Webex Contact Center دليل مستخدم مدير الحملة

إصدار 4.2.1.2501

المقر الرئيسي في الأمريكتين
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 USA
http://www.cisco.com Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387) الفاكس: 408 527-0883

تخضع المواصفات والمعلومات المتعلقة بالمنتجات الواردة في هذا الدليل للتغيير دون إشعار. يُعتقد أن جميع البيانات والمعلومات والتوصيات الواردة في هذا الدليل دقيقة ولكنها مقدمة دون أي ضمان من أي نوع، صريحًا كان أم ضمنيًا. يجب أن يتحمل المستخدمون المسؤولية الكاملة عن استخدامهم لأي من المنتجات.

تم وضع ترخيص البرنامج والضمان المحدود للمنتج المرافق في حزمة المعلومات التي يتم شحنها مع المنتج والتي تم تضمينها هنا من خلال هذه الإشارة. إذا لم تتمكن من تحديد موقع ترخيص البرنامج أو الضمان المحدود، فاتصل بممثل CISCO لديك للحصول على نسخة.

يعد تنفيذ Cisco لضغط عنوان TCP عبارة عن مواءمة لبرنامج تم تطويره بواسطة جامعة كاليفورنيا، في بيركلي (UCB) كجزء من نسخة المجال العام الخاص بجامعة UCB لنظام التشغيل UNIX. جميع الحقوق محفوظة. حقوق الطبع والنشر © لعام 1981، أعضاء مجلس جامعة كاليفورنيا.

بصرف النظر عن أي ضمان آخر وارد هنا، يتم توفير جميع ملفات المستندات والبرامج الخاصة بهؤلاء الموردين "كما هي" مع جميع الأخطاء. تخلي شركة CISCO والموردون المذكورون أعلاه مسؤوليتهم عن جميع الضمانات، الصريحة أو الضمنية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الضمانات المتعلقة بالقابلية للتسويق، والملاءمة لغرض معين، وعدم الانتهاك أو الناشئة عن سير التعاملات أو الاستخدام أو الممارسة التجارية.

لا تتحمل شركة CISCO أو موردوها بأي حال من الأحوال المسؤولية عن أي أضرار غير مباشرة أو خاصة أو تبعية أو عرضية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الأرباح المفقودة أو الخسائر أو الأضرار التي تلحق بالبيانات الناشئة عن الاستخدام أو عدم القدرة على استخدام هذا الدليل، حتى إذا تم إخطار شركة CISCO أو مورديها بإمكانية حدوث مثل هذه الأضرار.

لا يُقصد من عناوين بروتوكول الإنترنت (IP) وأرقام الهواتف المستخدمة في هذا المستند أن تكون عناوين وأرقام هواتف فعلية. يتم عرض أي أمثلة ومخرجات عرض الأمر ومخططات تصميم الشبكة والأشكال الأخرى المضمنة في المستند لأغراض توضيحية فقط. أي استخدام لعناوين IP فعلية أو أرقام الهواتف في المحتوى التوضيحي هو غير مقصود ومن قبيل الصدفة.

تعتبر جميع النسخ المطبوعة والنسخ الإلكترونية المكررة نسخا غير خاضعة للرقابة ويجب الرجوع إلى النسخة الأصلية عبر الإنترنت للحصول على أحدث إصدار.

يوجد لدى Cisco أكثر من 200 مكتب في جميع أنحاء العالم. يتم سرد العناوين وأرقام الهواتف وأرقام الفاكس على موقع Cisco على www.cisco.com/go/offices. #

إن Cisco وشعار Cisco هما علامتان تجاريتان أو علامتان تجاريتان مسجلتان لشركة Cisco Systems و/أو الشركات التابعة لها في الولايات المتحدة والبلدان الأخرى. لعرض قائمة بالعلامات التجارية Cisco، انتقل إلى عنوان URL هذا: www.cisco.com/go/trademarks. تعد العلامات التجارية الخاصة بالجهات الأخرى التي ورد ذكرها هنا ملكية خاصة لمالكيها المعنيين. لا يعني استخدام كلمة شريك بالضرورة وجود علاقة شراكة بين شركة Cisco وأية شركة أخرى. (1110R)

حقوق النشر 2024 © لشركة Cisco Systems, Inc. جميع الحقوق محفوظة.

المعلومات القانونية

تخضع المواصفات والمعلومات المتعلقة بالمنتجات الواردة في هذا الدليل للتغيير دون إشعار. يُعتقد أن جميع البيانات والمعلومات والتوصيات الواردة في هذا الدليل دقيقة ولكنها مقدمة دون أي ضمان من أي نوع، صريحًا كان أم ضمنيًا. يجب أن يتحمل المستخدمون المسؤولية الكاملة عن استخدامهم لأي من المنتجات.

تم وضع ترخيص البرنامج والضمان المحدود للمنتج المرافق في حزمة المعلومات التي يتم شحنها مع المنتج والتي تم تضمينها هنا من خلال هذه الإشارة. إذا لم تتمكن من تحديد موقع ترخيص البرنامج أو الضمان المحدود، فاتصل بممثل CISCO لديك للحصول على نسخة.

يعد تنفيذ Cisco لضغط عنوان TCP عبارة عن مواءمة لبرنامج تم تطويره بواسطة جامعة كاليفورنيا، في بيركلي (UCB) كجزء من نسخة المجال العام الخاص بجامعة UCB لنظام التشغيل UNIX. جميع الحقوق محفوظة. حقوق الطبع والنشر © لعام 1981، أعضاء مجلس جامعة كاليفورنيا.

بصرف النظر عن أي ضمان آخر وارد هنا، يتم توفير جميع ملفات المستندات والبرامج الخاصة بهؤلاء الموردين "كما هي" مع جميع الأخطاء. تخلي شركة CISCO والموردون المذكورون أعلاه مسؤوليتهم عن جميع الضمانات، الصريحة أو الضمنية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الضمانات المتعلقة بالقابلية للتسويق، والملاءمة لغرض معين، وعدم الانتهاك أو الناشئة عن سير التعاملات أو الاستخدام أو الممارسة التجارية.

لا تتحمل شركة CISCO أو موردوها بأي حال من الأحوال المسؤولية عن أي أضرار غير مباشرة أو خاصة أو تبعية أو عرضية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الأرباح المفقودة أو الخسائر أو الأضرار التي تلحق بالبيانات الناشئة عن الاستخدام أو عدم القدرة على استخدام هذا الدليل، حتى إذا تم إخطار شركة CISCO أو مورديها بإمكانية حدوث مثل هذه الأضرار.

لا يُقصد من عناوين بروتوكول الإنترنت (IP) وأرقام الهواتف المستخدمة في هذا المستند أن تكون عناوين وأرقام هواتف فعلية. يتم عرض أي أمثلة ومخرجات عرض الأمر ومخططات تصميم الشبكة والأشكال الأخرى المضمنة في المستند لأغراض توضيحية فقط. أي استخدام لعناوين IP فعلية أو أرقام الهواتف في المحتوى التوضيحي هو غير مقصود ومن قبيل الصدفة.

تعتبر جميع النسخ المطبوعة والنسخ الإلكترونية المكررة نسخا غير خاضعة للرقابة ويجب الرجوع إلى النسخة الأصلية عبر الإنترنت للحصول على أحدث إصدار.

يوجد لدى Cisco أكثر من 200 مكتب في جميع أنحاء العالم. يتم سرد العناوين وأرقام الهواتف وأرقام الفاكس على موقع Cisco على Cisco.com.

تغيير الملاحظة

يوضح هذا المستند التحديثات التي تم إجراؤها على دليل المستخدم الخاص بالإصدار. يتضمن سجلا مفصلا للتغييرات عبر أقسام مختلفة.

قسم	تغيير الوصف	سبب التغيير	التاريخ	الإصدار
المستخدمون > الأدوار	الوصول المستند إلى الدور للتقارير تفعيل التحكم في رؤية البيانات بناء على أذونات المستخدم: • يتم تطبيقه على التقارير السابقة - إصدار تجريبي، مع عناصر تحكم في الحملات ومجموعات الحملات والوكلاء عند تسجيل السجلات. • تخضع عوامل تصفية الحملات ومجموعات Cam-paign والوكلاء في تقارير الإصدار التجريبي التاريخية الآن للحقوق المعينة لهذه الكيانات. • تتم إضافة حقوق الوكيل كإدخال جديد لكافة المتصلين. لا يكون عامل تصفية العامل Tab مرئيا إلا إذا تم توفير حقوق الوكلاء.	تنفيذ التقارير التاريخية - بيتا	07/02/2025	4.2.1.2501
مصمم البرنامج النصي	تحسينات مصمم البرنامج النصي • تحديثات تصميم الصفحة: تمت إزالة شريط القائمة الأيسر الذي يسرد المجموعات المتاحة. يعرض Tab الأول ، المسمى الآن "قائمة" ، جميع النماذج المتوفرة في النظام. • علامات التبويب والوظائف: • القائمة Tab: تعرض شبكة تحتوي على معلومات متعلقة بالقائمة. • نموذج Tab:	تحسينات مصمم البرنامج النصي	07/02/2025	4.2.1.2501

	• تمت إضافة قائمة منسدلة جديدة لتحديد حملة ، مما يسمح للمستخدمين بإنشاء نماذج خاصة ب cam- paigns. • تم نقل عناصر إنشاء النموذج السابقة في القائمة اليسرى إلى أعلى التنقل Tab. • كل أشكال الخلق الوظيفي لم تتغير. • تقرير Tab: • تمت إزالة شريط القائمة الجانبي الذي يسرد التقارير واستبداله ب Tab التنقل أسفل شريط التنقل الرئيسي. • تظل وظائف التقرير دون تغيير.			
نظام > وكلاء التوقيع	يسمح خيار إعادة تعيين العملاء في قائمة النظام الآن للمستخدمين بإعادة تعيين جهات اتصال AEM و PCB لوكلاء مختلفين ، بما في ذلك الوكلاء المحذوفون أو غير النشطين. • في السابق ، تمت إزالة العوامل المحذوفة من نظام Cam- paign Manager أثناء المزامنة ، مما يجعل	إعادة تعيين تحسينات الوكلاء	07/02/2025	4.2.1.2501

	جهات الاتصال المرتبطة غير ملائمة. • مع هذا التحسين ، يتم الاحتفاظ بالعوامل المحذوفة / غير النشطة في نظام AE مع علامة (IsDeleted = 1) في جدول OBD_AgentSkills ، بدلا من إزالتها. • يضمن ذلك بقاء الوكلاء المحذوفين/غير النشطين مرئيين في صفحة إعادة تعيين الوكلاء، مما يسمح للمستخدمين بتصفية جهات الاتصال الخاصة بهم وإعادة تعيينها إلى وكلاء آخرين. ملاحظة: لا تنطبق ميزات معاودة الاتصال الشخصية وAEM على Webex CC.			
منطقة > النظام /الرمز البريدي	تحديث تكوين الحالة • يتم نقل تكوين الدولة إلى مجموعة جديدة مع المنطقة والرمز البريدي ، مما يخلق واجهة أكثر سهولة ومنطقية للتشكيلات الجغرافية للشيخوخة. • تمت إزالة State Tab من مجموعة قانون الولاية ، ومواءمتها مع الكيانات الجغرافية ذات الصلة.	تغييرات قانون الولاية	07/02/2025	4.2.1.2501
تكوين الذكاء الاصطناعي > الحملة	يتم تبسيط التكوين الذكاء الاصطناعي Tab لعرض التغييرات الأساسية فقط ، مما يخلق واجهة أنظف وأكثر سهولة في الاستخدام. تقوم واجهة المستخدم بإلغاء تشغيل العناصر التالية: • أفضل وقت للاتصال تبديل. • شريط تمرير عتبة جهة الاتصال (الحد الأقصى: 100) مع زر حفظ للاستجابة. لقد أزلنا RPC و	تكوين الذكاء الاصطناعي Tab تحسينات	7 فبراير2025 ,	4.2.1.2501

	حاسبة العتبة من واجهة المستخدم.			
تحميل الحملة > جهة اتصال	تمت إزالة خيارات اسم المنطقة في تحميل جهات الاتصال - تحميل يدوي وملف تعريف ملف تعريف و Salesforce و Acqueon ، تمت إزالة خيارات اسم المنطقة التالية: • المنطقة الزمنية للحملة • المنطقة الزمنية الخاصة بالمنطقة • المنطقة الزمنية الخاصة بالرمز البريدي • المنطقة - الرمز البريدي - المنطقة الزمنية الخاصة • المنطقة الزمنية الخاصة بالولاية لا يزال من الممكن تحميل حقل اسم المنطقة (المنطقة الزمنية) كحقل اختياري.	المنطقة الخضراء وقانون الولاية وتحسينات كتلة الاتصال	07/02/2025	4.2.1.2501
حملة > مجموعات المناطق الخضراء	تمت إزالة خيارات اسم المنطقة في تحميل جهات الاتصال - تحميل يدوي وملف تعريف ملف تعريف و Salesforce و Acqueon ، تمت إزالة خيارات اسم المنطقة التالية: - المنطقة الزمنية للحملة - المنطقة الزمنية الخاصة بالمنطقة - المنطقة الزمنية الخاصة بالرمز البريدي - المنطقة - الرمز البريدي - المنطقة الزمنية الخاصة - المنطقة الزمنية الخاصة بالولاية لا يزال من الممكن تحميل حقل اسم المنطقة (المنطقة الزمنية) كحقل اختياري.	المنطقة الخضراء وقانون الولاية وتحسينات كتلة الاتصال	07/02/2025	4.2.1.2501
حملة > مجموعات المناطق الخضراء	تكوينات المنطقة الخضراء المرنة - تتوفر الآن خيارات متعددة لحساب المنطقة الخضراء في تشكيل الحملة. - يتم تمكين مفتاح تبديل Greenzone but- ton دائما ولا يمكن تعطيله.	المنطقة الخضراء وقانون الولاية وتحسينات كتلة الاتصال	07/02/2025	4.2.1.2501

	• يلزم تحديد منطقة خضراء واحدة على الأقل، مع تعيين المنطقة الزمنية للحملة كتحديد افتراضي للحملات الجديدة. خيارات تكوين المنطقة الخضراء المرنة • المنطقة الزمنية للحملة • المنطقة التي تم تحميلها • الحالة • الرمز البريدي والرمز البريدي الإضافي • رمز المنطقة (الوضع الحالي أو جميع الأوضاع • الرمز البريدي للوضع (الوضع الحالي أو جميع الأوضاع)			
حملة > قانون الولاية	تحسينات على قانون الولاية يوفر تكوين قانون الولاية المحسن الآن مرونة أكبر من خلال السماح بتحديدات متعددة. خيارات تكوين قانون الولاية • الحالة • الرمز البريدي والرمز البريدي الإضافي • رمز المنطقة (الوضع الحالي أو جميع الأوضاع) • الرمز البريدي للوضع (الوضع الحالي أو جميع الأوضاع)	المنطقة الخضراء وقانون الولاية وتحسينات كتلة الاتصال	07/02/2025	4.2.1.2501
حملة > مجموعات المناطق الخضراء	إزالة المنطقة الخضراء المحسنة كخيار محدد • تمت إزالة المنطقة الخضراء المحسنة كخيار ستاندالون. • يمكن للمستخدمين الآن تحديد -com bination من الأخضر المرن-	المنطقة الخضراء وقانون الولاية وتحسينات كتلة الاتصال	07/02/2025	4.2.1.2501

	خيارات المنطقة بناء على متطلباتهم. • مزيج من جميع الخيارات المتاحة سيكون مكافئا للمنطقة الخضراء المحسنة. خيارات حساب المنطقة الخضراء بعد إزالة المنطقة الخضراء المحسنة • المنطقة الزمنية للحملة • المنطقة التي تم تحميلها • الحالة • الرمز البريدي والرمز البريدي الإضافي • رمز المنطقة (الوضع الحالي أو جميع الأوضاع) • الرمز البريدي للوضع (الوضع الحالي أو جميع الأوضاع)			
الرمز البريدي للنظام >	تكوين إضافي للرمز البريدي • لا يمكن تمكين الرمز البريدي الإضافي دون تمكين الرمز البريدي. • ومع ذلك ، يمكن تمكين الرمز البريدي بشكل مستقل في المنطقة الخضراء المرنة وقانون الولاية المحسن.	المنطقة الخضراء وقانون الولاية وتحسينات كتلة الاتصال	07/02/2025	4.2.1.2501
تحميل الحملة > جهة اتصال	تحسينات تحميل جهات الاتصال في تحميل جهات الاتصال - تحميل يدوي ، وملف تعريف ، و Salesforce ، وتحميل ملف تعريف Acqueon ، أصبح تعيين حقل الرمز البريدي إلزاميا الآن عند تحديد تعيين حقل الرمز البريدي الإضافي.	المنطقة الخضراء وقانون الولاية وتحسينات كتلة الاتصال	07/02/2025	4.2.1.2501
مجموعة الحملات > المنطقة الزمنية	تمت إزالة إعدادات المنطقة الزمنية من مجموعات الحملات.	المنطقة الخضراء وقانون الولاية وتحسينات كتلة الاتصال	07/02/2025	4.2.1.2501
> الحملة	تحسينات نوع استخدام المنطقة الزمنية	المنطقة الخضراء، الولاية	07/02/2025	4.2.1.2501

نوع استخدام المنطقة الزمنية	في تكوين الحملة، الخيارات المتاحة لنوع استخدام المنطقة الزمنية هي: • بلا • تجاوز • في حالة تحديد خيار تجاوز، سيعرض النظام المناطق الزمنية الممكنة للنظام.	القانون ، وتحسينات كتلة الاتصال		
حملة > جرين زون	• تحدد الشروط المتعددة كيفية طلب جهات الاتصال استنادا إلى إعدادات المنطقة الخضراء المرنة. • سيتم الاتصال بجهات الاتصال فقط في حالة استيفاء الشروط المطلوبة.	يشرح التسليم القائم على اللباقة بناء على تقاطع مجموعات Greenzone المختلفة	07/02/2025	4.2.1.2501
الحملة > قوائم جهات الاتصال	تحديث المنطقة الزمنية لقوائم جهات الاتصال وصفحة التحميل العمومية • في قوائم جهات الاتصال Tab ضمن الحملات، تعرض الحقول المنخفضة الآن التاريخ والوقت استنادا إلى المنطقة الزمنية للنظام الذي تم تكوينه بدلا من UTC (المنطقة الزمنية للخادم): • الحقل "وقت البدء" في علامة التبويب الفرعية "قائمة جهات الاتصال". o • الحقل "وقت المعالجة" في القائمة المحذوفة- Tab. • في صفحة التحميل العمومية، يقوم الحقل "وقت التحميل" بعرض التاريخ والوقت استنادا إلى المنطقة الزمنية للنظام المهيأ بدلا من التوقيت العالمي المنسق (UTC) (المنطقة الزمنية للخادم). ملاحظة: هذا هو الإصدار التجريبي.	قائمة جهات الاتصال - التحسينات المتعلقة بالمنطقة الزمنية	07/02/2025	4.2.1.2501
حملة	جهة اتصال معاينة WxCC المحسنة	WxCC مجموعة ما قبل	07/02/2025	4.2.1.2501

المجموعات >	الحالة من خلال دمجها مع نتيجة الاتصال الهاتفي - عملية إغلاق تخطي الوكيل. يسمح ذلك بإدارة إستراتيجية الاتصال بشكل أفضل عندما يتم وضع علامة على حالة جهة اتصال ما قبل العرض على أنها "إجراء".	View تحديث حالة جهة الاتصال		
التحميل العالمي للنظام >	الاستخدام المقيد لعلامات الاقتباس الفردية ضمن جزء القيمة من condition عندما ينشئ المستخدمون شروطا لتحميل جهات الاتصال.	لإصلاح مشكلة بناء الجملة التي تؤدي إلى تحميل الأخطاء	07/02/2025	4.2.1.2501
دليل المستخدم > توافق > النظام > البحث السريع	تم تعديل البحث السريع لعرض أرقام الهواتف عند وضع علامة على رقم هاتف جهة اتصال أو بريدها الإلكتروني ك DNC أو NDNC ضمن نوع *Phone Num- ber* . تظهر حقول العمل عند إضافة تفاصيل جهة اتصال ك DNC أو NDNC ضمن نوع حقل العمل. تم تعديل قسم البحث السريع ضمن قسم التوافق.	لتعزيز مكانة المستخدم في نتائج البحث المتعلقة بأنواع DNC و NDNC.	25/10/2010	4.2.1.2410
دليل المستخدم > حملة > إنشاء كاميرا - paign > cam-paign Group	يتم تنفيذ ميزة أسلوب الطلب المعجل (ADM) بدءا من هذا الإصدار. تتم إزالة ملاحظة من الخطوة 3 من قسم تحديد المجموعة، وتتم إضافة قسم جديد بعنوان الطلب السريع بعد تحديد المجموعة. بالإضافة إلى ذلك ، يتم تضمين قسم جديد يسمى Control Agent Desktop في نهاية دليل المستخدم.	الطلب السريع هو طريقة لإجراء مكالمات صادرة بطريقة أكثر توافقا. فهو يبسط عملية الاتصال بشكل فعال، مما يقلل من الوقت والجهد اللازمين من قبل الوكلاء لإجراء المكالمات. يوضح هذا التغيير حالة تأهيل الميزة ، مما يضمن أن المستخدمين على دراية بفوائدها التي تركز على الامتثال والتحسينات التشغيلية.	25/10/2010	4.2.1.2410

دليل المستخدم > تنبيه > كام- التنبؤ والمراقبة	تم إهمال قسمي توقعات الحملة ومراقبة الكاميرا ضمن التنبيهات في هذا الإصدار. تتم إزالة عناصر القائمة الفرعية، ولم تعد متوفرة في الارتباط السريع أو أقسام الأدوار والحقوق. تم الآن تحويل وظيفة التنبيه إلى عنصر القائمة الرئيسية لتحسين إمكانية الوصول والتنقل المبسط.	لإعلام المستخدمين بإهمال ميزات التنبيه المحددة وإعادة هيكلة نظام التنبيه للحصول على تجربة مستخدم أفضل.	25/10/2010	4.2.1.2410
دليل المستخدم لحملة > > CSS	تم التعديل لعرض رسالة تأكيد عند النقر فوق زر الحذف لشروط CSS. يجب على المستخدمين الآن تأكيد الحذف قبل المتابعة. تم تحديث الخطوة 7 ب ضمن CSS > ترتيب حسب.	لضمان وعي المستخدم ومنع عمليات الحذف من خلال طلب التأكيد قبل إنهاء الإجراءات.	25/10/2010	4.2.1.2410
دليل المستخدم > المجموعة > إضافة كاميرا صوتية - مجموعة paign > وضع السرعة التنبؤي	تمت إضافة ملاحظة للخطوة 2b. ملاحظة: يجب أن يكون معدل الطلب المعين هنا أقل من أو يساوي القيمة المحددة في الحقل الحد الأقصى لمعدل الطلب.	لتوفير توضيح بشأن قيود معدل الطلب.	16/08/2024	4.2.1.2407
دليل المستخدم > Webex Contact Center Dialer	تمت إضافة ملاحظة للخطوة 9. ملاحظة: يتطلب أي تغيير يتم إجراؤه على إعدادات "المتصل" مزامنة جديدة لاسترداد جميع النتائج على Webex Contact Center Dialer.	لتوفير توضيح حول الحاجة إلى المزامنة بعد تغيير الإعدادات.	16/08/2024	4.2.1.2407

العناصر المهملة

قسم	وصف السلعة	التاريخ	الإصدار
التوافق مع > النظام	تمت إزالة خيار تحميل JSON لنوع Com- pliance للتحميل.	07/02/2025	4.2.1.2501
المجموعات > المناطق الزمنية	إهمال المناطق الزمنية داخل مجموعات الحملات • تم إهمال القدرة على تعيين توقيتات للمناطق الزمنية داخل مجموعة الحملات.	07/02/2025	4.2.1.2501

	• يمكن للعملاء الاستمرار في تكوين التوقيتات المخصصة على مستوى الحملة باستخدام خيار تجاوز.		
تفاصيل > الحملات Home صفحة > لوحة معلومات الأداء	إهمال وقت الإنجاز المتوقع تتم إزالة ميزة "وقت الإكمال المتوقع" من لوحة معلومات الحملة والأداء. لا توجد خيارات بديلة متاحة لهذه الوظيفة. ينصح العملاء والشركاء الذين يستخدمون هذه الميزة حاليا بالاتصال ب Acqueon للحصول على مزيد من المساعدة.	07/02/2025	4.2.1.2501
مصمم البرنامج النصي	تم إهمال استخدام البرامج النصية VB ل PreCall و SMS والبريد الإلكتروني داخل الحملات. ننصح العملاء بالترحيل إلى البرامج النصية المستندة إلى المكتبة لمواصلة الوظائف.	07/02/2025	4.2.1.2501

جدول المحتويات

تغيير الملاحظة 2
العناصر المهملة 10
إشراك العملاء 15
تكامل 15
Webex Contact Center 15
دليل مستخدم مدير الحملة 16
وحدة تحكم مدير الحملة 16
دعم اللغة 16
صفحة Home 16
أدوات الصفحة Home 17
لقطات في الوقت الحقيقي 17
روابط سريعة 18
روابط سريعة خاصة بالحملة 18
قائمة المهام 19
انتهاك الترخيص 19
حملة 19
المتطلبات المسبقه 20
بدء الاستخدام 20
إنشاء حملة 25
مجموعة الحملة 26
استراتيجية الاتصال 27
تفاصيل الحملة 29
تكوين الحملة 33
المجموعة 76
الوصول إلى مجموعة 76
إضافة مجموعة حملة صوتية 76
إضافة مجموعة حملة يدوية 80
تهيئة النظام 81
وسائط 85
المنطقة الزمنية 86
امتثال 88
التحميل العالمي 94
نتائج الأعمال 102
الولاية ورمز المنطقة والرمز البريدي 104
قانون الولاية 107
العطل 110
الرابط 111
ملف التعريف 112

الامتثال للخصوصية 117
إعدادات أخرى 120
إعادة تعيين الوكلاء 123
معايير الأعمال العالمية 125
حالة التوفر العالي 127
مصادقة الهوية 127
تصدير أو استيراد الحملة 129
فئة الحملة 131
تكوين موفر CPaaS 133
API مفاتيح 135
منشئ شروط الامتثال 137
حماية معلومات تحديد الهوية الشخصية 140
Webex Contact Center المسجل 142
استراتيجية الاتصال 143
إضافة أوضاع 143
استراتيجية الاتصال - الأنواع 144
إنشاء استراتيجية الاتصال 144
إدارة الوضع 146
ترخيص 148
تقرير الاستخدام 149
مستخدم 152
إنشاء المستخدم 152
حقول 153
إنشاء مستخدمين 153
إنشاء مستخدمي المجال 155
إنشاء SSO مستخدمين 156
ادوار 157
مصمم البرنامج النصي 163
دليل المكالمات 163
تنبيهات 170
إعلامات النظام 171
إعلامات النظام 171
مراقب الحملة 175
توقعات الحملة 176
ادوات 178
التطهير والأرشفة 179
تحكم Agent Desktop 189
الفلاتر المتاحة 189
تسجيل الدخول 189
حالة الوكيل 189
الخروج 190

إشراك العملاء

مدير الحملة هو أداة قوية لإدارة الحملات وإدارة القوائم. تم تصميمه بوظائف وميزات تهدف إلى زيادة اتصالات الطرف الأيمن وتحقيق أهداف أعمال الحملة من خلال التفاعلات الخارجية متعددة القنوات. يسمح مدير الحملة بجدولة استراتيجيات التحديد المختلفة حسب الوقت من اليوم واليوم من الأسبوع. يسمح بالتحكم في تسلسل قنوات الاتصال أو إدارة أفضل قناة أو رقم للاتصال به في الوقت الأمثل بذكاء. يضمن مدير الحملة الامتثال للقوانين الفيدرالية وقوانين الولاية و TCPA و FDCPA (اللائحة F) مع زيادة نسبة القائمة إلى أقصى حد بمعدلات نجاح عالية.

تكامل

Webex Contact Center

يوفر مدير الحملة مدير الحملة والامتثال ل Webex Contact Center. يستخدم Webex Contact Center Dialer المدمج في أوضاع السرعة المختلفة. يوفر مدير الحملة المعلومات اللازمة لإدارة اللباقة ويلتزم أيضا بجميع متطلبات الامتثال. يتحكم مدير الحملة في حملات Webex Contact Center من التطبيق.

دليل مستخدم مدير الحملة

وحدة تحكم مدير الحملة

وحدة تحكم مدير الحملة هي وحدة إدارة تتيح لك تنفيذ العديد من المهام الإدارية:

- تكوين معلمات التطبيق
- إدارة الحملات
- إدارة القوائم
- إدارة المستخدمين الإداريين والإشرافيين
- الحفاظ على استراتيجيات الاتصال ونتائج الأعمال
- تكوين قنوات البريد الإلكتروني وقنوات SMS
- إنشاء أدلة اتصال ليستخدمها الوكلاء.

ملاحظة: ما يلي غير مدعوم في التطبيق Webex Contact Center، ولكن قد تكون هناك مراجع في المستند:
- حملات البريد الإلكتروني وSMS وIVR
- معاودة الاتصال
- مكالمات AEM (الوكيل التنفيذي المعين).

دعم اللغة

يوفر مدير الحملة دعما لعدة لغات مثل الإنجليزية والصينية (التقليدية) والتايلاندية والألمانية واليابانية والإيطالية والفرنسية والإسبانية. يمكن للمستخدمين تحديد اللغة في وقت التثبيت.

صفحة Home

يصف الجدول التالي العناصر المختلفة للصفحة الرئيسية للتطبيق:

الحقل	الوصف
رمز القائمة	استخدم هذا لتوسيع القائمة الرئيسية اليسرى أو طيها.
أيقونة الإعلام	عدد إعلامات تنبيه النظام التي تم إنشاؤها بواسطة النظام.
معلومات المستخدم	حدد معلومات المستخدم.

اسم المستخدم	اسم المستخدم الذي قام بتسجيل الدخول.
تغيير كلمة المرور	يسمح لك بتغيير كلمة المرور.
الخروج	لتسجيل خروجك من التطبيق.
جزء القائمة	يعرض ارتباطات إلى الوحدات النمطية المختلفة للتطبيق. يحتوي هذا أيضا على معلومات حقوق النشر.
معلومات الإصدار	يعرض الإصدار الحالي من التطبيق.
المحتوي	يعرض الحقول القابلة للتكوين كمناطق إدخال وقوائم منسدلة وخانات اختيار وما إلى ذلك.

أدوات الصفحة Home

تحتوي صفحة Home على عناصر واجهة المستخدم التالية:

- لقطات في الوقت الحقيقي
- روابط سريعة خاصة بالحملة
- قائمة المهام
- روابط سريعة على مستوى التطبيق

لقطات في الوقت الحقيقي

يحتوي عنصر واجهة المستخدم هذا على اللقطات التي توفر عرضا مباشرا عالي المستوى بزاوية 360 درجة للتطبيق. تكون معلومات fol-lowing تراكمية للتطبيق من تثبيته واستخدامه لأول مرة:

- الحملات النشطة - يعرض هذا القسم عدد الحملات النشطة على مستوى التطبيق. يعرض هذا أيضا عدد الحملات في الفئات الإجمالية وغير النشطة والمنقضية.
  - الإجمالي - إجمالي عدد الحملات التي تم إنشاؤها على التطبيق.
  - غير نشط - إجمالي عدد الحملات التي لا يتم تنفيذها حاليا - في حالة تعليق زمني أو توقف.
  - المنقضي - إجمالي عدد الحملات التي تجاوزت تاريخ ووقت انتهاء الحملة.
- إجمالي جهات الاتصال - إجمالي عدد جهات الاتصال التي تم تحميلها إلى التطبيق عبر جميع الحملات. يظهر هذا أيضا تفككا لجهات الاتصال المفتوحة والجديدة (التي لم يتم طلبها بعد) والجدول والمغلقة وغيرها.
  - فتح - عدد جهات الاتصال المفتوحة في الوقت الحالي. تتضمن هذه الأرقام الشروط التي يتم تسليمها إلى المتصل ولكن لم يتم طلبها بعد.
  - جديد - عدد جهات الاتصال التي لم يتم الاتصال بها ولو مرة واحدة حتى هذه اللحظة. تتضمن هذه الأرقام جهات الاتصال التي تم تسليمها إلى المتصل ولكن لم يتم طلبها بعد.

- مجدول - عدد جهات الاتصال المجدولة للطلب. هذا هو مجموع con- tacts التي لها حالة 0 (مفتوح) أو 4 (تم التسليم) ، و IsFresh = 0
- مغلق - عدد جهات الاتصال التي تم إغلاقها.
- أخرى - جهات الاتصال التي لا يمكن تسليمها - مجموع جهات الاتصال التي تم مسحها (حالة اللباقة = 9) ، والتي تم مسحها / إغلاقها من خلال وظيفة إدارة جهات الاتصال (حالة جهة الاتصال = 7) ، وانتهت صلاحيتها (حالة جهة الاتصال = 34).

تحتوي المعلومات التالية على بيانات اليوم الحالي فقط:

- جهات الاتصال المطلوبة - يعرض هذا إجمالي جهات الاتصال التي تم طلبها عبر جميع الحملات.
- جهات الاتصال المتصلة - يعرض هذا إجمالي جهات الاتصال التي تم توصيلها بنجاح
- المكالمات المطلوبة - يعرض هذا إجمالي المكالمات التي تم طلبها عبر جميع الحملات. يتضمن ذلك عمليات اتصال متعددة لنفس جهات الاتصال. يتم زيادة هذا الرقم حتى إذا كانت المكالمة متصلة بالبريد الصوتي للعميل.
- المكالمات المتصلة - تعرض إجمالي المكالمات المتصلة بين الوكيل والعميل عبر جميع الحملات. يتضمن ذلك اتصالات متعددة لنفس جهات الاتصال.

روابط سريعة

تربطك هذه الأداة بصفحات مختلفة على التطبيق ، عبر جميع الحملات. هذا يجعل التنقل إلى الصفحة المطلوبة أسهل وأسرع بنقرة واحدة من صفحة Home. قم بتنفيذ الخطوات التالية لإضافة صفحات إلى الروابط السريعة:

1. انقر فوق إعدادات في سطر رأس عنصر واجهة مستخدم الروابط السريعة لإضافة صفحة ارتباط سريع جديدة. يتم سرد جميع الصفحات التي يمكن إضافتها كارتباطات سريعة إلى عنصر واجهة المستخدم هذا.
2. حدد خانات الاختيار المقابلة للصفحات المراد سردها في عنصر واجهة مستخدم الارتباطات السريعة.
3. انقر على حفظ.

روابط سريعة خاصة بالحملة

تربطك هذه الأداة بصفحات مختلفة تتعلق بالحملات على التطبيق.

1. انقر على الحملة لرؤية صفحة بيانات الحملة.
2. انقر فوق تحرير على شريط الإجراءات الخاص بالحملة التي تريد وجود ارتباط سريع لها.
3. انقر فوق ارتباط على عنصر التكوين المطلوب لوضع الارتباط السريع على عنصر واجهة المستخدم. انقر فوق حذف لحذف ارتباط سريع.

قائمة المهام

يوفر التطبيق قائمة مهام يحمل في ثناياه عوامل ، مفيدة لتتبع أو إدارة الأنشطة التي سيتم التعامل معها من قبل مسؤول المتصل. تعمل هذه الأداة كمذكرات متعددة الاستخدامات مضمنة في التطبيق. يمكنك إضافة المهام التي تحتاج إلى معالجة في قائمة مهام.

تعرض أداة قائمة المهام الوقت المتبقي لإكمال المهمة برموز ألوان مختلفة:

- أخضر عندما يكون الوقت المتبقي لأداء المهمة بالأيام.
- برتقالي عندما تكون المهمة مستحقة غدا.
- أزرق عندما يكون الوقت المتبقي لأداء المهمة بالساعات.
- أحمر عندما يكون الوقت المتبقي لتنفيذ المهمة بالدقائق.

ملاحظة: يتم عرض المهام المتأخرة بدون أي رمز لوني. يمكنك حذفها.

قم بتنفيذ الخطوات التالية لإضافة مهمة:

1. انقر فوق إضافة جديد في سطر رأس قائمة المهام لإضافة مهمة جديدة.
2. أدخل عنوانا للمهمة. على سبيل المثال، قم بتشغيل حملة إطلاق في الوضع SMS.
3. أدخل النشاط الذي سيتم تنفيذه كجزء من المهمة. النشاط المتعلق بالعنصر أعلاه هو إنشاء حملة SMS.
4. أدخل **DateTime** لإكمال المهمة.
5. انقر على حفظ.

انتهاك الترخيص

تعرض صفحة Home تنبيها ثابتا في السيناريوهات التالية:

- تكوين قبل أيام من انتهاء صلاحية الترخيص، عد تنازلي لتاريخ ووقت انتهاء صلاحية الترخيص.
- العد التنازلي لتاريخ التوقف ، عندما يبدأ هذا.
- راجع انتهاك الترخيص لمزيد من التفاصيل. يجب على المستخدمين اتخاذ الإجراء المناسب لاستعادة التراخيص.

حملة

الحملة عبارة عن مجموعة من السجلات / جهات الاتصال. في الحملة، يمكنك تحميل جهات الاتصال وتحديد أولوية الطلب وجدولة الاستراتيجيات وتنفيذ مهام أخرى متنوعة. يمكنك أيضا استخدام الحملات للتعامل مع عمليات إعادة الاتصال، والتي يتم بدؤها بناء على طلب العميل لمعاودة الاتصال به أو التي يبدأها النظام تلقائيا بسبب فشل الاتصال بالشخص المقصود. تعمل الحملة كمجموعة من القوائم، حيث تقوم كل قائمة بتجميع جهات الاتصال التي تم تحميلها.

يتيح لك هذا القسم التكامل مع حملة منتج الشريك (خاص بالمتصل) أو مع قائمة الانتظار (غير الخاصة بالمتصل) لجلب التفاصيل. بالإضافة إلى ذلك، يتيح لك هذا القسم تعيين حملة لمجموعة.

المتطلبات المسبقه

المتطلبات الأساسية لإنشاء حملة مذكورة أدناه:

الوضع - الطرق المختلفة التي يمكنك من خلالها الوصول إلى العميل. أمثلة على الأوضاع هي Home الهاتف وهاتف العمل والجوال (الصوت).

استراتيجية الاتصال - تدور إستراتيجية الاتصال حول تكوين مجموعة من القواعد لأوضاع مختلفة. تقرر هذه المجموعة من القواعد ، الوضع الذي يتم فيه الوصول إلى جهة اتصال (يعتمد عادة على الوزن المخصص للوضع) ، والوقت الذي يتم فيه الوصول إلى جهة اتصال في وضع معين ، والوقت الذي يتم فيه طلب إعادة المحاولة في أوضاع التكوين ، وما إلى ذلك. راجع إستراتيجية جهات الاتصال لمزيد من التفاصيل.

المنطقة الزمنية- قائمة المناطق الزمنية التي تم تكوينها للحملة الصادرة. هذا مناسب لتنفيذ الحملة وكذلك طلب جهات الاتصال في المنطقة الزمنية الخاصة بها. راجع المناطق الزمنية لمزيد من التفاصيل.

ملاحظة: يجب ألا تذكر أكثر من 60 حرفا أو أي أحرف خاصة أثناء إضافة اسم حملة.

ويجري تناول هذه المسائل بمزيد من التفصيل في الفروع ذات الصلة.

بدء الاستخدام

في جزء القائمة الأيمن، انقر فوق حملة وستظهر شاشة الحملة Home . يتم سرد التفاصيل التالية لكل

حملة على النحو الوارد أدناه:

ملاحظة: انقر فوق أي رأس شبكة لفرز البيانات بترتيب تصاعدي / تنازلي حسب الشبكة. يتم فرز عمود الحالة المكتملة **(٪)** أولا حسب الحالة ثم حسب النسبة المئوية.

يتم حساب النسبة المئوية للحملة باستخدام الصيغة أدناه:

النسبة المئوية الإجمالية = المكالمات المكتملة * *100* / إجمالي المكالمات

في الصيغة أعلاه، يتم حساب المكالمات المكتملة على النحو التالي:

المكالمات المكتملة = العدد (مغلق) + العدد (أخرى)

1. قناة مثل الصوت أو البريد الإلكتروني أو SMS أو مزيج من الصوت وغير الصوتي.
2. انقر على اسم الحملة لتحميل تفاصيل الحملة لتحريرها.
3. اسم المجموعة التي تنتمي إليها الحملة. بالنسبة لحملات القائمة المشتركة، لا يتم إدراج مجموعة حملات محددة؛ تظهر فقط كقائمة مشتركة.

4. تاريخ البدء وقت البدء اليومي - تاريخ بدء الحملة ووقت البدء اليومي للكام.
5. تاريخ الانتهاء وقت الانتهاء اليومي - تاريخ انتهاء الحملة ووقت الانتهاء اليومي للكام.
6. اكتملت الحالة: تعرض حالة الحملة.

a. تم الإنشاء - تم إنشاء حملة ولم تبدأ بعد في طلب جهات الاتصال. يظهر شريط الحالة باللون الأزرق الفاتح.
b. تنفيذ - حملة في حالة تشغيل، أي طلب جهات الاتصال. يظهر شريط الحالة باللون الأخضر.
c. البدء - عند بدء حملة واحدة أو أكثر باستخدام أزرار إجراءات الصفحة، تظهر الحالة على أنها "تاريخ البدء". انقر فوق الزر تحديث لتأكيد بدء الحملة وتغيير الحالة إلى تنفيذ.
d. إيقاف- عند إيقاف حملة واحدة أو أكثر باستخدام أزرار إجراءات الصفحة، تظهر الحالة على أنها إيقاف. انقر فوق الزر تحديث لتأكيد توقف الحملة وتغيير الحالة إلى متوقفة.
e. متوقف- لا يتم تشغيل حملة. يظهر شريط الحالة باللون الأحمر.

ملاحظة: لا تتغير الحملة في حالة "متوقف" تلقائيا إلى "التنفيذ" في وقت تشغيل الحملة المكون. يجب أن يبدأ المسؤول مثل هذه الحملات يدويا.

f. المجموعة متوقفة - تم تعطيل مجموعة الحملة الرئيسية المعينة بواسطة المسؤول. تكون جميع الحملات في المجموعة المعطلة في حالة إيقاف المجموعة. يظهر شريط الحالة باللون الأحمر.
g. الوقت معلق - تم تعليق الحملة (في حالة إيقاف مؤقت). يتم تعليق الحملة تلقائيا خارج الساعات التي تم تكوينها للتنفيذ والعطلات وعطلات نهاية الأسبوع التي تفصل بين الكاميرا ويوم الأسبوع غير الفعال وما إلى ذلك. في وقت تشغيل الحملة الذي تم تكوينه، تتغير الحالة تلقائيا إلى تنفيذ. شريط الحالة باللون البيج.
h. المنقضي - يتم تمييز الحملات التي تجاوزت تاريخ ووقت الانتهاء الذي تمت تهيئته بالحالة انقضى، ويظهر شريط الحالة باللون البني.
i. مكتمل - تشير النسبة المئوية المعروضة في نهاية شريط الحالة إلى النسبة المئوية لجهات الاتصال التي تم طلبها (من إجمالي عدد جهات الاتصال التي تم تحميلها للحملة).
j. إلخ - وقت الانتهاء المقدر لجميع جهات الاتصال التي يمكن الاتصال بها في الحملة المراد طلبها. يتم حساب ذلك بناء على التاريخ وبيانات اليوم الحالي لإجمالي السجلات التي تمت معالجتها وإجمالي المدة التي تمت معالجتها.
k. تم وضع علامة للحذف - يشير إلى أنه تم وضع علامة على الحملة للحذف، ولكن لم تتم إزالتها نهائيا بعد.

إحصائيات الحملة

1. الإجمالي - إجمالي عدد جهات الاتصال التي تم تحميلها للحملة.
2. مفتوح - عدد جهات الاتصال في حالة مفتوحة. جهات الاتصال ذات الحالة 0.
3. جديد - عدد جهات الاتصال الجديدة التي لم يتم طلبها بعد في المرة الأولى. جهات الاتصال ذات الحالة 0 و IsFresh تساوي 1 في قاعدة البيانات.

4. مجدول - عدد جهات الاتصال المجدولة للطلب. جهات الاتصال ذات الحالة 0 و IsFresh تساوي 0 في قاعدة البيانات.
5. مغلق - عدد جهات الاتصال المغلقة. هنا لا يمكنك إجراء محاولات طلب على الخوادم المغلقة ما لم تتم إعادة فتحها. جهات الاتصال ذات الحالة 1.
6. أخرى - عدد جهات الاتصال في حالات أخرى غير مفتوحة أو جديدة أو مجدولة أو مغلقة.

يتم حساب إجمالي جهات الاتصال باستخدام الصيغة أدناه:

TotalContacts = العدد (مفتوح) + العدد (مغلق) + العدد (أخرى)

راجع حالات جهات الاتصال للحصول على مزيد من التفاصيل.

كل جهة اتصال يتم تحميلها إلى التطبيق يتم تمييزها بحالة. راجع تفاصيل حالة جهة الاتصال للحصول على مزيد من المعلومات.

تفاصيل حالة جهة الاتصال

حالة	الاسم	الوصف
0	فتح	افتح جهة اتصال.
1	مغلق	جهة اتصال مغلقة.
2	مؤمن مؤقتا	جهة الاتصال مقفلة مؤقتا ، لن يتم تسليمها.
3	التحميل قيد التقدم	الاتصال في خضم عملية التحميل.
4	يتم التوصيل إلى المتصل:	تم تسليم جهة الاتصال إلى المتصل.
5	الكتابه	تمت الكتابة فوق جهة الاتصال أثناء التحميل.
6	تم إيقاف القائمة	جهة اتصال من قائمة متوقفة.
7	مغلق من خلال جهات الاتصال المدارة أو مسحها	تم إغلاق جهة الاتصال باستخدام وظيفة إدارة جهة الاتصال / مسح جهة الاتصال.
8	تم إيقاف الاتصال وإغلاقه	تم إيقاف الاتصال وإغلاقه ، ولن يتم تسليمه إلى المتصل.
9	الاتصال ينظف	جهة اتصال من قائمة تم مسحها.
10	تم نقل جهة الاتصال إلى كاميرا أخرى-paign	تم نقل جهة الاتصال من حملة إلى أخرى من اللباقة المتسلسلة.
11	متوقف نهائيا	تم إيقاف الاتصال نهائيا والذي لن يتم تسليمه إلى المتصل.
20	تم إيقاف الاتصال الذي تم تسليمه	يتم إيقاف جهة الاتصال التي يتم تسليمها إلى طالب الاتصال من الطلب.
21	مغلق لتسليم ثنائي الفينيل متعدد الكلور	جهة اتصال مقفلة وسيتم تسليمها فقط لمكالمة معاودة الاتصال لكل شخص (PCB). ملاحظة: لا تنطبق ميزة معاودة الاتصال الشخصية على هذا الإصدار.
22	مؤمن لتسليم جهات اتصال CSS	جهة الاتصال المؤمنة للتسليم عبر تحديد جهة اتصال

		جدول الإستراتيجية (CSS).
23	مقفل لتسليم AEM	جهة الاتصال المؤمنة للوكيل التنفيذي المعين.
24	مؤمن بواسطة إعادة جدولة إلى إعادة الاتصال	جهة الاتصال مقفلة بواسطة معيد الجدولة ليتم تسليمها على أنها معاد تحديدها.
25	مؤمن بواسطة إعادة جدولة لإغلاق جهة الاتصال	جهة الاتصال مقفلة بواسطة معاد الجدولة ليتم إغلاقها.
30	تم حظر جهة الاتصال بواسطة DNC	تم حظر جهة الاتصال ك عدم الاتصال.
31	تم حظر جهة الاتصال بواسطة NDNC	تم حظر جهة الاتصال كجهة اتصال وطنية لعدم الاتصال.
32	تم حظر جهة الاتصال بواسطة DNC Scrub	تم حظر جهة الاتصال أثناء عملية فرك DNC.
33	تم حظر جهة الاتصال بسبب التقاضي	تم حظر جهة الاتصال بسبب متطلبات التقاضي.
34	منتهية الصلاحية	جهة اتصال منتهية الصلاحية.

الإجراءات

الحملة الإجراءات الواجب اتخاذها، إن وجدت، مما يلي:

- تعديل أي موقع في الحملة.
- يؤدي **Copy** إلى إنشاء حملة جديدة مع الاحتفاظ بجميع خصائص الحملة المحددة (باستثناء اسم الحملة) كما هي.

  ملاحظة: كلما قمت بتكرار حملة، لا يقوم التطبيق بتكرار إعدادات الطالب. يحتاج المستخدمون إلى إنشاء إعدادات الطالب يدويا في الحملة لحملة منسوخة.

  ملاحظة: بالنسبة إلى الحملة المنسوخة، يسمح باستخدام نفس اسم الحملة المحذوفة، مع مراعاة وجود راكب. يتم حذف البيانات السابقة المتعلقة بالحملة القديمة من قاعدة البيانات عند إنشاء حملة جديدة باستخدام نفس اسم الحملة المحذوفة.
- إيقاف (أو بدء) الحملة. يتم إغلاق جميع جهات الاتصال، باستثناء جهات الاتصال التي تم تسليمها النشطة، في برنامج الاتصال. يتم تغيير حالة جهات الاتصال هذه إلى فتح في التطبيق.
- يعمل مسح على إغلاق كافة جهات الاتصال المعلقة المتوفرة في قائمة الطلب.

  ملاحظة: لا يتم مسح جهات الاتصال النشطة في برنامج الاتصال.
- حذف حملة. يمكن حذف الحملة فقط عندما لا تكون في حالة التنفيذ. يتم تنشيط زر الحذف فقط إذا لم تكن الحملة في حالة التنفيذ. عندما ينقر المستخدم على حذف، تفتح نافذة منبثقة وتعرض رسالة التحذير التالية لإعلام المستخدم بعملية الحذف:

  يشير هذا الإجراء إلى حملة الحذف. يتم حذف الحملة نهائيا بمجرد وصول جميع الحملات ذات الصلة إلى حالة غير قابلة للتنفيذ.

  ملاحظة: لا يمكن التراجع عن حذف الحملة ولا يمكن التراجع عنه. بعد بدء عملية الحذف ، تتغير حالة الحملة إلى *MARKED FOR* DELETE لتعكس عملية الحذف المعلقة.

إجراءات الصفحة

يتم توفير لوحة زر الإجراءات في الجزء العلوي الأيسر من الصفحة أعلى الرؤوس لتنفيذ إجراءات مختلفة. يتم عرض هذا الزر فقط إذا قام المسؤول بتكوينه ليتم عرضه.

ملاحظة: لا يعمل التحديد المتعدد للحملات إلا للصفحة النشطة وليس للحملات عبر الصفحات.

ملاحظة: إذا حددت حملات متعددة، يمكنك استخدام زري البدء والإيقاف فقط، حسب الاقتضاء. تتوفر لوحة الأزرار بأكملها إذا حددت حملة واحدة.

- تعديل أي موقع في الحملة.
- يؤدي **Copy** إلى إنشاء حملة جديدة مع الاحتفاظ بجميع خصائص الحملة المحددة (باستثناء اسم الحملة) كما هي.

  ملاحظة: بالنسبة إلى الحملة المنسوخة، يسمح باستخدام نفس اسم الحملة المحذوفة، مع مراعاة وجود راكب. يتم حذف البيانات التاريخية المتعلقة بالحملة القديمة من قاعدة البيانات (أثناء عملية نهاية اليوم LCMReportingService) عند إنشاء حملة جديدة باستخدام نفس اسم الحملة المحذوفة. ننصحك باستخدام هذا بعد ممارسة العناية الواجبة ، لأن هذا يؤدي إلى فقدان البيانات التاريخية.

- ابدأ الحملة.
- أوقفوا الحملة.
- يؤدي التنظيف إلى إغلاق كافة جهات الاتصال المعلقة المتوفرة في قائمة الطلب.

  ملاحظة: لا يتم مسح جهات الاتصال النشطة في ذاكرة التخزين المؤقت للمتصل.

- حذف حملة. يمكن حذف الحملة فقط عندما لا تكون في حالة التنفيذ. يتم تنشيط زر الحذف فقط إذا لم تكن الحملة في حالة التنفيذ. عندما ينقر المستخدم على حذف، تفتح نافذة منبثقة وتعرض رسالة التحذير التالية لإعلام المستخدم بعملية الحذف:

  يشير هذا الإجراء إلى حملة الحذف. يتم حذف الحملة نهائيا بمجرد وصول جميع الحملات ذات الصلة إلى حالة غير قابلة للتنفيذ.

  ملاحظة: لا يمكن التراجع عن حذف الحملة ولا يمكن التراجع عنه. بعد بدء عملية الحذف، تتغير حالة الحملة إلى تم وضع علامة للحذف لتعكس عملية الحذف المعلقة.

الفرز والبحث

يمكن فرز بيانات قائمة الحملة حسب أي عمود. انقر فوق رأس عمود لفرز البيانات حسب الترتيب التصاعدي للعمود. يمكنك استخدام مربع البحث في أعلى يسار صفحة بيانات الحملة للبحث عن البيانات المطلوبة وجلبها.

إنشاء حملة

تفاصيل الحملة

لإنشاء حملة جديدة، انقر على إضافة حملة الموجودة في الركن السفلي الأيسر من الشاشة. يمكنك تقديم تفاصيل الحملة الأساسية في هذا القسم.

تظهر شاشة تفاصيل الحملة مع التفاصيل التالية:

1. أدخل اسم حملة.
2. أدخل وصفا للحملة.
3. حدد فئة من القائمة المنسدلة. هذا الحقل اختياري.

ملاحظة: إذا لم يكن لديك فئة حملة تنطبق على هذه الحملة ، فيمكنك النقر فوق **Cam- paign Category** زر لإنشاء فئة جديدة. راجع إنشاء فئة حملة لمزيد من المعلومات.

4. حدد مجموعة نتائج الأعمال من القائمة المنسدلة.

ملاحظة : إذا لم يكن لديك أي مجموعة أنشطة تجارية تنطبق على هذه الحملة، انقر على زر إنشاء نتيجة عمل وأضف مجموعة نتائج نشاط تجاري جديدة. ارجع إلى نتائج الأعمال لمزيد من المعلومات.

5. حدد نطاقا زمنيا لهذه الحملة. تعمل الحملة بين تاريخ البدء وتاريخ الانتهاء المحدد في هذا النطاق. كلا اليومين شامل.
6. حدد نطاقا زمنيا لهذه الحملة. تعمل الحملة في جميع الأيام (في النطاق الزمني المحدد) بين الأوقات المحددة.
7. حدد منطقة زمنية لهذه الحملة. تم تصميم التطبيق للعمل في مناطق زمنية متعددة.

ملاحظة: إذا لم تكن لديك منطقة زمنية تنطبق على هذه الحملة، انقر على إنشاء منطقة زمنية وإنشاء منطقة زمنية جديدة. ارجع إلى المنطقة الزمنية لمزيد من المعلومات.

يمكن استخدام التطبيق في مواقع مختلفة لتشغيل الحملات. يمكن أن تنتشر هذه المواقع عبر قارات مختلفة أو حتى مواقع مختلفة في نفس القارة. نظرا لكونها متباعدة ، قد تحتاج الحملات إلى التشغيل في ساعات العمل لكل موقع محدد. تم تصميم التطبيق للعمل في مناطق زمنية متعددة.

تنقسم المواقع المختلفة في جميع أنحاء العالم إلى مناطق زمنية بناء على خطوط الطول التي تقع فيها. يحتوي التطبيق على حكم حيث يمكن تكوين المناطق الزمنية على مستوى النظام.

يتم استخدام هذه المنطقة الزمنية كأحد الخيارات لربط المنطقة الزمنية لجهة الاتصال. بعض التغييرات الأخرى التي يستخدمها التطبيق لتحديد المناطق الزمنية لجهات الاتصال هي الرمز البريدي ورمز المنطقة والولاية وما إلى ذلك.

8. حدد عدد الأيام من عداد الوقت إلى البث المباشر(الأيام). وقت العيش هو عدد الأيام التي تم تحميل جهات الاتصال فيها ، عبر ميزة التحميل التلقائي.
9. TURN تشغيل أيام العمل لجعل التطبيق يحسب وقت العيش فقط باستخدام أيام العمل.
10. حدد نوع استخدام المنطقة الزمنية للحملة. هناك ثلاثة خيارات يمكنك الاختيار من بينها:
    a. بلا: يأخذ هذا الخيار المنطقة الزمنية لهذه الحملة كما هو محدد في المناطق الزمنية.
    b. تجاوز: يلغي هذا الخيار، لهذه الحملة فقط، وقت البدء ووقت الانتهاء اللذين تم تكوينهما للمناطق الزمنية في مجموعة الحملات هذه. يتم عرض وقت البدء والانتهاء للمجموعة عند النقر فوق الزر تحميل افتراضي .

    ملاحظة: لا يتوفر نوع استخدام المنطقة الزمنية عند إنشاء حملة جديدة. وهي متاحة فقط عند تحرير حملة حالية.
11. انقر فوق التالي لإكمال الشاشة وانتقل إلى معالج مجموعة الحملات.

مجموعة الحملة

يتيح لك هذا القسم إجراء التكامل مع حملة منتج الشريك (خاص بالمتصل) أو مع قائمة الانتظار (خاصة بغير المتصل) لجلب التفاصيل.

اختيار المجموعة

حدد نوع مجموعة حملات من مجموعة حملات مخصصة وقائمة مشتركة وطلب سريع.

1. إذا تم تحديد مجموعة حملة مخصصة، فحدد مجموعة من القائمة المنسدلة.
2. إذا تم تحديد حملة القائمة المشتركة، فإنها تخفي خيار المجموعة . يتم تحديد مجموعة الحملة عندما ننشئ شرط CSS لحملة قائمة مشتركة معينة.

   ملاحظة: اتصل ب Cisco CSM لتمكين هذا التكوين.
3. إذا تم تحديد "طلب مسرع"، فقم بتنفيذ الخطوات المذكورة في الطلب المسرع.

4. حدد مجموعة الحملات من القائمة المنسدلة لربطها بالحملة.
5. انتقل إلى قسم استراتيجية الاتصال.

الطلب السريع

الطلب السريع هو طريقة لإجراء المكالمات الصادرة بطريقة أكثر توافقا. فهو يبسط عملية الاتصال بشكل فعال ويقلل من الوقت والجهد اللازمين من قبل الوكلاء لإجراء المكالمات.

تتيح هذه الميزة للطالب التلقائي طلب جهات اتصال غير تابعة ل PEWC (جهات اتصال غير موافقة أو جهات اتصال العملاء الذين لم يوافقوا على تلقي مكالمات من متصل آلي). تم تقديم مفهوم يسمى الطلب بمبادرة بشرية باستخدام مشغل التحكم في هذه الميزة. هنا ، يتلقى مشغلو التحكم جهات اتصال غير موافقة من خلال الإطار الحالي لتسليم جهات الاتصال. بعد ذلك، يتم النقر فوق جهات الاتصال الموجودة على Control Agent Desktop بواسطة مشغل التحكم وتسليمها إلى المتصل للطلب.

1. حدد مجموعة الموافقة من القائمة المنسدلة. تقدم مجموعة الموافقة جهات اتصال موافقة لحملة ADM.
2. حدد مجموعة عدم الموافقة من القائمة المنسدلة. تقدم مجموعة عدم الموافقة جهات اتصال غير موافق لحملة ADM. قم بتنفيذ الخطوات التالية لطلب جهة اتصال.
   a. عامل البدالة - حدد عامل البدالة لتنفيذ الطلب اليدوي. يقبل عامل التحكم اللباقة لتسليمها إلى المتصل.
   b. تلقائي - حدد تلقائي لتنفيذ الطلب التلقائي. يمكن للوكلاء طلب جهات الاتصال هذه تلقائيا دون تدخل مشغلي التحكم.
3. مجموعة الدولة - حدد مجموعة الدولة من القائمة المنسدلة.

   ملاحظة: تأكد من تمكين خيار الطلب المسرع في ميزات مجموعة قانون الولاية ضمن مجموعة قانون الولاية لتوصيل جهة اتصال.
   a. عامل البدالة - حدد عامل البدالة لتنفيذ الطلب اليدوي. يقبل عامل التحكم اللباقة لتسليمها إلى المتصل.
   b. تلقائي - حدد تلقائي لتنفيذ الطلب التلقائي. يمكن للوكلاء طلب جهات الاتصال هذه تلقائيا دون تدخل مشغلي التحكم.
4. نوع البحث- حدد نوع البحث من "موافقة " و "عدم موافقة".
   a. الموافقة - يبحث النظام في جهات الاتصال في جدول PEWC ويسلم جهات الاتصال المطابقة إلى مجموعة الموافقة.
   b. عدم الموافقة - يبحث النظام في جهات الاتصال في الجدول غير الخاص ب PEWC ويسلم جهات الاتصال المطابقة إلى مجموعة عدم الموافقة.

استراتيجية الاتصال

استراتيجية الاتصال هي النهج المحسوب في بناء العلاقة مع العملاء للحصول على إدارة فعالة للحملة.

حدد إستراتيجية جهات اتصال للحملة. تتوفر الخيارات

التالية:

بسيط: الإستراتيجية البسيطة قابلة للتكوين بسهولة ، وتنتقل فقط إلى الاتصال من وضع مهيأ إلى آخر في دورة. تتكرر الدورة حتى يكتمل عدد الدورات المكونة. إنه يخدم غرضه المحدود في أنواع معينة من الحملات التي لا تتطلب أي منهجية متقدمة للتعامل مع جهات الاتصال.

متقدم: يمكن تكوين إستراتيجية متقدمة واستخدامها لاستراتيجيات اتصال أكثر تفصيلا مثل إعادة المحاولة على مستوى الوضع ونوافذ الانتقال ونوافذ الاتصال المختلفة للأوضاع. يستفيد هذا النوع من الإستراتيجية من الحد الأقصى من التطبيق لطلب كل جهة اتصال تم تحميلها.

بسيط

بشكل افتراضي، يتم تحديد خيار إستراتيجية الاتصال البسيطة لحملة.

1. حدد إستراتيجية جهات اتصال مناسبة لهذه الحملة من القائمة المنسدلة.

   ملاحظة: إذا لم تكن لديك استراتيجية اتصال تنطبق على جهة الاتصال هذه، فانقر فوق إنشاء إستراتيجية جهة اتصال لإنشاء استراتيجية جديدة. راجع إنشاء إستراتيجية جهة اتصال لمزيد من المعلومات.

2. إعادة المحاولة العامة- استخدم شريط التمرير أو أدخل القيمة المطلوبة في لوحة الأرقام. يمكنك هذا الخيار من توفير الحد الأقصى لعدد مرات إعادة المحاولة لطلب كل جهة اتصال في الحملة.
3. إعادة المحاولة اليومية - استخدم شريط التمرير أو أدخل القيمة المطلوبة في لوحة الأرقام. يمكنك هذا الخيار من توفير الحد الأقصى لعدد مرات إعادة المحاولة لطلب كل جهة اتصال في الحملة.
4. إعادة محاولة الدورة- استخدم شريط التمرير أو أدخل القيمة المطلوبة في لوحة الأرقام. هذا هو عدد الدورات التي تعمل بها استراتيجية جهة الاتصال قبل إغلاق جهة الاتصال.
5. حدد فاصلا زمنيا لإعادة محاولة الدورة. هذا هو الفاصل الزمني بين دورة واحدة من إعادة المحاولة والدورة التالية. أدخل القيم المطلوبة في المربعات الخاصة بها ضمن اليوم والساعة والدقيقة .

استراتيجية معاودة الاتصال

ملاحظة: ميزة معاودة الاتصال غير مدعومة في الإصدار الحالي. تم التخطيط لإصدار هذه الميزة في المستقبل.

تستخدم استراتيجية معاودة الاتصال لإعادة جدولة جهات اتصال معاودة الاتصال. على سبيل المثال، عندما يحاول المتصل الوصول إلى عميل في وقت مطلوب وتفشل المحاولة، يطبق النظام قاعدة استراتيجية معاودة الاتصال.

هناك نوعان من عمليات الاسترجاعات. معاودة الاتصال الشخصية هي عندما يتم توجيه معاودة الاتصال إلى نفس الوكيل الذي قام بمعالجة المكالمة الأصلية. رد الاتصال العادي هو عندما يتم توجيه معاودة الاتصال إلى أي وكيل متاح.

