intervalo	timestamp	Data e hora inicial do intervalo dos dados coletados	Não
	tempo_total_pausa	integer	Tempo total das Pausas	Não
	qtd_total_pausa	integer	Quantidade total de Pausas realizadas pelo agente no intervalo.	Não
	tempod_pausa	integer	Tempo em que o agente permaneceu em pausa durante o intervalo	Não
	tempod_logado	integer	Tempo em que o Agente permaneceu logado no Período	Não
	tempod_livre	integer	Tempo em que o agente estava totalmente livre no intervalo. OBS: É considerado para calculo do tempo livre somente o periodo em que o agente esteve logado.	Não
			Tempo em que o agente permaneceu ocupado em qualquer serviço ou pausa, em qualquer mídia. OBS:	



	tempod_ocupado	integer	É considerado no tempoD de ocupação somente durante os logins efetuados no intervalo.	Não
	tempod_cnx	integer	Tempo em que o agente esteve conectado em alguma mídia durante o intervalo.	Não
	tempo_ativo_partic_int	integer	Tempo de atendimentos internos particulares efetuados pelo agente	Não
	tempo_ativo_partic_ext	integer	Tempo de atendimentos externos particulares efetuados pelo agente	Não
	qtd_ativo_partic_int	integer	Quantidade de atendimentos internos particulares efetuados pelo agente	Não
	qtd_ativo_partic_ext	integer	Quantidade de atendimentos externos particulares efetuadas pelo agente	Não
	tempo_receb_partic_int	integer	Tempo de atendimentos internos particulares recebidos pelo agente.	Não
	tempo_receb_partic_ext	integer	Tempo de atendimentos externos particulares recebidos pelo agente.	Não
	qtd_receb_partic_int	integer	Quantidade de atendimentos internos particulares recebidos pelo agente.	Não
	qtd_receb_partic_ext	integer	Quantidade de atendimentos externos particulares recebidos pelo agente.	Não
	tempod_ativo_partic	integer	Tempo em que o agente permaneceu em atendimentos particulares efetuados durante o intervalo	Não
	tempod_ativo_partic_ext	integer	Tempo em que o agente permaneceu em atendimentos particulares efetuados externos durante o intervalo	Não
	tempod_ativo_partic_int	integer	Tempo em que o agente permaneceu em atendimentos particulares efetuados internos durante o intervalo	Não
	tempod_consulta	integer	Tempo em que o agente permaneceu em consultas durante o intervalo	Não
	tempod_partic	integer	Tempo em que o agente permaneceu em atendimentos particulares durante o intervalo	Não
	tempod_receb_partic	integer	Tempo em que o agente permaneceu em atendimentos particulares recebidos durante o intervalo	Não
	tempod_receb_partic_ext	integer	Tempo em que o agente permaneceu em atendimentos particulares rebebidos externos durante o intervalo	Não
	tempod_receb_partic_int	integer	Tempo em que o agente permaneceu em atendimentos particulares rebebidos internos durante o intervalo	Não
	tempod_consulta_receb	integer	Tempo em que o agente permaneceu em consultas recebidas durante o intervalo	Não
	tempod_consulta_ativo	integer	Tempo em que o agente permaneceu em consultas efetuadas durante o intervalo	Não
	tempod_consulta_partic	integer	Tempo em que o agente permaneceu em consultas	Não

			particulares durante o intervalo	
	tempod_consulta_serv	integer	Tempo em que o agente permaneceu em consultas de serviço durante o intervalo	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKTBDW_AGENTE	Sim	PK	sk_hora; sk_data; id_pessoa
XIE1TBDW_AGENTE	Não	IE1	dt_intervalo
XIF1TBDW_AGENTE	Não	IF1	sk_hora
XIF2TBDW_AGENTE	Não	IF2	sk_data
XIE2TBDW_AGENTE	Não	IE	id_pessoa; sk_data; sk_hora

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RTBDWHORAXAGENTE	TBDW_HORA	sk_hora	sk_hora
RTBDWDATAAGENTE	TBDW_DATA	sk_data	sk_data
RPESSOAXTBDWAGENTE	PESSOA	id_pessoa	id_pessoa

## TBDW\_AGENTE\_MIDIA

Contém informações dos agentes com o detalhe de cada mídia.

	Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
	id_pessoa	integer	Identificação de uma pessoa	Sim
	sk_hora	integer	Identificação do horário	Sim
	sk_data	integer	Identificador da data na dimensão DATA. É um número inteiro com o formato YYYYMMDD.	Sim
	id_tipo_midia	integer	Identificação da Mídia	Sim
	interv_coleta	integer	Intervalo de tempo em segundos em que a coleta de dados está sendo realizada.	Não
	dt_intervalo	timestamp	Data e hora inicial do intervalo dos dados coletados	Não
	tempod_cnx	integer	Tempo em que o agente esteve conectado na mídia durante o intervalo.	Não
	tempod_ocupado	integer	Tempo total ocupado na mídia durante o intervalo. Obs: Não será somado a ocupação simultânea.	Não
	qtd_ativo_partic_ext	integer	Quantidade de atendimentos externos particulares efetuados pelo agente	Não
	qtd_ativo_partic_int	integer	Quantidade de atendimentos internos particulares efetuados pelo agente	Não
	qtd_receb_partic_ext	integer	Quantidade de atendimentos externos particulares recebidos pelo agente.	Não
			Quantidade de atendimentos internos particulares	

qtd_receb_partic_int	integer	recebidos pelo agente.	Não
tempo_ativo_partic_int	integer	Tempo de atendimentos internos particulares efetuados pelo agente	Não
tempo_ativo_partic_ext	integer	Tempo de atendimentos externos particulares efetuados pelo agente	Não
tempo_receb_partic_int	integer	Tempo de atendimentos internos particulares recebidos pelo agente.	Não
tempo_receb_partic_ext	integer	Tempo de atendimentos externos particulares recebidos pelo agente.	Não
tempod_ativo_partic	integer	Tempo em que o agente permaneceu em atendimentos particulares efetuados durante o intervalo	Não
tempod_ativo_partic_ext	integer	Tempo em que o agente permaneceu em atendimentos particulares efetuados externos durante o intervalo	Não
tempod_ativo_partic_int	integer	Tempo em que o agente permaneceu em atendimentos particulares efetuados internos durante o intervalo	Não
tempod_consulta	integer	Tempo em que o agente permaneceu em consultas durante o intervalo	Não
tempod_partic	integer	Tempo em que o agente permaneceu em atendimentos particulares durante o intervalo	Não
tempod_receb_partic	integer	Tempo em que o agente permaneceu em atendimentos particulares recebidos durante o intervalo	Não
tempod_receb_partic_ext	integer	Tempo em que o agente permaneceu em atendimentos particulares recebidos externos durante o intervalo	Não
tempod_receb_partic_int	integer	Tempo em que o agente permaneceu em atendimentos particulares recebidos internos durante o intervalo	Não
tempod_consulta_receb	integer	Tempo em que o agente permaneceu em consultas recebidas durante o intervalo	Não
tempod_consulta_ativo	integer	Tempo em que o agente permaneceu em consultas efetuadas durante o intervalo	Não
tempod_consulta_partic	integer	Tempo em que o agente permaneceu em consultas particulares durante o intervalo	Não
tempod_consulta_serv	integer	Tempo em que o agente permaneceu em consultas de serviço durante o intervalo	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKTBDW_AGENTE_MIDIA	Sim	PK	id_pessoa; sk_hora; sk_data; id_tipo_midia
XIE1TBDWAGENTEMIDI	Não	IE1	dt_intervalo
XIF2TBDW_AGENTE_MI	Não	IE	sk_hora

XIF2TBDW_AGENTE_MI	Não	IE	sk_data
XIF4TBDW_AGENTE_MI	Não	IF4	id_tipo_midia

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RPESSOAXDWAGNTMIDI	PESSOA	id_pessoa	id_pessoa
RTBDWHORAXAGNTMIDI	TBDW_HORA	sk_hora	sk_hora
RTBDWDATAAGNTMIDI	TBDW_DATA	sk_data	sk_data
RMIDIAXDWAGNTMIDIA	CCNT_TIPO_MIDIA	id_tipo_midia	id_tipo_midia

## TBDW\_AGENTE\_PAUSA

Tabela com o resumo das pausas dos agentes.

	Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
	id_pessoa	integer	Identificação de uma pessoa	Sim
	id_motivo_pausa	integer	Identifica o motivo de pausa	Sim
	id_dominio_pabx	integer	Identificação do domínio do pabx	Sim
	sk_hora	integer	Identificação do horário	Sim
	sk_data	integer	Identificador da data na dimensão DATA. É um número inteiro com o formato YYYYMMDD.	Sim
	interv_coleta	integer	Intervalo de tempo em segundos em que a coleta de dados está sendo realizada.	Não
	dt_intervalo	timestamp	Data e hora inicial do intervalo dos dados coletados	Sim
	qtd_pausa	integer	Quantidade total de pausas que o agente finalizou no intervalo	Não
	tempo_total_pausa	integer	Tempo total das pausas em que o agente finalizou no intervalo	Não
	tempod_pausa	integer	Tempo em que o agente permaneceu em pausa durante o intervalo.	Não
	dt_geracao	timestamp	Data/Hora em que foi gerado o registro na base de dados.	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKTBDWAGENTEPAUSA	Sim	PK	id_pessoa; id_motivo_pausa; id_dominio_pabx; sk_hora; sk_data
XIE1TBDWAGNTPAUSA	Não	IE	dt_intervalo
XIF2TBDW_AGENTE_PAUSA	Não	IE	id_dominio_pabx; id_motivo_pausa
XIF3TBDW_AGENTE_PAUSA	Não	IE	sk_hora
XIF4TBDW_AGENTE_PAUSA	Não	IE	sk_hora

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RPESSOAXTBDWAGENTE	PESSOA	id_pessoa	id_pessoa
RCCNTPAUSAXDWAGNTP	CCNT_MOTIVO_PAUSA	id_motivo_pausa	id_dominio_pabx
		id_dominio_pabx	id_motivo_pausa
RTBDWHORAXAGENTE	TBDW_HORA	sk_hora	sk_hora
RTBDWDATAAGENTE	TBDW_DATA	sk_data	sk_data

## TBDW\_AGENTE\_PREPAUSA

Tabela com a sumarização das pré-pausas dos agentes. Pré-pausa é o quando um agente quer entrar em pausa porém ainda está em atendimento. É uma forma de garantir que o agente não receberá mais chamadas e portanto entrará em pausa automaticamente após o a

	Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
	id_pessoa	integer	Identificação de uma pessoa	Sim
	sk_hora	integer	Identificação do horário	Sim
	sk_data	integer	Identificador da data na dimensão DATA. É um número inteiro com o formato YYYYMMDD.	Sim
	tipo_prepausa	integer	Tipo da pré-pausa 1 - Particular 2 - Servico	Sim
	interv_coleta	integer	Intervalo de tempo em segundos em que a coleta de dados está sendo realizada.	Não
	dt_intervalo	timestamp	Data e hora inicial do intervalo dos dados coletados	Não
	qtd_prepausa	integer	Quantidade total de pré-pausas que o agente finalizou no intervalo	Não
	tempod_prepausa	integer	Tempo em que o agente permaneceu em pré-pausa durante o intervalo.	Não
	tempo_total_prepausa	integer	Tempo total das pré-pausas em que o agente finalizou no intervalo	Não
	dt_geracao	timestamp	Data/Hora em que foi gerado o registro na base de dados.	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKTWAGNTPREPAUSA	Sim	PK	sk_data; id_pessoa; tipo_prepausa; sk_hora
XIE1TWAGNTPREPAUSA	Não	IE1	dt_intervalo
XIF1TBDW_AGENTE_PREPAUSA	Não	IF1	id_pessoa
XIF2TBDW_AGENTE_PREPAUSA	Não	IF2	sk_hora
XIF3TBDW_AGENTE_PREPAUSA	Não	IF3	sk_data

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RPESXTWAGNTPREPAUS	PESSOA	id_pessoa	id_pessoa
RTWHRXAGNTPREPAUSA	TBDW_HORA	sk_hora	sk_hora
RTWDTXAGNTPREPAUSA	TBDW_DATA	sk_data	sk_data

## TBDW\_DATA

Possui informações referentes as datas.

	Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
	sk_data	integer	Identificador da data na dimensão DATA. É um número inteiro com o formato YYYYMMDD.	Sim
	data	timestamp	Data	Sim
	nome_dia_semana	varchar(20)	Nome do dia da Semana Valores: Domingo Segunda-feira Terça-feira Quarta-feira Quinta-feira Sexta-feira Sábado	Sim
	dia_semana	integer	Dia da Semana: Valores: 1: Domingo 2: Segunda-feira 3 :Terça-feira 4: Quarta-feira 5: Quinta-feira 6: Sexta-feira 7: Sábado	Sim
	semana_ano	integer	Número da Semana do Ano	Não
	estacao	varchar(20)	Estação do Ano Valores: - Verão - Outono - Inverno - Primavera	Sim
	ano	integer	Ano	Não
	mes	integer	Mês	Sim
	dia	integer	Dia	Sim
	nome_mes	varchar(10)	Nome do Mês Valores: Janeiro Fevereiro Março . . Novembro Dezembro	Sim
	ferias_escolares	varchar(40)	N/A	Sim
	feriado	varchar(40)	N/A	Sim
	evento	varchar(40)	N/A	Sim

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKTBDW_DATA	Sim	PK	sk_data
XIE1TBDW_DATA	Não	IE1	sk_data; nome_dia_semana
XIE2TBDW_DATA	Não	IE2	data; dia_semana

## Relacionamentos (FKs)

A tabela não possui chaves estrangeiras.

# TBDW\_HORA

Contém informações referentes as horas e minutos de um dia.

	Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
	sk_hora	integer	Identificação do horário	Sim
	horario	char(5)	Horário no formato HH:MI	Sim
	hora	integer	Hora do dia	Sim
	minuto	integer	Minuto	Sim
	hora_agrup_5_min	char(5)	Agrupamento da hora em 5 em 5 Minutos.	Sim
	hora_agrup_10_min	char(5)	Agrupamento da hora em 10 em 10 Minutos.	Sim
	hora_agrup_15_min	char(5)	Agrupamento da hora em 15 em 15 Minutos. Ex:	Sim
	hora_agrup_30_min	char(5)	Agrupamento da hora em 30 em 30 Minutos.	Sim
	turno_dia	varchar(20)	N/A	Sim
	horario_comercial	varchar(20)	N/A	Sim

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKTBDW_HORA	Sim	PK	sk_hora

## Relacionamentos (FKs)

A tabela não possui chaves estrangeiras.

# Grupo Cubo de Serviços e Agentes no Serviços

[Página Inicial](#) - [Modelo ER](#)

## Entidades

- [CCNT\\_TIPO\\_MIDIA](#)
- [DDD](#)
- [TBDW\\_AGNT\\_SERVICO](#)
- [TBDW\\_DATA](#)
- [TBDW\\_HORA](#)
- [TBDW\\_IT1\\_AGNT\\_SERVICO](#)
- [TBDW\\_SERVICO](#)
- [TBDW\\_TEMPO\\_NS](#)

## CCNT\_TIPO\_MIDIA

Esta tabela contém dados referente as mídias: Chat, Email, Voz.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_tipo_midia	integer	Identificação da Mídia	Sim
nm_tipo_midia	varchar(25)	Nome da mídia	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCCNT_TIPO_MIDIA	Sim	PK	id_tipo_midia

## Relacionamentos (FKs)

A tabela não possui chaves estrangeiras.

## DDD

Contém informações referentes aos DDD do país.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_ddd	integer	Identificação do DDD 0: 'Sem Informação'/Ignorado'	Sim
uf	char(2)	Unidade Federativa	Não
descricao_regiao	varchar(100)	Descrição da Região	Não

Topo



cod_municipio	integer	N/A	Não
---------------	---------	-----	-----

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKDDD	Sim	PK	id_ddd

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RUFXDDD	UF	uf	sigla_uf

## TBDW\_AGNT\_SERVICO

Tabela com dados resumidos dos agentes em determinado serviço.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_pessoa	integer	Identificação de uma pessoa	Sim
id_servico	integer	Identificador do Serviço	Sim
sk_hora	integer	Identificação do horário	Sim
sk_data	integer	Identificador da data na dimensão DATA. É um número inteiro com o formato YYYYMMDD.	Sim
id_ddd	integer	Identificação do DDD 0: 'Sem Informação'/'Ignorado'	Sim
id_tipo_midia	integer	Identificação da Mídia	Sim
dt_intervalo	timestamp	Data e hora inicial do intervalo dos dados coletados.	Não
interv_coleta	integer	Intervalo de tempo em segundos em que a coleta de dados está sendo realizada. Default é 15 min	Não
qtd_ativo	integer	Quantidade de atendimentos gerados pelo agente	Não
tempo_total_ativo	integer	Tempo total dos atendimentos gerados	Não
tempo_convers_ativo	integer	Tempo de conversação nos atendimentos gerados	Não
qtd_receb	integer	Quantidade de atendimentos recebidos	Não
tempo_total_receb	integer	Tempo total de atendimentos recebidos	Não
tempo_convers_receb	integer	Tempo de conversação de atendimentos recebidos	Não
qtd_atend	integer	Quantidade de atendimentos efetivados	Não
tempo_pos_atend	integer	Tempo total de Pos-Atendimento	Não
tempo_hold	integer	Tempo total de hold (música)	Não
qtd_houve_hold	integer	Quantidade de atendimentos que entraram em hold (Interrupções, músicas) durante um atendimento.	Não
qtd_resolvida	integer	Quantidade de atendimentos que foram efetivados e finalizadas sem transferência.	Não
qtd_transferido	integer	Quantidade de atendimentos transferidos	Não
tempo_max_atend	integer	Tempo máximo do atendimento no intervalo pelo	Não

			agente	
	tempo_min_atend	integer	Tempo mínimo de atendimento no intervalo pelo agente	Não
	qtd_aband_ramal	integer	Quantidade de atendimentos abandonados no ramal.	Não
	tempo_aband_ramal	integer	Tempo de atendimentos abandonados no ramal.	Não
	qtd_consulta_receb	integer	Quantidade de consultas recebidas pelo agente no serviço	Não
	tempo_consulta_receb	integer	Tempo total das consultas recebidas pelo agente no serviço	Não
	qtd_consulta_ativa	integer	Quantidade de consultas realizadas pelo agente no serviço	Não
	tempo_consulta_ativa	integer	Tempo total das consultas realizadas pelo agente no serviço	Não
	qtd_desist_envio_midia	integer	Quantidade de atendimentos onde teve a desistência do Envio de Mídias Não Interativas (ID_RESULTADO = 519)	Não
	tempo_desist_envio_midia	integer	Tempo dos atendimentos onde teve a desistência do Envio de Mídias Não Interativas (ID_RESULTADO = 519)	Não
	qtd_inatividade_agente	integer	Quantidade de atendimentos finalizadas por inatividade do agente	Não
	qtd_encaminhado	integer	Quantidade de atendimentos encaminhados (ID_RESULTADO = 155)	Não
	qtd_aband_rej_agnt	integer	Quantidade de atendimentos rejeitados pelo agente (ID_RESULTADO = 157)	Não
	qtd_aband	integer	Quantidade de atendimentos abandonados	Não
	qtd_ativo_abandonada	integer	Quantidade de atendimentos gerados abandonados	Não
	qtd_ativo_aband_ramal	integer	Quantidade de atendimentos gerados abandonados no ramal	Não
	qtd_ativo_aband_rej_agnt	integer	Quantidade de atendimentos gerados que foram rejeitados pelo agente	Não
	qtd_ativo_atend	integer	Quantidade de atendimentos gerados efetivados	Não
	qtd_ativo_linha_ocupada	integer	Quantidade de atendimentos gerados com linha ocupada	Não
	qtd_ativo_ao_atend	integer	Quantidade de atendimentos gerados efetivados não efetivada	Não
	qtd_ativo_resolvida	integer	Quantidade de atendimentos gerados que foram efetivados e finalizadas sem transferência.	Não
	qtd_ativo_sem_sucesso	integer	Quantidade de atendimentos gerados sem sucesso	Não
	qtd_ativo_transferida	integer	Quantidade de atendimentos gerados transferidos	Não
	qtd_ativo_transf_fila	integer	Quantidade de atendimentos gerados transferidos para fila	Não
	qtd_ativo_transf_fora	integer	Quantidade de atendimentos gerados transferidos para fora do serviço	Não

qtd_desist_resp_midia	integer	Quantidade de atendimentos onde teve a desistência do Envio de Mídas Não Interativas (ID_RESULTADO = 519)	Não
qtd_email_retido	integer	Quantidade de atendimentos com emails retidos	Não
qtd_inatividade_interloc	integer	Quantidade de atendimentos finalizadas por inatividade do interlocutor	Não
qtd_transf_fila	integer	Quantidade de atendimentos transferido para fila	Não
qtd_transf_fora	integer	Quantidade de atendimentos transferido para fora do serviço	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKTBDWAGNTSERVICO	Sim	PK	id_pessoa; id_servico; sk_hora; sk_data; id_ddd; id_tipo_midia
XIE1TBDWAGNTSERVICO	Não	IE1	dt_intervalo
XIF1TBDW_AGNT_SERVICO	Não	IF1	id_pessoa
XIF2TBDW_AGNT_SERVICO	Não	IF2	id_servico
XIF3TBDW_AGNT_SERVICO	Não	IF3	sk_hora
XIF4TBDW_AGNT_SERVICO	Não	IF4	sk_data
XIF6TBDW_AGNT_SERVICO	Não	IF6	id_ddd
XIF7TBDW_AGNT_SERVICO	Não	IF7	id_tipo_midia

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RPESSOAXDWAGNTSERV	PESSOA	id_pessoa	id_pessoa
RCCNTSERVXTBDWAGNT	CCNT_SERVICO	id_servico	id_servico
RTBDWHORAXAGNTSERV	TBDW_HORA	sk_hora	sk_hora
RTBDWDATAAXAGNTSERV	TBDW_DATA	sk_data	sk_data
RDDDXTBDWAGNTSERV	DDD	id_ddd	id_ddd
RMIDIAXDW_AGNTSERV		id_tipo_midia	id_tipo_midia

## TBDW\_DATA

Possui informações referentes as datas.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
sk_data	integer	Identificador da data na dimensão DATA. É um número inteiro com o formato YYYYMMDD.	Sim
data	timestamp	Data	Sim
nome_dia_semana	varchar(20)	Nome do dia da Semana Valores: Domingo Segunda-feira Terça-feira Quarta-feira Quinta-feira Sexta-feira Sábado	Sim

	dia_semana	integer	Dia da Semana: Valores: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1: Domingo</li> <li>• 2: Segunda-feira</li> <li>• 3: Terça-feira</li> <li>• 4: Quarta-feira</li> <li>• 5: Quinta-feira</li> <li>• 6: Sexta-feira</li> <li>• 7: Sábado</li> </ul>	Sim
	semana_ano	integer	Número da Semana do Ano	Não
	estacao	varchar(20)	Estação do Ano Valores: - Verão - Outono - Inverno - Primavera	Sim
	ano	integer	Ano	Não
	mes	integer	Mês	Sim
	dia	integer	Dia	Sim
	nome_mes	varchar(10)	Nome do Mês Valores: Janeiro Fevereiro Março . . Novembro Dezembro	Sim
	ferias_escolares	varchar(40)	N/A	Sim
	feriado	varchar(40)	N/A	Sim
	evento	varchar(40)	N/A	Sim

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKTBDW_DATA	Sim	PK	sk_data
XIE1TBDW_DATA	Não	IE1	sk_data; nome_dia_semana
XIE2TBDW_DATA	Não	IE2	data; dia_semana

## Relacionamentos (FKs)

A tabela não possui chaves estrangeiras.

