



Webex دليل مستخدم مدير حملة مركز الاتصال

إصدار 4.2.1.2401

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

408 527-0883 الفاكس: 800 553-NETS (6387)

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، صريحاً كان أم ضمنياً. 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 مواصفة 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 موردها 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 نسخاً 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 الويب على العنوان [التالي](http://www.cisco.com/go/offices) 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 لشركة Cisco، انتقل إلى عنوان URL هذا: www.cisco.com/go/trademarks. تعد العلامات التجارية الخاصة بالجهات الأخرى التي ورد ذكرها هنا ملكية خاصة لمالكها 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.

5	إشراك العملاء
5	التكامل
5	Webex Contact Center
6	دليل مستخدم مدير الحملة
6	تسجيل الدخول إلى مدير الحملة
6	كلمة المرور
7	تغيير كلمة المرور
7	وحدة تحكم مدير الحملة
7	دعم اللغة
7	الصفحة الرئيسية
8	أدوات الصفحة الرئيسية
8	لقطات في الوقت الحقيقي
9	روابط سريعة
9	روابط سريعة خاصة بالحملة
10	قائمة المهام
10	انتهاك الترخيص
11	الحملة
11	المتطلبات المسبقة
11	بدء الاستخدام
15	إنشاء حملة
17	مجموعة الحملة
17	استراتيجية الاتصال
19	خيارات التكوين
23	تكوين الحملة
66	البرنامج النصي للخادم
84	المجموعة
84	الوصول إلى مجموعة
85	إضافة مجموعة حملة صوتية
89	إضافة مجموعة حملة يدوية
89	تهيئة النظام
93	وسائط
94	المنطقة الزمنية
96	الامتثال
101	التحميل العالمي
109	نتائج الأعمال
112	المنطقة والرمز البريدي
114	قانون الولاية
118	عطلة
119	Url

120	ملف التعريف
131	إعادة تعيين الوكلاء
133	إعدادات أخرى
136	معايير الأعمال العالمية
138	حالة التوفر العالي
138	مصادقة الهوية
141	تصدير أو استيراد الحملة
142	فئة الحملة
144	تكوين موثر CPaaS
146	مفاتيح API
148	منشئ شروط الامتثال
152	حماية معلومات تحديد الهوية الشخصية
153	Webex متصل مركز الاتصال
154	استراتيجية الاتصال
154	إضافة أوضاع
155	استراتيجية الاتصال - الأنواع
155	إنشاء استراتيجية الاتصال
157	إدارة الوضع
159	الترخيص
160	تقرير الاستخدام
163	مستخدم
163	إنشاء المستخدم
163	الحقول
164	إنشاء مستخدمين
165	إنشاء مستخدمى المجال
167	إنشاء مستخدمين SSO
168	ادوار
171	مصمم البرنامج النصى
171	2- الطريق SMS
171	2-طريقة SMS التقارير
172	دليل المكالمات
172	الحملة
173	اشكال
181	التقارير
185	تهيئة
188	دليل المكالمات
194	تنبيهات
195	إعلامات النظام
195	مراقب الحملة
195	توقعات الحملة
195	إعلامات النظام
199	مراقب الحملة



200	توقعات الحملة
203	ادوات
203	التطهير والأرشفة

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.

التكامل

Webex Contact Center

يوفر مدير الحملة مدير الحملة والامتثال لمركز اتصال Webex. يستخدم Webex Contact Center برنامج الاتصال المدمج في أوضاع السرعة المختلفة. يوفر مدير الحملة المعلومات اللازمة لإدارة اللباقة ويلتزم أيضا بجميع متطلبات الامتثال. يتحكم مدير الحملة في حملات مركز الاتصال Webex من التطبيق.

دليل مستخدم مدير الحملة

تسجيل الدخول إلى مدير الحملة

لتسجيل الدخول إلى مدير الحملة:

تسجيل الدخول باستخدام بيانات اعتماد مستخدم مدير الحملة

1. انتقل إلى صفحة تسجيل الدخول إلى مدير الحملة. يتم تسليم عنوان URL مع حزمة مدير الحملة.
2. أدخل معرف المستخدم وكلمة المرور الأولية المرفقة مع الحزمة. لإضافة مستخدمين أو مسؤولين، ارجع إلى مستخدمي مدير الحملة.

تسجيل الدخول باستخدام مصادقة **Windows**

إذا قام المسؤول بتكوين مصادقة مستخدم Windows، فقم بتسجيل الدخول إلى مدير الحملة باستخدام بيانات اعتماد النطاق.

لإضافة مستخدم النافذة، راجع مستخدمي النوافذ.

تسجيل الدخول باستخدام موفر هوية تسجيل الدخول الموحد (SSO)

إذا قام المسؤولون بتنشيط SSO المصادقة، فقم بتسجيل الدخول بواسطة موفر هوية تسجيل الدخول الأحادي (SSO). لإضافة SSO المستخدمين، راجع SSO المستخدمين.