6. حدد إستراتيجية معاودة الاتصال المناسبة لهذه الحملة من القائمة المنسدلة.

   ملاحظة: إذا لم تكن لديك إستراتيجية معاودة الاتصال تنطبق على جهة الاتصال هذه، فانقر فوق إنشاء استراتيجية معاودة الاتصال لإنشاء استراتيجية جديدة. راجع إنشاء إستراتيجية معاودة الاتصال لمزيد من المعلومات.

7. إعادة تعيين المحاولات اليومية والعامة- TURN تشغيل المفتاح إذا كان كل ما تريده هو إعادة تعيين عدد إعادة المحاولة العمومية واليومية إلى الصفر عند نقل جهة اتصال إلى معاودة الاتصال.
8. معاودة الاتصال إعادة المحاولة - استخدم شريط التمرير أو أدخل القيمة في لوحة الأرقام. يمكنك هذا الخيار من توفير الحد الأقصى لعدد مرات إعادة المحاولة لإعادة الاتصال بكل جهة اتصال في الحملة.
9. حدد زر إعادة تعيين PCB إلى NCB، إذا لزم الأمر.

ملاحظة: يمكن تحويل جهة الاتصال التي تم وضع علامة عليها كجهة اتصال شخصية لمعاودة الاتصال إلى وسيلة اتصال عادية في ظل ظروف معينة مثل الفشل المتكرر في الوصول إلى الوكيل المحدد. لتجنب عدم الوصول إلى جهة الاتصال على الإطلاق ، يتم تحويل هذا إلى معاودة اتصال عادية للوصول إلى أي وكيل آخر متاح.

فيما يلي الخيارات المتاحة لنوع إعادة المحاولة:

a. المحاولة: لتكوين عدد المحاولات التي يصبح بعدها رد الاتصال الشخصي رد اتصال عادي.

b. المدة: المدة بالأيام والساعات والدقائق التي يصبح بعدها رد الاتصال الشخصي رد اتصال عادي إذا لم تصل المكالمة المطلوبة إلى الوكيل المعين لسبب ما.

10. استخدم لوحة الأرقام لتعيين الرقم محاولات الوصول إلى الوكيل - يقوم التطبيق بعدد من المحاولات للوصول إلى وكيل قبل تحويل رد اتصال شخصي إلى رد اتصال عادي.

11. انقر فوق التالي لإكمال الشاشة وانتقل إلى معالج الخيارات الأخرى.

ترقى

حدد خيار استراتيجية الاتصال المتقدمة للحملة.

1. حدد إستراتيجية جهات اتصال مناسبة لهذه الحملة من القائمة المنسدلة.

ملاحظة: إذا لم تكن لديك استراتيجية اتصال تنطبق على جهة الاتصال هذه، فانقر فوق إنشاء إستراتيجية جهة اتصال لإنشاء استراتيجية جديدة. راجع إنشاء إستراتيجية جهة اتصال لمزيد من المعلومات.

2. إعادة المحاولة العامة- استخدم شريط التمرير أو أدخل القيمة المطلوبة في لوحة الأرقام. يمكنك هذا الخيار من توفير الحد الأقصى لعدد مرات إعادة المحاولة لطلب كل جهة اتصال في الحملة.

3. إعادة المحاولة اليومية - استخدم شريط التمرير أو أدخل القيمة المطلوبة في لوحة الأرقام. يمكنك هذا الخيار من توفير الحد الأقصى لعدد مرات إعادة المحاولة لطلب كل جهة اتصال في الحملة.

4. إغلاق المحاولات اليومية- TURN تشغيل المفتاح لإغلاق جهة الاتصال بمجرد الوصول إلى حد إعادة المحاولة اليومي.

5. نافذة الانتقال- TURN تشغيل المفتاح لتطبيق هذه الميزة على الحملة. توفر نافذة الانتقال القدرة على تحديد عدد المحاولات لكل وضع عبر حد مدة محدد.

6. أيام مدة الانتقال - استخدم شريط التمرير أو أدخل القيمة المطلوبة في لوحة الأرقام للاحتفاظ بعدد المحاولات.

7. محاولات الانتقال- استخدم شريط التمرير أو أدخل القيمة المطلوبة في لوحة الأرقام لتحديد محاولات الانتقال.

تفاصيل الحملة

بعد إنشاء حملة، يجب عليك تعديلها وتحديث التفاصيل التالية على تفاصيل الحملةTab.

خيارات التكوين

يتيح لك هذا القسم إجراء عمليات تهيئة فيما يتعلق بالحملة.

- التسلسل: قم بتنشيط هذا الخيار لتمكين ربط جهات اتصال الحملة الحالية (تسلسلها) بحملات أخرى.
- منطقة الحظر / الرمز البريدي: TURN تشغيل هذا المفتاح لمنع الاتصال بجهات الاتصال من المنطقة المحظورة / الرموز البريدية خلال المدة المحظورة المحددة.
- TURN :**DNC** تشغيل مفتاح DNC لتمكين فحص DNC لجهات الاتصال في هذه الحملة. تضمن قائمة عدم الاتصال (DNC) الامتثال عن طريق منع المكالمات أو الرسائل غير المرغوب فيها إلى أرقام الهواتف التي تم وضع علامة عليها على أنها DNC داخل المؤسسة. الوطنية لا تتصل
- **NDNC**: قم بتنشيط مفتاح التبديل هذا لتمكين فحص NDNC لجهات الاتصال في الحملة. National Do Not Call (NDNC) هو سجل على المستوى الوطني ، يضمن الامتثال للوائح الاتصالات التي تحظر المكالمات أو الرسائل غير المرغوب فيها إلى الأرقام المدرجة على أنها NDNC.
- المتقاضي: TURN يقوم المتقاضي بتشغيل لتمكين عمليات التحقق من الامتثال أثناء تحميل البيانات. تضمن هذه الميزة الالتزام القانوني عند تحميل جهات الاتصال وإدارتها.
- برنامج **Precall Script**: قم بتنشيط مفتاح Precall Script لتشغيل برنامج نصي قبل كل مكالمة. يمكن أن يتكامل هذا البرنامج النصي مع التطبيقات الخارجية أو قواعد البيانات لاتخاذ قرارات الاتصال النهائية. تشمل الخيارات:
  - المكتبة: حدد برنامجا نصيا من مكتبة البرامج النصية.
  - VBScript: تنفيذ برنامج نصي مكتوب خصيصا.
- برنامج **PostCall Script**: قم بتنشيط مفتاح Postcall Script لتنفيذ برنامج نصي بعد كل مكالمة. يمكن استخدام هذا لأغراض مختلفة، مثل التحقق من صحة نتائج المكالمات أو تخصيص سلوك إعادة الجدولة أو التكامل مع أنظمة الجهات الخارجية (مثل تحديث حالة مكالمة CRM). يشمل الخيار:
  - قبل إعادة الجدولة: ينفذ قبل إعادة جدولة جهة اتصال، مما يسمح للمنطق المخصص بالتأثير على معلمات إعادة الجدولة.
  - بعد إعادة الجدولة: ينفذ بعد إعادة الجدولة ، مما يتيح مزيدا من التخصيص للاستراتيجية أو تحديث الأنظمة الأساسية الخارجية.
  - كلاهما: ينفذ قبل وبعد إعادة الجدولة.
- TURN :**CPT** تشغيل مفتاح CPT لتمكين التحقق من الوقت المفضل للعميل أثناء تحميل البيانات ، بناء على المعلمات المحددة.
  - قم بتنشيط CPT على كل من صفحات الحملة وقانون الولاية.
  - حدد قيمة الوضع أو المعرف الفريد من القائمة المنسدلة.
  - يتم إنشاء المعرفات الفريدة في معلمات الأعمال العالمية.

المنطقة الخضراء وقانون الولاية

المنطقة الخضراء هي ميزة لضمان تسليم جهات الاتصال فقط بناء على المناطق الزمنية المحتملة وقواعد الولاية التي تم جلبها من رموز المنطقة والرموز البريدية لجميع أوضاع جهة الاتصال. لاحظ أنه إذا كانت جهة الاتصال لديك تتضمن ثلاثة أوضاع، فسيقوم التطبيق بالتحقق مما إذا كانت جميع أوضاع جهة الاتصال الثلاثة قابلة للطلب قبل تسليمها إلى جهة الاتصال.

عند تمكين مفتاح التبديل ، تقوم المنطقة الخضراء المحسنة بعوامل جميع الأرقام والرموز البريدية التي تم تحميلها لحساب Greenzone. إذا تم تحميل 10 أرقام ، تحديد 20 منطقة زمنية لكل رمز منطقة ورمز بريدي لكل رقم هاتف. إذا تم تمكين الرمز البريدي لمستوى جهة الاتصال 2 (الرموز البريدية الأساسية والثانوية) ، فإن ذلك يضيف منطقتين زمنيتين أخريين مما يجعله 22 منطقة زمنية في المجموع للتحقق. يتحقق التطبيق من جميع هذه المناطق الزمنية ويحدد جهة الاتصال فقط عندما يكون لجميع المناطق الزمنية ال 22 نافذة قابلة للاستدعاء مسموح بها.

وبالمثل ، إذا تم تمكين قانون الولاية ، تحديد 22 ولاية مرتبطة بهذه المناطق الزمنية. تتحقق ميزة المنطقة الخضراء المحسنة من صحة وقت البدء والانتهاء لجميع الحالات ال 22 ، ودمج الامتثال ، وتسليم جهة الاتصال في نافذة الاتصال المسموح بها المتقاطعة.

ملاحظة: اتصل ب Cisco CSM لتمكين هذا التكوين.

ملاحظة: عندما تفشل جهات الاتصال في Greenzone ، تتم إعادة جدولة جهات الاتصال الفاشلة مرة أخرى.

تفعيل جرين زون

بشكل افتراضي ، يتم تنشيط Greenzone ، ويتم تحديد خيار الحملة تلقائيا. لا يمكن إلغاء تنشيط Greenzone.

- المنطقة الزمنية للحملة- TURN هذا لتطبيق المنطقة الزمنية للحملة. تمثل المنطقة الزمنية التي تم تكوينها على مستوى الحملة. يتم التحقق من جهات الاتصال مقابل هذه المنطقة الزمنية لضمان الامتثال لقواعد الطلب الخاصة بالحملة.
- المنطقة التي تم تحميلها- TURN هذا لتطبيق المنطقة التي تم تحميلها. يشير إلى المنطقة الزمنية التي تم تحميلها لجهة الاتصال في ملف البيانات. تعمل هذه المنطقة كمرجع لضمان إمكانية طلب جهة الاتصال خلال الساعات المسموح بها.
- الدولة - TURN هذا لتطبيق هذا. يشير إلى الحالة المرتبطة بجهة الاتصال. يتم تطبيق لوائح الاتصال الخاصة بالولاية، مثل أوقات الاستدعاء والعطلات.
- الرمز البريدي- TURN هذا لتطبيق هذا. يتم استخدام الرمز البريدي الأساسي لجهة الاتصال لاشتقاق المنطقة الزمنية للاستجابة والتحقق من وجود أي قيود طلب خاصة بالرمز البريدي.
- الرمز البريدي الإضافي- TURN هذا لتطبيق هذا. أي رموز بريدية إضافية مرتبطة باللباقة. يتم التحقق من امتثالها للمنطقة الزمنية ، مما يوفر المرونة لجهات الاتصال ذات المواقع المتعددة المرتبطة. لا يمكن تنشيط هذا إلا إذا تم تنشيط الرمز البريدي.
- رمز المنطقة- TURN هذا لتطبيق هذا. يشير إلى رمز المنطقة المرتبط برقم هاتف جهة الاتصال. يساعد في تحديد المنطقة الزمنية ولوائح الدولة للطلب.

- الوضع الحالي- TURN هذا لتطبيق الوضع الحالي. يشير إلى الوضع (مثل، SMS، البريد الإلكتروني، الصوت) الذي يتم تقييمه حاليا لجهة الاتصال. يضمن التطبيق إمكانية طلب هذا الوضع بناء على القواعد.
  - جميع الأوضاع - TURN هذا للتحقق من إمكانية طلب جميع الأوضاع المتاحة. إذا كانت جميع الأوضاع تتوافق مع قواعد المنطقة الزمنية والحالة، يتم تسليم جهة الاتصال إلى المتصل.
- الرمز البريدي للوضع- TURN هذا لتطبيق الوضع البريدي. يشير إلى الرمز البريدي المشتق خصيصا لوضع ما (مثل البريد الإلكتروني أو SMS). يضمن الامتثال الخاص بالوضع لجهة الاتصال.
  - الوضع الحالي- TURN هذا لتطبيق الوضع الحالي. يشير إلى الوضع (مثل، SMS، البريد الإلكتروني، الصوت) الذي يتم تقييمه حاليا لجهة الاتصال. يضمن التطبيق إمكانية طلب هذا الوضع بناء على القواعد.
  - جميع الأوضاع - TURN هذا للتحقق من إمكانية طلب جميع الأوضاع المتاحة. إذا كانت جميع الأوضاع تتوافق مع قواعد المنطقة الزمنية والحالة، يتم تسليم جهة الاتصال إلى المتصل.

قانون الولاية

يمكن أن تنتمي جهات الاتصال إلى مناطق زمنية متعددة استنادا إلى رمز المنطقة والرمز البريدي والرمز البريدي الإضافي والرمز البريدي على مستوى الوضع، اعتمادا على الحالات التي تم تكوينها. قد تحتاج جهة اتصال واحدة إلى التحقق من أوقات الاتصال الآمنة عبر معلمات متعددة، بما في ذلك أوقات الاتصال المسموح بها على مستوى الولاية. يضمن تمكين Greenzone but- ton على مستوى الحملة قيام التطبيق بالتحقق من جميع هذه المعلمات قبل تسليم جهة الاتصال للطلب.

تنظم قوانين الولاية عمليات مركز الاتصال ويمكن تهيئتها على مستوى التطبيق لتطبيقها على الحملات الخاصة. لتفعيل الامتثال لقانون الولاية:

- قم بتنشيط الامتثال لقانون الولاية على مستوى الحملة لضمان التحقق من جميع المعلمات قبل تسليم جهة اتصال للطلب.
- حدد مجموعة قانون الولاية من القائمة المنسدلة لتطبيق قواعد الامتثال لقانون الولاية على الكاميرا الخاصة بك. تسمح مجموعة قانون الولاية للمسؤول بتحديد الحالة الفردية وارتباطها بالرمز البريدي و / أو رمز المنطقة وأخيرا تجميع هذه الولايات معا كمجموعة قانونية للولاية مع تعريف الوقت القابل للاستدعاء والعطلات. عندما يحدد التطبيق أكثر من حالة واحدة استنادا إلى الرمز البريدي ورموز المنطقة، يتم تطبيق الأولوية المحددة في **System > State Law Group** . انظر الفريق القانوني للولاية.
- الحالة: يتم فرض الامتثال استنادا إلى الحالة التي تم تكوينها في مجموعات التطبيقات على مستوى النظام. وهذا ينطبق أوقات الطلب المسموح بها على مستوى الولاية على الحملة.
- الرمز البريدي: يتم فرض الامتثال استنادا إلى الرمز البريدي الذي تم تكوينه في النظام.
- الرمز البريدي الإضافي: يضمن الامتثال عن طريق التحقق من جميع الرموز البريدية الإضافية المرتبطة بجهة الاتصال لمعرفة المنطقة الزمنية والالتزام بقانون الولاية.
- رمز المنطقة: يعتمد الامتثال على رمز المنطقة الذي تم تكوينه في النظام. يتم تطبيق قوانين الولاية المرتبطة برمز المنطقة.

- الوضع الحالي: يتحقق من الامتثال للوضع الحالي (مثل SMS والبريد الإلكتروني والصوت) الذي يتم تقييمه للتأكد من التزامه بقواعد الحالة.
  - جميع الأوضاع: التحقق من أن جميع الأوضاع المتاحة تتوافق مع المنطقة الزمنية ولوائح الولاية قبل تسليم جهة الاتصال إلى المتصل.
- الرمز البريدي للوضع: يضمن الامتثال بناء على الرمز البريدي الخاص بالوضع.
  - الوضع الحالي: يتحقق من الامتثال للوضع الحالي الذي يتم تقييمه للتأكد من التزامه بقواعد الحالة.
  - جميع الأوضاع: التحقق من أن جميع الأوضاع المتاحة تتوافق مع المنطقة الزمنية ولوائح الولاية قبل تسليم جهة الاتصال إلى المتصل.
- انقر على حفظ. تابع لتكوين المتطلبات المختلفة للحملة التي تم إنشاؤها حديثا.

تكوين الحملة

بعد إنشاء الحملة ، هناك العديد من الجوانب الأخرى التي يجب عليك تكوينها لجعل الحملة تعمل كما تريد. يتناول هذا القسم تكوين العناصر التالية:

1. تفاصيل الحملة
2. إعدادات القناة
3. معلمات الأعمال
4. التكوين الذكاء الاصطناعي

   ملاحظة: اتصل ب Cisco CSM لتمكين هذا التكوين.
5. المغلق
6. تسلسل
7. قوائم جهات الاتصال
8. إدارة جهات الاتصال
9. جدول زمني
10. IVR محرر القوالب

    ملاحظة: هذه الميزة غير مدعومة حاليا في Webex Contact Center.
11. محرر قوالب البريد الإلكتروني

    ملاحظة: هذه الميزة غير مدعومة حاليا في Webex Contact Center.
12. SMS محرر القوالب

    ملاحظة: هذه الميزة غير مدعومة حاليا في Webex Contact Center.
13. تكوينات أخرى
14. إعدادات المتصل

يمكن وضع كل خيار من خيارات القائمة أعلاه كرابط سريع على صفحة التطبيق **Home** . انقر فوق الرابط المطلوب والصفحة متاحة الآن للعرض / التحرير بنقرة واحدة مباشرة من صفحة التطبيق Home.

إعدادات القناة

قم بتنفيذ الخطوات التالية:

1. حدد خادم بريد إلكتروني للحملة.
2. قم بتعيين حد لرسائل البريد الإلكتروني في حقل مهلة البريد الإلكتروني. يحدد هذا الحد الحد الأقصى للوقت المسموح به للنظام لمعالجة رسائل البريد الإلكتروني وإرسالها. النطاق من 1 إلى 2400 ساعة.
3. إذا كانت هذه حملة SMS، فحدد خادم # SMS للحملة. النطاق من 1 إلى 1440 دقيقة.
4. قم بتعيين حد SMS في الحقل **SMS** المهلة . يحدد هذا الحقل الحد الأقصى لعدد رسائل SMS أو معدل إرسالها خلال فترة محددة.
5. حدد الرمز القصير الأساسي من القائمة المنسدلة. هذا هو الرمز القصير الرئيسي المستخدم لإرسال SMS / email في الحملة.

   ملاحظة: بالنسبة لحملة تمت تهيئتها باستخدام خادم SMS، الرمز القصير الأساسي ونوع النص **SMS** الحقول إلزامية.
6. حدد الرمز القصير الثانوي من القائمة المنسدلة. هذا هو الرمز القصير الثانوي المستخدم لإرسال SMS /email في الحملة.

   ملاحظة: بالنسبة لحملة تمت تهيئتها باستخدام خادم SMS والرمز القصير الأساسي ونوع النص **SMS** الحقول إلزامية.
7. حدد **SMS** ترتيب المهلة من القائمة المنسدلة. يحدد نتيجة SMS للبراعة عند انتهاء مهلة الاتصال. القيمة الافتراضية هي النجاح.
8. حدد **SMS** نوع النص من القائمة المنسدلة مثل ديناميكي وثابت وثنائي الاتجاه. ويحدد نوع SMS الذي تم تكوينه للحملة. هذا حقل إلزامي عند تعيين خادم SMS إلى الحملة.
   a. ديناميكي: يسمح باستخدام محتوى مخصص أو متغير داخل SMS، مثل إدراج معلومات خاصة بالعميل مثل الأسماء أو تفاصيل الحساب أو حالات الطلبات.
   b. ثابت: يرسل رسالة موحدة إلى جميع المستلمين دون أي تخصيص. هذا مناسب للإشعارات العامة أو التنبيهات أو الرسائل الترويجية.
   c. **TwoWay**: لتمكين الاتصال ثنائي الاتجاه ، مما يسمح للمستلمين بالرد على SMS.
9. لإشراك روبوت دردشة للاتصال في اتجاهين SMS ، حدد واحدا من القائمة المنسدلة حساب ChatBot.
10. حدد دليل المكالمات من القائمة المنسدلة المعينة للحملة.
11. أدخل بادئة لإضافة سلسلة معينة إلى بداية معلومات جهة الاتصال التي تم تحميلها.

12. أدخل لاحقة لإلحاق سلسلة بنهاية معلومات جهة الاتصال قبل إرسالها إلى جهة الاتصال.

ملاحظة: في إعدادات القناة ، لا يتم دعم Tab, SMS والبريد الإلكتروني حاليا.

معلمات الأعمال

معلمة الأعمال هي بيانات خاصة بالعمل يمكن استخدامها لأغراض مختلفة. بعض الاستخدامات هي:

1. قم بإقران البيانات بجهات الاتصال في وقت التحميل.
2. حدد شروطا مخصصة ل CSS لتحديد استراتيجية طلب لتحديد أولويات جهة اتصال.
3. الاستعلام عن جهات الاتصال بناء على هذه المعلمات وإدارتها في وظيفة إدارة جهات الاتصال .
4. قم بتعبئة هذه المعلمات على Agent Desktop كشاشة منبثقة أثناء المكالمة.

يمكنك إنشاء إجمالي 25 معلمة عمل. تتضمن هذه ال 25 معلمات تستخدمها من أي متصل. على سبيل المثال، إذا كنت تستخدم 4 حقول مخصصة في قاعدة استيراد المتصل، فيمكنك إنشاء 21 معلمة عمل إضافية.

ملاحظة: بشكل افتراضي، يتم إنشاء جميع الحقول المحددة في جدول قواعد الاستيراد ضمن معلمات الأعمال.

إنشاء معلمة الأعمال

1. انقر فوق إضافة لإضافة معلمة أعمال.
2. حدد اسم معلمة الأعمال من القائمة المنسدلة. يسرد المعلمات التي تم تكوينها في معلمات الأعمال العالمية. لإضافة معلمة جديدة، راجع معلمات الأعمال العالمية.
3. من القائمة المنسدلة نوع البيانات، حدد نوع بيانات لمعلمة العمل هذه. الخيارات المتاحة هي:
   a. الرقم، للبيانات الرقمية.
   b. عائم، للأرقام ذات القيم العشرية.
   c. **DateTime**، للقيم التي تمثل التاريخ والوقت. إذا قمت بتحديد نوع البيانات هذا، فحدد تنسيق التاريخ المطلوب في حقل التنسيق .
   d. سلسلة، للبيانات الأبجدية الرقمية التي تتضمن أي حرف.
4. TURN تشغيل مفتاح البيانات الكبيرة لتحديد معلمة العمل هذه كحقل مجمع. معلمات الأعمال المعرفة كحقول مجمعة ليس لها قيود على طول الحقل للبيانات التي تدخل كمعلمة busi-ness.
5. أدخل عدد الأحرف المسموح بها للبيانات في العمود "طول الحرف".
6. TURN تشغيل مفتاح عرض العميل لإظهار معلمات العمل هذه للوكلاء على سطح المكتب الخاص بهم.

ملاحظة: هذه الميزة غير مدعومة حاليا في Webex Contact Center.

7. TURN تشغيل مفتاح عرض / تحرير العامل للسماح للوكلاء بالتحرير.

ملاحظة: هذه الميزة غير مدعومة حاليا في Webex Contact Center.

8. TURN تشغيل مفتاح **DNC**، إذا لزم الأمر. يسمح ذلك للتطبيق بتحديد ما إذا كانت المكالمة إلى con-tact استنادا إلى مجال العمل هذا تخضع لقواعد عدم الاتصال (DNC).

9. حدد حقل **Customer Master** من القائمة المنسدلة المناسب لاسم معلمة الأعمال.

ملاحظة: يتم تمكين الحقل الرئيسي للعميل فقط عند تشغيل أي من مفتاحي P2P وBTTC على الأقل في قسم خيارات التكوين في صفحة تكوين الحملة. راجع تكوين الحملة لمزيد من المعلومات.

10. انقر فوق حفظ لإكمال إنشاء حقل عمل أو انقر فوق إلغاء للرجوع بدون حفظ أي معلومات.

ملاحظة: لا يقوم التطبيق بفهرسة بيانات حقول الأعمال لأن استخدام حقول الأعمال ال 26 (بما في ذلك المعرف الفريد) يعتمد على العميل وليس موحدا عبر العملاء. نوصي المستخدمين بالحصول على مساعدة من الدعم لإنشاء فهارس إضافية استنادا إلى متطلبات العمل.

11. يتم عرض عدد حقول العمل التي تم إنشاؤها والرقم المتاح في الزاوية العلوية اليسرى من الشبكة.

12. يمكنك أيضا إنشاء معرف فريد. من الناحية المثالية ، قد تكون هناك حقول عمل متطابقة عبر cam- paigns قد تكون مطلوبة لتجميعها لأغراض مختلفة.

13. على سبيل المثال، يمكن أن يكون الرقم التعريفي للعميل حقل نشاط تجاري عبر الحملات التي يكون التجميع ضروريا لها في التقارير. ومع ذلك، يمكن أن يكون معرف العميل هو حقل العمل الأول في الحملة أ. السادس في الحملة ب ؛ والعاشرة في الحملة C - وهذا يجعل التجميع مهمة صعبة. بدلا من ذلك، يمكنك إنشاء حقل العمل هذا كحقل معرف فريد وتجميع البيانات من حقل المعرف الفريد. اتبع الخطوات المذكورة أدناه لإنشاء معرف فريد.

14. انقر فوق الزر إضافة معرف فريد لإضافة معرف فريد.

15. أدخل التفاصيل المطلوبة وانقر فوق حفظ.

ملاحظة: لا يقوم التطبيق بفهرسة بيانات حقول الأعمال لأن استخدام حقول الأعمال ال 26 (بما في ذلك المعرف الفريد) يعتمد على العميل وليس موحدا عبر العملاء. نوصي المستخدمين بالحصول على مساعدة من الدعم لإنشاء فهارس إضافية استنادا إلى متطلبات العمل.

حقل الحملة

حقول الحملة هي حقول ثابتة، يمكن استخدامها لميزة BTTC (راجع تكوين الذكاء الاصطناعي). يسمح التطبيق بتعيين خمسة حقول حملة. انتقل إلى قسم حقول الحملة.

قم بتنفيذ الخطوات التالية لتعيين حقول الحملة.

1. قم بالوصول إلى حقل الحملةTab ضمن وحدة معلمة الأعمال.
2. أدخل اسم معلمة حقل الحملة في حقل المفتاح .
3. أدخل قيمة مقابلة في حقل القيمة .
4. انقر فوق الزر حفظ لحفظ التفاصيل.
5. انقر فوق الزر "إلغاء " لإلغاء التفاصيل.
6. انقر فوق الزر "حذف " لحذف التفاصيل.

التكوين الذكاء الاصطناعي

ملاحظة: اتصل ب Cisco CSM لتمكين هذا التكوين.

تتيح ميزة التكوين الذكاء الاصطناعي للمسؤولين استخدام الذكاء الاصطناعي المدمج لإجراء تنبؤات بناء على البيانات التاريخية. يؤدي توفر البيانات التاريخية إلى تنبؤات أكثر دقة.

ملاحظة: للتحقق مما إذا كان لديك ترخيص ، يمكنك النقر فوق وحدة الترخيص والتحقق مما إذا كان **RPCO** (محسن اتصال الطرف الأيمن) يظهر ممكنا ، وإلا تعطيل تكوين الذكاء الاصطناعي Tab.

تسمح وحدة التكوين الذكاء الاصطناعي بالوصول إلى ميزات الذكاء الاصطناعي التنبؤية التالية.

أفضل وقت للاتصال

أفضل وقت للاتصال هو نموذج ذكاء اصطناعي يساعد على تقليل إعادة محاولة المكالمات وزيادة اتصالات المكالمات الناجحة إلى أقصى حد من خلال:

1. التنبؤ بأفضل فترة زمنية يمكن خلالها الاتصال بالعميل لهذا اليوم.
2. التوصية برقم الهاتف الصحيح لاستخدامه خلال أفضل فترة زمنية. قم بتنفيذ الخطوات التالية:

- TURN تشغيل مفتاح أفضل وقت للاتصال لتنشيط أفضل وقت للاتصال بجهات الاتصال.
- استخدم شريط التمرير أو قم بتوفير قيمة ل "حد الاتصال". يكون هذا الحقل نشطا فقط إذا تم تعيين مفتاح "أفضل وقت للاتصال بالاتصال" على "تشغيل".
- انقر على حفظ.

يحدد الذكاء الاصطناعي في التطبيق احتمال الوصول بنجاح إلى اللباقة الصحيحة. يتم التعبير عن هذا الاحتمال بالنسبة المئوية. كلما زادت النسبة المئوية ، زادت فرص نجاح الاتصال.

يتم ترتيب جهات الاتصال من قائمة العملاء المتوقعين بالترتيب التنازلي لنسبة النجاح. يحدد التطبيق جهات الاتصال التي تم تعيينها مع احتمال النجاح كما هو محدد أو أعلى.

على سبيل المثال، إذا حدد المسؤول 60٪ كقيمة حد القطع، طلب جهات الاتصال التي لديها نسبة احتمالية 60٪ أو أعلى أولا. يحدث الطلب بالترتيب التنازلي لنسبة الاحتمال في الوقت المجدول.

استراتيجية اختيار جهات الاتصال

تحدد إستراتيجية تحديد جهات الاتصال (CSS) كيفية تحديد أولويات جهات الاتصال الخاصة بك للاتصال في حملة. على سبيل المثال، قد يكون لديك ثلاث فئات من حاملي بطاقات الائتمان في حملتك، وهي الفئة البلاتينية والذهبية والفضية. من خلال تكوين CSS ، يمكنك التأكد من أن التطبيق الخاص بك يدفع نسبة مئوية أو عددا محددا من جهات اتصال Plat- inum و / أو جهات اتصال Gold و Silver بناء على الأولوية.

انتقل إلى **CSS** وستظهر شاشة إستراتيجية اختيار جهة الاتصال.

إنشاء مجموعة **CSS** جديدة

قم بتنفيذ الخطوات التالية لإنشاء مجموعة إستراتيجية تحديد جهة اتصال جديدة :

1. أدخل اسما جديدالمجموعة CSS.
2. أدخل اسم شرط. هذا حقل إلزامي. لا يمكنك استخدام أحرف خاصة في الاسم، باستثناء الشرطة السفلية والشرطة وعند (_ و- و@ على التوالي) في اسم الشرط.
3. حدد المجموعة المستهدفة من القائمة المنسدلة.
4. يمكنك إنشاء شروط إما باستخدام شروط البناء أوخيار شروط الكتابة. قم بتنشيط المفتاح المطلوب بناء على تفضيلاتك.
5. انتقل إلى قسم شروط CSS.

إنشاء شرط **CSS** - شروط البناء

انقر فوق الزر "إضافة جديد " لإضافة شرط CSS جديد. أكمل الحقول التالية:

1. أدخل اسما جديدالمجموعة CSS.
2. TURN تشغيل مفتاح المنشئ المتقدم إذا كنت تريد إنشاء شرط CSS متقدم.

ملاحظة: يتطلب المنشئ المتقدم حالة دقيقة لبناء شروط متداخلة يدويا. قد يؤدي أي وضع غير صحيح للأقواس إلى قيام شرط CSS بتحديد جهات اتصال خاطئة وغير مقصودة لتسليمها إلى المتصل. من ناحية أخرى ، إذا كان مفتاح Advanced Builder هو OFF ، فيمكنك إضافة شروط في مجموعات ، مع تحديد مسبق و / أو شروط.

3. تظهر شاشة البناء المتقدم كما يلي:
   a. أدخل قوسا مفتوحا - (- في الخلية الأولى.
   b. من القائمة المنسدلة حقول النظام / حقول العمل، حدد عنصرا مناسبا. لمعرفة المزيد، انقر هنا.

c. حدد عامل مقارنة من الخيارات المدرجة أدناه - هذا هو الشرط الذي يجب أن يستوفيه الحقل لتحديد جهة اتصال. المعلمات المتاحة هي:

i. يساوي بالضبط

ii. أقل من

iii. أصغر من أو يساوي

iv. أكبر من

v. أكبر من أو يساوي

vi. لا يساوي

vii. مثل

viii. في

ix. ليس في

x. ليس مثل

d. أدخل قيمة يجب أن يفي بها هذا الشرط لتحديد جهة الاتصال للتسليم.

e. أغلق الحامل.

4. انقر فوق الزر إضافة لإضافة شرط آخر. فيما يلي شروط CSS الافتراضية:

a. المكالمات ذات الأولوية لجهة الاتصال - جهات الاتصال القديمة

b. المكالمات ذات الأولوية لجهة الاتصال - جهات الاتصال القديمة

c. لحظات محددة

5. أكمل الخطوات من **4** إلى **9**. أضف أكبر عدد ممكن من الشروط التي قد تحتاجها لخدمة CSS.

6. بعد الانتهاء من الشروط، انقر فوق حفظ لإكمال

7. إذا كنت لا تستخدم Advanced Builder ، فاستخدم المنشئ البسيط كما هو موضح في الشاشة أدناه:

8. من القائمة المنسدلة حقول النظام / حقول العمل، حدد عنصرا مناسبا. راجع الخطوة 5 لمزيد من التفاصيل.

ملاحظة: إذا قمت بتحديد معرف قائمة حقول النظام أو معرف القائمة العمومية ، فإن نافذة منبثقة تسمح لك بتحديد القائمة المخصصة من القوائم المتاحة.

9. حدد خيار مقارنة - هذا هو الشرط الذي يجب أن يستوفيه الحقل حتى يتم اختيار جهة اتصال. يمكن أن تكون بعض معلمات المقارنة لحالتك > (أكبر من) ، < (أقل من) ، = (يساوي) ، إلخ.

10. أدخل قيمة يجب أن يفي بها هذا الشرط لتحديد جهة الاتصال للتسليم.

11. أغلق الحامل.

12. انقر فوق الزر إضافة لإضافة شرط آخر.

13. في السطر الجديد ، حدد إما **AND** أو **OR** من القائمة المنسدلة للقرار.

14. يمكنك الاستمرار في إضافة المزيد من مجموعات الشروط هذه. انقر فوق حفظ عند الانتهاء.

15. إذا كنت ترغب في إضافة المزيد من المجموعات، فحدد الزر إضافة من أزرار إجراء المجموعة.
16. كرر الخطوات من **12** إلى **17**.
17. انتقل إلى قسم الطلب حسب .

الحقول:

حقول	الوصف
الحد الأقصى لإعادة المحاولة	هذه هي القيمة المتزايدة الحالية للحد الأقصى لعدد مرات إعادة المحاولة التي يمكن إجراؤها لطلب كل جهة اتصال في الحملة.
إعادة المحاولة اليومية	هذه هي القيمة المتزايدة الحالية للحد الأقصى لعدد عمليات إعادة المحاولة التي يمكن إجراؤها لطلب كل جهة اتصال في يوم واحد لهذه الحملة.
إعادة المحاولة للدورة	هذه هي القيمة المتزايدة الحالية للحد الأقصى لعدد عمليات إعادة المحاولة التي يمكن إجراؤها في دورة الطلب. الدورة هي مجموعة من محاولات الطلب، مرة واحدة إلى جميع الأوضاع التي يتم تحميل جهة الاتصال بها. على سبيل المثال، يتم تحميل جهة اتصال بثلاثة أوضاع - Home وأرقام العمل والجوال. تكتمل دورة الطلب عندما يطلب التطبيق جميع هذه الأوضاع (بالترتيب المكون) مرة واحدة لكل منها.
إعادة محاولة البريد الإلكتروني	هذه هي القيمة المتزايدة الحالية لعدد عمليات إعادة المحاولة المسموح بها لجهات الاتصال ليتم تسليمها لحملات البريد الإلكتروني. ملاحظة: هذه الميزة غير مدعومة حاليا في Webex Contact Center.
إعادة المحاولة SMS	هذه هي القيمة المتزايدة الحالية لعدد عمليات إعادة المحاولة المسموح بها لجهات الاتصال ليتم تسليمها لحملات SMS. ملاحظة: هذه الميزة غير مدعومة حاليا في Webex Contact Center.
آخر وصول	جهات الاتصال ذات التاريخ والوقت المهيأين لآخر وصول ليتم تسليمها كجزء من CSS هذا.
أولوية	الأولوية المخصصة لجهات الاتصال التي سيتم حسابها عند التسليم وفقا ل CSS هذا.
نقاط الرصاص	نقاط العميل المتوقع التي يجب مراعاتها لتسليم جهات الاتصال هي وفقا ل CSS هذا. تساعد نقاط العميل المحتمل في تحديد العملاء المحتملين الذين سيتم الاتصال بهم من الحملة. يمكن أيضا تعيين هذه النتيجة في وقت التحميل أو الاختتام ، مع تحديد نتيجة العمل / الهاتف.
وقت بدء المكالمة	هذا هو وقت بدء المكالمة كما تم تعيينه بواسطة معيد الجدولة. يتم تحديد المكالمات التي تقع ضمن وقت البدء المذكور في هذا الشرط للتسليم.
وقت نهاية المكالمة	هذا هو وقت انتهاء المكالمة كما تم تعيينه بواسطة معيد الجدولة. يتم تحديد المكالمات التي تقع ضمن وقت الانتهاء المذكور في هذا الشرط للتسليم.
معرف القائمة	معرف القائمة الذي تنتمي إليه جهة الاتصال. يتم تسليم جهات الاتصال التي تنتمي إلى معرفات القوائم في حالة CSS هذه.
نوع الاتصال	نوع المكالمة.
النتيجة الأخيرة	النتيجة الأخيرة التي تم تعيينها لجهة الاتصال هذه. يتم تسليم جهات الاتصال مع آخر خروج محدد.

معرف القائمة العمومي	معرف القائمة العمومية الذي تنتمي إليه جهة الاتصال هذه. يتم تسليم جهات الاتصال التي تنتمي إلى معرفات القوائم العمومية في حالة CSS هذه.
UserID	هذا هو معرف الوكيل الذي تم وضع علامة عليه لجهة الاتصال. يتم تسليم المكالمات إلى طالب الاتصال ويتم تصحيحها إلى الوكيل المذكور في هذا الحقل.
رقم الهاتف	رقم هاتف جهة الاتصال المطلوب تسليمها وفقا لخدمة CSS هذه.
اسم المنطقة	اسم المنطقة الزمنية التي تنتمي إليها جهة الاتصال.

إنشاء شرط **CSS** - شروط الكتابة

1. يمكنك أيضا استخدام خيار شروط الكتابة بدلا من استخدام بسيط أو منشئ الشروط المتقدمة.
2. لبدء كتابة شروط CSS ، قم بتمكين مفتاح شروط الكتابة. لاحظ ما يلي قبل تحديد الخيار شروط الكتابة:
   a. يتحقق التطبيق من صحة بناء الجملة فقط - لا يسمح لك بحفظ الشروط ذات بناء جملة خاطئ.
   b. لا يتحقق التطبيق من صحة أي حقول. إذا كان بناء الجملة صالحا، ولم يرجع الاستعلام أية نتائج، فتحقق من الاستعلام/أعد كتابته.
3. ابدأ حالتك بفتح دعامة مجعدة ({). ينبثق التطبيق ثلاثة عناصر
   a. حقول النظام
   b. معلمات الأعمال
   c. تعبير لمزيد من المعلومات، راجع منشئ التعبير.
4. جميع حقول النظام المدرجة في النقطة 5 في قسم إنشاء شرط CSS - شروط البناء متاحة للتحديد. الحقول التالية متاحة بالإضافة إلى ذلك لشروط الكتابة:
   a. معرف جهة الاتصال- معرف جهة الاتصال الذي تم إنشاؤه بواسطة التطبيق.
   b. **CallStartDate** - هذا هو تاريخ بدء المكالمة كما تم تعيينه بواسطة أداة إعادة الجدولة. يتم تحديد المكالمات التي تقع ضمن تاريخ البدء المذكور في هذا الشرط للتسليم.
   c. **CallEndDate** - هذا هو تاريخ انتهاء المكالمة كما تم تعيينه بواسطة أداة إعادة الجدولة. يتم تحديد المكالمات التي تقع ضمن تاريخ الانتهاء المذكور في هذا الشرط للتسليم.
   d. الحالة - الحالة الجغرافية لجهة الاتصال.
   e. الرمز البريدي- الرمز البريدي الذي تنتمي إليه جهة الاتصال.
   f. رمز المنطقة- رمز المنطقة الذي تنتمي إليه جهة الاتصال.
   g. **CreatedTime** - تاريخ ووقت إضافة/إعادة جدولة جهة الاتصال. يتم تحديد جهات الاتصال مع هذا الوقت الذي تم إنشاؤه للتسليم إذا كان هذا جزءا من الشرط.
   h. **SecondaryZipCode** - الرمز البريدي الثانوي لجهة الاتصال، إذا تم تعيينه.

5. انقر فوق حفظ لحفظ الاستعلام.

ملاحظة: يمكنك استخدام زر الاستعلام من لوحة الإجراءات لقراءة الشرط الذي قمت بإنشائه باستخدام ميزة شروط الكتابة. ومع ذلك، لا يمكنك تحرير الاستعلام. لتحرير استعلام، استخدم زر تحرير في لوحة الإجراءات.

ترتيب حسب

1. يقرر قسم الترتيب حسب الترتيب الذي تريد أن يتم به تسليم جهات الاتصال المتطابقة للشروط المحددة إلى طالب الاتصال - تصاعدي أو تنازلي. يظهر قسم الطلب حسب الشاشة أدناه.
2. من القائمة المنسدلة حقول النظام / حقلالعمل، حدد عنصرا مناسبا. لمعرفة المزيد، انقر هنا.
3. من القائمة المنسدلة فرز، حدد تصاعدي أو تنازلي للفرز تصاعدي أو تنازلي، على التوالي.
4. لإضافة المزيد من أوامر الفرز، انقر فوق الزر إضافة .
5. عند الانتهاء من أوامر الفرز، انقر على حفظ لإكمال شروط CSS. يتم سرد الشرط المحفوظ أسفل شروط النظام.
6. انقر فوق الزر حفظ ومسح لحفظ التغييرات ومسح (إغلاق) جميع جهات الاتصال الموجودة على المتصل وإعادة فتح تلك الموجودة على التطبيق.

   ملاحظة: يمكنك تخطي إنشاء الشروط وتحديد أي شرط CSS افتراضي.
7. يتم سرد الشرط المحفوظ أسفل شروط النظام. استخدم زر إجراء شرط CSS لتنفيذ الإجراءات التالية:
   a. حرر شرط CSS. عند تحرير شرط CSS، تكون الشاشة مشابهة لمجموعة إنشاء CSS جديدة. قم بإجراء التغييرات اللازمة وانقر فوق حفظ لإكمال التحرير.
   b. احذف شرط CSS. انقر فوق "موافق" في نافذة التأكيد المنبثقة للحذف.
   c. إظهار جهات الاتصال المطابقة لشرط CSS.
8. يتم عرض جهات الاتصال.
9. بعد عرض جهات الاتصال المطابقة لشرط CSS، حدد جهات اتصال معينة أو استخدم أحد الخيارات التالية:
   a. حدد خانة الاختيار تحديد الكل لتحديد جهات الاتصال التي تم ملؤها في الصفحة.
   b. حدد خانة الاختيار تحديد عام لتحديد كافة جهات الاتصال عبر الصفحات.
10. انقر فوق الزر إجراءات . قم بإجراء إحدى العمليات التالية على جهات الاتصال المحددة:
    a. حدد مراجعة وقت إعادة الجدولة لإعادة جدولة جهة الاتصال إلى تاريخ و/أو وقت لاحق. حدد وقت البدء ووقت الانتهاء لإعادة جدولة جهة الاتصال في هذه النافذة. انقر فوق إعادة جدولة جهات الاتصال لإكمال الإجراء.

b. حدد إعادة تعيين كجهة اتصال جديدة - يؤدي هذا الإجراء إلى إعادة تعيين جهة الاتصال كجهة اتصال جديدة. انقر فوق **Res- chedule** جهات الاتصال لإكمال الإجراء.

c. حدد إعادة فتح جهات الاتصال لإعادة فتح جهة الاتصال للطلب. انقر فوق إعادة جدولة جهات الاتصال إلى الإجراء الكامل.

ملاحظة: إذا قمت بتحديد خانة الاختيار تراجع عن قيم حقل العمل التي تم تحديثها بواسطة الوكلاء ، يتجاهل التطبيق التحديثات التي تم إجراؤها على قيم حقل العمل، إن وجدت، التي أجراها الوكلاء أثناء تفاعلاتهم، ويعود التطبيق إلى قيم حقل العمل في وقت تحميل جهة الاتصال.

على سبيل المثال، يتم تحميل جهة الاتصال "أ" بقيم حقل العمل لرقم الهاتف المحمول ومعرف العميل (123456). أثناء تفاعل الوكيل، يطلب العميل تغيير رقم الهاتف المحمول ومعرف cus-tomer (إلى 345678)، ويقوم الوكيل بتحديث القيم. عند إعادة فتح جهة الاتصال هذه باستخدام شروط CSS، يتوفر لك خيار الرجوع إلى رقم الهاتف المحمول الأصلي ومعرف العميل (123456) عن طريق تحديد خانة الاختيار هذه.

ملاحظة: لا ينطبق هذا الخيار على حظر جهات الاتصال وإغلاق جهات الاتصال.
1. حدد حظر جهات الاتصال لمنع طلب جهات الاتصال المحددة عن طريق تغيير حالة جهة الاتصال إلى محظورة.
2. حدد إغلاق جهات الاتصال لإغلاق جهات الاتصال المحددة

شروط النظام

هناك خمسة شروط CSS للنظام يمكن تطبيقها على الحملة، إلى جانب أي شروط قمت بإنشائها. نظرة عامة على نمط الطلب لشروط CSS الافتراضية الخمسة هذه:

1. المكالمات ذات الأولوية لجهات الاتصال - جهات الاتصال الجديدة: هي جهات الاتصال التي لم يسلمها التطبيق إلى طالب Cisco CCE من آخر تحميل إلى أقدم تحميل. على نحو فعال ، هذه جهات اتصال جديدة مع عدم إجراء محاولة طلب واحدة.
2. المكالمات ذات الأولوية لجهة الاتصال - جهات الاتصال القديمة: هي جهات الاتصال التي لم يتم تسليمها إلى طالب Cisco CCE من التحميلات القديمة.
3. لحظة محددة: جهات الاتصال التي قمت بإعادة جدولتها ليتم طلبها في لحظة محددة.
4. وكيل محدد: جهات الاتصال التي تم وضع علامة عليها ليتم طلبها للوصول إلى وكيل معين. يعرف هذا أيضا باسم التخطيط التنفيذي للحساب (AEM).

   ملاحظة: هذه الميزة غير مدعومة حاليا في *Webex Contact Center*.
5. عميل محدد ذو لحظة محددة: جهات الاتصال ذات العلامات التي تمت إعادة جدولتها ليتم طلبها للوصول إلى وكيل معين في لحظة معينة.

   ملاحظة: هذه الميزة غير مدعومة حاليا في *Webex Contact Center*.

يتم سرد أي شروط CSS إضافية تم إنشاؤها أسفل شروط النظام. راجع إنشاء شرط CSS - شروط الإنشاء والترتيب حسب للحصول على تفاصيل حول إنشاء شروط CSS إضافية.

نسخ شروط **CSS**

يمكنك أيضا نسخ شروط CSS الحالية - كل من مجموعات الشروط وشروط CSS الفردية.

1. نسخ مجموعة CSS - انقر فوق الزر نسخ في جزء مجموعة CSS على اليسار.
   a. أدخل اسما لمجموعة CSS المستنسخة وانقر فوق حفظ للإكمال.
2. نسخ شرط CSS - انقر فوق الزر نسخ في جزء قسم شرط CSS على اليمين. تظهر صفحة الحالة مع التفاصيل المطلوبة.
   a. أدخل اسما لشرط CSS المستنسخ.
   b. إذا كانت هناك أية تغييرات مطلوبة، فاتبع الخطوات المذكورة في الأقسام التالية وقم بإجراء التغييرات: إنشاء شرط CSS - شروط البناء والترتيب حسب وشروط النظام.
3. انقر فوق حفظ عند الانتهاء.

تسلسل

تسلسل الحملات هو ميزة يمكن من خلالها ربط جهات الاتصال بالتسلسل من حملة إلى أخرى في وقت التشغيل. في وقت التشغيل ، بناء على تصرفات مجموعة الوكيل ، تحدث عملية التسلسل. يمكن للمستخدمين تكوين حملات مستهدفة مختلفة لنتائج مختلفة في الحملة المصدر.

يمكن تحقيق التسلسل بإحدى الطرق التالية:

نقل - يتم ربط جهة الاتصال بالسلاسل لاستهداف الحملة عند إغلاقها في الحملة المصدر. عندما يتم إغلاق con-tact بعد تحقيق عمليات إعادة المحاولة العمومية التي تم تكوينها وتطابق تكوين التسلسل لهذه النتيجة، يتم ربط جهة الاتصال عبر نوع النقل إلى الحملة المستهدفة. هذه الآن جهة اتصال جديدة في الحملة المستهدفة.

نسخ - يتم ربط جهة الاتصال بالحملة المستهدفة كلما تم استلام النتيجة التي تم تكوينها بالتسلسل للمكالمة. عندما يقوم أحد الوكلاء بتعيين نتيجة وتتطابق هذه النتيجة مع تكوين التسلسل، يتم ربط جهة الاتصال بالحملة المستهدفة في المحاولة الأولى. إذا كان هناك المزيد من المحاولات، فستقوم الحملة المصدر بطلب جهة الاتصال مرة أخرى. قد يؤدي ذلك إلى قيام العامل بتعيين نفس النتيجة مرة ثانية - يتم ربط جهة الاتصال مرة أخرى بالحملة المستهدفة. يستمر هذا حتى نفاد حملة المصدر من المحاولة.

ملاحظة: لا يوجد تحقق من جهات الاتصال المكررة في الحملة الوجهة. في حالة تلقي جهة اتصال النتيجة المكونة عدة مرات، يتم ربطها بالتسلسل عدة مرات في الحملة المستهدفة.

قم بتكوين قواعد التسلسل في التطبيق لجهات الاتصال المراد تسلسلها من حملة إلى أخرى.

تعيين

1. في حقل الاسم ، أدخل اسم تعيين لتكوين التسلسل هذا.
2. من القائمة المنسدلة الحملة المستهدفة ، حدد أي شخص لسلسلة جهات الاتصال من هذه الحملة.

3. يتم عرض الأوضاع المعينة للحملة المستهدفة في حقل الأنماط المستهدفة . لكل وضع من هذه الأوضاع، يتم عرض أوضاع الحملة المصدر في القائمة المنسدلة. حدد وضعا من الحملة المصدر لتعيينه إلى وضع في الحملة المستهدفة.

4. تعرض حقول العمل الهدف جميع حقول العمل المعينة في الحملة المستهدفة؛ وتظهر حقول انشغال المصدر في قائمة منسدلة. قم بتعيين كل حقل عمل هدف إلى حقل عمل مصدر واحد.

ملاحظة: إذا كانت الأوضاع وحقول النشاط التجاري شائعة في كل من الحملات المصدر والحملة المستهدفة، يتم ملء الحقول تلقائيا.

5. TURN يتم تشغيل جهات الاتصال الجديدة إذا كنت تريد وضع علامة على جهة الاتصال على أنها جديدة في الحملة المستهدفة. يعني تحديد هذا الخيار إرسال جهة الاتصال إلى المتصل على الفور. (أو)

6. إذا كانت جهات الاتصال الجديدة متوقفة عن التشغيل، التعامل معها كجهة اتصال يجب إعادة جدولتها في الحملة المستهدفة.

7. أكمل حقل "إعادة الجدولة بعد " عن طريق تحديد الأيام والساعات والدقائق من لوحة الأرقام. هذا هو الوقت الذي يتم فيه طلب جهة الاتصال بعد ذلك، في الحملة المستهدفة، بعد سلسلة الحملة الناجحة.

8. TURN يتم تشغيل مفتاح "الاحتفاظ بإعادة المحاولة العمومية" للاحتفاظ بعدد عمليات إعادة المحاولة العمومية على مستوى جهة الاتصال في الحملة المتسلسلة. في وضع إيقاف التشغيل ، تتم تهيئة عدد عمليات إعادة المحاولة العمومية إلى الصفر في الحملة المتسلسلة.

ملاحظة: يكون مفتاح الاحتفاظ بإعادة المحاولة اليومية نشطا فقط في حالة تشغيل مفتاح الاحتفاظ بإعادة المحاولة العمومية.

9. TURN مفتاح الاحتفاظ بإعادة المحاولات اليومية قيد التشغيل للاحتفاظ بعدد عمليات إعادة المحاولة اليومية على مستوى جهة الاتصال في الحملة المتسلسلة. في وضع إيقاف التشغيل ، تتم تهيئة عدد مرات إعادة المحاولة اليومية إلى الصفر في الحملة المتسلسلة.

10. انقر فوق الزر حفظ لإكمال التعيين.

النتائج

انتقل إلى قسم النتائج لتحديد النتائج التي يجب أن تبدأ التسلسل لهذه الحملة. اتبع الخطوات المذكورة أدناه:

1. من قائمة التعيينات المحفوظة في الجزء الأيمن، حدد تعيينا.
2. يمكنك إما تحديد نتيجة العمل أو نتيجة الاتصالات الهاتفية، أو كليهما، التي تؤدي إلى التسلسل المكون.
3. يتم ملء كافة مجموعات نتائج الأعمال في القائمة المنسدلة اسم المجموعة. حدد مجموعة نتائج الأعمال.
4. يتم ملء جميع النتائج ضمن مجموعة نتائج الأعمال هذه . حدد نتائج الأعمال المطلوبة للتسلسل.
5. من جزء نتائج الاتصال الهاتفي، حدد الوضع أولا من القائمة المنسدلة. يتم عرض جميع الأوضاع المتاحة في الحملة المصدر للتحديد.
6. يتم الآن عرض جميع استراتيجيات الاتصال التي تستخدم الوضع المحدد في القائمة المنسدلة اسم الإستراتيجية.

7. يتم سرد جميع نتائج المهاتفة لزوج الوضع واستراتيجية الاتصال المحددين . حدد نتائج الاتصالات الهاتفية للتسلسل.

ملاحظة: لا يمكن ربط جهات الاتصال ذات نتيجة الاتصال الهاتفي بحملات أخرى.

8. انقر فوق الزر حفظ لإكمال السلسلة.

تحتوي النتائج المعينة Tab على جميع نتائج الأعمال والاتصالات الهاتفية المعينة . حدد إما نتيجة الأعمال أو نتيجة الاتصال الهاتفي ضمن النتائج المعينة Tab لرؤية جميع تعيينات التسلسل.

انقر فوق الزر تحرير لتحرير أي تعيين متسلسل.

تحتوي الحملات المستهدفة على معرف قائمة مرقمة ك -1. تتم إضافة جهات الاتصال الواردة المتسلسلة من حملات أخرى إلى هذه القائمة. تحتوي كل حملة مستهدفة على قائمة واحدة فقط (معرف القائمة -1) لجهات الاتصال المتسلسلة الواردة من حملات أخرى.

قائمة جهات الاتصال

تعرض صفحة قوائم جهات الاتصال جميع قوائم جهات الاتصال التي قمت بتحميلها إلى الحملة. تساعدك صفحة قوائم جهات الاتصال أيضا على تحميل جهات الاتصال إلى إحدى الحملات. يمكن تحميل جهات الاتصال من الملفات المسطحة ذات الفواصل المحددة مسبقا ، والملفات ذات القيم المفصولة بفواصل ، وجداول قاعدة البيانات ، وما إلى ذلك.

تحتوي الشبكة على قائمة بجميع قوائم جهات الاتصال مع التفاصيل التالية:

1. معرف القائمة- معرف القائمة الذي تم إنشاؤه بواسطة التطبيق لهذه القائمة.
2. معرف القائمة العمومية- إذا كانت هذه القائمة جزءا من قائمة عمومية، يتم عرض معرف القائمة العمومية هنا.
3. وقت البدء- هذا هو وقت بدء القائمة. ويستند إلى الوقت الذي تم تكوينه في إعدادات النظام.

ملاحظة: انقر فوق الزر "معلومات " لرؤية الفترة المتبقية التي سيتم تنفيذ القائمة فيها. يوفر هذا الزر أيضا معلومات حول كيفية تمديد صلاحية القائمة.

4. السجلات المتاحة - عدد جهات الاتصال التي تم تحميلها إلى الحملة من خلال هذه القائمة.
5. السجلات المعلقة - عدد جهات الاتصال المعلقة في القائمة، والمؤهلة للتسليم إلى الطالب.
6. الحالة - يتم عرض حالة القائمة أدناه.
   a. نشط- القائمة نشطة. يتم تسليم جهات الاتصال التي تم تحميلها من هذه القائمة إلى المتصل.
   b. متوقف- تم إيقاف القائمة. تحتوي القائمة المتوقفة على جهات اتصال محددة بحالة مختلفة، وتضمن عدم تسليم جهات الاتصال هذه إلى المتصل.
   c. **StoppedAndClosed** - تشير هذه الحالة إلى إيقاف القائمة وإغلاق جهات الاتصال التي تم تحميلها من خلال هذه القائمة. يمكن إعادة فتح جهات الاتصال باستخدام وظيفة إدارة جهات الاتصال .
   d. **PermanentStop** - تشير هذه الحالة إلى حذف جهات الاتصال التي تم تحميلها من هذه القائمة. بمجرد الحذف ، لا يمكن إعادة فتح جهات الاتصال التي تم تحميلها.

e. تحميل قيد التقدم - عندما يحتوي ملف جهة الاتصال الخاص بك على عدد كبير من جهات الاتصال للتحميل ، يتم تقسيمها على دفعات وتحميلها. حتى يكتمل التحميل، فإنه يعرض الحالة التحميل قيد التقدم، مع النسبة المئوية للتحميل المكتمل.

f. فشل التحميل - عند فشل تحميل جهة الاتصال لأي سبب من الأسباب، تظهر حالة فشل التحميل. يعرض شريط الحالة النسبة المئوية لجهات الاتصال التي تم تحميلها في وقت الفشل.

ملاحظة : أثناء عملية التخلص من الذخائر المتفجرة، يتم حذف جميع جهات الاتصال التي فشل تحميلها.

النسبة المئوية لحالة جهة الاتصال

يتم حساب النسبة المئوية لحالة جهة الاتصال باستخدام صيغ مختلفة لحالات جهات الاتصال الأقل من 6 ولكافة حالات جهات الاتصال الأخرى. انظر الجدول للحصول على تفاصيل حالة جهة الاتصال.

جدول - تفاصيل حالة جهة الاتصال

حالة	الاسم	الوصف
0	فتح	فتح جهة اتصال.
1	مغلق	جهة اتصال مغلقة.
2	مؤمن مؤقتا	جهة الاتصال مقفلة مؤقتا ، لن يتم تسليمها.
3	تحميل في Pro- gress	الاتصال في خضم عملية التحميل
4	يتم التوصيل إلى المتصل:	تم تسليم جهة الاتصال إلى المتصل.
5	الكتابه	الكتابة فوق جهة الاتصال أثناء التحميل
6	تم إيقاف القائمة	جهة اتصال من قائمة متوقفة.
7	مغلق من خلال جهات الاتصال المدارة أو مسحها	تم إغلاق جهة الاتصال باستخدام وظيفة إدارة جهة الاتصال / مسح جهة الاتصال
8	تم إيقاف الاتصال وإغلاقه	تم إيقاف الاتصال وإغلاقه ، ولن يتم تسليمه إلى المتصل.
9	الاتصال ينظف	فرك الاتصال.
10	تم نقل جهة الاتصال إلى حملة أخرى	تم نقل جهة الاتصال من حملة إلى أخرى - جهة اتصال متسلسلة.
11	متوقف نهائيا	توقف الاتصال نهائيا. لن يتم تسليمها إلى المتصل.
20	تم إيقاف الاتصال الذي تم تسليمه	يتم إيقاف جهة الاتصال التي يتم تسليمها إلى طالب الاتصال من الطلب.
21	مغلق لتسليم ثنائي الفينيل متعدد الكلور	لا يحتوي هذا العمود على أية بيانات.
22	مقفل ل CSS	جهة الاتصال المؤمنة للتسليم عبر إستراتيجية تحديد جهات الاتصال (CSS)

	تسليم جهات الاتصال	جدول.
23	مقفل لتسليم AEM	جهة الاتصال المقفلة للتسليم المعين بين الوكيل والتنفيذي.
24	مقفل بواسطة Res-chedule إلى res-chedule جهة الاتصال	جهة الاتصال مقفلة بواسطة معيد الجدولة ليتم تسليمها كما تمت إعادة جدولتها.
25	مقفل بواسطة res-chedule لإغلاق جهة الاتصال	جهة الاتصال مقفلة بواسطة معاد الجدولة ليتم إغلاقها.
30	تم حظر جهة الاتصال بواسطة DNC	تم حظر جهة الاتصال ك عدم الاتصال.
31	تم حظر جهة الاتصال بواسطة NDNC	تم حظر جهة الاتصال كجهة اتصال وطنية لعدم الاتصال.
32	تم حظر جهة الاتصال بواسطة DNC Scrub	تم حظر جهة الاتصال أثناء عملية فرك DNC.
33	تم حظر جهة الاتصال بسبب التقاضي	تم حظر جهة الاتصال بسبب متطلبات التقاضي.
34	منتهية الصلاحية	جهة اتصال منتهية الصلاحية.
40		هذه حالة اتصال مؤقتة لسجلات فشل التوافق (فشل بسبب قاعدة CCB أو توقيتات الوضع أو CPT).
41		هذه حالة جهة اتصال مؤقتة حيث يتم تسليم جهات الاتصال بالفعل باستخدام نفس قيمة المعرف الفريد أو الوضع (رقم الهاتف). ينتظر التطبيق نتيجة مكالمة محدثة.

بالنسبة لحالة جهة الاتصال الأقل من 6، تكون الصيغة هي

نسبة الإكمال = ((توتال ريكوردسالمتاحة - توتال ريكوردسبيندينج) / توتال ريكوردسمتاح) * *100*;

بالنسبة لحالات جهات الاتصال الأخرى ، تكون الصيغة هي *CompletionPercentage = (TotalRecordsPending / TotalRe- cordsAvailable) * 100* ؛

بالنسبة لحسابات النسبة المئوية لحالة جهة الاتصال أعلاه، يتم حساب مكونات الصيغة على النحو التالي: يتم حساب *TotalRecordsAvailable* استنادا إلى *CampaignID* و*ListID* من جدول جهات الاتصال.

يتم حساب *TotalRecordsPending* استنادا إلى معرف الحملة ومعرف القائمة والحالة من جدول جهات الاتصال.

الإجراءات

استخدم أزرار الإجراءات ، من اللوحة الموجودة في العمود الأخير، لتنفيذ الإجراءات التالية على قوائم جهات الاتصال:

1. قائمة البدء - بدء تسليم جهة الاتصال إلى المتصل. يتم تسليم جهات الاتصال التي تم تحميلها من هذه القائمة إلى المتصل.

2. قائمة الإيقاف - أوقف هذه القائمة. يؤدي إيقاف هذه القائمة إلى تمييز جميع جهات الاتصال التي تم تحميلها بحالة مختلفة، ويضمن عدم تسليم جهات الاتصال هذه إلى المتصل.
3. إغلاق القائمة - يؤدي هذا الزر إلى إغلاق جهات الاتصال التي تم تحميلها من هذه القائمة. يمكن إعادة فتح جهات الاتصال باستخدام وظيفة إدارة جهات الاتصال .
4. حذف القائمة - يؤدي هذا الزر إلى حذف جهات الاتصال التي تم تحميلها من هذه القائمة. بمجرد الحذف ، لا يمكن إعادة فتح جهات الاتصال التي تم تحميلها.
5. وقت الانتهاء- استخدم هذا الزر لتغيير وقت انتهاء هذه القائمة. لا يمكن تغيير وقت الانتهاء إلى تاريخ ووقت أقل من التاريخ والوقت الحاليين.

قم بتوسيع أي قائمة للاطلاع على تقسيم مفصل لجهات الاتصال التي تم تحميلها عبر هذه القائمة.