## TBDW\_HORA

Contém informações referentes as horas e minutos de um dia.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
sk_hora	integer	Identificação do horário	Sim
horario	char(5)	Horário no formato HH:MI	Sim
hora	integer	Hora do dia	Sim
minuto	integer	Minuto	Sim
hora_agrup_5_min	char(5)	Agrupamento da hora em 5 em 5 Minutos.	Sim
hora_agrup_10_min	char(5)	Agrupamento da hora em 10 em 10 Minutos.	Sim

hora_agrup_15_min	char(5)	Agrupamento da hora em 15 em 15 Minutos. Ex:	Sim
hora_agrup_30_min	char(5)	Agrupamento da hora em 30 em 30 Minutos.	Sim
turno_dia	varchar(20)	N/A	Sim
horario_comercial	varchar(20)	N/A	Sim

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKTBDW_HORA	Sim	PK	sk_hora

## Relacionamentos (FKs)

A tabela não possui chaves estrangeiras.

## TBDW\_IT1\_AGNT\_SERVICO

Tabela com dados resumidos dos agentes em determinado serviço para as chamadas, leva em consideração somente o primeiro atendimento da chamada. Coluna NUM\_ITERACAO = 0 da tabela CCNT\_CONTATO\_ATEND.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_pessoa	integer	Identificação de uma pessoa	Sim
id_servico	integer	Identificador do Serviço	Sim
sk_hora	integer	Identificação do horário	Sim
sk_data	integer	Identificador da data na dimensão DATA. É um número inteiro com o formato YYYYMMDD.	Sim
id_ddd	integer	Identificação do DDD 0: 'Sem Informação'/Ignorado'	Sim
id_tipo_midia	integer	Identificação da Mídia	Sim
dt_intervalo	timestamp	Data e hora inicial do intervalo dos dados coletados.	Não
interv_coleta	integer	Intervalo de tempo em segundos em que a coleta de dados está sendo realizada.	Não
qtd_ativo	integer	Tempo total das chamadas ativas.	Não
tempo_total_ativo	integer	Tempo total das chamadas ativas(Efetuadas)	Não
tempo_convers_ativo	integer	Tempo de conversação nas chamadas ativas (Efetuadas)	Não
qtd_receb	integer	Quantidade de chamadas recebidas	Não
tempo_total_receb	integer	Tempo total das chamadas recebidas	Não
tempo_convers_receb	integer	Tempo de conversação nas chamadas recebidas	Não
qtd_atend	integer	Quantidade de chamadas atendidas	Não
tempo_pos_atend	integer	Tempo total de Pos-Atendimento das chamadas	Não
tempo_hold	integer	Tempo total de hold (música) das chamadas	Não
qtd_houve_hold	integer	Quantidade de chamadas em que entraram em hold (Interrupções, músicas) durante um atendimento.	Não

qtd_resolvida	integer	Quantidade de chamadas que foram atendidas e finalizadas sem transferência.	Não
qtd_transferido	integer	Quantidade de chamadas transferidas	Não
tempo_max_atend	integer	Tempo máximo de uma chamada (levando em consideração o primeiro atendimento)	Não
tempo_min_atend	integer	Tempo máximo de uma chamada (levando em consideração o primeiro atendimento)	Não
qtd_aband_ramal	integer	Quantidade das chamadas abandonadas no ramal.	Não
tempo_aband_ramal	integer	Tempo das chamadas abandonadas no ramal.	Não
qtd_consulta_receb	integer	Quantidade de consultas realizadas pelo agente no serviço	Não
tempo_consulta_receb	integer	Tempo das consultas realizadas pelo agente no serviço	Não
qtd_consulta_ativa	integer	Quantidade de consultas realizadas pelo agente no serviço	Não
tempo_consulta_ativa	integer	Tempo total das consultas realizadas pelo agente no serviço	Não
qtd_desist_envio_midia	integer	Quantidade de chamadas onde teve a desistência do Envio de Mídias Não Interativas (ID_RESULTADO = 519)	Não
tempo_desist_envio_midia	integer	Tempo de chamadas onde teve a desistência do Envio de Mídias Não Interativas (ID_RESULTADO = 519)	Não
qtd_inatividade_agente	integer	Quantidade de chamadas finalizadas por inatividade do agente	Não
qtd_encaminhado	integer	Quantidade de chamadas encaminhados (ID_RESULTADO = 155)	Não
qtd_aband_rej_agnt	integer	Quantidade de chamadas rejeitados pelo agente (ID_RESULTADO = 157)	Não
qtd_aband	integer	Quantidade de primeiros atendimentos abandonados	Não
qtd_ativo_abandonada	integer	Quantidade de primeiros atendimentos gerados abandonados	Não
qtd_ativo_aband_ramal	integer	Quantidade de primeiros atendimentos gerados abandonados no ramal	Não
qtd_ativo_aband_rej_agnt	integer	Quantidade de primeiros atendimentos gerados que foram rejeitados pelo agente	Não
qtd_ativo_atend	integer	Quantidade de primeiros atendimentos gerados efetivados	Não
qtd_ativo_linha_ocupada	integer	Quantidade de primeiros atendimentos gerados com linha ocupada	Não
qtd_ativo_nao_atend	integer	Quantidade de primeiros atendimentos gerados efetivados não efetivada	Não
qtd_ativo_resolvida	integer	Quantidade de primeiros atendimentos gerados que foram efetivados e finalizadas sem transferência.	Não

qtd_ativo_sem_sucesso	integer	Quantidade de primeiros atendimentos gerados sem sucesso	Não
qtd_ativo_transferida	integer	Quantidade de primeiros atendimentos gerados transferidos	Não
qtd_ativo_transf_fila	integer	Quantidade de primeiros atendimentos gerados transferidos para fila	Não
qtd_ativo_transf_fora	integer	Quantidade de primeiros atendimentos gerados transferidos para fora do serviço	Não
qtd_desist_resp_midia	integer	Quantidade de primeiros atendimentos onde teve a desistência do Envio de Mídias Não Interativas (ID_RESULTADO = 519)	Não
qtd_email_retido	integer	Quantidade de primeiros atendimentos com emails retidos	Não
qtd_inatividade_interloc	integer	Quantidade de primeiros atendimentos finalizadas por inatividade do interlocutor	Não
qtd_transf_fila	integer	Quantidade de primeiros atendimentos transferido para fila	Não
qtd_transf_fora	integer	Quantidade de primeiros atendimentos transferido para fora do serviço	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKTBDWIT1AGNTSERV	Sim	PK	id_tipo_midia; id_pessoa; id_servico; sk_hora; sk_data; id_ddd
XIE1TBWIT1AGNTSERV	Não	IE1	dt_intervalo
XIF1TBDW_IT1_AGNT_SERVICO	Não	IF1	id_servico
XIF2TBDW_IT1_AGNT_SERVICO	Não	IF2	id_pessoa
XIF3TBDW_IT1_AGNT_SERVICO	Não	IF3	id_tipo_midia
XIF4TBDW_IT1_AGNT_SERVICO	Não	IF4	id_ddd
XIF5TBDW_IT1_AGNT_SERVICO	Não	IF5	sk_hora
XIF6TBDW_IT1_AGNT_SERVICO	Não	IF6	sk_data

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RCCNTSERVXAGNT_IT1	CCNT_SERVICO	id_servico	id_servico
RPESXDWIT1AGNTSERV	PESSOA	id_pessoa	id_pessoa
RMIDXWIT1AGNTSERV	CCNT_TIPO_MIDIA	id_tipo_midia	id_tipo_midia
rDDDxTBDWIT1AGNTSE	DDD	id_ddd	id_ddd
RDWHRXDWIT1AGNSERV	TBDW_HORA	sk_hora	sk_hora
RDWDTXDWIT1AGNSERV	TBDW_DATA	sk_data	sk_data

# TBDW\_SERVICO

Tabela com o resumo dos dados de uma mídia em um determinado serviço

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_servico	integer	Identificador do Serviço	Sim
id_tipo_midia	integer	Identificação da Mídia	Sim
sk_data	integer	Identificador da data na dimensão DATA. É um número inteiro com o formato YYYYMMDD.	Sim
id_hora_inicio	integer	Identificação do horário	Sim
id_ddd	integer	Identificação do DDD 0: 'Sem Informação'/'Ignorado'	Sim
dt_intervalo	timestamp	Data e hora inicial do intervalo dos dados coletados	Não
id_tempo_ns	integer	Identificação do grupo de periodos	Sim
interv_coleta	integer	Intervalo de tempo em segundos em que a coleta de dados está sendo realizada.	Não
qtd_recebida	integer	Quantidade de atendimentos recebidos	Não
tempo_convers_receb	integer	Tempo de conversação nos atendimentos recebidos	Não
tempo_total_receb	integer	Tempo total dos atendimentos recebidas	Não
qtd_ao_atendida	integer	Quantidade de atendimentos não efetivados	Não
qtd_atend	integer	Quantidade de atendimentos efetivados	Não
qtd_atend1	integer	Quantidade de atendimentos efetivados até o primeiro periodo (conforme configurado na tabela TBDW_PERIODO)	Não
qtd_atend2	integer	Quantidade de atendimentos efetivados entre primeiro e o segundo periodo (conforme configurado na tabela TBDW_PERIODO)	Não
qtd_atend3	integer	Quantidade de atendimentos efetivados entre segundo e o terceiro periodo (conforme configurado na tabela TBDW_PERIODO)	Não
qtd_atend4	integer	Quantidade de atendimentos efetivados entre terceiro e o quarto periodo (conforme configurado na tabela TBDW_PERIODO)	Não
qtd_atend5	integer	Quantidade de atendimentos efetivados entre quarto e o quinto periodo (conforme configurado na tabela TBDW_PERIODO)	Não
qtd_atend6	integer	Quantidade de atendimentos efetivados entre quinto e o sexto periodo (conforme configurado na tabela TBDW_PERIODO)	Não
qtd_atend7	integer	Quantidade de atendimentos efetivados entre sexto e o sétimo periodo (conforme configurado na tabela TBDW_PERIODO)	Não
qtd_atend8	integer	Quantidade de atendimentos efetivados entre sétimo e o oitavo periodo (conforme	Não



			configurado na tabela TBDW_PERIODO)	
qtd_atend9	integer	Quantidade de atendimentos efetivados entre oitavo e o nono periodo (conforme configurado na tabela TBDW_PERIODO)	Não	
tempo_aband	integer	Tempo total das atendimentos abandonados	Não	
qtd_aband	integer	Quantidade de atendimentos abandonados. Soma de todos os abandonos(Fila + Ramal + Antes da Fila)	Não	
tempo_aband_antes_fila	integer	Tempo total das atendimentos abandonados antes da fila	Não	
qtd_aband_antes_fila	integer	Quantidade de atendimentos abandonados antes da fila	Não	
tempo_aband_fila	integer	Tempo total das atendimentos abandonados na fila	Não	
qtd_aband_fila	integer	Quantidade de atendimentos abandonados na fila	Não	
qtd_aband_fila1	integer	Quantidade de atendimentos abandonados até o primeiro periodo (conforme configurado na tabela TBDW_PERIODO)	Não	
qtd_aband_fila2	integer	Quantidade de atendimentos abandonados entre o primeiro e o segundo periodo (conforme configurado na tabela TBDW_PERIODO)	Não	
qtd_aband_fila3	integer	Quantidade de atendimentos abandonados entre o segundo e o terceiro periodo (conforme configurado na tabela TBDW_PERIODO)	Não	
qtd_aband_fila4	integer	Quantidade de atendimentos abandonados entre o terceiro e o quarto periodo (conforme configurado na tabela TBDW_PERIODO)	Não	
qtd_aband_fila5	integer	Quantidade de atendimentos abandonados entre o quarto e o quinto periodo (conforme configurado na tabela TBDW_PERIODO)	Não	
qtd_aband_fila6	integer	Quantidade de atendimentos abandonados entre o quinto e o sexto periodo (conforme configurado na tabela TBDW_PERIODO)	Não	
qtd_aband_fila7	integer	Quantidade de atendimentos abandonados entre o sexto e o sétimo periodo (conforme configurado na tabela TBDW_PERIODO)	Não	
qtd_aband_fila8	integer	Quantidade de atendimentos abandonados entre o sétimo e o oitavo periodo (conforme configurado na tabela TBDW_PERIODO)	Não	
qtd_aband_fila9	integer	Quantidade de atendimentos abandonados entre o oitavo e o nono periodo (conforme configurado na tabela TBDW_PERIODO)	Não	
tempo_aband_ramal	integer	Tempo total dos atendimentos abandonados no ramal	Não	
qtd_aband_ramal	integer	Quantidade de atendimentos abandonados no ramal	Não	
qtd_transbordo	integer	Quantidade de atendimentos transbordados	Não	

tempo_transbordo	integer	Tempo total de transbordo	Não
tempo_pos_atend	integer	Tempo total de Pos-Atendimento	Não
tempo_max_espera_fila	integer	Tempo máximo em que um atendimento permaneceu na fila.	Não
tempo_hold	integer	Tempo total de hold	Não
qtd_max_agente	integer	Quantidade máxima de agentes logados simultâneos.	Não
qtd_min_agente	integer	Quantidade mínima de agentes logados simultâneos.	Não
qtd_max_fila	integer	Quantidade máxima de atendimento simultâneas em fila	Não
qtd_ativo	integer	Quantidade de atendimentos gerados	Não
tempo_convers_ativo	integer	Tempo de conversação nos atendimentos gerados.	Não
tempo_total_ativo	integer	Tempo total dos atendimentos gerados	Não
vl_cham_ativo	integer	Valor dos atendimentos gerados	Não
qtd_atend_perfil1	integer	Quantidade de atendimentos efetivados pelo Perfil 1	Não
qtd_atend_perfil2	integer	Quantidade de atendimentos efetivados pelo Perfil 2	Não
qtd_atend_perfil3	integer	Quantidade de atendimentos efetivados pelo Perfil 3	Não
qtd_atend_perfil4	integer	Quantidade de atendimentos efetivados pelo Perfil 4	Não
qtd_atend_perfil_apos4	integer	Quantidade de atendimentos efetivados por outros perfis.	Não
qtd_aband_perfil1	integer	Quantidade de atendimentos abandonados no Perfil 1	Não
qtd_aband_perfil2	integer	Quantidade de atendimentos abandonados no Perfil 2	Não
qtd_aband_perfil3	integer	Quantidade de atendimentos abandonados no Perfil 3	Não
qtd_aband_perfil4	integer	Quantidade de atendimentos abandonados no Perfil 4	Não
qtd_aband_perfil_apos4	integer	Quantidade de atendimentos abandonados em outros perfis	Não
qtd_consulta	integer	Quantidade de Consultas	Não
tempo_consulta	integer	Tempo total das Consultas	Não
tempo_transferido	integer	Tempo total de atendimentos recebidos por transferência	Não
qtd_transferido	integer	Quantidade de atendimentos recebidos por transferência	Não
qtd_cham_com_toque	integer	Quantidade de atendimentos recebidos que tiveram toque.	Não

tempo_toque	integer	Tempo de toques dos atendimentos	Não
qtd_ativo_abandonada	integer	Quantidade atendimentos gerados que foram abandonados	Não
qtd_ativo_bloqueio	integer	Quantidade atendimentos gerados que foram bloqueados (ID_RESULTADO igual a 515 ou 154)	Não
qtd_ativo_falha_alocacao	integer	Quantidade atendimentos gerados que tiveram falhas de alocação (ID_RESULTADO igual a 510 ou 149)	Não
qtd_ativo_falha_congest	integer	Quantidade atendimentos gerados que tiveram falhas de congestionamento. ID_RESULTADO: 509 ou 148.	Não
qtd_ativo_falha_desvio	integer	Quantidade atendimentos gerados que tiveram falhas de desvio. ID_RESULTADO = 508	Não
qtd_ativo_falha_geracao	integer	Quantidade atendimentos gerados que tiveram falhas de geração. ID_RESULTADO: 511, 146.	Não
qtd_ativo_falha_preatend	integer	Quantidade atendimentos gerados que tiveram falhas de pré-atendimento. ID_RESULTADO igual a 507.	Não
qtd_ativo_falha_sinalizacao	integer	Quantidade atendimentos gerados que tiveram falhas de sinalização. ID_RESULTADO: 512, 150.	Não
qtd_ativo_fax	integer	Quantidade de atendimentos gerados sem sucesso porque foram atendidas por fax (ID_RESULTADO in (504,151))	Não
qtd_ativo_linha_ocupada	integer	Quantidade atendimentos gerados que estavam com a linha ocupada. ID_RESULTADO: 503, 144.	Não
qtd_ativo_nao_atend	integer	Quantidade de atendimentos gerados e que "não foram atendidas" (ID_RESULTADO ser igual a 502 ou 143).	Não
qtd_ativo_numero_invalido	integer	ID_RESULTADO in (513,145)	Não
qtd_ativo_sem_agente	integer	Quantidade de atendimento que foram derrubadas por falta recurso livre. (ID_RESULTADO igual a 514)	Não
qtd_ativo_sem_credito	integer	Quantidade atendimentos que não aconteceram pois estava sem crédito para realizar a ligação. ID_RESULTADO: 516 ou 147.	Não
qtd_ativo_sucesso	integer	Quantidade de atendimentos gerados com sucesso.	Não
qtd_ativo_transferida	integer	Quantidade atendimentos gerados que foram transferidas. ID_RESULTADO será : 133, 159 ou 518	Não
qtd_ativo_ura_se_cpd	integer	Quantidade atendimentos gerados que caíram na URA/Secretária Eletrônica por CPD (ID_RESULTADO ser igual a 506 ou 153)	Não
		Quantidade atendimentos gerados que caíram	

qtd_ativo_ura_se_sinalizacao	integer	na URA/Secretária Eletrônica por sinalização de linha. (ID_RESULTADO ser igual a 505 ou 152)	Não
qtd_ativo_sucesso_enc_atend	integer	Quantidade de atendimentos gerados com sucesso que foram encaminhados para efetivados	Não
qtd_desist_resp_midia	integer	Quantidade de atendimentos onde teve a desistência de Resposta de Mídias Não Interativas (ID_RESULTADO igual a137)	Não
qtd_desist_envio_midia	integer	Quantidade de atendimentos onde teve a desistência do Envio de Mídias Não Interativas (ID_RESULTADO igual a 519)	Não
tempo_para_atender	integer	Tempo que demorou para a chamada ser atendida.(Diferença entre dt_inicio e dt_atendimento)	Não
tempo_de_atendimento	integer	Tempo de atendimento em segs(diferença entre dt_atendimento e dt_final)	Não
tempo_agente_esperando	integer	NÃO UTILIZADO	Não
tempo_max_atend	integer	Tempo máximo de um atendimento	Não
qtd_inatividade_agente	integer	Quantidade de atendimentos finalizadas por inatividade do agente	Não
qtd_encaminhado	integer	Quantidade de atendimentos encaminhados (ID_RESULTADO igual a 155)	Não
qtd_desviada_em_fila	integer	Quantidade de atendimentos desfiados em fila (ID_RESULTADO igual a 156)	Não
qtd_aband_rej_agnt	integer	Quantidade de atendimentos rejeitados pelo agente (ID_RESULTADO igual a 157)	Não
qtd_it1_recebida	integer	Quantidade de primeiros atendimentos recebidos no serviço (Primeira Iteracao, num_iteracao=0)	Não
qtd_it1_aband	integer	Quantidade de primeiros atendimentos abandonados. Soma de todos os abandonos(Fila + Ramal + Antes da Fila) (Primeira Iteracao, num_iteracao=0)	Não
qtd_it1_aband_ramal	integer	Quantidade de primeiros atendimentos abandonados no ramal (Primeira Iteracao, num_iteracao=0)	Não
qtd_it1_atend	integer	Quantidade de primeiros atendimentos efetivados (Primeira Iteracao, num_iteracao=0)	Não
qtd_it1_atend1	integer	Quantidade de primeiros atendimentos efetivados até o primeiro periodo (conforme configurado na tabela TBDW_PERIODO) (Primeira Iteracao, num_iteracao=0)	Não
qtd_it1_atend2	integer	Quantidade de primeiros atendimentos efetivados entre primeiro e o segundo periodo (conforme configurado na tabela TBDW_PERIODO) (Primeira Iteracao, num_iteracao=0)	Não