كلمة المرور

تنطبق القواعد التالية على كلمات المرور:

- على الرغم من أن كلمات المرور يمكن أن تتكون من 8 إلى 10 أحرف ، إلا أن طول كلمة المرور يتم تعيينه بواسطة مسؤول المؤسسة ، لذلك قد يكون الحد الأدنى لعدد الأحرف أكبر من 8.
- لا يمكن أن تبدأ كلمات المرور أو تنتهي بمسافة.
- لا يمكنك استخدام شرطة سفلية (_) كالحرف الأخير في كلمة المرور.
- الأحرف الصالحة لكلمات المرور هي A-Z و a-z و 0-9 والأحرف الخاصة \$ _ . ! * + والمسافات.
- على الرغم من أنه يمكن استخدام أحرف خاصة أخرى ، إلا أنها يمكن أن تخلق مشاكل عند إدخال كلمات المرور من سطر الأوامر أو في عنوان ويب ، لذلك يجب تجنبها.
- تحتوي كلمات المرور القوية على مزيج من الأحرف والأرقام والأحرف الخاصة. يجب أن تحتوي كلمات المرور المرتبطة بالمؤسسات الآمنة على كلمة مرور واحدة على الأقل من كل كلمة مرور.

تغيير كلمة المرور

لتغيير كلمة مرور حسابك:

1. في أي صفحة، انقر فوق رمز المستخدم وانقر فوق تغيير كلمة المرور.
2. أدخل كلمة المرور الحالية.
3. أدخل كلمة المرور الجديدة وقم بالتأكد عن طريق الدخول مرة أخرى.
4. انقر على إرسال.

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 SMS
- إنشاء أدلة اتصال ليستخدمها الوكلاء.

ملاحظة: ما يلي غير مدعوم في تطبيق Webex Contact Center، ولكن قد تكون هناك مراجع في المستند:

- حملات البريد الإلكتروني SMS IVR
- معاودة الاتصال
- مكالمات AEM (الوكيل التنفيذي المعين).

دعم اللغة

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

الصفحة الرئيسية

يصف الجدول التالي العناصر المختلفة للصفحة الرئيسية للتطبيق:

الحقل	الوصف
رمز القائمة	استخدم هذا لتوسيع القائمة الرئيسية اليسرى أو طيها.
أيقونة الإعلام	عدد إعلانات 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 الرئيسية

تحتوي الصفحة الرئيسية 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 بزوايا 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.
- o فتح - عدد جهات الاتصال المفتوحة في الوقت الحالي. تتضمن هذه الأرقام الشروط التي يتم تسليمها إلى المتصل ولكن لم يتم طلبها بعد.
- o 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.
- o جدول - عدد جهات الاتصال المجدولة للطلب. هذا هو مجموع con- tacts التي لها حالة 0 (مفتوح) أو 4 (تم التسليم) ، و IsFresh = 0 ،
- o مغلق - عدد جهات الاتصال التي تم إغلاقها.
- o 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 المكالمات 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 الصفحة الرئيسية. 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 خانة 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 الإطلاق في وضع 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 الصفحة الرئيسية 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.

الحملة

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 المسبقة

المتطلبات الأساسية لإنشاء حملة مذكورة أدناه:

الوضع - الطرق المختلفة التي يمكنك من خلالها الوصول إلى العميل. أمثلة على الأوضاع هي الهاتف المنزلي وهاتف العمل والهاتف المحمول (الصوت) SMS والبريد الإلكتروني و SIP والوسائط الاجتماعية (WhatsApp و Twitter و Facebook Messenger وما إلى ذلك).

ملاحظة: ستتوفر أوضاع SIP و SMS والبريد الإلكتروني والوسائط الاجتماعية (WhatsApp و Twitter و Facebook Messenger في إصدار مستقبلي.

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 الشاشة الرئيسية للحملة. 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 للكامل.
5. تاريخ الانتهاء وقت الانتهاء اليومي - تاريخ انتهاء الحملة ووقت الانتهاء اليومي للكامل.
6. الحالة والمكتملة :
 - 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" تلقائياً إلى "التنفيذ" في وقت تشغيل الحملة المكون. يجب أن يبدأ المسؤول مثل هذه الحملات يدوياً.

 - 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 تلقائياً 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 تلقائياً 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 بناءً على التاريخ وبيانات اليوم الحالي لإجمالي السجلات التي تمت معالجتها وإجمالي المدة التي تمت معالجتها.