يحتوي الجزء الموسع على التفاصيل التالية المتعلقة بالقائمة:

جهة الاتصال - يحتوي هذا القسم على تقسيم جهات الاتصال التي تم تحميلها مع العدد لما يلي:

1. تمت المعالجة- عدد جهات الاتصال التي تمت معالجتها من هذه القائمة.
2. تم التحميل - عدد جهات الاتصال التي تم تحميلها من هذه القائمة.
3. فشل- عدد جهات الاتصال التي فشل تحميلها من هذه القائمة.
4. مكرر - عدد جهات الاتصال المكررة من هذه القائمة.
5. محدث- عدد جهات الاتصال التي قامت بتحديث السجلات الموجودة في القائمة.

NDNC - عدد جهات الاتصال والأوضاع الوطنية لعدم الاتصال (NDNC).

1. جهات الاتصال - عدد جهات الاتصال التي تم وضع علامة NDNC عليها من هذه القائمة.
2. الأوضاع - عدد الأوضاع المميزة ب NDNC من هذه القائمة.

ملاحظة : من الممكن أن يكون لديك أرقام مختلفة لجهات الاتصال والأوضاع ، حيث يمكن أن تحتوي كل جهة اتصال على أكثر من وضع واحد.

DNC للشركات- عدد جهات اتصال وأوضاع عدم الاتصال (DNC) الخاصة بالشركة.

1. جهات الاتصال - عدد جهات الاتصال التي تم وضع علامة DNC عليها من هذه القائمة.
2. الأوضاع - عدد الأوضاع التي تم وضع علامة DNC عليها من هذه القائمة.

ملاحظة : من الممكن أن يكون لديك أرقام مختلفة لجهات الاتصال والأوضاع ، حيث يمكن أن تحتوي كل جهة اتصال على أكثر من وضع واحد.

الامتثال **DNC** - عدد الامتثال لا تتصل (DNC القانونية) جهات الاتصال والأوضاع.

1. جهات الاتصال - عدد جهات الاتصال التي تم وضع علامة عليها DNC للامتثال من هذه القائمة.
2. الأوضاع - عدد الأوضاع التي تم وضع علامة عليها DNC للامتثال من هذه القائمة.

ملاحظة: من الممكن أن يكون لديك أرقام مختلفة لجهات الاتصال والأوضاع ، حيث يمكن أن تحتوي كل جهة اتصال على أكثر من وضع واحد.

التقاضي - عدد جهات اتصال التقاضي وأنماطه.

1. جهات الاتصال - عدد جهات الاتصال التي تم وضع علامة التقاضي عليها من هذه القائمة.
2. الأوضاع - عدد الأوضاع التي تم وضع علامة التقاضي عليها من هذه القائمة.

ملاحظة: من الممكن أن يكون لديك أرقام مختلفة لجهات الاتصال والأوضاع ، حيث يمكن أن تحتوي كل جهة اتصال على أكثر من وضع واحد.

تفاصيل التحميل - يتم ملء تفاصيل التحميل التالية المتعلقة بهذه القائمة في هذا القسم:

1. الوقت - تاريخ ووقت تحميل القائمة إلى الحملة.
2. النوع - نوع التحميل، تحميل يدوي أو تلقائي.
3. النوع الفرعي - النوع الفرعي للتحميل أو جديد أو إلحاق أو تحديث.
4. فشل الوضع- عدد جهات الاتصال التي لم يتم تحميلها بسبب الأوضاع الفاشلة.
5. اسم الملف - اسم ملف تحميل جهة الاتصال الذي تم تحميل جهات الاتصال منه.
6. سجلات الأخطاء - للتحقق من تفاصيل سجلات الأخطاء ، إن وجدت ، انقر فوق الزر تنزيل الآن. يوفر التطبيق التفاصيل المتعلقة بسجلات الأخطاء. يتم إعادة إنتاج سبب الخطأ وجميع رؤوس ملف التحميل جنبا إلى جنب مع سجلات الأخطاء ، كملف txt.

قائمة منظفة

تحتوي صفحة قوائم جهات الاتصال على Tab باسم Scrubbed List. يحتوي هذا Tab على تفاصيل جهات الاتصال التي تم مسحها من قوائم جهات الاتصال المختلفة التي تم تحميلها.

على سبيل المثال ، قمت بتحميل قائمة لمسح جهات الاتصال وتنتشر جهات الاتصال هذه عبر قوائم مختلفة تم تحميلها. يتم تنظيف جميع جهات الاتصال هذه بناء على الظروف الموجودة في ملف التنظيف ، وتفاصيل المقشر هنا. التفاصيل المدرجة هي:

1. معرف القائمة- معرف القائمة الذي تم إنشاؤه لقائمة جهات الاتصال التي تم مسحها. يعد هذا استمرارا لمعرف قائمة التحميل السابق، ولا يبدأ من 1.
2. وقت المعالجة- التاريخ والوقت الذي تم فيهما مسح جهات الاتصال الموجودة في هذه القائمة، استنادا إلى الوقت المحدد في تكوين النظام.
3. جهات الاتصال التي تم مسحها - عدد جهات الاتصال التي تم مسحها من قائمة تم تحميلها.
4. قم بتوسيع جهات الاتصال التي تم مسحها للاطلاع على تفاصيل القائمة.

يحتوي التنقل التفصيلي "تفاصيل جهة الاتصال التي تم مسحها" على معرف القائمة الذي تم تحميل جهات الاتصال منه في الأصل وعدد جهات الاتصال التي تم مسحها من تلك القائمة.

فرك جهات الاتصال

Scrub هي ميزة تسمح لك بمسح جهات الاتصال في قاعدة البيانات قبل إجراء التحميل. يمكنك مسح جهات الاتصال هذه استنادا إلى بعض الشروط التي تقوم بتكوينها. لمسح جهات الاتصال من حملة، اتبع الخطوات المذكورة أدناه.

1. انقر فوق زر الإجراء العائم **(FAB)**.
2. انقر فوق فرك جهات الاتصال **FAB** لتحميل جهات الاتصال.
3. هناك ثلاثة مصادر محتملة يمكنك من خلالها فرك جهات الاتصال:
   a. ملف منسق - تتوفر جهات الاتصال في ملف منسق به حقول مختلفة مفصولة بفاصل مشترك أو ملف مفصول بفواصل.

   ملاحظة: إذا كنت تستخدم التطبيق بلغة مترجمة (غير الإنجليزية)، فاحفظ ملف جهة الاتصال الموضوع للتحميل بترميز UTF-8.

   b. قاعدة البيانات - تتوفر جهات الاتصال في جدول قاعدة بيانات أو طريقة عرض ويمكن تحميلها مباشرة إلى الحملة من قاعدة البيانات.
4. إذا كنت تقوم بتنظيف جهات الاتصال من ملف منسق، فأكمل ما يلي:
   a. بالنقر فوق الزر اختيار ملف ، اختر ملفا يحتوي على جهات الاتصال المراد تحميلها.
   b. من القائمة المنسدلة المحدد ، حدد محددا يفصل بين الحقول المختلفة في ملف التحميل اللباق.
5. إذا كان لديك ملف شخصي لهذا التحميل، فحدد واحدا من القائمة المنسدلة الملف الشخصي . يضمن تحديد ملف تعريف إتمام جميع التعيينات الإضافية لملف قائمة جهات الاتصال هذا تلقائيا كما تم تكوينها في ملف التعريف.

   يمكن استخدام اختصارات الملفات الشخصية للعمل مع التحميلات ذات الصلة بجهات الاتصال. باستخدام ملفات التعريف المحفوظة هذه ، يمكنك تحميل (بما في ذلك التحميل العالمي) أو التنظيف أو تحميل DNC / NDNC / PEWC (الامتثال) دون الحاجة إلى المرور بالعملية الكاملة لإعداد المعلمات والشروط. بمعنى آخر ، كل ملف شخصي هو رافع تلقائي.
6. انتقل إلى قسم منشئ حالة الفرك.
7. استخدم **Scrub Condition Builder** لإنشاء شروط لمعايير التصفية للبحث في جهات الاتصال.

   ملاحظة: إذا كنت تحدد منشئ الشروط المتقدم ، فانتقل إلى الخطوة 13.
8. من القائمة المنسدلة حقول النظام / حقول العمل، حدد عنصرا مناسبا.
9. حدد خيار مقارنة - هذا هو الشرط الذي يجب أن يستوفيه الحقل حتى يتم اختيار جهة اتصال. يمكن أن تكون بعض معلمات المقارنة لحالتك > (أكبر من) ، < (أقل من) ، = (يساوي) ، إلخ.
10. أدخل قيمة يجب أن يفي بها هذا الشرط للبحث عن جهة الاتصال.
11. انقر فوق الزر إضافة لإضافة شرط آخر.
12. بعد الانتهاء من الشروط، انقر فوق فرك لمسح جهات الاتصال من الحملة.
13. لتحديد منشئ الشروط المتقدم ، TURN تشغيل مفتاح تمكين منشئ الحالة المتقدم.
   a. يتطلب **Advanced Builder** بناء حالة دقيق حيث يتم وضع الشروط يدويا باستخدام أقواس مفتوحة ومغلقة متعددة. قد يؤدي أي موضع غير صحيح لهذه الأقواس إلى ملء حالة البحث لجهات اتصال خاطئة وغير مقصودة.
14. أدخل قوسا مفتوحا في الخلية الأولى.

15. من القائمة المنسدلة حقول النظام / حقول العمل، حدد عنصرا مناسبا. راجع الخطوة 5 من إنشاء شرط CSS - شروط البناء.
16. حدد خيار مقارنة - هذا هو الشرط الذي يجب أن يستوفيه الحقل حتى يتم اختيار جهة اتصال. يمكن أن تكون بعض معلمات المقارنة لحالتك > (أكبر من) ، < (أقل من) ، = (يساوي) ، إلخ.
17. أدخل قيمة يجب أن يفي بها هذا الشرط للبحث عن جهة الاتصال.
18. أغلق الحامل.
19. انقر فوق الزر إضافة لإضافة شرط آخر.
20. بعد الانتهاء من إضافة الشروط، انقر فوق فرك لمسح جهات الاتصال من الحملة.

إضافة جهات اتصال جديدة

لإضافة قائمة جهات اتصال جديدة، اتبع الخطوات المفصلة أدناه:

1. انقر فوق زر الإجراء العائم **(FAB)**.
2. انقر فوق تحميل جهات الاتصال **FAB** لتحميل جهات الاتصال.
3. هناك ثلاثة مصادر محتملة يمكنك من خلالها تحميل جهات الاتصال:
   a. ملف منسق - تتوفر جهات الاتصال في ملف منسق به حقول مختلفة مفصولة بفاصل مثل الأنبوب (|) أو التلدة (~) وما إلى ذلك أو ملف مفصول بفواصل.
   b. قاعدة البيانات: تتوفر جهات الاتصال في جدول قاعدة بيانات أو طريقة عرض ويمكن تحميلها مباشرة إلى الحملة من قاعدة البيانات.

      ملاحظة: يجب عدم استخدام تفاصيل قاعدة بيانات مدير الحملة لتحميل جهات الاتصال من خلال قاعدة البيانات.
      يدعم التطبيق حاليا التحميلات فقط من قاعدة البيانات Microsoft SQL. يمكن جدولة تحميل جهات الاتصال من خلال جدول قاعدة البيانات أو طريقة العرض مرة واحدة فقط في اليوم في الوقت الذي تم تكوينه في الحقل وقت تنفيذ ملف التعريف.

4. إذا كنت تقوم بالتحميل من ملف منسق، فأكمل ما يلي:
   a. بالنقر فوق الزر اختيار ملف ، اختر ملفا يحتوي على جهات الاتصال المراد تحميلها. الحقول المحجوزة هي حقول محجوزة ويجب عدم استخدامها كرؤوس في الملف الذي يحتوي على شروط للتحميل.
      i. الوضع المتاح
      ii. بيزنسفلدس
      iii. فيميزون
      iv. فريوريتي
      v. FValidModes

vi. FContactID
vii. FCallStartDate
viii. FCallStartTime
ix. FCallEndDate
x. FCallEndTime
xi. رمز المنطقة الحرة
xii. FEmailCC
xiii. FEmailBCC
xiv. FEmailالموضوع
xv. رسالة البريد الإلكتروني
xvi. FEmailAttachment
xvii. FSMSText
xviii. فستات
xix. فارياكود
xx. فلين أور نو
xxi. FAgentId
xxii. من BussFld1 إلى BussFld26 (26 حقل محجوز)
xxiii. الوضع 1..... أي رقم
xxiv. الوضع (أي رقم)_Zipcode

5. من القائمة المنسدلة المحدد ، حدد محددا يفصل بين الحقول المختلفة في ملف تحميل جهة الاتصال.
6. إذا كان لديك ملف شخصي لهذا التحميل، فحدد واحدا من القائمة المنسدلة الملف الشخصي . يضمن تحديد ملف تعريف إتمام جميع التعيينات الإضافية لملف قائمة جهات الاتصال هذا تلقائيا كما تم تكوينها في ملف التعريف.

ملاحظة: تخطي الخطوة 4 إذا لم يكن لديك ملف تعريف للتعيين.

يمكن استخدام الملفات الشخصية كقوالب للتحميلات المتعلقة بجهات الاتصال. باستخدام ملفات التعريف المحفوظة هذه ، يمكنك تحميل (بما في ذلك التحميل العام) أو التنظيف أو تحميل جهات اتصال DNC / NDNC / PEWC (الامتثال) دون الحاجة إلى المرور بعملية تعيين المعلمات والشروط بأكملها.

7. إذا كنت تقوم بالتحميل من قاعدة بيانات، فأكمل ما يلي:
   a. أدخل اسم خادم قاعدة البيانات.
   b. أدخل اسم قاعدة البيانات الذي تريد تحميل جهات الاتصال منه.
   c. أدخل اسم المستخدم للتطبيق للوصول إلى خادم قاعدة البيانات.
   d. أدخل كلمة مرور للمستخدم أعلاه لإكمال المصادقة.

e. انقر فوق الزر اتصال لإنشاء اتصال مع خادم قاعدة البيانات.

f. من القائمة المنسدلة اسم الجدول، حدد جدولا يحتوي على جهات الاتصال المراد تحميلها.

g. انقر فوق الزر تحميل لتحميل جهات الاتصال من جدول قاعدة البيانات.

8. استكمال رسم الخرائط الميدانية.

a. الأولوية - الأولوية التي تريد تعيينها لجهة الاتصال هذه. كلما زادت الأولوية، كلما تم تسليم جهة الاتصال إلى الطالب في وقت مبكر. قد يكون لديك حقل أولوية مخصص (قيمة رقمية) في قائمة العملاء المتوقعين لتحديد أولوية الطلب.

b. اسم المنطقة - قم بتعيين المنطقة الزمنية لجهات الاتصال ؛ يعتمد الطلب على المنطقة الزمنية للعميل.

c. رمز المنطقة- حدد خانة الاختيار هذه إذا كنت تريد أن يقوم التطبيق بتقسيم رمز المنطقة من رقم الهاتف.

i. حدد شاشة البدء من لوحة الأرقام. هذا هو الحرف الأول من حيث يبدأ رمز المنطقة. على سبيل المثال، إذا كان رقم هاتفك يحتوي على 12 رقما، ويبدأ رمز المنطقة بالرقم الأول، فحدد 1 من لوحة الأرقام.

ii. حدد طول من لوحة الأرقام. هذا هو عدد الأحرف في التعليمات البرمجية الخاصة بك من البداية. على سبيل المثال، إذا كان رقم هاتفك يحتوي على 12 رقما، وكان طول رمز المنطقة ثلاثة أرقام من الرقم الأول، فحدد 3 من لوحة الأرقام.

d. الرمز البريدي- حدد مربع الاختيار هذا إذا كنت تريد أن يقوم التطبيق بتقسيم الرمز البريدي من قائمة ملائمة عبر جهة خارجية. في بعض الأحيان ، قد تحتوي الرموز البريدية على أحرف إضافية قد يضيفها تطبيق الجهة الخارجية إلى البيانات. يمكنك استخدام ميزة التقسيم هذه لتجاهل البيانات غير المرغوب فيها وتحميل الرمز البريدي الدقيق كجزء من قائمة جهات الاتصال الخاصة بك.

i. حدد شاشة البدء من لوحة الأرقام. هذا هو الحرف الأول من حيث يبدأ رمز المنطقة. على سبيل المثال، إذا كان رقم هاتفك يحتوي على 12 رقما، ويبدأ رمز المنطقة بالرقم الأول، فحدد 1 من لوحة الأرقام.

ii. حدد طول من لوحة الأرقام. هذا هو عدد الأحرف في التعليمات البرمجية الخاصة بك من البداية. على سبيل المثال، إذا كان رقم هاتفك يحتوي على 12 رقما، وكان طول رمز المنطقة ثلاثة أرقام من الرقم الأول، فحدد 3 من لوحة الأرقام.

e. الرمز البريدي- الرمز البريدي المطبق على جهات الاتصال.

f. اسم الدولة - الولاية الجغرافية التي تنتمي إليها جهات الاتصال هذه.

g. الرمز البريدي الإضافي - الرمز البريدي الإضافي المطبق على جهات الاتصال. لمعرفة المزيد، انقر هنا.

9. انتقل إلى تعيين الوضع.

a. الأوضاع - يتم عرض جميع الأوضاع التي تم تكوينها للحملة للتعيين.

b. الحقول - حدد حقلا مناسبا لهذا الوضع من الحقل الذي تم تحميله. تعيين كامل لجميع الأوضاع المعروضة.

c. الرمز البريدي- حدد رمزا بريديا مناسبا لهذا الوضع من الذي تم تحميله. خريطة كاملة - ping لجميع الأوضاع المعروضة. يستخدم هذا التعيين لتحديد المنطقة الزمنية لجهة الاتصال للطلب.

10. تعيين حقول العمل بعد ذلك. يتم عرض جميع حقول العمل المحددة لهذه الحملة في العمود الأول. يتم عرض الحقول التي تشكل جزءا من ملف تحميل جهة الاتصال في القائمة المنسدلة القيمة. قم بتعيين كل حقل عمل إلى قيمة في حقل جهة الاتصال.

11. يحتوي عمود حقل العمل الاختياري على كافة الحقول التي تشكل جزءا من ملف جهة الاتصال. حدد خانات الاختيار الخاصة بالحقول التي تريد معاملتها كحقول عمل اختيارية لهذه الحملة.

ملاحظة: تظهر حقول العمل الاختيارية المعينة هنا كبيانات منبثقة للشاشة على Agent Desktop.

12. أكمل قسم تعيين الرسائل عن طريق تعيين كل من الحقول البريدية والحقول **SMS**. ملاحظة: هذه الميزة غير مدعومة

حاليا في Webex Contact Center

13. أكمل قسم التكوين بعد ذلك.

14. حدد مستوى تحميل من الخيارين المحددين أدناه.

للتحميل على مستوى الحملة، حدد زر الحملة . ستقوم جهات الاتصال الموجودة في القائمة التي يتم تحميلها بتنفيذ إجراء الكتابة فوق أو إلحاق/تحديث عبر الحملة - أي عبر جميع القوائم. الأمر نفسه ينطبق على عامل التصفية المكررة.

للتحميل على مستوى القائمة، حدد زر القائمة . حدد هذا الخيار إذا كنت تريد إنشاء عمليات في هذه القائمة عبر قائمة معينة، وليس لكل قائمة عبر الحملة. حدد معرف قائمة من القائمة المنسدلة. ستقوم جهات الاتصال الموجودة في القائمة التي يتم تحميلها بتنفيذ إجراء الكتابة فوق القائمة التي تحددها هنا أو إلحاقها/تحديثها. الأمر نفسه ينطبق على عامل التصفية المكررة.

15. حدد وقت العيش لهذه القائمة. Time to Live هي فترة صلاحية هذه القائمة من الشروط التي تم تحميلها لتكون مؤهلة للطلب ، مع مراعاة التكوينات الأخرى المختلفة على التطبيق. من التقويم، حدد تاريخ بدء وقت العيش.

16. حدد عملية من الكتابة فوق أو إلحاق / تحديث. تؤدي العملية المهمة التالية:

a. الكتابة فوق: على مستوى الحملة، يتم إغلاق جميع جهات الاتصال الموجودة عبر القوائم ويتم التعامل مع التحميلات كجهات اتصال جديدة. على مستوى القائمة، يتم إغلاق جميع جهات الاتصال الموجودة المتعلقة بهذه القائمة ويتم التعامل مع عمليات التحميل كجهات اتصال جديدة لهذه القائمة.

b. إلحاق: إذا كان مستوى التحميل هو حملة، يتم إنشاء قائمة جديدة. إذا كان مستوى التحميل هو قائمة، يتم إلحاق جهات الاتصال بجهات الاتصال الموجودة في القائمة. يتم تنشيط خانة الاختيار "عامل تصفية مكرر" للتحديد. يبحث عامل التصفية المكرر عن جهات الاتصال الفريدة ويحملها ، مع ترك التكرارات ، التي تمت تصفيتها على أساس حقول العمل.

ملاحظة: يبحث التطبيق أولا عن التكرارات في الملف المحلي أو جدول قاعدة البيانات الجاهزة للتحميل ، ومن هذه السجلات ، يحتفظ بالسجل الأول للتحميل. بمجرد الانتهاء من ذلك ، من السجلات التي تم تحميلها بالفعل لهذه الحملة ، يقوم التطبيق بمسح جميع جهات الاتصال المفتوحة باستخدام نفس عوامل التصفية. إذا تطابقت أي جهة اتصال مفتوحة مع السجل الموجود في ملف التحميل، فلن يتم تحميل هذا السجل. يتم عرض السجلات التي لم يتم تحميلها في جدول الأخطاء مع الملاحظة DUPLICATE.

c. تحديث: إذا كان مستوى التحميل هو حملة، يتم تحديث حقول النشاط التجاري لجهات الاتصال التي تمت تصفيتها.

17. عامل التصفية: يمكن تصفية جهات الاتصال من القوائم على أساس حقلي عمل.

a. حقل الأعمال **1**: الحقل الأساسي الذي تريد على أساسه التصفية والمطابقة لعملية التكرار/التحديث. يتم سرد جميع حقول أعمال الحملة للتحديد.

b. حقل الأعمال **2**: الحقل الثانوي الذي تريد على أساسه التصفية والمطابقة للتكرار / تحديث العملية. يتم سرد جميع حقول أعمال الحملة للتحديد.

ملاحظة: يمكنك تحديد أحد حقلي الأعمال أو كليهما. إذا قمت بتحديد كلا الحقلين، فستتم تصفية جهات الاتصال باستخدام عامل التشغيل AND، أي استنادا إلى كلا حقلي العمل

18. يمكنك ، في وقت التحميل ، وضع علامة على جهات اتصال DNC و NDNC من خلال إكمال قسم **DNC / NDNC** .

a. يضمن تحديد خانة الاختيار "عامل تصفية NDNC" عدم تحميل جهات الاتصال التي تم وضع علامة عليها على أنها "عدم الاتصال" الوطنية.

b. يضمن تحديد خانة الاختيار عامل تصفية DNC عدم تحميل جهات الاتصال التي تم وضع علامة عليها على أنها "عدم الاتصال".

c. النوع هو الحقل الذي تقوم بتطبيق عوامل تصفية NDNC / DNC عليه ، وقد يكون هذا الحقل رقم هاتف ، أو أي من حقول العمل (اثنان في حالة DNC) ، إلخ.

19. انقر فوق الزر حفظ لإكمال تحميل قائمة جهات الاتصال.

رمز بريدي إضافي

يوفر التطبيق القدرة على تعيين جهة اتصال برموز بريدية متعددة وتحديد نافذة قابلة للاستدعاء تتقاطع مع جميع المناطق الزمنية المرتبطة بهذه الرموز البريدية.

يسمح النظام بحد أقصى رمزين بريديين مرتبطين على مستوى السجل ورمز بريدي واحد عند كل مستوى من مستويات رقم هاتف جهة الاتصال، يتم تحميلهما للاتصال. يطلب النظام هذه الأرقام في فاصل زمني متداخل بشكل متبادل عبر جميع الرموز البريدية المعينة على مستوى السجل ورقم الهاتف الذي يتم الاتصال به.

ملاحظات:
ليس من الضروري إدخال رمز بريدي إضافي. في حالة عدم إدخال رمز بريدي إضافي ، يتم تطبيق الرمز البريدي الأساسي.

عندما يكون الرمز البريدي غير صالح هو الموضوع: سطر موضوع رسالة البريد الإلكتروني. يتم إدخال التطبيق لجهة اتصال، فيلتقط قيمة الرمز البريدي الافتراضية من ملف web.config الخاص بمكون أداة تحميل جهات الاتصال، في حالة تمكينه. في حالة عدم تمكين الرمز البريدي الافتراضي، لا يتم طلب جهة الاتصال.

عند إدخال رمز بريدي غير صالح لوضع ما، يصبح الوضع المحدد غير صالح ولا يتم طلبه.

في الحالات التي تتطلب فيها التحقق من صحة كيانين مختلفين للتحقق من صحة الحالة ، استخدم خيار **Area-** الرمز البريدي.

على سبيل المثال، قد يتم تمييز رمز المنطقة برمز ولاية، وقد يتم تمييز الرمز البريدي لنفس جهة الاتصال بحالة أخرى. قد يكون لكل حالة من هذه الحالات نافذة مختلفة قابلة للاستدعاء. في مثل هذه الحالات، يقوم المتصل بطلب طلب جهة الاتصال في الوقت القابل للطلب للولاية ذات الأولوية الأعلى كما هو محدد في صفحة مجموعة قانون ولاية > النظام.

لتمكين هذه الوظيفة، راجع خيارات التهيئة. راجع النقطة 15 في التكوين على مستوى الحملة. قم بتمكين قانون الولاية باستخدام رمز المنطقة وحدد أيضا خيار الرمز البريدي المتعدد. عند تحميل جهات الاتصال، اختر المنطقة الزمنية المستندة إلى رمز المنطقة وحدد تعيين الرمز البريدي. (تخطي تحديد رمز بريدي ثان وتعيين الرمز البريدي على مستوى الوضع في مثل هذه الحالات).

1. معرف العامل- معرف الوكيل لجهة الاتصال.
2. لحظة الاتصال - تاريخ ووقت محددان لطلب جهة اتصال. حدد الحقل الذي يحتوي على هذه التفاصيل في ملف جهة الاتصال.
3. تنسيق التاريخ والوقت للحظة - تنسيق التاريخ والوقت لحقل لحظة الاتصال. الخيارات المتوفرة لتنسيق التاريخ هي يوم-شهر-س ح:شهر، يوم/شهر/سنة سمو ح:مم، شهر-يوم-سنة-سم:مم، شهر/يوم/سنة سم:مم، سنة-مم-دد سم:مم، سنة/شهر/يوم سم:مم، يوم-شهر-سنة سم:مم، يوم/شهر/سنة سم:مم، مم- يوم-سنة سمو:مم، مم- يوم-سنة سم:مم، مم/يوم/سنة سم:مم، مم/يوم/سنة سم:مم، سنة-يوم-د سم:مم، و سنة/يوم/يوم ح.س: المليمتر.
4. نقاط العميل المحتمل - تساعد نقاط العميل المحتمل في تحديد العميل الأكثر احتمالا ليتم الاتصال به من الحملة. تتوفر هذه النتيجة كجزء من استراتيجية اختيار جهة الاتصال ويمكن تعيينها في وقت التحميل أو الاختتام ، مع تحديد نتيجة العمل / الهاتف.
5. معرف الجهاز- المعرف الفريد للجهاز، الذي يتم إرسال إعلامات مصادقة الهوية إليه. يمكن أن يكون معرف الجهاز هو رقم هاتف محمول أو معرف تطبيق أو هوية جهاز محمول.

إدارة جهات الاتصال

تعد إدارة جهات الاتصال وظيفة قوية لأداء مجموعة واسعة من المهام المتعلقة بجهات الاتصال. باستخدام جهات اتصال Man-age ، يمكنك:

1. البحث في جهات الاتصال: البحث في جهات الاتصال عن مجموعة معينة من الشروط.
2. إعادة جدولة / إعادة تعيين جهات الاتصال: إعادة جدولة أو إعادة تعيين جهات الاتصال التالية التي تم ملؤها لمجموعة معينة من الشروط:
   a. جهات الاتصال منتهية الصلاحية هي جهات الاتصال التي انتهى فيها الوقت الصحيح لمعاودة الاتصال.
   b. جهات الاتصال المحظورة هي تلك التي تم حظرها من تسليمها إلى المتصل.
   c. جهات الاتصال المغلقة هي تلك المغلقة لسبب ما.
   d. جهات الاتصال منتهية الصلاحية المعاد جدولتها هي تلك التي انتهت صلاحية الطلب المعاد جدولتها وتحتاج إلى إعادة إحيائها للطلب
3. حظر جهات الاتصال: حظر جهات الاتصال التي يتم ملؤها لمجموعة معينة من الشروط.
4. إغلاق جهات الاتصال: إغلاق جهات الاتصال التي تم ملؤها لمجموعة معينة من الشروط.
5. نقل جهات الاتصال: نقل جهات الاتصال، من حملة إلى أخرى والتي تم ملؤها لمجموعة معينة من الشروط.
6. إعادة تعيين الوكيل: لا ينطبق هذا على الإصدار الحالي.

المنطقة الزمنية

يمكنك استخدام تطبيق إدارة جهات الاتصال عن طريق تصفية جهات الاتصال استنادا إلى المناطق الزمنية.

تعرض هذه الميزة جميع المناطق الزمنية النشطة في القائمة المنسدلة المنطقة الزمنية. يمكن للمستخدمين اختيار المنطقة الزمنية المطلوبة.

حدد المنطقة الزمنية من القائمة المنسدلة المنطقة الزمنية قبل تحديد معايير تصفية أخرى أو كتابة حسابات لملء جهات الاتصال. هذا تكوين اختياري.

ملاحظة: يجب تعيين الخاصية **IsTimeZoneRequiredForFilter** على **true** في ملف LCMService web.config للحصول على جهات الاتصال حسب المنطقة الزمنية.

أينما كان هناك عامل زمني متضمن في الظروف التي يختارها المستخدم ، يتم تحويل هذه الأوقات إلى المنطقة الزمنية التي يختارها المستخدم.

على سبيل المثال، يمتلك المستخدم الخادم في المنطقة الزمنية الهند ويحدد التوقيت الرسمي البريطاني كمنطقة زمنية من القائمة المنسدلة أعلاه. إذا كان شرط ملء جهات الاتصال (انظر منشئ الحالة) يتضمن حقل وقت بدء المكالمة - وقت بدء المكالمة في الساعة 2:00 PM بتوقيت جرينتش، فسيقوم التطبيق بتحويل BST إلى IST وملء جهات الاتصال التي لها وقت بدء المكالمة في الساعة 6:30 PM IST. ومع ذلك، تعرض الشبكة التي تملأ جهات الاتصال المنطقة الزمنية التي حددها المستخدم، أي 2.00 PM بتوقيت جرينتش.

ينطبق نفس منطق تحويل المنطقة الزمنية على أي حقل متعلق بالتاريخ والوقت يختاره المستخدم في Condi- tion Builder.

منشئ الشروط

لإدارة جهات الاتصال بكفاءة، اكتب الشروط الخاصة بك لمعايير البحث أو أنشئ الشروط الخاصة بك باستخدام Advanced أو Simple Condition Builder. من المفترض أن تساعدك هذه الشروط في البحث عن جهات الاتصال الصحيحة وتصفيتها.

تساعدك الخطوات التالية على استخدام منشئ الشروط للبحث عن جهات الاتصال وتصفيتها لإدارتها. تتم الإشارة إلى هذه الخطوات بشكل متكرر في قسم إدارة جهات الاتصال.

1. TURN يتم تشغيل شروط الكتابة إذا كنت تكتب شروط التصفية الخاصة بك للبحث عن اللباقات.
2. اكتب شروط التصفية في مربع النص شروط الكتابة وانقر فوق الزر إظهار جهات الاتصال لملء جهات الاتصال بناء على الشروط. يجب عليك كتابة شروط الحقول والقيم المقابلة لها التي تريد البحث عن جهات الاتصال لها. يتم تحويل الشروط التي تكتبها في مربع النص شروط الكتابة (بواسطة التطبيق) إلى استعلام SQL وتظهر النتائج في شبكة.

   ملاحظة: معرفة كتابة التعبيرات SQL مطلوبة للحصول على جهات اتصال باستخدام Write Condi- tions.

استخدم حقول النظام التالية لكتابة شروط عامل التصفية:

a. الحد الأقصى لإعادة المحاولة - هذه هي القيمة المتزايدة الحالية للحد الأقصى لعدد مرات إعادة المحاولة التي يمكن إجراؤها لطلب كل جهة اتصال في الحملة.
b. المحاولات اليومية - هذه هي القيمة المتزايدة الحالية للحد الأقصى لعدد مرات إعادة المحاولة التي يمكن إجراؤها لطلب كل جهة اتصال في يوم واحد لهذه الحملة.

c. اجتياز المحاولات - هذه هي القيمة المتزايدة الحالية لعمليات إعادة المحاولة التي تم إجراؤها لكل عملية في الحملة.

d. **Cycle Tryries** - هذه هي القيمة المتزايدة الحالية للحد الأقصى لعدد عمليات إعادة المحاولة التي يمكن إجراؤها في دورة طلب. الدورة هي مجموعة من محاولات الطلب، مرة واحدة إلى جميع الأوضاع التي يتم تحميل جهة الاتصال بها. على سبيل المثال، يتم تحميل جهة اتصال بثلاثة أوضاع - Home وأرقام العمل والجوال. تكتمل دورة الطلب عندما يطلب التطبيق جميع هذه الأوضاع (بالترتيب المهيأ) مرة واحدة لكل منها.

e. محاولات البريد الإلكتروني- هذه هي القيمة المتزايدة الحالية لعدد مرات إعادة المحاولة المسموح بها لتسليم جهات الاتصال لحملات البريد الإلكتروني.

f. **SMS Retries** - هذه هي القيمة المتزايدة الحالية لعدد عمليات إعادة المحاولة المسموح بها لتسليم جهات الاتصال لحملات SMS.

g. **LastAccessed** - جهات الاتصال ذات التاريخ والوقت المهيأين لآخر وصول ليتم تسليمها كجزء من CSS هذا.

h. الأولوية - الأولوية المخصصة لجهات الاتصال التي سيتم حسابها عند التسليم وفقا ل CSS هذا.

i. نقاط العميل المتوقع- نقاط العميل المتوقع التي يجب مراعاتها لتسليم جهات الاتصال هي وفقا ل CSS هذا. تساعد نقاط العميل المحتمل في تحديد العملاء المحتملين الذين سيتم الاتصال بهم من الحملة. يمكن أيضا تعيين هذه النتيجة في وقت التحميل أو الاختتام ، مع تحديد نتيجة العمل / الهاتف.

j. **CallStartTime** - هذا هو وقت بدء المكالمة كما تم تعيينه بواسطة أداة إعادة الجدولة. يتم تحديد المكالمات التي تقع ضمن وقت البدء المذكور في هذا الشرط للتسليم.

k. **CallEndTime** - هذا هو وقت انتهاء المكالمة كما تم تعيينه بواسطة أداة إعادة الجدولة. يتم تحديد المكالمات التي تقع ضمن وقت الانتهاء المذكور في هذا الشرط للتسليم.

l. **ListID** - معرف القائمة الذي تنتمي إليه جهة الاتصال. يتم تسليم جهات الاتصال التي تنتمي إلى معرفات القوائم في حالة CSS هذه.

m. نوع الاتصال- نوع المكالمة.

n. النتيجة الأخيرة - النتيجة الأخيرة التي تم تعيينها لجهة الاتصال هذه. يتم تسليم جهات الاتصال مع النتيجة الأخيرة المحددة.

o. معرف القائمة العمومية- معرف القائمة العمومية الذي تنتمي إليه جهة الاتصال هذه. يتم تسليم جهات الاتصال التي تنتمي إلى معرفات القوائم العمومية في حالة CSS هذه.

p. معرف المستخدم - معرف العامل هذا الذي تم وضع علامة عليه لجهة الاتصال. يتم تسليم المكالمات إلى طالب الاتصال ويتم تصحيحها إلى الوكيل المذكور في هذا الحقل.

q. رقم الهاتف- رقم هاتف جهة الاتصال المراد تسليمها وفقا لخدمة CSS هذه.

r. اسم المنطقة - اسم المنطقة الزمنية التي تنتمي إليها جهة الاتصال.

s. **StatusReasonID** - هذه هي القيمة الصحيحة التي هي المعرف الداخلي لوصف الحالة.

بالإضافة إلى حقول النظام المذكورة أعلاه، يمكنك أيضا استخدام أي من حقول العمل أو جميعها في حساب عامل التصفية الخاص بك.

ملاحظة: يجب عليك استخدام BUSSFLD1 من خلال BUSSFLD26 وليس التعيينات المعينة (من ملفات تحميل جهات الاتصال) مثل الاسم الأول ومعرف العميل وما إلى ذلك.

3. يمكنك أيضا استخدام حالة الإنشاء لإنشاء شروط لمعايير التصفية للبحث في جهات الاتصال.
4. TURN تشغيل مفتاح المنشئ المتقدم إذا كنت تريد إنشاء شرط متقدم.

   يتطلب البناء المتقدم بناء حالة معقدة حيث يتم وضع الشروط يدويا باستخدام أقواس مفتوحة ومغلقة متعددة. قد يؤدي أي موضع غير صحيح لهذه الأقواس إلى ملء حالة البحث لجهات اتصال خاطئة وغير مقصودة. من ناحية أخرى ، إذا كان مفتاح **Advanced Builder** هو **OFF** ، فيمكنك إضافة شروط في مجموعات ، مع تحديد مسبق و / أو con- ditions.
5. تظهر شاشة المنشئ المتقدم أدناه.

ملاحظة: انتقل إلى الخطوة 14 إذا كنت تستخدم منشئ الشروط البسيط.

6. أدخل قوسا مفتوحا في الخلية الأولى.
7. من القائمة المنسدلة حقول النظام / حقول العمل، حدد عنصرا مناسبا. راجع الخطوة 5 من إنشاء شرط CSS - شروط البناء.
   a. إذا قمت بتحديد معرف قائمة حقول النظام أو معرف القائمة العمومية ، فإن نافذة منبثقة تسمح لك بتحديد القائمة المناسبة من القوائم المتاحة
8. حدد خيار مقارنة - هذا هو الشرط الذي يجب أن يستوفيه الحقل حتى يتم اختيار جهة اتصال. يمكن أن تكون بعض معلمات المقارنة لحالتك > (أكبر من) ، < (أقل من) ، = (يساوي) ، إلخ
9. أدخل قيمة يجب أن يفي بها هذا الشرط للبحث عن جهة الاتصال.
10. أغلق الحامل.
11. انقر فوق الزر إضافة لإضافة شرط آخر.
12. بعد الانتهاء من الشروط، انقر فوق حفظ للإكمال.
13. إذا كنت لا تستخدم أداة البناء المتقدمة، فاستخدم أداة البناءالبسيطة كما هو موضح في الشاشة أدناه:
14. من القائمة المنسدلة حقول النظام / حقول العمل، حدد عنصرا مناسبا. راجع الخطوة 5 من إنشاء شرط CSS - شروط البناء.
   a. إذا قمت بتحديد معرف قائمة حقول النظام أو معرف القائمة العمومية، فستظهر نافذة منبثقة تسمح لك بتحديد القائمة المناسبة من القوائم المتوفرة.
15. حدد خيار مقارنة - هذا هو الشرط الذي يجب أن يستوفيه الحقل حتى يتم اختيار جهة اتصال. يمكن أن تكون بعض معلمات المقارنة لحالتك > (أكبر من) ، < (أقل من) ، = (يساوي) ، إلخ.
16. أدخل قيمة يجب أن يفي بها هذا الشرط للبحث عن جهة الاتصال.
17. انقر فوق الزر إضافة لإضافة شرط آخر.

18. في السطر الجديد ، حدد إما **AND** أو **OR** من القائمة المنسدلة للقرار.
19. يمكنك الاستمرار في إضافة المزيد من مجموعات الشروط هذه. انقر فوق حفظ عند الانتهاء.
20. إذا كنت ترغب في إضافة المزيد من المجموعات، فحدد الزر إضافة من أزرار إجراء المجموعة.
21. كرر الخطوات من **14** إلى **21**.
22. من القائمة المنسدلة حقول النظام / حقول العمل، حدد عنصرا مناسبا. 23.
23. من القائمة المنسدلة فرز ، حدد ، تصاعدي أو تنازلي للفرز التصاعدي أو التنازلي ، على التوالي.
24. انقر فوق الزر "إضافة " لإضافة المزيد من أوامر الفرز.
25. بمجرد الانتهاء من أوامر الفرز ، انقر فوق حفظ لإكمال الشروط.

إظهار جهات الاتصال

يتم عرض جهات الاتصال عند النقر فوق الزر إظهار جهات الاتصال بعد إكمال الشروط وحفظها. يتم ملء جهات الاتصال. انظر أدناه للحصول على تفاصيل الأعمدة.

معرف جهة الاتصال- معرف جهة الاتصال الفريد لجهة الاتصال المدرجة وفقا للشروط.

المحاولات - عدد المحاولات التي تمت على جهة الاتصال حتى هذه اللحظة.

ملاحظة: إذا تم إلغاء تحديد "الاحتفاظ بإعادة المحاولة العامة" و/أو "الاحتفاظ بإعادة المحاولة اليومية" إما في "تسلسل الحملة" أو "إستراتيجية جهات اتصال Cam-paign"، فستتم إعادة تعيين المحاولات وفقا لمتطلبات العمل. لا يتم تضمين المحاولات التي تمت قبل إعادة التعيين هذه في العدد الموضح هنا.

معرف القائمة- معرف القائمة الذي يتم تحميل جهة الاتصال منه.

LastResult - النتيجة الأخيرة التي تلقاها المتصل لجهة الاتصال هذه.

الحالة - حالة جهة الاتصال الحالية. • Call_Start_Date - تاريخ بدء المكالمة المجدولة التالية لجهة الاتصال المدرجة وفقا للشروط. يتم تحويل هذا إلى المنطقة الزمنية التي يحددها المستخدم ويظهر في الشبكة.

Call_Start_Time - وقت بدء المكالمة المجدولة التالية لجهة الاتصال المدرجة حسب الشروط. يتم عكس هذا إلى المنطقة الزمنية التي حددها المستخدم ويظهر في الشبكة.

Call_End_Date - تاريخ انتهاء المكالمة المجدولة التالية لجهة الاتصال المدرجة حسب الشروط. يتم عكس هذا إلى المنطقة الزمنية التي حددها المستخدم ويظهر في الشبكة. • Call_End_Time - وقت انتهاء المكالمة المجدولة التالية للموافقة المدرجة وفقا للشروط. يتم تحويل هذا إلى المنطقة الزمنية التي يحددها المستخدم ويظهر في الشبكة.

حقول العمل - يتم سرد كافة قيم حقول العمل المكونة لجهة الاتصال هذه في حقل عمل واحد لكل عمود. إذا كان أي حقل عمل يحتوي على قيمة التاريخ والوقت، فلن يتم تحويل التاريخ/الوقت إلى المنطقة الزمنية التي يحددها المستخدم.

الوضع - يتم سرد كافة الأوضاع الخاصة بجهة الاتصال هذه في وضع واحد لكل عمود

البحث في جهات الاتصال

استخدم وظيفة البحث في جهات الاتصال للبحث في جهات الاتصال عن مجموعة معينة من الشروط.

1. من قسم التصفية في شاشة إدارة جهات الاتصال ، حدد الزر البحث في جهات الاتصال .
2. أكمل "منشئ الحالة" في الصفحة 58
3. انقر فوق الزر إظهار جهات الاتصال لملء جهات الاتصال بناء على الشروط.

إعادة جدولة جهات الاتصال أو إعادة تعيينها

باستخدام خيار إعادة جدولة / إعادة تعيين جهات الاتصال ، يمكنك إعادة جدولة أو إعادة تعيين جهات الاتصال التي تم ملؤها بناء على مجموعة الشروط المحددة.

1. من قسم التصفية في شاشة إدارة جهات الاتصال ، حدد ملف إعادة جدولة / إعادة تعيين جهات الاتصال ولكن- طن.
2. هناك طريقتان لتحديد جهات الاتصال المراد إعادة جدولتها/إعادة تعيينها. لتحديد أنواع معينة من جهات الاتصال مباشرة، راجع الخطوة **3**. لتحديد جهات الاتصال عبر شروط التصفية الخاصة بك، راجع الخطوة **4**.
3. حدد أنواع جهات الاتصال التي تريد إعادة جدولتها / إعادة تعيينها. الخيارات هي:
   a. جهات الاتصال منتهية الصلاحية، جهات الاتصال التي انتهى فيها الوقت الصحيح لمعاودة الاتصال.
   b. جهات الاتصال المحظورة، تلك المحظورة من تسليمها إلى المتصل.
   c. جهات الاتصال المغلقة ، تم إغلاق جهات الاتصال لسبب ما.
   d. جهات الاتصال منتهية الصلاحية المعاد جدولتها، تلك التي تمت إعادة جدولتها قد انتهت صلاحيتها وتحتاج إلى إعادة إحيائها للطلب.
4. أكمل منشئ الشروط.
5. انقر فوق الزر إظهار جهات الاتصال لملء جهات الاتصال بناء على الشروط.
6. يتم ملء جهات الاتصال بالعناصر المطلوبة لكل صفحة. حدد جهات اتصال معينة أو استخدم أحد الخيارات التالية:
   a. حدد خانة الاختيار تحديد الكل لتحديد جهات الاتصال التي تم ملؤها في الصفحة.
   b. حدد خانة الاختيار تحديد عام لتحديد كافة جهات الاتصال عبر الصفحات.
7. انقر فوق الزر إجراءات .
8. قم بإجراء إحدى العمليات التالية على جهات الاتصال المحددة:
   a. حدد مراجعة وقت إعادة الجدولة لإعادة جدولة جهة الاتصال إلى تاريخ و/أو وقت لاحق. حدد وقت البدء ووقت الانتهاء لإعادة جدولة جهة الاتصال في هذه النافذة. انقر فوق إعادة جدولة جهات الاتصال لإكمال الإجراء. يتم تعديل وقت البدء والانتهاء وفقا للمنطقة الزمنية التي يختارها المستخدم عبر القائمة المنسدلة.
   b. حدد إعادة تعيين كجهة اتصال جديدة - يؤدي هذا الإجراء إلى إعادة تعيين جهة الاتصال كجهة اتصال جديدة. انقر فوق **Res- chedule** جهات الاتصال لإكمال الإجراء.
   c. حدد إعادة فتح جهات الاتصال لإعادة فتح جهة الاتصال للطلب. انقر فوق إعادة جدولة جهات الاتصال إلى الإجراء الكامل.

ملاحظة: إذا قمت بتحديد خانة الاختيار تراجع عن قيم حقل العمل التي تم تحديثها بواسطة الوكلاء، يتجاهل التطبيق التحديثات التي أجراها الوكلاء على قيم حقل العمل، إن وجدت، أثناء تفاعلاتهم، ويعود التطبيق إلى قيم حقل العمل في وقت تحميل جهة الاتصال.

على سبيل المثال، يتم تحميل جهة الاتصال "أ" بقيم حقل العمل لرقم الهاتف المحمول ومعرف (123456) Cus-tomer. أثناء تفاعل الوكيل، يطلب العميل تغيير رقم الهاتف المحمول ومعرف العميل (إلى 345678)، ويقوم الوكيل بتحديث القيم. في وقت إعادة فتح جهة الاتصال هذه باستخدام شروط CSS ، يكون لديك خيار العودة إلى رقم الهاتف المحمول الأصلي ومعرف العميل (123456) عن طريق تحديد مربع الاختيار هذا.

9. في أي مرحلة من مراحل هذه العملية، انقر فوق "إلغاء الأمر" للعودة إلى جهات الاتصال المدرجة

حظر جهات الاتصال

باستخدام خيار حظر جهات الاتصال ، يمكنك منع طلب جهات الاتصال (التي يتم ملؤها بناء على معايير البحث) عن طريق تغيير حالة جهة الاتصال إلى محظورة.

1. من قسم التصفية في شاشة إدارة جهات الاتصال ، حدد الزر حظر جهات الاتصال .
2. هناك طريقتان لتحديد جهات الاتصال المراد حظرها. لتحديد أنواع معينة من جهات الاتصال مباشرة، راجع الخطوه **3**. لتحديد جهات الاتصال عبر شروط التصفية الخاصة بك، راجع الخطوة **4**.
3. من قسم تفاصيل المتابعة، حدد من تاريخ وتاريخ إلى . يتم ملء جهات الاتصال التي تقع في هذا النطاق الزمني المنخفض.

   ملاحظة: خانة الاختيار فتح جهات الاتصال في حالة محددة ولا يمكنك إلغاء تحديدها. هذا شرط افتراضي يجلب جهات الاتصال المفتوحة لهذا النطاق الزمني

4. أكمل منشئ الشروط.
5. حدد خانة الاختيار جهات اتصال جديدة لجلب جهات اتصال جديدة مباشرة دون الحاجة إلى كتابة مساهمات لجلب جهات الاتصال. لملء جهات الاتصال التي تم تسليمها والتي تفي بشروط التصفية، حدد خانة الاختيار جهات الاتصال التي تم تسليمها أيضا.
6. انقر فوق الزر إظهار جهات الاتصال لملء جهات الاتصال بناء على الشروط.
7. يتم ملء جهات الاتصال بالعناصر المطلوبة لكل صفحة. حدد إحدى خانات الاختيار التالية:

   لكل جهة اتصال،

   حدد الكل لتحديد كافة جهات الاتصال في الصفحة الحالية ،

   أو تحديد عام لتحديد جميع جهات الاتصال المملوءة عبر جميع الصفحات.
8. انقر فوق تطبيق لحظر جهات الاتصال المحددة.

إغلاق جهات الاتصال

باستخدام خيار إغلاق جهات الاتصال ، يمكنك إغلاق جهات الاتصال التي تم ملؤها بناء على مجموعة معينة من conditions.

1. من قسم التصفية في شاشة إدارة جهات الاتصال ، حدد الزر إغلاق جهات الاتصال .
2. هناك طريقتان لتحديد جهات الاتصال المراد إغلاقها. لتحديد أنواع معينة من جهات الاتصال مباشرة، راجع الخطوه **3**. لتحديد جهات الاتصال عبر شروط التصفية الخاصة بك، راجع الخطوة **4**.
3. من قسم تفاصيل المتابعة، حدد من تاريخ وتاريخ إلى . يتم ملء جهات الاتصال التي تقع في هذا النطاق الزمني المنخفض.

   ملاحظة: خانة الاختيار فتح جهات الاتصال في حالة محددة ولا يمكنك إلغاء تحديدها. هذا شرط افتراضي يجلب جهات الاتصال المفتوحة لهذا النطاق الزمني.
4. أكمل منشئ الشروط.
5. حدد خانة الاختيار جهات اتصال جديدة لجلب جهات اتصال جديدة مباشرة دون الحاجة إلى كتابة مساهمات لجلب جهات الاتصال. لملء جهات الاتصال المحظورة وجهات الاتصال التي تم تسليمها والتي تفي بشروط التصفية، حدد خانات الاختيار المعنية، كما هو مطلوب أيضا.
6. انقر فوق الزر إظهار جهات الاتصال لملء جهات الاتصال بناء على الشروط.
7. يتم ملء جهات الاتصال بالعناصر المطلوبة لكل صفحة. حدد إحدى خانات الاختيار التالية:

   لكل جهة اتصال، أو تحديد الكل لتحديد كافة جهات الاتصال في الصفحة الحالية، أو تحديد عام لتحديد كافة جهات الاتصال المملوءة في كل الصفحات.
8. انقر فوق تطبيق لإغلاق جهات الاتصال المحددة.

نقل جهات الاتصال

باستخدام خيار نقل جهات الاتصال ، يمكنك نقل جهات الاتصال المملوءة استنادا إلى مجموعة الشروط المحددة من حملة إلى أخرى.

1. من قسم التصفية في شاشة إدارة جهات الاتصال ، حدد الزر نقل جهات الاتصال .
2. هناك طريقتان لتحديد جهات الاتصال المراد نقلها. لتحديد أنواع معينة من جهات الاتصال مباشرة، راجع الخطوة 3. لتحديد جهات الاتصال عبر شروط التصفية الخاصة بك، راجع الخطوة **4**.
3. حدد مربعات الاختيار جهات الاتصال المحظورة و/أو جهات الاتصال المغلقة لتضمين جهات الاتصال هذه للانتقال من حملة إلى أخرى.
4. أكمل منشئ الشروط.
5. انقر فوق الزر إقران الحقول لتعيين الأوضاع وحقول العمل من الحملة المصدر إلى تلك الخاصة بالحملة المستهدفة.
6. أدخل اسم تعيين. يتم الاحتفاظ بجميع الأوضاع والحقول كما تم تعيينها في هذه العملية. يمكنك أيضا تغيير أي وضع معين أو تعيين حقل العمل.

7. إذا كنت لا تريد تطبيق تعيين سابق، فحدد حملة مستهدفة من القائمة المنسدلة. يتم ملء الأوضاع وحقول العمل في الحملة المستهدفة. حدد الأوضاع وحقول العمل المناسبة من حملة المصدر.
8. انقر فوق تطبيق لإكمال إقران الحقول.
9. انقر فوق الزر إظهار جهات الاتصال لملء جهات الاتصال بناء على الشروط.
10. يتم ملء جهات الاتصال بالعناصر المطلوبة لكل صفحة. حدد إحدى خانات الاختيار التالية:

    لكل جهة اتصال، أو حدد الكل لتحديد كافة جهات الاتصال في الصفحة الحالية، أو

    تحديد عام لتحديد جميع جهات الاتصال المملوءة في جميع الصفحات.
11. انقر على تطبيق لنقل جهات الاتصال المحددة إلى الحملة المستهدفة.

إعادة تعيين الوكلاء

ملاحظة: ميزة إعادة تعيين العملاء غير مدعومة في الإصدار الحالي.

قد تنشأ مواقف ، بشكل أساسي أثناء تسليم مكالمات رد الاتصال الشخصية التي يكون فيها الوكيل المعين لمعاودة الاتصال الشخصية غير متاح للتعامل مع المكالمة. في مثل هذه الحالات، يمكنك ببساطة إعادة تعيين وكيل آخر لمعالجة المكالمة.

باستخدام خيار إعادة تعيين الوكلاء ، يمكنك الآن إعادة تخصيص جهات الاتصال من وكيل إلى آخر.

1. من قسم التصفية في شاشة إدارة جهات الاتصال ، حدد الزر إعادة تعيين الوكلاء .
2. هناك طريقتان لتحديد جهات الاتصال. لتحديد أنواع معينة من جهات الاتصال مباشرة، راجع الخطوة **3**. لتحديد جهات الاتصال عبر شروط التصفية الخاصة بك، راجع الخطوة **4**.
3. أدخل معرف الوكيل الذي سيتم إعادة تعيين المكالمة منه. لتضمين جهات اتصال جديدة في النتائج، حدد خانة الاختيار جهات اتصال جديدة؛ وإلا حدد تاريخ بدء مكالمة معاودة الاتصال وتاريخ انتهاء المكالمة.
4. لإعادة تعيين جهات اتصال جديدة، حدد خانة الاختيار جهات اتصال جديدة. حدد تاريخ بدء المكالمة ووقت بدء المكالمة لتضييق نطاق جهات الاتصال بحيث تقتصر على هذه النافذة.
5. أكمل منشئ الشروط.
6. انقر فوق الزر إظهار جهات الاتصال لملء جهات الاتصال بناء على الشروط.
7. يتم ملء جهات الاتصال بالعناصر المطلوبة لكل صفحة. حدد إحدى خانات الاختيار التالية:

    لكل جهة اتصال،

    أو تحديد الكل لتحديد كافة جهات الاتصال في الصفحة الحالية،

    أو تحديد عام لتحديد جميع جهات الاتصال المملوءة عبر جميع الصفحات.
8. انقر فوق إجراء لرؤية مربع الحوار إعادة تعيين وكيل لإعادة تعيين جهات الاتصال المحددة إلى وكلاء آخرين.

9. تتوفر معلومات إضافية إذا قمت بالنقر فوق رمز التعليمات بجانب الزر إجراء . توضح المعلومات الإضافية متى تصبح إعادة تعيين الوكيل سارية المفعول.
   a. بالنسبة لجهات الاتصال المفتوحة ، تسري التغييرات على الفور.
   b. بالنسبة لجهات الاتصال التي تم تسليمها ، تستمر المكالمة في الوصول إلى الوكيل القديم. تسري تغييرات الوكيل الجديد فقط من التسليم اللاحق لجهة الاتصال.
10. أدخل وكيلا جديدا سيتم إعادة تعيين المكالمة له. يتم تخصيص المكالمة للوكيل الجديد.
11. إذا كان على الوكيل الجديد معالجة المكالمة في وقت مختلف، فحدد خانة الاختيار تحديث الوقت . حدد وقت البدء ووقت الانتهاء للمكالمة. انقر فوق الزر إعادة تعيين وكيل لإكمال إعادة تعيين المكالمة إلى وكيل آخر.

جدول زمني

يساعدك Tab **Schedule** على جدولة تسليم جهة الاتصال إلى المتصل. العناصر الثلاثة التي تحدد الجدول الزمني الذي تقوم بتشغيله الحملة هي:

1. جدول CSS: يساعد جدول إستراتيجية تحديد جهات الاتصال (CSS) على استخدام إستراتيجية تحديد جهات الاتصال لأوقات مختلفة من اليوم. يمكنك تحديد جداول CSS هذه لكتل زمنية لكل يوم من أيام الأسبوع. لتكوين CSS لاستخدامه هنا، راجع إستراتيجية تحديد جهات الاتصال.
2. جدولة وقت التشغيل: إذا كانت لديك أوقات تشغيل مختلفة للحملة لكل يوم، فاستخدم هذه الوظيفة لتحديد وقت بدء الحملة ووقت انتهائها لكل يوم من أيام الأسبوع.
3. جدولة وضع الاتصال: استخدم هذا القسم لتكوين الأوقات، لأيام الأسبوع، واستراتيجية جهة الاتصال التي سيتم استخدامها للطلب. يمكنك إما تحديد إستراتيجية اتصال لليوم بأكمله، أو تقسيمات زمنية بحد أقصى ثلاث مرات خلال اليوم. يمكنك أيضا استخدام إستراتيجية اتصال مختلفة في أيام مختلفة من الأسبوع و / أو تحديد يوم العطلة الأسبوعي الذي لا تعمل فيه الحملة.

   ملاحظة: تتوفر فقط استراتيجيات الاتصال المتقدمة للاختيار.
4. العطلة: يتيح لك هذا القسم تحديد عطلات الحملة - الأيام التي لا يتم فيها تشغيل حملتك.

   ملاحظة: تتم إضافة أيام العطل في قائمة النظام. يسمح لك هذا القسم فقط بالاختيار من أيام العطل المضافة. راجع العطلات لمزيد من المعلومات.

جدول **CSS**

من صفحة الجدولة ، قم بتوسيع قسم جدول إستراتيجية تحديد جهات الاتصال (CSS) لإكمال هذا التكوين.

استخدم شريط التمرير لتحديد النطاق الزمني الذي تريد عرضه. بالنسبة للنطاق الزمني المحدد، يتم إلغاء تشغيل خيار CSS.

يمكنك إما النقر فوق الزر "إضافة جدول" أو النقر نقرا مزدوجا فوق خلية في شبكة أيام الأسبوع.

1. في النافذة المنبثقة، حدد اليوم الذي تضيف فيه جدول CSS. يمكنك أيضا تحديد خانة الاختيار كل الأيام . إذا نقرت نقرا مزدوجا فوق شبكة لتكوين جدول CSS، تحديد يوم الأسبوع مسبقا في النافذة المنبثقة.
2. من لوحة الوقت، حدد وقت البدء ووقت الانتهاء لجدول CSS هذا. حدد CSS من القائمة المنسدلة.

   ملاحظة: يمكنك تحديد عدة فترات زمنية متداخلة ، ولكن يجب أن يكون وقت البدء ووقت الانتهاء فريدين. على سبيل المثال ، يمكنك تحديد فترة زمنية من 10:00 إلى 18:00 باستخدام CSS ك CSS1. يسمح لك أيضا بتحديد فترة زمنية من 09:00 إلى 19:00 باستخدام CSS ك CSS2. في هذه الحالة ، يقوم التطبيق بتسليم جهات الاتصال وفقا ل CSS2 من الساعة 09:00 إلى الساعة 10:00 ومرة أخرى من الساعة 18:00 إلى الساعة 19:00. في غضون ذلك ، فإنه يسلم جهات الاتصال وفقا ل CSS1 من الساعة 10:00 إلى الساعة 18:00.
3. انقر على إضافة لإضافة هذا الجدول إلى الحملة.
4. لإضافة المزيد من جداول CSS، انقر فوق الزر إضافة جدول أو انقر نقرا مزدوجا فوق خلية في شبكة أيام الأسبوع لتحديد وقت جدولة CSS. اتبع الخطوات من 1 إلى 3 أعلاه.
5. كرر العملية لعدد أيام الأسبوع التي تحتاجها لتكوين الجداول الخاصة بها.
6. لحذف أي فترة زمنية مجدولة مضافة، انقر فوق الزر حذف .
7. انتقل إلى قسم جدولة وقت التشغيل التالي.

جدولة وقت التشغيل

تحدد جدولة وقت التشغيل أوقات تشغيل الحملة، لتاريخ محدد. يتم تشغيل الحملة خلال الأوقات التي تم تكوينها هنا، متجاوزة وقت تاريخ البدء ووقت تاريخ الانتهاء كما تم تكوينهما أثناء إنشاء الحملة.

1. انقر فوق الزر إضافة لإضافة وقت تشغيل جديد للحملة.
2. أدخل تاريخ تشغيل لتكوين وقت التشغيل.
3. من لوحة الوقت، حدد وقت البدء ووقت الانتهاء.
4. انقر على أضف زر لإضافة المزيد من أوقات التشغيل باستخدام الخطوة 3.

   ملاحظة: يمكنك إضافة ثلاث مرات تشغيل فقط ليوم واحد.
5. عند الانتهاء ، انقر فوق حفظ زر.
6. لحذف أي وقت تشغيل مهيأ، انقر فوق الزر حذف .
7. انتقل إلى قسم جدولة وضع الاتصال.

جدولة وضع الاتصال

تساعد جدولة وضع جهة الاتصال على تكوين إستراتيجية جهات الاتصال لاستخدامها في تسليم جهات الاتصال إلى المتصل لكل يوم من أيام الأسبوع. يمكنك تكوين ثلاثة تقسيمات كحد أقصى في اليوم - تحديد ثلاث استراتيجيات مختلفة لفتحات زمنية مختلفة.

اتبع الخطوات المذكورة أدناه لتكوين جدولة وضع الاتصال:

1. يتم سرد الأيام في العمود الأول. حدد اليوم لتكوين و TURN يوم العمل
قم بتشغيل .

ملاحظة: لا يتم تشغيل الحملة في الأيام التي يتم فيها إيقاف تشغيل مفتاح يوم العمل.

2. من القائمة المنسدلة، حدد إستراتيجية جهة اتصال ليتم تطبيقها على تسليم جهة الاتصال.

ملاحظة: تتوفر فقط استراتيجيات الاتصال المتقدمة للاختيار.

3. يتم تشغيل إستراتيجية الاتصال المحددة على مدار اليوم. إذا كنت تحتاج إلى تشغيل استراتيجية الاتصال في أوقات محددة فقط ، تشغيل **TURN** مفتاح الوقت المخصص.
4. يعرض عمود النطاق الزمني أوقات البدء والانتهاء الافتراضية من 12:00 AM إلى 11:59 PM، على التوالي. استخدم لوحة الوقت لتغيير وقت البدء والانتهاء.
5. انقر فوق الزر إضافة لإضافة نطاق زمني آخر.

ملاحظة: يمكنك إضافة ثلاثة نطاقات زمنية كحد أقصى ليوم واحد.

6. انقر فوق الزر حفظ لحفظ المعلومات.
7. لحذف أي وقت تشغيل مهيأ، انقر فوق الزر حذف .
8. انتقل إلى قسم العطلة .

عيد

باستخدام ميزة العطلات ، قم بتعيين عطلات الحملة - الأيام التي لا تعمل فيها الحملة. جميع أيام العطل التي تم إنشاؤها في ميزة عطلة تكوين النظام متاحة للتحديد. اربط تلك الأعياد بهذه الحملة.