qtd_it1_atend3	integer	Quantidade de primeiros atendimentos efetivados entre segundo e o terceiro periodo (conforme configurado na tabela TBDW_PERIODO) (Primeira Iteracao, num_iteracao=0)	Não
qtd_it1_atend4	integer	Quantidade de primeiros atendimentos efetivados entre terceiro e o quarto periodo (conforme configurado na tabela TBDW_PERIODO) (Primeira Iteracao, num_iteracao=0)	Não
qtd_it1_atend5	integer	Quantidade de primeiros atendimentos efetivados entre quarto e o quinto periodo (conforme configurado na tabela TBDW_PERIODO) (Primeira Iteracao, num_iteracao=0)	Não
qtd_it1_atend6	integer	Quantidade de primeiros atendimentos efetivados entre quinto e o sexto periodo (conforme configurado na tabela TBDW_PERIODO) (Primeira Iteracao, num_iteracao=0)	Não
qtd_it1_atend7	integer	Quantidade de primeiros atendimentos efetivados entre sexto e o sétimo periodo (conforme configurado na tabela TBDW_PERIODO) (Primeira Iteracao, num_iteracao=0)	Não
qtd_it1_atend8	integer	Quantidade de primeiros atendimentos efetivados entre sétimo e o oitavo periodo (conforme configurado na tabela TBDW_PERIODO) (Primeira Iteracao, num_iteracao=0)	Não
qtd_it1_atend9	integer	Quantidade de primeiros atendimentos efetivados entre oitavo e o nono periodo (conforme configurado na tabela TBDW_PERIODO) (Primeira Iteracao, num_iteracao=0)	Não
qtd_it1_entraram_fila	integer	Quantidade de primeiros atendimentos que entraram na fila (Primeira Iteracao, num_iteracao=0)	Não
qtd_it1_transbordo	integer	Quantidade de primeiros atendimentos que foram transbordados (Primeira Iteracao, num_iteracao=0)	Não
qtd_it1_transferido	integer	Quantidade de primeiros atendimentos que foram recebidos por transferência (Primeira Iteracao, num_iteracao=0)	Não
qtd_it1_bloqueada	integer	Quantidade de primeiros atendimentos que foram bloqueados (Primeira Iteracao, num_iteracao=0)	Não
tempo_it1_entraram_fila_atend	integer	Tempo total de primeiros atendimentos que entraram na fila e foram atendidas (Primeira Iteracao, num_iteracao=0)	Não
		Quantidade de primeiros atendimentos que	

qtd_it1_resolvida	integer	foram efetivados e finalizadas sem transferência. (Primeira Iteracao, num_iteracao=0)	Não
tempo_it1_entraram_fila	integer	Tempo total de primeiros atendimentos que entraram na fila (Primeira Iteracao, num_iteracao=0)	Não
tempo_it1_convers_receb	integer	Tempo de conversação dos primeiros atendimentos (Primeira Iteracao, num_iteracao=0)	Não
qtd_it1_atend_imediato	integer	Quantidade de primeiros atendimentos que foram atendidas imediatamente, sem tempo de toque e fila (Primeira Iteracao, num_iteracao=0)	Não
qtd_it1_encaminhado	integer	Quantidade de primeiros atendimentos encaminhados (ID_RESULTADO igual a 155) (Primeira Iteracao, num_iteracao=0)	Não
qtd_it1_desviada_em_fila	integer	Quantidade de primeiros atendimentos desviados em fila (ID_RESULTADO igual a 156) (Primeira Iteracao, num_iteracao=0)	Não
qtd_it1_aband_rej_agnt	integer	Quantidade de primeiros atendimentos rejeitados pelo agente (ID_RESULTADO igual a 157) (Primeira Iteracao, num_iteracao=0)	Não
qtd_it1_ativo	integer	Quantidade de primeiros atendimentos gerados pelo agente (Primeira Iteracao, num_iteracao=0)	Não
qtd_it1_ativo_atend	integer	Quantidade de primeiros atendimentos gerados e efetivados (Primeira Iteracao, num_iteracao=0)	Não
qtd_it1_ativo_abandonada	integer	Quantidade de primeiros atendimentos gerados que foram abandonados (Primeira Iteracao, num_iteracao=0)	Não
qtd_it1_ativo_sem_agente	integer	Quantidade de primeiros atendimentos gerados e que não havia agente disponíveis (ID_RESULTADO ser igual a 515 ou 154) (Primeira Iteracao, num_iteracao=0)	Não
qtd_it1_ativo_nao_atend	integer	Quantidade de primeiros atendimentos gerados e que "não foram atendidas" (ID_RESULTADO ser igual a 502 ou 143). (Primeira Iteracao, num_iteracao=0)	Não
qtd_it1_ativo_linha_ocupada	integer	Quantidade de primeiros atendimentos gerados e que estavam com a linha ocupada. (ID_RESULTADO ser igual a 503 ou 144) (Primeira Iteracao, num_iteracao=0)	Não
qtd_it1_ativo_sem_sucesso	integer	Quantidade de primeiros atendimentos gerados e que não tiveram sucesso. (Primeira Iteracao, num_iteracao=0)	Não
qtd_it1_ativo_resolvida	integer	Quantidade de primeiros atendimentos gerados que foram efetivados e finalizadas sem transferência. (Primeira Iteracao, num_iteracao=0)	Não
		Quantidade de primeiros atendimentos gerados	

qtd_it1_aband_fila	integer	que foram abandonados na fila. (Primeira Iteracao, num_iteracao=0)	Não
qtd_it1_ativo_resolvida	integer	Quantidade de primeiros atendimentos gerados que foram efetivados e finalizadas sem transferência. (Primeira Iteracao, num_iteracao=0)	Não
qtd_it1_aband_fila	integer	Quantidade de primeiros atendimentos gerados que foram abandonados na fila. (Primeira Iteracao, num_iteracao=0)	Não
qtd_aband_transf	integer	Quantidade de atendimentos abandonados por transferência (ID_RESULTADO igual a 138)	Não
qtd_ativo_aband_ramal	integer	Quantidade de atendimentos gerados que foram abandonados no ramal.	Não
qtd_ativo_aband_rej_agnt	integer	Quantidade de atendimentos rejeitados pelo agente (ID_RESULTADO igual a 157)	Não
qtd_ativo_resolvida	integer	Quantidade de atendimentos gerados que foram efetivados e finalizadas sem transferência.	Não
qtd_ativo_transf_fila	integer	Quantidade de atendimentos gerados que foram transferidos para a fila. ID_RESULTADO in (160,161)	Não
qtd_ativo_transf_fora	integer	Quantidade de atendimentos gerados que foram transferidos para a fora do serviço. ID_RESULTADO = 158	Não
qtd_consulta_atend	integer	Quantidade de consultas atendidas	Não
qtd_email_retido	integer	Quantidade de email retidos. ID_RESULTADO =162	Não
qtd_gerad_perfil1	integer	Quantidade de chamadas geradas com perfil 1	Não
qtd_gerad_perfil2	integer	Quantidade de chamadas geradas com perfil 2	Não
qtd_gerad_perfil3	integer	Quantidade de chamadas geradas com perfil 3	Não
qtd_gerad_perfil4	integer	Quantidade de chamadas geradas com perfil 4	Não
qtd_gerad_perfil_apos4	integer	Quantidade de chamadas geradas apos perfil 4	Não
qtd_ger_aband_perfil1	integer	Quantidade de chamadas geradas abandonadas com perfil 1	Não
qtd_ger_aband_perfil2	integer	Quantidade de chamadas geradas abandonadas com perfil 2	Não
qtd_ger_aband_perfil3	integer	Quantidade de chamadas geradas abandonadas com perfil 3	Não
qtd_ger_aband_perfil4	integer	Quantidade de chamadas geradas abandonadas com perfil 4	Não
qtd_ger_aband_perfil_apos4	integer	Quantidade de chamadas geradas abandonadas apos perfil 4	Não
qtd_inatividade_interloc	integer	Quantidade de atendimentos abandonados por inatividade do interlocutor	Não
qtd_it1_aband_entraram_fila	integer	Quantidade de primeiros atendimentos abandonados que entraram na fila.	Não

qtd_it1_aband_transf	integer	Quantidade de primeiros atendimentos abandonados por transferência.	Não
qtd_it1_ativo_aband_ramal	integer	Quantidade de primeiros atendimentos gerados abandonados ramal	Não
qtd_it1_ativo_aband_rej_agnt	integer	Quantidade de primeiros atendimentos gerados rejeitados pelo agente	Não
qtd_it1_ativo_transferida	integer	Quantidade de primeiros atendimentos gerados transferidos	Não
qtd_it1_ativo_transf_fila	integer	Quantidade de primeiros atendimentos gerados transferidos para fila	Não
qtd_it1_ativo_transf_fora	integer	Quantidade de primeiros atendimentos gerados transferidos para fora do serviço	Não
qtd_it1_consulta	integer	Quantidade de consultas nos primeiros atendimentos	Não
qtd_it1_consulta_atend	integer	Quantidade de consultas atendidas nos primeiros atendimentos	Não
qtd_it1_desist_resp_midia	integer	Quantidade de primeiros atendimentos onde teve a desistência de Resposta de Mídias Não Interativas (ID_RESULTADO igual a137)	Não
qtd_it1_email_retido	integer	Quantidade primeiros atendimentos com emails retidos. ID_RESULTADO =162	Não
qtd_it1_inatividade_agente	integer	Quantidade de primeiros atendimentos abandonados por inatividade do agente	Não
qtd_it1_inatividade_interloc	integer	Quantidade de primeiros atendimentos abandonados por inatividade do interlocutor	Não
qtd_it1_transb_tamanho_fila	integer	Quantidade de primeiros atendimentos transbordados pelo tamanho da fila	Não
qtd_it1_transb_tempo_fila	integer	Quantidade de primeiros atendimentos transbordados pelo tempo na fila	Não
qtd_it1_transf_fila	integer	Quantidade de primeiros atendimentos transferidos para fila	Não
qtd_it1_transf_fora	integer	Quantidade de primeiros atendimentos transferidos para fora do serviço	Não
qtd_liber_antes_min_ura	integer	Quantidade de atendimentos liberada antes do tempo mínimo de atendimento URA. ID_RESULTADO = 520	Não
qtd_max_agentes_logados	integer	Quantidade máxima de agentes aptos para atender durante o intervalo	Não
qtd_min_agentes_logados	integer	Quantidade máxima de agentes aptos para atender durante o intervalo	Não
qtd_receb_fora_horario	integer	Quantidade atendimentos recebidos fora do horário	Não
qtd_resolvida	integer	Quantidade de atendimentos que foram efetivados e finalizados sem transferência.	Não
qtd_transferencia_externa	integer	Não Utilizado	Não
qtd_transf_fila	integer	Quantidade de atendimentos transferidos para	Não



			fila	
	qtd_transf_fora	integer	Quantidade de atendimentos transferidos para fora do serviço	Não
	tempo_aband_ativo	integer	Tempo dos atendimentos gerados que foram abandonados. ID_RESULTADO in (128,517,157,519)	Não
	tempo_aband_ramal_ativo	integer	Tempo dos atendimentos gerados que foram abandonados no ramal.	Não
	tempo_consulta_atend	integer	Tempo das consultas atendidas	Não
	tempo_hold_ativo	integer	Tempo de hold dos atendimentos gerados	Não
	tempo_it1_aband	integer	Tempo dos primeiros atendimentos que foram abandonados.	Não
	tempo_it1_aband_ativo	integer	Tempo dos primeiros atendimentos gerados que foram abandonados.	Não
	tempo_it1_aband_ramal	integer	Tempo dos primeiros atendimentos que foram abandonados no ramal.	Não
	tempo_it1_aband_ramal_ativo	integer	Tempo dos primeiros atendimentos gerados que foram abandonados no ramal.	Não
	tempo_it1_consulta	integer	Tempo das consultas no primeiro atendimento	Não
	tempo_it1_consulta_atend	integer	Tempo das consultas atendidas no primeiro atendimento	Não
	tempo_it1_convers_ativo	integer	Tempo de conversação dos primeiros atendimentos	Não
	tempo_it1_hold	integer	Tempo de hold dos primeiros atendimentos	Não
	tempo_it1_hold_ativo	integer	Tempo de hold dos primeiros atendimentos gerado	Não
	tempo_it1_pos_atend	integer	Tempo de pós atendimento dos primeiros atendimentos	Não
	tempo_it1_pos_atend_ativo	integer	Tempo de pós-atendimentos dos primeiros atendimentos gerados	Não
	tempo_it1_transbordo	integer	Tempo de transbordo dos primeiros atendimentos	Não
	tempo_pos_atend_ativo	integer	Tempo de pós-atendimentos dos atendimentos gerados	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKTBDW_SERVICO	Sim	PK	id_ddd; id_servico; id_tipo_midia; sk_data; sk_hora
XIE1TBDW_SERVICO	Não	IE	dt_intervalo
XIE2TBDW_SERVICO	Não	IE	dt_intervalo
XIE3TBDW_SERVICO	Não	IE	dt_intervalo

## Relacionamentos (FKs)

--	--	--	--

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RDDDXTBDW_SERVICO	DDD	id_ddd	id_ddd
RCCNTSERVXTBDWSERV	CCNT_SERVICO	id_servico	id_servico
RTPOMIDIAXTBDWSERV	CCNT_TIPO_MIDIA	id_tipo_midia	id_tipo_midia
RDATAXTBDWSERVICO	TBDW_DATA	sk_data	sk_data
RHORAXTBDWSERV	TBDW_HORA	id_hora_inicio	sk_hora
RTBDWTEMPO_NSXSERV	TBDW_TEMPO_NS	id_tempo_ns	id_tempo_ns

## TBDW\_TEMPO\_NS

Configuração de grupos de períodos. Tabela utilizada para dividir em subgrupos de tempos as chamadas abandonadas e atendidas. (Ex.: 0, 5, 10, 15 segundos)

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_tempo_ns	integer	Identificação do grupo de periodos	Sim
tempo_ns1	integer	Primeiro Período	Não
tempo_ns2	integer	Segundo Período	Não
tempo_ns3	integer	Terceiro Período	Não
tempo_ns4	integer	Quarto Período	Não
tempo_ns5	integer	Quinto Período	Não
tempo_ns6	integer	Sexto Período	Não
tempo_ns7	integer	Sétimo Período	Não
tempo_ns8	integer	Oitavo Período	Não
tempo_ns9	integer	Nono Período	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKTBDW_TEMPO_NS	Sim	PK	id_tempo_ns

## Relacionamentos (FKs)

A tabela não possui chaves estrangeiras.

# Grupo Operações Agente

[Página Inicial](#) - [Modelo ER](#)

## Entidades

- [CCNT\\_AGNT\\_CNXMEDIA](#)
- [CCNT\\_AGNT\\_PAUSA](#)
- [CCNT\\_AGNT\\_PAUSA\\_AUTO](#)
- [CCNT\\_AGNT\\_PREPAUSA](#)
- [CCNT\\_LOGIN\\_AGNT](#)
- [CCNT\\_MOTIVO\\_PAUSA](#)

## CCNT\_AGNT\_CNXMEDIA

Contém informações referentes as conexões realizadas pelos agentes nos dispositivos das Mídias.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_tipo_midia	integer	Identificação da Mídia	Sim
dt_inicio_cnx	timestamp	Data em que a conexão teve inicio	Sim
id_pessoa	integer	Identificação de uma pessoa	Sim
dt_login_agnt	timestamp	Data do Login do Agente	Sim
nm_dispositivo	varchar(80)	Nome do dispositivos em que o agente se conectou a mídia.	Sim
dt_fim_cnx	timestamp	Data em que a conexão foi encerrado	Não
qtd_dispositivo	integer	Quantidade de Dispositivos Conectados	Não
flg_termino_manual	char	Indica a forma em que a conexão foi finalizada: '1': Conexão não foi finalizada por um evento de fim de conexão '0': Conexão foi finalizada normalmente por um evento de fim de conexão.	Não
id_seq_evento	bigint	Identificador do evento	Não
id_pessoa_ini_cnx	integer	Identificação de uma pessoa	Não
id_pessoa_fim_cnx	integer	Identificação de uma pessoa	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCCNT_AGNT_CNXMI	Sim	PK	id_pessoa; dt_inicio_cnx; id_tipo_midia; dt_login_agnt
XIE1CCNTAGNTCNXMID	Não	IE1	dt_login_agnt; id_pessoa; id_tipo_midia
XIE2CCNTAGNTCNXMID	Não	IE2	id_seq_evento

XIF3CCNT_AGNT_CNXMEDIA	Não	IF3	id_pessoa; dt_login_agnt
XIF4CCNT_AGNT_CNXMEDIA	Não	IF4	id_pessoa_ini_cnx
XIF5CCNT_AGNT_CNXMEDIA	Não	IF5	id_pessoa_fim_cnx

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RCCNTLOGINXAGNTCNX	CCNT_LOGIN_AGNT	dt_login_agnt	id_pessoa
		id_pessoa	dt_login_agnt
RCCNTTPMIDIAXCNX	CCNT_TIPO_MIDIA	id_tipo_midia	id_tipo_midia
CNX_INIXPESSOA	PESSOA	id_pessoa_ini_cnx	id_pessoa
CNX_FIMXPESSOA	PESSOA	id_pessoa_fim_cnx	id_pessoa

## CCNT\_AGNT\_PAUSA

Informações referentes as pausas realizadas pelos agentes.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_pessoa	integer	Identificação de uma pessoa	Sim
dt_login_agnt	timestamp	Data do Login do Agente	Sim
dt_inicio_pausa	timestamp	Data em que iniciou a pausa	Sim
dt_fim_pausa	timestamp	Data em que a pausa foi finalizada	Não
id_motivo_pausa	integer	Identifica o motivo de pausa	Não
id_dominio_pabx	integer	Identificação do domínio do pabx	Não
flg_termino_manual	char	Indica a forma em que a pausa foi finalizada: <ul style="list-style-type: none"> <li>'1': Pausa não foi finalizada por um evento de fim de pausa</li> <li>'0': Pausa foi finalizada normalmente por um evento de fim de Pausa.</li> </ul>	Não
id_seq_evento	bigint	Identificador do evento	Não
id_pessoa_ini_pausa	integer	Identificação de uma pessoa	Não
id_pessoa_fim_pausa	integer	Identificação de uma pessoa	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCCNT_AGNT_PAUSA	Sim	PK	id_pessoa; dt_inicio_pausa; dt_login_agnt
XIE1CCNTAGNTPAUSA	Não	IE1	id_seq_evento
XIF2CCNT_AGNT_PAUSA	Não	IF2	id_motivo_pausa; id_dominio_pabx
XIF3CCNT_AGNT_PAUSA	Não	IF3	id_pessoa; dt_login_agnt
XIF4CCNT_AGNT_PAUSA	Não	IF4	id_pessoa_ini_pausa

XIF5CCNT_AGNT_PAUSA	Não	IF5	id_pessoa_fim_pausa
---------------------	-----	-----	---------------------

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RCCNTLOGINXPAUSA	CCNT_LOGIN_AGNT	dt_login_agnt	id_pessoa
		id_pessoa	dt_login_agnt
RCCNTMOTIVOXPAUSA	CCNT_MOTIVO_PAUSA	id_motivo_pausa	id_dominio_pabx
		id_dominio_pabx	id_motivo_pausa
PAUSA_INIXPESSOA	PESSOA	id_pessoa_ini_pausa	id_pessoa
PAUSA_FIMXPESSOA	PESSOA	id_pessoa_fim_pausa	id_pessoa

## CCNT\_AGNT\_PAUSA\_AUTO

Contém informações referentes as pausas automáticas dos agentes.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_pessoa	integer	Identificação de uma pessoa	Sim
id_motivo_pausa	integer	Identifica o motivo de pausa	Sim
id_dominio_pabx	integer	Identificação do domínio do pabx	Sim
hora_inicio	varchar(5)	Hora em que iniciou a pausa automática	Sim

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCNTAGNTPAUSAUTO	Sim	PK	hora_inicio; id_motivo_pausa; id_dominio_pabx; id_pessoa
XIF1CCNT_AGNT_PAUSA_AUTO	Não	IF1	id_dominio_pabx; id_motivo_pausa
XIF2CCNT_AGNT_PAUSA_AUTO	Não	IF2	id_pessoa

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RCNTPAUSAXAGNTAUTO	CCNT_MOTIVO_PAUSA	id_motivo_pausa	id_dominio_pabx
		id_dominio_pabx	id_motivo_pausa
RPESSOAXCCNTPAUSA	PESSOA	id_pessoa	id_pessoa