إحصائيات الحملة

1. إجمالي - 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:

$$TotalContacts = \text{العدد (مفتوح)} + \text{العدد (مغلق)} + \text{العدد (أخرى)}$$

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

حاله	الاسم	الوصف
0	فتح	افتح جهة اتصال.
1	مغلقة	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	الكتابة	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 ملاحظة: لا تنطبق ميزة معاودة الاتصال الشخصية على هذا الإصدار.	جهة اتصال مقفلة وسيتم تسليمها فقط لمكالمة معاودة الاتصال لكل شخص (PCB).
22	مؤمن لتسليم جهات اتصال CSS	جهة الاتصال المؤمنة للتسليم عبر جدول إستراتيجية تحديد جهات الاتصال (CSS).
23	مقفل لتسليم AEM	جهة الاتصال المؤمنة للوكيل التنفيذي المعين.
24	مؤمن بواسطة إعادة جدول إلى إعادة الاتصال	جهة الاتصال مقفلة بواسطة معيد الجدولة ليتم تسليمها على أنها معاد تحديدها.
25	مؤمن بواسطة إعادة جدول لإغلاق جهة الاتصال	جهة الاتصال مقفلة بواسطة معاد الجدولة ليتم إغلاقها.
30	تم حظر جهة الاتصال بواسطة DNC	تم حظر جهة الاتصال كعدم 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 التفاضلي	تم حظر جهة الاتصال بسبب متطلبات التفاضلي.
34	منتبهة الصلاحية	جهة اتصال منتبهة 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 ركب. 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.

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 زر 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 راجب. 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.

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 نوع استخدام المنطقة الزمنية للحملة. هناك ثلاثة خيارات يمكنك الاختيار من بينها:

بلا: يأخذ هذا الخيار المنطقة الزمنية لهذه الحملة كما هو محدد في المناطق الزمنية.

موروثة: يأخذ هذا الخيار المنطقة الزمنية كما هي محددة في مجموعة الحملات.

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.

9. 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.

10. قم بتشغيل مفتاح أيام العمل لجعل التطبيق يحسب وقت العيش باستخدام أيام العمل فقط.
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 التهيئة.
3. إذا تم تحديد "طلب مسرع"، فقم بتنفيذ الخطوات المذكورة في الطلب المسرع.
- ملاحظة: اتصل ب Cisco CSM لتمكين هذا التهيئة.
4. انتقل إلى قسم استراتيجية جهات الاتصال.

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 مهياً 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 تفصيلاً 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.

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 إستراتيجية اتصال تنطبق على جهة الاتصال هذه، فانقر فوق إنشاء إستراتيجية جهة اتصال لإنشاء إستراتيجية 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 إستراتيجية جهة الاتصال قبل إغلاق جهة الاتصال.
5. حدد فاصلاً زمنياً 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 إستراتيجية معاودة الاتصال لإعادة جدولة جهات اتصال معاودة الاتصال. على سبيل المثال، عندما يحاول المتصل الوصول إلى عميل في وقت مطلوب وتقتل المحاولة، يطبق النظام قاعدة إستراتيجية معاودة الاتصال.

هناك نوعان من عمليات الأسترجاعات. معاودة الاتصال الشخصية هي عندما يتم توجيه معاودة الاتصال إلى نفس الوكيل الذي قام بمعالجة المكالمات 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 إستراتيجية معاودة الاتصال لإنشاء إستراتيجية جديدة. راجع إنشاء إستراتيجية معاودة الاتصال لمزيد من المعلومات.
7. إعادة تعيين المحاولات اليومية والعامة - قم بتشغيل المفتاح إذا كان كل ما تريد إعادة تعيين أعداد 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.

مسبقاً

حدد خيار استراتيجية الاتصال المتقدمة للحملة.

1. حدد إستراتيجية جهات اتصال مناسبة لهذه الحملة من القائمة المنسدلة.
- ملاحظة: إذا لم تكن لديك إستراتيجية اتصال تنطبق على جهة الاتصال هذه، فانقر فوق إنشاء إستراتيجية جهة اتصال لإنشاء إستراتيجية 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 - قم بتشغيل المفتاح لإغلاق جهة الاتصال بمجرد الوصول إلى حد إعادة المحاولة اليومي.
 5. نافذة الانتقال- قم بتشغيل 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.

خيارات التكوين

يتيح لك هذا القسم إجراء عمليات تهيئة فيما يتعلق بالحملة.

1. إذا كانت هذه حملة بريد إلكتروني، فحدد خادم بريد إلكتروني للحملة.
- ملاحظة: هذه الميزة غير مدعومة حالياً في Webex مركز الاتصال.