يتم عرض أيام العطل المتاحة للاختيار.

1. حدد مربعات الاختيار المقابلة للعطلات التي تريد تعيينها لهذه الحملة، أو حدد خانة الاختيار تحديد الكل لإرفاق جميع أيام العطل بهذه الحملة.
2. انقر فوق الزر حفظ لحفظ المعلومات.

تكوينات أخرى

لإكمال إنشاء تهيئة الحملة، يلزم أيضا إكمال بعض عمليات التهيئة الأخرى. يتم تجميع كل هذه التكوينات في هذا القسم. وهما:

- منشئ التعبير
- هدف الحملة
- تكوين نتائج الاتصالات الهاتفية
- التكوين Agent Desktop

لفتح عنصر واحد فقط من العناصر المذكورة أعلاه، حدد خانة الاختيار تمكين لعرض لوحة واحدة في كل مرة .

منشئ التعبير

يمكنك إنشاء معايير مستخدمة بشكل متكرر في منشئ التعبير واستخدامها في استراتيجية تحديد جهات الاتصال (CSS) وإدارة جهات الاتصال.

استخدم منشئ التعبير لإنجاز هذه المهمة.

1. قم بتوسيع قسم منشئ التعبير لبدء إنشاء تعبير.
2. انقر فوق إنشاء جديد لإنشاء تعبير جديد.
3. أدخل اسم تعبير.
4. حدد وظيفة من القائمة المنسدلة. تتوفر للاختيار بعض الوظائف الرئيسية SQL مثل اليسار واليمين والسلسلة الفرعية والاستبدال و DATEADD و DATEDIFF و datepart واليوم والشهر والسنة.
5. هناك ثلاث معلمات يمكنك اختيارها لهذا التعبير. انقر فوق الزر إعدادات مقابل المعلمة **1**.

تلاحظ:
بالنسبة للدالات "اليسار" و "اليمين " و"السلسلة الفرعية" و "استبدال"، يتم ملء كافة "حقول العمل" و"حقول النظام" لهذه الحملة. حدد أحد هذه وانقر فوق تحديد.
بالنسبة لجميع الوظائف الأخرى المتعلقة بالتاريخ واليوم والوقت، تكون الخيارات هي آخر وصول والآن ووقت الإنشاء. حدد أحد هذه وانقر فوق تحديد.
عند استخدام دالة التاريخ والوقت لإنشاء تعبير مخصص، تأخذ المعلمة الآن في الاعتبار المنطقة الزمنية للخادم فقط.

6. كرر الخطوة **5** للمعلمة **2** والمعلمة **3**، إذا لزم الأمر.
7. انقر على حفظ. يتوفر هذا التعبير الآن للتحديد عند إنشاء CSS جديد.

هدف الحملة

في هدف الحملة Tab ، يمكنك تعيين أهداف يومية وأسبوعية وشهرية للوكلاء لتحقيقها.

1. توسيع قسم الهدف لتعيين هدف
2. أدخل اسم فئة لإعداد الهدف الذي تريده.
3. أدخل وصفا.
4. من العدادات المعنية ، حدد أو أدخل أرقاما للهدف اليومي والهدف الأسبوعي والهدف الشهري.
5. حدد مجموعة نتائج الاتصالات الهاتفية ونتائج الأعمال لهذه الفئة. يمكنك تحديد نتائج متعددة. لتحديد جميع النتائج، حدد خانة الاختيار في صفوف الرأس.
6. انقر فوق الزر حفظ لحفظ المعلومات.

تكوين نتائج الاتصالات الهاتفية

يسمح لك قسم نتائج الاتصالات الهاتفية بالتحكم في نتائج الاتصالات الهاتفية التي يمكن للوكيل الذي قام بتسجيل الدخول عرضها. وبالامتداد، فإن هذه النتائج فقط هي التي تكون متاحة للوكيل لتحديدها أثناء التخلص من المكالمة.

يتم سرد جميع نتائج الاتصالات الهاتفية المدرجة في مجموعة الحملة التي تنتمي إليها هذه الحملة هنا. يرث عمود **AgentView** الخاصية كما تم تعيينها في مجموعة الحملات الرئيسية.

إذا احتاج عملك إلى إخفاء أي من هذه النتائج التي يمكن عرضها من قبل الوكيل عن الوكلاء أو العكس، فإن TURN تبديل **AgentView** للنتيجة المحددة إلى تشغيل أو إيقاف كما هو مطلوب.

ملاحظة: لا ينطبق خيار AgentView على Webex Contact Center.

انقر فوق حفظ لتنفيذ هذه التغييرات أو فوق إلغاء للتراجع بدون حفظ هذه التغييرات.

Agent Desktop التكوينات

ملاحظة: هذه الميزة غير مدعومة حاليا في Webex Contact Center.

يتيح لك قسم التكوين Agent Desktop تكوين جوانب مختلفة لوضع علامة على جهة اتصال على أنها DNC. عندما يقوم أحد الوكلاء بوضع علامة على جهة اتصال ك DNC، تحدد هذه التكوينات السمات المختلفة ل DNC.

1. TURN تشغيل مفتاح يتطلب التصرف إذا كنت تريد ترتيبا إلزاميا عندما يعالج الوكيل مكالمة.
2. حدد نوع فترة DNC. الخيارات المتاحة مذكورة أدناه.
   a. دائم - عندما يقوم الوكيل بوضع علامة على جهة اتصال على أنها DNC ، يتم تمييزها بشكل دائم.
   b. يوم محدد- حدد عددا محددا من الأيام لتظل جهة الاتصال DNC. يمكنك تحديد يوم واحد كحد أدنى و 3650 يوما كحد أقصى (10 سنوات). بالإضافة إلى تحديد يوم ، يمكنك اختيار TURN تشغيل مفتاح التخلص من الذخائر المتفجرة. إذا قمت TURN بتشغيل المفتاح ، ينتهي DNC في نهاية اليوم على عدد الأيام التي تم تكوينها. إذا تم إيقاف تشغيل مفتاح التبديل هذا، ينتهي DNC في اليوم التالي، وفي نفس الوقت يقوم الوكيل بتحديد جهة الاتصال ك DNC.
      - على سبيل المثال، يقوم أحد الوكلاء بتعيين جهة اتصال ك DNC، مع تكوين عدد الأيام ك
        1. إذا كان مفتاح التخلص من الذخائر المتفجرة قيد التشغيل، تنتهي فترة DNC لجهة الاتصال في نهاية اليوم نفسه. إذا تم إيقاف تشغيل المفتاح ، تنتهي فترة DNC الخاصة بجهة الاتصال في نفس الوقت في اليوم التالي - أي تنتقل إلى اليوم التالي وتنتهي بعد اكتمال يوم 1.
   c. اختيار الوكيل - إذا حددت هذا الخيار ، يقوم العامل بتعيين تاريخ ووقت بدء DNC وتاريخ ووقت الانتهاء (بناء على تفضيل جهة الاتصال). يتم تمكين منتقي التاريخ والوقت في عنصر واجهة المستخدم "النتائج" على Agent Desktop إذا قمت بتحديد هذا.
3. حدد تشغيل مفتاح المنطقة الزمنية لعميل DNC إذا تم وضع علامة على جهة الاتصال على أنها DNC في المنطقة الزمنية لجهة الاتصال. إذا تركته مغلقا ، فإن DNC يعتمد على المنطقة الزمنية للخادم.

4. حدد نوع DNC. تتوفر الخيارات التالية:
   a. خاص بالحملة - يؤدي هذا إلى تقييد جهة الاتصال ك DNC فقط للحملة التي يتم طلب جهة الاتصال منها.
   b. فئة الحملة- يؤدي هذا إلى تقييد جهة الاتصال ك DNC لجميع الحملات ضمن فئة cam- paign.
   c. فئة متعددة - يؤدي هذا إلى تحديد جهة الاتصال ك DNC لجميع الحملات المعينة لفئات الحملة المحددة.
   d. عالمي - يشير هذا إلى جهة الاتصال على أنها DNC عبر النظام بأكمله - جميع الحملات والغرور.
5. انقر فوق حفظ لإكمال **Agent Desktop** تكوين؛ انقر فوق إلغاء الأمر للخروج بدون حفظ.

ملاحظة: تسري التغييرات التي تجريها هنا اعتبارا من المكالمة التالية التي يعالجها الوكيل. على سبيل المثال ، يتم تكوين فترة DNC على أنها دائمة ، وهذه هي فترة DNC إذا قام أحد الوكلاء بتعيين نتيجة ك DNC. ومع ذلك ، إذا قمت بالتغيير إلى يوم معين ، فإن المكالمة الحالية ترث دائمة. يصبح اليوم المحدد ساري المفعول فقط للمكالمة التالية التي يعالجها الوكيل.

إعدادات المتصل

تتيح لك وحدة إعدادات المتصل تجاوز الإعدادات التي تم إجراؤها على مستوى المجموعة فيما يتعلق ب CLI ومعالجة جهاز الرد الآلي ومعالجة المكالمات المهملة. لا تنطبق الإعدادات التي تم إلغاؤها إلا على حملات محددة، بينما تتبع الحملات الأخرى في المجموعة الإعدادات على مستوى المجموعة.

انتقل إلى إعدادات الحملة > المتصل لعرض شاشة إعدادات طالب الحملة. قم بتنفيذ المهام التالية لتكوين إعدادات الطالب:

1. "إضافة شرط" في الصفحة التالية
2. "تصفية" في الصفحة التالية
3. "CLI" في الصفحة 74
4. "علاج جهاز الرد على المكالمات" في الصفحة 75
5. "معالجة المكالمات المهجورة" في الصفحة 75

حقول

حقول	الوصف
مجموع الشروط	عدد مجموع الشروط.
اسم الشرط	اسم الشرط.
وصف الحالة	وصف الحالة.
ممكن	TURN تشغيل / إيقاف المفتاح لتمكين الشرط أو تعطيله.

الإجراءات	زر إجراءات لتحرير/حذف شرط.

ملاحظة: بالنسبة للقائمة المشتركة، يتم ملء مجموعات الحملات المستهدفة مع الشروط المرتبطة بها في الشبكة.

إضافة شرط

يمكنك إضافة شروط باستخدام منشئ الشروط. تتبع جهات الاتصال التي تطابق شروط التصفية هذه إعدادات المتصل على مستوى الحملة. تتبع جهات الاتصال الأخرى الإعدادات على مستوى المجموعة.

يمكنك إضافة أي عدد من الشروط، ولكن في أي وقت يمكن تمكين خمسة شروط فقط ويقوم التطبيق بتصفية جهات الاتصال استنادا إلى خمسة شروط فقط.

ملاحظة: بالنسبة للقائمة المشتركة، يمكنك إضافة أي عدد من الشروط ولكن يمكن تمكين خمسة شروط فقط لكل مجموعة حملة مستهدفة.

انقر على إضافة شرط لإضافة شرط جديد لإعدادات طالب الحملة.

1. أدخل اسم شرط. هذا حقل إلزامي. لا يمكنك استخدام أحرف خاصة في الاسم، باستثناء الشرطة السفلية والشرطة وعند (_ و - و @ على التوالي.
2. أدخل وصفا للشرط.
3. حدد مجموعة حملات مستهدفة من القائمة المنسدلة.

   ملاحظة: ينطبق حقل مجموعة الحملة المستهدفة فقط على حملة القائمة المشتركة لجميع المتصلين وغير المتصلين.
   من الضروري تكوين شرط CSS لحملة القائمة المشتركة لعرض قائمة مجموعات حملات tar-get في القائمة المنسدلة.
   في مجموعة الحملة المستهدفة، يتم تحديد مجموعة الحملة المستهدفة الأولى افتراضيا، ويتم ملء القيم وفقا لذلك في علامات التبويب التالية بناء على إعدادات أوضاع السرعة في مجموعة Cam- paign.
4. حدد خيار مقارنة - هذا هو الشرط الذي يجب أن يستوفيه الحقل حتى يتم اختيار جهة اتصال. يمكن أن تكون بعض معلمات المقارنة لحالتك > (أكبر من) ، < (أقل من) ، = (يساوي) ، إلخ.
5. أدخل قيمة يجب أن يفي بها هذا الشرط لتحديد جهة الاتصال للتسليم.

راووق

باستخدام عامل التصفية ، يمكنك إنشاء شرط أو مجموعة من الشروط.

1. من القائمة المنسدلة حقول النظام / حقول العمل، حدد عنصرا مناسبا.
2. أغلق الحامل.
3. انقر فوق الزر إضافة لإضافة شرط آخر.
4. في السطر الجديد ، حدد إما **AND** أو **OR** من القائمة المنسدلة للقرار.

5. يمكنك الاستمرار في إضافة المزيد من مجموعات الشروط هذه. انقر فوق حفظ عند الانتهاء.
6. إذا كنت ترغب في إضافة المزيد من المجموعات، فحدد الزر إضافة من زر إجراء المجموعة وانقر فوق حفظ.

حقول

حقول	الوصف
الحد الأقصى لإعادة المحاولة	هذه هي القيمة المتزايدة الحالية للحد الأقصى لعدد مرات إعادة المحاولة التي يمكن إجراؤها لطلب كل جهة اتصال في الحملة.
إعادة المحاولة اليومية	هذه هي القيمة المتزايدة الحالية للحد الأقصى لعدد عمليات إعادة المحاولة التي يمكن إجراؤها لطلب كل جهة اتصال في يوم واحد لهذه الحملة.
إعادة المحاولة للدورة	هذه هي القيمة المتزايدة الحالية للحد الأقصى لعدد عمليات إعادة المحاولة التي يمكن إجراؤها في دورة الطلب. الدورة هي مجموعة من محاولات الاتصال ، مرة واحدة إلى جميع الأوضاع التي يتم تحميل اللباقة بها. على سبيل المثال، يتم تحميل جهة اتصال بثلاثة أوضاع - Home وأرقام العمل والجوال. تكتمل دورة الطلب عندما يطلب التطبيق جميع هذه الأوضاع (بالترتيب المهيأ) مرة واحدة لكل منها.
إعادة محاولة البريد الإلكتروني	هذه هي القيمة المتزايدة الحالية لعدد عمليات إعادة المحاولة المسموح بها لجهات الاتصال ليتم تسليمها لحملات البريد الإلكتروني.
إعادة المحاولة SMS	هذه هي القيمة المتزايدة الحالية لعدد عمليات إعادة المحاولة المسموح بها لجهات الاتصال ليتم تسليمها لحملات SMS.
آخر وصول	جهات الاتصال ذات التاريخ والوقت المهيأين لآخر وصول ليتم تسليمها كجزء من CSS هذا.
أولوية	الأولوية المخصصة لجهات الاتصال التي سيتم حسابها عند التسليم وفقا ل CSS هذا.
نقاط الرصاص	نقاط العميل المتوقع التي يجب مراعاتها لتسليم جهات الاتصال هي وفقا ل CSS هذا. تساعد نقاط الرصاص في تحديد العميل الأكثر احتمالا ليتم الاتصال به من كام. يمكن أيضا تعيين هذه النتيجة في وقت التحميل أو الاختتام ، مع تحديد نتيجة العمل / الهاتف.
وقت بدء المكالمة	هذا هو وقت بدء المكالمة كما تم تعيينه بواسطة معيد الجدولة. يتم تحديد المكالمات التي تقع ضمن وقت البدء المذكور في هذا الشرط للتسليم.
وقت نهاية المكالمة	هذا هو وقت انتهاء المكالمة كما تم تعيينه بواسطة معيد الجدولة. يتم تحديد المكالمات التي تقع ضمن وقت الانتهاء المذكور في هذا الشرط للتسليم.
معرف القائمة	معرف القائمة الذي تنتمي إليه جهة الاتصال. يتم تسليم جهات الاتصال التي تنتمي إلى ListIDs في عملية CSS هذه.
نوع الاتصال	نوع المكالمة.
النتيجة الأخيرة	النتيجة الأخيرة التي تم تعيينها لجهة الاتصال هذه. يتم تسليم جهات الاتصال مع النتيجة الأخيرة المحددة.
معرف القائمة العمومي	معرف القائمة العمومية الذي تنتمي إليه جهة الاتصال هذه. يتم تسليم جهات الاتصال التي تنتمي إلى معرفات القوائم العمومية في حالة CSS هذه.

UserID	هذا هو معرف الوكيل الذي تم وضع علامة عليه لجهة الاتصال. يتم تسليم المكالمات إلى طالب الاتصال ويتم تصحيحها إلى الوكيل المذكور في هذا الحقل.
رقم الهاتف	رقم هاتف جهة الاتصال المطلوب تسليمها وفقا لخدمة CSS هذه.
اسم المنطقة	اسم المنطقة الزمنية التي تنتمي إليها جهة الاتصال.
يوم من أيام الأسبوع	اليوم المفضل من الأسبوع لجهة الاتصال لتلقي مكالمة.
الوقت من اليوم	الوقت المفضل من يوم جهة الاتصال لتلقي مكالمة.
طريقة	الوضع المفضل لجهة الاتصال لتلقي مكالمة.

المبادره القطريه

ملاحظة: لا يمكنك تكوين رقم CLI إلا للحملات التنبؤية والتقدمية.

CLI هو رقم جهة الاتصال الذي يظهر كمعرف مكالمات صادرة للعميل أثناء تلقي مكالمة. يمكنك إنشاء ثلاثة أنواع من CLIs.

وهما:

1. CLI محددة
2. مجال الأعمال
3. CLI عشوائي

CLI محددة

بشكل افتراضي، يتم تحديد **CLI** محدد. قم بتنفيذ الخطوات التالية:

1. أدخل اسم **CLI**.
2. أدخل قيمة CLI.

ملاحظة: بالنسبة للطالب ، يتم ملء قيمة CLI تلقائيا افتراضيا. وهو نفس الرقم الذي تم تحديده ك ANI (CLI) في مجموعة الحملات. يمكنك أيضا إضافة CLI محدد لهذه الحملة بالإضافة إلى ANI (CLI).

مجال الأعمال

قم بتنفيذ الخطوات التالية:

1. أدخل اسم CLI.
2. حدد حقل عمل كقيمة CLI. تسمح لك CLI لحقل الأعمال بتحديد الحقول من ملف جهة الاتصال الذي تم تحميله والذي يجب استخدامه ك CLI. تأكد من احتواء ملف جهة الاتصال الخاص بك على البيانات المطلوبة.

   ملاحظة: يسمح فقط بحقول الأعمال التي تحتوي على أنواع بيانات String.

CLI عشوائي

قم بتنفيذ الخطوات التالية:

1. أدخل اسم CLI.
2. أدخل قيمة CLI.

يمكنك إضافة ما يصل إلى 10 CLIs عشوائية بناء على متطلباتك. يقوم التطبيق بجلب أي رقم من أصل 10 مثل CLI لإظهاره كمعرف مكالمات صادرة للعميل أثناء تلقي مكالمة.

علاج جهاز الرد الآلي

ملاحظة: هذه الميزة غير مدعومة حاليا في Webex Contact Center.

1. انتقل إلى علاج جهاز الرد على المكالمات.
2. حدد نوع اكتشاف AMD من القائمة المنسدلة. على سبيل المثال ، قطع الاتصال.
3. إذا قمت بتحديد قطع الاتصال، فلن تكون تهيئة الإعدادات مطلوبة.
4. إذا قمت بتحديد "تحويل إلى وكيل"، يقوم التطبيق بتحويل المكالمة إلى وكيل عندما يواجه استجابة جهاز الرد الآلي.
5. إذا قمت بتحديد تشغيل الرسالة وقطع الاتصال ، عرض نص تحويل النص إلى كلام.
6. أدخل نص تحويل النص إلى كلام. يتم تشغيل الرسالة إلى المتصل على IVR ويتم قطع الاتصال.
7. إذا قمت بتحديد تشغيل الرسالة والتحويل إلى الوكيل، عرض نص تحويل النص إلى كلام.
8. أدخل نص تحويل النص إلى كلام. يتم تشغيل الرسالة إلى المتصل على IVR ويتم تحويلها إلى أحد الوكلاء.
9. انقر على حفظ.

علاج المكالمات المهجورة

ملاحظة: هذه الميزة غير مدعومة حاليا في Webex Contact Center.

1. انتقل إلى معالجة المكالمات المهملة.
2. حدد نوع علاج المكالمات المهملة من القائمة المنسدلة. على سبيل المثال ، قطع الاتصال.
3. إذا قمت بتحديد قطع الاتصال، فلن تكون تهيئة الإعدادات مطلوبة.
4. إذا قمت بتحديد تشغيل الرسالة وقطع الاتصال ، عرض نص تحويل النص إلى كلام.
5. أدخل نص تحويل النص إلى كلام. يتم تشغيل الرسالة إلى المتصل على IVR ويتم قطع الاتصال.
6. انقر على حفظ.

المجموعة

انقر فوق النظام في جزء القائمة على اليسار لفتح صفحة تكوين النظام. لمشاهدة كافة عناصر التكوين في قائمة النظام، انقر فوق الزر قائمة النظام.

الوصول إلى مجموعة

1. انقر فوق تجميع في جزء القائمة على اليمين لفتح صفحة المجموعة. تحتوي الشبكة على المجموعة، واسم مجموعة الحملة، ووضع السرعة، ونوع المجموعة، وحالة المجموعة، والإجراءات.
2. استخدام الزر توسيع على يسار الشبكة، لتوسيع المجموعة لرؤية الحملات التي تنتمي إلى مجموعة الحملات.
3. يتم سرد الحملات جنبا إلى جنب مع النسبة المئوية للتسليم لكل منها. نسبة التسليم هي النسبة المئوية لجهات الاتصال التي سيتم تسليمها إلى الحملات. يساعدك هذا في التحكم في الحملة التي تحظى بالأولوية لطلب جهات الاتصال. يمكنك تعيين النسبة المئوية للتسليم على أنها 75 في المائة لحملة واحدة و 25 في المائة لحملة أخرى. الحملة التي لديها 75 بالمائة من التسليم تحصل على المزيد من جهات الاتصال ليتم طلبها. ومع ذلك، عندما يتم تعيين حملتين على أنهما قابلتان للتسليم بنسبة 100 بالمائة، تحصل الحملة الأولى المدرجة على جهات الاتصال الخاصة بها للطلب. فقط بعد استنفاد الكاميرا الأولى لجميع جهات الاتصال الخاصة بها ، تحصل الحملة الثانية على جهات اتصال للاتصال بها. لتغيير هذا ، يمكنك سحب الحملات وإفلاتها وإعادة ترتيبها.
4. لتغيير النسبة المئوية للتسليم، انقر فوق الزر تحرير أسفل عمود الإجراء وقم بتغيير النسبة المئوية للتسليم.
5. انقر على حفظ في عمود الإجراءات لإكمال التغيير.

إضافة مجموعة حملة صوتية

لتكوين مجموعة حملات:

معاينة وضع السرعة

1. انقر على تعديل في عمود الإجراء لمجموعة الحملات المدرجة التي تريد تكوينها.
2. يحتوي قسم تفاصيل الحملة على (مجموعة الحملة – الحملة على برنامج الاتصال Webex Contact Center). هذا لوضع المعاينة.
   a. أدخل اسما.
   b. أدخل وصفا.
   c. حدد اسم طالب من القائمة المنسدلة.
   d. حدد نقطة دخول من القائمة المنسدلة.

e. انتقل إلى قسم معلمات الأعمال العالمية وأكمل تحديد معلمات الأعمال العالمية للمجموعة.

f. انتقل إلى قسم تفاصيل المتصل.

3. في قسم تفاصيل المتصل، قم بتوفير التفاصيل التالية إذا كنت تحدد وضع السرعة كمعاينة:

a. أدخل معرف المتصل الصادر.

b. يتم سرد جميع الفرق المتاحة. حدد الفرق التي تعالج مكالمات المعاينة وانقر فوق > لنقلها كفرق معينة. يمكنك تحديد فرق متعددة. لتحديد كافة الفرق، انقر فوق >>.

c. انقر فوق حفظ وانتقل إلى قسم معلمات جهة الاتصال.

ملاحظة: للوصول الفوري إلى أوصاف الحقول في قسم تفاصيل المتصل، انقر فوق تعليمات رمز.

وضع السرعة التدريجي

1. أكمل قسم تفاصيل الحملة على النحو التالي إذا كنت تحدد وضع السرعة على أنه Pro- gressive:

a. أدخل اسما.

b. أدخل وصفا.

c. حدد اسم طالب من القائمة المنسدلة.

d. حدد نقطة دخول من القائمة المنسدلة.

e. انتقل إلى قسم معلمات الأعمال العالمية وأكمل تحديد معلمات الأعمال العالمية للمجموعة.

f. انتقل إلى قسم تفاصيل المتصل.

2. في قسم تفاصيل المتصل، قم بتوفير التفاصيل التالية إذا كنت تحدد وضع السرعة كتقدمي:

a. أدخل معرف المتصل الصادر.

b. استخدم شريط التمرير أو أدخل معدل الطلب. هذا هو عدد جهات الاتصال المطلوب طلبها لكل وكيل. على سبيل المثال، إذا كانت هذه القيمة 5 وكان هناك عشرة وكلاء قاموا بتسجيل الدخول، فإن عدد جهات الاتصال التي تم طلبها يقتصر على 50.

c. استخدم شريط التمرير أو أدخل حد رنين "عدم الإجابة". هذه هي المدة بالثواني التي يرن فيها الهاتف قبل اعتبار المكالمة بلا رد.

ملاحظة: للوصول الفوري إلى أوصاف الحقول في قسم تفاصيل المتصل، انقر فوق تعليمات رمز.

3. في قسم معلمات CPA ، قدم التفاصيل التالية إذا كنت تحدد وضع السرعة على أنه تقدمي.

a. قم بتمكين اكتشاف CPA إذا لزم الأمر. إذا قمت بتمكين اكتشاف CPA، فتابع الإعدادات. عدا ذلك ، انتقل إلى معلمات جهة الاتصال.

b. إذا لزم الأمر ، فقم بتمكين اكتشاف AMD. يتيح ذلك للتطبيق اكتشاف ما إذا كان قد تم توجيه مكالمة إلى جهاز الرد على المكالمات.

c. إذا لزم الأمر، فقم بتمكين إنهاء اكتشاف النغمة. في حالة تمكينها، تنتظر CPA للكشف عن نغمة إنهاء البريد الصوتي قبل إنهاء المكالمة.

d. استخدم شريط التمرير أو أدخل "فترة صمت دقيقة". هذا هو الوقت، بالمللي ثانية، للتطبيق لتصنيف مكالمة على أنها مكتشفة صوتيا.

e. استخدم شريط التمرير أو أدخل فترة تحليل. هذا هو الوقت ، بالمللي ثانية ، الذي يقضيه التطبيق لتحليل المكالمة - وقت CPA.

f. استخدم شريط التمرير أو أدخل "الحد الأدنى للكلام الصحيح". هذا هو الوقت بالمللي ثانية للصوت المستمر على المكالمة لتصنيف المكالمة كصوت مكتشف.

g. استخدم شريط التمرير أو أدخل تحليل الوقت الأقصى. هذا هو الحد الأقصى للوقت، بالمللي ثانية، للتطبيق لتحديد مشكلة كهواء ميت.

h. استخدم شريط التمرير أو أدخل تحليل الحد الأقصى لنغمة المصطلح. هذا هو الوقت ، بالمللي ثانية ، الذي يقضيه التطبيق في تحليل رسالة صوتية لجهاز الرد الآلي على أنها انتهت.

i. انقر فوق حفظ وانتقل إلى قسم معلمات جهة الاتصال.

ملاحظة: للوصول الفوري إلى أوصاف الحقول في قسم معلمات تكلفة الاكتساب، انقر على تعليمات رمز.

وضع السرعة التنبؤية

1. أكمل قسم تفاصيل الحملة على النحو التالي إذا كنت تحدد وضع السرعة على أنه Pre- dictive:

a. أدخل اسما.

b. أدخل وصفا.

c. حدد اسم طالب من القائمة المنسدلة.

d. حدد نقطة دخول من القائمة المنسدلة.

e. انتقل إلى قسم معلمات الأعمال العالمية وأكمل تحديد معلمات الأعمال العالمية للمجموعة.

f. انتقل إلى قسم تفاصيل المتصل.

2. في قسم تفاصيل المتصل، قم بتوفير التفاصيل التالية إذا كنت تحدد وضع السرعة كوضع تنبؤي:

a. أدخل معرف المتصل الصادر.

b. استخدم شريط التمرير أو أدخل معدل الطلب. هذا هو عدد جهات الاتصال المطلوب طلبها لكل وكيل. على سبيل المثال، إذا كانت هذه القيمة 5 وكان هناك عشرة وكلاء قاموا بتسجيل الدخول، فإن عدد جهات الاتصال التي تم طلبها يقتصر على 50.

ملاحظة: يجب أن يكون معدل الطلب المعين هنا أقل من أو يساوي القيمة المحددة في الحقل الحد الأقصى لمعدل الطلب.

c. استخدم شريط التمرير أو أدخل وقت رنين "لا رد". هذه هي المدة بالثواني التي يرن فيها الهاتف قبل اعتبار المكالمة بلا رد.

d. استخدم شريط التمرير أو أدخل الحد الأقصى لمعدل الطلب. هذا هو عدد جهات الاتصال التي يتم تسليمها إلى المتصل لكل عامل قام بتسجيل الدخول. إذا كان عدد العاملين الذين قاموا بتسجيل الدخول 7 وقمت بتعيين الحد الأقصى لمعدل الطلب على 2، يقوم التطبيق بتسليم 14 جهة اتصال إلى المتصل.

e. استخدم شريط التمرير أو أدخل نسبة مئوية للمعدل المهجور. يحد هذا الإعداد من النسبة المئوية للمكالمات التي يمكن تجاهلها. إذا تجاوزت النسبة هذه القيمة، يتم تجاهل سعر المكالمة لهذه القيمة عن طريق تقليل عدد المكالمات المطلوب طلبها.

f. استخدم شريط التمرير أو أدخل وتيرة تصحيح تنبؤية. هو المعدل الذي يقوم به المتصل بضبط الطلب بعد الوصول إلى اتصالات مباشرة محددة. كلما زاد هذا الرقم ، قل تكرار حدوث هذا التعديل.

g. استخدم شريط التمرير أو أدخل عامل كسب تنبؤي. يحدد العامل زيادة معدل الطلب في حالة عدم استلام المكالمات الناجحة كما هو متوقع.

h. استخدم شريط التمرير أو أدخل نسبة الحجز. هذا هو عدد الوكلاء الذين قاموا بتسجيل الدخول والذين يتعين على التطبيق حجزهم للحملات المعينة لهذه المجموعة.

ملاحظة: للوصول الفوري إلى أوصاف الحقول في قسم تفاصيل المتصل، انقر فوق تعليمات رمز.

3. في قسم معلمات CPA ، قم بتوفير التفاصيل التالية إذا كنت تحدد وضع السرعة كتنبؤي.

a. قم بتمكين اكتشاف CPA إذا لزم الأمر. إذا قمت بتمكين اكتشاف CPA، فتابع الإعدادات. عدا ذلك ، انتقل إلى معلمات جهة الاتصال.

b. إذا لزم الأمر ، فقم بتمكين اكتشاف AMD. يتيح ذلك للتطبيق اكتشاف ما إذا كان قد تم توجيه مكالمة إلى جهاز الرد على المكالمات.

c. إذا لزم الأمر، فقم بتمكين إنهاء اكتشاف النغمة. في حالة تمكينها، تنتظر CPA للكشف عن نغمة إنهاء البريد الصوتي قبل إنهاء المكالمة.

d. استخدم شريط التمرير أو أدخل "فترة صمت دقيقة". هذا هو الوقت، بالمللي ثانية، للتطبيق لتصنيف مكالمة على أنها مكتشفة صوتيا.

e. استخدم شريط التمرير أو أدخل فترة تحليل. هذا هو الوقت ، بالمللي ثانية ، الذي يقضيه التطبيق لتحليل المكالمة - وقت CPA.

f. استخدم شريط التمرير أو أدخل "الحد الأدنى للكلام الصحيح". هذا هو الوقت بالمللي ثانية للصوت المستمر على المكالمة لتصنيف المكالمة كصوت مكتشف.

g. استخدم شريط التمرير أو أدخل تحليل الوقت الأقصى. هذا هو الحد الأقصى للوقت، بالمللي ثانية، للتطبيق لتحديد مشكلة كهواء ميت.

h. استخدم شريط التمرير أو أدخل تحليل الحد الأقصى لنغمة المصطلح. هذا هو الوقت ، بالمللي ثانية ، الذي يقضيه التطبيق في تحليل رسالة صوتية لجهاز الرد الآلي على أنها انتهت.

i. انقر فوق حفظ وانتقل إلى قسم معلمات جهة الاتصال.

ملاحظة: للوصول الفوري إلى أوصاف الحقول في قسم معلمات تكلفة الاكتساب، انقر على تعليمات رمز.

معلمات الاتصال

1. في القسم معلمات جهة الاتصال، حدد المعلومات التالية:

a. العدد الأولي لجهات الاتصال هو عدد جهات الاتصال التي تنوي إرسالها إلى طالب الاتصال مبدئيا. استخدم شريط التمرير لتعيين رقم.

b. الزيادة في٪ هي النسبة المئوية التي تنوي من خلالها زيادة تسليم جهة الاتصال إلى المتصل. قد ترغب في زيادة هذا لأن "المتصل" يقوم بطلب المكالمات بمعدل أسرع من المتوقع وتنفد جهات الاتصال.

c. التناقص بنسبة ٪ هي النسبة المئوية التي تنوي بها تقليل تسليم جهة الاتصال إلى المتصل. قد ترغب في تقليل ذلك لأن "المتصل" يقوم بطلب المكالمات بمعدل أبطأ من المتوقع ويقوم بتجميع جهات الاتصال المراد طلبها.

d. الحد الأعلى ٪ هو الحد الأعلى كمضاعف للعدد الأولي لجهات الاتصال التي يمكن تسليمها إلى المتصل.

e. قم بتنشيط خانة الاختيار الموازنة التلقائية لتوزيع جهات الاتصال تلقائيا من الملف الذي تم تحميله بالتساوي على جميع الحملات المعينة للمجموعة.

f. اضبط تردد التسليم. هذا هو وقت الانتظار بين التكرارات بالثواني.

g. قم بتعيين طول قائمة الانتظار الرقمية، الذي يحدد عدد جهات الاتصال التي تبقى في قائمة انتظار للتسليم الفوري إلى المتصل.

h. قم بتمكين مفتاح تعيين المدير التنفيذي للحساب للسماح بخدمة مخصصة عن طريق تعيين وكيل حصريا للعميل في حملة تستند إلى الوكيل.
ملاحظة: التعيين التنفيذي للحساب غير مدعوم بعد في WxCC.

i. انتقل إلى قسم معلمات الأعمال العالمية وأكمل تحديد معلمات الأعمال العالمية للمجموعة.

j. انقر فوق حفظ للإكمال.

إضافة مجموعة حملة يدوية

ملاحظة: اتصل ب *Cisco CSM* لتمكين هذه التهيئة.

يمكنك أيضا إضافة مجموعة حملات يدوية إلى تطبيق مدير الحملة. هذه هي مجموعات حملات المتصلين المعلقة. يمكنك إنشاء حملات وربطها بمجموعات الحملات اليدوية هذه. تعمل جميع وظائف الحملة كما هو موضح في فصل الحملة. الفرق الوحيد هو أن اللباقة ، بدلا من تسليمها إلى طالب ، يتم وضعها في جدول منفصل. تصل بعض واجهات برمجة التطبيقات إلى جهات الاتصال هذه وتتخذ الإجراءات المطلوبة - يتم تسليمها إلى طالب للاتصال ، وإرسالها كقائمة إلى وكيل للاتصال اليدوي ، وما إلى ذلك. بمجرد تعيين النتائج، هناك واجهات برمجة تطبيقات تختار النتائج وتؤدي المزيد من النشاط كما تم تكوينه في الحملة.

1. أدخل اسم مجموعة حملة.
2. أدخل وصفا.
3. انقر على حفظ ومتابعة.
4. أكمل أقسام معلمات جهة الاتصال - تعيين العامل.
5. في القسم معلمات جهة الاتصال، حدد المعلومات التالية:

a. العدد الأولي لجهات الاتصال هو عدد جهات الاتصال التي تنوي إرسالها إلى طالب الاتصال مبدئيا. استخدم شريط التمرير لتعيين رقم.

b. الزيادة في٪ هي النسبة المئوية التي تنوي من خلالها زيادة تسليم جهة الاتصال إلى المتصل. قد ترغب في زيادة هذا لأن "المتصل" يقوم بطلب المكالمات بمعدل أسرع من المتوقع وتنفد جهات الاتصال.

c. التناقص بنسبة ٪ هي النسبة المئوية التي تنوي بها تقليل تسليم جهة الاتصال إلى المتصل. قد ترغب في تقليل ذلك لأن "المتصل" يقوم بطلب المكالمات بمعدل أبطأ من المتوقع ويقوم بتجميع جهات الاتصال المراد طلبها.

d. الحد الأعلى ٪ هو الحد الأعلى كمضاعف للعدد الأولي لجهات الاتصال التي يمكن تسليمها إلى المتصل.

e. قم بتنشيط خانة الاختيار الموازنة التلقائية لتوزيع جهات الاتصال تلقائيا من الملف الذي تم تحميله بالتساوي على جميع الحملات المعينة للمجموعة.

f. اضبط تردد التسليم. هذا هو وقت الانتظار بين التكرارات بالثواني.

g. قم بتعيين طول قائمة الانتظار الرقمية، الذي يحدد عدد جهات الاتصال التي تبقى في قائمة انتظار للتسليم الفوري إلى المتصل.

h. قم بتمكين مفتاح تعيين المدير التنفيذي للحساب للسماح بخدمة مخصصة عن طريق تعيين وكيل حصريا للعميل في حملة تستند إلى الوكيل.

ملاحظة: التعيين التنفيذي للحساب غير مدعوم بعد في WxCC.

i. حدد الوكلاء المناسبين ضمن تعيين الوكيل للتخطيط مع مجموعة الحملات. يمكنك تحديد وكلاء متعددين.

تهيئة النظام

تتحكم تهيئة النظام في العديد من الإمكانات العامة في مدير الحملة.

يخضع الوصول إلى صفحة "تكوين النظام" للتحكم في الوصول المستند إلى الدور (RBAC). يتم عرض الرابط إلى الصفحة في وحدة الإدارة فقط إذا تم منحك الامتياز المرتبط بها.

يتم الوصول إلى جميع تكوينات النظام باستخدام قائمة النظام. يمكنك إنشاء تهيئة جديدة أو تحديث التكوينات الموجودة. لإجراء تغييرات، قم بتحرير الحقول ذات الصلة وانقر فوق حفظ. التغييرات سارية المفعول على الفور.

يوفر تكوين النظام الميزات التالية:

وسائط

تشير الأوضاع إلى الأسلوب أو تطبيق قناة الاتصال الذي يستخدمه للتفاعل مع العميل. يوفر Cam- paign Manager مجموعة متنوعة من قنوات الدعم للاختيار من بينها ، بما في ذلك الصوت والبريد الإلكتروني والرسائل النصية (SMS) والمزيد. يمكن للمستخدم تخصيص طريقة اتصال حسب المتطلبات. لمعرفة المزيد، انقر هنا.

المناطق الزمنية

يتم تخزين جميع الأوقات بالتوقيت العالمي المتفق عليه (UTC) وتظهر بشكل عام استنادا إلى المنطقة الزمنية للنظام. يتم تكوين المناطق الزمنية في وقت التثبيت ويتم استخدام المناطق الزمنية المكونة كمناطق زمنية خاصة بالحملة. يمكن أن تنتشر هذه المناطق الزمنية عبر قارات مختلفة أو حتى مواقع مختلفة في نفس القارة. لمعرفة المزيد، انقر هنا.

امتثال

يسمح الامتثال للمستخدم بتحميل رقم الاتصال أو بيانات العمل مثل معرف العميل ورقم الحساب وما إلى ذلك. قائمة جهات الاتصال هي الملف الذي يتم فيه تخزين جميع جهات الاتصال الموجودة في النظام وتنظيمها. يتم تخزين الشروط التي تم تحميلها في قاعدة البيانات والتحقق من صحتها أثناء تحميل جهة الاتصال أو تسليم جهة الاتصال. بمجرد استيراد con-tacts إلى النظام ، يمكن استخدام قائمة جهات الاتصال لحملة فرعية واحدة أو أكثر ، وفقا لمتطلباتك. على مستوى الحملة، يمكن للمستخدم اختيار التحقق من الامتثال إما عند تحميل جهة الاتصال أو تسليم جهة الاتصال. لمعرفة المزيد، انقر هنا.

التحميل العالمي

يتيح لك التحميل العام تحميل قائمة عملاء محتملين واحدة إلى حملات متعددة استنادا إلى المعايير المحددة لكل حملة من هذه الحملات. يساعدك على تعيين حقول الاتصال بنوع البيانات.

يمكنك إضافة شروط إضافية إلى قائمة جهات الاتصال بالنقر فوق علامة الجمع بجوار القاعدة (إضافة شرط) وإنشاء مجموعات شروط إضافية. يتم تجميع الشرط داخل مجموعة الشروط معا عند تقييم القاعدة. كل شرط هو ORed مع أي مجموعات شروط أخرى. لمعرفة المزيد، انقر هنا.

نتائج الأعمال

نتيجة العمل هي التصرف الذي يحدده الوكيل بناء على رمز الإنهاء الذي أدخله الوكيل بعد التفاعل مع العميل. من خلال تكوين نتيجة عمل، يمكنك تحديد ما يحدث لجهة الاتصال بعد أن يحدد العامل رمز الاختتام. يمكنك تكوين نتيجة العمل لإغلاق جهة الاتصال إذا كانت ناجحة أو فاشلة. إذا رفض حامل بطاقة الائتمان الدفع ، فقد يكون رمز الإنهاء مرفوضا للدفع ، ويمكنك تعيين نتيجة العمل على أنها فشل. لمعرفة المزيد، انقر هنا.

المنطقة والرموز البريدية

تحتفظ المنطقة والرمز البريدي بقائمة رئيسية من الرموز البريدية ورموز المنطقة. ترتبط رموز المنطقة والرمز البريدي بالدول والمناطق الزمنية المقابلة. من خلال الربط ، يلتزم التطبيق بالمتطلبات القانونية المحلية فيما يتعلق بطلب جهات الاتصال في أوقات مختلفة من اليوم وعطلات نهاية الأسبوع وما إلى ذلك. لمعرفة المزيد، انقر هنا.

قانون الولاية

يحدد قانون الولاية رموز الولاية والوقت القابل للاستدعاء لكل يوم من أيام الأسبوع. كل منطقة مثل الدول والبلدان وما إلى ذلك ، لديها قوانين تنظم عمليات مركز الاتصال. يمكنك تكوين قوانين الولايات هذه لضمان التزام عمليات مركز الاتصال الخاص بك بقوانين المناطق الجغرافية التي تعمل فيها.

إذا كان لدى إحدى الولايات لائحة تنص على أنه لا يمكن لأي مركز اتصال الوصول إلى جهة اتصال بين 8.00 PM و 6.00 AM. يمكنك تكوين مدير الحملة لضمان تسليم جهات الاتصال للاتصال خارج هذه الساعات فقط وكن مطمئنا إلى أنه لن يتم تسليم جهة الاتصال بما ينتهك قانون الولاية. لمعرفة المزيد، انقر هنا.

العطل

تحدد العطلات قائمة العطلات بناء على مناطق جغرافية مختلفة بسبب المهرجانات والاحتفالات والذكرى السنوية للميلاد وما إلى ذلك ، ويتم تعيينها بالحملات. هذه هي الأيام التي لا يتم فيها تشغيل الحملات عادة. يمكنك إضافة أيام العطل المتوفرة عبر التطبيق بالكامل. بمجرد الإضافة ، يمكنك تعيين هذه الأيام إلى حملات مختلفة كما هو مطلوب من قبل الجغرافيا المحلية. لمعرفة المزيد، انقر هنا.

الرابط

يسمح عنوان URL بتضمين أي صفحة مخصصة أو موقع ويب في التطبيق وذلك لتشغيله من داخل مدير الحملة. هذا يلغي الحاجة إلى تصفح صفحة ويب يتم مشاهدتها بشكل متكرر عن طريق فتح متصفح آخر Tab. لمعرفة المزيد، انقر هنا.

ملف التعريف

تستخدم ملفات التعريف لتحميل جهات الاتصال (بما في ذلك التحميل العام) أو فرك جهات الاتصال أو تحميل جهات اتصال الامتثال (DNC أو NDNC أو PEWC أو CPT). يتم التعامل مع الأنشطة المختلفة المرتبطة بمثل هذه التحميلات ، وإعداد المعلمات ، وتعيين الحقول المختلفة ، وما إلى ذلك على مستوى ملف التعريف ولا يلزم تكرارها في وقت التحميل. يمكن تعريف الملفات الشخصية على أنها اختصارات تساعدك خلال السلسلة الكاملة من التحميلات المتعلقة بجهات الاتصال. إنشاء وحفظ ملفات تعريف مختلفة. لمعرفة المزيد، انقر هنا.

خادم البريد الإلكتروني

تحدد خوادم البريد الإلكتروني خصائص البريد الإلكتروني للمثيل الخاص بك وحسابات البريد الإلكتروني التي تقوم بإعدادها. يمكن أن يؤثر خدمة البريد الإلكتروني أيضا على الإرسال الناجح للبريد الإلكتروني الوارد والصادر. يقوم مسؤولو البريد الإلكتروني بإعداد حسابات البريد الإلكتروني للسماح للنظام بالاتصال بخدمات البريد الخارجية مثل خوادم POP3 أو SMTP أو IMAP.

بعد الانتهاء من قطع البريد الإلكتروني للإعداد على هذه الصفحة ، ستتمكن من:

- تلقي البريد الإلكتروني من عملائك والسماح للوكيل بالرد عليهم.
- إرسال رسائل بريد إلكتروني في حملاتك الصادرة. لمعرفة المزيد، _

انقر هنا.

SMS الخادم

يمكنك تكوين خوادم SMS Gateway للتطبيق الخاص بك. استخدم هذه الخوادم التي تم تكوينها لإرسال رسائل SMS الصادرة.

بعد الانتهاء من خطوات الإعداد في هذه الصفحة، ستتمكن من:

- تلقي رسائل SMS من عملائك واسمح لتطبيق أو وكيل بالرد عليها.
- أرسل رسائل SMS في حملاتك الصادرة. لمعرفة المزيد، انقر

هنا.

إعدادات أخرى

تتيح لك الإعدادات الأخرى تهيئة:

- عداد المحاولات
- معايير الأعمال العالمية
- البعد
- التنبيه

إعادة تعيين الوكلاء

يسمح هذا للمستخدم بإعادة تعيين وكيل لمهمة. إذا احتاجت جهة اتصال إلى إعادة جدولتها إلى تاريخ ووقت توفر الوكيل، فيمكنك إعادة تعيين وكيل آخر لمعالجة المكالمة. هناك طريقتان لتحديد جهات الاتصال، تحديد جهة الاتصال مباشرة وتحديد جهات الاتصال باستخدام شروط التصفية. لمعرفة المزيد، انقر هنا.

تصدير أو استيراد الحملة

تصدير أو استيراد الحملة يسمح بتصدير واستيراد تكوين الحملة. يتضمن استيراد حملة أو تصديرها فقط صفحة الحملة وصفحة تكوين النظام وصفحة إستراتيجية جهات الاتصال لأي حملة معينة. لمعرفة المزيد، انقر هنا.

فئة الحملة

تحتوي فئة الحملة على مجموعة من الحملات، والتي يمكن استخدامها لتطبيق شروط مثل DNC وNDNC. تسمح فئة الحملة بإنشاء فئات الحملات وإدارتها. لمعرفة المزيد، انقر هنا.

تكوين موفر CPaaS

ملاحظة: هذه الميزة غير مدعومة حاليا في Webex Contact Center.

يدعم مدير الحملة تشغيل حملات IVR (بدون وكيل) باستخدام موفري خدمة CPaas خارجيين. يمكن للمستخدم تكوين بيانات اعتماد الوصول لموفر الخدمة. لمعرفة المزيد، انقر هنا.

API مفاتيح

تسهل هذه الميزة الوصول الآمن إلى تطبيق الجهة الخارجية الذي يتطلب عمليات تكامل مع مدير الحملة ل Cisco CCE. تتيح المصادقة الأساسية الوصول إلى تطبيقات الخدمة وخدمة الويب وخادم مقبس الويب. يمكن للمستخدم إنشاء مفتاح API ومفتاح سري للحصول على وصول آمن إلى مدير الحملة. تساعد هذه المفاتيح في تأمين الوصول إلى API Manager. لمعرفة المزيد، انقر هنا.

حالة التوفر العالمي

تعد ميزة التوفر العالي (HA) ميزة مرخصة. يستخدم مدير الحملة تصميم نظام المجموعة لحلوله عالية الإتاحة. يصبح كل مكون من مكونات مدير الحملة زائدا عن الحاجة ويتوفر في كلتا المجموعتين. أثناء التشغيل العادي ، سيتم تشغيل كلتا المجموعتين مع جانب واحد في الوضع النشط والجانب الآخر في وضع الاستعداد. أثناء حدوث الفشل، تقوم عملية تجاوز الفشل التلقائي بنقل مجموعة الاستعداد إلى الوضع النشط والتبديل عبر المجموعة النشطة السابقة إلى وضع الاستعداد. الجانبان مخصصان فقط للتكرار ، وليس موازنة الأحمال. لمعرفة المزيد، انقر هنا.

وسائط

تشير الأوضاع إلى الطريقة أو قناة الاتصال المستخدمة للتفاعل مع العميل.

ملاحظة: يدعم التطبيق الصوت فقط كوضع للإصدار الحالي.

إضافة وضع الصوت

يمكن إنشاء وضع الصوت للوصول إلى جهة اتصال على خط ثابت (Home أو مكتب أو غير ذلك) أو جوال (Home أو مكتب أو آخر).

1. انقر فوق إضافة وضع صوت.
2. أدخل اسم الوضع ووصفا للوضع.
3. حدد الحد الأدنى للطول والحد الأقصى للطول من القائمة المنسدلة.
4. انقر على حفظ.

تحديث وضع

1. حدد وضعا وانقر فوق رمز التحرير .
2. قم بتحديث التفاصيل وانقر على حفظ.

حذف وضع

1. حدد وضعا وانقر فوق رمز الحذف .
2. انقر فوق "موافق " في نافذة التأكيد المنبثقة.

حقول

الحقل	الوصف
اسم الوضع	طريقة الاتصال

الوصف	وصف الوضع
الحد الأدنى والحد الأقصى للطول	يسمح بتحديد الحد الأدنى والحد الأقصى لطول الوضع

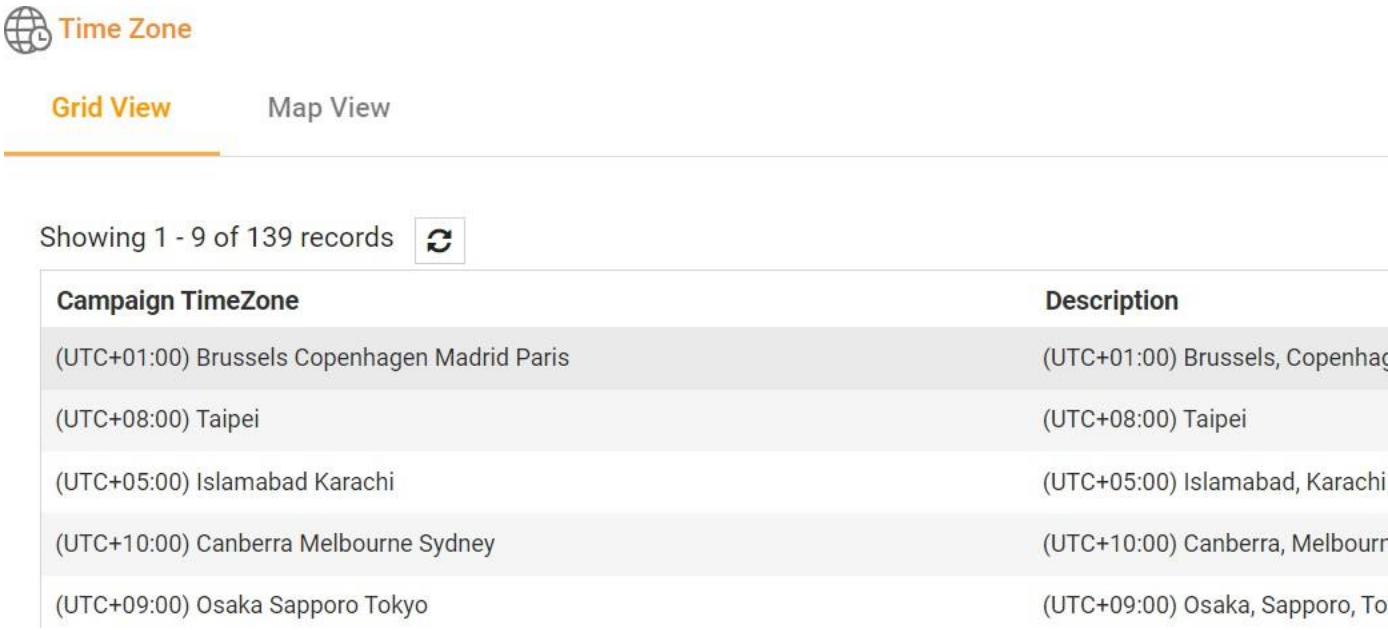
المنطقة الزمنية

يتم تخزين جميع الأوقات بالتوقيت العالمي المتفق عليه (UTC) وتظهر بشكل عام استنادا إلى المنطقة الزمنية للنظام. يتم تكوين المناطق الزمنية في وقت تثبيت مدير الحملة ويتم استخدام المناطق الزمنية المكونة كمناطق زمنية خاصة بالحملة. يستخدم المستخدم مناطق زمنية مختلفة لتشغيل الحملات. يمكن أن تنتشر هذه المناطق الزمنية عبر قارات مختلفة أو حتى مواقع مختلفة في نفس القارة.

يتم عرض المناطق الزمنية في عرض الشبكة وعرض الخريطة. تمكين المنطقة الزمنية أو تعطيلها لتطبيق المنطقة الزمنية لحملة. إذا تم ربط منطقة زمنية بحملة، فلن يكون لديك خيار تعطيل المناطق الزمنية.

عرض الشبكة

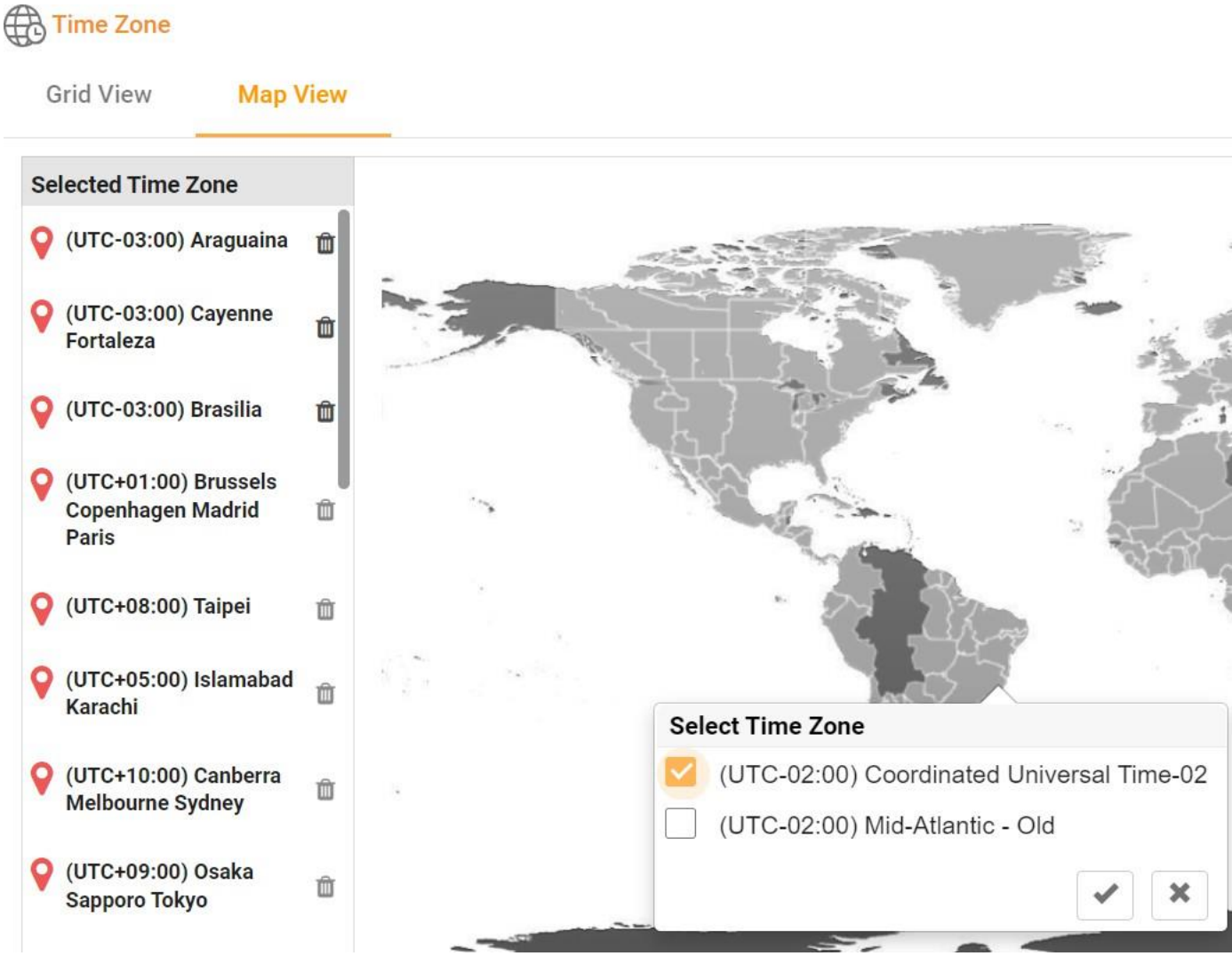
1. انتقل إلى طريقة عرض الشبكة .



2. حدد المنطقة الزمنية وقم بتمكين المنطقة الزمنية لحملة.

عرض الخريطة

1. انتقل إلى عرض الخريطة .



2. انقر على منطقة في الخريطة. تظهر نافذة منبثقة تعرض جميع المناطق الزمنية لخط الطول المحدد.
3. انقر فوق "موافق " في نافذة التأكيد المنبثقة.

المنطقة الزمنية للنظام

1. انتقل إلى المنطقة الزمنية للنظام.
2. يسمح هذا التحديد للنظام بحساب البيانات لمقاييس الأداء في الوقت الفعلي استنادا إلى المنطقة الزمنية المحددة.

امتثال

يسمح الامتثال بتحميل النوع التالي من جهات الاتصال:

- عدم الاتصال (DNC) - سجل DNC عبارة عن قائمة بالأرقام التي طلبت عدم إزعاجها من المكالمات الهاتفية غير المرغوب فيها.
  سجل DNC هو قائمة بجهات الاتصال التي طلبت عدم تلقي مكالمات هاتفية غير مرغوب فيها. بالإضافة إلى ذلك ، تعني *DNC* عدم الاتصال للبريد الإلكتروني وقنوات SMS. عندما يتم وضع علامة على جهة اتصال تحت DNC ، يتم حظر جميع القنوات (الصوت ، SMS ، والبريد الإلكتروني) من المزيد من التواصل غير المرغوب فيه.
- الوطنية لا تتصل (NDNC) - هذا هو سجل DNC على المستوى الوطني. إذا تم تسجيل رقم تحت NDNC ، فلا يقوم أي شخص أو منظمة بإجراء مكالمات غير مرغوب فيها. تنطبق NDNC أيضا على سياسات عدم الاتصال الوطنية ل SMS وقنوات البريد الإلكتروني ، مما يضمن عدم حدوث اتصال غير مرغوب فيه عبر أي وسيط.
- الموافقة الكتابية الصريحة المسبقة (PEWC) - تفرض PEWC على المسوقين عبر الهاتف الحصول على موافقة كتابية صريحة مسبقة من الطرف المتصل به لمكالمات التسويق عبر الهاتف التي يتم طلبها تلقائيا أو المسجلة مسبقا إلى الأرقام اللاسلكية والمكالمات المسجلة مسبقا إلى الخطوط الأرضية السكنية.

  ملاحظة: اتصل ب Cisco CSM لتنشيط هذا التهيئة.
- الوقت المفضل للعميل (CPT) - يمكنك هذا من تكوين ثلاثة أوقات اتصال مختلفة يفضلها العميل عبر ملف التحميل الخاص بك. يقوم التطبيق بتسليم جهة الاتصال للاتصال في الوقت المفضل للعميل. يمكن أيضا تكوين المناطق الزمنية كما هو مطلوب.

  ملاحظة: اتصل ب Cisco CSM لتنشيط هذا التكوين.

استيراد ملف

1. حدد نوع التحميل ووضع الاستيراد من القائمة المنسدلة.
2. حدد نوع الملف من نص/**CSV** أو مخصص.
3. إذا كان نوع الملف Text/CSV، فحدد محددا. استخدم أيا من المحددات التالية في ملف التحميل: الفاصلة (،) والشرطة (-) والدولار ($) والنسبة المئوية (٪) والأنبوب (|) و circumflex أو علامة الإقحام (^) وعلامة العطف (&) والنجمة (*) و Tab.
4. انقر فوق اختيار ملف لاستيراد ملف وتحديده.

ملاحظة: إذا كنت تستخدم التطبيق بلغة مترجمة (غير الإنجليزية)، فاحفظ ملف جهة الاتصال الموضوع للتحميل بترميز UTF-8.

5. إذا كان مطلوبا تحميل ملف تعريف[1] ، فحدد من القائمة المنسدلة. للتحميل السريع ، راجع "تحميل سريع " في الصفحة 91.

رسم الخرائط الميدانية

1. انتقل إلى رسم الخرائط الميدانية Tab.
2. حدد رمز البلد من القائمة المنسدلة لربطه بحقل رمز البلد.
3. حدد بيانات DNC من القائمة المنسدلة لتعيينها إلى حقل بيانات DNC.
4. حدد رمز المنطقة من القائمة المنسدلة لتعيينه إلى حقل رمز المنطقة.
5. حدد نوع القناة من القائمة المنسدلة لربطها بحقل نوع القناة. يمكنك تحديد أنواع قنوات متعددة مثل الصوت والبريد الصوتي والبريد الإلكتروني و SMS و CPAAS.
6. إذا كان نوع التحميل هو **NDNC**:
   a. حدد بيانات NDNC من القائمة المنسدلة.
   b. حدد حقل تاريخ البدء وحقل تاريخ الانتهاء من القائمة المنسدلة للتعيين.
   c. حدد تنسيق التاريخ من القائمة المنسدلة.
7. إذا كان نوع التحميل هو **DNC**:
   a. حدد بيانات DNC من القائمة المنسدلة.
   b. إذا كان نوع التحميل هو **DNC** ، فقم بتنشيط مدة DNC لتحديد المدة من ملف التحميل. لوضع علامة على جهة الاتصال هذه ك DNC بشكل دائم ، قم بتمكين DNC للأبد. يكون حقل مدة DNC نشطا فقط إذا كان نوع التحميل هو DNC.
   c. TURN على المدة الصالحة عن طريق تنشيط DNC للأبد. إذا تم تنشيط هذا الحقل، يتم إلغاء تنشيط حقلي تاريخ البدء وتاريخ الانتهاء.
   d. حدد تاريخ البدء وتاريخ الانتهاء إذا لم يتم تمكين حقل DNC للأبد .
   e. حدد تنسيق التاريخ من القائمة المنسدلة. يكون هذا الحقل مرئيا فقط عند تنشيط مدة DNC.
8. إذا كان نوع التحميل هو **PEWC**:
   a. حدد حقل بيانات PEWC من القائمة المنسدلة.
   b. انقر فوق أحد الموافقة أو عدم الموافقة للإشارة إلى ما إذا كان يجب تسليم جهة الاتصال كموافقة (موافقة مقدمة من المستخدم) أو عدم موافقة وفقا لتعريف الإرسال الكتابي الصريح المسبق.
9. إذا كان نوع التحميل هو **CPT** ،

---

1 ملف التعريف هو قالب يخزن تعيين قوائم التحميل وحقول الامتثال التي يمكن إعادة استخدامها في كل مرة يتم فيها التحميل اليدوي والتلقائي. يتم حفظ جميع التكوينات التي تحكم التحميل الخاص بك في ملف تعريف مسمى - تحميل الملف / قاعدة البيانات ، وبيانات اعتماد الوصول ، وتعيين مجال الأعمال ، وما إلى ذلك ، وكل شيء تقريبا مع التحميل. كل ما عليك فعله هو تحديد مسار الملف وتحديد ملف تعريف وتحميله.