## CCNT\_AGNT\_PREPAUSA

Pré-pausa do agente é o quando um agente quer entrar em pausa porém ainda está em atendimento. É uma forma de garantir que o agente não receberá mais chamadas e portanto entrará em pausa automaticamente após o após o atendimento em curso.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_pessoa	integer	Identificação de uma pessoa	Sim
dt_login_agnt	timestamp	Data do Login do Agente	Sim
dt_inicio_prepausa	timestamp	Data e hora de início da pré-pausa	Sim
dt_fim_prepausa	timestamp	Data e hora de fim da pré-pausa	Não
id_motivo_pausa	integer	Identifica o motivo de pausa	Não
id_dominio_pabx	integer	Identificação do domínio do pabx	Não
observacao	varchar(50)	Armazena uma relação entre chamadas (Serviço/Particular)	Não
tipo_prepausa	integer	Tipo de pré-pausa 1: Pré-pausa de Serviço 2: Pré-pausa Particular	Não
id_seq_evento	bigint	Identificador do evento	Não
flg_termino_manual	char	Indica a forma em que a pausa foi finalizada: <ul style="list-style-type: none"> <li>'0': Pré-pausa foi finalizada normalmente por um evento de fim de Pausa.</li> <li>'1': Pré-pausa não foi finalizada por um evento de fim de pausa</li> </ul>	Não
id_pessoa_ini_prepausa	integer	Identificação de uma pessoa	Não
id_pessoa_fim_prepausa	integer	Identificação de uma pessoa	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCCNTAGNTPREPAUS	Sim	PK	dt_inicio_prepausa; dt_login_agnt; id_pessoa
XIF1CCNT_AGNT_PREPAUSA	Não	IF1	id_pessoa; dt_login_agnt
XIF2CCNT_AGNT_PREPAUSA	Não	IF2	id_motivo_pausa; id_dominio_pabx
XIF3CCNT_AGNT_PREPAUSA	Não	IF3	id_pessoa_fim_prepausa
XIF4CCNT_AGNT_PREPAUSA	Não	IF4	id_pessoa_ini_prepausa

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RCNTLOGINXPREPAUSA	CCNT_LOGIN_AGNT	dt_login_agnt	id_pessoa
		id_pessoa	dt_login_agnt
RCCNTMOTPAUSAXPRE	CCNT_MOTIVO_PAUSA	id_motivo_pausa	id_dominio_pabx
		id_dominio_pabx	id_motivo_pausa
PREPAUSAFIMXPESSOA	PESSOA	id_pessoa_fim_prepausa	id_pessoa
PREPAUSAINIXPESSOA	PESSOA	id_pessoa_ini_prepausa	id_pessoa

## CCNT\_LOGIN\_AGNT

Informa os logins e logout realizado pelos agentes.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_pessoa	integer	Identificação de uma pessoa	Sim
dt_login_agnt	timestamp	Data do Login do Agente	Sim
dt_logout_agnt	timestamp	Data do Logout do Agnt	Não
flg_termino_manual	char	Indica a forma em que a pausa foi finalizada: '1': Pausa não foi finalizada por um evento de fim de pausa '0': Pausa foi finalizada normalmente por um evento de fim de Pausa.	Não
id_seq_evento	bigint	Identificador do evento	Não
id_pessoa_fim_login	integer	Identificação de uma pessoa	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCCNT_LOGIN_AGNT	Sim	PK	id_pessoa; dt_login_agnt
XIE1CCNTLOGINAGNT	Não	IE1	id_seq_evento
XIF1CCNT_LOGIN_AGNT	Não	IF1	id_pessoa
XIF2CCNT_LOGIN_AGNT	Não	IF2	id_pessoa_fim_login

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RPESSOAXCCNTLOGIN	PESSOA	id_pessoa	id_pessoa
LOGINXPESSOA	PESSOA	id_pessoa_fim_login	id_pessoa

## CCNT\_MOTIVO\_PAUSA

Contém informações referentes aos motivos de pausas disponíveis para os agentes.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_motivo_pausa	integer	Identifica o motivo de pausa	Sim
id_dominio_pabx	integer	Identificação do domínio do pabx	Sim
nm_motivo_pausa	varchar(50)	Nome do Motivo de pausa	Não
flg_excluido	char	Indica se o motivo de pausa está excluído logicamente. '1': Sim, motivo de pausa está excluído, e não poderá mais ser selecionado pelos agentes	Não
dt_excluido	timestamp	Data em que o motivo de pausa foi excluído.	Não
flg_automatica	char	Indica se o motivo da pausa foi em decorrência de pausa automática	Não
tempo_parcial	integer	Tempo parcial em que será dividido o total da pausa. Ex.: Tempo total de 60 minutos; Tempo parcial de 15 minutos, totalizando 4 pausas.	Não

	tempo_total	integer	Tempo total em que o agente pode ficar em pausa. Utilizado para pausas controladas.	Não
	duracao	integer	Tempo de duração da pausa efetuada	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCCNTMOTIVOPAUSA	Sim	PK	id_dominio_pabx; id_motivo_pausa
XIF1CCNT_MOTIVO_PAUSA	Não	IF1	id_dominio_pabx

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RDOMXXCCNTMOTPAUSA	DOMINIO_PABX	id_dominio_pabx	id_dominio_pabx



# Grupo URA VXML e Persona 3 Voz

[Página Inicial](#) - [Modelo ER](#)

## Entidades

- [CHAM\\_CHAMADA](#)
- [CHAM\\_SERVICO](#)
- [CHAM\\_VXML\\_PT\\_VERIF](#)
- [CHAM\\_VXML\\_VARIAVEL](#)
- [SERVICO](#)
- [TIPO\\_RESULT\\_VXML](#)
- [VXML\\_PT\\_VERIF](#)
- [VXML\\_VARIAVEL](#)
- [VXML\\_VARIAVELVALOR](#)

## CHAM\_CHAMADA

Contém as informações básicas sobre cada chamada entrante, sainte ou interna da plataforma. Para cada ocupação de tronco com uma chamada entrante ou sainte é criado um registro nesta tabela.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
cod_bxs	integer	Identificação da plataforma. Obs.: Na plataforma BXS/20E as duas máquinas tem o mes-mo ID.	Sim
chave	integer	Para chamadas saintes, identifica o processo que está originando a chamada (266 = PABX); em chamadas entrantes sempre é utilizado a chave do TJUN (8);	Sim
identificacao	integer	Instância interna que diferencia as chamadas no mesmo segundo;	Sim
dt_inicial	timestamp	Data inicial da chamada	Sim
indicadora	integer	Indicador de A (quem originou a chamada).	Não
cod_categoria	integer	Categoria de A (quem originou a chamada). Se o código da categoria for desconhecido (igual a 0) este campo conterà null.	Não
identidadea	varchar(25)	Número Origem da Chamada	Não
dt_final	timestamp	Data de termino da chamada	Não
juntor	integer	número do juntor utilizado na chamada;	Não
indicadorb	integer	Indicador de B (quem recebeu a chamada).	Não
identidadeb	varchar(25)	Número destino da chamada	Não
flg_chamada	char(1)	Flag que Indica o tipo da chamada: '0' Chamada Recebida Externa '1' Chamada Efetuada Externa '2'	Não

			Chamada Interna	
	flg_liberacao	char(1)	o valor A indica que a liberação da chamada ocorreu na origem; o valor B indica que a liberação foi no destino;	Não
	temp_total	integer	tempo total de ocupação da chamada (ocupação do juntor);	Não
	ddd	smallint	ddd do número de destino da chamada	Não
	cod_liberjuntor	integer	Identificação do tipo de liberação do juntor.	Não
	cod_resultcham	integer	Identificação do tipo de resultado de chamada (fim de seleção).	Não
	cifra_origem	varchar(25)	Cifras de acesso ao serviço/dispositivo que está associado à chamada.	Não
	csp	char(2)	Código de Seleção da Prestadora utilizado na chamada;	Não
	conta	varchar(25)	número da conta utilizada na geração da chamada;	Não
	ramal	varchar(25)	número do ramal originador da chamada;	Não
	dt_atendimento	timestamp	Data de atendimento da chamada	Não
	tempo_atendimento	integer	tempo total de atendimento da chamada (em segundos)	Não
	id_site	varchar(10)	cifras que identificam o site onde a chamada sainte irá para a rede das operadoras;	Não
	flg_chamespec	char(1)	Indica o tipo de chamada sob o ponto de vista interno. C - Consulta T - Transferência F - Conferência I - Intercalação	Não
	flg_termino	char(1)	N/A	Não
	cod_municipio	integer	Identificação do município do número externo da plataforma OBS: Esta informação é preenchida somente se a configuração "ATUALIZAR_MUNICIPIO" estiver definida na conexão (/axs/cfg/tevt.cfg);	Não
	tipo_bilhete	integer	Identifica o sentido da chamada. 0 interna, 1 sainte, 2 entrante, 5 interna entre ramal remoto	Não
	csp_juntor	char(2)	Identifica a operadora responsável pelo link/juntor.	Não
	rota	integer	Rota de geração da chamada	Não
	flg_csp	char(1)	Indica presença de CSP na identidade B para chamadas saintes. '1' tem CSP '0' não tem CSP	Não
	flg_rota	char(1)	Indica se a chamada foi encaminhada pela rede puplica (P) ou corporativa (C), para outro site. Branco ou nulo considerar P.	Não
	flg_troncocel	char(1)	Indica se o tronco/juntor pelo qual saiu a chamada é uma interface celular.	Não
	conta_ramal	varchar(25)	Para chamadas saintes, se foi utilizado conta, será preenchido com C mais o número da conta (ex.: C9999), senão com R mais o número do ramal (ex.: R9999)	Não
			FK para a tabela domino_pabx. Identifica o domínio	

	id_dominio_pabx	integer	da chamada. Utilizado somente nas soluções com Multi PABX.	Não
	flg_importacao	char(1)	Indica se a chamada foi importada de uma base Tarifone Desktop. 'S' ou 'N' ou NULL	Não
	prog_vptj	integer	Indica o tipo de programação do processo VPTJ	Sim
	flg_sinc_cham_operadora	character(1)	Campo utilizado pela conciliação de chamadas do produto TarifoneWEB, pode ser 'S' ou 'N', e indica se foi conciliada com a da chamada da tabela cham_operadora.	Não
	id_fatura	integer	Identificação da faturas importadas de PABX de terceiros. Utilizado pelo TarifoneWEB	Não
	id_interface	integer	Identificação da interface do smartcell utilizada pela chamada. Informação oriunda da tabela smartcell_interface.	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XIE1CHAM_CHAMADA	Não	IE1	dt_final, identidadea
XIE2CHAM_CHAMADA	Não	IE2	dt_final, flg_chamada
XIE3CHAM_CHAMADA	Não	IE3	conta, dt_inicial
xie4cham_chamada	Não	IE4	identidadea
xie5cham_chamada	Não	IE5	cod_bxs, dt_inicial
XPKCHAM_CHAMADA	Sim	PK	identificacao, dt_inicial, cod_bxs, chave

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RBXSXCHAMADA	SITE_BXS	cod_bxs	cod_bxs

## CHAM\_SERVICO

Contém as informações estatísticas sobre o atendimento das chamadas em um serviço ou dispositivo de grupo (DAC, ou roteamento)

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
dt_inicial	timestamp	Data inicial da chamada	Sim
cod_bxs	integer	Identificação da plataforma. Obs.: Na plataforma BXS/20E as duas máquinas tem o mes-mo ID.	Sim
chave	integer	Para chamadas saintes, identifica o processo que está originando a chamada (266 = PABX); em chamadas entrantes sempre é utilizado a chave do TJUN (8);	Sim
identificacao	integer	Instância interna que diferencia as chamadas no mesmo segundo;	Sim

cod_cifra	varchar(25)	Identificação do atendimento da chamada por um processo/serviço. Cifras de acesso ao serviço ou de um grupo de dispositivos.	Sim
dt_identificacao	timestamp	Identificação do atendimento da chamada por um processo/serviço. Data de identificação do processo que deverá receber a chamada (no caso de chamada recebida) ou data da transferência em caso de transferência de nível (entre processos).	Sim
dt_ocupacao	timestamp	Data de recebimento da chamada pelo processo/serviço.	Não
temp_troca	integer	Tempo (em milisegundos) compreendido entre a identificação do processo/serviço e o recebimento da chamada pelo processo/serviço .	Não
temp_ura	integer	Tempo (em milisegundos) compreendido entre o recebimento da chamada pelo serviço/dispositivo de URA e o término ou transferência da chamada.	Não
temp_filapa	integer	Tempo (em milisegundos) de fila antes do primeiro atendimento.	Não
temp_atendpa	integer	Tempo (em milisegundos) de atendimento pelo ramal (incluindo tempo de interrupção, consulta, etc)	Não
temp_total	integer	Tempo (em milisegundos) total da chamada no processo/serviço/grupo de dispositivos.	Não
dt_finalizacao	timestamp	Data de finalização de atendimento pelo processo/serviço/grupo de dispositivos.	Não
pa	integer	Esta campo não será utilizado na solução Easy Call.	Não
flg_tipodiscagem	char(1)	Indica o tipo de discagem que o cliente utilizou para fornecer informações ao serviço: D - Decádico M - Multifrequencial I - Indefinido (ou Não Informado)	Não
cod_liberservico	integer	Condição de término da chamada no serviço (ver tabela condicao_termino).	Não
dt_login	timestamp	Este campo não será utilizado na solução Easy Call.	Não
id_chave_grupo	varchar(20)	Cifras do dispositivo de grupo utilizado no atendimento da chamada pelo processo/serviço/dispositivo.	Não
id_conta	varchar(20)	Se houver um agente ativo no ramal que recebeu a chamada, este campo conterá o número da conta do agente (identificação do agente na switch).	Não
id_dt_login	timestamp	Se houver um agente ativo no ramal que recebeu a chamada, este campo conterá a data de login do agente.	Não
id_transbordo	integer	Caso a chamada transborde, é registrado a identificação do motivo de transbordo.	Não
id_cifra_ura	varchar(25)	Cifra da URA do Serviço do Persona. Identifica qual o fluxo de URA foi executado. Referencia a tabela servico.	Não
id_bloqueio	integer	Motivo de bloqueio do servico (FK motivo_bloqueio)	Não
det_causa_termino	integer	Detalhamento da causa término da chamada, utilizado para detalhar as chamadas abandonadas antes da fila.	Não
classificacao_ura	integer	Classificação da chamada na URA (1=finalizada, 2=abandonada, 3=transferida)	Não
cod_ult_opc_ura	integer	Código do último ponto de verificação pelo qual a chamada	Não

			passou na URA.	
	serv_ult_opc_ura	varchar(25)	Fluxo de URA associado ao último ponto de verificação.	Não
	ramal_transf	varchar(20)	Ramal ou dispositivo para onde a chamada foi transferida depois de passar pelo grupo DAC, URA (serviço).	Não
	dt_at_ult_opc_ura	timestamp	Data de ativação do fluxo do último ponto de verificação.	Não
	id_result_vxml	integer	Indica o resultado do atendimento da chamada pelo VXML.	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XIE1CHAM_SERVICO	Não	IE1	dt_finalizacao
XIE2CHAM_SERVICO	Não	IE2	id_chave_grupo, dt_inicial
XPCKHAM_SERVICO	Sim	PK	dt_identificacao, dt_inicial, cod_bxs, chave, identificacao, cod_cifra
XIF3CHAM_SERVICO	Não	IF3	id_result_vxml
XIE10CHAM_SERVICO	Não	IE10	id_chave_grupo, id_cifra_ura

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RCHAMADAXSERVICO	CHAM_CHAMADA	dt_inicial , cod_bxs , chave , identificacao	dt_inicial , cod_bxs , chave , identificacao
RCSTIPO_TRANSBORDO	TIPO_TRANSBORDO	id_transbordo	id_transbordo
RESULVXMLXCHAMSERV	TIPO_RESULT_VXML	id_result_vxml	id_result_vxml

## CHAM\_VXML\_PT\_VERIF

Contém informações referentes aos pontos de verificação que uma chamada do VXML passou.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_sequencial	integer	Identificação do ponto de verificação na chamada	Sim
id_pt_verif	integer	Identificação do Ponto de verificação do VXML	Sim
dt_inicial	timestamp	Data inicial da chamada	Não
cod_bxs	integer	Identificação da plataforma. Obs.: Na plataforma BXS/20E as duas máquinas tem o mes-mo ID.	Não
chave	integer	Para chamadas saintes, identifica o processo que está originando a chamada (266 = PABX); em chamadas entrantes sempre é utilizado a chave do TJUN (8);	Não
identificacao	integer	Instância interna que diferencia as chamadas no mesmo segundo;	Não
cod_cifra	varchar(25)	Identificação do atendimento da chamada por um processo/serviço. Cifras de acesso ao serviço ou de um	Não

			grupo de dispositivos.	
	dt_identificacao	timestamp	Identificação do atendimento da chamada por um processo/serviço. Data de identificação do processo que deverá receber a chamada (no caso de chamada recebida) ou data da transferência em caso de transferência de nível (entre processos).	Não
	dt_inicio_pt_verif	timestamp	Data/Hora em que a chamada passou pelo ponto de verificação	Não
	duracao	integer	Duração da execução do ponto de verificação na chamada.	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCHAMVXMLPTVERIF	Sim	PK	id_sequencial
XIF1CHAM_VXML_PT_VERIF	Não	IF1	id_pt_verif
XIF2CHAM_VXML_PT_VERIF	Não	IF2	dt_inicial, cod_bxs, chave, identificacao, cod_cifra, dt_identificacao

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RVXMLPTVERIFXCHAM	VXML_PT_VERIF	id_pt_verif	id_pt_verif
RCHAMSERVXVXMLPTVE	CHAM_SERVICO	dt_inicial, cod_bxs, chave, identificacao, cod_cifra, dt_identificacao	dt_inicial, cod_bxs, chave, identificacao, cod_cifra, dt_identificacao

## CHAM\_VXML\_VARIAVEL

Registro das variáveis em uma chamada nos Serviços VXML ou Persona 3

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_sequencial	integer	Identificação (Sequencial)	Sim
id_variavel	integer	Identificação da Variável	Sim
dt_inicial	timestamp	Data inicial da chamada	Não
cod_bxs	integer	Identificação da plataforma. Obs.: Na plataforma BXS/20E as duas máquinas tem o mes-mo ID.	Não
chave	integer	Para chamadas saintes, identifica o processo que está originando a chamada (266 = PABX); em chamadas entrantes sempre é utilizado a chave do TJUN (8);	Não
identificacao	integer	Instância interna que diferencia as chamadas no mesmo segundo;	Não
cod_cifra	varchar(25)	Identificação do atendimento da chamada por um processo/serviço. Cifras de acesso ao serviço ou de um grupo de dispositivos.	Não

	dt_identificacao	timestamp	Identificação do atendimento da chamada por um processo/serviço. Data de identificação do processo que deverá receber a chamada (no caso de chamada recebida) ou data da transferência em caso de transferência de nível (entre processos).	Não
	dt_inicio_variavel	timestamp	Data/Hora em que a chamada passou pela variável	Não
	valor	varchar(255)	Valor da variável	Não
	id_variavelvalor	integer	Identificação do valor da variável	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCHAMVXMLVARIABLE	Sim	PK	id_sequencial
XIF1CHAM_VXML_VARIAVEL	Não	IF1	id_variavel
XIF2CHAM_VXML_VARIAVEL	Não	IF2	dt_inicial, cod_bxs, chave, identificacao, cod_cifra, dt_identificacao
XIF3CHAM_VXML_VARIAVEL	Não	IF3	id_variavelvalor

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RVXMLVARIABLEXCHAM	VXML_VARIAVEL	id_variavel	id_variavel
RCHAMSERVXVXMLVARI	CHAM_SERVICO	dt_inicial , cod_bxs , chave , identificacao , cod_cifra , dt_identificacao	dt_inicial , cod_bxs , chave , identificacao , cod_cifra , dt_identificacao
RVXMLVARVALORXCHAM	VXML_VARIAVELVALOR	id_variavelvalor	id_variavelvalor

## SERVICO

A tabela servico refere-se à identificação dos serviços/dispositivos ou grupos de serviços/dispositivos registrados na plataforma.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_plataforma	integer	Informa se o servico tem classificação inicial '1': Indica que possui classificação Inicial '0' OR NULL: Indica que possui não classificação Inicial	Sim
id_cifra_servico	varchar(25)	Identificação do serviço. Cifras de acesso ao serviço ou de um grupo de dispositivos.	Sim
descricao_servico	varchar(70)	Descrição do serviço.	Não
flg_ativo	char(1)	Indica se o serviço está ativo. 0 - Inativo e 1 - Ativo.	Não
id_chave_processo	integer	Identificação do processo (chave do processo - representada em decimal). PABX - 266 Serviço DAC - 286 Serviço Persona - 376	Não

dt_ativacao	timestamp	Data da última ativação do serviço.	Não
dt_desativacao	timestamp	Data da última desativação do serviço.	Não
tempo_med_espera	integer	Tempo (em segundos) médio de espera ideal. Este tempo é utilizado pelo EC Memory para o cálculo do Nível de Serviço.	Não
tempo_min_atend	integer	Tempo (em segundos) mínimo de atendimento pelo ramal/PA. Este tempo é utilizado pelo EC Memory para o cálculo das chamadas abandonadas no ramal/pa.	Não
tipo_grupo	integer	Tipo de grupo do PABX (id_chave_processo = 266). 0 = valor default para os demais serviços (PERSONA, por exemplo). 1 = grupo rotativo (portas dxml por exemplo). 2 = prioritário 3 = tempo livre (DAC) 4 = não DAC	Não
id_dominio	integer	Identificação no domínio para plataforma Dígito.	Não
flg_classcham	char(1)	Indica se as chamadas do serviço devem ser classificadas: S - Devem ser classificadas N - Não devem ser classificadas	Não
tempo_max_abandono_fila	integer	Utilizado para classificar as chamadas quanto ao tempo de abandono em fila em dois grupos: um até, e o outro acima do tempo especificado.	Não
id_cifra_servico_sup	varchar(25)	Identificação do serviço. Cifras de acesso ao serviço ou de um grupo de dispositivos.	Não
flg_exibe_consulta	char(1)	Campo será utilizado para implementações futuras.	Não
id_plataforma_sup	integer	Informa se o serviço tem classificação inicial '1': Indica que possui classificação Inicial '0' OR NULL: Indica que possui não classificação Inicial	Não
flg_classifinicial	char	Indica se deve haver classificação no início das chamadas deste serviço. '1': Possui classificação Inicial '0' ou NULL: Não possui classificação Inicial	Não
flg_classcham_sona	char	Quando '1' indica que deverá ser classificada as chamadas saintes, ocupadas e sem atendimento.	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKSERVICO	Sim	PK	id_plataforma, id_cifra_servico
XIE1SERVICO	Não	IF1	id_dominio

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RDOMINIOXDISPOSITI	DOMINIO	id_dominio	id_dominio
RSERVICOXSERVICO	SERVICO	id_cifra_servico_sup, id_plataforma_sup	id_cifra_servico, id_plataforma



## TIPO\_RESULT\_VXML

Informações sobre o resultado do atendimento da chamada das URAs do Persona 3 e VXML

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_result_vxml	integer	Identificação do resultado do atendimento da chamada pelo VXML.	Sim
nm_result_vxml	varchar(150)	Nome do resultado do atendimento da chamada pelo VXML.	Não

### Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKTIPORESULTVXML	Sim	PK	id_result_vxml

### Relacionamentos (FKs)

A tabela não possui chaves estrangeiras.