2. إذا كانت هذه حملة SMS، فحدد خادم SMS للحملة. انقر فوق إنشاء SMS تكوين خادم إذا لم تقم بإضافة خادم SMS. ارجع SMS لمزيد من المعلومات.
- ملاحظة: هذه الميزة غير مدعومة حاليا في Webex مركز الاتصال.
3. لإشراك روبوت دردشة للاتصال SMS 2-way ، حدد واحدا من القائمة المنسدلة حساب ChatBot. انقر فوق إضافة بيانات اعتماد ChatBot إذا لم تقم بإضافة بيانات اعتماد Chatbot. ارجع إلى بيانات اعتماد ChatBot للحصول على مزيد من المعلومات.
- ملاحظة: هذه الميزة غير مدعومة حاليا في Webex مركز الاتصال.
4. قم بتعيين حد لرسائل البريد الإلكتروني في حقل حد البريد الإلكتروني.
- ملاحظة: هذه الميزة غير مدعومة حاليا في Webex مركز الاتصال.
5. أدخل بادئة. البادئة هي السلسلة المسبوقة لجهات الاتصال التي تم تحميلها في وقت تسليمها إلى المتصل.
6. أدخل لاحقة. اللاحقة هي لاحقة السلسلة لجهات الاتصال التي تم تحميلها في وقت تسليمها إلى المتصل.
7. قم بتشغيل مفتاح مصادقة الهوية لفحص جهات الاتصال لمصادقة الهوية.
- ملاحظة: اتصل ب Cisco CSM لتمكين هذا التهيئة.
- تقوم ميزة "مصادقة الهوية" بتصفية جهات الاتصال لتحديد جهات الاتصال الصالحة التي يمكن طلبها. كما يسمح باختيار طلب جهات الاتصال التي فشلت في التحقق من التوفر.
- عند تشغيل مفتاح مصادقة الهوية، تحدث الأمور التالية:
- a. يظهر مفتاح السماح بمعرف الجهاز غير الصالح. قم بتشغيل هذا المفتاح لتعطيل عملية التحقق لجهات الاتصال التي ليس لديها معرف جهاز ومتابعة تحميله إلى الحملة.
- b. يتم تمكين القائمة المنسدلة لمصادقة الهوية. انقر فوق مصادقة الهوية الموجودة على طول القائمة المنسدلة لإنشاء واحدة. ارجع إلى مصادقة الهوية لمزيد من المعلومات.
8. قم بتشغيل مفتاح التسلسل، إذا كنت تريد ربط جهات اتصال هذه الحملة بكاميرات أخرى. راجع [التسلسل](#) لمزيد من المعلومات.
9. قم بتشغيل مفتاح PEWC، إذا كنت تريد تمكين فحص PEWC لجهات الاتصال لهذه الحملة.
- PEWC هي موافقة كتابية صريحة مسبقة. يفرض هذا الامتثال على المسوقين عبر الهاتف الحصول على موافقة كتابية صريحة مسبقة من الطرف المتصل به لمكالمات التسويق عبر الهاتف التي يتم طلبها تلقائيا أو تسجيلها مسبقا إلى الأرقام اللاسلكية والمكالمات المسجلة مسبقا إلى الخطوط الأرضية السكنية.
10. قم بتشغيل مفتاح منطقة الحظر / الرمز البريدي لتجنب طلب جهات الاتصال التي تنتمي إلى تلك المنطقة / الرمز البريدي المحظورة طوال مدة كل منها. لمعرفة المزيد، انظر رمز المنطقة/الرمز البريدي.
11. قم بتشغيل مفتاح DNC، إذا كنت تريد تمكين فحص DNC لجهات الاتصال لهذه الحملة.
- DNC هو عدم الاتصال. يضع بعض مستخدمي الهاتف علامة على أنفسهم كعملاء DNC لتجنب مكالمات التسويق عبر الهاتف. لا يجوز لأي شخص أو منظمة إجراء مكالمات غير مرغوب فيها أو إرسال SMS غير مرغوب فيها إلى هاتف مدرج على أنه DNC. يتم الاحتفاظ بقائمة DNC داخل المؤسسة.