1. حدد منطقة زمنية عن طريق تحديد الخيار تحميل من ملف أو استخدام رمز المنطقة. إذا قمت بتحديد تحميل من ملف، فحدد حقل المنطقة الزمنية ليتم تعيينه من الملف الذي تم تحميله.
2. حدد تحميل من ملف إذا كنت تريد CPT كما هو محدد في ملف تحميل جهة الاتصال. تأكد من أن ملف التحميل يحتوي على منطقة زمنية. حدد المنطقة الزمنية وقم بتعيين حقل من الملف الذي تم تحميله وهو المنطقة الزمنية ل CPT. تأكد من أن المنطقة الزمنية في ملف التحميل الخاص بك متاحة بالفعل في التطبيق الخاص بك.
3. حدد استخدام رمز المنطقة لاستخدام المنطقة الزمنية لرمز المنطقة كمنطقة زمنية CPT.
4. حدد يوم من الأسبوع من الملف الذي تم تحميله في القائمة المنسدلة لليوم المفضل للعميل من الأسبوع لتلقي المكالمة. يجب أن يحتوي ملف التحميل على اثنين على الأقل من عمليات التأجير الأولية المتتالية ليوم الأسبوع مثل Mo ليوم الاثنين و Tu ليوم الثلاثاء وما إلى ذلك. هذا حقل إلزامي.
5. حدد تنسيق الوقت من HH:MM وHH:MM:XM. يجب أن يتطابق تنسيق الوقت مع التنسيق الوارد في ملف التحميل.
6. حدد الفتحة **A** وقتالبدء **1** ، وقت انتهاءالفتحة **2 A** ، وقتبدء الفتحة 3 B ، وقتانتهاء الفتحة 4 B ، وقتبدء الفتحة 5 C ووقت انتهاء الفتحة 6 C.

ملاحظة: ليس إلزاميا تحديد جميع الفتحات الثلاث. ومع ذلك ، إذا قمت بتحديد فتحات متعددة ، فيجب عليك تحديدها بالتتابع ، أولا الفتحة A ، ثم الفتحة B ، ثم الفتحة C.

---

1 حدد الحقل المراد تعيينه إلى وقت بدء الفتحة المفضلة لدى العميل للفتحة الأولى، أو الفتحة A. هذا هو الوقت الذي يقوم فيه التطبيق بتسليم جهة الاتصال إلى المتصل، مع مراعاة أية قيود قانونية للطلب سارية المفعول لهذه الفتحة.
2 حدد الحقل المراد تعيينه إلى وقت انتهاء الفتحة المفضلة لدى العميل للفتحة الأولى، أو الفتحة A. هذا هو الوقت بك - Ond التي لم يتم تسليم جهة الاتصال إلى المتصل.
3 حدد الحقل الذي تريد تعيينه إلى وقت بدء الفتحة المفضلة لدى العميل للفتحة الثانية، أو الفتحة B. هذا مطلوب باعتباره الثاني من الفتحات الثلاث المفضلة لدى العميل ، إذا أدت الفتحة الأولى إلى مكالمة غير ناجحة. هذا هو الوقت الذي يقوم فيه التطبيق بتسليم جهة الاتصال إلى المتصل. على سبيل المثال، إذا كان توقيت الفتحة A من الساعة 8 صباحا إلى 9 صباحا، ولم يتم طلب المكالمة بسبب بعض القيود أو تعذر الوصول إلى العميل، طلبها في الفتحة B المحددة هنا، والتي قد تكون من الساعة 10 صباحا إلى 11 صباحا. مرة أخرى ، يخضع هذا أيضا لأي قيود إحصائية على الاتصال سارية لهذه الفتحة.
4 حدد الحقل المراد تعيينه إلى وقت انتهاء الفتحة المفضلة لدى العميل للفتحة الثانية، أو الفتحة B. هذا هو الوقت بك - Ond التي لم يتم تسليم جهة الاتصال إلى المتصل.
5 حدد الحقل المراد تعيينه إلى وقت بدء الفتحة المفضلة لدى العميل للفتحة الثالثة أو الفتحة C. هذا مطلوب باعتباره آخر خانة من الفتحات الثلاث المفضلة لدى العميل ، إذا أدت الفتحتان الأولى والثانية إلى مكالمة غير ناجحة. هذا هو الوقت الذي يقوم فيه التطبيق بتسليم جهة الاتصال إلى المتصل. على سبيل المثال ، إذا كان توقيت الفتحة A من الساعة 8 صباحا إلى 9 صباحا ، ولم يتم طلب المكالمة بسبب بعض القيود أو تعذر الوصول إلى العميل ؛ وقت الفتحة B هو 10 صباحا إلى 11 صباحا ولا يمكن طلبها لنفس الأسباب ، سيتم طلبها في الفتحة C المحددة هنا ، والتي يمكن أن تكون 2 PM إلى 3 PM. مرة أخرى ، يخضع هذا أيضا لأي قيود قانونية على الطلب سارية المفعول لهذه الفتحة.
6 حدد الحقل المراد تعيينه إلى وقت انتهاء الفتحة المفضلة لدى العميل للفتحة الثالثة، أو الفتحة C. هذا هو الوقت بك - Ond التي لم يتم تسليم جهة الاتصال إلى المتصل.

الامتثال أو فئة الحملة

ملاحظة: هذه خطوة اختيارية.

1. انتقل إلى الامتثال أو الفئة الخاصة بالحملةTab وحدد **DNC** الخاص بالحملة أو الحملات المناسبة لتطبيق الامتثال للحملات الانتقائية.
2. حدد **DNC** الخاص بالفئة وحدد فئات الحملة المناسبة لتطبيق com- pliance لفئات الحملات الانتقائية.
3. انقر على حفظ.

البحث السريع

1. حدد نوع التحميل ونوع الفئة.
2. أدخل القيمة المراد البحث عنها. هذا هو رقم هاتف جهة الاتصال التي تم وضع علامة عليها كواحدة من DNC أو NDNC أو CPT أو PEWC.
3. انقر فوق بحث.
4. بالنسبة إلى DNC و NDNC ، يعرض التطبيق بيانات الامتثال والفئة وتاريخ ووقت البدء وتاريخ ووقت الانتهاء والنوع.

   ملاحظة: ينطبق حقل النوع على عامل تصفية DNC و NDNC.
5. بالنسبة إلى PEWC، تملأ نتيجة البحث بيانات الامتثال والفئة والقناة ونوع الموافقة لجميع السجلات المطابقة.
6. بالنسبة ل CPT، تملأ نتيجة البحث بيانات التوافق والفئة والقناة ويوم الأسبوع والنطاق الزمني للفتحة A والفتحة B والفتحة C (الفتحات المتاحة) لجميع السجلات المطابقة.

تحميل سريع

للتحميل السريع:

1. حدد نوع التحميل ونوع القناة. يمكنك تحديد أنواع قنوات متعددة.
2. حدد الفئة من القائمة المنسدلة.
3. أدخل بيانات الامتثال مثل بيانات DNC أو بيانات NDNC أو بيانات PEWC. بدلا من رقم هاتف جهة الاتصال، يمكنك أيضا إدخال قيمة أي معلمة عمل تم وضع علامة عليها ك DNC. راجع معلمة الأعمال.
4. قم بتمكين المدة الصالحة لجعل جهة الاتصال DNC إلى الأبد.
5. أدخل وقت البدء ووقت الانتهاء. تظل جهة الاتصال هذه تحمل علامة DNC للفترة المحددة.

   ملاحظة: هذا قابل للتطبيق فقط إذا لم يتم تحديد خانة الاختيار **DNC** للأبد .
6. إذا كان نوع التحميل هو **PEWC** ، فانقر فوق أحد الموافقة أو عدم الموافقة للإشارة إلى ما إذا كان يجب تسليم جهة الاتصال كموافقة (موافقة مقدمة من المستخدم) أو عدم موافقة وفقا لتعريف الموافقة الكتابية الصريحة المسبقة.

7. إذا كان نوع التحميل هو **CPT**، فحدد منطقة زمنية.
8. حدد يوما من الأسبوع ليوم الأسبوع المفضل لدى العميل لتلقي المكالمة.
9. حدد خانة اختيار الفتحة أ. حدد وقت البدء ووقت الانتهاء لوقت الاتصال المفضل لدى العميل لهذه الفتحة. انقر فوق موافق.
10. إذا كنت بحاجة إلى فتحة أخرى، فحدد خانة الاختيار الخاصة بالفتحة B. حدد وقت البدء ووقت الانتهاء لوقت الاتصال المفضل لهذه الفتحة. انقر فوق موافق.
11. إذا كنت بحاجة إلى فتحة ثالثة، فحدد خانة اختيار الفتحة C. حدد وقت البدء ووقت الانتهاء لوقت الاتصال المفضل لدى العميل لهذه الفتحة. انقر فوق موافق.
12. انقر على تحميل.

حقول

حقول	الوصف
نوع التحميل	يحدد هذا نوع جهات اتصال الامتثال DNC أو NDNC أو PEWC - التي يتم تحميلها. DNC - **DNC** هو عدم الاتصال (التسجيل). أعطت بعض سلطات تنظيم الاتصالات الخيار لمستخدمي الهاتف لوضع علامة على أنفسهم كعملاء DNC. لا يجوز لأي شخص أو منظمة إجراء مكالمة غير مرغوب فيها أو إرسال SMS غير مرغوب فيه إلى هاتف مدرج على أنه DNC. NDNC - **NDNC** هو عدم الاتصال (التسجيل) على المستوى الوطني. إذا كان الرقم مسجلا بموجب NDNC ، فلا يجوز لأي شخص أو أي منظمة في البلد المسجل (حيث يتم تسجيل الرقم) إجراء مكالمة غير مرغوب فيها أو إرسال SMS غير مرغوب فيه. PEWC - **PEWC** هي موافقة كتابية صريحة مسبقة. يفرض هذا التوافق على المسوقين عبر الهاتف الحصول على موافقة كتابية صريحة مسبقة من الطرف المتصل به لمكالمات التسويق عبر الهاتف التي يتم طلبها تلقائيا أو المسجلة مسبقا إلى الأرقام اللاسلكية والمكالمات المسجلة مسبقا إلى الخطوط الأرضية السكنية. PEWC هي مسؤولية المؤسسة التي تنشئ الحملات الصادرة. تحتاج المؤسسة إلى التأكد من أن الأرقام التي يتم تحميلها للحملة هي شكوى PEWC.
وضع الاستيراد	طريقة الاستيراد إلحاق: يؤدي هذا إلى إلحاق السجلات التي تم تحميلها بقائمة DNC / NDNC / PEWC موجودة بالفعل. الكتابة فوق: يؤدي هذا إلى مسح القائمة الموجودة وإلحاق قائمة جديدة

	السجلات إلى القائمة. حذف: يتم حذف السجلات الموجودة في قائمة DNC/NDNC/PEWC المطابقة لتلك التي يتم تحميلها.
نوع الملف	نوع الملف المراد استيراده. إذا كنت تستخدم التطبيق بلغة مترجمة (غير الإنجليزية)، فاحفظ ملف جهة الاتصال الموضوع للتحميل بترميز UTF-8.
محدد	يسرد حرفا لفصل حقول البيانات في ملف. استخدم أيا من المحددات التالية في ملف التحميل: الفاصلة (،) والشرطة (-) والدولار ($) والنسبة المئوية (٪) والأنبوب (|) و circumflex أو علامة الإقحام (^) وعلامة العطف (&) والنجمة (*) و Tab.
اسم الملف الشخصي	يسرد ملفات التعريف. ملف التعريف هو قالب يخزن اختبار ping لقوائم التحميل وحقول التوافق التي يمكن إعادة استخدامها في كل مرة يتم فيها التحميل اليدوي والتلقائي.
رمز الدولة	حقل الأعمال في ملف التحميل ليتم تعيينه كرمز البلد
بيانات DNC	الحقل المراد تعيينه كعامل تصفية لبيانات DNC
رمز المنطقة	مجال العمل ليتم تعيينه كرمز منطقة. يتم الامتثال لقانون الولاية لهذه الحملة وفقا لرمز المنطقة الذي تم تكوينه في النظام. يتم تطبيق قانون الولاية للولاية التي تنتمي إلى رمز المنطقة هذا.
نوع القناة	طريقة الاتصال لتطبيق تحميل DNC مثل الصوت أو البريد الإلكتروني أو SMS. يمكنك تحديد خانة اختيار أنواع قنوات متعددة.
مدة DNC	مدة جهات الاتصال التي سيتم وضع علامة عليها ك DNC.
دي إن سي للأبد	يسمح DNC إلى الأبد بجهات الاتصال التي تم تحميلها إلى DNC / NDNC / PEWC إلى الأبد
خاص بالحملة	سرد التفاصيل الخاصة بالحملة
فئة محددة	فئات القوائم
حملة	اسم الحملة
مجموعات الحملات	اسم مجموعة الحملة

التحميل العالمي

يتيح لك التحميل العام تحميل قائمة عملاء محتملين واحدة إلى حملات متعددة استنادا إلى المعايير المحددة لكل حملة من هذه الحملات. يتناول هذا القسم تكوين تفاصيل التحميل العامة مثل معلومات الملف وشروطه.

يمكن للمستخدم تنفيذ ما يلي:

- تحميل جهات الاتصال
- تكوين التحميل العام

يساعدك التحميل العام على ربط حقول جهات الاتصال بنوع البيانات. يمكنك إضافة شروط إضافية إلى قائمة جهات الاتصال بالنقر فوق علامة الجمع بجوار القاعدة (إضافة شرط) وإنشاء مجموعات شروط إضافية. يتم وضع الشروط ضمن مجموعة الشروط معا عند تقييم القاعدة. كل شرط هو ORed مع أي مجموعات شروط أخرى.

تحميل جهات الاتصال

استيراد ملف

1. انقر على رمز + إضافة وانتقل إلى تحميل جهة اتصال .
2. حدد النوع من النص/**CSV** أو غير ذلك. يدعم التنسيق الآخر تنسيق JSON فقط.
3. انقر فوق اختيار ملف وحدد ملف جهة اتصال لتحميله.

ملاحظة: إذا كنت تستخدم التطبيق بلغة مترجمة غير الإنجليزية، فاحفظ ملف جهة الاتصال الموضوع للتحميل بترميز UTF-8.

4. حدد قالب ملف من تكوينات التحميل العامة.

مخطط البيانات

1. انتقل إلى مخطط البيانات. يتم عرض جميع الحقول في ملف القالب في القائمة المنسدلة. حدد خصائص كل حقل من الحقول.
2. حدد نوع بيانات من تعويم وسلسلة ورقم وتاريخ وقت.
3. إذا كان نوع البيانات المحدد هو **DateTime**، فحدد تنسيقا . منشئ

التعبير

1. انتقل إلى منشئ التعبير وانقر فوق إنشاء جديد.
2. أدخل اسم تعبير.
3. حدد وظيفة من القائمة المنسدلة. بالنسبة للدالات "اليسار" و"اليمين" و"السلسلة الفرعية" و"استبدال"، يتم ملء جميع حقول المخطط (حقول الرأس في ملف التحميل) وحقول النظام. حدد أحد هذه وانقر فوق تحديد.

4. انقر فوق الإعدادات مقابل المعلمة 1. هناك ثلاث معلمات يمكنك اختيارها لهذا الاستثناء. بالنسبة للدالات "يسار" و"يمين" و"سلسلة فرعية" و"استبدال"، يتم ملء كافة حقول المخطط وحقول النظام. حدد أحد هذه وانقر فوق تحديد. بالنسبة لجميع الوظائف الأخرى المتعلقة بالتاريخ واليوم والوقت، يمكنك تحديد الآن فقط.
5. انقر فوق الإعدادات مقابل المعلمة 2. هناك ثلاث معلمات يمكنك اختيارها لهذا الاستثناء. بالنسبة للدالات "يسار" و"يمين" و"سلسلة فرعية" و"استبدال"، يتم ملء كافة حقول المخطط وحقول النظام. حدد أحد هذه وانقر فوق تحديد. بالنسبة لجميع الوظائف الأخرى المتعلقة بالتاريخ واليوم والوقت، يمكنك تحديد الآن فقط.
6. انقر فوق الإعدادات مقابل المعلمة 3. هناك ثلاث معلمات يمكنك اختيارها لهذا الاستثناء. بالنسبة للدالات "يسار" و"يمين" و"سلسلة فرعية" و"استبدال"، يتم ملء كافة حقول المخطط وحقول النظام. حدد أحد هذه وانقر فوق تحديد. بالنسبة لجميع الوظائف الأخرى المتعلقة بالتاريخ واليوم والوقت، يمكنك تحديد الآن فقط.
7. انقر على

حفظ. حالة البناء

1. انتقل إلى حالة الإنشاءTab. يعرض هذا شرط الإنشاء لحملة وملف تعريف. يمكن للمستخدم تحرير الشرط أو حذفه من الإجراء.
2. انقر فوق **+** إضافة شرط لإنشاء شرط جديد.
3. حدد اسم حملة واسم ملف شخصي من القائمة المنسدلة.
4. هناك طريقتان لتحميل ملف. يتم التحكم في ذلك من خلال تكوين *Record-sMovedToAllMatchedConditions* في *web.config* لمكون *LCMGlobalUploader* .
   a. صحيح - لحملات متعددة، حيث تستوفي جهة الاتصال الشروط لحملات متعددة
   b. خطأ - إلى حملة واحدة، حيث يتم تحميل جهة الاتصال إلى الحملة الأولى التي تطابق الشرط.
5. لتمكين أو تعطيل منشئ متقدم،راجع شرط البناء المتقدم.
6. انقر على تحميل.

تكوين التحميل العام باستخدام النص و **CSV**

لمعرفة كيفية إجراء تكوين التحميل العام باستخدام النص وCSV، راجع التكوين باستخدام النص و CSV

تهيئة التحميل الشاملة باستخدام **API**.

لمعرفة كيفية إجراء تكوين التحميل العام باستخدام API، راجع "التكوين باستخدام API" في الصفحة 100.

تكوين التحميل العام باستخدام **JSON** أو العرض الثابت

لمعرفة كيفية إجراء تكوين التحميل العام باستخدام النص أو ملفات JSON، راجع "التكوين باستخدام JSON أو العرض الثابت" في الصفحة التالية

تحديث حالة التحميل العالمي

1. حدد معرف قائمة عمومية وانقر فوق رمز القائمة ضمن الإجراء.
2. استنادا إلى الحالة الحالية، تعرض القائمة الخيارات. حدد الخيار المناسب لتغيير الحالة.

حذف التحميل العمومي

1. حدد معرف قائمة عمومية وانقر فوق رمز القائمة ضمن الإجراء.
2. حدد حذف.

حقول

حقول	الوصف
معرف القائمة العمومية	معرف القائمة المخصص من قبل التطبيق في وقت التحميل.
اسم الملف	اسم الملف الذي يحتوي على جهات الاتصال المراد تحميلها.
وقت التحميل	تاريخ ووقت تحميل القائمة. يعتمد على الوقت الذي تم تكوينه في إعدادات النظام.
معالجه	عدد جهات الاتصال التي تمت معالجتها من القائمة.
لا مثيل لها	عدد جهات الاتصال التي لم يتم مطابقتها من القائمة. انقر فوق تنزيل لتنزيل قائمة السجلات غير المتطابقة.
خطأ	عدد جهات الاتصال التي تعرض خطأ في وقت التحميل. انقر فوق تنزيل لتنزيل قائمة سجلات الأخطاء.
حملة القائمة العالمية	قم بالتوسيع لعرض عدد جهات الاتصال التي تم تحميلها إلى كل حملة
حالة	تحديد حالة جهات الاتصال. نشط - تشير هذه الحالة إلى أن القائمة نشطة، وأن تحميل جهات الاتصال قد تم بنجاح، وسيتم تسليم جهات الاتصال إلى المتصل. متوقف - تشير هذه الحالة إلى أن القائمة متوقفة. يتم تحميل جهات الاتصال إلى الحملات المعنية، ولكن لا يتم تسليمها إلى المتصل. فشل - لا يتم تحميل كافة جهات الاتصال من هذه القائمة إلى

حقول	الوصف
	الحملات. مكتمل - يتم تحميل جهات الاتصال بنجاح إلى الحملات المعنية.
نسبة الإنجاز	يتم حساب نسبة الإكمال باستخدام الصيغة: ((توتال ريكوردس - سجلات سيئة - سجلات غير متطابقة) / توتال ريكوردز)* 100
الإجراء	أدرج الإجراء المطلوب اتخاذه
إيقاف	يوقف جهات الاتصال التي تم تحميلها إلى حملات مختلفة و deliv- ering إلى المتصل.
بدء	يستأنف تسليم جهات الاتصال التي تم تحميلها إلى المتصل.
توقف دائم	إيقاف تسليم جهات الاتصال من هذه القائمة نهائيا. هذا الإجراء لا رجعة فيه.

التكوين باستخدام **JSON** أو العرض الثابت

استيراد ملف

1. حدد مصدرا للتحميل.
   a. حدد ملفا جديدا لتهيئة ملف جديد للتحميل العام.
   b. حدد ملفا موجودا لتحديث الشروط إلى ملف موجود.
2. إذا كان المصدر المحدد جديد ، فحدد محددا
3. حدد نوع الملف.
   a. نص/**CSV** - حدد هذا لتحميل جهة اتصال من ملف مسطح. يمكن فصل الحقول الموجودة في الملف الثابت بفاصلة أو Tab أو محدد مخصص.
   b. **API** - إذا كنت لا تستخدم ملفا مسطحا ، فيمكنك أيضا استخدام قالب لتحميل جهات الاتصال باستخدام API.
   c. أخرى - إذا قمت بتحديد أخرى، فحدد تنسيقا مناسبا من "عرض ثابت" (ملفات نصية منسقة بدون رؤوس) أو JSON (الخيار الافتراضي).

   ملاحظة: إذا كنت تستخدم التطبيق بلغة مترجمة (غير الإنجليزية)، فاحفظ ملف جهة الاتصال الموضوع للتحميل بترميز UTF-8.
4. إذا كنت تقوم بالتحميل من ملف، فحدد ملف تحميل.

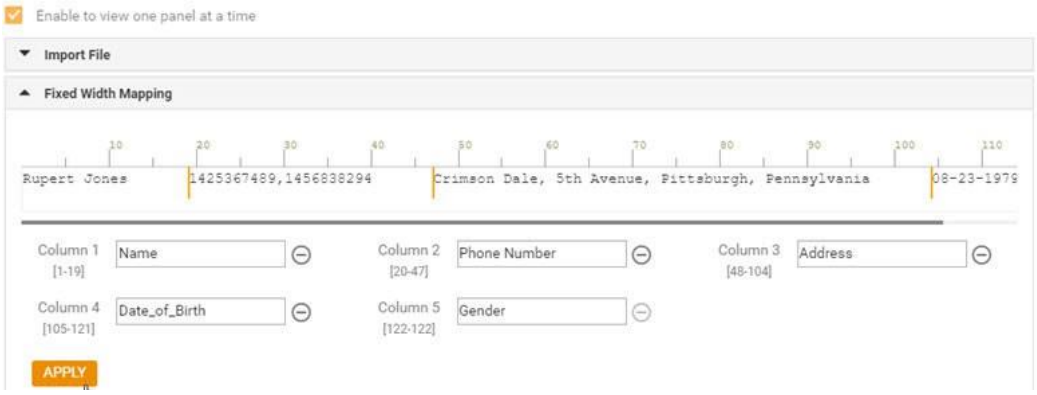
ملاحظة: تأكد من أن اسم الملف الذي تضعه للتحميل يبدأ بنفس السلسلة. على سبيل المثال ، تتلقى ملفات من تطبيق تابع لجهة خارجية (CRM) للتحميل بشكل منتظم. إذا كان الملف الذي تقوم بتكوينه هنا Contact.txt ، فيجب أن تبدأ جميع الملفات التي يضعها تطبيق الجهة الخارجية بهذا الاسم. قد يلحق تطبيق الجهة الخارجية طابعا زمنيا أو معرفا فريدا لتحديد الهوية - على سبيل المثال ، Contact_MMDDYYYY.txt أو Contact_000001.txt ، على التوالي. إذا عثر التطبيق على ملف يطابق سلسلة البداية (في هذه الحالة، جهة الاتصال.....)، يتم تناول الملف للتحميل.

ملاحظة: إذا كان ملف جهة الاتصال يحتوي على حقول عمل اختيارية، فيجب ألا تحتوي رؤوس الملفات لهذه الحقول على أي أحرف خاصة Anywhere. تأكد أيضا من أن رأس الملف لهذه الحقول لا يبدأ برقم. إذا كنت تستخدم محددا مخصصا، فحدد محددا استخدمته في ملف التحميل لفصل حقول البيانات.

عرض ثابت

هذا الخيار قابل للتطبيق فقط إذا كان تنسيق الملف المحدد هو أخرى.

1. حدد ملف TXT المقصود ، يظهر قسم العرض الثابت.



2. يتم عرض الصف الأول من البيانات من الملف على مقياس أحرف. يسمح بتحديد الأعمدة وتحديد الرؤوس لكل منها.
3. انقر فوق الأماكن على طول صف البيانات لتحديد حدود كل عمود. يسمح بحد أقصى 128 حرفا لكل عمود.
4. يسمى العمود الأول الذي تم إنشاؤه باسم العمود 1 ويتم ترقيم الأعمدة المتتالية وفقا لذلك. يتم أيضا تحديد نطاق الأحرف لكل عمود. يبدأ نطاق العمود الأول من 1. نقطة نهاية العمود هي نقطة بداية العمود التالي.
5. حدد رأس كل عمود في مربع النص ، الموجود على طول كل منها.

ملاحظة: يقترح تحميل ملفات TXT التي لا تحتوي على رؤوس فقط. إذا تم تحميل ملف TXT برأس، التعامل مع الرأس كسجل. لا يتم الإبلاغ عن أي عدم تطابق في العنوان في سجل التحميل العام. يمكن الاستفادة منها من مجلد سجل الأخطاء ضمن مسار التحميل العام.

6. لحذف عمود، انقر فوق إزالة على طوله وقم بالتأكيد في النافذة المنبثقة تأكيد الحذف التي تظهر. لا يمكن حذف العمود الأخير.
7. انقر فوق الزر "تطبيق " لحفظ التغييرات. بمجرد تطبيقها ، لا يمكن التراجع عن التغييرات. يتم الآن ملء رؤوس الأعمدة لتعيين البيانات في الحقول اللاحقة. انتقل إلى قسم تعيين الحقل لتعيين الرؤوس إلى الحقول.

مخطط البيانات

1. انتقل إلى مخطط البيانات. يتم عرض جميع الحقول في ملف القالب في القائمة المنسدلة. حدد خصائص كل حقل من الحقول.
2. حدد نوع بيانات من تعويم وسلسلة ورقم وتاريخ وقت.
3. إذا كان نوع البيانات المحدد هو **DateTime**، فحدد تنسيقا . منشئ

التعبير

1. انتقل إلى منشئ التعبير وانقر فوق إنشاء جديد.
2. أدخل اسم تعبير.
3. حدد وظيفة من القائمة المنسدلة. بالنسبة للدالات "اليسار" و"اليمين" و"السلسلة الفرعية" و"استبدال"، يتم ملء جميع حقول المخطط (حقول الرأس في ملف التحميل) وحقول النظام. حدد أحد هذه وانقر فوق تحديد.
4. انقر فوق الإعدادات مقابل المعلمة 1. هناك ثلاث معلمات يمكنك اختيارها لهذا الاستثناء. بالنسبة للدالات "يسار" و"يمين" و"سلسلة فرعية" و"استبدال"، يتم ملء كافة حقول المخطط وحقول النظام. حدد أحد هذه وانقر فوق تحديد. بالنسبة لجميع الوظائف الأخرى المتعلقة بالتاريخ واليوم والوقت، يمكنك تحديد الآن فقط.
5. انقر فوق الإعدادات مقابل المعلمة 2. هناك ثلاث معلمات يمكنك اختيارها لهذا الاستثناء. بالنسبة للدالات "يسار" و"يمين" و"سلسلة فرعية" و"استبدال"، يتم ملء كافة حقول المخطط وحقول النظام. حدد أحد هذه وانقر فوق تحديد. بالنسبة لجميع الوظائف الأخرى المتعلقة بالتاريخ واليوم والوقت، يمكنك تحديد الآن فقط.
6. انقر فوق الإعدادات مقابل المعلمة 3. هناك ثلاث معلمات يمكنك اختيارها لهذا الاستثناء. بالنسبة للدالات "يسار" و"يمين" و"سلسلة فرعية" و"استبدال"، يتم ملء كافة حقول المخطط وحقول النظام. حدد أحد هذه وانقر فوق تحديد. بالنسبة لجميع الوظائف الأخرى المتعلقة بالتاريخ واليوم والوقت، يمكنك تحديد الآن فقط.
7. انقر على

حفظ. حالة البناء

1. انتقل إلى حالة الإنشاءTab. يعرض هذا شرط الإنشاء لحملة وملف تعريف. يمكن للمستخدم تحرير الشرط أو حذفه من الإجراء.
2. انقر فوق **+** إضافة شرط لإنشاء شرط جديد.
3. حدد اسم حملة واسم ملف شخصي من القائمة المنسدلة.

4. هناك طريقتان لتحميل ملف. يتم التحكم في ذلك من خلال تكوين *Record-sMovedToAllMatchedConditions* في *web.config* لمكون *LCMGlobalUploader* .
   a. صحيح - لحملات متعددة، حيث تستوفي جهة الاتصال الشروط لحملات متعددة
   b. خطأ - إلى حملة واحدة، حيث يتم تحميل جهة الاتصال إلى الحملة الأولى التي تطابق الشرط.
5. لتمكين أو تعطيل منشئ متقدم،راجع شرط البناء المتقدم.
6. انقر على تحميل.

تعرض حالة الإنشاء الحقول التالية:

اسم الحقل	الوصف
معرف التسلسل	إنه معرف التسلسل للحملة التي تجري فيها عملية الاتصال.
حملة	اسم الحملة.
اسم الملف الشخصي	اسم الملف الشخصي.
الحالة	اسم الشرط.
الإجراء	الإجراء الذي يتعين القيام به.

التكوين باستخدام **API**

استيراد ملف

1. انقر على رمز + إضافة وانتقل إلى تكوين التحميل العام.
2. حدد مصدرا للتحميل.
   a. حدد ملفا جديدا لتهيئة ملف جديد للتحميل العام.
   b. حدد ملفا موجودا لتحديث الشروط إلى ملف موجود.
3. إذا كان المصدر المحدد جديد ، فحدد محددا
4. حدد **API** كنوع ملف. إذا كنت تستخدم التحميل العام API لتحميل جهات الاتصال، فحدد هذا الخيار. يتطلب ذلك قالب (مصدر بيانات) يحتوي على تفاصيل جهة الاتصال. يمكنك تعيين الحقول في ملف القالب إلى مخطط البيانات وشروط الكتابة وتحميل جهات الاتصال.
5. أدخل اسم قالب. يحتوي القالب على متطلبات الإدخال على النحو المنصوص عليه في API.

مخطط البيانات

1. انتقل إلى مخطط البيانات. يتم عرض جميع الحقول في ملف القالب في القائمة المنسدلة. حدد خصائص كل حقل من الحقول.

2. حدد نوع بيانات من تعويم وسلسلة ورقم وتاريخ وقت.
3. إذا كان نوع البيانات المحدد هو **DateTime**، فحدد تنسيقا . منشئ

التعبير

1. انتقل إلى منشئ التعبير وانقر فوق إنشاء جديد.
2. أدخل اسم تعبير.
3. حدد وظيفة من القائمة المنسدلة. بالنسبة للدالات "اليسار" و"اليمين" و"السلسلة الفرعية" و"استبدال"، يتم ملء جميع حقول المخطط (حقول الرأس في ملف التحميل) وحقول النظام. حدد أحد هذه وانقر فوق تحديد.
4. انقر فوق الإعدادات مقابل المعلمة 1. هناك ثلاث معلمات يمكنك اختيارها لهذا الاستثناء. بالنسبة للدالات "يسار" و"يمين" و"سلسلة فرعية" و"استبدال"، يتم ملء كافة حقول المخطط وحقول النظام. حدد أحد هذه وانقر فوق تحديد. بالنسبة لجميع الوظائف الأخرى المتعلقة بالتاريخ واليوم والوقت، يمكنك تحديد الآن فقط.
5. انقر فوق الإعدادات مقابل المعلمة 2. هناك ثلاث معلمات يمكنك اختيارها لهذا الاستثناء. بالنسبة للدالات "يسار" و"يمين" و"سلسلة فرعية" و"استبدال"، يتم ملء كافة حقول المخطط وحقول النظام. حدد أحد هذه وانقر فوق تحديد. بالنسبة لجميع الوظائف الأخرى المتعلقة بالتاريخ واليوم والوقت، يمكنك تحديد الآن فقط.
6. انقر فوق الإعدادات مقابل المعلمة 3. هناك ثلاث معلمات يمكنك اختيارها لهذا الاستثناء. بالنسبة للدالات "يسار" و"يمين" و"سلسلة فرعية" و"استبدال"، يتم ملء كافة حقول المخطط وحقول النظام. حدد أحد هذه وانقر فوق تحديد. بالنسبة لجميع الوظائف الأخرى المتعلقة بالتاريخ واليوم والوقت، يمكنك تحديد الآن فقط.
7. انقر على

حفظ. حالة البناء

1. انتقل إلى حالة الإنشاءTab. يعرض هذا شرط الإنشاء لحملة وملف تعريف. يمكن للمستخدم تحرير الشرط أو حذفه من الإجراء.
2. انقر فوق **+** إضافة شرط لإنشاء شرط جديد.
3. حدد اسم حملة واسم ملف شخصي من القائمة المنسدلة.
4. هناك طريقتان لتحميل ملف. يتم التحكم في ذلك من خلال تكوين *Record-sMovedToAllMatchedConditions* في *web.config* لمكون *LCMGlobalUploader* .
   a. صحيح - لحملات متعددة، حيث تستوفي جهة الاتصال الشروط لحملات متعددة
   b. خطأ - إلى حملة واحدة، حيث يتم تحميل جهة الاتصال إلى الحملة الأولى التي تطابق الشرط.
5. لتمكين أو تعطيل منشئ متقدم،راجع شرط البناء المتقدم.
6. انقر على تحميل.

نتائج الأعمال

نتيجة الأعمال هي التصرف الذي يحدده الوكيل بناء على نتيجة التفاعل مع العميل. تحدد نتائج الأعمال قواعد الاستدعاء والإغلاق لكل نتيجة عمل.

على سبيل المثال ، قد يؤكد حامل بطاقة الائتمان أنه يدفع الرصيد. يمكن تأكيد وصفك للدفع. في هذه الحالة ، يمكنك التعامل مع نتيجة العمل هذه على أنها نجاح. يمكنك تكوين نتائج العمل لإغلاق جهة الاتصال في حالة نجاحها. على العكس من ذلك ، إذا رفض حامل بطاقة الائتمان الدفع ، فيمكن أن يكون وصفك مرفوضا للدفع ، ويمكنك تعيين نتيجة النشاط التجاري على أنها فشل. مرة أخرى، يمكنك تكوين نتائج الأعمال لإعادة جدولة جهة الاتصال مرة أخرى في وقت لاحق.

يمكن للمستخدم إنشاء نتيجة عمل جديدة وتحرير وحذف نتيجة أعمال.

نتائج النظام الأساسي للمزامنة

ملاحظة: **Global_**<اسم المتصل>**_Wrap-up** ينطبق على Webex Contact Center.

ملاحظة: يمكنك مزامنة ترتيب CXone اللطيف باستخدام زر SYNC DISPOSITION وإنشاء نتائج عمل جديدة. هذا ينطبق على نيس CXone.

تتوفر نتائج الأعمال للوكيل على مساحة العمل.

عندما يقوم أحد الوكلاء بمزامنة طالب الاتصال مع تطبيق مدير الحملة، يتم جلب رموز الإنهاء وعرضها ضمن مجموعة **Global_**<اسم المتصل>**_Wrap** . يعطي مدير الحملة الأولوية لرمز الإنهاء المحدد على نتيجة النشاط التجاري المحددة في Agent Desktop.

لا يمكنك إضافة نتيجة عمل جديدة أو إزالة نتيجة نشاط تجاري من المجموعة. يمكنك تحديد "نتائج الأصل" في الصفحة التالية وتعديل خصائص نتائج الأعمال مثل نوع النتيجة ووقت إعادة الجدولة والحد الأقصى لإعادة المحاولة والأولوية ونقاط العميل المحتمل وما إلى ذلك.

إضافة نتيجة عمل جديدة

مجموعة نتائج الأعمال

1. انقر فوق إضافة وانتقل إلى إضافة نتائج الأعمال.
2. أدخل اسم مجموعة نتائج الأعمال ووصفها .
3. انقر فوق التالي.

نتائج الوالدين

1. انتقل إلى النتائج الأصلية Tab وانقر فوق إضافة.
2. أدخل اسم النتيجة الرئيسية ووصف النتيجة الرئيسية.
3. انقر فوق حفظ أسفل الإجراء Tab.
4. انقر فوق التالي.

غب

1. انتقل إلى النتيجة Tab وانقر فوق إضافة.
2. أدخل اسم نتيجة وحدد اسم الأصل من القائمة المنسدلة.
3. حدد نوع النتيجة مثل فشل أو نجاح.
4. أدخل وقت إعادة الجدولة والحد الأقصى لإعادة المحاولة والأولوية ونقاط العميل المتوقع.
5. TURN جهة الاتصال الوثيقة ب **ON** لإغلاق جهة الاتصال.
6. TURN إزالة جهة الاتصال إلى تشغيل لإزالة الوضع.
7. انقر فوق حفظ أسفل الإجراء Tab.
8. انقر على حفظ.

تحرير نتائج الأعمال أو حذفها

يمكن للمستخدم تحرير وحذف نتيجة الأعمال.

تحرير نتيجة

1. حدد نتيجة عمل وانقر فوق تحرير ضمن الإجراء Tab.
2. قم بتحديث المعلمات وانقر فوق تحديث المجموعة. حذف نتيجة
1. حدد نتيجة عمل وانقر فوق حذف ضمن الإجراء Tab.
2. اقرأ التحذير وانقر على حذف لإزالة نتائج الأعمال

حقول

الحقل	الوصف
وصف مجموعة نتائج الأعمال	وصف مجموعة نتائج الأعمال
اسم النتيجة الرئيسية	اسم نتيجة الأصل

وصف نتائج الوالدين	وصف النتيجة الأصلية
الإجراء	يحدد الإجراء الذي يجب اتخاذه لتحقيق نتيجة. يمكن للمستخدم تحرير نتيجة أو حذفها.
غب	اسم النتيجة. النتيجة هي التصرف الذي يحدده الوكيل بناء على نتيجة التفاعل مع cus-tomer.
نوع النتيجة	يحدد نوع النتيجة مثل الفشل أو النجاح
وقت إعادة الجدولة	تحديد اليوم والوقت اللذين سيتم فيهما إعادة جدولة جهة اتصال للحصول على نتيجة
ماكس إعادة المحاولة	هذا هو عدد عمليات إعادة المحاولة المسموح بها عندما يقوم أحد الوكلاء بتعيين نتيجة عمل لمكالمة. بعد الوصول إلى هذا الرقم ، يتم طلب جهة الاتصال إلى الوضع الصحيح التالي. في حالة عدم توفر أوضاع صالحة أخرى، يستمر التطبيق في إعادة محاولة هذا الوضع حتى يتم الوصول إلى إعادة المحاولة اليومية أو العالمية.
أولوية	يحدد ترتيب أولوية النتيجة. اضبط الرقم بشكل مناسب لتسليم جهة الاتصال هذه بأولوية أعلى.
نقاط الرصاص	لا ينطبق هذا على الإصدار الحالي.
إغلاق جهات الاتصال	حدد ما إذا كانت جهة الاتصال بحاجة إلى الإغلاق أم لا.
الاحتفاظ بثنائي الفينيل متعدد الكلور	خيار لإجراء معاودة اتصال شخصية لنفس الوكيل. المكالمة المتصلة حاليا هي جهة اتصال شخصية لمعاودة الاتصال ، وبعد التخلص منها ، يجب الاحتفاظ بها كجهة اتصال PCB ، TURN تشغيل مفتاح الاحتفاظ بثنائي الفينيل متعدد الكلور. ملاحظة: ميزة معاودة الاتصال الشخصية غير متوفرة حاليا. ومن المقرر إصداره في المستقبل.

الولاية ورمز المنطقة والرمز البريدي

يضمن قسم الولاية / المنطقة / الرمز البريدي الامتثال للوائح التسويق عبر الهاتف المحلية من خلال إدارة الأوقات القابلة للاستدعاء الخاصة بالولاية ورموز المنطقة والرموز البريدية. تحتفظ بقائمة رئيسية من الرموز البريدية ورموز المنطقة المعينة لولاياتها ومناطقها الزمنية ، مما يتيح الالتزام بالمتطلبات القانونية للأفراد اللباقين خلال الأوقات المسموح بها ، بما في ذلك عطلات نهاية الأسبوع والفترات الأخرى المعمول بها.

إضافة حالة

قم بتنفيذ الخطوات التالية لإضافة حالة جديدة:

1. انتقل إلى الولاية / المنطقة / الرمز البريدي ضمن قائمة النظام.
2. انتقل إلى الحالة وانقر فوق إضافة حالة.
3. أدخل اسم الولاية .
4. حدد اسم المنطقة من القائمة المنسدلة.
5. انقر على حفظ.

إضافة رمز بريدي

قم بتنفيذ الخطوات التالية لإضافة رمز بريدي جديد:

1. انتقل إلى الرمز البريدي Tab.
2. انقر فوق إضافة رمز بريدي.
3. أدخل الرمز البريدي.
4. حدد اسم المنطقة من القائمة المنسدلة. هذا حقل إلزامي.
5. حدد الحالة من القائمة المنسدلة. هذا حقل إلزامي أيضا.
6. قم بتبديل زر حالة الحظر لحظر الحالة، إذا لزم الأمر.
   a. إذا كان المفتاح قيد التشغيل، فأدخل تاريخ البدء والوقت الذي يجب أن يتم فيه حظر الحالة.
   b. أدخل تاريخ ووقت الانتهاء لتحديد وقت انتهاء الحظر.
7. انقر فوق حفظ أسفل الإجراء Tab لحفظ الإدخال.

استيراد رمز بريدي

لاستيراد الرمز البريدي :

1. انتقل إلى استيراد الرمز البريدي.
2. انقر فوق اختيار ملف وحدد ملف الرمز البريدي.
3. تعيين الحقل من الملف الذي تم تحميله. حدد القيم المناسبة من القائمة المنسدلة ل map- ping. قم بتعيين الرمز البريدي واسم المنطقة والولاية . هذه حقول إلزامية.
4. انقر فوق استيراد.

استيراد الرمز البريدي للحظر أو إلغاء الحظر

لاستيراد ملف الرموز البريدية للحظر أو إلغاء الحظر:

1. انتقل إلى حظر/إلغاء حظر.
2. حدد نوع الملف من حظر أو إلغاء حظر.
3. انقر فوق اختيار ملف وحدد ملف الرمز البريدي.
4. حدد تاريخ/وقت البدء وتاريخ /وقت الانتهاء لحظر الرمز البريدي أو إلغاء قفله.
5. يتم عرض جميع الحقول الموجودة في الملف النصي في القائمة المنسدلة في قسم تعيين الحقول. حدد رمزا بريديا من القائمة المنسدلة للتعيين.
6. انقر فوق استيراد.

إضافة رمز منطقة

لإضافة رمز منطقة:

1. انتقل إلى رمز المنطقة Tab وانقر فوق إضافة رمز المنطقة.
2. أدخل رمز المنطقة بقيمة رقمية.
3. حدد اسم المناطق من القائمة المنسدلة لتعيين رمز المنطقة.
4. حدد الحالة من القائمة المنسدلة.
5. TURN حالة حظر رمز المنطقة إلى تشغيل أو إيقاف. هذا يسمح بحظر رمز المنطقة وإلغاء حظره.
   a. إذا كان المفتاح قيد التشغيل، فأدخل تاريخ البدء والوقت الذي يجب أن يتم فيه حظر الحالة.
   b. أدخل تاريخ ووقت الانتهاء لتحديد وقت انتهاء الحظر.
6. انقر فوق حفظ ضمن الإجراء Tab.

استيراد رمز منطقة

لاستيراد رمز المنطقة:

1. انقر فوق استيراد رمز المنطقة.
2. انقر فوق اختيار ملف وحدد ملف رمز المنطقة.
3. حدد القيمة المناسبة من القائمة المنسدلة للتعيين. حدد رمز المنطقة واسم المنطقة والولاية . هذه حقول إلزامية.
4. انقر فوق استيراد.

استيراد رمز المنطقة للحظر أو إلغاء الحظر

لا يقوم التطبيق بتسليم جهات اتصال المنطقة المحظورة إلى المتصل. استخدم ميزة BLOCK / Unblock لوظيفة رمز المنطقة لمنع تسليم جهات الاتصال.

لاستيراد ملف رموز المنطقة لحظره أو إلغاء حظره:

1. انتقل إلى رمز المنطقة > حظر / إلغاء حظر .
2. حدد نوع ملف من حظر أو إلغاء حظر.
3. انقر فوق اختيار ملف وحدد ملف رمز المنطقة.
4. حدد تاريخ/وقت البدء وتاريخ /وقت الانتهاء لرمز المنطقة المراد حظره أو إلغاء قفله.
5. حدد رمز المنطقة من القائمة المنسدلة للتعيين.
6. انقر فوق استيراد.

تحرير رمز منطقة أو رمز بريدي

1. حدد رمز المنطقة أو الرمز البريدي وانقر فوق تحرير ضمن الإجراء.
2. قم بتحديث التفاصيل. TURN تشغيل مفتاح حالة الحظر لحظر رمز المنطقة أو الرمز البريدي.
3. انقر على حفظ.

بعد الانتهاء من قسم الولاية / المنطقة / الرمز البريدي ، تابع إنشاء مجموعة الولاية.

حقول

حقول	الوصف
الرمز البريدي	رمز بريدي يتكون من خمسة أو تسعة أرقام.
الحالة	اسم الدولة للدولة
حالة الحظر	يحدد ما إذا كانت منطقة أو رمز بريدي محظورا أو غير محظور
تاريخ/وقت البدء	تاريخ ووقت بدء حظر رمز المنطقة أو الرمز البريدي أو إلغاء حظره
تاريخ/وقت الانتهاء	تاريخ ووقت انتهاء حظر رمز المنطقة أو الرمز البريدي أو إلغاء حظره
الإجراء	يسمح بتعديل أو حذف رمز منطقة أو رمز بريدي

قانون الولاية

في بعض البلدان ، قد يكون لدى الدول الفردية لوائح متميزة للتسويق عبر الهاتف وبروتوكولات الاتصال. تسمح لك وحدة قانون الولاية بتحديد الأوقات القابلة للاستدعاء الخاصة بالولاية ومتطلبات الامتثال الأخرى.

يسمح لك قسم مجموعة قانون الولاية بتحديد مجموعات من الولايات وإدارتها. يمكنك تكوين الأوقات القابلة للاستدعاء وإعدادات الامتثال الأخرى لهذه المجموعات، مع ضمان الالتزام بالقوانين واللوائح المعمول بها لكل حالة مضمنة في المجموعة.

ملاحظة: يمكن تعيين مجموعة قانونية تابعة للولاية إلى عدة حملات في وقت واحد.

مثال: قد يكون لدى الولاية لائحة تنص على أنه يجب على التسويق عبر الهاتف الاتصال فقط بين الساعة 8:00 AM إلى 6:00 PM في أيام الأسبوع ومن الساعة 8:00 AM إلى 2:00 PM أيام السبت ، مع عدم الاتصال يوم الأحد. يمكنك تكوين التطبيق الخاص بك لضمان تسليم جهات الاتصال للاتصال فقط خلال هذه الساعات وكن مطمئنا إلى أن جهة الاتصال لن يتم تسليمها بشكل ينتهك قانون الولاية.

يمكن أن يكون هناك أيضا مجموعة من القوانين - لا تقتصر على هذه الأمثلة:

الحالة 1 - المكالمات إلى العميل غير مسموح بها في أي وضع بين 9 PM و 6 صباحا ؛ إلى خط أرضي Home مسموح به فقط بين الساعة 7 صباحا و 9 صباحا ، ما عدا أيام الأحد ؛ إلى هاتف محمول مسموح به فقط بين الساعة 10 صباحا و 2 PM من الاثنين إلى الجمعة. تنطبق أيضا قيود على البريد الصوتي.

الحالة 2 - المكالمات إلى عميل Home مسموح بها فقط من 6 PM إلى 8 PM ما عدا أيام الأحد ؛ يسمح بالخط الأرضي للمكتب فقط من الساعة 10 صباحا حتى 1 PM من الاثنين إلى الجمعة ؛ لا مكالمات على الإطلاق يوم الأحد ؛ لا يوجد SMS غير مرغوب فيه بين 6 PM و 6 صباحا.

مجموعات قانون الولاية Tab يسمح لك بتكوين التطبيق الخاص بك لتلبية المتطلبات القانونية للاتصال أو إرسال رسائل SMS / البريد الإلكتروني أو حتى رسائل البريد الصوتي. بالإضافة إلى مجموعة قوانين الولاية، تأكد من تكوين منشئ شروط التوافق (CCB) الذي يطبق مجموعة شروط CCB محددة على حالات محددة. يتم تعيين مجموعات قانون الولاية هذه إلى حملات مختلفة للاتصال بجهات الاتصال وفقا لذلك. يمكن تعيين مجموعة Sate Law Group إلى عدة حملات في وقت واحد.

لإضافة مجموعات قوانين الولاية:

1. انتقل إلى مجموعات قانون الولاية وانقر فوق إضافة مجموعة قوانين الولاية.
2. أدخل اسم المجموعة ووصفها لها.
3. انقر فوق الرمز + لإضافة حالات متعددة.
4. لتطبيق الإعدادات الافتراضية، قم بتنشيط المفتاح الافتراضي إلى تشغيل.

   ملاحظة: لا تكون تفاصيل القسم الافتراضي نشطة إلا إذا تم تبديل الإعداد الافتراضي إلى تشغيل.
5. بالنسبة لمجموعات قانون الولاية الحالية، يتم عرض الحالة الافتراضية في النهاية بعد جميع الحالات الأخرى.
6. حدد اسم الدولة من القائمة المنسدلة.
7. حدد اسم المنطقة من القائمة المنسدلة.
8. إذا أردت إضافة حالة، فانقر فوق إضافة حالة. راجع قسم إضافة حالة لمزيد من التفاصيل.
9. أدخل الإطار الزمني الذي يمكن خلاله طلب جهات الاتصال للولاية.
10. إذا كان ذلك ممكنا، فانقر فوق تعيين توقيت اليوم لتحديد فترات زمنية محددة لكل يوم من أيام الأسبوع.

    ملاحظة: بشكل افتراضي، يتم تطبيق الفترة الزمنية المحددة هنا على جميع أيام الأسبوع.
11. انقر فوق إنشاء لحفظ المجموعة.

طريقة

ملاحظة: اتصل ب Cisco CSM لتنشيط هذا التهيئة.

1. تمكين مفتاح تمكين جميع الأوضاع لتنشيط جميع الأوضاع.
2. إذا لم يتم تنشيط مفتاح "كافة الأوضاع"، فحدد الوضع من القائمة المنسدلة.
3. أدخل وقت البدء ووقت الإيقاف. تحدد هذه الحقول النافذة الزمنية التي يتم خلالها تنشيط الأوضاع المحددة.
4. انقر فوق + رمز لإضافة أوضاع متعددة.

مجموعات الامتثال

ملاحظة: اتصل ب Cisco CSM لتمكين هذه التهيئة.

1. انتقل إلى مجموعة الامتثالTab.
2. نقل مجموعات التوافق المتوفرة إلى مجموعة التوافق المحددة. ميزات مجموعة قانون الولاية

ملاحظة: اتصل ب Cisco CSM لتمكين هذه التهيئة.

1. قم بتنشيط خيار الوقت المفضل للعميل . عند تنشيطه ، فإنه يضمن إجراء أي محاولات اتصال فقط ضمن الإطار الزمني المحدد من قبل العميل.
2. قم بتنشيط خيار الطلب المعجل إذا كانت هناك حاجة إلى تسليم جهة الاتصال إلى مجموعة الدولة.

اختر عطلة

1. انتقل إلى عطلة Tab وحدد عطلة للولاية.

   ملاحظة: يعرض التطبيق أيام العطل للعام الحالي والعام المقبل.
2. انقر على حفظ.

تحديث قانون الولاية

1. حدد اسم الولاية أو اسم مجموعة الولاية وانقر فوق تحرير.
2. قم بتحديث التفاصيل وانقر على حفظ.

حذف قانون الولاية

1. حدد اسم الولاية أو اسم مجموعة الولاية وانقر فوق حذف.
2. انقر فوق "موافق " في نافذة التأكيد المنبثقة.

حقول

الحقل	الوصف

اسم الدولة	اسم الدولة
اسم المجموعة	اسم مجموعات الدولة
الوصف	وصف مجموعة الدولة
اسم المنطقة	المنطقة الزمنية للولاية العلاقات العامة
وقت البدء والإيقاف	يحدد وقت البدء ووقت الإيقاف، حيث يمكن طلب جهات الاتصال للحالة خلالها.
الاختيار العام	يتيح لك تحديد جميع الرموز البريدية ورموز المنطقة مرة واحدة
الرمز البريدي	الرمز البريدي للدولة
رمز المنطقة	رمز المنطقة
الإجراء	يسمح لك بحذف أو تحرير حالة أو مجموعة ولايات
تم تمكين جميع الأوضاع	تمكين جميع الأوضاع في وقت واحد
الوقت المفضل للعميل	تمكين الأوقات التي يحددها العميل
اختر عطلة	يسمح لك بتحديد العطلات المطبقة على الولاية

العطل

تحدد العطلات قائمة العطلات بناء على مناطق جغرافية مختلفة بسبب المهرجانات والاحتفالات والذكرى السنوية للميلاد وما إلى ذلك ، ويتم تعيينها بالحملات. هذه هي الأيام التي لا يتم فيها تشغيل الحملات عادة. يمكنك إضافة أيام العطل المتوفرة عبر التطبيق بالكامل. بمجرد الإضافة ، يمكنك تعيين هذه الأيام إلى حملات مختلفة كما هو مطلوب من قبل الجغرافيا المحلية.

إضافة عطلة جديدة

1. انقر على إضافة عطلة وأدخل عنوان عطلة.
2. أدخل تاريخ البدء وتاريخ الانتهاء للعطلة.
3. انقر على حفظ.
4. حدد عطلة وانقر على إضافة عطلة إلى الحملة.
5. حدد الحملات المناسبة من النافذة المنبثقة للخريطة. لتحديد جميع الحملات، حدد خانة الاختيار في سطر رأس الشبكة.
6. انقر على حفظ.

إضافة عطلة إلى الحملة

تعمل هذه الميزة على تنشيطك لربط عطلة بحملة. ولإجراء ذلك، حدد العطلات وانقر على إضافة عطلة إلى الحملة. حدد الحملات التي ترغب في تعيينها إلى عطلة الاختيار وانقر على حفظ.

رسم خرائط العطلات

تتيح لك ميزة Holiday Mapping عرض وإدارة الارتباط بين أيام العطل وصور الكاميرا المعينة لها ، مما يسهل تتبع هذه الاتصالات وتحديثها.

ملاحظة: لم يتم تمكين إضافة مجموعة عطلات واستيراد عطلة في هذا الإصدار.

حقول

الحقل	الوصف
عنوان العطلة	عنوان لقضاء عطلة.
بدء العرض	تاريخ بدء العطلة
انتهاء العرض	تاريخ انتهاء العطلة.

الرابط

يسمح عنوان URL بتضمين أي صفحة مخصصة أو موقع ويب في تطبيق مدير الحملة وذلك لتشغيله من داخل مدير الحملة. هذا يلغي الحاجة إلى تصفح صفحة ويب يتم مشاهدتها بشكل متكرر عن طريق فتح متصفح آخر Tab.

يمكن للمستخدم إضافة عنوان URL أو تحريره أو تمكينه أو تعطيله أو حذفه. يؤدي تمكين قائمة النظام إلى عرض اختصار لعنوان URL في قائمة النظام. يساعد هذا في الوصول إلى عنوان URL بنقرة واحدة دون الحاجة إلى الانتقال إلى هذه الشاشة.

إضافة عنوان **URL**

لإضافة عنوان URL جديد:

1. انقر فوق إضافة عنوان **URL** وأدخل اسم صفحةويب.
2. أدخل عنوان URL ووصف عنوان URL.
3. انقر فوق شعار **URL** لشعار URL وحدد صورة.
4. انقر على حفظ. تتم إضافة عنوان URL في القائمة.
5. إذا لزم الأمر، قم بتمكين القائمة "تمكين إلى" لعرض اختصار لعنوان URL هذا في قائمة النظام. يساعدك هذا في الوصول إلى عنوان URL بنقرة واحدة دون الحاجة إلى الانتقال إلى هذه الشاشة.

تحديث عنوان **URL**

1. حدد عنوان url لتحديثه وانقر فوق تحرير.
2. قم بتحديث التفاصيل وانقر على حفظ.

حذف عنوان **URL**

1. حدد عنوان url لتحديثه وانقر فوق حذف.
2. انقر فوق "موافق " في نافذة التأكيد المنبثقة.

حقول

الحقل	الوصف
الاسم	اسم عنوان url
الوصف	وصف عنوان url
الرابط	محدد موقع ويب موحد (URL) للتطبيق المراد تكوينه
تمكين في القائمة	اعرض اختصارا لعنوان URL هذا في قائمة النظام. يساعدك هذا في الوصول إلى عنوان URL بنقرة واحدة دون الحاجة إلى الانتقال إلى هذه الشاشة.
الإجراء	يسمح لك بحذف عنوان url أو تعديله

ملف التعريف

تستخدم ملفات التعريف لتحميل جهات الاتصال أو فرك جهات الاتصال أو تحميل الامتثال مثل جهات اتصال DNC أو NDNC أو PEWC أو CPT. يتم التعامل مع الأنشطة المختلفة المرتبطة بهذه التحميلات ، وإعداد المعلمات ، وتعيين الحقول المختلفة ، وما إلى ذلك على مستوى ملف التعريف ولا يلزم تكرارها في وقت التحميل.

إنشاء ملف تعريف

لإضافة ملف تعريف:

1. انقر على + إضافة لإنشاء ملف شخصي جديد.
2. حدد نوع ملف التعريف من القائمة المنسدلة. حدد أحد الخيارات التالية:
   a. حدد تحميل جهات اتصال لتحميل جهات الاتصال لتسليمها إلى جهة الاتصال.
   b. حدد فرك جهات الاتصال لمسح جهات الاتصال في قاعدة البيانات قبل التحميل الجديد.

c. حدد التوافق لتحميل جهات اتصال DNC/NDNC/PEWC/CPT. ملاحظة: اتصل ب Cisco CSM لتمكين تكوينات PEWC و CPT.

d. حدد **AreaCode** لتحميل رموز المنطقة.

e. حدد الرمز البريدي لتحميل الرموز البريدية.

3. أدخل اسم ملف تعريف وحدد معرف حملة لتعيينه مع الملف الشخصي.

ملاحظة: معرف الحملة قابل للتطبيق على تحميل جهات الاتصال ونوع ملف تعريف جهات الاتصال.

4. أدخل مسار ملف التعريف. إذا كنت تضع جهات اتصال من Amazon S3، فانظر وضع جهة اتصال في Amazon S3.

ملاحظة: في البيئة المحلية، يكون مسار ملف التعريف قابلا للتحرير، ولكن في البيئة السحابية لا يكون قابلا للتحرير.

5. انقر على متابعة.

نوع ملف التعريف

إذا كان نوع ملف التعريف هو تحميل جهة اتصال، فراجع تحميل نوع ملف تعريف جهات الاتصال. إذا كان نوع ملف التعريف هو فرك جهة الاتصال، فراجع فرك نوع ملف التعريف.

إذا كان نوع ملف التعريف هو الامتثال، فراجع نوع ملف تعريف التوافق.

إذا كان نوع ملف التعريف هو رمز المنطقة أو الرمز البريدي، فراجع رمز المنطقة أو نوع ملف تعريف الرمز البريدي.

حقول

الحقل	الوصف
نوع التحميل	نوع التحميل المطلوب إجراؤه.
تحميل جهات الاتصال	يسمح بتحميل جهات الاتصال لتسليمها إلى المتصل.
فرك جهات الاتصال	يسمح بمسح جهات الاتصال في قاعدة بيانات التطبيق قبل تحميل جديد.
امتثال	يسمح بتحميل جهات اتصال DNC / NDNC / PEWC.
رمز المنطقة	يسمح بتحميل رمز المنطقة.
الرمز البريدي	يسمح بتحميل الرموز البريدية.
اسم الملف الشخصي	اسم الملف الشخصي .
معرف الحملة	يعرض قائمة بمعرفات الحملات.
مسار ملف التعريف	مسار الملف الشخصي.
ملف منسق	تتوفر جهات الاتصال في ملف منسق مع حقول مختلفة مفصولة بفاصل مثل (|) pipe أو التلدة (~) وما إلى ذلك أو ملف مفصول بفواصل.