## VXML\_PT\_VERIF

Contém informações referentes aos pontos de verificação de um serviço (VXML ou Persona 3)

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_pt_verif	integer	Identificação do Ponto de verificação do VXML	Sim
nm_pt_verif	varchar(128)	Nome do Ponto de verificação do VXML	Sim
id_cifra_servico	varchar(25)	Identificação do serviço. Cifras de acesso ao serviço ou de um grupo de dispositivos.	Não
id_plataforma	integer	Informa se o serviço tem classificação inicial '1': Indica que possui classificação Inicial '0' OR NULL: Indica que possui não classificação Inicial	Não

### Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKVXML_PT_VERIF	Sim	PK	id_pt_verif
XIF1VXML_PT_VERIF	Não	IF1	id_cifra_servico, id_plataforma
XAK1VXML_PT_VERIF	Sim	AK1	nm_pt_verif, id_cifra_servico, id_plataforma

### Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RSERVVXMLPTVERIF	SERVICO	id_cifra_servico, id_plataforma	id_cifra_servico, id_plataforma

## VXML\_VARIAVEL

Informação das variáveis da URA (Serviços VXML ou Persona 3)

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_variavel	integer	Identificação da Variável	Sim
nm_variavel	varchar(128)	Nome da variável	Não
id_tipo_variavel	integer	'0': Sem Tipo '1': Classificação Filtro '2' : Pesquisa Satisfação	Não
id_cifra_servico	varchar(25)	Identificação do serviço. Cifras de acesso ao serviço ou de um grupo de dispositivos.	Não
id_plataforma	integer	Informa se o serviço tem classificação inicial '1': Indica que possui classificação Inicial '0' OR NULL: Indica que possui não classificação Inicial	Não

### Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKVXML_VARIAVEL	Sim	PK	id_variavel
XIF1VXML_VARIAVEL	Não	IF1	id_cifra_servico, id_plataforma

### Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RSERVVXMLVARIAVEL	SERVICO	id_cifra_servico, id_plataforma	id_cifra_servico, id_plataforma

## VXML\_VARIAVELVALOR

Informações dos valores possíveis de uma variável de URA(Caso a variável associada não seja de um tipo valorável esta tabela não terá dados)(Serviços VXML ou Persona 3)

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_variavelvalor	integer	Identificação do valor da variável	Sim
valor	varchar(255)	Valor da Variável	Sim
id_variavel	integer	Identificação da Variável	Sim

### Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKVXMLVARIAVELVAL	Sim	PK	id_variavelvalor
XIF1VXML_VARIAVELVALOR	Não	IF1	id_variavel

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RVXMLVARIAVEXVALOR	VXML_VARIAVEL	id_variavel	id_variavel

# Grupo Ura CHAT

[Página Inicial](#) - [Modelo ER](#)

## Entidades

- [CHAM\\_MIDIA](#)
- [CHAM\\_MIDIA\\_PT\\_VERIF](#)
- [CHAM\\_MIDIA\\_SERV](#)
- [CHAM\\_MIDIA\\_VARIAVEL](#)
- [MIDIA\\_ROBO](#)
- [SERVICO](#)
- [TIPO\\_RESULT\\_VXML](#)
- [VXML\\_PT\\_VERIF](#)
- [VXML\\_VARIAVEL](#)
- [VXML\\_VARIAVELVALOR](#)

## CHAM\_MIDIA

Informações sobre as chamadas na Ura de Chat no Persona 3

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_chamada	integer	Identificação da chamada	Sim
chave_chamada	varchar(80)	chave gerada pelo processo para identificar uma chamada	Não
dt_inicial	timestamp	Data inicial da chamada	Não
flg_liberacao	char	O valor A indica que a liberação da chamada ocorreu na origem; o valor B indica que a liberação foi no destino;	Não
identidadea	varchar(255)	Origem da chamada	Não
identidadeb	varchar(255)	Destino da chamada	Não
flg_chamada	char	Flag que Indica o tipo da chamada: '0' Chamada Recebida Externa '1' Chamada Efetuada Externa '2' Chamada Interna	Não

## Indices

Nome	Chave Única	Tipo	Atributos
XPCKHAM_MIDIA	Sim	PK	id_chamada
XAK1CHAM_MIDIA	Sim	AK1	chave_chamada

## Relacionamentos (FKs)

A tabela não possui chaves estrangeiras.

## CHAM\_MIDIA\_PT\_VERIF

Informações dos Pontos de verificações em que a chamada de chat passou nos serviços de Persona 3.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_sequencial	bigint	Identificação do Ponto de verificação na Chamada	Sim
id_pt_verif	integer	Identificação do Ponto de verificação do VXML	Não
dt_inicio_pt_verif	timestamp	Data Inicio do ponto de verificação na chamada	Não
id_chamada	integer	Identificação da chamada	Não
num_midia_serv	integer	Identifica a iteração de uma chamada nos serviços (Primeira iteração é 0)	Não
duracao	integer	Duração do ponto de verificação na chamada	Não

## Índices

Nome	Chave Única	Tipo	Atributos
XPKCHAMMIDXTVERIF	Sim	PK	id_sequencial
XIF1CHAM_MIDIA_PT_VERIF	Não	IF1	id_pt_verif
XIF2CHAM_MIDIA_PT_VERIF	Não	IF2	id_chamada, num_midia_serv
XIE1CHAMMIDPTVERIF	Não	IE1	id_chamada, num_midia_serv

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RVXML_PT_VERIFXCHA	VXML_PT_VERIF	id_pt_verif	id_pt_verif
RATENDURAMIDXVERIF	CHAM_MIDIA_SERV	id_chamada, num_midia_serv	id_chamada, num_midia_serv

## CHAM\_MIDIA\_SERV

Informações sobre os atendimentos no serviços pela URA de Chat no Persona 3

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_chamada	integer	Identificação da chamada	Sim
num_midia_serv	integer	Identifica a iteração de uma chamada nos serviços (Primeira iteração é 0)	Sim
dt_identificacao	timestamp	Data de Identificação da chamada no serviços	Não
tempo_total	integer	tempo total da chamada no serviços	Não
dt_finalizacao	timestamp	Data de finalização da chamada no serviços	Não
id_cifra_servico	varchar(25)	Identificação do serviço. Cifras de acesso ao serviço ou de um grupo de dispositivos.	Não

id_plataforma	integer	Informa se o serviço tem classificação inicial '1': Indica que possui classificação Inicial '0' OR NULL: Indica que possui não classificação Inicial	Não
classificacao_ura	integer	Classificação da chamada na URA (1=finalizada, 2=abandonada, 3=transferida, 4 =bloqueada)	Não
transferido_para	varchar(255)	Para onde a chamada foi transferida(em caso de transferência)	Não
id_result_vxml	integer	Identificação do resultado do atendimento da chamada pelo VXML.	Não
id_robo	integer	Identificação do Ponto de Entrada do serviço	Não

## Índices

Nome	Chave Única	Tipo	Atributos
XPKCHAM_MIDIA_SERV	Sim	PK	num_midia_serv, id_chamada
XIF1CHAM_MIDIA_SERV	Não	IF1	id_cifra_servico, id_plataforma
XIF2CHAM_MIDIA_SERV	Não	IF2	id_result_vxml
XIF3CHAM_MIDIA_SERV	Não	IF3	id_chamada
XIF4CHAM_MIDIA_SERV	Não	IF4	id_robo

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RSERVICOXCHAM_MIDI	SERVICO	id_cifra_servico, id_plataforma	id_cifra_servico, id_plataforma
RTPRESULTXATENURAM	TIPO_RESULT_VXML	id_result_vxml	id_result_vxml
RCHAMURACHATXATEND	CHAM_MIDIA	id_chamada	id_chamada
RMDROBOXCHMIDSERV	MIDIA_ROBO	id_robo	id_robo

## CHAM\_MIDIA\_VARIAVEL

Informações sobre as variáveis dos serviços do Persona 3 nas chamadas de Chat

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_sequencial	bigint	Identificação da variável na chamada	Sim
id_variavel	integer	Identificação da Variável	Não
id_variavelvalor	integer	Identificação do valor da variável(Se houver)	Não
valor	varchar(255)	Valor da Variável	Não
dt_inicio_variavel	timestamp	Data inicio da variável na chamada	Não
id_chamada	integer	Identificação da chamada	Não
num_midia_serv	integer	Identifica a iteração de uma chamada nos serviços (Primeira iteração é 0)	Não

## Índices

Nome	Chave Única	Tipo	Atributos
XPKCHAMMIDIXVARIIV	Sim	PK	id_sequencial
XIF1CHAM_MIDIA_VARIAVEL	Não	IF1	id_variavel
XIF2CHAM_MIDIA_VARIAVEL	Não	IF2	id_variavelvalor
XIF3CHAM_MIDIA_VARIAVEL	Não	IF3	id_chamada, num_midia_serv
XIE1CHAMMIDIAVARIA	Não	IE1	id_chamada, num_midia_serv

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RVXMLVARIIVXATENDM	VXML_VARIAVEL	id_variavel	id_variavel
RVXML_VALORXATENDM	VXML_VARIAVELVALOR	id_variavelvalor	id_variavelvalor
RATENDURAMXVARIABLE	CHAM_MIDIA_SERV	id_chamada, num_midia_serv	id_chamada, num_midia_serv

## MIDIA\_ROBO

Ponto de entrada para as chamadas de Chat no persona 3, Como se fosse um Ponto de Roteamento para as chamadas de chat.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_roboto	integer	Identificação do Ponto de Entrada do serviço	Sim
nm_roboto	varchar(255)	Nome do ponto de entrada	Sim

## Índices

Nome	Chave Única	Tipo	Atributos
XPKMIDIA_ROBO	Sim	PK	id_roboto
XAK1MIDIA_ROBO	Sim	AK1	nm_roboto

## Relacionamentos (FKs)

A tabela não possui chaves estrangeiras.

## SERVICO

A tabela servico refere-se á identificação dos serviços/dispositivos ou grupos de serviços/dispositivos registrados na plataforma.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null

id_plataforma	integer	Informa se o serviço tem classificação inicial '1': Indica que possui classificação Inicial '0' OR NULL: Indica que possui não classificação Inicial	Sim
id_cifra_servico	varchar(25)	Identificação do serviço. Cifras de acesso ao serviços ou de um grupo de dispositivos.	Sim
descricao_servico	varchar(70)	Descrição do serviço	Não
flg_ativo	char(1)	Indica se o serviço está ativo. 0 - Inativo e 1 - Ativo.	Não
id_chave_processo	integer	Identificação do processo (chave do processo - representada em decimal). PABX - 266 serviços DAC - 286 Serviço Persona - 376	Não
dt_ativacao	timestamp	Data da última ativação do serviço.	Não
dt_desativacao	timestamp	Data da última desativação do serviços	Não
tempo_med_espera	integer	Tempo (em segundos) médio de espera ideal. Este tempo é utilizado pelo EC Memory para o calculo do Nivel de serviços	Não
tempo_min_atend	integer	Tempo (em segundos) mínimo de atendimento pelo ramal/PA. Este tempo é utilizado pelo EC Memory para o calculo das chamadas abandonadas no ramal/pa.	Não
tipo_grupo	integer	Tipo de grupo do PABX (id_chave_processo = 266). 0 = valor default para os demais serviços (PERSONA, por exemplo). 1 = grupo rotativo (portas dxml por exemplo). 2 = prioritário 3 = tempo livre (DAC) 4 = não DAC	Não
id_dominio	integer	Identificação no domínio para plataforma Dígito.	Não
flg_classcham	char(1)	Indica se as chamadas do serviço devem ser classificadas: S - Devem ser classificadas N - Não devem ser classificadas	Não
tempo_max_abandono_fila	integer	Utilizado para classificar as chamadas quanto ao tempo de abandono em fila em dois grupos: um até o outro acima do tempo especificado.	Não
id_cifra_servico_sup	varchar(25)	Identificação do serviço Cifras de acesso ao serviço ou de um grupo de dispositivos.	Não
flg_exibe_consulta	char(1)	Campo será utilizado para implementações futuras.	Não
id_plataforma_sup	integer	Informa se o serviço tem classificação inicial '1': Indica que possui classificação Inicial '0' OR NULL: Indica que possui não classificação Inicial	Não
flg_classifinicial	char	Indica se deve haver classificação no inicio das chamadas deste serviço. '1': Possui classificação Inicial '0' ou NULL: Não possui classificação Inicial	Não
flg_classcham_sona	char	Quando '1' indica que deverá ser classificada as chamadas saintes, ocupadas e sem atendimento.	Não

## Índices

Nome	Chave Única	Tipo	Atributos



XPKSERVICO	Sim	PK	id_plataforma, id_cifra_servico
XIE1SERVICO	Não	IF1	id_dominio

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RDOMINIOXDISPOSITI	DOMINIO	id_dominio	id_dominio
RSERVICOXSERVICO	SERVICO	id_cifra_servico_sup, id_plataforma_sup	id_cifra_servico, id_plataforma

## TIPO\_RESULT\_VXML

Informações sobre o resultado do atendimento da chamada das URAs do Persona 3 e VXML

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_result_vxml	integer	Identificação do resultado do atendimento da chamada pelo VXML.	Sim
nm_result_vxml	varchar(150)	Nome do resultado do atendimento da chamada pelo VXML.	Não

## Índices

Nome	Chave Única	Tipo	Atributos
XPKTIPORESULTVXML	Sim	PK	id_result_vxml

## Relacionamentos (FKs)

A tabela não possui chaves estrangeiras.

## VXML\_PT\_VERIF

Contém Informações referentes aos pontos de verificação de um serviço (VXML ou Persona 3)

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_pt_verif	integer	Identificação do Ponto de verificação do VXML	Sim
nm_pt_verif	varchar(128)	Nome do Ponto de verificação do VXML	Sim
id_cifra_servico	varchar(25)	Identificação do serviço. Cifras de acesso ao serviço ou de um grupo de dispositivos.	Não
id_plataforma	integer	Informa se o serviço tem classificação inicial '1': Indica que possui classificação Inicial '0' OR NULL: Indica que possui não classificação Inicial	Não

## Índices

--	--	--	--

Nome	Chave Única	Tipo	Atributos
XPKVXML_PT_VERIF	Sim	PK	id_pt_verif
XIF1VXML_PT_VERIF	Não	IF1	id_cifra_servico, id_plataforma
XAK1VXML_PT_VERIF	Sim	AK1	nm_pt_verif, id_cifra_servico, id_plataforma

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RSERVVXMLPTVERIF	SERVICO	id_cifra_servico, id_plataforma	id_cifra_servico, id_plataforma

## VXML\_VARIAVEL

Informações das variáveis da URA (Serviços VXML ou Persona 3)

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_variavel	integer	Identificação da Variável	Sim
nm_variavel	varchar(128)	Nome da variável	Não
id_tipo_variavel	integer	'0': Sem Tipo '1': Classificação Filtro '2' : Pesquisa Satisfação	Não
id_cifra_servico	varchar(25)	Identificação do serviço. Cifras de acesso ao serviço ou de um grupo de dispositivos.	Não
id_plataforma	integer	Informa se o serviço tem classificação inicial '1': Indica que possui classificação Inicial '0' OR NULL: Indica que possui não classificação Inicial	Não

## Índices

Nome	Chave Única	Tipo	Atributos
XPKVXML_VARIAVEL	Sim	PK	id_variavel
XIF1VXML_VARIAVEL	Não	IF1	id_cifra_servico, id_plataforma

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RSERVVXMLVARIAVEL	SERVICO	id_cifra_servico, id_plataforma	id_cifra_servico, id_plataforma

## VXML\_VARIAVELVALOR

Informações dos valores possíveis de uma variável de URA(Caso a variável associada não seja de um tipo valorável esta tabela não terá dados)(Serviços VXML ou Persona 3)

--	--	--	--

Atributo		Tipo	Descrição	Not Null
	id_variavelvalor	integer	Identificação do valor da variável	Sim
	valor	varchar(255)	Valor da variável	Sim
	id_variavel	integer	Identificação da Varivél	Sim

## Índices

Nome	Chave Única	Tipo	Atributos
XPKVXMLVARIABLEVAL	Sim	PK	id_variavelvalor
XIF1VXML_VARIABLEVALOR	Não	IF1	id_variavel

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RVXMLVARIABLEVALOR	VXML_VARIABLE	id_variavel	id_variavel

# Rastreamento da Chamada de Voz

[Página Inicial](#)

## Descrição

Quando uma chamada entra na plataforma ela recebe um id que é composto pelos campos (cod\_bxs, chave, identificacao e dt\_inicial). A principal tabela que armazena os registros das chamadas que entram no PABX é a cham\_chamada.

Exemplo do id de uma chamada na tabela cham\_chamada:

cod_bxs	chave	identificacao	dt_inicial
1	266	33116	2021-02-15 16:00:32

Quando a chamada é transferida para o Interact, ela recebe parte da identificação, porém, em outro formato. O campo que armazena o id da chamada é o chave\_contato.

Mesma chamada no Interact:

chave_contato
15/02/21 16:00:32 010A 815C/00

A chave da chamada no Interact é composta pelo atributo dt\_inicial (TIMESTAMP without TIME zone, 'DD/MM/YY HH24:MI:SS') concatenado com o atributo chave e identificacao em hexadecimal.

Exemplo de como extrair o id da chamada na tabela cham\_chamada no formato da chave (chave\_contato) nas tabelas do Interact:

```
select TO_CHAR(DT_INICIAL::TIMESTAMP without TIME zone, 'DD/MM/YY HH24:MI:SS') || ' ' || LPAD(UPPER(to_hex(CHAVE)), 4, '0') || ' ' || UPPER(to_hex(IDENTIFICACAO)) as chave_contato from cham_chamada where dt_inicial = '2021-02-15 16:00:32';
```

Nas chamadas de voz o que pode mudar no id\_chamada são registros finais, exemplo, "/00", "/01", etc, no caso o "/00" pode mudar do que é gerado lá no pabx, pois este final do ID representa os "pulos" da chamada, ou seja, quando a chamada bate na plataforma ele é /00, quando é transferido para um grupo e atende alguns outros requisitos, passa a ser /01 e assim sucessivamente. Porém não será em toda transferência que esse número será incrementado, na verdade, o ID da chamada será composto por este formato, "15/02/21 16:00:32 010A 815C".

O identificador de uma chamada de voz pode sofrer alterações dependendo da ação efetuada sobre a mesma.

Segue um exemplo que ilustra este comportamento:

O interlocutor liga para para a URA e é atendido:

No momento em que a chamada chega na plataforma é gerado um identificador (pid) para ela;

**Exemplo:** 02/04/20 16:09:09 010A 85D3/00

O interlocutor navega pela URA e é transferido para um serviço do Interact;

Como ocorreu uma transferência o final do identificador é incrementado;

**Exemplo:** 02/04/20 16:09:09 010A 85D3/01

O interlocutor é atendido e depois é efetuado mais uma transferência da PA1 para a PA2 OU para um outro serviço do Interact;

Novamente, em função da transferência, o final do identificador será incrementado.

**Exemplo** 02/04/20 16:09:09 010A 85D3/02

Caso ocorram novas transferências, este identificador seguirá sendo incrementado.

A localização de todas as partes da chamada pode ser efetuada desprezando-se o sufixo.

Exemplo:

```
select * from ccnt_contato_atend where chave_contato like '02/04/20 16:09:09 010A 85D3%';
```

No cenário descrito acima, temos então uma chamada com 3 partes:

- A primeira parte ocorreu dentro do Persona (URA);
- As duas outras partes dizem respeito ao que ocorreu com a chamada dentro do Interact.