12. قم بتشغيل مفتاح **NDNC**، إذا كنت تريد تمكين فحص NDNC لجهات الاتصال لهذه الحملة.
- NDNC هو عدم الاتصال (التسجيل) على المستوى الوطني. إذا كان الرقم مسجلاً بموجب NDNC (تنظيم الاتصالات الموسوم باسم DNC)، فلا يجوز لأي شخص أو أي منظمة في البلد المسجل (حيث تم تسجيل الرقم) إجراء مكالمة غير مرغوب فيها أو إرسال SMS غير مرغوب فيه.
13. لتنشيط وظيفة المتقاضي، قم بتشغيل مفتاح المتقاضي. تسمح ميزة **Litigator** للمسؤول بإجراء فحوصات الامتثال أثناء تحميل البيانات. يضمن تلبية المتطلبات القانونية عند تحميل جهات الاتصال وتسليمها.
14. لتنشيط وظيفة **CPT 1**، قم بتشغيل مفتاح **CPT**. حدد قيمة الوضع أو **Iden-tifier** الفريد من القائمة المنسدلة. يتم إنشاء المعرف الفريد في معلومات الأعمال العالمية.
- ملاحظة: اتصل ب Cisco CSM لتمكين هذا التهيئة.
15. إذا كان لديك برنامج نصي للمكالمة المسبقة ليتم تشغيله قبل كل مكالمة، فقم بتشغيل مفتاح برنامج ما قبل المكالمة النصي **ON**. يمكن استخدام برنامج نصي مسبق للاتصال للتكامل مع تطبيق خارجي أو قاعدة بيانات لاتخاذ القرار النهائي بشأن طلب جهة اتصال. يحدث هذا بشكل مثالي قبل تسليم جهات الاتصال إلى المتصل. اختر أحد الخيارات التالية:
- a. المكتبة: حدد برنامجاً نصياً من مكتبة البرامج النصية.
- b. **VBScript**: تنفيذ برنامج نصي مكتوب خصيصاً.
16. إذا كان لديك برنامج نصي لما بعد المكالمة ليتم تشغيله بعد كل مكالمة، فقم بتشغيل مفتاح برنامج **Postcall Script**. يمكن استخدام البرامج النصية لما بعد المكالمة لإجراء أي عملية بعد الاتصال، مثل التحقق من صحة النتيجة المستلمة من المتصل وتخصيص سلوك إعادة الجدولة، أو أي تكامل لجهة خارجية مثل تحديث حالة CRM حول نتيجة المكالمة، إلخ.
- يسمح لك البرنامج النصي لما بعد المكالمة بتخصيص المنتج كما هو مفصل أدناه:
- a. قبل إعادة الجدولة: يتم تنفيذ ذلك قبل إعادة جدولة جهة الاتصال (يمكنه تغيير المعلومات المختلفة التي تؤثر على منطق إعادة الجدولة من خلال المنطق المخصص).
- b. بعد إعادة الجدولة: بعد إعادة جدولة جهة الاتصال (يمكنها استخدام معلومات إعادة الجدولة لزيادة إثراء الإستراتيجية أو تغييرها واستخدام المعلومات لتحديث الأنظمة الأساسية الخارجية).
- c. كلاهما: يتم تنفيذ البرنامج النصي قبل إعادة الجدولة وبعد إعادة الجدولة. لمزيد من المعلومات، راجع **"Server Script"** في الصفحة 66 للحصول على التفاصيل الكاملة.
17. إذا كنت تحتاج إلى تسليم جهات الاتصال عبر وظيفة المنطقة الخضراء المحسنة، فقم بتدوير المفتاح تشغيل.
- المنطقة الخضراء المحسنة هي ميزة لضمان تسليم جهات الاتصال فقط بناءً 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.

1 يسمح للمستخدم بالتحقق من الوقت المفضل للعمل أثناء تحميل البيانات بناءً على المعلومات المحددة. يجب عليك تنشيط CPT على كل من صفحات الحملة وقانون الولاية لتنشيط هذه الميزة.

عند تمكين مفتاح التبديل ، تقوم المنطقة الخضراء المحسنة بجمع الأرقام والرموز البريدية التي تم تحميلها لحساب Greenzone. إذا تم تحميل 10 أرقام ، فسيتم 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 ويسلم جهة الاتصال فقط عندما يكون لكافة المناطق الزمنية الـ 22 نافذة قابلة للاستدعاء مسموح بها.

وبالمثل ، إذا تم تمكين قانون الولاية ، فسيتم تحديد 22 ولاية مرتبطة بهذه المناطق الزمنية. تتحقق ميزة المنطقة الخضراء المحسنة من صحة أوقات البدء والانتهاج لجميع الحالات الـ 22 ، ودمج التوافق ، وتسليم جهة الاتصال في نافذة الاتصال المسموح بها المتقاطعة.

ملاحظة: اتصل ب Cisco CSM لتمكين هذا التهيئة.

ملاحظة: عندما تفشل جهات الاتصال في المنطقة الخضراء المحسنة، تتم إعادة جدولة جهات الاتصال الفاشلة مرة أخرى.

18. إذا كان يجب طلب جهات الاتصال الخاصة بك وفقا لقانون الولاية ، فقم بتشغيل المفتاح .

المناطق الجغرافية المختلفة مثل الولايات والبلدان وما إلى ذلك لديها قوانين تنظم عمليات مركز الاتصال. يمكن تكوين هذه القوانين على مستوى التطبيق واختيارها حسب الاقتضاء على cam-paigns. انظر قانون الولاية.

يمكن تحديد الحالة إما عن طريق رمز الولاية أو الرمز البريدي أو رمز المنطقة. يمكنك اختيار أي من هذه بناء على توفر البيانات:

a. الحالة: يكون الامتثال لقانون الولاية لهذه الحملة وفقا للحالة التي تم تكوينها في التكوين على مستوى تطبيق النظام.

b. الرمز البريدي: يكون الامتثال لقانون الولاية لهذه الحملة وفقا للرمز البريدي الذي تم تكوينه في النظام. يتم تطبيق قانون الولاية للولاية التي تنتمي إلى هذا الرمز البريدي و / أو الرمز البريدي الإضافي.

c. رمز المنطقة: يكون الامتثال لقانون الولاية لهذه الحملة وفقا لرمز المنطقة الذي تم تكوينه في النظام. يتم تطبيق قانون الولاية للولاية التي تنتمي إلى رمز المنطقة هذا و / أو الرمز البريدي على مستوى الوضع.

d. الرمز البريدي للمنطقة: يكون الامتثال لقانون الولاية لهذه الحملة وفقا لرمز المنطقة الذي تم تكوينه في النظام. الولاية التي تنتمي إلى أي رمز منطقة و / أو رمز بريدي و / أو رمز بريدي إضافي و / أو رمز بريدي على مستوى الوضع.