	يمكن وضع هذه الملفات إما على القرص المحلي أو مسار مشترك أو على Amazon S3 ، Simple Storage Ser- vice.
قاعدة البيانات	تتوفر جهات الاتصال في جدول قاعدة بيانات أو عرض ويمكن تحميلها مباشرة إلى cam-paign من قاعدة البيانات. يدعم التطبيق حاليا التحميلات فقط من قاعدة بيانات SQL. يمكن جدولة تحميل جهات الاتصال من خلال جدول قاعدة البيانات أو طريقة العرض مرة واحدة فقط في اليوم في الوقت الذي تم تكوينه في الحقل Profile Exe- cution Time.
سيلزفورس CRM	يتم تنزيل جهات الاتصال المتوفرة في حملة Salesforce في حملات التطبيقات. يتم طلب جهات الاتصال هذه ويتم تحديث النتائج المستلمة من طالب Cisco CCE مرة أخرى إلى تطبيق Salesforce CRM.
اسم حملة SF	يتم ملء جميع الحملات التي أنشأها المستخدم الذي قام بتسجيل الدخول على Salesforce CRM هنا. حدد واحدا من القائمة المنسدلة. إذا كان المستخدم الذي قام بتسجيل الدخول مسؤولا، فستتم تعبئة جميع الحملات التي تم إنشاؤها على Salesforce CRM.
حالة عضو SF	ترتبط جهات الاتصال (الأعضاء) في Salesforce CRM بحالات مختلفة مثل المرسلة والمرفوعة والمستجيبة والخطأ وما إلى ذلك. يتم عرض هذه الحالات هنا كمربعات اختيار. حدد حالات mem-ber التي تريد استيرادها إلى حملة Cam- paign Manager. يسمح لك بتحديد حالات أعضاء متعددة.
محدد	قائمة الأحرف التي تفصل بين الحقول المختلفة في ملف تحميل جهة الاتصال
اسم الخادم	اسم اسم خادم قاعدة البيانات
أولوية	الأولوية التي تريد تعيينها لجهة الاتصال هذه. كلما زادت الأولوية، كلما تم تسليم جهة الاتصال إلى الطالب في وقت مبكر. إذا لم تحدد أولوية، فبشكل افتراضي يتم التعامل مع جميع جهات الاتصال بنفس الأولوية. بعد الطلب، تتغير أولوية جهات الاتصال هذه بناء على استراتيجية جهة الاتصال.
اسم المنطقة	تعيين المنطقة الزمنية لجهات الاتصال ؛ يعتمد الطلب على المنطقة الزمنية للعميل. اختر من المنطقة الزمنية (المحددة من قبل المستخدم) ، والمنطقة الزمنية الخاصة بالحملة ، والمنطقة الزمنية الخاصة بالرمز البريدي ، والمنطقة الخاصة-

	cific المنطقة الزمنية والمنطقة الزمنية الخاصة بالولاية والمنطقة الزمنية الخاصة بالرمز البريدي للمنطقة.
المنطقة الزمنية	هذا حقل معرف من قبل المستخدم في ملف تحميل قائمة جهات الاتصال. يعتمد اسم الحقل على العنوان كما يحدده المستخدم في ملف تحميل جهة الاتصال. يتم طلب جهات الاتصال بناء على هذه المنطقة الزمنية.
المنطقة الزمنية الخاصة بالحملة	يتم طلب جهات الاتصال في المنطقة الزمنية التي تعمل فيها الحملة.
المنطقة الزمنية الخاصة بالرمز البريدي	يتم طلب جهات الاتصال بناء على المنطقة الزمنية التي يقع فيها تقاطع الرمز البريدي لجهة الاتصال والرمز البريدي الإضافي (إذا تم توفيره). لهذا ، يتحقق التطبيق أيضا من أي رمز بريدي إضافي محدد.
المنطقة الزمنية الخاصة بالمنطقة	المنطقة الزمنية الخاصة بالمنطقة - يتم طلب جهات الاتصال بناء على المنطقة الزمنية التي تقع فيها منطقة الاتصال وتقاطع الرمز البريدي لمستوى الوضع (إذا تم توفيره). لهذا ، يتحقق التطبيق أيضا من الرمز البريدي الذي تم تكوينه في قسم تعيين الوضع.
المنطقة الزمنية الخاصة بالولاية	يتم طلب جهات الاتصال بناء على المنطقة الزمنية التي تكون فيها الحالة الجغرافية لجهة الاتصال.
المنطقة-الرمز البريدي منطقة زمنية محددة	يتم طلب جهات الاتصال بناء على المنطقة الزمنية التي تجمع بين منطقة الاتصال وموقع الرمز البريدي.
محدد المنطقة	المحدد المستخدم لفصل مكونات رقم هاتف جهة الاتصال. يتم تمكين هذا فقط إذا كان اسم المنطقة هو منطقة زمنية خاصة بالمنطقة.
اسم الدولة	الحالة الجغرافية التي تنتمي إليها جهات الاتصال هذه.
رمز المنطقة	رمز المنطقة المطبق على جهات الاتصال. حدد شاشة البدء من لوحة الأرقام. هذا هو الحرف الأول من حيث يبدأ رمز المنطقة. على سبيل المثال، إذا كان رقم هاتفك يحتوي على 12 رقما، ويبدأ رمز المنطقة بالرقم الأول، فحدد 1 من لوحة الأرقام. حدد طول من لوحة الأرقام. هذا هو عدد الأحرف في رمز منطقتك من البداية. على سبيل المثال، إذا كان رقم هاتفك يحتوي على 12 رقما، وكان رمز المنطقة يتكون من ثلاثة أرقام من الرقم الأول، فحدد 3 من الرقم

	خشب.
الرمز البريدي	الرمز البريدي المطبق على جهات الاتصال.
الرمز البريدي الإضافي	الرمز البريدي الإضافي المطبق على جهات الاتصال. ملاحظة: يتحكم إعداد ملف التكوين في كل مهمة في ميزة الرمز البريدي الإضافي.
رمز بريدي إضافي	يوفر التطبيق القدرة على تعيين con- tact مع رموز بريدية متعددة وتحديد نافذة قابلة للاستدعاء تتقاطع مع جميع المناطق الزمنية المرتبطة بهذه الرموز البريدية. يسمح النظام بحد أقصى رمزين بريديين مرتبطين على مستوى السجل ورمز بريدي واحد عند كل مستوى من مستويات رقم هاتف جهة الاتصال، يتم تحميلهما للاتصال. يقوم النظام بطلب هذه الأرقام في فاصل زمني متداخل بشكل متبادل عبر جميع الرموز البريدية المعينة على مستوى السجل ورقم الهاتف الذي يتم الاتصال به.
لحظة الاتصال	تاريخ ووقت محددان لطلب جهة اتصال.
تنسيق تاريخ اللحظة	تنسيق التاريخ للحظة الاتصال. الخيارات المتاحة لتنسيق التاريخ هي يوم-شهر-سنة، ويوم/شهر/سنة، وشهر-يوم/سنة، وشهر/يوم/سنة، وسنة-شهر-يوم-يوم، ويوم/شهر/يوم، ويوم/شهر/سنة/سنة، ويوم/شهر/يوم.
معرف الوكيل	معرف الوكيل لجهة الاتصال.
نقاط الرصاص	يساعد في تحديد الأشخاص الأكثر احتمالا ليتم الاتصال بهم من الحملة. تتوفر هذه النتيجة كجزء من استراتيجية اختيار جهة الاتصال ويمكن تعيينها في وقت التحميل أو الاختتام ، مع تحديد نتيجة العمل / الهاتف.
معرف الجهاز	المعرف الفريد للجهاز، الذي يتم إرسال إعلامات مصادقة الهوية إليه. يمكن أن يكون معرف الجهاز هو رقم هاتف محمول أو معرف تطبيق أو هوية جهاز محمول.
موضوع	سطر موضوع رسالة البريد الإلكتروني.
جسم	النص الأساسي لرسالة البريد الإلكتروني.
مرفق	المسار إلى ملف المرفق الذي يتوافق مع البريد الإلكتروني. تأكد من أن ملف تحميل جهة الاتصال يحتوي على حقل يوضح مسار ملف المرفق الموجود في المسار المعين.

الحقول SMS	تعيين حقل من القائمة المنسدلة الرسالة.
حان وقت العيش	Time to Live هي فترة صلاحية هذه القائمة من جهات الاتصال التي تم تحميلها لتكون مؤهلة للطلب ، والانتقال إلى تكوينات أخرى مختلفة على Cam- paign Manager Console. من التقويم، حدد تاريخ بدء وقت العيش. يتم حساب وقت البقاء من خلال عدد الأيام المعطاة في حقل -cor response في الحملة المعينة.
الكتابه	على مستوى الحملة، يتم إغلاق جميع جهات الاتصال الموجودة عبر القوائم ويتم التعامل مع التحميلات على أنها أدوات جديدة. على مستوى القائمة، يتم إغلاق جميع جهات الاتصال الموجودة المتعلقة بهذه القائمة ويتم التعامل مع عمليات التحميل كجهات اتصال جديدة لهذه القائمة.
ألحق	إذا كان مستوى التحميل هو الحملة، يتم إنشاء قائمة جديدة. إذا كان مستوى التحميل هو قائمة، يتم إلحاق جهات الاتصال بجهات الاتصال الموجودة في القائمة. يتم تنشيط خانة الاختيار "عامل تصفية مكرر" للتحديد. يقوم عامل التصفية المكرر بالبحث في الملف وتحميل عناصر فريدة ، مع ترك التكرارات ، التي تمت تصفيتها على أساس حقول العمل.
تحديث	إذا كان مستوى التحميل هو حملة، تحديث حقول العمل لجهات الاتصال التي تمت تصفيتها.
مرشح NDNC	يضمن عدم تحميل جهات الاتصال التي تم وضع علامة عليها على أنها "عدم الاتصال".
مرشح DNC	التأكد من عدم تحميل جهات الاتصال التي تم وضع علامة عليها على أنها "عدم الاتصال".
النوع	الحقل الذي يتم تطبيق عوامل تصفية NDNC أو DNC عليه.
الفاصل الزمني (دقيقة)	تحديد وقت التطبيق للبحث عن ملف جهة اتصال Sales- force CRM
الفترة الزمنية	حدد الوقت الذي يجب أن يبحث فيه تطبيق مدير الحملة عن ملف Salesforce CRM con-tact.

الامتثال للخصوصية

يساعد الامتثال للخصوصية مركز الاتصال على الامتثال لقانون خصوصية المستهلك في كاليفورنيا (CCPA) واللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR). يسمح للمسؤول بالبحث عن معلومات التعريف الشخصية (PII) الخاصة بجهة اتصال معينة وتصديرها أو تسميتها كاسم مستعار. قد تتضمن معلومات تحديد الهوية الشخصية رقم هاتف أو معرف بريد إلكتروني أو أي بيانات نشاط تجاري تم تحميلها كجزء من قائمة العملاء المحتملين في الحملات.

يوصى بإدخال معلومات الاتصال الكاملة مثل رقم الهاتف أو معرف البريد الإلكتروني ، للبحث والاسم المستعار لاحقا.

يؤدي الاسم المستعار إلى إلغاء تحديد جهة الاتصال عن طريق إخفائها.

مثال: عند استخدام اسم مستعار ، يصبح 12XX33XX44 1223334444 و someone@example.com يصبح soXXonXXexXXplXXcoX.

تصدير أو اسم مستعار

يسمح التصدير أو الاسم المستعار للمستخدم بالبحث مباشرة عن جهة اتصال باستخدام رقم الهاتف أو معرف البريد الإلكتروني أو معرف العميل المعني.

قم بتنفيذ الخطوات التالية لتسمية جهة اتصال أو تصديرها مباشرة:

1. حدد نوع جهة الاتصال من رقم الهاتف ومعرف البريد الإلكتروني ومعرف العميل. أدخل قيمة مناسبة.

   ملاحظة: يمكن استخدام رقمي هاتف كحد أقصى، رقم الهاتف الأساسي والبديل، للبحث عن جهة اتصال.

2. انقر على بحث. يقوم البحث بملء السجلات من قاعدة البيانات.

   ملاحظة: تشير نتيجة البحث أيضا إلى معرف الطلب المقابل لجهة الاتصال إذا تطابق مع أي من طلبات الإجراء المقدمة من قبل الوكلاء.

3. انقر فوق تصدير لتنزيل نتائج البحث في ملف CSV.
4. انقر فوق اسم مستعار لتسمية جهة الاتصال ثم انقر فوق موافق في مربع حوار التأكيد.

طلب وكيل

يحتوي التطبيق على خيار للوكلاء لإرسال الطلبات التي رفعها العملاء لتسمية مستعارة أو الوصول إلى معلومات تحديد الهوية الشخصية الخاصة بالعميل إلى المسؤولين. يتم تعقب الطلبات تلقائيا وتكون متاحة في وحدة التحكم لمزيد من الإجراءات. يمكن للمسؤول معالجة الطلبات.

1. انتقل إلى طلب الوكيل وستعرض الصفحة جميع الطلبات.
2. قم بتمكين إظهار الطلب المعلق فقط لعرض الطلب المعلق مع استلام طلب الحالة.
3. انقر فوق وضع علامة كمكتملة ضمن الإجراء Tab لإكمال الطلب. انقر فوق "موافق " في نافذة التأكيد المنبثقة.
4. انقر فوق معرف الطلب الذي ينتقل إلى تصدير / اسم مستعار Tab، حيث يتم ملء تفاصيل السجلات تلقائيا.
5. انقر فوق تصدير لتصدير السجل كملف CSV. يتم تمكين الزرين "تصدير" و"اسم مستعار". إذا كان الطلب يتعلق بتصدير معلومات تحديد الهوية الشخصية ، تعطيل الزر اسم مستعار.

6. انقر فوق اسم مستعار وانقر فوق موافق في مربع حوار تأكيد الاسم المستعار لبدء عملية الاسم المستعار.

ملاحظة: طلب الوكيل Tab ينطبق فقط على الوكلاء الذين يستخدمون سطح مكتب Acqueon.

يعرض هذا القسم الحقول التالية:

الحقل	الوصف
معرف الطلب	المعرف الفريد المقابل للطلب.
نوع الطلب	يشير إلى نوع الطلب - إلى اسم مستعار أو لتصدير معلومات تحديد الهوية الشخصية.
رقم الهاتف	رقم الهاتف الذي تم رفع الطلب بشأنه.
معرف البريد الإلكتروني	معرف البريد الإلكتروني لجهة الاتصال المقابلة.
الرقم التعريفي للعميل	حقل العمل المقابل لجهة الاتصال، كما تم تكوينه.
اسم العميل	اسم العميل
حالة	حالة الطلب مثل استلام الطلب ومعالجته واستكماله
اسم الوكيل	اسم الوكيل الذي رفع الطلب.
تعليقات الوكيل	تعليق خاص بالطلب.
الإجراء	يعرض الزر وضع علامة كمكتمل. أدى النقر فوق الزر إلى تغيير حالة طلب الاستجابة على أنه مكتمل ويتم تعطيل الزر للطلب المقابل.

قالب البريد الإلكتروني

يمكن للمستخدم تعيين قوالب رسائل البريد الإلكتروني التي سيتم إرسالها لكل طلب يتم تشغيله بواسطة الوكلاء. يمكن أن يكون لدى المستخدم قوالب متعددة لكل نوع من أنواع الطلبات مثل Access أو Pseudonymize.

يتم استخدام قسم الوصول حيث يتم تعيين قالب البريد الإلكتروني لطلبات الوصول إلى معلومات تحديد الهوية الشخصية للعملاء. يتم استخدام قسم الاسم المستعار حيث يتم تعيين قالب البريد الإلكتروني لطلبات تسمية مستعارة لمعلومات تحديد الهوية الشخصية للعملاء.

قم بتنفيذ ما يلي في Access والاسم المستعار Tab:

1. حدد خادم البريد الإلكتروني الذي يجب إرسال رسائل البريد الإلكتروني منه إلى طلبات تشغيل الوكلاء.
2. أدخل عنوان البريد الإلكتروني للمستلم في الحقل "إلى ". أدخل عناوين بريد إلكتروني متعددة باستخدام الفاصلة (،) كفاصل.
3. أدخل موضوع البريد الإلكتروني
4. أدخل عدد أيام الفاصل الزمني في تذكير الكل والوقت اللازم لتعيين تذكير للبريد الإلكتروني.
5. أدخل محتوى البريد الإلكتروني في مربع النص وانقر فوق حفظ.

الحقل

الحقل	الوصف
خادم البريد الإلكتروني	خادم البريد الإلكتروني.
من أجل	إنه عنوان البريد الإلكتروني للمستلم.
موضوع	يحدد موضوع البريد الإلكتروني.
تذكير الجميع	عدد أيام الفاصل الزمني لإرسال التذكير للبريد الإلكتروني.
في الوقت المناسب	قم بتعيين الوقت الذي يجب أن يظهر فيه التذكير.
محتوى البريد الإلكتروني	محتوى البريد الإلكتروني في منطقة النص. استخدم الدعامة المتعرجة المفتوحة ({) للاختيار من بين حقول الإدخال المتاحة لإدراجها في البريد الإلكتروني.

إعدادات أخرى

يمكنك تنفيذ ما يلي:

عداد المحاولات

يتيح لك عداد المحاولات تعيين أنواع النتائج لكل نتيجة هاتفية مهيأة مسبقا. يمكنك تحديد ما إذا كانت النتيجة هي جهة اتصال الطرف الصحيح (RPC) أم لا. يمكنك الاحتفاظ بعدد لكل عملية إعادة محاولة تم إجراؤها من أجل اللباقة التي يتم طلبها من التطبيق.

انتقل إلى عداد الإعدادات >المحاولة الأخرى. حدد مجموعة نتائج، وقم بتحديث الحقول المطلوبة، وقم بتمكين الحقول المطلوبة أو تعطيلها، ثم انقر فوق حفظ. تعرض الصفحة المعلمات التالية:

الحقل	الوصف
النتائج	يسرد جميع نتائج الاتصالات الهاتفية
النوع	نوع النتيجة لكل نتيجة مثل نتيجة الاتصال الهاتفي
نوع RPC	يسمح لك بتعيين نوع النتيجة كنوع RPC أو نوع غير RPC. لا يمكنك إضافة أي نتيجة هاتفية جديدة. يمكنك فقط تغيير نوع النتيجة المعينة من RPC إلى Non-RPC أو العكس. جهة اتصال الطرف الأيمن (RPC) هي نتيجة الاتصال الهاتفي أو نتيجة العمل عندما يمكنك التأكد من أن الشخص الذي تنوي الاتصال به قد رد على مكالمتك الصوتية. جهة اتصال الطرف غير الأيمن (Non -RPC) هي نتيجة الاتصال الهاتفي عندما لا يتم الرد على مكالمتك الصوتية من قبل الشخص المقصود. على سبيل المثال، جهاز الرد الآلي وجهاز الفاكس وعدم الرد وما إلى ذلك

إعادة المحاولة العالمية	الحد الأقصى لعدد عمليات إعادة المحاولة التي يمكن إجراؤها لطلب كل جهة اتصال في الحملة. لا يتم طلب جهات الاتصال بمجرد استنفاد عمليات إعادة المحاولة العمومية.
إعادة المحاولة اليومية	هذا هو الحد الأقصى لعدد عمليات إعادة المحاولة التي يمكن إجراؤها لطلب كل جهة اتصال في يوم واحد لحملة.
إعادة محاولة الوضع	هذا هو الحد الأقصى لعدد عمليات إعادة المحاولة التي يمكن إجراؤها ، قبل الانتقال إلى الوضع التالي. ومع ذلك، إذا تم الوصول إلى حد إعادة محاولة النتيجة في وقت سابق، يتم إجراء الطلب إلى الوضع المتاح التالي. في حالة عدم توفر وضع ثان، يتم طلب الوضع الوحيد المتاح حتى يتم الوصول إلى حد إعادة المحاولة اليومية و/أو العالمية.
النتيجة إعادة المحاولة	هذا هو الحد الأقصى لعدد عمليات إعادة المحاولة التي يمكن إجراؤها ، قبل الانتقال إلى الوضع التالي. ومع ذلك، إذا تم الوصول إلى حد إعادة محاولة الوضع في وقت سابق، يتم إجراء الطلب إلى الوضع التالي المتاح. في حالة عدم توفر وضع ثان، يتم طلب الوضع الوحيد المتاح حتى يتم الوصول إلى حد إعادة المحاولة اليومية و/أو العالمية.
نافذة إعادة المحاولة	هذا هو الحد الأقصى لعدد عمليات إعادة المحاولة التي يمكن إجراؤها في نافذة الاتصال.
نتائج المكالمة المباشرة	حدد خانة الاختيار الخاصة بالتطبيق لاعتبار هذه النتيجة نتيجة مكالمة مباشرة (كمكالمة تمت الإجابة عليها من العميل). تستخدم نتائج المكالمة المباشرة لحساب النسبة المئوية المهملة.

البعد

يتيح Dimension بناء تقارير مخصصة. يوفر مدير الحملة مجموعة كبيرة من التقارير التاريخية والتقارير في الوقت الفعلي. تحتوي الحملات على معلمات نشاط تجاري، بعضها إلزامي وبعضها اختياري، تم تكوينها وفقا لمتطلبات معينة خاصة بالحملة.

على سبيل المثال، قد تكون قناة المبيعات هي معلمة النشاط التجاري الثانية في إحدى الحملات والخامسة في حملة أخرى. على مستوى الحملة ، يمكن إعداد التقارير بناء على معايير العمل. ومع ذلك ، على مستوى المؤسسة ، إذا كنت بحاجة إلى معلومات عن المبيعات عبر قنوات مختلفة وعبر حملات مختلفة ، فإن Dimension هو السبيل للذهاب. يمكنك ربط معلمات النشاط التجاري المتشابهة عبر الحملات، بغض النظر عن مكان تكوينها، ضمن بعد واحد.

1. انتقل إلى البعد Tab وانقر على إنشاء بعد.
2. أضف اسما للبعد ووصفا .

3. أدخل قيمة بعد، مثل بطاقة ائتمان أو بطاقة خصم أو بطاقة خصم أو بطاقة ولاء لنوع بطاقة حقل عمل. إذا كنت تريد تقريرا مخصصا يجمع البيانات على مستوى المؤسسة على بطاقة الائتمان، فيمكنك إدخال بطاقة الائتمان في هذا الحقل.
4. لإضافة المزيد من القيم، انقر على إضافة وأضف قيمة البعد.
5. انقر على

حفظ. حذف البعد

لحذف القيم الموجودة، استخدم الزر حذف .

التنبيه

يتكون مدير الحملة من مكونات وخدمات مختلفة. كل هذه يجب أن تعمل جنبا إلى جنب حتى يعمل التطبيق بسلاسة وسلاسة.

Alerter هي منشأة للكشف الذاتي على التطبيق تقوم بمسح جميع الخدمات والمكونات للعمل السليم. إذا كانت بعض الخدمات معطلة ، يرسل التنبيه تنبيها عبر البريد الإلكتروني إلى معرف بريد إلكتروني معين تم تكوينه هنا. يمكنك تكوين تنبيه البريد الإلكتروني للمستلمين هنا. يساعد هذا مسؤول الاتصال على اتخاذ خطوات تصحيحية.

1. انتقل إلى التنبيه Tab.
2. أدخل عنوان البريد الإلكتروني للمرسل . يتم عرض هذا في الحقل "من" عندما يرسل المنبه بريدا فقط عندما:
   a. تم إيقاف أي مكون أو بدء العمل
   b. أي تنبيه يرفعه جهاز الاستقبال SNMP. راجع إعدادات البريد الإلكتروني.
   c. يتم إرسال تقرير مجدول إلى المستلم الذي تم تكوينه.
3. أدخل عنوان خادم # **SMTP** الذي يتم إرسال البريد الإلكتروني منه ومنفذ SMTP محجوز لخادم SMTP.
4. أدخل اسم مستخدم للخادم SMTP وكلمة مرور للخادم SMTP.
5. أدخل معرف البريد الإلكتروني للمستلم. يتم إرسال رسالة التنبيه الإلكترونية إلى هذا البريد الإلكتروني.
6. لإضافة المزيد من المستلمين، انقر على إضافة وأضف معرفاتالبريد الإلكتروني.
7. انقر على حفظ.

حذف مستلمين

لحذف المستلمين، استخدم الزر حذف . انقر على حفظ.

حقول

الحقل	الوصف
المعرف الفريد	اسم المعرف الفريد. يساعد في توفير تعريف فريد

	إلى حقول الأعمال المتطابقة عبر حملات متعددة.
الحقل المشترك	اسم حقل عمل متطابق
نوع البيانات	نوع البيانات لمعلمة الأعمال مثل • الرقم، للبيانات الرقمية. • عائم، للأرقام ذات القيم العشرية. • DateTime، للقيم التي تمثل التاريخ والوقت. إذا قمت بتحديد نوع البيانات هذا، فحدد تنسيق التاريخ المطلوب في حقل التنسيق. • سلسلة، للبيانات الأبجدية الرقمية التي تتضمن أي حرف.
اسم البعد	اسم البعد. يساعدك Dimension في إنشاء تقرير مخصص.
الوصف	وصف البعد
قيمة البعد	يحدد القيمة التي تريد تقرير مخصص لها تجميع البيانات على مستوى الدخول، مثل بطاقة الائتمان وبطاقة الخصم
البريد الإلكتروني للمرسل	معرف البريد الإلكتروني الذي يرسل منه المنبه بريدا
SMTP	اسم الخادم الذي يتم إرسال البريد الإلكتروني منه
منفذ SMYP	المنفذ المحجوز للملقم SMTP
اسم المستخدم	اسم المستخدم لخادم SMTP الذي يستخدمه مدير الحملة لإرسال رسائل البريد الإلكتروني
كلمة المرور	كلمة المرور لمصادقة مستخدم
معرف البريد الإلكتروني للمستلم	يتم إرسال بريد إلكتروني للتنبيه إلى هذا البريد الإلكتروني

إعادة تعيين الوكلاء

ملاحظة: ميزة إعادة تعيين العملاء غير مدعومة في الإصدار الحالي. يسمح ذلك للمستخدمين بإعادة تعيين عامل تم تعيينه حاليا إلى جهة اتصال.

راووق

لإنشاء فلتر:

1. حدد معرف الوكيل لتعيين مكالمة. يمكنك تحديد معرفات وكلاء متعددة.
2. لعرض الوكلاء المحذوفين فقط ضمن خيار معرف الوكيل، قم بتنشيط إظهار العملاء المحذوفين فقط خيار.
3. حدد تاريخ بدء المكالمة وتاريخ انتهاء المكالمة.
4. إذا لزم الأمر، حدد خانة اختيار جهة اتصال جديدة لتضمين جهات اتصال جديدة في النتيجة.
5. حدد الحملة من القائمة المنسدلة. يمكنك إضافة حملات متعددة.
6. إذا لزم الأمر، يمكن للمستخدم ضبط مفتاح حالة الإنشاء على تشغيل. انظر حالة البناء.
7. انقر فوق إظهار جهات الاتصال لملء جهات الاتصال بناء على الشروط المحددة. يتم عرض المعلمات التالية:

حقول	الوصف
اختار	خانة اختيار لتحديد جهة اتصال معينة.
معرف الحملة	معرف الحملة المعين لجهة الاتصال.
معرف جهة الاتصال	معرف جهة الاتصال المعين لجهة الاتصال.
نوع الاتصال	نوع الاتصال للمكالمة مثل عادي أو معاودة الاتصال.
معاودة الاتصالتاريخ البدء	تاريخ ووقت إجراء مكالمة معاودة الاتصال.
ValidModes	الأوضاع الصالحة لمكالمة معاودة الاتصال هذه.
معرف القائمة	معرف القائمة الذي تم تحميل جهة الاتصال هذه منه.
حالة	حالة جهة الاتصال التي تشير إلى "فتح" و"معاد جدولتها" وهكذا.
معرف الحملة	الحملة التي يتم تحميل جهة الاتصال هذه إليها.
معرف الوكيل	عين معرف الوكيل جهة الاتصال هذه.
السابقوكيل	العامل السابق المعين لجهة الاتصال هذه.

8. يمكن للمستخدم عرض جهات الاتصال بناء على عامل التصفية وتحديد الكل والتحديد العام. يتم استخدام تحديد الكل لتحديد جميع جهات الاتصال في الصفحة الحالية ويتم استخدام التحديد العام لتحديد جميع جهات الاتصال المملوءة عبر جميع الصفحات. لإعادة تعيين الوكيل:
9. انقر فوق إجراء لإعادة تعيين جهات الاتصال المحددة إلى وكلاء آخرين. تعرض هذه القائمة المنسدلة العوامل النشطة فقط.
10. أدخل معرف الوكيل. انقر فوق تحديث الوقت إذا احتاج الوكيل الجديد إلى معالجة المكالمة في وقت مختلف. قم بتحديث وقت البدء ووقت الانتهاء.
11. انقر فوق إعادة تعيين الوكيل.

حقول

حقول	الوصف

جهة اتصال جديدة	تضمين جهات اتصال جديدة
معرف الحملة	معرف الحملة المخصص لجهة الاتصال
معرف جهة الاتصال	معرف جهة الاتصال المعين لجهة الاتصال
نوع الاتصال	نوع الاتصال للمكالمة - عادية أو معاودة الاتصال
معاودة الاتصالتاريخ البدء	تاريخ ووقت إجراء مكالمة معاودة الاتصال
ValidModes	الأوضاع الصالحة لمكالمة معاودة الاتصال هذه
معرف القائمة	معرف القائمة التي تم تحميل جهة الاتصال هذه منها
حالة	حالة جهة الاتصال مثل مفتوحة و معاد توجيهها وما إلى ذلك
معرف الوكيل	معرف الوكيل المخصص لجهة الاتصال
السابقوكيل	الوكيل السابق المكلف باللباقة
مجال الأعمال	سرد حقول الأعمال المتوفرة
اختياريمجال الأعمال	سرد حقول الأعمال الاختيارية المتوفرة
الإجراء	يوفر خيارا لإعادة تعيين وكيل

معايير الأعمال العالمية

هذه هي حقول العمل المستخدمة في الحملات. بالإضافة إلى ذلك، يمكنك إنشاء حقول فريدة وشائعة للاستخدام العام عبر الحملات أو لاستخدامها في منشئ شروط الامتثال (CCB). إجمالي عدد حقول الأعمال المسموح بها في الحملة هو 30، بما في ذلك 5 حقول فريدة ومشتركة، بالإضافة إلى 25 حقل عمل مسموح بها على مستوى الحملة.

- المعرف الفريد - يمكنك استخدام هذه الحقول لإنشاء حقول أعمال مثل معرف العميل ومعرف الحساب وما إلى ذلك.
- حقل مشترك - يمكنك استخدام هذه الحقول لإنشاء حقول أعمال مثل المبالغ وعدد الأيام وما إلى ذلك.

على سبيل المثال، يمكن أن يكون الرقم التعريفي للعميل حقل نشاط تجاري عبر الحملات التي يكون التجميع ضروريا لها في التقارير. يمكن أن يكون معرف العميل هو حقل العمل الأول في الحملة أ، والسادس في الحملة ب، والعاشر في الحملة ج. إذا قمت بإنشاء حقل العمل هذا كحقل معرف فريد، فمن الممكن تجميع البيانات من هذه الحقول.

لإنشاء معلمة أعمال:

1. قم بتمكين معرف فريد **1** وانقر فوق "موافق " في نافذة التأكيد المنبثقة.

ملاحظة: عند حفظ هذا المعرف الفريد 1 وتمكينه، تتم الكتابة فوق جميع المعرفات الفريدة التي تم تكوينها لصفحات الكاميرا المختلفة بهذه القيمة.
يجب عليك تمكين الملفات بالتتابع. لا يمكنك تمكين المعرف الفريد 2 قبل تمكين المعرف الفريد 1. تنطبق نفس القاعدة على الحقول العامة أيضا.

2. أدخل معرفا فريدا **1**.
3. قم بتنفيذ الخطوات من 1 إلى 2 للمعرف الفريد **2** والمعرف الفريد **3**.
4. قم بتمكين الحقل المشترك **1** وأدخل اسم الحقل.
5. حدد نوع البيانات من سلسلة ورقم وتعويم .
6. قم بتنفيذ الخطوات من 4 إلى 5 للحقل المشترك **2**.
7. انقر على حفظ.

ملاحظة: عند تمكين معلمات الأعمال العامة وحفظها، لا يمكنك إجراء أي تغييرات أو حذف أي من هذه المعلمات. هذا الإجراء لا رجعة فيه.

مجالات العمل

1. انتقل إلى حقول العمل وانقر فوق **ADD +**.
2. أدخل اسم حقل النشاط التجاري ونوع البيانات. نقاط يجب

ملاحظتها:
a. لا تبدأ اسم حقل العمل بحرف أو رقم خاص. يمكنك استخدام الحرف الخاص أو الرقم الخاص بين اسم حقل العمل.

3. انقر على حفظ.
4. انقر فوق تحرير ضمن الإجراءات Tab لتحديث التفاصيل وانقر فوق حفظ.

حقول

الحقل	الوصف
المعرف الفريد	اسم المعرف الفريد. يساعد في توفير تعريف فريد لحقول الأعمال المتطابقة عبر حملات متعددة.
الحقل المشترك	اسم حقل عمل متطابق
نوع البيانات	نوع البيانات لمعلمة الأعمال مثل • الرقم، للبيانات الرقمية. • عائم، للأرقام ذات القيم العشرية. • DateTime، للقيم التي تمثل التاريخ والوقت. إذا قمت بتحديد نوع البيانات هذا، فحدد تنسيق التاريخ المطلوب في

	حقل التنسيق. • سلسلة، للبيانات الأبجدية الرقمية التي تتضمن أي حرف.
اسم مجال العمل	اسم مجال العمل.

حالة التوفر العالي

يوفر عرضا لحالة التوافر العالي للمستأجر الخاص بك.

تعرض حالة HA حالة الخادم الذي يعمل عليه المركز وتنبهك لاستكشاف أخطاء الخادم الآخر المعطل وإصلاحها. يتم عرض حالة كل من الملقمات الأساسية والثانوية على النحو التالي:

- UP - الخادم قيد التشغيل. يتم تقديمه باللون الأخضر.
- STANDBY - الخادم في وضع الاستعداد ويتم تقديمه باللون الأصفر.
- DOWN - الخادم معطل ومقدم باللون الأحمر.

مصادقة الهوية

ملاحظة: مصادقة الهوية Tab مرئية في قائمة النظام فقط إذا تم تنشيط تكوينات الواجهة الخلفية.

ملاحظة: اتصل ب Cisco CSM لتمكين هذا التكوين.

تساعد مصادقة الهوية على التأكد من أن المؤسسة قد تواصلت مع الشخص المناسب. مثال:
إذا طلبت مؤسسة، مثل البنك، من العملاء المصادقة من أجل عملية ما، يرسل مدير الحملة مصادقة ما قبل المكالمة إلى جهات الاتصال، ويطلب من العملاء جدولة وقت لإجراء مكالمة. إذا استجاب العميل خلال فترة الحد الأدنى ، الاتصال بالعميل / عدم الاتصال به بناء على استجابته. في حالة عدم استجابة العميل ، يطلب التطبيق جهة الاتصال ، POST وقت الحد. بعد مصادقة ما قبل المكالمة بنجاح، يطلب الوكيل من العميل تنفيذ مصادقة الهوية أثناء المكالمة باستخدام عنصر واجهة المستخدم لمصادقة الهوية.

يمكن للمستخدم إنشاء اسم جديد أو تحديث أو حذف اسم مصادقة الهوية.

إنشاء مصادقة الهوية

لإضافة مصادقة الهوية:

1. انقر على + إنشاء مصادقة هوية.
2. أدخل اسم قالب مصادقة الهوية ووصفه .
3. حدد الحقول المناسبة من المربع حقول مصادقة الهوية المتوفرة وانتقل إلى حقول مصادقة الهوية المختارة.
4. انقر فوق التالي.

رسالة إعلام

1. حدد إعلام ما قبل المكالمة إلى وقت انتظار محدد مسبقا أو حدد خيار إدخال يدوي لتعيين واحد.
2. أدخل رسالة إعلام ما قبل المكالمة التي يتم تسليمها كإعلام ما قبل المكالمة.
3. حدد تلقي مكالمة على الفور وجدولة معاودة الاتصال ورفض مكالمة. يتم إعطاء هذه الخيارات للعميل لتحديده لإجراء مكالمة مصادقة هوية. حدد خيارا واحدا على الأقل من الخيارات بخلاف رفض مكالمة. إذا تم تحديد رفض مكالمة ، فحدد أحد الخيارين الآخرين.
4. أدخل رسالة إعلام أثناء الطلب يتم تسليمها للعميل أثناء مكالمة المصادقة.
5. استخدم شريط التمرير أو أدخل يدويا عدد عمليات إعادة المحاولة لإعادة جدولة مكالمة مصادقة الهوية.
6. انقر على حفظ.

تحديث مصادقة الهوية

1. حدد اسم مصادقة الهوية وانقر فوق تحرير أسفل الإجراء Tab.
2. قم بتحديث التفاصيل المناسبة وانقر فوق حفظ.

حذف مصادقة الهوية

1. حدد اسم مصادقة الهوية وانقر فوق حذف ضمن الإجراء.
2. انقر فوق "موافق " في نافذة التأكيد المنبثقة.

حقول

حقول	الوصف
الاسم	اسم قالب مصادقة الهوية
الوصف	وصف كل من قالب مصادقة الهوية المقصود
إعلام ما قبل المكالمة	وقت انتظار محدد مسبقا
رسالة إعلام ما قبل المكالمة	رسالة يتم تسليمها كإعلام ما قبل المكالمة
الإجراء المتعلق بالإخطار	يوفر خيارا للعميل لاختيار مكالمة مصادقة الهوية مثل تلقي مكالمة على الفور وجدولة معاودة الاتصال ورفض مكالمة
رسالة إعلام عند الطلب	رسالة يتم تسليمها للعميل أثناء مكالمة المصادقة
إعادة المحاولة لإعادة الجدولة	للسماح بإدخال عدد مرات إعادة المحاولة لإعادة جدولة مكالمة مصادقة الهوية. قم بالوصول إلى الزرين + و - لتغيير الرقم. تسمح هذه الميزة للعميل بإعادة جدولة المكالمة عن طريق اختيار فترة لاحقة ، كما تم تكوينها في مصادقة الهوية tem-طَبَق. من خلال القيام بذلك ، يتم إرسال إشعار جديد قبل المكالمة إلى cus-tomer في الوقت المختار. يمكن للعميل الآن تحديد وقت للمكالمة أو إعادة جدولتها مرة أخرى. يمكن إجراء عملية إعادة الجدولة هذه عدة مرات كما هو الحال في حقل إعادة المحاولة لإعادة الجدولة. بتجاوز هذا الحد ، يتم إلغاء عملية مصادقة الهوية.
الإجراء	يسمح بتحرير وحذف مصادقة الهوية

تصدير أو استيراد الحملة

يسمح لك بتصدير واستيراد تكوين الحملة. تتضمن هذه العملية فقط صفحة الحملة وصفحة تكوين النظام وصفحة إستراتيجية جهات الاتصال لأي حملة معينة.

لا يمكن استيراد ملفات تعريف التوافق أو تصديرها. يمكن للمستخدمين استيراد وتصدير جميع الأوضاع واستراتيجيات الاتصال. يتم تمكين المناطق الزمنية المحددة في الحملات تلقائيا في بيئة الاستيراد.

ملاحظة: إذا استورد مستخدم حملة، يجب تعديلها وحفظها مرة أخرى للمتابعة.

نقاط للنظر فيها

قم بتدوين المعلومات التالية أثناء استيراد / تصدير الحملات:

- يتم تضمين معلومات إعدادات القناة في عملية التصدير والاستيراد، باستثناء نماذج الحملات والبرامج النصية وأدلة الاتصال.
- يتم تضمين معلومات نوع استخدام المنطقة الزمنية وTimeZoneRunTime في عمليات الاستيراد/التصدير. إذا تم استيراد حملة إلى الإصدار 4.2.1.2501 من إصدار سابق، فلا يمكن استيراد تفاصيل TimeZoneRunTime. يجب على المستخدمين تحديد المنطقة الزمنية يدويا ل pro-ceed.
- إذا تم استيراد حملة إلى الإصدار 4.2.1.2501 من إصدار سابق، يتم تنشيط المنطقة الخضراء.
- إذا تم تعيين TimeZoneRunType إلى "موروث سابقا"، فإنه يتغير إلى الكتابة فوق بعد الاستيراد ويحتاج المستخدمون إلى تحديد المنطقة الزمنية يدويا.
- لا يتم تحديث البيانات المتعلقة بأنماط الحملة والمناطق الزمنية تلقائيا أثناء الاستيراد/- التصدير. بالنسبة لأي حملة مستوردة، يجب على المستخدمين تحرير الحملة وحفظها لضمان انعكاس البيانات المحدثة.
- يتم تضمين المعلومات المتعلقة بالخادم الخارجي والرمز القصير في عمليات التصدير والاستيراد. إذا تم تعيين أي حملة إلى خادم خارجي للبريد الإلكتروني أو SMS، تصديرها مع الحملة واستيرادها كجزء من العملية.
- لا يمكن استيراد ملفات تعريف التوافق أو تصديرها.
- يتم أيضا استيراد الوحدات النمطية التالية، في حالة تعيينها إلى الحملات التي يتم استيرادها: نتائج الأعمال، والعطلات، والملف الشخصي، والبريد الإلكتروني، وSMS، ومصادقة الهوية.
- يمكن استيراد جميع الأوضاع واستراتيجيات الاتصال وتصديرها.

استيراد حملة

1. حدد زر الاختيار استيراد وانقر فوق اختيار ملف.
2. حدد الملف المناسب لاستيراده وانقر فوق استيراد.

تصدير حملة

1. حدد زر الاختيار تصدير .
2. حدد الحملة المناسبة للتصدير وانقر على تصدير.

حقول

يتضمن الاستيراد والتصدير الحقول التالية:

حقول	الوصف
حملة	اسم الحملة.

مجموعة الحملة	اسم مجموعة الحملات.
حالة	حالة جهة الاتصال المستوردة إذا كان الاستيراد مكتملا أو معلقا.
السبب	السبب في حالة فشل أي جهة اتصال تم استيرادها.
تصدير	
حملة	اسم الحملة.
مجموعة الحملة	اسم مجموعة الحملات.

تتضمن الحملة وتكوين النظام علامات التبويب التالية للاستيراد والتصدير:

حملة

- تفاصيل الحملة
- معلمات الأعمال
- التكوين الذكاء الاصطناعي
- المغلق
- جدول زمني
- محرر قوالب البريد الإلكتروني
- SMS محرر القوالب
- تكوينات أخرى

تهيئة النظام

- وسائط
- نتائج الأعمال
- العطل
- ملف التعريف
- البريد الإلكتروني
- SMS
- مصادقة الهوية

فئة الحملة

تساعد الفئات في تجميع الحملات ذات الغرض المشترك. يمكن استخدام فئات الحملات لتطبيق شروط مثل DNC وNDNC وما إلى ذلك.

إنشاء فئة حملة

لإنشاء حملة:

1. انتقل إلى فئة الحملة وانقر على + إضافة فئة حملة.
2. أدخل اسم فئة الحملة ووصفا لفئة الحملة.
3. أدخل معرف مجموعة إلغاء الاشتراك إذا كان المستخدم يستخدم خادم شبكة الإرسال لإرسال رسائل البريد الإلكتروني واستلامها. إذا لم يتم توفير معرف إلغاء الاشتراك، يعين النظام "0" (صفر) كقيمة للحقل.
4. انقر على حفظ.

تحديث فئة حملة

1. حدد فئة حملة وانقر على تعديل أسفل الإجراء Tab.
2. قم بتحديث المعلمات وانقر فوق حفظ.

حذف فئة حملة

1. حدد فئة حملة وانقر على حذف أسفل الإجراء Tab.
2. انقر فوق "موافق " عند التأكيد المنبثق.

ملاحظة: لا يمكن حذف فئة الحملة طالما تم تعيينها مع حملة واحدة على الأقل.

حقول

الحقول المستخدمة في فئة الحملة مدرجة هنا:

حقول	الوصف
اسم فئة الحملة	اسم فئة الحملة. فئة الحملة هي مجموعة من cam- paigns.
وصف فئة الحملة	وصف فئة الحملة
الإجراء	يسمح للمستخدم بتحرير وحذف فئة cam- paign
إلغاء الاشتراك معرف المجموعة	في حالة استخدام خادم SendGrid لإرسال واستقبال رسائل البريد الإلكتروني ، أدخل معرف إلغاء الاشتراك المقابل ، كما تم إنشاؤه في SendGrid. إذا لم يتم توفير معرف الكاتب غير الثانوي، يقوم النظام بتعيين "0" (صفر) كقيمة للحقل.

تكوين موفر CPaaS

ملاحظة: هذه الميزة غير مدعومة حاليا في Webex Contact Center.

يدعم مدير الحملة تشغيل حملات IVR (بدون وكيل) باستخدام موفري خدمة CPaas خارجيين. يمكن للمستخدم تكوين بيانات اعتماد الوصول الخاصة بموفر الخدمة.

تكوين تويليو فليكس

لتكوين موفر CPaaS جديد ك Twilio Flex:

1. انقر فوق إضافة **CPaaS**.
2. أدخل اسم موفر وحدد مورد موفر من القائمة المنسدلة باسم **Twilio**.
3. أدخل اسم التطبيق. هذا هو اسم تطبيق Twilio Flex الذي يستخدمه التطبيق لإجراء المكالمات.
4. أدخل المفتاح السري للتطبيق الذي يوفره موفر CPaaS للوصول إلى CPaaS API. يتم إنشاء المفتاح الخاص عندما يقوم المستخدم بإنشاء تطبيق على Twilio Flex.
5. أدخل رمز مميز للتطبيق لمصادقة مستخدم.
6. انقر على حفظ.

ملاحظة: تتم تعبئة عنوان URL الذي تم تكوينه هذا في محرر النماذج IVR لحملاتك IVR.

تكوين نيكسمو

لتكوين موفر CPaas جديد ك Nexmo:

1. انقر فوق إضافة **CPaaS**.
2. أدخل اسم موفر وحدد مورد موفر من القائمة المنسدلة باسم **Nexmo**.
3. أدخل معرف التطبيق.
4. انقر فوق **PrivateKey** وحدد مفتاحا خاصا.
5. أدخل مفتاح API للوصول إلى Nexmo API.
6. أدخل المفتاح السري المقدم للوصول إلى Nexmo API. يتم إنشاء المفتاح الخاص عند إنشاء تطبيق على Nexmo.
7. حدد رقم **Nexmo** لتعيينه كمعرف المتصل الصادر للمكالمات الصادرة من الحملات الصوتية.
8. انقر على الحصول على أرقام Nexmo. يمكن للمستخدم استخدام هذه الأرقام لتعيينها كمعرف المتصل للحملات الصوتية.

9. انقر على حفظ.

ملاحظة: تتم تعبئة عنوان URL الذي تم تكوينه هذا في محرر النماذج IVR لحملاتك IVR.

تحديث تكوين **CPaaS**

1. حدد اسم CPaaS وانقر فوق تحرير.
2. قم بتحديث المعلمات المناسبة وانقر فوق حفظ.

حذف تكوين **CPaaS**

1. حدد اسم CPaaS وانقر فوق حذف.
2. انقر فوق موافق في نافذة التأكيد المنبثقة.

حقول

الحقل	الوصف
الاسم	اسم موفر خدمة CPaaS الذي تم تكوينه لاستخدام التطبيق لمعالجة حملات IVR
بائع المنصة	مورد موفر خدمة CPaaS
التطبيق	اسم موفر CPaaS الذي يستخدمه مدير الحملة للتعامل مع حملات IVR
الإجراءات	يسمح بتحرير وحذف تكوين CPaaS
اسم التطبيق	يستخدم اسم تطبيق Twilio لإجراء المكالمات. لإنشاء اسم التطبيق، قم بتسجيل الدخول إلى حساب Twilio Flex الخاص بك وقم بإنشاء تطبيق. عند الإنشاء الناجح ، يكون اسم التطبيق متاحا.
المفتاح السري للتطبيق	المفتاح السري الذي يوفره موفر CPaaS للوصول إلى CPaaS API. يتم إنشاء مفتاح Priv-ate عند إنشاء تطبيق على Twilio Flex. قم بتنزيل المفتاح الخاص وتخزينه في الخادم المحلي. يستخدم هذا المفتاح الخاص لتخويل مكالمات Twilio Flex.
رمز التطبيق	رمز التطبيق المميز لمصادقة المستخدم. يمكنك إنشاء رمز مميز لاسم تطبيق معين ومجموعة مفاتيح سرية من تطبيق Twilio Flex. أدخل مفتاح الرمز المميز هذا هنا.
معرف التطبيق	معرف تطبيق Nexmo المستخدم لإجراء المكالمات. لإنشاء معرف التطبيق ، قم بتسجيل الدخول إلى حساب Nexmo الخاص بك وإنشاء تطبيق. عند الإنشاء الناجح ، يتوفر معرف التطبيق.
مفتاح خاص	يسمح بتحديد المفتاح الخاص للتطبيق

الحقل	الوصف
مفتاح API	API مفتاح للوصول إلى API
المفتاح السري	تم توفير المفتاح للوصول إلى API. يتم إنشاء المفتاح الخاص عندما يقوم المستخدم بإنشاء تطبيق. قم بتنزيل المفتاح الخاص وتخزينه في الخادم المحلي. يستخدم هذا المفتاح الخاص لتفويض المكالمات.
احصل على أرقام Nexmo	يسمح باستخدام الأرقام لتعيينها كمعرف المتصل للحملات الصوتية
معرف المتصل الصادر	الرقم المطلوب تعيينه كمعرف المتصل الصادر للمكالمات الصادرة من الكاميرا الصوتية

مفاتيح API

تسهل ميزة API Keys الوصول الآمن لتطبيق جهة خارجية إلى خدمات مدير الحملة. تسمح المصادقة الأساسية بالوصول إلى خدمة الويب وخادم Websocket.

إنشاء مفاتيح API

1. انتقل إلى **API Key** وانقر فوق إنشاء.
2. أدخل اسما ووصفا للمفتاح API.
3. يتم إنشاء المفتاح API وتعبئته في حقل المفتاح API. انسخ المفتاح إلى ملف.
4. يتم إنشاء المفتاح السري وتعبئته في حقل المفتاحالسري. انسخ المفتاح إلى ملف.

   ملاحظة: المفتاح السري مرئي للمستخدمين فقط عند إنشاء مفاتيح API. بمجرد حفظ المفتاح API وزوج المفاتيح السري ، تكون قيمة المفتاح غير مرئية.
5. انقر على إرسال للإكمال.

استخدام مفتاح API

يمكنك استخدام مفتاح API الذي تم إنشاؤه كبيانات اعتماد للوصول إلى خدمة الويب ومقبس الويب.

خدمة الويب

أرسل المفتاح API كرأس عبر بروتوكول المصادقة الأساسي بتشفير Base64. تشفير المفتاح API.

التفويض:أساسي (تشفير Base64) (مفتاح apikey:secretkey)

المثال:

التفويض: أساسي MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy

عند اتصال العميل بنجاح، يتلقى العميل الردود.

اتصال مقبس الويب

قم بالوصول إلى Websocket مع المصادقة:

wss://<المستخدم>:<user>=name?AEDataTransmitter/ortNumber P:<Websocket URL>@(apikey:secretkey)base64

المثال:

wss://A-gent1
:MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy@dev.aecde-
vops.com:4747/AEDataTransmitter?name=Agent1

أين:
ApiKey - تم إنشاؤه API مفتاح SecretKey - مفتاح
سري تم إنشاؤه.
قم بترميز المفتاح API - زوج SecretKey باستخدام أداة ترميز Base64 واستخدم النتيجة المشفرة في الطلب.
عنوان URL لمقبس الويب - هذا هو عنوان URL لمقبس الويب والمنفذ ، ويختلف لكل مستخدم. المستخدم - اسم
العميل الذي يطلب الوصول إلى خادم Websocket.

عند اتصال العميل بنجاح، يتلقى العميل الردود.

حذف مفتاح API

1. حدد مفتاح API وانقر فوق حذف.
2. انقر فوق "موافق " في نافذة التأكيد المنبثقة.

حقول

الحقل	الوصف
الاسم	الاسم المخصص للمفتاح API
مفتاح API	مفتاح API كما تم إنشاؤه بواسطة التطبيق

الحقل	الوصف
تاريخ الإنشاء	التاريخ والوقت الذي تم فيه إنشاء المفتاح API
حذف	يسمح بإزالة مفتاح API
المفتاح السري	يعرض المفتاح السري. يجب على المستخدم نسخ المفتاح.
عنوان URL لمقبس الويب	هذا هو عنوان URL لمقبس الويب والمنفذ ، ويختلف لكل مستخدم.
مستخدم	اسم العميل الذي يطلب الوصول إلى خادم Websocket.

منشئ شروط الامتثال

ملاحظة: اتصل ب Cisco CSM لتمكين هذا التكوين.

تسمح ميزة منشئ شروط التوافق (CCB) بإنشاء مجموعات توافق متعددة، منظمة استنادا إلى الحالات الجغرافية أو مجموعات الحالات. يمكن تطبيق قواعد الامتثال هذه داخل مجموعات قوانين الولاية ، والتي يتم تعيينها للحملات الفردية. يمكن لمؤسستك إنشاء أكبر عدد ممكن من مجموعات الامتثال القانوني حسب الحاجة. تسري شروط التوافق عند تسليم جهات الاتصال للطلب.

استخدام بنك التعمير الصيني

يسمح لك CCB بتنفيذ الإجراءات التالية:

- تحكم في وقت تنفيذ قاعدة للقنوات والأوضاع.
- تطبيق القواعد عبر الأيام أو الساعات المتداولة.
- إنشاء قواعد لعدد المحاولات (على سبيل المثال، ثلاث محاولات خلال يومين، وخمس محاولات خلال خمسة أيام، وما إلى ذلك)
- قم بإنشاء قواعد للمحاولة الأولى أو الأخيرة على وجه التحديد ، عن طريق التحقق من النتيجة أو وقت المحاولة.
- تحقق من وجود أنواع مختلفة من المحاولات التي تم تكوينها.
- استخدم المعرفات الفريدة الثلاثة ورقم الهاتف لتتبع المحاولات.
- استخدم حقلي عمل على مستوى النظام في قواعد الطلب.
- تحقق من الموافقة أو عدم الموافقة.
- تكوين نوع التفاعل - الصوت ، البريد الصوتي ، البريد الإلكتروني ، إلخ. ضمن البريد الصوتي، يمكنك تكوين "بلا رسالة" أو "محدود" أو "غير محدود").
  - البريد الصوتي المحدود هو البريد الذي يترك فيه المتصل فقط تحديد هوية المتصل وليس أي معلومات أخرى مثل الغرض من المكالمة ، وما إلى ذلك.
  - البريد الصوتي غير المحدود هو المكان الذي يمكن للمتصل فيه ترك معلومات إضافية أيضا.

- استخدم عوامل التشغيل مثل + و > و < وما إلى ذلك.
- تحكم في منطق إعادة الجدولة تلقائيا أو يدويا أو حتى أغلق جهة الاتصال.

مجموعات بنك التعمير الصيني

انتقل إلى منشئ شروط الامتثال > CCB.

يعرض الجزء الأيمن جميع مجموعات CCB التي تم تكوينها ويعرض الجزء الأيمن الشروط. يمكنك نسخ con- dition والنسخ المتماثل في مجموعة CCB أخرى وحذف مجموعة CCB.

يعرض الجزء الأيسر الشروط التي تم تكوينها ل CCB المحدد. يمكنك التوسيع للاطلاع على الشروط المحددة لهذه القاعدة. يمكنك أيضا استخدام الزر "إضافة قاعدة" لإضافة قاعدة. تحتوي لوحة أزرار الإجراءات على أطنان but- يمكنك استخدامها لتحرير قاعدة تم تكوينها لعنصر مجموعة CCB هذا أو نسخها أو حذفها.

إضافة مجموعة بنك التعمير الصيني

لإضافة مجموعة CCB:

1. انقر فوق إضافة جديد.
2. أدخل اسم الامتثال.
3. حدد نوع مجموعة الامتثال من خيارات الولاية أو الحملة .
4. أدخل اسم القاعدة.
5. حدد القنوات التي يتم تنفيذ هذه القاعدة عليها. يتم سرد كافة القنوات التي تم تكوينها لمثيل التطبيق هذا للتحديد. يمكنك تحديد قناة واحدة أو العديد من القنوات أو جميعها.
6. حدد الأوضاع التي يتم تنفيذ هذه القاعدة عليها. يتم سرد كافة الأوضاع التي تم تكوينها لمثيل التطبيق هذا للتحديد. يمكنك تحديد وضع واحد أو عدة أوضاع أو جميعها.
7. أدخل رقما للتيار وحدد الأيام أو الساعات من القائمة المنسدلة التالية. يشير هذا إلى أن القاعدة تقيد عدد المحاولات كل أيام/ساعات متتالية. على سبيل المثال، إذا قمت باعتبار الرقم 7 بمثابة الأيام المتداولة، فإن التطبيق يقيد الطلب بعدد المحاولات على مدار 7 أيام متجددة. هذا يعين قاعدة الاتصال. تحدد الخطوات التالية الشروط التي يتم تطبيقها أثناء الاتصال.
8. حدد مجموعة قانون الولاية إذا قمت بتحديد الولاية كنوع مجموعة التوافق. حدد مجموعة الحملات من الحملة والفئة إذا قمت بتحديد الحملة كنوع مجموعة التوافق.
9. حدد معرفا فريدا من القائمة المنسدلة. يتم سرد جميع المعرفات الفريدة التي تم إنشاؤها هنا. راجع معلمات الأعمال العالمية للحصول على تفاصيل حول كيفية إنشاء معرف فريد.
10. حدد "وضع صالح" من القائمة المنسدلة. جميع الأوضاع التي تم إنشاؤها للقناة المختارة هي lis- ted. يمكنك تحديد وضع واحد أو عدة أوضاع أو جميعها.
11. حدد نوع الاختيار من القائمة المنسدلة. الخيارات هي المحاولات أو المحاولة الأولى أو المحاولة الأخيرة.

12. إذا كان نوع الاختيار المحدد هو "محاولات"، فقم بإجراء ما يلي:
   a. حدد مجموعة نتائج التوافق من القائمة المنسدلة التحقق من . تحتوي هذه القائمة على كافة مجموعات نتائج الامتثال التي تم إنشاؤها ل CCB.
   b. حدد عامل تشغيل مما يلي: يساوي بالضبط، أو أقل من أو يساوي، أو أكبر من، أو أكبر من أو يساوي، أو لا يساوي.
   c. أدخل قيمة يجب على التطبيق التحقق منها.
13. إذا كان نوع الاختيار المحدد هو المحاولات الأولى أو المحاولات الأخيرة، فقم بتنفيذ ما يلي:
   a. حدد الوقت أو النتيجة من القائمة المنسدلة التحقق منسدلة . تحتوي هذه القائمة على جميع مجموعات نتائج التوافق التي تم إنشاؤها ل CCB.
   b. حدد عامل تشغيل مما يلي: يساوي بالضبط، أو أقل من أو يساوي، أو أكبر من، أو أكبر من أو يساوي، أو لا يساوي.
   c. أدخل وقتا أو حدد مجموعة نتائج **CCB** في حقل القيمة .
14. إذا لم يتم استيفاء الشرط أعلاه، فحدد خيارا من القائمة المنسدلة تحديد إجراء. يتم سرد الإجراءات التالية:
   a. إغلاق جهة الاتصال - لإغلاق جهة الاتصال. لا يتم إجراء أي محاولات طلب أخرى.
   b. إعادة جدولة - يقوم التطبيق بإعادة جدولة جهة الاتصال. أكمل حقول الأيام والساعات والدقائق لإعادة جدولة جهة الاتصال.
   c. إعادة الجدولة التلقائية - يقوم التطبيق تلقائيا بإعادة الجدولة للاتصال وفقا للطلب التلقائي ، إذا كانت هناك محاولات متبقية وفي الوقت المسموح به وفقا للقانون. تتجاوز إعادة التوجيه التلقائي استراتيجية جهة الاتصال، وتبحث عن أقرب وقت متاح للاتصال.
15. انقر على حفظ. يتم تطبيق هذه القواعد الآن في وقت الطلب.

إضافة المزيد من الشروط

1. يمكنك أيضا إضافة المزيد من الشروط بناء على مختلف اللوائح القانونية الجغرافية الأخرى. على سبيل المثال ، قد تنص بعض الولايات على شروط الاتصال المستندة إلى الوقت - عدد N من المحاولات إذا كان المبلغ المستحق مستحقا لأكثر من X يوما أو عدد غير محدود من المحاولات إذا كان المبلغ غير المتبقي مستحقا في أقل من X يوما.
2. انقر فوق إضافة في منشئ الشروط. يؤدي هذا إلى فتح قائمة منسدلة تعرض خيارات المحاولات والحقول والموافقة.
3. يتم تنشيط عامل التشغيل **AND** تلقائيا.
4. إذا كان نوع الاختيار المحدد هو "محاولات"، فقم بتنفيذ الخطوات من 10 إلى 13.
5. إذا قمت بتحديد الموافقة، فقم بتنفيذ ما يلي:
   a. حدد معرفا فريدا من القائمة المنسدلة. تتضمن الخيارات معرف العميل ومعرف الطلب ومعرف الطلب ومعرف الطلب ومودفاليو. يستخدم هذا لتصفية الموافقة بناء على قيمة الوضع أو المعرف الفريد المحدد.

b. حدد موافقة أو عدم موافقة من القائمة المنسدلة. يحدد ذلك ما إذا كان سيتم تطبيق القاعدة على جهة اتصال PEWC أو جهة اتصال غير تابعة ل PEWC.

c. يتم تحديد عامل التشغيل مسبقا كما هو مساو تماما.

d. أدخل قيمة للحقل. اختر من نعم أو لا.

6. قم بتنفيذ الخطوات من 12 إلى 13.

إضافة مجموعة نتائج الامتثال

انتقل إلى **CCB** > مجموعات نتائج الامتثالTab لإضافة مجموعات النتائج لمنشئ توافق التوافق.

1. انقر فوق إضافة جديد.
2. في قسم النتائج المتاحة، يتم سرد كافة الاتصالات الهاتفية ونتائج الأعمال حسب chan- nel.
3. بالنسبة لنتائج الهاتفية، قم بتوسيع كل وضع لسرد النتائج ضمن الوضع.
4. بالنسبة لنتائج الأعمال، قم بتوسيع مجموعات النتائج للاطلاع على قائمة النتائج.
5. حدد نتيجة واحدة أو العديد أو كلها من الجزء الأيمن واستخدم الزرين > أو >> لنقلها إلى قسم النتائج المحددة.
6. انقر فوق حفظ للإكمال.
7. لإلغاء تحديد أي نتيجة، افتح المجموعة في وضع التحرير واستخدم الزرين < أو << لنقل نتيجة واحدة أو العديد من النتائج أو جميعها خارج المجموعة.

إضافة إعدادات توافق

انتقل إلى **CCB** > إعدادات التوافق Tab لتكوين إعدادات التوافق لمعاودة الاتصال ومكالمات AEM.

1. في قسم إعدادات التوافق، يمكنك تنفيذ ما يلي:
2. TURN يتم تشغيل تسجيل مكالمات معاودة الاتصال لاعتبار كل من مكالمات الأهلي وثنائي الفينيل متعدد الكلور محاولات امتثال عند تسليم جهات الاتصال للطلب.
3. TURN يتم تشغيل سجل مكالمات AEM لاعتبار مكالمات AEM محاولات امتثال عند تسليم جهات الاتصال للطلب.

حماية معلومات تحديد الهوية الشخصية

تسمح لك حماية معلومات الهوية الشخصية (PII) بحماية المعلومات الخاصة بالعميل. يمكنك إخفاء معلومات العميل المحددة مثل الاسم والعنوان والبريد الإلكتروني ورقم الهاتف وما إلى ذلك.

يمكنك إخفاء قيم الحقول التالية:

- المعرف الفريد - سرد جميع المعرفات الفريدة.
- مجال الأعمال - يسرد جميع معلمات الأعمال العالمية.
- الأوضاع - سرد جميع الأوضاع المحددة.

المعرف الفريد

قم بتنفيذ الخطوات التالية:

1. انتقل إلى المعرف الفريد.
2. حدد الحقول المناسبة وقم بتمكين طريقة عرض القناع لإخفاء قيمة الحقل. إذا قمت بتمكين طريقة عرض القناع ، تمكين تصدير القناع تلقائيا. يخفي تصدير القناع القيمة عند تصدير تقرير.
3. إذا لم يتم تمكين طريقة عرض القناع، فلا يمكنك تمكين تصدير القناع.

مجالات العمل

قم بتنفيذ الخطوات التالية:

1. انتقل إلى حقول الأعمال لعرض معلمات الأعمال العالمية.
2. حدد الحقول المناسبة وقم بتمكين طريقة عرض القناع لإخفاء قيمة الحقل. إذا قمت بتمكين طريقة عرض القناع ، تمكين تصدير القناع تلقائيا. يخفي تصدير القناع القيمة عند تصدير تقرير.
3. إذا لم يتم تمكين طريقة عرض القناع، فلا يمكنك تمكين تصدير القناع.

وسائط

قم بتنفيذ الخطوات التالية:

1. انتقل إلى الأوضاع لعرض الأوضاع.
2. حدد الحقول المناسبة وقم بتمكين عرض القناع لإخفاء قيمة الوضع. إذا قمت بتمكين طريقة عرض القناع ، تمكين تصدير القناع تلقائيا. يخفي تصدير القناع القيمة عند تصدير تقرير.
3. إذا لم يتم تمكين طريقة عرض القناع، فلا يمكنك تمكين تصدير القناع.

Webex Contact Center المسجل

استخدم خيار تهيئة الطالب لتهيئة Webex Contact Center Dialer للعمل مع مدير الحملة.

1. انتقل إلى صفحة تكوين الطالب وانقر فوق الزر إضافة .
2. أدخل اسم طالب لهذا الطالب.
3. أدخل وصفا لجهة الاتصال.
4. أدخل معرف المؤسسة. هذا معرف فريد تم إنشاؤه بواسطة Cisco لطالب Webex Contact Center الخاص بك.
5. أدخل عنوان **URL** للمشرف. هذا هو عنوان URL الأساسي لواجهات برمجة تطبيقات الإدارة، المعطى بواسطة Cisco. يساعد ذلك المستخدمين على مزامنة فرقهم ووكلائهم والكيانات الأخرى مع تطبيق مدير الحملة.
6. أدخل عنوان **URL** للمتصل. هذا هو عنوان URL الأساسي لواجهات برمجة تطبيقات الطالب، الذي يقدمه Cisco لبدء الحملات التقدمية أو إيقافها.
7. أدخل عنوان URL ل **DAL**. هذا هو عنوان URL الأساسي لواجهات برمجة تطبيقات طبقة البيانات ، التي يقدمها Cisco ، للحصول على مواضع جهات الاتصال.
8. انقر على حفظ. انتقل إلى صفحة قائمة المتصلين - تم إدراج برنامج الاتصال الآن. انقر على تحرير من لوحة الإجراءات.
9. يتم سرد جميع نتائج الهاتفية وتعيينها إلى نتائج المسجل التي تم إنشاؤها على Webex Contact Center. إذا كنت ترغب في تعيين نتائج الأعمال (التي تم إنشاؤها في Webex Contact Center ، خاصة إلى مستأجر) إلى نتائج الطالب هذه ، فانقر فوق الزر تحرير للحصول على النتيجة المحددة. حدد نتيجة العمل.