É importante observar que:

- Caso a chamada seja finalizada no Persona, esse registro não estará disponível nas tabelas do Interact.
- Nas tabelas do Interact serão encontradas apenas as partes da chamada do ponto de vista do Interact, ou seja, essas tabelas não registram o que ocorreu com a chamada antes dela ser transferida para um serviço do Interact, nem o que acontece depois que uma chamada "sai" do Interact.
- É possível rastrear a chamada no Interact por meio da informação contida no id\_resultado, chave\_contato, id\_servico e dt\_atendimento da tabela ccnt\_contato\_atend.

## Entidades

- [CHAM\\_CHAMADA](#)
- [CHAM\\_RAMAL](#)
- [CHAM\\_RAMAL\\_AUX](#)
- [CCNT\\_CONTATO](#)
- [CCNT\\_CONTATO\\_ATEND](#)
- [TIPO\\_OPERACAO](#)

## CHAM\_CHAMADA

Contém as informações básicas sobre cada chamada entrante, sainte ou interna da plataforma. Para cada ocupação de tronco com uma chamada entrante ou sainte é criado um registro nesta tabela.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
cod_bxs	integer	Identificação da plataforma. Obs.: Na plataforma BXS/20E as duas máquinas tem o mes-mo ID.	Sim
chave	integer	Para chamadas saintes, identifica o processo que está originando a chamada (266 = PABX); em chamadas entrantes sempre é utilizado a chave do TJUN (8);	Sim
identificacao	integer	Instância interna que diferencia as chamadas no mesmo segundo;	Sim
dt_inicial	timestamp	Data inicial da chamada	Sim
indicadora	integer	Indicador de A (quem originou a chamada).	Não
cod_categoria	integer	Categoria de A (quem originou a chamada). Se o código da categoria for desconhecido (igual a 0) este campo conterà null.	Não
identidadea	varchar(25)	Número Origem da Chamada	Não
dt_final	timestamp	Data de termino da chamada	Não
juntor	integer	número do juntor utilizado na chamada;	Não
indicadorb	integer	Indicador de B (quem recebeu a chamada).	Não
identidadeb	varchar(25)	Número destino da chamada	Não
flg_chamada	char(1)	Flag que Indica o tipo da chamada: '0' Chamada Recebida Externa '1' Chamada Efetuada Externa '2' Chamada Interna	Não
flg_liberacao	char(1)	o valor A indica que a liberação da chamada ocorreu na origem; o valor B indica que a liberação foi no destino;	Não
temp_total	integer	tempo total de ocupação da chamada (ocupação do juntor);	Não
ddd	smallint	ddd do número de destino da chamada	Não
cod_liberjuntor	integer	Identificação do tipo de liberação do juntor.	Não
cod_resultcham	integer	Identificação do tipo de resultado de chamada (fim de seleção).	Não
cifra_origem	varchar(25)	Cifras de acesso ao serviço/dispositivo que está associado à chamada.	Não
csp	char(2)	Código de Seleção da Prestadora utilizado na chamada;	Não
conta	varchar(25)	número da conta utilizada na geração da chamada;	Não
ramal	varchar(25)	número do ramal originador da chamada;	Não
dt_atendimento	timestamp	Data de atendimento da chamada	Não
tempo_atendimento	integer	tempo total de atendimento da chamada (em segundos)	Não
id_site	varchar(10)	cifras que identificam o site onde a chamada sainte irá para a rede das operadoras;	Não
flg_chamespec	char(1)	Indica o tipo de chamada sob o ponto de vista interno. C - Consulta T - Transferência F - Conferência I - Intercalação	Não
flg_termino	char(1)	N/A	Não
cod_municipio	integer	Identificação do município do número externo da plataforma OBS: Esta informação é preenchida somente se a configuração "ATUALIZAR_MUNICIPIO" estiver definida na conexão (/axs/cfg/tevt.cfg);	Não
tipo_bilhete	integer	Identifica o sentido da chamada. 0 interna, 1 sainte, 2 entrante, 5 interna entre ramal remoto	Não
csp_juntor	char(2)	Identifica a operadora responsável pelo link/juntor.	Não
rota	integer	Rota de geração da chamada	Não
flg_csp	char(1)	Indica presença de CSP na identidade B para chamadas saintes. '1' tem CSP '0' não tem CSP	Não
flg_rota	char(1)	Indica se a chamada foi encaminhada pela rede puplica (P) ou corporativa (C), para outro site. Branco ou nulo considerar P.	Não
flg_troncocel	char(1)	Indica se o tronco/juntor pelo qual saiu a chamada é uma interface celular.	Não
conta_ramal	varchar(25)	Para chamadas saintes, se foi utilizado conta, será preenchido com C mais o número da conta (ex.: C9999), senão com R mais o número do ramal (ex.: R9999)	Não
id dominio_pabx	integer	FK para a tabela dominio_pabx. Identifica o domínio da chamada. Utilizado somente nas soluções com Multi PABX.	Não
flg_importacao	char(1)	Indica se a chamada foi importada de uma base Tarifone Desktop. 'S' ou 'N' ou NULL	Não
prog_vptj	integer	Indica o tipo de programação do processo VPTJ	Sim
flg_sinc_cham_operadora	character(1)	Campo utilizado pela conciliação de chamadas do produto TarifoneWEB, pode ser 'S' ou 'N', e indica se foi conciliada com a da chamada da tabela cham_operadora.	Não

id_fatura	integer	Identificação da faturas importadas de PABX de terceiros. Utilizado pelo TarifoneWEB	Não
id_interface	integer	Identificação da interface do smartcell utilizada pela chamada. Informação oriunda da tabela smartcell_interface.	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XIE1CHAM_CHAMADA	Não	IE1	dt_final, identidadea
XIE2CHAM_CHAMADA	Não	IE2	dt_final, fig_chamada
XIE3CHAM_CHAMADA	Não	IE3	conta, dt_inicial
xie4cham_chamada	Não	IE4	identidadea
xie5cham_chamada	Não	IE5	cod_bxs, dt_inicial
XPKCHAM_CHAMADA	Sim	PK	identificacao, dt_inicial, cod_bxs, chave

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RBXSXCHAMADA	SITE_BXS	cod_bxs	cod_bxs

## CHAM\_RAMAL

Contém os registros de todos os atendimentos das chamadas nos ramais e agentes, incluindo portas de URA, grupos DAC, ramais de agentes, etc.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
cod_bxs	integer	Identificação da plataforma.	Sim
chave	integer	Para chamadas saintes, identifica o processo que está originando a chamada (266 = PABX); em chamadas entrantes sempre é utilizado a chave do TJUN (8);	Sim
identificacao	integer	Instância interna que diferencia as chamadas no mesmo segundo;	Sim
dt_inicial	timestamp	Data inicial da chamada	Sim
cod_cifra	varchar(25)	Identificação do atendimento da chamada por um processo/serviço. Cifras de acesso ao serviço ou de um grupo de dispositivos.	Sim
dt_identificacao	timestamp	Identificação do atendimento da chamada por um processo/serviço. Data de identificação do processo que deverá receber a chamada (no caso de chamada recebida) ou data da transferência em caso de transferência de nível (entre processos).	Sim
id_dt_atendimento	timestamp	Identificação do atendimento da chamada por um ramal ou PA. Data do recebimento da chamada pelo Ramal ou PA.	Sim
id_ramal	varchar(20)	Identificação do atendimento da chamada por um ramal ou PA. Ramal ou PA.	Sim
dt_termino	timestamp	Data de término do atendimento da chamada pelo Ramal ou PA.	Não
id_tipo_operacao	integer	Identificação do tipo de operação realizado pelo Ramal sobre uma chamada.	Não
tempo_total	integer	Tempo(em segundos) em que a chamada esteve no ramal ou PA.	Não
tempo_desatend	integer	Tempo(em segundos) em que a chamada ficou em espera durante o atendimento.	Não
temp_conversacao	integer	Tempo(em segundos)de conversação.	Não
tempo_toque	integer	Tempo(em segundos)desde o recebimento da chamada pelo ramal ou PA até o atendimento.	Não
id_conta	varchar(20)	Se houver um agente ativo no ramal que recebeu a chamada, este campo conterá o número da conta do agente (identificação do gente na switch).	Não
id_dt_login	timestamp	Se houver um agente ativo no ramal que recebeu a chamada, este campo conterá a data de login do agente.	Não
fig_tipoatend	char(1)	Indica o tipo de "atendimento" realizado pelo ramal. O - Origem.	Não
fig_pausa	char(1)	Indica se o agente estava em pausa no momento da geração/recebimento da chamada. S - Sim, N - Não.	Não
id_cifra_servico	varchar(25)	Identificação do serviço. Cifras de acesso ao serviço ou de um grupo de dispositivos.	Não
ramal_transf	varchar(20)	Ramal para onde a chamada foi transferida.	Não
status_gravacao	integer	identifica se a chamada foi gravada.	Não
tempo_gravacao	integer	Tempo de gravação da chamada no ramal.	Não
id_telefonista	integer	Identificação da telefonista.	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XIE1CHAM_RAMAL	Não	IE1	id_ramal, id_dt_atendimento
XIE2CHAM_RAMAL	Não	IE2	id_conta, id_dt_login
XIE3CHAM_RAMAL	Não	IE3	status_gravacao

XIE4RAMAL	Não	IE4	id_dt_login, id_conta, id_cifra_servico, cod_bxs, dt_termino
XPKCHAM_RAMAL	Sim	PK	dt_inicial, cod_bxs, chave, identificacao, cod_cifra, dt_identificacao, id_dt_atendimento, id_ramal

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RSERVICOXRAMAL	CHAM_SERVICO	dt_inicial, cod_bxs, chave, identificacao, cod_cifra, dt_identificacao	dt_inicial, cod_bxs, chave, identificacao, cod_cifra, dt_identificacao

## CHAM\_RAMAL\_AUX

Contém as informações básicas das chamadas com transbordo de reentrada de grupo quando configurado no processo.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
cod_bxs	integer	Identificação da plataforma.	Sim
chave	integer	Para chamadas saintes, identifica o processo que está originando a chamada (266 = PABX); em chamadas entrantes sempre é utilizado a chave do TJUN (8);	Sim
identificacao	integer	Instância interna que diferencia as chamadas no mesmo segundo;	Sim
dt_inicial	timestamp	Data Inicial da chamada	Sim
cod_cifra	varchar(25)	Identificação do atendimento da chamada por um processo/serviço. Cifras de acesso ao serviço ou de um grupo de dispositivos.	Sim
dt_identificacao	timestamp	Identificação do atendimento da chamada por um processo/serviço. Data de identificação do processo que deverá receber a chamada (no caso de chamada recebida) ou data da transferência em caso de transferência de nível (entre processos).	Sim
id_dt_atendimento	timestamp	Identificação do atendimento da chamada por um ramal ou PA. Data do recebimento da chamada pelo Ramal ou PA.	Sim
id_ramal	varchar(20)	Identificação do atendimento da chamada por um ramal ou PA. Ramal ou PA.	Sim
dt_termino	timestamp	Data de término do atendimento da chamada pelo Ramal ou PA.	Não
id_tipo_operacao	integer	Identificação do tipo de operação realizado pelo Ramal sobre uma chamada.	Não
tempo_total	integer	Tempo(em segundos) em que a chamada esteve no ramal ou PA.	Não
tempo_desatend	integer	Tempo(em segundos) em que a chamada ficou em espera durante o atendimento.	Não
temp_conversacao	integer	Tempo(em segundos)de conversação.	Não
tempo_toque	integer	Tempo(em segundos)desde o recebimento da chamada pelo ramal ou PA até o atendimento.	Não
id_conta	varchar(20)	Se houver um agente ativo no ramal que recebeu a chamada, este campo conterá o número da conta do agente (identificação do gente na switch).	Não
id_dt_login	timestamp	Se houver um agente ativo no ramal que recebeu a chamada, este campo conterá a data de login do agente.	Não
flg_tipoatend	char(1)	Indica o tipo de "atendimento" realizado pelo ramal. O - Origem.	Não
flg_pausa	char(1)	Indica se o agente estava em pausa no momento da geração/recebimento da chamada. S - Sim, N - Não.	Não
id_cifra_servico	varchar(25)	Identificação do serviço. Cifras de acesso ao serviço ou de um grupo de dispositivos.	Não
ramal_transf	varchar(20)	Ramal para onde a chamada foi transferida.	Não
status_gravacao	integer	identifica se a chamada foi gravada.	Não
tempo_gravacao	integer	Tempo de gravação da chamada no ramal.	Não
id_telefonista	integer	Identificação da telefonista.	Não

## Índices

### CCNT\_CONTATO

Contém informações dos serviços utilizados durante uma chamada

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XIE1CHAM_RAMALAUx	Não	IE1	id_ramal, id_dt_atendimento
XIE2CHAM_RAMALAUx	Não	IE2	id_conta, id_dt_login
XIE4CHAMRAMALAUx	Não	IE4	id_dt_login, id_conta, id_cifra_servico, cod_bxs, dt_termino
XPKCHAMRAMALAUx	Sim	PK	dt_inicial, cod_bxs, chave, identificacao, cod_cifra, dt_identificacao, id_dt_atendimento, id_ramal

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_contato	integer	Identificação do Contato	Sim
id_tipo_midia	integer	Identificação da Midia	Sim

id_servico	integer	Identificador do Serviço	Não
origem	varchar(320)	Número que Originou a chamada	Não
destino	varchar(320)	Número de destino da chamada	Não
dt_inicio	timestamp	Data início da chamada	Não
dt_final	timestamp	Data Término da chamada	Não
duracao	integer	Duração total da chamada.	Não
flg_liberacao	char	Quem desligou a chamada 'A' : Quem ligou 'B' : Quem recebeu a chamada	Não
ddd	integer	Informa o DDD da origem quando a chamada for entrante e DDD do destino quando a chamada for sainte.	Não
num_posicao_fila	integer	Caso tenha fila, este campo conterà a informação da posição da fila em que a chamada foi colocada.	Sim
id_estado	integer	Identificação do Estado.	Não
flg_envio_chat_por_email	char	Indica se houve envio dos dados de chat por e-mail 1: Sim	Não
id_chamada	integer	Identificador da chamada	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCCNT_CONTATO	Sim	PK	id_contato
XIE2CCNT_CONTATO	Não	IE	dt_inicio
XIF8CCNT_CONTATO	Não	IF8	id_tipo_midia
XIF9CCNT_CONTATO	Não	IF9	id_servico

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RCCNTMIDIAXCONTATO	CCNT_TIPO_MIDIA	id_tipo_midia	id_tipo_midia
RCCNTSERVOXCCNT	CCNT_SERVICO	id_servico	id_servico
RCCNT_CHAMADAXCCNT	CCNT_CHAMADA	id_chamada	id_chamada
RESTADXCCNTCONTATO	CCNT_ESTADO	id_estado	id_estado

## CCNT\_CONTATO\_ATEND

Contém as informações de todas as chamadas: consultas, transferidas, normais, etc.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_atendimento	integer	Identificação do Atendimento	Sim
id_contato	integer	Identificação do Contato	Sim
num_iteracao	integer	Número da interação no contato Sendo que 0 a primeira interação.	Não
chave_contato	varchar(80)	Chave gerado pelos processos das mídias, trataemail, tratachat, etc.	Sim
id_tipo_midia	integer	Identificação da Mídia	Sim
id_servico	integer	Identificador do Serviço	Não
dt_inicio	timestamp	Data Início da Interação da Chamada	Sim
dt_atendimento	timestamp	Data de atendimento da Interação da chamada	Não
dt_final	timestamp	Data de Término da Interação da Chamada	Não
tempo_fila	integer	Tempo total em que a chamada esperou na fila	Não
tempo_toque	integer	Tempo em que a chamada ficou tocando (ringando)	Não
tempo_convers	integer	Tempo de conversação da chamada	Não
tempo_total	integer	Tempo Total da Chamada	Não
tempo_hold	integer	Tempo de Hold (música)	Não
tempo_pos_atend	integer	Tempo de Pós-Atendimento	Não
plano_atend	integer	Plano em que a chamada foi atendida Número cuja o primeiro é o 1.	Não
id_resultado	integer	Identificação do Resultado da chamada	Não
flg_interno	char	Indica se a chamada é interna ou externa: <ul style="list-style-type: none"> <li>'0': Externo</li> <li>'1': Interno</li> </ul>	Não



flg_entrante	char	Indica se a chamada é Entrante ou Sainte: <ul style="list-style-type: none"> <li>'0': Sainte</li> <li>'1': Entrante</li> </ul>	Não
flg_consulta	char	Indica se é uma consulta: <ul style="list-style-type: none"> <li>'0': Não é uma Consulta</li> <li>'1': Sim é uma Consulta</li> </ul>	Não
origem	varchar(320)	Origem da Chamada(Número de A)	Não
destino	varchar(320)	Destino da Chamada(Número de B)	Não
id_classificacao	integer	Identificação da Classificação no Dominio Pabx	Não
id_dominio_pabx	integer	Identificação do dominio do pabx	Não
complemento	varchar(50)	Complemento da chamada Obs: Utilizado normalmente para realizar integrações. - Utilizado pelo CallBack para saber qual a chave_contato que originou o CallBack.	Não
flg_conferencia	char	Indica se a chamada é uma Conferencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>0: Chamada Normal</li> <li>1: Conferência</li> </ul>	Não
dt_classificacao	timestamp	Data/hora em que foi feita a classificação da chamada.	Não
destino_transferencia	varchar(320)	Informação do ramal ou ponto de roteamento quando a chamada é finalizada por transferência	Não
dado_associado	varchar(500)	Campo para trafegar os dados	Não
flg_gravacao	char	Indica se foi efetuada a gravação da chamada <ul style="list-style-type: none"> <li>1: Sim</li> </ul>	Não

## Índices

Nome	Chave única	Tipo	Atributos
XPKCCNTCONTATATEND	Sim	PK	id_atendimento
XIE1CONTATOATEND	Não	IE	dt_inicio
XIE2CONTATO_ATEND	Não	IE	id_contato
XIE3CCNT_CONTATO_ATEND	Não	IE	dt_final; dt_inicio; id_tipo_midia id_atendimento
XIE4CCNT_CONTATO_A	Não	IE	origem
XIE5CCNTATO_ATEND	Não	IE	chave_contato; id_servico

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RCCNTCONTATOXATEND	CCNT_CONTATO	id_contato	id_contato
RCCNTRESULTXATEND	CCNT_RESULTADO	id_resultado	id_resultado
RCCNTTPMIDIAATEND	CCNT_TIPO_MIDIA	id_tipo_midia	id_tipo_midia
RCCNTSERVXATEND	CCNT_SERVICO	id_servico	id_servico
RCCNT_CLASSIFICACA	CCNT_CLASSIFICACAO	id_classificacao	id_dominio_pabx
		id_dominio_pabx	id_classificacao

## TIPO\_OPERACAO

Contém a descrição do tipo de operação realizado sobre uma chamada.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
id_tipo_operacao	integer	Identificação do tipo de operação realizado pelo ramal sobre uma chamada.	Sim
descricao	varchar (80)	Descrição da operação	Não

## Índices

xpktipo_operacao	Sim	PK	id_tipo_operacao
------------------	-----	----	------------------

## Relacionamentos (FKs)

Nome	Tabela associada	Atributos da tabela	Atributos da tabela associada
RTIPOOPERACAOXRAMA	CHAM_RAMAL	id_tipo_operacao	id_tipo_operacao

# Integração de Gravações e Chamadas do Interact

[Página Inicial](#)

## Objetivo

Com o objetivo de realizar consultas ao banco de dados para implementar a integração entre o Interact, o PABX, com outros sistemas foi desenvolvida uma função no banco de dados para obter as listagens de chamadas no PABX (entrantes e saintes) e no Interact (entrantes, saintes manuais e saintes discador). Foi desenvolvida a função GET\_LISTA\_CHAMADAS para obter a listagem de todas as chamadas geradas e recebidas pela plataforma com o detalhamento abaixo

PABX: Geradas por ramais e contas;

PABX: Recebidas por ramais;

PABX: Recebidas e depois abandonadas em fila Grupo do PABX;

PABX: Chamadas geradas e recebidas pela telefonista;

Interact: Geradas de forma manual por PAs (pessoal e serviço);

Interact: Geradas pelo Dialer;

Interact: Chamadas recebidas e abandonas em fila;

## Integração

### Parâmetros de conexão ao banco de dados Postgres

Atributo	Valor
Host	IP do servidor de banco de dados
Porta	5432 do banco de dados
login	op390_17
senha	tsj123
database	gravador

### Parâmetros de conexão ao banco de dados DB2

Atributo	Valor
Host	IP do servidor de banco de dados
Porta	50000 do banco de dados
login	op390_17
senha	tsj123
database	digitro

## Detalhamento da função GET\_LISTA\_CHAMADAS

## Parâmetros de entrada da função

A função GET\_LISTA\_CHAMADAS possui a assinatura cujos parâmetros são descritos abaixo

Nome parâmetro	Tipo de dados	Descrição parâmetro
p_dt_inicial	timestamp	Data e Hora Inicial do Período
p_dt_final	timestamp	Data e Hora Final do Período

## Observações

a. O período informado na chamada da função GET\_LISTA\_CHAMADAS não pode ser superior a 31 dias.