19. قانون الولاية مع المنطقة الخضراء المحسنة: يمكنك تمكين كل من قانون الولاية والمنطقة الخضراء المحسنة.

يمكن تحديد جهة الاتصال على أنها تنتمي إلى مناطق زمنية متعددة استنادا إلى رمز المنطقة والرمز البريدي والرمز البريدي الإضافي والرمز البريدي على مستوى الوضع اعتمادا على الحالة (الحالات) التي تم تكوينها. من الممكن أن تحتاج جهة اتصال واحدة إلى التحقق من وقت اتصال واحد يمكن الاتصال به بشكل آمن لمعلومات متعددة مذكورة أعلاه ، بما في ذلك الوقت المسموح به على مستوى الدولة للطلب. يضمن تمكين زر Greenzone على مستوى cam-paign أن يتحقق التطبيق من جميع هذه المعلومات قبل تسليم اللباقة للطلب.

ملاحظة: لا ينطبق نوع اتباع قانون الولاية على المنطقة الخضراء المحسنة.

20. حدد مجموعة قوانين الولاية المناسبة التي تنطبق على هذه الحملة.

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.

21. انقر فوق الزر حفظ لحفظ الحملة. 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. معلمات الأعمال
 2. التكوين الذكاء الاصطناعي
 - ملاحظة: اتصل ب Cisco CSM لتمكين هذا التهيئة.
 3. المغلق
 4. تسلسل
 5. قوائم جهات الاتصال
 6. إدارة جهات الاتصال
 7. الجدول الزمني
 8. محرر القوالب IVR
 - ملاحظة: هذه الميزة غير مدعومة حاليا في Webex مركز الاتصال.
 9. محرر قوالب البريد الإلكتروني
 - ملاحظة: هذه الميزة غير مدعومة حاليا في Webex مركز الاتصال.
 10. SMS محرر القوالب
 - ملاحظة: هذه الميزة غير مدعومة حاليا في Webex مركز الاتصال.
 11. تكوينات أخرى
- يمكن وضع كل خيار من خيارات القائمة أعلاه كرابط سريع على الصفحة الرئيسية للتطبيق . انقر فوق الرابط المطلوب وستكون الصفحة متاحة الآن للعرض / التحرير بنقرة واحدة مباشرة من الصفحة الرئيسية للتطبيق.

معلومات 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 شروطًا مخصصة لـ CSS لتحديد استراتيجية طلب لتحديد أولويات جهة اتصال.
 3. الاستعلام عن جهات الاتصال بناءً على هذه المعلومات وإدارتها في وظيفة إدارة جهات الاتصال.
 4. قم بتعبئة هذه المعلومات على سطح مكتب العامل كشاشة منبثقة أثناء المكالمات.
- يمكنك إنشاء إجمالي 25 معلمة عمل. تتضمن هذه الـ 25 معلمة 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 معلومات الأعمال.

إنشاء معلمة الأعمال

1. انقر فوق إضافة لإضافة معلمة أعمال.
2. حدد اسم معلمة الأعمال من القائمة المنسدلة. يسرد المعلومات التي تم تكوينها في معلومات الأعمال العالمية. لإضافة معلمة جديدة، راجع معلومات 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. قم بتشغيل مفتاح البيانات الكبيرة لتحديد معلمة العمل هذه كحقل مجمع. معلومات 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. قم بتشغيل مفتاح طريقة عرض العامل لإظهار معلومات العمل هذه للوكلاء على سطح المكتب الخاص بهم.
- ملاحظة: هذه الميزة غير مدعومة حالياً في Webex مركز الاتصال.
7. قم بتشغيل مفتاح عرض/تحرير العامل للسماح للوكلاء بالتحرير.
- ملاحظة: هذه الميزة غير مدعومة حالياً في Webex مركز الاتصال.
8. قم بتشغيل مفتاح **DNC**، إذا لزم الأمر. يسمح ذلك للتطبيق بتحديد ما إذا كانت المكالمات إلى **con-tact** استناداً 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 و BTTC 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 الـ 26 (بما في ذلك المعرف الفريد) يعتمد على العميل وليس موحدًا عبر العملاء. نوصي المستخدمين بالحصول على مساعدة من الدعم لإنشاء فهارس إضافية استنادًا إلى متطلبات العمل.
11. يتم عرض عدد حقول العمل التي تم إنشاؤها والرقم المتاح في الزاوية العلوية اليسرى من الشبكة.
12. يمكنك أيضًا 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 ضروريًا لها في التقارير. ومع ذلك، يمكن أن يكون معرف العميل هو حقل العمل الأول في الحملة أ. السادس في الحملة ب؛ والعاشر في الحملة C - وهذا يجعل التجميع مهمة صعبة. بدلًا 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 الـ 26 (بما في ذلك المعرف الفريد) يعتمد على العميل وليس موحدًا عبر العملاء. نوصي المستخدمين بالحصول على مساعدة من الدعم لإنشاء فهارس إضافية استنادًا 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 علامة التبويب حقل الحملة 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 التهيئة.