   ملاحظة: يتطلب أي تغيير يتم إجراؤه على إعدادات "المتصل" مزامنة جديدة لاسترداد جميع النتائج على Webex Contact Center Dialer.

   ملاحظة: إذا لم تكن نقطة النهاية Cisco قيد التشغيل أو انتهت صلاحية الرمز المميز، فإن محاولة تعيين نتيجة الأعمال على صفحة الاتصال الهاتفي ينتج عنها حدوث خطأ. يعرض التطبيق رسالة تشير إلى فشل العملية، ويتم تحديث حالة مزامنة الطلب إلى فشل. لحل هذه المشكلة ، يجب على المستخدم إجراء "حفظ ومزامنة" يدويا لاستعادة الوظائف.
10. انتقل إلى الجدول Tab لإعداد المزامنة التلقائية للمتصل. تتم مزامنة المعلومات الموجودة على طالب الاتصال، مثل حقول الأعمال العمومية، تلقائيا مع تطبيق مدير الحملة استنادا إلى الإعدادات.
11. لمزامنة المعلومات، TURN على مفتاح المزامنة التلقائية.
12. حدد تكرار مما يلي:
    a. الجدول الزمني – حدد وقت تشغيل (هذا بالتوقيت العالمي المنسق) لمزامنة الطالب مع تطبيق مدير الحملة، يوميا في الوقت المحدد.

b. الفاصل الزمني – حدد هذا لتكوين فاصل زمني للمزامنة، بالدقائق. يمكنك تحديد فاصل زمني (بين 15 دقيقة و480 دقيقة). تحدث المزامنة على فترات مجدولة. على سبيل المثال، إذا قمت بتعيين الفاصل الزمني على 60 دقيقة، فستحدث المزامنة مرة واحدة كل ساعة.

13. انقر على حفظ.

استراتيجية الاتصال

تشير استراتيجية الاتصال إلى نهج التفاعل الفعال مع العملاء من خلال قنوات متعددة أو أرقام متعددة. يتضمن إنشاء إطار عمل لاستخدامه في حملة لتسلسل الأرقام أو الترانيم ، وتحديد عمليات إعادة المحاولة المسموح بها ، وضبط الوقت القابل للاستدعاء لكل رقم وقناة ، وتحديد استراتيجية إعادة الجدولة لكل نتيجة محاولة.

انقر على إستراتيجية جهات الاتصال من قائمة التنقل اليمنى لفتح صفحة إستراتيجية جهات الاتصال. في الشبكة، يتم

سرد استراتيجيات الاتصال المتاحة مع التفاصيل الخاصة بها.

حقول	الوصف
الاسم	اسم استراتيجية الاتصال.
نوع الاستراتيجية	نوع استراتيجية الاتصال. • بسيط • متقدم • متقدم (متجاوز)
الوصف	وصف استراتيجية الاتصال.
وسائط	أوضاع استراتيجية الاتصال. انقر هنا للحصول على معلومات مفصلة لإضافة المزيد من عدد الأوضاع إذا لزم الأمر.
الإجراءات	الإجراءات التي يتعين اتخاذها. لمعرفة المزيد، انقر هنا.

إضافة أوضاع

في الشبكة التي تعرض استراتيجيات الاتصال، انقر فوق القائمة المنسدلة الأوضاع لرؤية جميع الأوضاع المعينة لاستراتيجية الاتصال هذه.

1. في النافذة المنبثقة أوضاع إستراتيجية الاتصال الموسعة ، يمكنك القيام بالإجراءات التالية.
2. انقر فوق إضافة أوضاع وقم بتكوين إستراتيجية جهة الاتصال. اتبع الإرشادات الواردة في الأوضاع.
3. استخدم زر مفتاح التشغيل / الإيقاف لتنشيط/إلغاء تنشيط الأوضاع بنجاح.

ملاحظة: هذا المرفق متاح فقط للاستراتيجية البسيطة وليس للمتقدمين .

4. انقر فوق الزر تحرير لتعديل صفحة إستراتيجية جهة الاتصال.
5. عند النقر فوق الزر نسخ ، يتم عرض الأوضاع المتاحة غير المستخدمة - أوضاع الصوت للكاميرا الصوتية ، وأوضاع SMS لحملة SMS ، وأوضاع البريد الإلكتروني لحملة البريد الإلكتروني ، والأوضاع المخصصة للحملات المخصصة. يمكنك إضافة الوضع المطلوب من القائمة المنسدلة والنقر فوق حفظ.
6. انقر فوق حذف لحذف الوضع المطلوب.

الإجراءات

يعرض عمود إجراءات استراتيجية جهة الاتصال زرين:

a. نسخ - استخدم هذا الزر لنسخ إستراتيجية جهة الاتصال بالكامل، بما في ذلك الأوضاع المعينة ونتائج الاتصال الهاتفي التي تم تكوينها.
b. حذف - استخدم هذا الزر لحذف إستراتيجية جهة اتصال.

ملاحظة: إذا قمت بتعيين أي أوضاع مرتبطة باستراتيجية الاتصال هذه أو قمت بتعيين استراتيجية جهات الاتصال هذه إلى أي حملة، فلا يمكنك حذف استراتيجية جهات الاتصال هذه.

استراتيجية الاتصال - الأنواع

يدعم التطبيق ثلاثة أنواع من استراتيجيات الاتصال:

استراتيجية بسيطة: استراتيجية بسيطة قابلة للتكوين بسهولة. تتيح لك هذه الإستراتيجية تكوين الأوضاع لتجربتها واحدة تلو الأخرى بترتيب تسلسلي بناء على الوزن. تتكرر الدورة حتى يكتمل عدد الدورات المكون.

الإستراتيجية المتقدمة: تسمح لك الإستراتيجية المتقدمة بتحديد قواعد إعادة المحاولة المعقدة.

استراتيجية معاودة الاتصال: لا تنطبق استراتيجية معاودة الاتصال على الإصدار الحالي.

إنشاء استراتيجية الاتصال

اتبع الخطوات المذكورة أدناه لإنشاء إستراتيجية جهة اتصال.

إضافة استراتيجية جهة اتصال

1. انقر فوق إضافة استراتيجية جهة اتصال وسيظهر اسم استراتيجية جهة الاتصالTab.

القطعة **1** - اسم استراتيجية الاتصال

2. أدخل اسما ووصفا لاستراتيجية جهة الاتصال.
3. حدد نوع إستراتيجية الاتصال من بسيط أو متقدم أو معاودة الاتصال.

4. TURN تشغيل مفتاح تقييد البريد الإلكتروني المتعدد و **SMS** إذا كنت تريد التحكم في إرسال رسائل بريد إلكتروني ورسائل نصية متعددة إلى نفس جهة الاتصال.

ملاحظة: يعني تشغيل مفتاح التبديل هذا أن التطبيق يرسل بريدا إلكترونيا واحدا فقط أو SMS إلى جهة اتصال لحملة معينة.

5. انقر فوق التالي للانتقال إلى عنصر واجهة المستخدم تحديد الوضع .

القطعة **2** - تحديد الوضع

1. حدد وضعا من القائمة المنسدلة.

ملاحظة: إذا لم يكن لديك وضع ينطبق على استراتيجية الاتصال هذه ، فقم بإنشاء وضع جديد بالنقر فوق الزر إضافة.

2. استخدم لوحة الوقت المنبثقة لتحديد نطاق زمني لتشغيل استراتيجية الاتصال هذه.
3. استخدم شريط التمرير لتكوين إعادة محاولة الوضع لاستراتيجية الاتصال هذه.
4. TURN تشغيل مفتاح **PEWC** لتمكين PEWC لاستراتيجية الاتصال هذه.

PEWC أو الموافقة الكتابية المسبقة الصريحة هي امتثال يفرض على المسوقين عبر الهاتف الحصول على موافقة كتابية صريحة مسبقة من الطرف المتصل به لمكالمات التسويق عبر الهاتف التي يتم طلبها تلقائيا أو المسجلة مسبقا إلى الأرقام اللاسلكية والمكالمات المسجلة مسبقا إلى الخط الأرضي السكني.

ملاحظة: لتسليم جهات الاتصال ، تحتاج إلى TURN تشغيل مفتاح PEWC لحملة ADM.

5. إذا قمت بتمكين نوع إستراتيجية الاتصال المتقدمة أسفل اسم استراتيجية جهة الاتصال، فسيظهر مفتاح إعادة محاولة الانتقال. TURN تشغيل المفتاح لتمكين حقول الانتقال التالية لاستراتيجية الاتصال هذه.
   a. استخدم شريط تمرير محاولات الانتقال لإصلاح عدد محاولات الانتقال لاستراتيجية الاتصال هذه.
   b. استخدم شريط تمرير مدة (أيام) الانتقال لتعيين عدد الأيام الانتقالية لاستراتيجية الاتصال هذه.
6. بالنسبة لإعادة محاولة وضع الاحتفاظ أثناء التبديل إلى مفتاح معاودة الاتصال ، يمكنك اتباع الخطوات التالية.
   a. في وضع التشغيل ، يتم الاحتفاظ بإعادة المحاولة المتبقية لهذا الوضع عندما تقوم جهة الاتصال بالتبديل إلى إستراتيجية معاودة الاتصال.
   b. في وضع إيقاف التشغيل ، تتم تهيئة عدد مرات إعادة المحاولة إلى صفر عند تبديل جهة الاتصال إلى إستراتيجية معاودة الاتصال.
7. انقر فوق السابق للانتقال إلى الشاشة السابقة في أي وقت.
8. انقر فوق التالي للانتقال إلى عنصر واجهة المستخدم نتائج الاتصال الهاتفي.

القطعة **3** - نتائج الاتصالات الهاتفية

تحتوي أداة نتائج الاتصال الهاتفي على قائمة النتائج. هنا ، يمكنك تكوين إستراتيجية الاتصال لكل نتيجة مدرجة في الشبكة.

1. استخدم مربع البحث للبحث عن أي نتيجة محددة.
2. انقر فوق النتائج في صف الرأس لفرز النتائج بترتيب تصاعدي أو تنازلي.
3. انقر فوق الصف المطلوب لإجراء التغييرات المطلوبة وتعديل التفاصيل. يتم تحميل كافة الصفوف بالقيم الافتراضية
4. من لوحة الأرقام، حدد وقت إعادة الجدولة **(D:H:M)** للمكالمة المراد إعادة جدولتها لهذه النتيجة.
5. من لوحة الأرقام ، حدد **Max Retry** لهذه النتيجة.

   ملاحظة: ينطبق هذا فقط على استراتيجيات الاتصال المتقدمة .

6. من لوحة الأرقام ، حدد أولوية لهذه النتيجة. يقوم التطبيق بتسليم جهات الاتصال إلى المتصل بناء على أولوية عالية.
7. حدد وضع فرع، وهو وضع بديل للوصول إلى جهة الاتصال.

   ملاحظة: ينطبق هذا فقط على استراتيجيات الاتصال المتقدمة .

8. حدد خانة الاختيار الاحتفاظ بثنائي الفينيل متعدد الكلور إذا كان نفس الوكيل يقوم بخدمة العميل في معاودة الاتصال.

   ملاحظة: لا ينطبق هذا على الإصدار الحالي.

9. حدد خانة الاختيار إغلاق جهة الاتصال إذا كنت تريد إغلاق جهة الاتصال بناء على هذه النتيجة.
10. حدد خانة الاختيار إزالة الوضع إذا كنت تريد إزالة الوضع لمجموعة من استراتيجية الاتصال والنتيجة.
11. انقر فوق السابق للانتقال إلى الشاشة السابقة في أي وقت.
12. انقر فوق حفظ وإضافة وضع آخر لحفظ استراتيجية جهة الاتصال.
13. انقر فوق حفظ لإكمال تكوين إستراتيجية جهة الاتصال.

إدارة الوضع

يشير الوضع إلى قنوات الاتصال المختلفة التي يمكن استخدامها لبدء محادثة. تتضمن الأوضاع الشائعة المستخدمة في مشاركة المحادثة الدردشة النصية والتفاعلات الصوتية عبر رقم العميل والبريد الإلكتروني وما إلى ذلك.

يمكنك إدارة الأوضاع المعينة لاستراتيجية جهة اتصال عن طريق تعطيل الأوضاع المحددة أو تغيير عمليات إعادة المحاولة المسموح بها لنمط ما أو تغيير الوقت القابل للاستدعاء لوضع.

استراتيجية اتصال بسيطة

يتم عرض الأوضاع المعينة كما هو موضح أدناه.

من شاشة الأوضاع أعلاه، يمكنك القيام بما يلي:

1. اسحب الأوضاع وأفلتها لتغيير الأولوية.

a. تمكين / تعطيل الأوضاع - لا يتم تسليم جهات الاتصال إلى الأوضاع المعطلة. إذا كان على res- cheduler إعادة جدولة جهة اتصال إلى وضع معطل، تتم إعادة جدولة جهة الاتصال إلى الوضع النشط التالي وفقا لأولوية أعلى.

b. يخضع هذا التبديل ON / OFF للأوضاع للشروط التالية:

- عند إيقاف تشغيل أحد الأوضاع، يتم إلغاء تنشيطه. لا تتم إزالة أرقام الهواتف. عند تشغيل الوضع مرة أخرى، يتم طلب جهات الاتصال على رقم الهاتف هذا.
- يتم تطبيق جميع عمليات التحقق المتعلقة بالامتثال في وقت تحميل جهة الاتصال. لا يتم اعتبار حالة الوضع - ON أو OFF.
- إذا كان هذا هو الوضع الأخير ، التعامل مع الدورة على أنها كاملة. يستمر التطبيق في الاتصال بالدورة التالية.

2. أوضاع النسخ / الحذف .

3. انقر فوق الزر تحرير مقابل الوضع الذي تريد تحريره. يأخذك التطبيق إلى القطعة 2 - معالج تحديد الوضع. يمكنك تنفيذ الإجراءات التالية:

a. تغيير النافذة القابلة للاستدعاء للوضع-

- بالنسبة لاستراتيجية بسيطة ، يؤدي تغيير هذا لوضع واحد إلى تكرار نفس الأوقات للأوضاع الأخرى.

b. زيادة / تقليل إعادة محاولة الوضع - يتم تكرار أي تغيير في وضع واحد عبر جميع الأوضاع التي تم تكوينها لاستراتيجية الاتصال. يؤثر هذا أيضا على كيفية معالجة إعادة محاولة الدورة.

- على سبيل المثال، هناك ثلاثة أوضاع (A وB وC) في إستراتيجية الاتصال البسيط، وعدد مرات إعادة المحاولة هو 1. عدد الدورات التي تم تكوينها هو 2. يطلب التطبيق جميع الأوضاع مرة واحدة لإكمال الدورة الأولى. ثم يبدأ طلب الدورة الثانية. في إطار الإستراتيجية المحسنة ، افترض أن المستخدم قد زاد من إعادة محاولة الوضع إلى 2 - وهذا يعني أنه يمكن طلب جميع الأوضاع مرتين. حسب الأولوية ، يتم طلب A مرتين ، B مرتين ، و C مرتين لإكمال دورة واحدة. إذا تم تكوين دورتين ، يتم طلب كل وضع أربع مرات حسب الأولوية - مرتين في كل دورة.

4. انقر فوق حفظ للإكمال.

استراتيجية الاتصال المتقدمة

يتم عرض الأوضاع المعينة كما هو موضح أدناه: من شاشة الأوضاع

أعلاه، يمكنك:

1. اسحب الأوضاع وأفلتها لتغيير الأولوية.
2. تمكين / تعطيل الأوضاع - يؤدي تمكين الوضع أو تعطيله إلى تجاوز إستراتيجية con-tact المكونة لأوضاع محددة. لا يتم تسليم جهات الاتصال إلى الأوضاع التي لم يتم تجاوزها (أي، معطلة). يتم تسليم جهات الاتصال فقط إلى الأوضاع النشطة ، أي التي تم تجاوزها. إذا اضطر معيد الجدولة إلى إعادة جدولة جهة اتصال إلى وضع لم يتم تجاوزه، أي غير نشط، يتم طلب جهة الاتصال من أعلى وضع تم تجاوزه وفقا للأولوية.
3. أوضاع النسخ / الحذف .
4. انقر فوق الزر تحرير مقابل الوضع الذي تريد تحريره. يأخذك التطبيق إلى القطعة **2** - معالج تحديد الوضع . يمكنك تنفيذ الإجراءات التالية:
   a. قم بتغيير النافذة القابلة للاستدعاء للوضع.
   b. زيادة / تقليل إعادة محاولة الوضع
   c. انقر فوق حفظ للإكمال.

ترخيص

يقدم مدير الحملة نموذج اشتراك للتراخيص. تتم فوترة رسوم الترخيص بناء على الحد الأقصى لعدد المستخدمين أو محاولات الاتصال أو الدقائق المستهلكة أثناء تسجيل الدخول لدورة الفوترة. لا يحتوي ترخيص الاشتراك على حد للكمية المشتراة ، ويتم فرض رسوم زائدة وفقا لذلك. تحدث الفوترة بتردد متفق عليه مسبقا.

يجب تجديد الترخيص عند انتهائه في التاريخ المذكور في ملف الترخيص. إذا لم يتم تجديد الترخيص عند انتهاء الصلاحية، فلن يتمكن المسؤول من تسجيل الدخول. ومع ذلك ، يستمر التطبيق في العمل لمدة 12 ساعة ، ومعالجة وتسليم جهات الاتصال. بعد 12 ساعة ، يتوقف عن تسليم جهات الاتصال إلى المتصل.

عرض تقارير التراخيص

1. انقر فوق الترخيص لعرض فتح تقرير تسجيل الدخول المتزامن.
2. أدخل تاريخ البدء وتاريخ الانتهاء لعرض التقرير لفترة زمنية محددة.
3. انقر على إظهار. يحتوي التقرير على شبكة تعرض عدد التراخيص المستخدمة لمنافذ المسؤول ومنافذ المشرف ومنافذ العامل.
4. انقر فوق تصدير لتنزيل التقرير.

تحميل الترخيص

ملاحظة: لا ينطبق التحميل على جميع الخيارات.

يمكن للمستخدم تحميل الترخيص وعرض تفاصيله. انتقل إلى الترخيص > تحميل. استعرض الملف وانقر فوق فتح.

يتم عرض الحقول التالية:

حقول	الوصف
تفاصيل الترخيص	يعرض تفاصيل المستخدم: • المسؤول - عدد المستخدمين المسموح لهم بتسجيل الدخول مع دور المسؤول المسموح به بموجب شروط هذا الترخيص. • المشرف - عدد المستخدمين المسموح لهم بتسجيل الدخول مع دور المشرف بموجب شروط هذا الترخيص. • الوكيل - عدد المستخدمين المسموح لهم بتسجيل الدخول مع دور العامل المسموح به بموجب شروط هذا الترخيص.
استخدام الترخيص	يعرض تفاصيل استخدام الترخيص لليوم الحالي: • المسؤول - عدد المستخدمين الإداريين المسموح لهم بتسجيل الدخول لليوم الحالي. • المشرف - عدد المشرفين المسموح لهم بتسجيل الدخول لليوم الحالي. • الوكيل - عدد الوكلاء المسموح لهم بتسجيل الدخول لليوم الحالي.
ميزات الترخيص	قائمة بميزات التطبيق المتوفرة في هذا الترخيص.

انتهاك الترخيص

يعرض التطبيق تنبيها ثابتا إذا:

- تكوين قبل أيام من انتهاء صلاحية الترخيص، عد تنازلي لتاريخ ووقت انتهاء صلاحية الترخيص.
- العد التنازلي لتاريخ التوقف.

حساب رخصة الوكيل

يصف المثال التالي كيفية إجراء حساب ترخيص الوكيل:

يتم ربط الحملة أ بحملة واحدة أو أكثر من حملات مدير الحملة. لدينا عشرة 10 وكلاء تم تعيينهم لهذه الحملة أ. تقوم خدمة إدارة التراخيص باستقصاء معلومات عدد الوكلاء من AWS التي تنتهي بفواصل زمنية مدتها 15 دقيقة لتحديث استخدام الترخيص. يتم استخدام أكبر عدد من الوكلاء الذين قاموا بتسجيل الدخول في أي وقت خلال اليوم لحساب عدد التراخيص المستخدمة.

إذا تم تسجيل دخول 7 وكلاء بين الساعة 08.00 صباحا و 12.00 ظهرا ، تسجيل دخول 9 وكلاء بين الساعة 12.00 ظهرا و 03.00 PM ، و 5 وكلاء مسجلين بين 3.00 PM و 5.00 PM - يتم حساب عدد الوكلاء لليوم على أنه 9. باستثناء حالة تسجيل خروج الوكيل، يتم حساب حالات الوكلاء الأخرى أثناء استقصاء معلومات عدد الوكلاء لمدير الحملة. تتوفر هذه المعلومات أيضا في تقارير التراخيص.

تقرير الاستخدام

انتقل إلى الترخيص > الاستخدام. يعرض تقرير الاستخدام ثلاثة أنواع من التقارير الكمية:

تقرير الوكيل المتزامن

تعتمد الفوترة على أكبر عدد من عمليات تسجيل الدخول في أي يوم معين في الشهر التقويمي.

على سبيل المثال، يقوم ثلاثة وكلاء (A1 وA2 وA3) بتسجيل الدخول في اليوم الأول، ويقوم ثلاثة وكلاء (A1 وA4 وA5) بتسجيل الدخول في اليوم الثاني، ويقوم ثلاثة وكلاء (A6 وA7 وA8) بتسجيل الدخول في اليوم الثالث. تتم محاسبة العميل بناء على أكبر عدد من عمليات تسجيل الدخول في هذه الحالة وهذا هو ثلاثة حيث قام وكلاء مختلفون بتسجيل الدخول ، ويظل أكبر عدد من الوكلاء ثلاثة.

تقرير استخدام الوكيل

يعرض التقرير عمليات تسجيل دخول الوكيل الفريدة، في سطر واحد لكل شهر.

تقرير الوكيل المسمى

يعرض هذا التقرير أيضا عمليات تسجيل دخول الوكيل الفريدة ، ولكن يوميا.

على سبيل المثال، يقوم ثلاثة وكلاء (A1 وA2 وA3) بتسجيل الدخول في اليوم الأول، ويقوم ثلاثة وكلاء (A1 وA4 وA5) بتسجيل الدخول في اليوم الثاني، ويقوم ثلاثة وكلاء (A6 وA7 وA8) بتسجيل الدخول في اليوم الثالث. تتم محاسبة العميل بناء على تسجيلات دخول الوكيل الفريدة وفي هذه الحالة ، يكون ثمانية.

ملاحظة: يعرض تقرير الاستخدام التفاصيل استنادا إلى إعدادات التهيئة التي تم إجراؤها أثناء عملية التوفير والشروط التعاقدية.
اتصل بفريق التزويد لدينا للحصول على تفاصيل إضافية.
يتم تنفيذ الفوترة لنموذج SaaS بناء على نوع الفوترة مثل الوكيل المتزامن أو الوكيل المسمى أو استخدام الوكيل والحد الأدنى للالتزام الموقع أثناء العملية التعاقدية.

عرض تقرير الاستخدام

قم بتعيين عامل تصفية الوقت لعرض التقرير:

1. أدخل السنة المحددة لعرض البيانات لسنة مختلفة. بشكل افتراضي، يعرض التقرير بيانات السنة الحالية. يتم عرض التقرير لكل شهر في Tab فردي. يقوم Tab الأول بإلغاء عرض بيانات الشهر الحالي بينما تتوفر بيانات الأشهر السابقة في علامات التبويب التالية.
2. حدد نطاق التاريخ المخصص.
3. انقر فوق تاريخ البدء لتحديد تاريخ ووقت البدء.
4. انقر فوق تاريخ الانتهاء لتحديد تاريخ ووقت الانتهاء.

   ملاحظة: بشكل افتراضي ، يعرض حقلا تاريخ البدء وتاريخ الانتهاء التاريخ الحالي والوقت الذي تم فيه فتح صفحة تقرير الاستخدام آخر مرة.
5. انقر فوق إظهار لجلب التقرير.
6. انقر فوق تحديث لتحديث البيانات إلى الحالية.
7. انقر فوق تصدير لتنزيل التقرير. حدد نوع التقرير (الملخص والوكيل) ليتم تحميله لأسفل في النافذة المنبثقة التي تظهر.

a. الملخص (التحديد الافتراضي) - يتميز نوع التقرير هذا بنفس أعمدة البيانات التي تم تكرارها في التطبيق. إلى جانب كل عمود مدة ، يتميز الملف المصدر بعمود إضافي يعرض المدة المقابلة المحولة إلى ثوان.

b. الوكيل - يعرض نوع التقرير هذا فقط تواريخ الفوترة وأسماء الوكلاء وتسجيلات الدخول وأثناء المكالمات التي عالجها الوكلاء، وفقا لذلك.

c. حدد الأشهر المطلوبة، في حالة تحديد خيار السنة في عامل التصفية.

8. انقر على تصدير.

حقول التقارير

الحقل	الوصف
إجمالي الوكيل المسمى	
التاريخ	التواريخ التي يتم فيها ملء بيانات الاستخدام.
نوع الترخيص	نوع الترخيص المستهلك لشهر معين. يمكن أن يكون هذا إما "أساسي" أو "مميز". بخلاف ذلك ، يعتبر حامل الترخيص الأساسي Premium عند تمكينه بواحدة على الأقل من ميزات الذكاء الاصطناعي ، مثل P2P و BTTC.
عدد مرات تسجيل الدخول	العدد الإجمالي لتسجيل الدخول.
إجمالي المكالمات التي تمت معالجتها	إجمالي عدد المكالمات التي عالجها الوكلاء للتاريخ المحدد.
مدة المكالمة الفعلية	إجمالي المدة الفعلية لجميع المكالمات التي تم التعامل معها من قبل الوكلاء للتاريخ المحدد. هي المدة المستهلكة من بداية المكالمة إلى نهايتها.
مدة المكالمة المحسوبة	إجمالي المدة المحسوبة لجميع المكالمات التي تمت معالجتها من قبل الوكلاء للتاريخ المحدد. هو مجموع القيمة المقربة لكل مدة مكالمة. يتم تكوين قيمة التقريب لمدة المكالمة في النهاية الخلفية للثواني والدقائق.
إجمالي مدة النشاط	إجمالي المدة النشطة لجميع الوكلاء الذين قاموا بتسجيل الدخول للتاريخ المحدد. إنها المدة التي يظل فيها العامل المحدد في حالة نشطة مثل جاهز وقيد المكالمة وهكذا.
إجمالي مدة تسجيل الدخول	إجمالي مدة تسجيل الدخول لجميع الوكلاء الذين قاموا بتسجيل الدخول للتاريخ المحدد.
إجمالي عمليات تسجيل دخول المشرف	إجمالي عدد المشرفين الذين قاموا بتسجيل الدخول إلى النعل للتاريخ المحدد.
المعاملات الرقمية	
SMS	يعرض عدد الحملة SMS المرسلة للتاريخ المحدد.

البريد الإلكتروني	يعرض عدد رسائل البريد الإلكتروني للحملة المرسلة للتاريخ المحدد.
وسائل التواصل الاجتماعي	يعرض عدد مشاركات وسائل التواصل الاجتماعي المتعلقة بالحملات للتاريخ المحدد.
إجمالي الوحدات المستهلكة	إجمالي عدد وحدات المعاملات الرقمية التي تم توجيهها للتاريخ المحدد. يتم تكوين قيمة الوحدة في النهاية الخلفية. على سبيل المثال ، يمكن تكوين وحدة واحدة على أنها 100 معاملة رقمية.
التحقق من الهوية	
إجمالي المصادقة الأولية	إجمالي عدد طلبات المصادقة قبل المكالمة المرسلة للتاريخ المحدد.
المصادقة الأولية التي تم التحقق منها	إجمالي عدد مصادقة ما قبل المكالمة الناجحة للتاريخ المحدد.
إجمالي المصادقة الثانوية	إجمالي عدد عمليات المصادقة عند الطلب التي تم إجراؤها في التاريخ المحدد.
مصادقة ثانوية تم التحقق منها	إجمالي عدد المصادقة الناجحة عند الطلب المكتملة للتاريخ المحدد.
إجمالي المعاملات	العدد الإجمالي لجميع المعاملات التي تمت معالجتها في التاريخ المحدد.

مستخدم

تعد إدارة المستخدمين ضرورية لتخويل الوصول لمستخدمين مختلفين، مثل المسؤولين والمشغلين ومستخدمي مركز الاتصال الآخرين

تحدد الأدوار المعينة للمستخدمين، مثل المسؤولين والمشرفين، إجراءاتهم داخل التطبيق. في بعض الحالات، يمكن للمشرف أن يلعب دور مدير المتصل. داخل مدير الحملة، لديك القدرة على إنشاء مستخدمين وتعيين أدوار وتعيين مسؤولياتهم وفقا لذلك.

إنشاء المستخدم

عندما يقوم فريق التوفير بإنشاء مستأجر، يتم إنشاء مستخدم متميز افتراضيا. لإنشاء مستخدمين إضافيين، يمكن للمستأجر استخدام المستخدم المتميز لتسجيل الدخول إلى مدير الحملة.

قم بإنشاء الأنواع التالية من المستخدمين لإنشاء مستخدم إضافي.

المستخدمون - يمكن للمستخدمين الذين تقوم بإنشائهم هنا الوصول إلى التطبيق باستخدام مصادقة SQL أو مصادقة Windows.

مستخدمو المجال - يتم أيضا إنشاء المستخدمين الذين تقوم بإنشائهم هنا على مجال محدد. يمكن أيضا استخدام كلمات المرور المعينة هنا لهؤلاء المستخدمين للوصول إلى المجال.

SSO المستخدمون - يتم تكوين مستخدمي تسجيل الدخول الأحادي (SSO) ل SSO على موفر هوية SSO تابع لجهة خارجية. تمكن هذه الطريقة مستخدمي SSO من تسجيل الدخول إلى مواقع ويب متعددة باستخدام مجموعة واحدة من بيانات الاعتماد.

انقر فوق المستخدم من قائمة صفحة التنقل اليمنى لفتح صفحة المستخدم.

حقول

حقول	الوصف
معرّف المستخدم	يعرض معرف مستخدم المستخدم الخاص بالمستخدم
اسم المستخدم	يعرض اسم المستخدم
Home الهاتف	يعرض رقم هاتف Home للمستخدم
الهاتف المحمول	يعرض رقم الجوال الخاص بالمستخدم
البريد الإلكتروني	يعرض معرف البريد الإلكتروني للمستخدم
الإجراءات	أدرج الإجراء المطلوب اتخاذه.

إنشاء مستخدمين

لإضافة مستخدم جديد:

1. انقر على إضافة مستخدم. يتم ملء علامتي التبويب اسم المستخدم وكلمة المرور ومعلومات المستخدم.
2. أدخل اسم المستخدم.
3. حدد نوع المستخدم مما يلي:
   a. المسؤول - المستخدم هو مسؤول التطبيق ولديه حقوق كاملة عبر جميع الوحدات النمطية.
   b. المستخدم - المستخدم مسؤول وله حقوق مقيدة فقط.
   c. عامل التحكم - المستخدم هو مشغل تحكم ولديه حق الوصول إلى Control Agent Desktop.

   ملاحظة: هذا غير متوفر حاليا ل Webex Contact Center.
4. بالنسبة لنوع المصادقة، حدد مصادقة قاعدة البيانات.

تستخدم طريقة المصادقة القياسية هذه التي تتكون من اسم مستخدم وكلمة مرور لأنظمة قواعد البيانات المختلفة. يمكن أن يحتوي مثيل خادم SQL على حسابات مستخدمين متعددة (باستخدام مصادقة SQL) بأسماء مستخدمين وكلمات مرور مختلفة. يفضل مصادقة SQL على الخوادم المشتركة حيث يمكن للعديد من المستخدمين الوصول إلى قواعد بيانات مختلفة. SQL المصادقة مطلوبة عندما يتصل عميل (كمبيوتر بعيد) بمثيل خادم SQL على جهاز كمبيوتر آخر غير الخادم الذي يقوم العميل بالتنفيذ عليه.

ملاحظة: لا يوفر هذا النوع من المصادقة ميزة سياسة كلمة المرور فيما يتعلق بتكوين كلمة المرور أو انتهاء صلاحية كلمة المرور. للحصول على نهج كلمة مرور فعال، استخدم مصادقة Windows. يمكن لمسؤول المجال فرض سياسة كلمة مرور المجال للوصول إلى التطبيق.

5. أدخل كلمة مرور للوصول إلى خادم SQL إذا كان نوع المصادقة هو "مصادقة قاعدة البيانات". هذا الحقل إلزامي.
6. أعد الدخول لتأكيد كلمة المرور للوصول إلى خادم SQL إذا كان نوع المصادقة هو "مصادقة قاعدة البيانات". هذا الحقل إلزامي.

ملاحظة:
يتم تعطيل حقلي كلمة المرور وتأكيد كلمة المرور إذا كان اختيارك هو مصادقة Windows. تابع الخطوات من 9 إلى 13 إذا كان المستخدم يتعامل مع حملات Salesforce CRM على مدير الحملة. آخر انتقل إلى الخطوة 14.

7. أدخل اسم المجال إذا تم تحديد المصادقة كمصادقة Windows. يتم تعطيل هذا إذا تم تحديد "مصادقة قاعدة البيانات".
8. قم بتمكين رمز تبديل بيانات اعتماد SF إذا كان المستخدم يتعامل مع حملات SF CRM.
9. أدخل اسم مستخدم SF.
10. أدخل كلمة مرور SF.
11. أدخل تفاصيل رمز SF.

ملاحظة : رمز SF ليس حقلا إلزاميا. إذا لم تقم بإدخال رمز مميز، يتحقق تطبيق SF من صحة المستخدمين استنادا إلى حقلي اسم مستخدم SF وكلمة مرور SF اللذين تم تكوينهما أعلاه.

12. انقر فوق التحقق من صحة بيانات اعتماد SF لإكمال مصادقة المستخدم.
13. قم بتعيين مفتاح تسجيل الدخول المتزامن **ON** إذا سمحت للمستخدم بتسجيل الدخول إلى التطبيق بشكل متزامن. إذا قمت بتعيين مفتاح التبديل هذا على إيقاف التشغيل، فسيقوم التطبيق بتسجيل خروج المستخدم من تسجيل الدخول السابق بعد تلقي التأكيد.
14. انتقل إلى قسم معلومات المستخدم.

معلومات المستخدم

1. أدخل **Home** رقم هاتف المستخدم.
2. أدخل رقم الهاتف المحمول للمستخدم.
3. أدخل المدينة التي ينتمي إليها المستخدم.
4. أدخل الحالة التي ينتمي إليها المستخدم.
5. أدخل الرمز البريدي للموقع Home.
6. أدخل عنوان البريد الإلكتروني للمستخدم .
7. أكمل حقلي العنوان **1** والعنوان **2** .

8. أدخل أي تعليقات.
9. انقر فوق حفظ للإكمال.

انتقل إلى قسم تعيين الأدوار لتعيين الأدوار لهذا المستخدم.

إنشاء مستخدمي المجال

لإضافة مستخدم جديد:

1. انقر على إضافة مستخدم. يتم ملء علامتي التبويب اسم المستخدم وكلمة المرور ومعلومات المستخدم.

اسم المستخدم وكلمة المرور

2. أدخل اسم المستخدم.
3. حدد نوع المستخدم مما يلي:
   a. المسؤول - المستخدم هو مسؤول التطبيق ولديه حقوق كاملة عبر جميع الوحدات النمطية.
   b. المستخدم - المستخدم مسؤول وله حقوق مقيدة فقط.
4. بالنسبة لنوع المصادقة، حدد مصادقة Windows.

مصادقة Windows- عادة ما تكون مصادقة المجال النشط. عندما يقوم مستخدم المجال بتسجيل الدخول إلى التطبيق، يتم إنشاء المصادقة من خلال مطابقة تركيبة اسم المستخدم/كلمة المرور مع المجال المحدد والوصول الممنوح.

5. أدخل اسم مجال.
6. يتم تعطيل حقلي كلمة المرور وتأكيد كلمة المرور . يقوم التطبيق بمصادقة المستخدم مقابل كلمة مرور المجال.
7. قم بتمكين رمز تبديل بيانات اعتماد Salesforce إذا كان المستخدم يتعامل مع حملات Service Cloud الصوتية.
8. أدخل اسم مستخدم Salesforce.
9. أدخل كلمة مرور Salesforce.
10. أدخل تفاصيل SalesforceToken.

ملاحظة : رمز Salesforce المميز ليس حقلا إلزاميا. إذا لم تقم بإدخال رمز مميز، فإن تطبيق Service Cloud Voice يتحقق من صحة المستخدمين استنادا إلى حقلي اسم مستخدم Salesforce وكلمة مرور Salesforce اللذين تم تكوينهما أعلاه.

11. انقر فوق التحقق من صحة بيانات اعتماد SF لإكمال مصادقة المستخدم.
12. قم بتعيين مفتاح تسجيل الدخول المتزامن **ON** إذا سمحت للمستخدم بتسجيل الدخول إلى التطبيق بشكل متزامن. إذا قمت بتعيين مفتاح التبديل هذا على إيقاف التشغيل، فسيقوم التطبيق بتسجيل خروج المستخدم من تسجيل الدخول السابق بعد تلقي التأكيد.
13. انتقل إلى قسم معلومات المستخدم.

معلومات المستخدم

14. أدخل **Home** رقم هاتف المستخدم.
15. أدخل رقم الهاتف المحمول للمستخدم.
16. أدخل المدينة التي ينتمي إليها المستخدم.
17. أدخل الحالة التي ينتمي إليها المستخدم.
18. أدخل الرمز البريدي للموقع Home.
19. أدخل عنوان البريد الإلكتروني للمستخدم .
20. أكمل حقلي العنوان **1** والعنوان **2** .
21. أدخل أي تعليقات.
22. انقر فوق حفظ للإكمال.

إنشاء SSO مستخدمين

لإضافة مستخدم جديد:

1. انقر على إضافة مستخدم. يتم ملء علامتي التبويب اسم المستخدم وكلمة المرورومعلومات المستخدم.

اسم المستخدم وكلمة المرور

2. أدخل اسم المستخدم.
3. حدد نوع المستخدم مما يلي:
   a. المسؤول - المستخدم هو مسؤول التطبيق ولديه حقوق كاملة عبر جميع الوحدات النمطية.
   b. المستخدم - المستخدم مسؤول وله حقوق مقيدة فقط.
4. بالنسبة لنوع المصادقة، حدد **SSO**

SSO - هذا هو بروتوكول تسجيل الدخول الأحادي. ويتم تكوين هؤلاء المستخدمين على موفر خدمة مصادقة هوية تابع لجهة خارجية. عندما يقوم المستخدم بتسجيل الدخول إلى التطبيق، يتم التحقق من صحة اسم المستخدم وكلمة المرور بواسطة موفر خدمة الهوية SSO. عند التحقق من الصحة بنجاح ، يحصل المستخدم على حق الوصول إلى التطبيق.

5. يتم تعطيل حقول كلمة المرور وتأكيد كلمة المرور واسم المجال. يقوم التطبيق بمصادقة المستخدم عبر موفر SSO التابع لجهة خارجية.
6. قم بتمكين رمز تبديل بيانات اعتماد SF إذا كان المستخدم يتعامل مع حملات Service Cloud الصوتية.
7. أدخل اسم مستخدم SF.
8. أدخل كلمة مرور SF.

9. أدخل تفاصيل رمز SF.
10. ملاحظة : رمز SF ليس حقلا إلزاميا. إذا لم تقم بإدخال رمز مميز، يتحقق تطبيق Service Cloud Voice من صحة المستخدمين استنادا إلى حقلي اسم مستخدم SF وكلمة مرور SF اللذين تم تكوينهما أعلاه.
11. انقر فوق التحقق من صحة بيانات اعتماد SF لإكمال مصادقة المستخدم.
12. قم بتعيين مفتاح تسجيل الدخول المتزامن **ON** إذا سمحت للمستخدم بتسجيل الدخول إلى التطبيق بشكل متزامن. إذا قمت بتعيين مفتاح التبديل هذا على إيقاف التشغيل، فسيقوم التطبيق بتسجيل خروج المستخدم من تسجيل الدخول السابق بعد تلقي التأكيد.
13. انتقل إلى قسم معلومات المستخدم.

معلومات المستخدم

14. أدخل **Home** رقم هاتف المستخدم.
15. أدخل رقم الهاتف المحمول للمستخدم.
16. أدخل المدينة التي ينتمي إليها المستخدم.
17. أدخل الحالة التي ينتمي إليها المستخدم.
18. أدخل الرمز البريدي للموقع Home.
19. أدخل عنوان البريد الإلكتروني للمستخدم .
20. أكمل حقلي العنوان **1** والعنوان **2** .
21. أدخل أي تعليقات.
22. انقر فوق حفظ للإكمال.

ادوار

انقر فوق الأدوار لعرض شاشة الأدوار التي تسرد الأدوار المتوفرة في التطبيق. لإنشاء أدوار،

1. انقر فوق إضافة لفتح شاشة معلومات الأدوار.
2. أدخل اسم دور.
3. أدخل الوصف وانقر على حفظ.

تخطيط الأدوار

بمجرد إنشاء الدور، يمكنك تعيين الدور باستخدام ميزة التعيين.

يحتوي قسم تعيين حقوق الأدوار على العديد من الحقوق التي يمكنك تعيينها للدور فيما يتعلق بميزات التطبيق مثل الحملة واستراتيجية جهة الاتصال وما إلى ذلك.

1. لتعيين الدور، انقر فوق تحرير إلى الدور المحدد الذي تريد تعيينه.
2. تظهر شاشة تكوين الأدوار مع قسمي معلومات الأدوار وتعيين الحقوق

يسرد جدول قائمة الحقوق الوارد أدناه الحقوق المتاحة لك لتعيينها للمستخدمين. لا تنطبق جميع الحقوق على كل عنصر مدرج هنا. إلى جانب ذلك ، هناك عدد قليل من الحقوق الأخرى القابلة للتطبيق في جوانب محددة من التطبيق.

قائمة الحقوق - جدول

#	حقوق	الوصف
1	خلق	يسمح للمستخدم بإنشاء كيان جديد.
2	تحديث	المستخدم الذي يقوم بتحرير/تحديث كيان موجود.
3	حذف	للسماح للمستخدم بحذف الكيان المحدد.
4	منظر	يمكن للمستخدم عرض الكيان المحدد فقط.
5	رفع	يسمح للمستخدم بتحميل البيانات المتعلقة بالميزة إلى التطبيق.
6	التكوين	يمكن للمستخدم تكوين التفاصيل المتعلقة بالميزة المحددة.
7	أنقذ	يسمح للمستخدم بحفظ بيانات الإنشاء / التحديث الجديدة.
8	أعدم	يسمح للمستخدم بتنفيذ نشاط وقت التشغيل فيما يتعلق بهذا الكيان. على سبيل المثال، يمكن للمستخدم تنفيذ حملة (تغيير حالة الحملة من إيقاف إلى بدء أو العكس).
9	تمكين	يسمح للمستخدم بتمكين / تعطيل كيان. على سبيل المثال، يمكن للمستخدم تمكين مجموعة حملات.
10	نسخ	يمكن للمستخدم إنشاء نسخة من كيان. على سبيل المثال، يمكن للمستخدم إنشاء نسخة من حملة.

راجع جدول تعيين الحقوق للحصول على تفاصيل حول التعيين المسموح به لمختلف جوانب التطبيق.

رسم خرائط الحقوق - جدول

ادوار	حقوق	الوصف
المستخدمون	إنشاء، تحديث، حذف، عرض	يسمح للمستخدم بإدارة حسابات المستخدمين داخل النظام.
ادوار	إنشاء، تحديث، حذف، عرض	يسمح للمستخدم بإدارة أدوار النظام وأذوناته.

مجموعات الحملات	إنشاء، تحديث، حذف، عرض، تنفيذ، معلمات جهة الاتصال، المنطقة الزمنية، التقارير التاريخية	يمكن للمستخدمين إدارة جميع جوانب مجموعات الحملات، بما في ذلك معلمات جهة الاتصال والمناطق الزمنية والتقارير التاريخية. يمكن تعيين الحقوق استنادا إلى أنواع مجموعات معينة مثل تقدمي ملاحظة: إذا قدمت حقوقا للتقرير التاريخي، يمكنك عرض مجموعات الحملات في تقارير بيتا التاريخية. ينطبق هذا على تقارير الملخص والتفاصيل ومعاودة الاتصال.
حملة	إنشاء، تحديث، حذف، عرض، تنفيذ، معلمات الأعمال، نصوص الخادم، إستراتيجية اختيار جهة الاتصال، جدول CSS، جدولة وقت التشغيل، قائمة جهات الاتصال، إدارة جهات الاتصال، مزامنة، ملخص الحملة، SMS لوحة متكاملة، المنطقة الزمنية، التسلسل، العطلات، منشئ التعبير، هدف الحملة، جدولة وضع الاتصال، لوحة البريد الإلكتروني، محرر قوالب IVR، نتائج الاتصالات الهاتفية، تكوين الذكاء الاصطناعي، حد جهة الاتصال، إعدادات المتصل، التقارير التاريخية	يمكن للمستخدمين إدارة جميع التفسيرات المتعلقة بالحملة وتنفيذ إجراءات مثل عرض التقارير التاريخية وإعدادات تقادم الإدارة لطلب الامتثال. يمكن أن تنطبق الحقوق على جميع الحملات أو حملات محددة. ملاحظة: إذا قدمت حقوقا للتقرير التاريخي، يمكنك عرض الحملات على تقارير بيتا التاريخية. ينطبق هذا على تقارير الملخص والتفاصيل ومعاودة الاتصال.
الأعمال الخارجية - تعال	إنشاء، تحديث، حذف، عرض	يسمح للمستخدم بتحديد وإدارة busi- نتائج NESS ، مع حقوق خاصة لنتائج الأعمال الأم.
استراتيجية الاتصال	إنشاء، تحديث، حذف، عرض	يسمح للمستخدم بإدارة كيفية الاتصال

		يتم التعامل مع الاستراتيجيات داخل النظام. يمكنك أيضا توفير إستراتيجيات الاتصال الافتراضية.
بارامترات التطبيق	تحديث، عرض	يسمح للمستخدم بتعديل ومراقبة معلمات التطبيق على مستوى النظام.
امتثال	رفع	يسمح للمستخدم بتحميل جهات الاتصال المتعلقة بالامتثال، مثل قوائم عدم الاتصال (DNC) وقوائم DNC الوطنية.
المنطقة الزمنية	تحديث، عرض	يسمح للمستخدم بتحديد متطلبات المنطقة الزمنية لطلب الامتثال.
العطل	إنشاء، تحديث، حذف، عرض	يسمح للمستخدم بتحديد وإدارة جداول hol- iday لعمليات cam- paign.
التحميل العالمي	عرض، تكوين	يسمح للمستخدم بإعداد وإدارة عمليات تحميل جهات الاتصال العالمية.
قوانين الولاية	إنشاء، تحديث، حذف، عرض	يسمح للمستخدم بإدارة قواعد الامتثال للطلب المستندة إلى قانون الولاية.
تشكيل الوضع	إنشاء، تحديث، حذف، عرض	يسمح للمستخدم بتكوين وإدارة أوضاع الاتصال المختلفة ، مثل SMS أو البريد الإلكتروني.
الرابط	تحديث، عرض، إنشاء، حذف	يسمح للمستخدم بإدارة عناوين URL المستخدمة داخل النظام.
التقارير	منظر	يسمح للمستخدم بعرض تقارير النظام الخاصة بالصور والمجموعات والوكلاء، بما في ذلك التقارير التاريخية. أنت

		تحتاج إلى تحديد واحد أو أكثر لعرض قسم بيتا التاريخي في الجزء الأيمن.
التنبيه	تحديث، عرض	يسمح للمستخدم بتنبيهات عمر الإدارة التي تم تكوينها في التطبيق.
الولاية / المنطقة / الرمز البريدي	حفظ، حذف، تحميل، عرض	يسمح للمستخدم بإدارة تكوينات الدولة والمنطقة والرمز البريدي.
عدادات محاولة RPC	عرض، حفظ	يسمح للمستخدم بتعقب عدادات محاولة إعادة المحاولة وتحديثها.
البريد الإلكتروني	إنشاء، تحديث، حذف، عرض	يسمح للمستخدم بإدارة حسابات البريد الإلكتروني ، مثل SMTP و POP3 و IMAP تفاصيل الخادم.
SMS	إنشاء، تحديث، حذف، عرض	يسمح للمستخدم بإدارة تكوينات SMS، مثل عناوين IP لخادم البوابة وتفاصيل المصادقة.
البعد	إنشاء، تحديث، حذف، عرض	يسمح للمستخدم بأبعاد نظام الرجولة.
ملف التعريف	إنشاء، تحديث، حذف، عرض	يسمح للمستخدم بإدارة الملفات الشخصية المستخدمة لتحميل جهات الاتصال وتنظيف التحميلات.
القائمة الموحدة	تمكين	يسمح للمستخدم بتمكين الحملات كحملات قائمة موحدة.
ترخيص	منظر	يسمح للمستخدم بعرض معلومات الترخيص.
خدمة الويب	الوصول إلى المنح	يسمح للمستخدم بمنح حق الوصول إلى واجهات برمجة تطبيقات خدمة الويب.
إعادة تعيين الوكيل	منظر	يسمح للمستخدمين بعرض وإدارة إعادة تعيين الوكلاء.
حملة تصدير/استيراد	منظر	يوفر القدرة على عرض وإدارة

		وظيفة التصدير / الاستيراد للحملات.
حملة القط - إيجوري	إنشاء، تحديث، حذف، عرض	يسمح للمستخدمين بإدارة فئات الحملات، بما في ذلك إنشائها وتحديثها وحذفها وعرضها.
إعدادات CPaaS	إنشاء، تحديث، حذف، عرض	يسمح بإدارة إعدادات CPaaS، بما في ذلك الإنشاء والتحديثات والحذف وعرض تفاصيل التكوين.
مصمم البرنامج النصي	ممكن	يمنح حق الوصول إلى أداة مصمم البرامج النصية ويسمح باستخدامها.
تنبيهات النظام	عرض، تحديث	يسمح للمستخدمين بعرض وتحديث تنبيهات النظام لتحسين النظام والإيجار الرئيسي.
معايير الأعمال العالمية	عرض، إنشاء، حذف	يمنح القدرة على إدارة معلمات الأعمال العالمية من خلال عرضها وإنشائها وحذفها.
بنك التعمير الصيني	إنشاء، تحديث، حذف، عرض	يسمح للمستخدم بإدارة إعدادات CCB com- prehensive.
تكوين المتصلين	عرض، تكوين	يسمح بعرض إعدادات نظام المتصل وتحديدها.
استخراج البيانات	إنشاء، تحديث، حذف، عرض	يسمح بإنشاء وتحديث وحذف وعرض عمليات استخراج البيانات وتكوينها.
مقاييس الأداء	منظر	يسمح للمستخدم بعرض مقاييس الأداء عبر مختلف مكونات النظام.
حماية معلومات تحديد الهوية الشخصية	عرض، تحديث	يسمح للمستخدمين بعرض حماية معلومات تحديد الهوية الشخصية وتحديثها

		إعدادات لضمان أمان البيانات.
رقمي	إنشاء، تحديث، حذف، عرض	يسمح للمستخدمين بإدارة القنوات الرقمية ، بما في ذلك إنشاء التكوينات وتحديثها وحذفها وعرضها.
الوكلاء	إنشاء التقارير التاريخية وتحديثها وحذفها وعرضها	يسمح للمستخدم بإدارة وكلاء العمر Tab في التقارير. إذا قدمت حقوقا للتقرير التاريخي، يمكنك عرض الحملات على تقارير بيتا التاريخية. ينطبق هذا على تقارير الملخص والتفاصيل ومعاودة الاتصال.

لإبطال حقوق دور ما، يمكنك إلغاء تحديد خانة الاختيار المناسبة للخيار الخاص به.

مصمم البرنامج النصي

مصمم البرنامج النصي هو أداة برمجة نصية تساعدك في تكوين أدلة المكالمات. تعرض الصفحة ثلاث

علامات تبويب: "قائمة" و"نموذج" و"تقرير".

توفر القائمة Tab في صفحة مصمم البرنامج النصي Home المعلومات التالية:

- النموذج: يعرض اسم النموذج كارتباط قابل للنقر. سيؤدي النقر فوقه إلى فتح النموذج المحدد في النموذج Tab للتحرير.
- اسم الحملة: يشير إلى الحملة التي يتم إنشاء النموذج بموجبها.
- دليل المكالمة: يحدد ما إذا كان النموذج مصمما كدليل مكالمات أم لا. يتضمن هذا العمود خانة اختيار، يتم تحديدها إذا تم إعداد النموذج كدليل مكالمة.

دليل المكالمات

دليل المكالمات هو مرفق يساعد الوكيل الذي لديه أسئلة محددة مسبقا على تقديمها إلى جهة اتصال عند إجراء مكالمة. بناء على الإجابات ، يمكن للوكيل إما المتابعة إلى السؤال التالي أو طرح سؤال تكميلي ينطلق من السؤال السابق. يمكنك تكوين مجموعة من الأسئلة والإجابات والأسئلة الإضافية ليستخدمها الوكلاء.

حملة

من القائمة اليمنى، انتقل إلى مصمم البرنامج النصي.

حدد حملة وحدد الحملات المتاحة من مجموعات الحملات المعروضة، وأرفق نماذج الاستبيان أو استبدلها، وقم بتكوين معلمات لدليل المكالمات.

يتم عرض جميع مجموعات الحملات المتاحة في الجزء الأيمن من الشاشة. انقر على أي مجموعة حملات لاستبعاد عرض جميع الحملات المرتبطة بهذه المجموعة. يمكنك أيضا استخدام مربع البحث للبحث عن الحملات.

يتم عرض تقرير دليل المكالمات كمخطط وكجدول . يوضح كلا العرضين عدد اللباقة التي استخدم الوكلاء دليل المكالمات عليها.

للانتقال إلى تقارير أكثر تفصيلا، انقر فوق اسم الحملة في عرض الجدول أو المخطط المعروض للحملة في عرض المخطط. ويقدم كلا الرأيين تقريرين مفصلين.

قم بتنفيذ الخطوات التالية:

1. حدد مجموعة حملات من القائمة.
2. حدد دليل المكالمات من القائمة المنسدلة.
3. حدد اسم نموذج لتعيينه لدليل الاتصال هذا.

شكل

يمكن للمسؤول إنشاء مجموعة من الأسئلة المعرفة مسبقا وإرفاقها في نموذج. باستخدام أداة النماذج، قم بإنشاء أسئلة وكتابة شروط للأسئلة وربط سؤال بآخر بناء على استجابة العميل. يمكنك كتابة دالة JavaScript أو استخدام وظيفة JavaScript مضمنة.

قم بتنفيذ الخطوات التالية:

1. حدد حملة من القائمة.
2. انتقل إلى النموذج Tab لإنشاء نموذج. عناصر الشكل التالية متاحة للتشكيل:
   a. المتغيرات العالمية
   b. كتلة البرنامج النصي
   c. المدقق المسبق
   d. نص
   e. اختيار الخيار
   f. خانة الاختيار
   g. اختر من القائمة
3. قم بتكوين وظيفة حقل الأعمال والمتغير العام وحقل السؤال والمكتبة. لمزيد من المعلومات، راجع نموذج دليل المكالمات.

تسلسل السؤال

يساعد تكوين دليل الاتصال الوكيل على التعامل مع مكالمة العميل بطريقة مناسبة ومنظمة. بدءا من رسالة الترحيب ، والحصول على التفاصيل ، ثم التوقيع برسالة وداع ، يمكن تحقيق كل ذلك عن طريق تسلسل الأسئلة بشكل صحيح. لمزيد من المعلومات، راجع تسلسل الأسئلة.

نسخ نموذج

انقر على نسخ لنسخ هذا النموذج إلى حملات أخرى ضمن مجموعة الحملات هذه. عند نسخ نموذج إلى حملات أخرى، تأكد من مزامنة حقول النشاط التجاري التي تم إنشاؤها في الحملات مع حقول النشاط التجاري التي قمت بتهيئتها في النموذج.

ملاحظة: لا يمكنك نسخ النماذج عبر مجموعات الحملات.

1. حدد الحملة من القائمة المنسدلة تحديد حملة التي تريد نسخ هذا النموذج إليها. أدخل اسما فريدا في حقل اسم النموذج. انقر فوق إنشاء لإنشاء نموذج.
2. انقر فوق حذف لحذف نموذج. انقر فوق موافق في نافذة التأكيد المنبثقة.
3. حدد نموذج جديد من القائمة المنسدلة لإنشاء نموذج جديد أو حدد النموذج المطلوب لتحرير نموذج موجود.

وظائف المكتبة

يوفر مدير الحملة قائمة بوظائف JavaScript المضمنة. يمكنك أيضا إنشاء جافا سكريبت مخصصة في كتلة البرنامج النصي.

اسحب وظائف المكتبة وأفلتها من الجزء الأيمن إلى حقل القيمة. تنسيق وظيفة المكتبة هو
تكسمل. (اسم الوظيفة). على سبيل المثال ، txml. إلىلوير ("الذهب"). استخدم

وظائف المكتبة للحقول التالية:

- تعيين قيمة
- نص المكالمة
- شرط منطقي
- حقل القيمة
- منطقة النص

يدعم التطبيق وظائف المكتبة التالية:

- صغيره
- الاحرف الكبيره
- شيك فارغ

- التحقق من عدد صحيح
- سلسله

شكل

المتغيرات العالمية

يمكنك تعيين قيم للمتغيرات العمومية واستخدامها في نموذج دليل الاتصال.

ملاحظة:
هذه ميزة اختيارية.
المتغيرات العامة حساسة لحالة الأحرف

يوفر مدير الحملة متغيرات عمومية مضمنة. تأتي هذه المتغيرات بدون قيم افتراضية. يجب عليك تعيين قيم لها أثناء وقت التشغيل. لا يمكنك تحرير أو حذف أسماء المتغيرات العامة هذه.

- Sys_ID
- Sys_Fname
- Sys_Lname
- Sys_DOB
- Sys_Gender
- Sys_PhoneNumber
- Sys_Email
- Sys_AppointmentDate
- Sys_AppointmentTime
- Sys_LCMKey

لإنشاء متغير عمومي:

1. انقر فوق المتغير العمومي من الجزء الأيمن.
2. أدخل مفتاحا وقم بتعيين قيمة . على سبيل المثال ، يمكن أن يكون نوع الحساب هو المفتاح ويمكن أن يكون الذهب هو القيمة.
3. انقر فوق إضافة لإضافة المزيد من المتغيرات العامة.
4. انقر فوق حذف لحذف متغير عام.

   ملاحظة: يمكنك حذف المتغيرات العامة التي قمت بإنشائها فقط. لا يمكنك حذف المتغيرات العمومية المضمنة المسرودة.
5. انقر فوق إزالة في أعلى يسار هذا القسم لحذف جميع المتغيرات العامة.

كتلة البرنامج النصي

يمكنك كتابة أو استخدام دالة JavaScript لإجراء العمليات الحسابية أو استدعاء خدمة ويب REST API. يمكنك استخدام أي وظيفة برنامج نصي في حقول الشرط أو تعيين قيمة أو نص المكالمة. يمكنك قراءة المتغيرات العامة في البرنامج النصي، ولكن لا يمكنك إعادة تعيين القيمة إلا إذا كانت من النوع غير البدائي.

ملاحظة:
a. يجب أن تكون أسماء متغيرات البرنامج النصي وأسماء المتغيرات العامة في البرنامج النصي فريدة.
b. مكونات ActiveX واستدعاء AJAX غير مدعومين في كتلة البرنامج النصي. قم بتنفيذ

الخطوات التالية:

1. قم بسحب وإسقاط كتلة البرنامج النصي في الجزء الأيمن لعرض الشاشة.
2. أدخل نص رمز البرنامج النصي إذا كان نصا برمجيا جديدا، أو انسخه والصقه من برنامج نصي موجود.
3. انقر فوق الزر إزالة لمسح البرنامج النصي.

نص شكر لك

عند اكتمال التدفق بالكامل ، يمكن للوكيل تسجيل الخروج بأي رسالة - شكرا لك أو رسالة ترويجية. يمكنك أيضا وضع علامة على حقل عمل (على سبيل المثال، الاسم الأول أو اسم العائلة).

مجالات العمل

تتم تعبئة جميع حقول الأعمال المرتبطة بإحدى الحملات في هذا القسم. من الجزء الأيمن، قم بسحب حقول العمل وإفلاتها في حقول القيمة لتخزين حقول العمل للشروط. [BFLD. BusinessFieldName] هو التنسيق الخاص بحقل الأعمال.

حقول السؤال

يتم ملء كافة حقول الأسئلة التي تم إنشاؤها لهذا النموذج هنا. أضف أي عدد من حقول الأسئلة (الإجابة التي تلقيتها لهذا السؤال) في كتلة سؤال. يمكنك استخدام حقول الأسئلة في منطقة النص أو Anywhere في حقول الشروط. من الجزء الأيمن، قم بسحب حقول الأسئلة وإفلاتها لتعيين هذه الإجابة أو تخزينها للشرط المحدد.

ملاحظة
a. تستخدم السلسلة بشكل عام كنوع بيانات لحقل السؤال. إذا كنت تريد استخدام نوع بيانات آخر غير السلسلة ، فاستخدم وظائف تحليل JavaScript المقابلة مثل parseInt () ، parseFloat () ، إلخ.
b. قيم حقل السؤال حساسة لحالة الأحرف.

يؤدي تمرير مؤشر الماوس فوق جزء الأسئلة إلى عرض عدد كبير من الخيارات التي يمكنك ممارستها:

1. انقر فوق نسخ لنسخ سؤال.
2. انقر فوق لصق للصق سؤال منسوخ من الحافظة.

3. انقر فوق تجاهل لتجاهل السؤال المنسوخ من الحافظة.
4. اضغط باستمرار على السؤال واسحبه لنقل السؤال إلى موضع مختلف - على سبيل المثال، من السؤال الثالث إلى السؤال الخامس.
5. انقر فوق حذف لحذف سؤال. انقر فوق موافق لحذف مربع الحوار وتجاهله.

الاختيار من متعدد

يمكنك أيضا تكوين سؤال يحتوي على إجابات متعددة. يمكنك سرد الإجابات التي يحددها الوكيل من سطح المكتب الخاص به كما يحدد العميل. على سبيل المثال ، تحتوي الحملة على سؤال حول الأصول التي يمتلكها cus- tomer مثل Home, CAR, دراجة نارية ، وما إلى ذلك. يمكن للوكيل تحديد أصول متعددة يحتفظ بها العميل.

خانة الاختيار

يمكنك استخدام أسئلة عرض خانة الاختيار من نوع نعم أو لا للعميل. يمكنك تكوين التطبيق للإشارة إلى تحديد خانة الاختيار تعني نعم وعدم التحديد يعني لا.

1. اسحب خانة الاختيار وأفلتها في الجزء الأيمن لعرض الشاشة.
2. تابع العملية لإنشاء نموذج.

اختر من قائمة

يمكنك استخدام "اختيار من قائمة" وطرح الأسئلة حيث تكون الإجابة في قائمة. يختار العميل إجابة من الخيارات المتوفرة. إذا لم تكن الإجابة الواردة في القائمة، فيمكن إضافتها ديناميكيا إلى القائمة بواسطة العامل.

1. اسحب القائمة اختر من قائمة في الجزء الأيمن لعرض الشاشة وأفلتها .
2. تابع العملية لإنشاء نموذج.

تسلسل السؤال

يساعد تكوين دليل الاتصال الوكيل على التعامل مع مكالمة العميل بطريقة مناسبة ومنظمة. بدءا من رسالة الترحيب ، والحصول على التفاصيل ، ثم التوقيع برسالة وداع ، يمكن تحقيق كل ذلك عن طريق تسلسل الأسئلة بشكل صحيح.

قم بتوسيع السؤال لفتح قسم التسلسل. يمكنك أيضا التحقق من صحة بعض المعلومات التي تحصل عليها من العميل.