## Estrutura da tabela de retorno da função GET\_LISTA\_CHAMADAS

A função GET\_LISTA\_CHAMADAS retorna uma tabela com a listagem das chamadas realizadas dentro do período, cuja estrutura é detalhada abaixo

Nome coluna	Tipo dados	Descrição coluna
DT_INICIO_CHAMADA	timestamp	Data e hora do início da chamada.
DT_TERMINO_CHAMADA	timestamp	Data e hora do termino da chamada.
ID_ORIGEM_CHAMADA	varchar(255)	Número Origem da Chamada.
ID_DESTINO_CHAMADA	varchar(255)	Número destino da chamada.
VLR_DURACAO_CHAMADA	bigint	Tempo total de ocupação da chamada em segundos.
TEMPO_TOQUE	integer	Tempo que a chamada ficou tocando no ramal.
TEMPO_CONVERS	integer	Tempo de conversação.
TEMPO_HOLD	integer	Tempo de interrupção.
TEMPO_POS_ATEND	integer	Tempo de pós-atendimento.
FLG_LIBERACAO	char(1)	Indica quem liberou a chamada. O valor A indica que a liberação da chamada ocorreu na origem; o valor B indica que a liberação foi no destino; o valor I indica indeterminado, geralmente ocorre nas chamadas internas.
FLG_CONSULTA	char(1)	Flag indicador de consulta. 1 para sim e 0 para não.
FLG_CONFERENCIA	char(1)	Flag indicador de conferência. 1 para sim e 0 para não.
DDD	integer	DDD do número de destino da chamada
PLANO_ATEND	integer	Perfil de atendimento da chamada, onde 0, indica sem perfil
FLG_CHAMADA_ENTRANTE	char(1)	Flag indicador de chamada entrante. 1 para sim e 0 para não.
FLG_CHAMADA_SAINTE	char(1)	Flag indicador de chamada sainte. 1 para sim e 0 para não.

FLG_CHAMADA_INTERNA	char(1)	Flag indicador de chamada interna. 1 para sim e 0 para não.
FLG_CHAMADA_TRANSFERIDA	char(1)	Flag indicador de chamada transferida. 1 para sim e 0 para não.
ID_TRANSFERIDA_POR	varchar(20)	Identificador do agente que realizou a transferência da chamada.
ID_AGENTE	varchar(20)	Identificador do Agente.
NOME_AGENTE	varchar(255)	Nome do Agente.
ID_CONDICAO_TERMINO	integer	Identificador da condição de término da chamada no serviço
DE_CONDICAO_TERMINO	varchar	Descrição da condição de término da chamada no serviço
ID_CLASSIFICACAO_CHAMADA	char(1)	Identificador da classificação da chamada (ver tabela de classificação de chamada logo abaixo).
ID_CAMPANHA_SERVICO	integer	Identificador da campanha do PABX ou do serviço ativo do Interact.
NM_CAMPANHA_SERVICO	varchar(255)	Nome da campanha do PABX ou do serviço ativo do Interact.
ID_CONTATO_EXTERNO	varchar(50)	Identificação do contato na base de terceiros.
ID_TELEFONE_EXTERNO	bigint	Identificação do telefone na base de terceiros.
TELEFONE	varchar(20)	Número telefone contato
COMPLEMENTO	varchar(255)	Complemento do contato.
DADOS_ASSOCIADOS	text	Campo para trafegar os dados.
ID_ESTADO	integer	Estado da chamada: 0-Standby, 1-Reagendado, 2-Sucesso, 3-Insucesso, 4-Eliminado
NU_TELEFONE_AGENDAMENTO	varchar(20)	Número telefônico reagendamento
DT_AGENDAMENTO_INI	varchar(20)	Data e hora reagendamento ou janela de horário
DT_AGENDAMENTO_FIM	varchar(20)	Data e hora reagendamento ou janela de horário
AGENTE_FIDELIZADO	varchar(20)	Agente fidelizado

## Exemplo de Chamada à Function, conectado ao banco de dados Interact

**Exemplo 1: Retornar as chamadas realizadas na plataforma realizadas até um dia atrás.**

```
--Postgres
select * from
get_lista_chamadas( now():timestamp - interval
'1 day', now():timestamp
) as a;
```

```
--DB2
select * from table(get_lista_chamadas( current
timestamp - 1 day,current timestamp )) as a;
```

# Integração de Gravações e Chamadas do Interact

[Página Inicial](#)

## Objetivo

O objetivo desta integração é fornecer para o cliente, através de funções armazenadas no banco de dados Postgres dentro do database GRAVADOR, as informações das chamadas gravadas, utilizadas para a monitoria de qualidade.

## Integração

### Parâmetros de conexão ao banco de dados Postgres

Atributo	Valor
Host	IP do servidor de banco de dados
Porta	5432 do banco de dados
login	op390_17
senha	tsj123
database	gravador

### Parâmetros de conexão ao banco de dados DB2

Atributo	Valor
Host	IP do servidor de banco de dados
Porta	50000 do banco de dados
login	op390_17
senha	tsj123
database	digipro

## Funções

Nome função	Descrição função
GET_LISTA_GRAVACOES	Retorna as informações das gravações.
GET_GRAVACOES_PABX	Retorna as informações das gravações e das chamadas registradas no PABX.
GET_GRAVACOES_INTERACT	Retorna as informações das gravações e das chamadas registradas no Interact.

### Parâmetros de entrada das funções

As funções: GET\_LISTA\_GRAVACOES, get\_gravacoes\_pabx e get\_gravacoes\_interact

possuem a mesma assinatura cujos parâmetros são descritos abaixo

Nome parâmetro	Tipo de dados	Descrição parâmetro
P_DT_INICIAL	timestamp	Data e Hora Inicial do Período
P_DT_FINAL	timestamp	Data e Hora Final do Período
P_ID_SERVICO	varchar(20)	Identificador do serviço
P_NM_SERVICO	varchar(70)	Nome do serviço

## Observações

- O período informado na chamada das funções não pode ser superior a 31 dias.
- A consulta pelo serviço é opcional podendo ser informado o código, ou o nome do serviço ou **NULL** em ambos os parâmetros caso se deseje realizar a consulta somente pelo período.

## Estrutura da tabela de retorno das funções

As funções: GET\_LISTA\_GRAVACOES, GET\_GRAVACOES\_PABX e GET\_GRAVACOES\_INTERACT, retornam uma tabela com as gravações selecionadas de acordo com os parâmetros informados, cuja estrutura é detalhada abaixo

Nome coluna	Tipo dados	Descrição coluna
ID_SERVICO	varchar(20)	Identificador do serviço.
NM_SERVICO	varchar(70)	Nome do serviço.
DT_INICIO_GRAVACAO	timestamp	Data e hora no formato YYYY-MM-DD HH24:MI:SS, informando o início da gravação.
DT_TERMINO_GRAVACAO	timestamp	Data e hora no formato YYYY-MM-DD HH24:MI:SS, informando o fim da gravação.
DURACAO	integer	Duração da gravação em segundos.
AGENTE	varchar(255)	Identificador do agente associado à gravação.
IP_GRAVADOR	varchar(255)	IP do servidor onde esta localizado a gravação.
PATH_ARQUIVO	varchar(255)	Caminho e nome do arquivo contendo a gravação da chamada.
DESCRICAO	varchar(255)	Informações do protocolo.
ORIGEM	varchar(255)	Origem da gravação.
DESTINO	varchar(255)	Destino da gravação.
DT_INICIO_CHAMADA	timestamp	Data e hora no formato YYYY-MM-DD HH24:MI:SS, informando o início da chamada. Retorna apenas para as funções get_gravacoes_pabx e get_gravacoes_interact.
DT_TERMINO_CHAMADA	timestamp	Data e hora no formato YYYY-MM-DD HH24:MI:SS, informando o fim da chamada. Retorna apenas para as funções get_gravacoes_pabx e get_gravacoes_interact.
DURACAO_CHAMADA	bigint	Duração da chamada em segundos. Retorna apenas para as funções get_gravacoes_pabx e get_gravacoes_interact.

## Exemplos de Chamada às Functions, conectado ao banco de dados gravador

**Exemplo 1: Retornar as gravações para o serviço cujo código é 39 realizadas até um dia atrás.**

```
--Postgres
select * from GET_LISTA_GRAVACOES(
now()::timestamp - interval '1 day' ,
now()::timestamp,
'39',
null
) as a;
```

```
--DB2
select * from table(GET_LISTA_GRAVACOES(
current timestamp - 1 day ,
current timestamp,
'39',
null
)) as a;
```

**Exemplo 2: Retornar as gravações e as chamadas registradas no Interact realizadas até um dia atrás.**

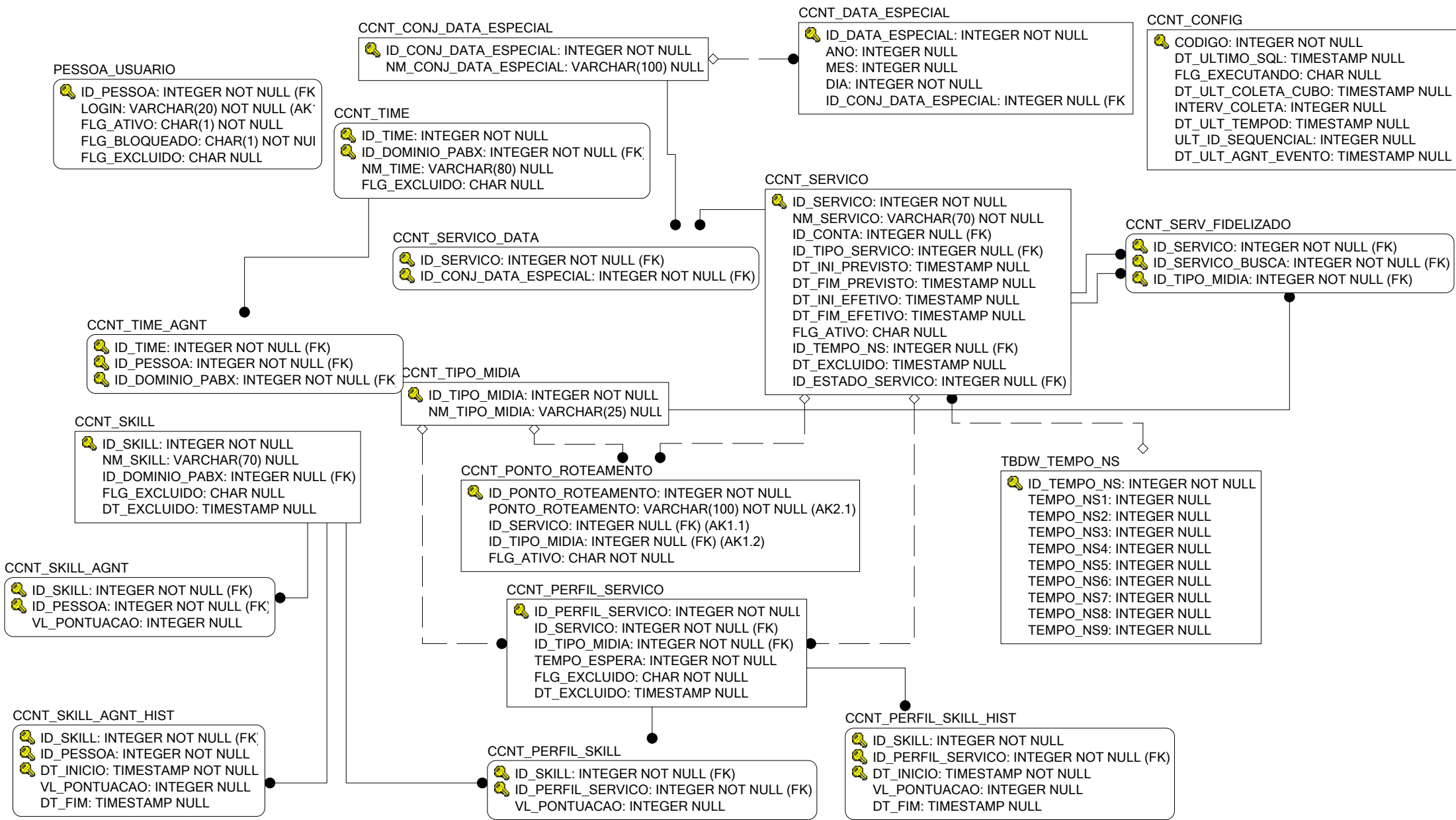
```
--Postgres
select * from get_gravacoes_interact(
now()::timestamp - interval '1 day' ,
now()::timestamp,
null,
null) as a;
```

```
--DB2
select * from table(get_gravacoes_interact(
current timestamp - 1 day ,
current timestamp,
null,
null)) as a;
```