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 فسيتم تعطيل علامة التبويب تكوين الذكاء الاصطناعي.

تسمح وحدة التكوين الذكاء الاصطناعي بالوصول إلى ميزات الذكاء الاصطناعي التنبؤية التالية. يوجد خياران في تكوين الذكاء الاصطناعي:

1. أفضل وقت للاتصال (BTTC)

2. الوقت المناسب للاتصال (RTC)

أفضل وقت للاتصال

BTTC هو نموذج ذكاء اصطناعي يساعد على تقليل محاولات إعادة المكالمات وزيادة اتصالات المكالمات الناجحة إلى أقصى حد من خلال:

1. التنبؤ بأفضل فترة زمنية يمكن خلالها الاتصال بالعمل لهذا اليوم.

2. التوصية برقم الهاتف الصحيح لاستخدامه خلال أفضل فترة زمنية. قم بتنفيذ الخطوات التالية:

قم بتشغيل مفتاح BTTC لتمكين وضع أفضل وقت للاتصال لجهات الاتصال.

استخدم شريط التمرير أو قم بتوفير قيمة ل "حد الاتصال". انقر على حفظ. تظهر رسالة تأكيد.

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، فسيتم طلب جهات الاتصال التي لديها نسبة احتمالية 60% أو أعلى أولاً. يحدث الطلب بالترتيب التنازلي لنسبة الاحتمال في الوقت المجدول.

حاسبة العتبة

يوفر التطبيق للمسؤولين أداة تسمى حاسبة العتبة. استخدم شريط التمرير أو أدخل حد القدرة المحتملة وانقر فوق الزر حساب . تحسب هذه الأداة عدد جهات الاتصال للنسبة المئوية المحددة. يتم ملء السجلات التي تطابق معدل التنبؤ على مستوى الحملة استناداً إلى الحساب الذي يقوم به التطبيق.

- يقوم التطبيق تلقائياً بملء الحقول التالية استناداً إلى قيمة حد الاحتمال المحدد.
1. إجمالي السجلات المتاحة - إجمالي عدد السجلات المتاحة في الحملة.
 2. السجلات القابلة للطلب المتوقعة - عدد السجلات القابلة للاتصال المتوفرة في الحملة، والتي يتم التنبؤ بها استناداً إلى قيمة حد الاحتمال.
 3. الاتصالات الإيجابية المتوقعة - عدد السجلات المتوقعة كاتصالات إيجابية، من السجلات القابلة للطلب المتوقعة.
 4. معدل الاختراق المتوقع- يعرض العمود مدى جودة التقاط عامل التصفية لجهات الاتصال التي سيتم توصيلها.
 5. دقة الاتصال المتوقعة - يوضح العمود مدى دقة عامل التصفية في تضمين جهات الاتصال التي سيتم توصيلها وإزالة جهات الاتصال التي لا يتم الاتصال بها.
 6. الدقة المتوقعة - يعرض العمود مدى دقة عامل التصفية في التقاط معدل النجاح / - معدل الاتصال لجهات الاتصال المحددة.

الشخص المناسب للاتصال

يمكن للمسؤولين أيضاً تحديد خيار الشخص المناسب للاتصال عن طريق تشغيل رمز التبديل. يقوم هذا الخيار تلقائياً بتعطيل BTTC وجميع الحقول المتصلة.

في حالة تحديد RPC، يقوم التطبيق بطلب كافة جهات الاتصال من قائمة العملاء المتوقعين بالترتيب التنازلي بدون أي قيود على حد القطع.

تسلسل

تسلسل الحملات هو ميزة يمكن من خلالها ربط جهات الاتصال بالتسلسل من حملة إلى أخرى في وقت التشغيل. في وقت التشغيل، بناءً 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 بالسلسلة لاستهداف الحملة عند إغلاقها في الحملة المصدر. عندما يتم إغلاق con-fact 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 للمكاملة. 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 نفاذ 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 وضعاً من الحملة المصدر لتعيينه إلى وضع في الحملة المستهدفة.
4. تعرض حقول العمل الهدف لجميع 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 تلقائياً.
5. قم بتشغيل مفتاح جهات الاتصال الجديدة إذا كنت تريد وضع علامة على جهة الاتصال كجهة اتصال 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، فسيتم 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. قم بتشغيل 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 نشطاً فقط في حالة تشغيل مفتاح الاحتفاظ بإعادة المحاولة العمومية.
9. قم بتشغيل مفتاح الاحتفاظ بإعادة المحاولة اليومية للاحتفاظ بعدد مرات 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 تعييناً.
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 أولاً 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 علامة تبويب النتائج المعينة على جميع نتائج الأعمال والاتصالات الهاتفية المعينة . حدد إما نتيجة الأعمال أو نتيجة الاتصال الهاتفي ضمن علامة التبويب النتائج المعينة لرؤية جميع التعيينات المتسلسلة.
- 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.