على سبيل المثال ، يمكنك التحقق من صحة رقم حساب إذا كان الحساب صالحا ، ويجب تكوين دليل الاتصال للسؤال التالي.

يجب أن يلمح دليل المكالمات إلى الوكيل للإبلاغ عن رقم العميل غير الصالح وإسقاط المكالمة. يمكن استخدام الشروط الموضحة للتحقق من صحة المعلومات التي قدمها العميل.

باستخدام هذه الشروط، يمكن للمستخدمين التحقق من صحة كل من أنواع البيانات الرقمية والسلسلة. تتوفر الشروط التالية:

- يساوي بالضبط
- أكبر من
- أكبر من أو يساوي
- أقل من
- أقل من أو يساوي
- لا يساوي
- يبدأ ب
- ينتهي ب
- يحتوي على

ملاحظة: عند إجراء وظائف حرف البدل يبدأ ب ، وينتهي ب ، ويحتوي على بادئة ولاحقة السلسلة بعلامة النسبة المئوية. على سبيل المثال، ٪searchvalue٪.

بعد التحقق من الصحة، يمكنك تكوين تسلسل مختلف يعتمد على استجابة العميل. لديك الخيارات التالية لتكوين تسلسل السؤال:

- الانتقال إلى السؤال التالي: حدد هذا الخيار للانتقال إلى السؤال التالي. في القائمة المنسدلة تحديد سؤال، حدد السؤال التالي.
- إعادة التعيين والانتقال إلى السؤال التالي: حدد هذا الخيار لطرح السؤال التالي على عميل من خلال إعادة تعيين الإجابات السابقة للأسئلة السابقة. في القائمة المنسدلة تحديد سؤال، حدد السؤال التالي ليتم اتباعه بعد إرسال هذا السؤال.
- تعيين قيمة: حدد هذا الخيار لتعيين قيمة لمتغير عام. في القائمة المنسدلة تحديد متغير، حدد المتغير العام الذي تريد تعيين قيمة له. في الحقل المجاور ، استخدم حقل عمل أو حقل سؤال (الإجابة التي تلقيتها لهذا السؤال) أو دالة JavaScript أو حتى متغير عام كقيمة عن طريق السحب والإفلات في هذا الحقل. يمكنك أيضا إعطاء قيمة مخصصة. من خلال تعيين قيمة جديدة لمتغير عمومي ، تتم إزالة القيمة القديمة من الذاكرة ويتم أخذ القيمة الجديدة. بعد تعيين قيمة لمتغير عام، حدد الخيار التالي الذي تريده من القائمة المنسدلة التالية.
- إنهاء الجلسة: حدد هذا الخيار لإنهاء هذه الجلسة. بتحديد هذا الخيار، تتوقف الجلسة بعد إرسال هذا السؤال. في القائمة المنسدلة تحديد ترتيب، حدد موضع عمل أو اتصال هاتفي. يمكنك تكوين رسالة إنهاء الجلسة مثل شكرا على المشاركة لكي يقرأها الوكيل على العميل.
- نص المكالمة: حدد هذا الخيار للاتصال بدالة JavaScript. أدخل اسم دالة البرنامج النصي في الحقل المجاور لإكمال هذا الإجراء. من خلال تحديد هذا الخيار، يمكنك تنفيذ إجراءات مخصصة مثل الاتصال بخدمة ويب والتحقق من الصحة وما إلى ذلك. حدد الخيار التالي الذي تريده من الخيار التالي

القائمة المنسدلة. لا يمكنك إرجاع قيمة من الدالة JavaScript.

- انقر فوق حفظ لحفظ هذا النموذج.

ملاحظة: يمكنك حفظ نموذج دون الحاجة إلى معالجة حقلي السؤال أو الشرط. أدخل اسم النموذج ووصفه لحفظ نموذج. يمكنك فتح نموذج موجود لإنشاء أسئلة وإضافة شروط لاحقا.

تقرير دليل المكالمات

يتم عرض تقرير دليل المكالمات كمخطط وكجدول . يوضح كلا العرضين عدد اللباقة التي استخدم الوكلاء دليل المكالمات عليها. انقر على اسم الحملة في عرض الجدول أو المخطط للانتقال لأسفل إلى تقارير أكثر تفصيلا.

قم بتنفيذ الخطوات التالية:

1. حدد مجموعة حملات من القائمة.
2. حدد دليل المكالمات من القائمة المنسدلة.
3. حدد اسم نموذج لتعيينه لدليل الاتصال هذا.

استطلاع المكالمات بالساعة

يعرض استطلاع المكالمات بالساعة استخدام دليل المكالمات حسب الحملة بالساعة.

تعرض هذه الصفحة التقرير جميع جهات الاتصال مع عدم الإجابة على الأسئلة ويتضمن التقرير معلمات fol-lowing:

الحقل	الوصف
اسم الحملة	اسم الحملة التي يتم تقديم تقرير لها.
معرف الوكيل	الوكيل الذي يستخدم دليل الاتصال هذا.
إل سي إم كي	إنه معرف فريد لتحديد محاولة مكالمة لجهة اتصال.
رقم الاتصال	رقم الاتصال الذي تم الوصول إلى العميل من خلاله.
النشاط في	تاريخ ووقت استخدام دليل المكالمات.
إجمالي الأسئلة التي تمت الإجابة عليها	عدد الأسئلة التي أجاب عليها العميل أثناء التفاعل.

تنبيهات

تعمل التنبيهات كإشعارات للحملات والأحداث على مستوى النظام. يتم إنشاء تنبيهات على مستوى النظام من خلال مراقبة المكونات المختلفة. بالإضافة إلى عرض تنبيهات الاستثناءات على مستوى المكون على وحدة التحكم، يرسل التطبيق أيضا رسائل بريد إلكتروني إلى المستلمين الذين تم تكوينهم. تلعب هذه التنبيهات دورا حاسما في

استكشاف أخطاء التطبيق وإصلاحها. يقدم هذا القسم نظرة عامة على التنبيهات ويحدد الإعدادات المختلفة لزيادة فعالية هذه الميزة إلى أقصى حد.

باستخدام بروتوكول إدارة الشبكة البسيطة (SNMP)، يتم تسجيل الاستثناءات إلى عنوان أو منفذ IP مستلم تم تكوينه. هناك العديد من الخيارات المتاحة لتنبيه المستخدم.

إعلامات النظام

يحتوي قسم النظام على جميع التكوينات الضرورية لمراقبة المكونات المختلفة ونقل الاستثناءات كإشعارات.

إعلامات النظام

يمتلك مدير الحملة القدرة على إرسال الفخاخ SNMP من أي مكونات أساسية تمت تهيئتها باستخدام SNMP (بروتوكول إدارة الشبكة البسيط). عند وقوع حدث تم تكوينه ، يرسل المشارك المعني تنبيها إلى قائمة تطبيقات المراقبة التابعة لجهات خارجية. تشتمل التنبيهات على رمز الحدث والوصف. يمكنك تكوين ما يصل إلى ثلاثة تطبيقات مراقبة تابعة لجهات خارجية لتلقي هذه المعلومات. يحتوي مدير الحملة على جهاز استقبال SNMP مدمج يعمل أيضا كتطبيق مراقبة ثالث لتطبيقات المراقبة الثلاثة المسموح بها. يمنحك استخدام هذا التطبيق كأحد تطبيقات المراقبة التابعة لجهات خارجية ميزة إخطار الأحداث على صفحة مدير الحملة Home.

عندما يكتشف أحد الوكلاء حالة إنذار، يقوم العامل بما يلي:

- يسجل معلومات حول وقت الحالة ونوعها وشدتها
- ينشئ رسالة إعلام، ثم يرسلها إلى مضيف IP معين يتم إرسال إشعارات SNMP كواحد مما يلي:
- الفخاخ - رسائل غير موثوقة ، والتي لا تتطلب إقرارا بالاستلام من رجل SNMP.
- Informs - رسائل موثوقة ، يتم تخزينها في الذاكرة حتى يصدر مدير SNMP ردا. يستخدم Informs موارد نظام أكثر من الملائمات.

لاستخدام إعلامات SNMP على نظامك، يجب تحديد مستلميها. يشير هؤلاء المستلمون إلى المكان الذي يتم توجيه إعلامات مسجل الشبكة إليه. بشكل افتراضي، يتم تمكين جميع الإعلامات، ولكن لا يتم تحديد أي مستلمين. حتى تقوم بتحديد المستلمين، لن يتم إرسال أي إشعارات.

إعلام

يعرض قسم الإعلام عدد أحداث التنبيه. تتيح لك أيقونة Disfall All رفض جميع الملاحظات دفعة واحدة. استخدم مربع البحث لملء النتائج من عمودي اسم الحملة وحدث التنبيه، استنادا إلى سلسلة البحث. يمكنك أيضا رفض الإشعارات الفردية بالنقر على رمز التجاهل مقابل كل إشعار.

انتقل إلى تنبيه > نظام > انتقل لعرض الإعلام.

الإعدادات

استخدم الإعدادات Tab للتحكم في جميع المكونات والأحداث المحددة ضمن كل مكون تنوي مراقبته.

1. قم بتوسيع أي مكون لرؤية رمز حدث التنبيه المدرج وحدث التنبيه.
2. لمراقبة الأحداث في أحد المكونات، يقوم TURN بتشغيل تمكين المكونات . فقط في حالة تشغيل مفتاح التبديل هذا، يبدأ التطبيق في مراقبة السجلات للأحداث المحددة داخل المكون ويرسل إعلامات.
3. لمراقبة أحداث معينة وتلقي التنبيهات، TURN تمكين مفتاح التشغيل للحدث المحدد.
4. تأكد من إكمال هذا التمرين لجميع المكونات التي تحتاج إلى مراقبتها.

المكونات	**Code** (الرمز)	رموز التنبيه من
LCMFeedEngine	2	2.10000
LCMContactRescheduler	3	3.10000
LCMGenericService	4	4.10000
LCMScritpEngine	5	5.10000
LCMRخدمة النقل	6	6.10000
LCMLicenseManager	7	7.10000
LCMContactsUploader	8	8.10000
LCMScriptDesigner	9	9.10000
LCMالخدمة الإلكترونية	10	10.10000
LCMGlobalUploader	12	12.10000
LCMComplianceUploader	13	13.10000
LCMAgentStateMachineالبراعة	14	14.10000
LCMTenantService	15	15.10000
LCMITREngine	16	16.10000
LCMReportsByMail	18	18.10000
LCMAlerter	19	19.10000
CRMConnector	20	20.10000
المسجل	21	21.10000
LCMCampaignECT	25	25.10000
LCMEmailEngine	26	26.10000

إعدادات البريد الإلكتروني

يمكن إرسال التنبيهات المدرجة بواسطة SNMP Receiver إلى مستلمين محددين عبر البريد الإلكتروني. يساعد هذا المستلمين في استكشاف أحداث معينة وإصلاحها.

لإرسال إشعار عبر البريد الإلكتروني:

1. انتقل إلى إعدادات التنبيهات > النظام > الإشعار >البريد الإلكتروني.
2. قم بتمكين مفتاح إشعار البريد الإلكتروني لإرسال الإشعارات عبر البريد الإلكتروني.

ملاحظة: لا يلزم إعادة تشغيل خدمة SNMPReceiver إلا في حالة إيقاف تشغيل مفتاح التبديل هذا أو تشغيله. لا يلزم إعادة التشغيل إذا تم إجراء أي تغييرات في الحقول الموضحة في الخطوات من 2 إلى 4 أدناه.

3. أدخل القيمة في الحقل منع الأحداث المكررة (بالدقائق). يتم استخدامه لمنع تكرار إشعارات التنبيه لنفس الحدث خلال الفترة التي تم تكوينها.

على سبيل المثال، يتم تكوين منع الأحداث المكررة (بالدقائق) ك 15 دقيقة. إذا كان هناك Excep- tion1 في المكون 1 الذي تم تسجيله في الساعة 11.30 صباحا، فلن يتم تسجيل هذا الاستثناء مرة أخرى إذا حدث قبل الساعة 11.45 صباحا.

4. أدخل عنوان البريد الإلكتروني للمستلم. افصل بين عناوين البريد الإلكتروني المتعددة بفاصلة. هذا حقل إلزامي.

ملاحظة: يتم اختيار عنوان البريد الإلكتروني للمرسل من قسم التنبيه ويتم ملؤه في الحقل "من" في رسالة البريد الإلكتروني.

5. أدخل موضوع رسالة إلكترونية. يشكل هذا سطر الموضوع لتنبيهات البريد الإلكتروني المرسلة للاستثناءات. هذا حقل إلزامي.
6. انقر على حفظ.

تطبيق المراقبة

SNMP تراقب خدمة الاستقبال جميع المكونات وتتلقى بيانات الاستثناءات. استنادا إلى مجموعات البريد الإلكتروني ، يتم بعد ذلك إرسال هذه البيانات عبر البريد الإلكتروني. قم بتكوين تطبيق المراقبة لتمكين خدمة جهاز الاستقبال SNMP.

1. انتقل إلى تطبيق التنبيهات > النظام > الإشعار >المراقبة.
2. أدخل اسم التطبيق وعنوان IP والمنفذ.

ملاحظة: SNMP يحتوي ملف تكوين خدمة الاستقبال على خاصيتين SNMPTrapMgrIP و SNMPTrapMgrPort. يجب أن يتطابق IP والمنفذ المذكوران في تطبيق المراقبة مع القيم التي تم تكوينها هنا.

3. انقر على حفظ.
4. إذا كانت لديك تطبيقات أخرى تراقب مدير الحملة، فيمكنك تكوين التفاصيل في التطبيق 2 والتطبيق 3 كما هو مطلوب.

تفاصيل رسالة التنبيه

عندما تقوم تطبيقات الجهات الخارجية المكونة بمراقبة التطبيق، يتم إرسال تنبيهات SNMP إلى تلك التطبيقات بتنسيق معرف الكائن (OID)***: 1.3.6.1.4.1.52914.8.200020***

الرقم	التسمية	تفاصيل
1	ISO	المجموعة التي وضعت هذا المعيار. في هذه الحالة ، هو ISO.
3	منظمة	هذه منظمة.
6	وزاره الدفاع	يشير هذا إلى وزارة الدفاع الأمريكية ، المنظمة التي أنشأت أقدم شكل من أشكال الإنترنت.
1	إنترنت	هذا هو وضع الاتصال ، في معظم الأحيان الإنترنت.
4	عسكري	هذه هي طبيعة التنظيم الخاصة بالشركة المصنعة للجهاز. في هذه الحالة ، هو كيان خاص.
1	المؤسسة	تصنيف الكيان الخاص. في هذه الحالة ، يتم تصنيفها كمؤسسة خاصة.
52914	رقم المؤسسة	رقم المؤسسة للمنتج.
8	معرف المكون	معرف المكون داخل المنتج الذي يتم تحديده. في هذه الحالة ، هناك ثلاثة مكونات. محرك التغذية (المعرف 2) ومعيد جدولة جهات الاتصال (المعرف 3) ورافع جهات الاتصال (المعرف 8).
200020	معرف الحدث	هذا هو معرف الحدث داخل المكون. بالنسبة لجميع الأحداث ، يشير الرقم الأخير 0 إلى الفشل ؛ 1 يشير إلى النجاح.

حقول

حقول	الوصف
اسم المكون	اسم المكون.
رمز حدث التنبيه	يعرض رمز التنبيه حتى.
حدث التنبيه	يعرض اسم حدث التنبيه.
حدث	يعرض التاريخ والوقت عند وقوع حدث ما.
رفض	يسمح لك بتجاهل إشعار.
منع الأحداث المكررة	يتم استخدامه لمنع تكرار إشعارات التنبيه لنفس الحدث خلال الفترة التي تم تكوينها.
موضوع البريد الإلكتروني	يصف موضوع رسالة البريد الإلكتروني.

البريد الإلكتروني للمستلم	عنوان البريد الإلكتروني للمستلم.

مراقب الحملة

تم تصميم تنبيهات الحملة لإرسال تنبيهات إلى المسؤولين حول الإحصائيات المتعلقة بجهات الاتصال لحملات محددة. يساعد هذا المسؤولين على اتخاذ الإجراءات التصحيحية والحفاظ على تشغيل التطبيق في حالة صحية. تأكد من اكتمال أقسام الإعدادات وإعدادات البريد الإلكتروني ومراقبة التطبيق لتلقي تنبيهات الاستثناء. إذا لم تكتمل عمليات التكوين، يتم ملء الرقم المتعلق بجهات الاتصال فقط.

يمكنك تحديد المنطقة الزمنية التي تريد أن تحصل عليها نتيجة مراقب الحملة. حدد المنطقة الزمنية من القائمة المنسدلة، إذا كانت القائمة مرئية. يقوم التطبيق بتحويل التاريخ والوقت استنادا إلى المنطقة الزمنية التي حددها المستخدم ويعرض نتيجة مراقب الحملة. هذا تكوين اختياري. يجب تعيين الخاصية **IsTimeZoneRequiredForFilter** على true في ملف *Service web.config* للحصول على إعادة تحديد Campaign Monitor حسب المنطقة الزمنية.

على سبيل المثال، إذا حدد المستخدم توقيت جرينتش كمنطقة زمنية وكان الخادم في المنطقة الزمنية IST، فسيعرض التقرير بيانات من الساعة 0530 صباحا، نظرا لأن هذا يعادل 00.00 بتوقيت جرينتش.

1. انتقل إلى التنبيهات > الحملة.
2. حدد الحملات والمناطق الزمنية.
3. انقر فوق إظهار السجلات انظر نتائج الشاشة.
4. انقر فوق تصدير لتنزيل البيانات إلى مصنف Excel.
5. حدد الفترة الزمنية المحددة التي تريد نشر التنبيهات فيها. يعرض العمود الأول دائما الفترة الزمنية الحالية ، وبالتمرير لليمين ، يمكنك الانتقال إلى الفترات الزمنية السابقة. يمكنك رؤية الاستثناءات في فترات زمنية مدتها 15 أو 30 دقيقة وساعتان أو ساعتان.
6. إذا لزم الأمر ، استخدم خيار البحث للعثور على سجل حملة معين.
7. يتم تمييز البيانات التي تحتوي على استثناءات بخلفية حمراء. إلى جانب ذلك ، أظهر رمز الإشعار الموجود على رأس التطبيق عدد الاستثناءات. يحدد عمود اسم الحملة أيضا الحملات التي لديها تنبيهات مع تحذير قبل اسم الحملة.
8. انقر فوق الرقم المعروض في أي خلية في الشبكة لفتح قائمة الاستثناءات المنبثقة. يتم سرد أعلى 50 استثناء فقط. انقر فوق الزر "إظهار كافة السجلات " لعرض القائمة بأكملها.

حقول

الحقل	الوصف
اسم الحملة	اسم الحملة
تحميل	عدد جهات الاتصال التي تم تحميلها
تسليم	عدد جهات الاتصال التي تم تسليمها
معالجه	عدد جهات الاتصال التي تمت معالجتها

توقعات الحملة

توقعات الحملة هي ميزة يعرض فيها التطبيق توقعات جهات الاتصال التي يمكن طلبها أو حظرها في الساعات الثلاث القادمة. تعرض صفحة توقعات الحملة علامتي تبويب - توقعات تسليم جهات الاتصال وتوقعات استبعاد جهات الاتصال.

توقعات تسليم جهة الاتصال

تعرض توقعات تسليم جهة الاتصال توقعات العدد المحتمل لجهات الاتصال التي يمكن طلبها في الساعات الثلاث القادمة، بدءا من آخر وقت تم الوصول إليه أو تحديثه. تعرض التوقعات تقسيم البيانات إلى فواصل زمنية مدتها 15 دقيقة.

1. انتقل إلى التنبيهات > توقعات الحملة> توقعات تسليم جهات الاتصال.
2. حدد المنطقة الزمنية التي تريد الحصول على بيانات توقعات تسليم جهة الاتصال لها. يقوم التطبيق بتحويل التاريخ والوقت استنادا إلى المنطقة الزمنية التي حددها المستخدم ويعرض بيانات توقعات تسليم جهة الاتصال. هذا تكوين اختياري. يجب تعيين الخاصية IsTimeZoneRequiredForFilter إلى true في ملف web.config Service للحصول على توقعات تسليم جهات الاتصال حسب المنطقة الزمنية.

   على سبيل المثال، إذا حدد المستخدم توقيت جرينتش كمنطقة زمنية وكان الخادم في المنطقة الزمنية IST، فسيعرض التقرير بيانات من الساعة 0530 صباحا، نظرا لأن هذا يعادل 00.00 بتوقيت جرينتش.
3. تعرض توقعات تسليم جهات الاتصال جهات الاتصال الجديدة المتاحة للتسليم ضمن العمود جديد لكل حملة مدرجة. ضمن الأعمدة المشار إليها حسب الوقت في فواصل زمنية مدتها 15 دقيقة، يعرض التطبيق عدد جهات الاتصال المجدولة ليتم تسليمها وفقا لاستراتيجية تحديد جهات الاتصال (CSS) التي تم تكوينها.
4. قم بتوسيع كل حملة لرؤية تقسيم CSS لجهات الاتصال التي يتم تسليمها لكل فاصل زمني. يتم حساب جهات الاتصال مرة واحدة فقط مقابل الشرط الأول حتى لو استوفت شروطا متعددة.

   على سبيل المثال، افترض أنك قمت بتحميل جهة اتصال واحدة تستوفي شرطين – الشرط 1 والشرط 2 إذا استوفت جهة الاتصال هذه كلا الشرطين، فإن توقعات التسليم تحسب جهة الاتصال هذه مقابل الشرط الأول فقط. على الرغم من أن جهة الاتصال هذه تحقق الشرط الثاني أيضا ، إلا أن العد مقابل الشرط الثاني يظهر على أنه صفر.

توقعات استبعاد جهات الاتصال

تعرض توقعات استبعاد جهات الاتصال توقعات ملخصة للعدد المحتمل لجهات الاتصال التي يمكن استبعادها من الاتصال بها خلال الساعات الثلاث القادمة، بدءا من آخر وقت تم الوصول إليه أو تحديثه.

1. انتقل إلى التنبيهات > توقعات الحملة> توقعات استبعاد جهات الاتصال.
2. حدد المنطقة الزمنية التي تريد بيانات توقعات استبعاد جهات الاتصال لها. يقوم التطبيق بتحويل التاريخ والوقت استنادا إلى المنطقة الزمنية التي حددها المستخدم ويعرض بيانات توقعات استبعاد جهة الاتصال. هذا تكوين اختياري. يجب تعيين الخاصية IsTimeZoneRequiredForFilter إلى true في ملف Service web.config للحصول على نتيجة توقعات استبعاد جهات الاتصال حسب المنطقة الزمنية.

على سبيل المثال، إذا حدد المستخدم توقيت جرينتش كمنطقة زمنية وكان الخادم في المنطقة الزمنية IST، فسيعرض التقرير بيانات من الساعة 0530 صباحا، نظرا لأن هذا يعادل 00.00 بتوقيت جرينتش.

3. حدد الحملة لعرض البيانات الخاصة بالحملة .
4. انقر على تصدير لتنزيل تقارير توقعات استبعاد جهات الاتصال.

حقول

حقول	الوصف
اسم الحملة	اسم الحملة.
إجمالي جهات الاتصال	عدد إجمالي جهات الاتصال المفتوحة في بداية اليوم. تشمل جهات الاتصال هذه جهات الاتصال الجديدة والمعاد جدولتها. وتزداد هذه الأرقام عند تحميل جهات اتصال جديدة؛ ولا تتناقص عند طلب جهات الاتصال / إعادة جدولتها / تغيير الحالة من مفتوح. ساعات التنبؤ المكونة ليس لها أي تأثير على هذا الرقم.
فتح جهات الاتصال	جهات الاتصال الإجمالية المتاحة للاتصال بها من أجل حملة الاستجابة. تشمل جهات الاتصال هذه جهات الاتصال الجديدة والمعاد جدولتها. ينقسم هذا العمود إلى ما يلي: إجمالي - يعرض العدد الإجمالي لجهات الاتصال المفتوحة ل Cam- paign. يتغير الرقم ديناميكيا - يزداد عند تحميل / إعادة جدولة con- tacts وينقص عند الطلب / مغلق أو تم تغيير الحالة من مفتوح. تم التحميل اليوم - لعرض عدد جهات الاتصال المفتوحة التي تم تحميلها خلال اليوم الحالي للحملة.
جهات الاتصال المتاحة	عدد جهات الاتصال المفتوحة التي يمكن طلبها أو الساعات الثلاث التالية. ملاحظة: يحتوي رأس العمود على المدة التي تم تكوينها في خاصية web.config الخاصة بمكون الخدمة Exclu- sionPredictionInHours. إذا كانت الساعتان المكونتان هنا ساعتان، عرض الرأس كجهات اتصال متوفرة للساعتين القادمتين. الإجمالي - يعرض العدد الإجمالي لجهات الاتصال المفتوحة للحملة التي سيتم طلبها لليوم الحالي. تم التحميل اليوم - لعرض عدد جهات الاتصال المفتوحة

	تم تحميلها خلال اليوم الحالي ليتم طلبها في نفس اليوم الخاص بالحملة.
تم حظر جهة الاتصال	سرد جهات الاتصال المحظورة.
قانون الولاية	يعرض عدد جهات الاتصال للحملة المحظورة بموجب قانون الولاية.
لا تتصل	يعرض عدد جهات الاتصال للحملة التي تم حظرها بواسطة DNC (عدم الاتصال).
الوطنية لا تتصل	يعرض عدد جهات الاتصال الخاصة بالحملة والتي تم حظرها بواسطة NDNC (عدم الاتصال الوطني).
جهات الاتصال التي تم تسليمها	قائمة بعدد إجمالي جهات الاتصال التي تم تسليمها
استراتيجية اختيار جهات الاتصال (CSS)	يعرض عدد جهات الاتصال للحملة المحظورة بموجب شروط CSS.
طازج	يعرض عدد جهات الاتصال الجديدة للحملة التي تنتظر طلبها لليوم الحالي.
جدول زمني	يعرض عدد جهات الاتصال التي تمت إعادة جدولتها للحملة والتي تنتظر طلبها لليوم الحالي.
الوقت المقدر للانتهاء	هذا هو وقت الانتهاء المقدر لكافة جهات الاتصال القابلة للاتصال في الحملة المراد طلبها. يتم حساب ذلك بناء على بيانات اليوم السابق والحالي لإجمالي السجلات التي تمت معالجتها وإجمالي العمليات التي تمت معالجتها. تلاحظ: إلخ ونسبة الإكمال لا تنطبق على حملات القائمة المشتركة. لا يتم عرض الحملات التي تحتوي على قوائم تتجاوز ساعات التنبؤ في تقرير الاستبعاد، إلا إذا كانت في حالة التنفيذ أو تم تحديدها لتكون في حالة التنفيذ في ساعات التنبؤ.
نسبة الإنجاز	النسبة المئوية لجهات الاتصال التي تم الاتصال بها (من إجمالي عدد جهات الاتصال التي تم تحميلها الخاصة بالحملة) للحملة. الصيغة هي (جهات الاتصال المكتملة * 100) / إجمالي جهات الاتصال. يتم حساب إجمالي جهات الاتصال باستخدام الصيغة التالية: *TotalContacts* = العدد (مفتوح) + العدد (مغلق) + العدد (أخرى)

ادوات

تتضمن قائمة الأدوات وحدة تسجيل المكالمات ووحدة التطهير والأرشفة.

تسمح تسجيلات المكالمات للمستخدمين بالبحث عن تسجيلات كل مكالمة متصلة والوصول إليها. لمزيد من المعلومات ، انقر هنا.

تساعد الأداة المساعدة "مسح وأرشفة" المستخدمين في مسح قواعد بيانات المستأجر تلقائيا. تلغي هذه الأداة الحاجة إلى العمل اليدوي الشاق المرتبط بمثل هذه الأنشطة. على مدى فترة ، مع زيادة استخدام التطبيق ، يزداد حجم قاعدة البيانات بشكل كبير. لمزيد من المعلومات، انقر هنا.

التطهير والأرشفة

تساعد الأداة المساعدة Purge and Archive المستخدمين على إزالة ملفات البيانات من قواعد البيانات تلقائيا. تساعد هذه الأداة في تجنب العمل اليدوي الشاق الذي ينطوي عليه مثل هذه الأنشطة. يؤدي مسح قاعدة بيانات إلى إزالة البيانات التي تحددها من قاعدة البيانات. بعد حذف البيانات ، لا يمكن استردادها.

عند زيادة استخدام التطبيق ، يزداد حجم قاعدة البيانات أيضا بشكل كبير. للحفاظ على حجم البيانات هذا تحت السيطرة لتجنب مشكلات الأداء ، من الضروري أن يكون لدينا خطة قوية للاحتفاظ بالبيانات. الأداة المساعدة Purge and Archive هي أداة تطهير تساعدك على تحقيق أهداف خطة الاحتفاظ بالبيانات الخاصة بك. باستخدام الأداة المساعدة Purge and Archive ، يمكنك فقط مسح البيانات من قواعد البيانات الخاصة بك أو ، بالإضافة إلى ، أرشفة البيانات التي تم مسحها.

يمكنك مسح ملفات البيانات وأرشفتها. إذا اخترت أرشفة البيانات التي تم إزالتها، فحدد مما يلي:

- الأرشفة على حاوية **Amazon S3** أو على مساحة **Drive** مشتركة - يتم تخزين البيانات كملف قيم مفصولة بفواصل (CSV). اصطلاح تسمية الملفات المتبع هو <TableName>_<PurgeDate> بتنسيق <YYYYMMDD>. على سبيل المثال، AuditTrail_20210326.
- الأرشفة على قاعدة بيانات MS SQL أخرى - يجب عليك أولا إنشاء قاعدة بيانات على MS SQL واستخدام اسم قاعدة البيانات هذه لتكوين إعدادات الأرشيف.

الإعدادات

1. انتقل إلى الإعدادات وتأكد من تعيين المسح على تشغيل. لا يمكن للمستخدمين TURN إيقاف تشغيل هذا.
2. قم بتعيين مفتاح الأرشفة إلى إيقاف إذا كنت لا تريد أرشفة البيانات التي تم إزالتها.

ملاحظة: إذا قمت TURN إيقاف تشغيل مفتاح الأرشيف ، فتزيل الأداة المساعدة البيانات التي تم إزالتها نهائيا من قاعدة البيانات. لن تتمكن من الوصول إلى البيانات التي تم إزالتها.

3. حدد نوع الأرشيف المناسب. لمزيد من المعلومات، راجع "نوع الأرشيف" في الصفحة 184.
4. حدد جدولا لنشاط الإزالة من يومي وأسبوعي وشهري .
   a. يوميا - يقوم التطبيق بمسح قاعدة البيانات في وقتي البدء والانتهاء المكونين مرة واحدة يوميا.

      ملاحظة: إذا اخترت الجدول اليومي ، فأكمل حقل الأيام المستبعدة - وهذا اختياري.

   b. أسبوعيا - يقوم التطبيق بمسح قاعدة البيانات في وقتي البدء والانتهاء المكونين مرة واحدة في الأسبوع. إذا قمت بتحديد نوع التشغيل هذا، فحدد يوما من أيام الأسبوع لمسح قاعدة البيانات.

c. شهريا - يقوم التطبيق بتكوين قاعدة البيانات في الوقت الذي تم تكوينه مرة واحدة في الشهر. إذا حددت هذا الخيار، يمكنك تحديد نهاية الشهر لإزالة البيانات في اليوم التقويمي الأخير من الشهر بين وقت البدء ووقت الانتهاء المكونين. إذا كنت تريد أن تتم عملية الإزالة في تاريخ محدد كل شهر، فحدد خيار التاريخ وحدد تاريخا لنشاط التطهير.

ملاحظة: إذا حددت خيار التاريخ وحددت أي تاريخ لا ينطبق على شهر معين، تخطي نشاط الإزالة نهائيا لذلك الشهر. على سبيل المثال، إذا اخترت 30 تاريخا، تخطي نشاط إزالة المحتوى نهائيا لشهر شباط (فبراير).

5. حدد وقت بدء نشاط المسح.
6. حدد وقت انتهاء لنشاط المسح. ينتهي نشاط الإزالة في وقت الانتهاء الذي تمت تهيئته، حتى إذا كانت هناك سجلات معلقة للتطهير. يتم تناول هذه السجلات المتبقية للتطهير في وقت التطهير المقرر التالي.
7. حدد الأيام المستبعدة . باستخدام حقل الأيام المستبعدة، يمكنك تكوين أيام الأسبوع التي لا تريد فيها أن يقوم التطبيق بتنفيذ نشاط التطهير (أو التطهير والأرشفة). يساعد هذا في الاحتفاظ بالبيانات للأيام المستبعدة من التطهير. هذا حقل اختياري. يمكنك تحديد عدة أيام.
8. انقر على حفظ.

مجموعات الجداول

مجموعات الجداول هي القسم الذي يتم فيه سرد جميع جداول المعاملات (فقط تلك التي يمكن إزالتها). يتم سرد الجدول الأساسي وجدول التقارير في علامتي تبويب منفصلتين. يتم سرد الجداول المتوفرة في كل من القسم الأساسي وقسم التقارير بواسطة الأداة المساعدة للمسح. إذا تمت إضافة / حذف أي جدول / حقل في تصحيح مستقبلي ، فإن مثبت التصحيح يتعامل مع هذا - التدخل اليدوي غير مطلوب.

لا تتم معالجة التغيير في نوع البيانات (على سبيل المثال، من int إلى varchar) وتغيير حجم الحقل بواسطة الأداة المساعدة للمسح والأرشفة. يجب عليك تشغيل برنامج نصي يدويا (في قاعدة بيانات الأرشيف) يوفره فريق الخدمات - يغير هذا البرنامج النصي نوع البيانات قبل بدء نشاط الإزالة المجدول التالي.

تعرض مجموعة الجداول المعلمات التالية:

الحقل	الوصف
اسم الجدول	اسم الجدول المتوفر للتطهير. يكون رمز الجدول قبل اسم الجدول باللون البرتقالي إذا كان جدولا معرفا من قبل المستخدم وباللون الرمادي إذا كان جدول نظام. لا يمكنك تعطيل Purge لجدول نظام - عملية التطهير إلزامية وفقا للتهيئة الخاصة بك.
الوصف	وصف البيانات المخزنة في الجدول
أيام الاحتفاظ	عدد الأيام للاحتفاظ بالبيانات في الجدول المحدد. تقوم الأداة المساعدة للمسح والأرشفة بمسح البيانات الأقدم من عدد أيام الاحتفاظ التي تم تكوينها هنا. على سبيل المثال، إذا قمت بتكوين 100 يوم، مسح البيانات الأقدم من 100 يوم (وأرشفتها، إذا تم تكوينها). البيانات التي تم تطهيرها وأرشفتها غير متاحة لأي استخدام

	(الإبلاغ أو غيرها) بمجرد إزالته من جدول قاعدة البيانات. إذا قمت بتكوين 0 (صفر) يوم كاحتفاظ، فستتم إزالة كافة السجلات الموجودة في قاعدة البيانات في نافذة الإزالة المكونة من قاعدة البيانات. تأتي مجموعة الجداول بقيمة افتراضية لأيام الاحتفاظ تبلغ 365 يوما.
الأرشيف	إذا اخترت أرشفة بياناتك في قسم الإعدادات العام، فيمكنك اختيار عدم أرشفة جداول معينة هنا. إذا اخترت عدم أرشفة بياناتك في قسم المجموعات الشائعة، فلن يؤدي تشغيل مفتاح الأرشفة في هذا القسم إلى أرشفة بيانات الجدول.
تطهير	ليس لديك خيار TURN إيقاف الإزالة ضمن قسم الإعدادات الشائعة. لا يزال بإمكانك اختيار عدم إزالة البيانات من جداول معينة نهائيا. TURN إيقاف تشغيل مفتاح التطهير (للجدول المحدد) لجداول محددة. وهذا يضمن عدم مسح البيانات الواردة في هذا الجدول نهائيا حتى وإن كانت أقدم من أيام الاحتفاظ المحددة.
أيام الاحتفاظ بالأرشيف	هذا هو عدد أيام الاحتفاظ بالبيانات المؤرشفة. هذا يختلف عن أيام الاحتفاظ في SI. رقم 3 أعلاه. على سبيل المثال، إذا ذكرت بيانات 365 يوما للاحتفاظ بها، الاحتفاظ بهذه البيانات. تحتفظ أيام الاحتفاظ بالأرشفة بهذه البيانات التي تم نسخها احتياطيا لعدد الأيام المحددة.
تطهير الأرشيف	TURN تشغيل هذا المفتاح إذا كنت ترغب في مسح البيانات "المؤرشفة" بعد أيام الاحتفاظ بالأرشيف.
الإجراءات	يسمح لك بتحرير أيام الاحتفاظ ، و TURN OFF أو ON أرشفة و / أو تطهير ، وتغيير أيام الاحتفاظ بالأرشيف ، و TURN ON / OFF Archive Purge. انقر فوق حفظ في الوضع "تحرير" لحفظ التغييرات أو فوق "إلغاء" للتراجع عن التغييرات.

مراقبة العملية

يعرض قسم مراقبة العملية في الأداة المساعدة Purge & Archive تقدم نشاط التطهير والأرشفة.

الحقل	الوصف
النوع	نوع الجدول الذي يتم إزالته، أي، أساسي أو تقارير
وقت بدء النشاط	وقت بدء نشاط التنظيف والأرشفة
وقت انتهاء النشاط	وقت انتهاء نشاط التطهير والأرشفة
حالة	حالة التطهير يشير " إيقاف مؤقت" إلى إيقاف نشاط الإزالة والأرشفة مؤقتا بسبب الوصول إلى وقت الانتهاء الذي تم تكوينه. تشير هذه الحالة أيضا إلى أن نشاط التطهير والأرشفة لم يكتمل - فهناك بقايا

	السجلات المراد تطهيرها وأرشفتها. يبدأ النشاط من جديد في وقت البدء الذي تم تكوينه التالي، ويزيل السجلات الأقدم وفقا لأيام الاستبقاء التي تم تكوينها. يشير النجاح إلى إزالة جميع السجلات بنجاح (وأرشفتها، إذا تمت تهيئتها). يشير "فشل " إلى فشل الأداة المساعدة للمسح أو الأرشفة. ارجع إلى سجلات مكون PurgeArchive لاستكشاف الأخطاء وإصلاحها.
السجلات المتأثرة	عدد السجلات التي تمت إزالتها (وأرشفتها، إذا تم تكوينها) كجزء من نشاط الإزالة هذا. إذا كان عدد السجلات في جدول كبيرا جدا، تقوم الأداة المساعدة للمسح والأرشفة بتنفيذ دفعة النشاط الحكيمة، مع احتفاظ كل دفعة بعدد من السجلات تم تكوينه مسبقا في المرة الواحدة. يتم تحديد هذا الرقم في خاصية PurgeBatchSize من ملف تكوين الويب PurgeArchive.
تفاصيل الحالة	
قيد التنفيذ	افترض أن هناك 50000 سجل في جدول. يتم مسح السجلات في 5 تكرارات كل منها 10000. حتى اكتمال التكرار الأخير ومسح جميع السجلات، يتم عرض حالة قيد التقدم.
نجاح	إذا كان هناك 50000 سجل في جدول، وتم مسح جميع السجلات (جميع التكرارات)، فإن الحالة هي نجاح.
توقف	يحتوي الجدول على 50000 سجل ويتطلب مسح 5 تكرارات لكل منها 10000 سجل. اكتملت التكرارات الثلاثة الأولى. في وقت الانتهاء الذي تم تكوينه، يتم إيقاف نشاط الإزالة عند إزالة المجموعة الرابعة. تم وضع علامة على الحالة على أنها متوقفة مؤقتا. يتم مسح السجلات المتبقية البالغ عددها 20000 سجل عند الوصول إلى وقت بدء نشاط التطهير التالي.
فشل	يحتوي الجدول على 50000 سجل، ويتم إزالته في خمسة تكرارات كل منها 10000. إذا كان التكرار الأول ناجحا ، وفشل التكرار الثاني لسبب ما (خطأ في قاعدة البيانات ، على سبيل المثال) ، يتم وضع علامة على نشاط التطهير على أنه فشل. ارجع إلى السجلات واستكشف الأخطاء وإصلاحها.

مسح تكوين الملفات

يساعدك تكوين ملفات التطهير على تكوين إعدادات المسح للملفات المؤرشفة. يضيف التطبيق البيانات إلى جداول قاعدة البيانات المختلفة ويحفظ بعض الملفات على أساس يومي أو على فترات مهيأة إلى مجلدات منفصلة. يمكن أن تحتوي هذه الملفات على بيانات تحميل ملف جهة الاتصال وبيانات خطأ ملف جهة الاتصال وما إلى ذلك. يمكن أن تنمو هذه الملفات من حيث العدد والحجم وتشغل مساحة على القرص ، مما يؤدي إلى إبطاء النظام. هذا يتعارض مع خطة الاحتفاظ بالبيانات المثلى. استخدم تكوين Purge Files لإدارة الملفات ومساحة التخزين على النحو الأمثل. انتقل إلى قسم تكوين ملفات المسح لفتح الشبكة التي تحتوي على التكوينات المستخدمة بالفعل.

لمزيد من المعلومات، راجع مسح تكوين الملف.

مسح تكوين الملف

يمكنك إضافة الإعدادات التالية:

- مسح الملفات
- مسح إعدادات الملف

إضافة ملفات التطهير

تتيح لك ميزة Purge Files تكوين المواقع التي يتم فيها تخزين البيانات التي تم إزالتها مثل محرك أقراص محلي أو مساحة Drive مشتركة أو حاوية Amazon S3.

1. أدخل وصف مجلد المسح.
2. أدخل نوع مجلد المسح. الخيارات المتاحة هي مساحة **Drive** المحلية و**S3** ومساحة **Drive** المشتركة.
   a. أدخل المسار إلى المجلد المحلي حيث سيتم مسح الملفات.
   b. حدد **Amazon S3** إذا كانت ملفاتك مخزنة في حاوية Amazon S3. حدد إعدادات S3 من القائمة المنسدلة. راجع مسح إعدادات الملفات. حدد خانة الاختيار أرشفة إعدادات S3 إذا كنت تريد حفظ هذه الإعدادات في أرشيف. في حقل مسار S3، حدد مسار مجلد S3 أو اذكر عنوان URL لمجلد S3.
   c. اختر مساحة **Drive** المشتركة إذا كانت ملفاتك مخزنة في مساحة Drive مشتركة. في حال اختيار مساحة Drive مشتركة، اختر إعدادات مساحة Drive المشتركة من القائمة المنسدلة. راجع مسح إعدادات الملفات. مكن مربع الاختيار أرشفة إعدادات مساحة Drive المشتركة إذا كنت تريد حفظ هذه الإعدادات في أرشيف. في الحقل مسار مساحة **Drive** المشتركة، حدد مسار مجلد مساحة Drive المشتركة.

   ملاحظة: عند إعطاء المسار ، لا تقم بتضمين أي شرطة مائلة / شرطة مائلة للخلف في البداية. على سبيل المثال، إذا كنت تطلب أرشفة بياناتك في مجلد الأرشيف الخاص بالجهاز الذي له عنوان IP 172.20.3.74، فقم بإعطاء عنوان IP ك 172.20.3.74 والمسار كأرشيف. إذا كنت تستخدم مجلدا فرعيا ضمن "الأرشيف"، فحدد المسار الصحيح - Archive\PurgeData.

   d. حدد **Google Cloud Storage** إذا كانت ملفاتك مخزنة في Google Cloud Storage. في حال اختيار مساحة Drive المشتركة، اختر إعدادات التخزين في Google Cloud من القائمة المنسدلة. راجع مسح إعدادات الملفات. قم بتمكين مربع الاختيار أرشفة إعدادات التخزين في Google Drive إذا كنت تريد حفظ هذه الإعدادات في أرشيف. في حقل مسار الحاوية، حدد مسار مجلد الحاوية.
3. قم بتمكين خانة الاختيار تمكين المجلد الفرعي إذا كنت تريد مسح الملفات المؤرشفة في كافة المجلدات الفرعية ضمن المجلد الرئيسي.
4. حدد عدد أيام الاحتفاظ أو أدخله.
5. إذا اخترت مسح الملفات المؤرشفة، فحدد خانة الاختيار تمكين المسح .
6. انقر على حفظ.

إضافة إعدادات ملف الإزالة

يتيح لك تكوين إعدادات ملف الإزالة تحديد جميع تفاصيل الوصول (المواقع وبيانات الاعتماد) الخاصة بمواقع ملفاتك - حاوية Amazon S3 أو مساحة Drive المشتركة - في صفحة مشتركة. يمكنك بعد ذلك الرجوع إلى هذه المجموعات في صفحة ملف المسح. وهذا يوفر الوقت المستغرق لإدخال جميع تفاصيل المصادقة لكل نشاط تطهير. يتم سرد جميع الإعدادات التي تم تكوينها أثناء انتقالك إلى الصفحة.

1. انتقل إلى إعدادات إضافة ملف الإزالة وأدخل اسم الإعدادات.
2. حدد نوع الإعداد المناسب.
3. إذا كان نوع الإعداد هو **S3**، فأدخل مفتاح وصول AWS، ومفتاح AWS السري، ونقطة نهاية منطقة AWS، ومفتاح KMS، والتشفير من جانب الخادم. حدد تشفير KMS إذا كنت تريد تشفير البيانات باستخدام تشفير KMS من AWS.
4. إذا كان نوع الإعداد هو مساحة **Drive** مشتركة، أدخل عنوان IP ومعرف المستخدم وكلمة المرور.
5. إذا كان نوع الإعداد هو **Google Cloud Storage**، أدخل نوع الحساب والمفتاح الخاص والبريد الإلكتروني للعميل.
6. انقر على حفظ.

تحرير إعدادات ملف الإزالة أو ملف الإزالة

1. حدد ملف المسح أو إعدادات ملف التطهير وانقر فوق رمز التحرير أسفل الإجراء Tab.
2. قم بتحديث التفاصيل وانقر على حفظ.

حذف إعدادات ملف الإزالة أو ملف الإزالة

1. حدد ملف التطهير أو إعدادات ملف التطهير وانقر فوق رمز الحذف أسفل الإجراء Tab.
2. انقر فوق "موافق " في نافذة التأكيد المنبثقة.

نوع الأرشيف

يقدم مدير الحملة أنواع الأرشيف التالية:

نوع أرشيف حاوية **Amazon S3**

1. انتقل إلى الإعدادات Tab وتأكد من ضبط مفتاح المسح على تشغيل. لا يمكن للمستخدمين TURN إيقاف تشغيل هذا.
2. قم بتمكين إيقاف تشغيل مفتاح الأرشفة إذا كنت لا تريد أرشفة البيانات التي تم إزالتها.

ملاحظة: إذا قمت TURN إيقاف تشغيل مفتاح الأرشيف ، فتزيل الأداة المساعدة البيانات التي تم إزالتها نهائيا من قاعدة البيانات. لن تتمكن من الوصول إلى البيانات التي تم إزالتها.

3. حدد نوع الأرشيف ك Amazon S3.
4. أدخل عنوان URL ل **S3** الذي يخزن بياناتك المؤرشفة . أنشئ مجلدا منفصلا على حاوية Amazon S3 للبيانات المؤرشفة وقم بتكوين هذا المجلد في حقل عنوان URL ل S3.
5. أدخل نقطة نهاية منطقة **AWS**. هذه هي المنطقة التي تقع فيها حاوية AWS S3 الخاصة بك.
6. أدخل مفتاح وصول **AWS**. هذا هو المفتاح للوصول إلى حاوية AWS S3 الخاصة بك. تستخدم مفاتيح الوصول لتوقيع الطلبات التي ترسلها إلى Amazon S3. تتحقق AWS من صحة هذا المفتاح وتسمح بالوصول. يمكنك استخدام مفاتيح الوصول لتوقيع طلبات API التي تقدمها إلى AWS.
7. أدخل تشفير Amazon AWS KMS (خدمة إدارة المفاتيح). يمكنك تعيين القيمة على أنها صواب أو خطأ. إذا تم تعيينها على أنها صواب، فإنها تقوم بتشفير البيانات المخزنة على حاوية S3.
8. أدخل مفتاح AWS السري. هذا هو المفتاح السري (مثل كلمة المرور) لمفتاح وصول AWS الذي تم تكوينه في البند 5 أعلاه. يلزم الجمع بين معرف مفتاح الوصول ومفتاح الوصول السري للمصادقة.
9. أدخل التشفير من جانب الخادم. هذا هو مفتاح التشفير/فك التشفير، الذي يحدد أن البيانات التي تم إزالتها مشفرة باستخدام تشفير نظام إدارة المفاتيح (KMS) الخاص ب AWS.
10. أدخل مفتاح KMS. هذا هو المفتاح لفك تشفير البيانات الموجودة على حاوية S3.

نوع أرشيف مساحة **Drive** المشتركة

1. اختر نوع الأرشيف كمساحة **Drive** مشتركة.
2. أدخل العنوان **IP** أو اسم المضيف للجهاز الذي يخزن بياناتك المؤرشفة.
3. أدخل معرف المستخدم للمستخدم الذي يصل إلى محرك الأقراص أعلاه لتخزين البيانات. يجب أن يكون هذا هو الجمع بين المجال واسم المستخدم. على سبيل المثال، <المجال>\معرف المستخدم.
4. أدخل كلمة المرور للمستخدم للوصول إلى مساحة Drive المشتركة.
5. أدخل المسار على مساحة Drive المشتركة حيث سيتم أرشفة بياناتك.

ملاحظة: عند إعطاء المسار ، لا تقم بتضمين أي شرطة مائلة / شرطة مائلة للخلف في البداية. على سبيل المثال، إذا كنت تطلب أرشفة بياناتك في مجلد الأرشيف الخاص بالجهاز الذي له عنوان IP 172.20.3.74، فقم بإعطاء عنوان IP ك 172.20.3.74 والمسار كأرشيف. إذا كنت تستخدم مجلدا فرعيا ضمن "الأرشيف"، فحدد المسار الصحيح - Archive\PurgeData.

نوع أرشيف قاعدة البيانات

1. حدد نوع الأرشيف كقاعدة بيانات.
2. حدد نوع مصادقة مما يلي:

a. **SQL** المصادقة: هذه مصادقة نموذجية تستخدم لأنظمة قواعد البيانات المختلفة ، وتشتمل على اسم مستخدم وكلمة مرور. من الواضح أن مثيل SQL Server يمكن أن يكون له حسابات مستخدمين متعددة (باستخدام مصادقة SQL) بأسماء مستخدمين وكلمات مرور مختلفة. في

الخوادم المشتركة حيث يجب أن يكون للمستخدمين المختلفين حق الوصول إلى قواعد بيانات مختلفة ، يفضل SQL المصادقة. SQL المصادقة مطلوبة أيضا عندما يتصل عميل (كمبيوتر بعيد) بمثيل خادم SQL على جهاز كمبيوتر آخر غير الخادم الذي يعمل عليه العميل.

b. مصادقة Windows: عند الوصول إلى خادم SQL من نفس الكمبيوتر. يتم تثبيته عليه ، لا يطلب منك عادة كتابة اسم مستخدم وكلمة مرور. باستخدام مصادقة Windows ، تعرف خدمة خادم SQL بالفعل أن شخصا ما قام بتسجيل الدخول إلى نظام التشغيل باستخدام بيانات الاعتماد المصادق عليها. تستخدم خدمة الخادم SQL هذه الأشكال للسماح للمستخدم بالدخول إلى قواعد البيانات الخاصة به. بالطبع ، يعمل هذا طالما أن العميل موجود على نفس الكمبيوتر مثل خادم SQL ، أو طالما أن العميل المتصل يطابق بيانات اعتماد Windows الخاصة بالخادم. غالبا ما تستخدم مصادقة Windows كطريقة أكثر ملاءمة لتسجيل الدخول إلى مثيل خادم SQL دون كتابة اسم مستخدم وكلمة مرور. عند مشاركة المزيد من المستخدمين ، أو إنشاء اتصالات بعيدة مع خادم SQL ، يجب استخدام مصادقة SQL.

3. أدخل عنوان IP للجهاز الذي يحتوي على قاعدة البيانات التي تخزن بياناتك المؤرشفة.
4. أدخل رقم المنفذ الذي يتصل بقاعدة البيانات التي تخزن البيانات المؤرشفة.
5. أدخل اسم قاعدة البيانات . أنشئ قاعدة بيانات عبر SQL Studio لأرشفة البيانات التي تمت إزالتها. أدخل اسم قاعدة البيانات في هذا الحقل.
6. أدخل معرف المستخدم وكلمة المرور للمستخدم الذي يصل إلى قاعدة البيانات.

نوع تخزين **Google** نوع الأرشيف

1. حدد نوع الأرشيف ك **Google Cloud Storage**.
2. حدد نوع مصادقة مما يلي:

a. **SQL** المصادقة: هذه مصادقة نموذجية تستخدم لأنظمة قواعد البيانات المختلفة ، وتشتمل على اسم مستخدم وكلمة مرور. من الواضح أن مثيل SQL Server يمكن أن يكون له حسابات مستخدمين متعددة (باستخدام مصادقة SQL) بأسماء مستخدمين وكلمات مرور مختلفة. في الخوادم المشتركة حيث يجب أن يكون لدى مستخدمين مختلفين حق الوصول إلى قواعد بيانات مختلفة ، يفضل SQL .SQL authen- tication المصادقة مطلوبة أيضا عندما يتصل عميل (كمبيوتر بعيد) بمثيل خادم SQL على جهاز كمبيوتر آخر غير الخادم الذي يعمل عليه العميل.

b. مصادقة Windows: عند الوصول إلى خادم SQL من نفس الكمبيوتر المثبت عليه ، لا يطلب منك عادة كتابة اسم مستخدم وكلمة مرور. باستخدام مصادقة Windows ، تعرف خدمة خادم SQL بالفعل أن شخصا ما قام بتسجيل الدخول إلى نظام التشغيل باستخدام بيانات الاعتماد المصادق عليها. تستخدم خدمة الخادم SQL هذه الأشكال للسماح للمستخدم بالدخول إلى قواعد البيانات الخاصة به. بالطبع ، يعمل هذا طالما أن العميل موجود على نفس الكمبيوتر مثل خادم SQL ، أو طالما أن العميل المتصل يطابق بيانات اعتماد Windows الخاصة بالخادم. غالبا ما تستخدم مصادقة Windows كطريقة أكثر ملاءمة لتسجيل الدخول إلى مثيل خادم SQL دون كتابة اسم مستخدم وكلمة مرور.

عند مشاركة المزيد من المستخدمين ، أو إنشاء اتصالات بعيدة مع خادم SQL ، يجب استخدام مصادقة SQL.

3. أدخل مسار حاوية الأرشيف. هذا هو المسار على Google Cloud Storage حيث يخزن التطبيق البيانات المؤرشفة.
4. أدخل نوع الحساب. هذا هو نوع الحساب المستخدم للوصول إلى Google Cloud Storage. استخدم ser- vice_account كنوع الحساب الافتراضي.
5. أدخل البريد الإلكتروني للعميل. هذا هو عنوان البريد الإلكتروني لحساب عميل Google Cloud Platform المستخدم للوصول إلى Google Cloud Storage.
6. أدخل المفتاح الخاص. هذا هو المفتاح الخاص لحساب Google للوصول إلى Google Cloud Storage لوضع البيانات المؤرشفة.

حقول

حقول	الوصف
S3 URL	عنوان URL الذي يخزن بياناتك المؤرشفة
نقطة نهاية منطقة AWS	المنطقة التي تقع فيها حاوية AWS S3 الخاصة بك
مفتاح وصول AWS	هذا هو المفتاح للوصول إلى حاوية AWS S3 الخاصة بك. تستخدم مفاتيح الوصول لتوقيع الطلبات التي ترسلها إلى Amazon S3. تتحقق AWS من صحة هذا المفتاح وتسمح بالوصول. يمكنك استخدام مفاتيح الوصول لتوقيع طلبات API التي تقدمها إلى AWS.
أمازون AWS KMS تشفير	قم بتعيين هذا على أنه صواب أو خطأ. إذا تم تعيينها على أنها صواب، فإنها تقوم بتشفير البيانات المخزنة على حاوية S3.
مفتاح AWS السري	هذا هو المفتاح السري (مثل كلمة المرور) لمفتاح وصول AWS الذي تم تكوينه في البند 5 أعلاه. يلزم الجمع بين معرف مفتاح الوصول ومفتاح الوصول السري للمصادقة.
التشفير من جانب الخادم	هذا هو مفتاح التشفير/فك التشفير، الذي يحدد أن البيانات التي تم مسحها مشفرة باستخدام نظام إدارة المفاتيح (KMS) الخاص ب AWS.
مفتاح KMS	هذا هو المفتاح لفك تشفير البيانات الموجودة على حاوية S3
جدول زمني	يحدد الجدول الزمني لنشاط التطهير.
الأيام المستثناة	باستخدام حقل الأيام المستبعدة، يمكنك تكوين أيام الأسبوع التي لا تريد فيها أن يقوم التطبيق بتنفيذ نشاط التطهير (أو التطهير والأرشفة). يساعد هذا في الاحتفاظ بالبيانات للأيام المستبعدة من التطهير. هذا حقل اختياري. يمكنك تحديد عدة أيام.
عنوان IP أو اسم المضيف	عنوان IP أو اسم المضيف للجهاز الذي يخزن بياناتك المؤرشفة
معرّف المستخدم	معرف المستخدم للمستخدم الذي يصل إلى محرك الأقراص أعلاه لتخزين البيانات. يجب أن يكون هذا مزيجا من المجال واسم المستخدم.

كلمة المرور	كلمة مرور للمستخدم للوصول إلى مساحة Drive المشتركة
مسار	مسار مساحة Drive المشتركة حيث تحتاج البيانات إلى أرشفة
مصادقة SQL	هذه مصادقة نموذجية تستخدم لأنظمة قواعد البيانات المختلفة ، وتشتمل على اسم مستخدم وكلمة مرور. من الواضح أن مثيل SQL Server يمكن أن يكون له حسابات مستخدمين متعددة (باستخدام SQL authen- tication) بأسماء مستخدمين وكلمات مرور مختلفة. في الخوادم المشتركة حيث يجب أن يكون لدى مستخدمين مختلفين حق الوصول إلى قواعد بيانات مختلفة ، يفضل مصادقة SQL. SQL المصادقة مطلوبة أيضا عندما يتصل عميل (كمبيوتر بعيد) بمثيل خادم SQL على جهاز كمبيوتر آخر غير الخادم الذي يتم تشغيل العميل عليه.
مصادقة ويندوز	عند الوصول إلى خادم SQL من نفس الكمبيوتر المثبت عليه ، لا يطلب منك عادة كتابة اسم مستخدم وكلمة مرور. باستخدام مصادقة Windows ، تعرف خدمة الخادم SQL بالفعل أن شخصا ما قام بتسجيل الدخول إلى نظام التشغيل باستخدام بيانات الاعتماد المصادق عليها. تستخدم خدمة الخادم SQL بيانات الاعتماد هذه للسماح للمستخدم بالدخول إلى قواعد البيانات الخاصة به. بالطبع ، يعمل هذا طالما أن العميل موجود على نفس الكمبيوتر مثل خادم SQL ، أو طالما أن العميل المتصل يطابق إعدادات Windows للخادم. غالبا ما تستخدم مصادقة Windows كطريقة أكثر ملاءمة لتسجيل الدخول إلى مثيل خادم SQL دون كتابة اسم مستخدم وكلمة مرور. عند مشاركة المزيد من المستخدمين، أو عند إنشاء اتصالات بعيدة باستخدام خادم SQL، يجب استخدام مصادقة SQL.
مسار حاوية الأرشيف	هذا هو المسار على Google Cloud Storage حيث يخزن التطبيق البيانات المؤرشفة.
نوع الحساب	هذا هو نوع الحساب المستخدم للوصول إلى Google Cloud Storage. استخدم service_account كنوع الحساب الافتراضي.
البريد الإلكتروني للعميل	هذا هو عنوان البريد الإلكتروني لحساب عميل Google Cloud Platform المستخدم للوصول إلى Google Cloud Storage. 8. أدخل المفتاح الخاص.
مفتاح خاص	هذا هو المفتاح الخاص لحساب Google للوصول إلى Google Cloud Storage لوضع البيانات المؤرشفة.

تحكم Agent Desktop

التحكم Agent Desktop هو تطبيق وكيل شامل مستند إلى الويب يسمح لوكلاء التحكم بتكوين عمليات بنقرة واحدة لإدارة جهات الاتصال غير المعتمدة أثناء الاتصال اليدوي. يمكن لوكلاء التحكم تحديد حملة واحدة أو أكثر لتصفية جهات الاتصال غير الموافقين على Agent Desktop التحكم للنقر اليدوي. بالإضافة إلى ذلك ، فإنه يوفر تقارير الأداء التي تقدم لقطات من المقاييس الهامة. إذا تم اختيار عامل تشغيل لمجموعة عدم الموافقة أو مجموعة الدولة، يتلقى وكيل التحكم رقم جهة الاتصال ليتم النقر فوقه على سطح المكتب الخاص به.

ملاحظة: إذا تمت إزالة الحملات التي تم تعيينها إلى وكيل التحكم أو إذا تم تعيين حملة جديدة إلى الوكيل، فلن تنعكس التحديثات في التحكم Agent Desktop. يجب على المستخدم إعادة تسجيل الدخول لعرض التحديثات.

الفلاتر المتاحة

تتوفر عوامل التصفية التالية:

- الكل - يعرض كافة جهات الاتصال.
- جهات الاتصال العادية - تعرض جهات الاتصال التي لم يتم وضع علامة عليها كجهات اتصال معاودة الاتصال.
- جهة اتصال معاودة الاتصال - تعرض جهات الاتصال التي تم وضع علامة عليها كجهات اتصال معاودة الاتصال.
- الحملات المفضلة - تتيح لك تحديد حملات متعددة. يقوم بتصفية جهات الاتصال بناء على الحملات المحددة.

تسجيل الدخول

قم بتنفيذ الخطوات التالية لتسجيل الدخول إلى Control Agent Desktop:

1. انتقل إلى صفحة تسجيل الدخول إلى Control Agent Desktop. يتم تسليم URL مع حزمة التطبيق.
2. أدخل معرف المستخدم وكلمة المرور الأولية المرفقة مع الحزمة. لإضافة وكيل تحكم، راجع المستخدمون.

حالة الوكيل

تعرف حالة التوفر بوجود العامل وتشير إلى حالة مثل جاهز وغير جاهز وهكذا. يقوم Control Agent بتغيير أوضاع العمل يدويا من جاهز إلى غير جاهز والعكس صحيح. تتوفر حالات العامل التالية:

- جاهز - الوكيل متاح لتلقي المكالمات. إذا لم يرد الوكيل على مكالمة خلال المدة التي تم تكوينها، يتم إبطال المكالمة وتوجيهها إلى الوكيل التالي المتاح.
- غير جاهز - الوكيل غير متاح حاليا لتلقي المكالمات. لا يقوم التطبيق بتوجيه المكالمات إلى هذا الوكيل وتوجيه المكالمة إلى الوكيل التالي المتاح.

لتغيير الحالة، انقر فوق القائمة المنسدلة الحالة في أعلى يسار الصفحة وحدد الحالة المناسبة.

الخروج

انقر فوق القائمة المنسدلة الحالة في أعلى يسار الصفحة وحدد القائمة المنسدلة تسجيل الخروج من.

التقارير

يعرض Control Agent Desktop البيانات لآخر ساعة واحدة. يعرض التقرير البيانات التالية:

- الأداء - النسبة المئوية لإجمالي جهات الاتصال المقبولة من إجمالي جهات الاتصال المعروضة في آخر ساعة.
- الكفاءة - النسبة المئوية لإجمالي جهات الاتصال المقبولة في الدقيقة.
- عدد الحملات المعينة - إجمالي عدد الحملات التي تم تعيينها لوكيل.
- عدد الحملات المفضلة للاستخدام - عدد الحملات المحددة للاستخدام.
- إجمالي جهات الاتصال المقدمة في آخر 1 ساعة - عدد جهات الاتصال التي تم تقديمها إلى أحد الوكلاء في آخر ساعة.
- إجمالي جهات الاتصال المقبولة في آخر 1 ساعة - عدد جهات الاتصال التي قبلها الوكيل في آخر ساعة واحدة.
- إجمالي جهات الاتصال التي تم إبطالها في آخر 1 ساعة - عدد جهات الاتصال التي تم تقديمها إلى أحد الوكلاء ولكن لم يتم قبولها.