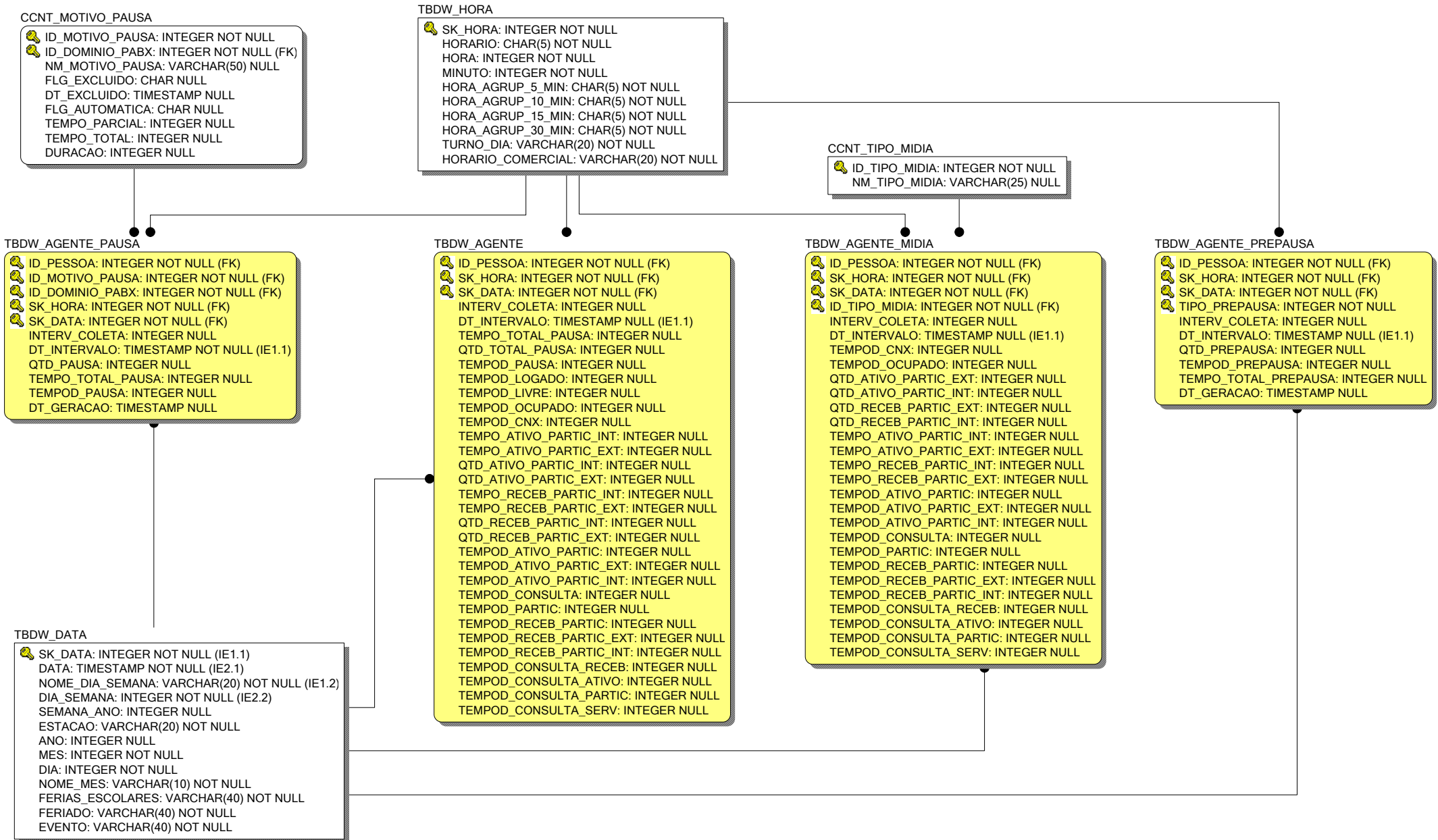




# Interact Configuração



# Interact - Cubos Agentes



# Interact - Cubos (Serviços / Agente-Serviços)

TBDW\_SERVICO

ID\_SERVICO: INTEGER NOT NULL (FK) (IE2.2,IE3.2)  
ID\_TIPO\_MIDIA: INTEGER NOT NULL (FK)  
SK\_DATA: INTEGER NOT NULL (FK) (IE2.1)  
SK\_HORA: INTEGER NOT NULL (FK) (IE3.1)  
ID\_DDD: INTEGER NOT NULL (FK)  
DT\_INTERVALO: TIMESTAMP NULL (IE1.1)  
ID\_TEMPO\_NS: INTEGER NOT NULL (FK)  
INTERV\_COLETA: INTEGER NULL  
QTD\_RECEBIDA: INTEGER NULL  
TEMPO\_CONVERS\_RECEB: INTEGER NULL  
TEMPO\_TOTAL\_RECEB: INTEGER NULL  
QTD\_ATEND: INTEGER NULL  
QTD\_ATEND1: INTEGER NULL  
QTD\_ATEND2: INTEGER NULL  
QTD\_ATEND3: INTEGER NULL  
QTD\_ATEND4: INTEGER NULL  
QTD\_ATEND5: INTEGER NULL  
QTD\_ATEND6: INTEGER NULL  
QTD\_ATEND7: INTEGER NULL  
QTD\_ATEND8: INTEGER NULL  
QTD\_ATEND9: INTEGER NULL  
TEMPO\_ABAND: INTEGER NULL  
QTD\_ABAND: INTEGER NULL  
TEMPO\_ABANDANTES: INTEGER NULL  
QTD\_ABANDANTES: INTEGER NULL  
TEMPO\_ABANDANTES\_FILA: INTEGER NULL  
QTD\_ABANDANTES\_FILA: INTEGER NULL  
TEMPO\_ABAND\_FILA: INTEGER NULL  
QTD\_ABAND\_FILA: INTEGER NULL  
QTD\_ABAND\_FILA1: INTEGER NULL  
QTD\_ABAND\_FILA2: INTEGER NULL  
QTD\_ABAND\_FILA3: INTEGER NULL  
QTD\_ABAND\_FILA4: INTEGER NULL  
QTD\_ABAND\_FILA5: INTEGER NULL  
QTD\_ABAND\_FILA6: INTEGER NULL  
QTD\_ABAND\_FILA7: INTEGER NULL  
QTD\_ABAND\_FILA8: INTEGER NULL  
QTD\_ABAND\_FILA9: INTEGER NULL  
TEMPO\_ABAND\_RAMAL: INTEGER NULL  
QTD\_ABAND\_RAMAL: INTEGER NULL  
TEMPO\_TRANSBORDO: INTEGER NULL  
QTD\_TRANSBORDO: INTEGER NULL  
TEMPO\_POS\_ATEND: INTEGER NULL  
TEMPO\_MAX\_ESPERA\_FILA: INTEGER NULL  
TEMPO\_HOLD: INTEGER NULL  
QTD\_HOLD: INTEGER NULL  
QTD\_MIN\_AGENTE: INTEGER NULL  
QTD\_MAX\_AGENTE: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO: INTEGER NULL  
TEMPO\_CONVERS\_ATIVO: INTEGER NULL  
TEMPO\_TOTAL\_ATIVO: INTEGER NULL  
VL\_CHAM\_ATIVO: INTEGER NULL  
QTD\_ATEND\_PERFIL1: INTEGER NULL  
QTD\_ATEND\_PERFIL2: INTEGER NULL  
QTD\_ATEND\_PERFIL3: INTEGER NULL  
QTD\_ATEND\_PERFIL4: INTEGER NULL  
QTD\_ABAND\_PERFIL1: INTEGER NULL  
QTD\_ABAND\_PERFIL2: INTEGER NULL  
QTD\_ABAND\_PERFIL3: INTEGER NULL  
QTD\_ABAND\_PERFIL4: INTEGER NULL  
QTD\_ABAND\_PERFIL\_APOSA: INTEGER NULL  
QTD\_ABAND\_PERFIL\_APOSA4: INTEGER NULL  
QTD\_CONSULTA: INTEGER NULL  
TEMPO\_CONSULTA: INTEGER NULL  
TEMPO\_TRANSFERIDO: INTEGER NULL  
QTD\_TRANSFERIDO: INTEGER NULL  
QTD\_CHAM\_COM\_TOQUE: INTEGER NULL  
TEMPO\_TOQUE: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_ABANDONADA: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_BLOQUEIO: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_FALHA\_ALOCACAO: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_FALHA\_CONGEST: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_FALHA\_DESUIVO: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_FALHA\_GERACAO: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_FALHA\_PREENDED: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_FALHA\_SINALIZACAO: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_FAX: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_LINHA\_OCUPADA: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_NAO\_ATEND: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_NUMERO\_INVALIDO: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_SEM\_AGENTE: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_SEM\_CREDITO: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_SUCESSO: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_TRANSFERIDA: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_URA\_SE\_CPD: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_URA\_SE\_SINALIZACAO: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_SUCESSO\_ENC\_ATEND: INTEGER NULL  
QTD\_DESIST\_RESP\_MIDIA: INTEGER NULL  
QTD\_DESIST\_ENVIO\_MIDIA: INTEGER NULL  
TEMPO\_PARA\_ATENDER: INTEGER NULL  
TEMPO\_DE\_ATENDIMENTO: INTEGER NULL  
TEMPO\_AGENTE\_ESPERANDO: INTEGER NULL  
TEMPO\_MAX\_ATEND: INTEGER NULL  
QTD\_INATIVIDADE\_AGENTE: INTEGER NULL  
QTD\_ENCAMINHADO: INTEGER NULL  
QTD\_ABAND\_REJ\_AGENT: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_RECEBIDA: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_ABAND: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_ABAND\_RAMAL: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_ATEND: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_ATEND1: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_ATEND2: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_ATEND3: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_ATEND4: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_ATEND5: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_ATEND6: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_ATEND7: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_ATEND8: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_ATEND9: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_ENTRARAM\_FILA: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_TRANSBORDO: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_TRANSFERIDO: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_BLOQUEADA: INTEGER NULL  
TEMPO\_IT1\_ENTRARAM\_FILA\_ATEND: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_RESOLVIDA: INTEGER NULL  
TEMPO\_IT1\_ENTRARAM\_FILA: INTEGER NULL  
TEMPO\_IT1\_CONVERS\_RECEB: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_ATEND\_MEDIATO: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_ENCAMINHADO: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_DESVIADA\_EM\_FILA: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_ABAND\_REJ\_AGENT: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_ATIVO: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_ATIVO\_ATEND: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_ATIVO\_ABANDONADA: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_ATIVO\_SEM\_AGENTE: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_ATIVO\_NAO\_ATEND: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_ATIVO\_LINHA\_OCUPADA: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_ATIVO\_SEM\_SUCESSO: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_ATIVO\_RESOLVIDA: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_ABAND\_FILA: INTEGER NULL  
QTD\_ABAND\_TRANSF: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_ABAND\_RAMAL: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_ABAND\_REJ\_AGENT: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_TRANSF\_FILA: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_TRANSF\_FORA: INTEGER NULL  
QTD\_CONSULTA\_ATEND: INTEGER NULL  
QTD\_EMAIL\_RETIDO: INTEGER NULL  
QTD\_GERAD\_PERFIL1: INTEGER NULL  
QTD\_GERAD\_PERFIL2: INTEGER NULL  
QTD\_GERAD\_PERFIL3: INTEGER NULL  
QTD\_GERAD\_PERFIL4: INTEGER NULL  
QTD\_GERAD\_PERFIL\_APOSA: INTEGER NULL  
QTD\_GER\_ABAND\_PERFIL1: INTEGER NULL  
QTD\_GER\_ABAND\_PERFIL2: INTEGER NULL  
QTD\_GER\_ABAND\_PERFIL3: INTEGER NULL  
QTD\_GER\_ABAND\_PERFIL4: INTEGER NULL  
QTD\_GER\_ABAND\_PERFIL\_APOSA: INTEGER NULL  
QTD\_INATIVIDADE\_INTERLOC: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_ABAND\_ENTRARAM\_FILA: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_ABAND\_TRANSF: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_ATIVO\_ABAND\_RAMAL: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_ATIVO\_ABAND\_REJ\_AGENT: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_ATIVO\_TRANSFERIDA: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_ATIVO\_TRANSF\_FILA: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_ATIVO\_TRANSF\_FORA: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_CONSULTA: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_DESIST\_RESP\_MIDIA: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_EMAIL\_RETIDO: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_INATIVIDADE\_AGENTE: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_INATIVIDADE\_INTERLOC: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_TRANSB\_TAMANHO\_FILA: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_TRANSB\_TEMPO\_FILA: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_TRANSF\_FILA: INTEGER NULL  
QTD\_IT1\_TRANSF\_FORA: INTEGER NULL  
QTD\_LIBERANTES\_MIN\_URA: INTEGER NULL  
QTD\_MAX\_AGENTES\_LOGADOS: INTEGER NULL  
QTD\_MIN\_AGENTES\_LOGADOS: INTEGER NULL  
QTD\_RECEB\_FORA\_HORARIO: INTEGER NULL  
QTD\_RESOLVIDA: INTEGER NULL  
QTD\_TRANSFERENCIA\_EXTERNA: INTEGER NULL  
QTD\_TRANSF\_FILA: INTEGER NULL  
QTD\_TRANSF\_FORA: INTEGER NULL  
TEMPO\_ABAND\_ATIVO: INTEGER NULL  
TEMPO\_ABAND\_RAMAL\_ATIVO: INTEGER NULL  
TEMPO\_CONSULTA\_ATEND: INTEGER NULL  
TEMPO\_HOLD\_ATIVO: INTEGER NULL  
TEMPO\_IT1\_ABAND: INTEGER NULL  
TEMPO\_IT1\_ABAND\_ATIVO: INTEGER NULL  
TEMPO\_IT1\_ABAND\_RAMAL: INTEGER NULL  
TEMPO\_IT1\_ABAND\_RAMAL\_ATIVO: INTEGER NULL  
TEMPO\_IT1\_CONSULTA: INTEGER NULL  
TEMPO\_IT1\_CONSULTA\_ATEND: INTEGER NULL  
TEMPO\_IT1\_CONVERS\_ATIVO: INTEGER NULL  
TEMPO\_IT1\_HOLD: INTEGER NULL  
TEMPO\_IT1\_HOLD\_ATIVO: INTEGER NULL  
TEMPO\_IT1\_POS\_ATEND: INTEGER NULL  
TEMPO\_IT1\_POS\_ATEND\_ATIVO: INTEGER NULL  
TEMPO\_IT1\_TRANSBORDO: INTEGER NULL  
TEMPO\_POS\_ATEND\_ATIVO: INTEGER NULL

TBDW\_TEMPO\_NS  
ID\_TEMPO\_NS: INTEGER NOT NULL  
TEMPO\_NS1: INTEGER NULL  
TEMPO\_NS2: INTEGER NULL  
TEMPO\_NS3: INTEGER NULL  
TEMPO\_NS4: INTEGER NULL  
TEMPO\_NS5: INTEGER NULL  
TEMPO\_NS6: INTEGER NULL  
TEMPO\_NS7: INTEGER NULL  
TEMPO\_NS8: INTEGER NULL  
TEMPO\_NS9: INTEGER NULL

DDD  
ID\_DDD: INTEGER NOT NULL  
UF\_CHAR(2) NULL (FK)  
DESCRICAO\_REGAO: VARCHAR(100) NULL  
COD\_MUNICIPIO: INTEGER NULL

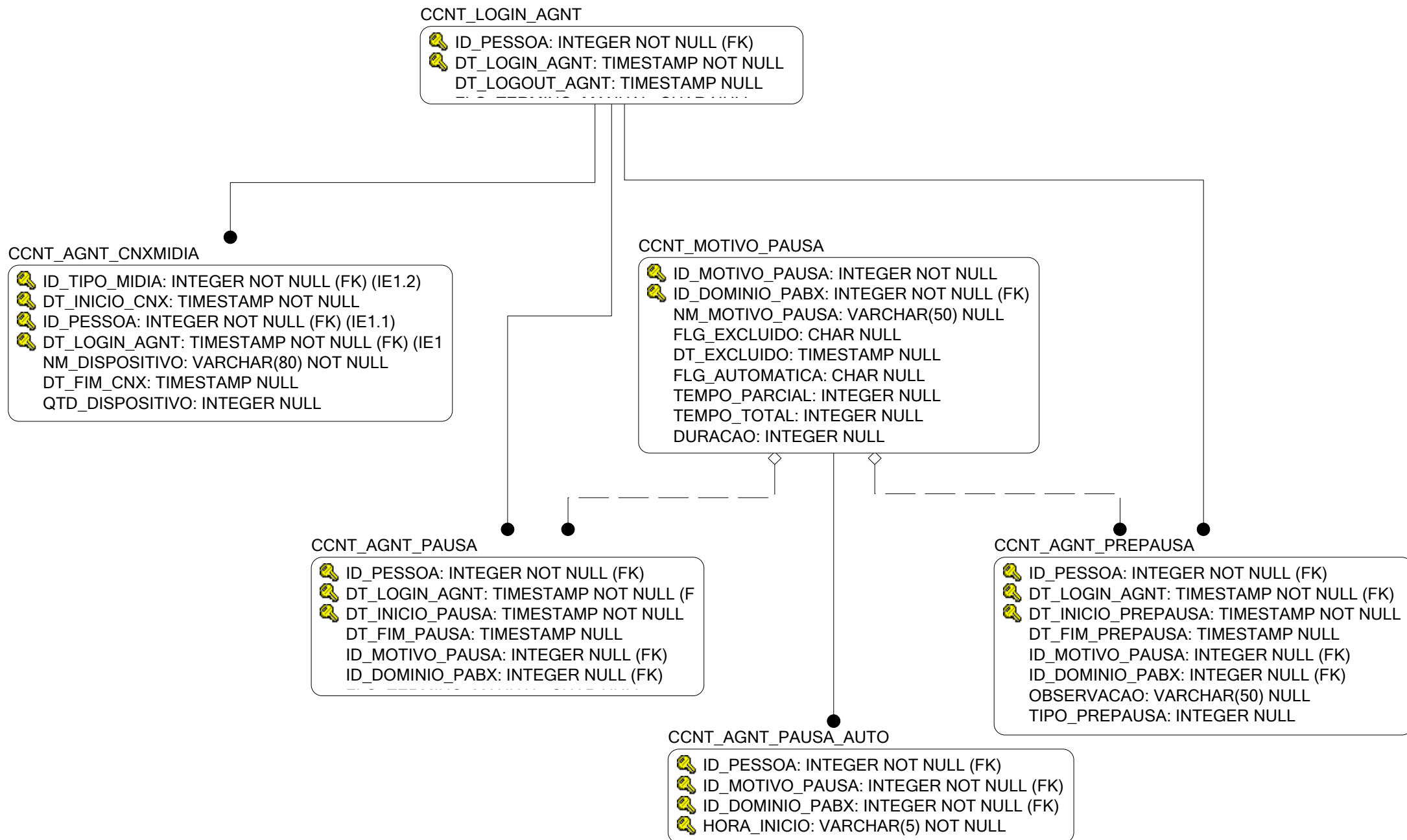
CCNT\_TIPO\_MIDIA  
ID\_TIPO\_MIDIA: INTEGER NOT NULL  
NM\_TIPO\_MIDIA: VARCHAR(25) NULL

TBDW\_ITI\_AGENTE\_SERVICO  
ID\_PESSOA: INTEGER NOT NULL (FK)  
ID\_SERVICO: INTEGER NOT NULL (FK) (IE2.1)  
SK\_HORA: INTEGER NOT NULL (FK) (IE3.1)  
SK\_DATA: INTEGER NOT NULL (FK) (IE4.1)  
ID\_DDD: INTEGER NOT NULL (FK) (IE5.1)  
ID\_TIPO\_MIDIA: INTEGER NOT NULL (FK) (IE6.1)  
DT\_INTERVALO: TIMESTAMP NULL (IE1.1)  
INTERV\_COLETA: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO: INTEGER NULL  
TEMPO\_TOTAL\_ATIVO: INTEGER NULL  
TEMPO\_CONVERS\_ATIVO: INTEGER NULL  
QTD\_RECEB: INTEGER NULL  
TEMPO\_TOTAL\_RECEB: INTEGER NULL  
TEMPO\_CONVERS\_RECEB: INTEGER NULL  
QTD\_ATEND: INTEGER NULL  
TEMPO\_POS\_ATEND: INTEGER NULL  
TEMPO\_HOLD: INTEGER NULL  
QTD\_HOLD: INTEGER NULL  
QTD\_RESOLVIDA: INTEGER NULL  
QTD\_TRANSFERIDO: INTEGER NULL  
TEMPO\_MAX\_ATEND: INTEGER NULL  
TEMPO\_MIN\_ATEND: INTEGER NULL  
QTD\_ABAND\_RAMAL: INTEGER NULL  
QTD\_ABAND\_RAMAL\_RECEB: INTEGER NULL  
QTD\_CONSULTA\_RECIB: INTEGER NULL  
TEMPO\_CONSULTA\_RECIB: INTEGER NULL  
QTD\_CONSULTA\_ATIVA: INTEGER NULL  
TEMPO\_CONSULTA\_ATIVA: INTEGER NULL  
QTD\_DESIST\_ENVIO\_MIDIA: INTEGER NULL  
TEMPO\_DESIST\_ENVIO\_MIDIA: INTEGER NULL  
QTD\_INATIVIDADE\_AGENTE: INTEGER NULL  
QTD\_ENCAMINHADO: INTEGER NULL  
QTD\_ABAND\_REJ\_AGENT: INTEGER NULL  
QTD\_ABAND\_REJ\_AGENT: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_ABANDONADA: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_ABAND\_RAMAL: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_ABAND\_REJ\_AGENT: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_ATEND: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_LINHA\_OCUPADA: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_NAO\_ATEND: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_RESOLVIDA: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_SEM\_SUCESSO: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_TRANSFERIDA: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_TRANSF\_FILA: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_TRANSF\_FORA: INTEGER NULL  
QTD\_DESIST\_RESP\_MIDIA: INTEGER NULL  
QTD\_EMAIL\_RETIDO: INTEGER NULL  
QTD\_INATIVIDADE\_INTERLOC: INTEGER NULL  
QTD\_TRANSF\_FILA: INTEGER NULL  
QTD\_TRANSF\_FORA: INTEGER NULL

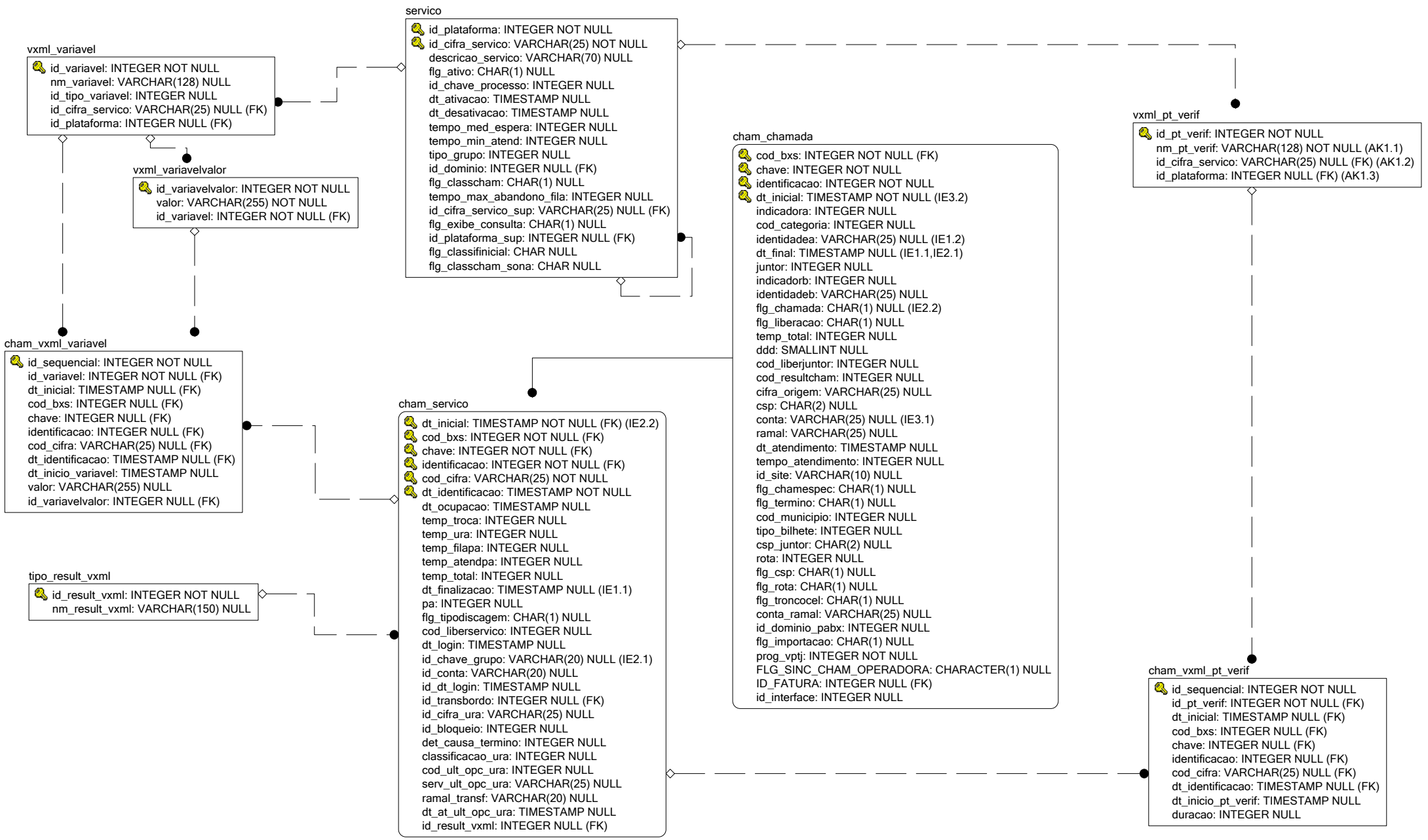
TBDW\_AGENTE\_SERVICO  
ID\_PESSOA: INTEGER NOT NULL (FK)  
ID\_SERVICO: INTEGER NOT NULL (FK) (IE2.1)  
SK\_HORA: INTEGER NOT NULL (FK) (IE3.1)  
SK\_DATA: INTEGER NOT NULL (FK) (IE4.1)  
ID\_DDD: INTEGER NOT NULL (FK) (IE5.1)  
ID\_TIPO\_MIDIA: INTEGER NOT NULL (FK) (IE6.1)  
DT\_INTERVALO: TIMESTAMP NULL (IE1.1)  
INTERV\_COLETA: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO: INTEGER NULL  
TEMPO\_TOTAL\_ATIVO: INTEGER NULL  
TEMPO\_CONVERS\_ATIVO: INTEGER NULL  
QTD\_RECEB: INTEGER NULL  
TEMPO\_TOTAL\_RECEB: INTEGER NULL  
TEMPO\_CONVERS\_RECEB: INTEGER NULL  
QTD\_ATEND: INTEGER NULL  
TEMPO\_POS\_ATEND: INTEGER NULL  
TEMPO\_HOLD: INTEGER NULL  
QTD\_HOLD: INTEGER NULL  
QTD\_RESOLVIDA: INTEGER NULL  
QTD\_TRANSFERIDO: INTEGER NULL  
TEMPO\_MAX\_ATEND: INTEGER NULL  
TEMPO\_MIN\_ATEND: INTEGER NULL  
QTD\_ABAND\_RAMAL: INTEGER NULL  
QTD\_ABAND\_RAMAL\_RECEB: INTEGER NULL  
QTD\_CONSULTA\_RECIB: INTEGER NULL  
TEMPO\_CONSULTA\_RECIB: INTEGER NULL  
QTD\_CONSULTA\_ATIVA: INTEGER NULL  
TEMPO\_CONSULTA\_ATIVA: INTEGER NULL  
QTD\_DESIST\_ENVIO\_MIDIA: INTEGER NULL  
TEMPO\_DESIST\_ENVIO\_MIDIA: INTEGER NULL  
QTD\_INATIVIDADE\_AGENTE: INTEGER NULL  
QTD\_ENCAMINHADO: INTEGER NULL  
QTD\_ABAND\_REJ\_AGENT: INTEGER NULL  
QTD\_ABAND\_REJ\_AGENT: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_ABANDONADA: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_ABAND\_RAMAL: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_ABAND\_REJ\_AGENT: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_ATEND: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_LINHA\_OCUPADA: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_NAO\_ATEND: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_RESOLVIDA: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_SEM\_SUCESSO: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_TRANSFERIDA: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_TRANSF\_FILA: INTEGER NULL  
QTD\_ATIVO\_TRANSF\_FORA: INTEGER NULL  
QTD\_DESIST\_RESP\_MIDIA: INTEGER NULL  
QTD\_EMAIL\_RETIDO: INTEGER NULL  
QTD\_INATIVIDADE\_INTERLOC: INTEGER NULL  
QTD\_TRANSF\_FILA: INTEGER NULL  
QTD\_TRANSF\_FORA: INTEGER NULL

TBDW\_DATA  
SK\_DATA: INTEGER NOT NULL (IE1.1)  
DATA: TIMESTAMP NOT NULL (IE2.1)  
NOME\_DIA\_SEMANA: VARCHAR(20) NOT NULL (IE1.2)  
DIA\_SEMANA: INTEGER NOT NULL (IE2.2)  
SEMANA\_ANO: INTEGER NULL  
ESTACAO: VARCHAR(20) NOT NULL  
ANO: INTEGER NULL  
MES: INTEGER NOT NULL  
DIA: INTEGER NOT NULL  
NOME\_MES: VARCHAR(10) NOT NULL  
FERIAS\_ESCOLARES: VARCHAR(40) NOT NULL  
FERIADO: VARCHAR(40) NOT NULL  
EVENTO: VARCHAR(40) NOT NULL

TBDW\_HORA  
SK\_HORA: INTEGER NOT NULL  
HORARIO: CHAR(5) NOT NULL  
HORA: INTEGER NOT NULL  
MINUTO: INTEGER NOT NULL  
HORA\_AGRUP\_5\_MIN: CHAR(5) NOT NULL  
HORA\_AGRUP\_10\_MIN: CHAR(5) NOT NULL  
HORA\_AGRUP\_15\_MIN: CHAR(5) NOT NULL  
HORA\_AGRUP\_30\_MIN: CHAR(5) NOT NULL  
URNO\_DIA: VARCHAR(20) NOT NULL  
HORARIO\_COMERCIAL: VARCHAR(20) NOT NULL



# URA VXML e Persona 3 (Voz)



# Ura CHAT