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 البلاطينية 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

اتبع الإرشادات لإنشاء مجموعة إستراتيجية تحديد جهة اتصال جديدة :

1. أدخل اسما جديدا لمجموعة 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. انتقل إلى قسم شروط CSS.
4. يمكنك إنشاء شروط إما باستخدام شروط البناء أو خيار شروط الكتابة. قم بتمكين المفتاح المطلوب بناء على تفضيلاتك.

إنشاء شرط CSS - شروط البناء

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

1. أدخل اسما جديدا لمجموعة CSS.
2. قم بتشغيل مفتاح البناء المتقدم إذا كنت تريد إنشاء شرط CSS متقدم.
3. 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 المنشئ المتقدم أدناه.
4. أدخل قوسا مفتوحا - (- في الخلية الأولى.
5. من القائمة المنسدلة حقول النظام / حقول العمل، حدد عنصرا مناسباً لمعرفة المزيد، انقر [هنا](#).
6. حدد عامل مقارنة من الخيارات المدرجة أدناه - هذا هو الشرط الذي يجب أن يستوفيه الحقل لتحديد جهة اتصال. المعلمات المتاحة هي:
 - a. يساوي بالضبط
 - b. أقل من
 - c. أصغر من أو يساوي
 - d. أكبر من
 - e. أكبر من أو يساوي
 - f. لا يساوي
 - g. مثل
 - h. في
 - i. ليس في
 - j. ليس مثل
7. أدخل قيمة يجب أن يفي بها هذا الشرط لتحديد جهة الاتصال للتسليم.
8. أغلق الحامل.
9. انقر فوق الزر إضافة لإضافة شرط آخر.
10. أكمل الخطوات من 4 إلى 9. أضف أكبر عدد ممكن من الشروط التي قد تحتاجها لخدمة CSS.
11. بعد الانتهاء من الشروط، انقر فوق حفظ لإكمال.
12. إذا كنت لا تستخدم Advanced Builder ، فاستخدم المنشئ البسيط كما هو موضح في الشاشة أدناه:
13. من القائمة المنسدلة حقول النظام / حقول العمل، حدد عنصرا مناسباً. 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.

14. 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.
 15. أدخل قيمة يجب أن يفي بها هذا الشرط لتحديد جهة الاتصال للتسليم.
 16. أغلق الحامل.
 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 المجموعة.
 21. كرر الخطوات من 12 إلى 17.
 22. انتقل إلى قسم الطلب حسب .
- الحقول:

الوصف	الحقول
هذه هي القيمة المتزايدة الحالية للحد الأقصى لعدد مرات إعادة المحاولة التي يمكن إجراؤها لطلب كل جهة اتصال في الحملة.	الحد الأقصى لإعادة المحاولة
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 اليومية
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 - أرقام المنزل والعمل والجوال. تكتمل دورة الطلب عندما يطلب التطبيق جميع هذه الأوضاع (بالترتيب المكون) مرة واحدة لكل منها.	إعادة المحاولة للدورة
هذه هي القيمة المتزايدة الحالية لعدد عمليات إعادة المحاولة المسموح بها لجهات الاتصال ليتم تسليمها لحملات البريد الإلكتروني. ملاحظة: هذه الميزة غير مدعومة حالياً في Webex مركز الاتصال.	إعادة محاولة البريد الإلكتروني
هذه هي القيمة المتزايدة الحالية لعدد مرات إعادة المحاولة المسموح بها لجهات الاتصال ليتم تسليمها للحملات SMS. ملاحظة: هذه الميزة غير مدعومة حالياً في Webex مركز الاتصال.	SMS إعادة المحاولة
جهات الاتصال ذات التاريخ والوقت المهياين لآخر وصول ليتم تسليمها كجزء من CSS هذا.	آخر وصول
الأولوية المخصصة لجهات الاتصال التي سيتم حسابها عند التسليم وفقاً لـ CSS هذا.	الأولوية
نقاط العمل المتوقع التي يجب مراعاتها لتسليم جهات الاتصال هي لكل هذا	نقاط الرصاص

المغلق. 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.	
هذا هو وقت بدء المكالمات كما تم تعيينه بواسطة معيد الجدولة. يتم تحديد المكالمات التي تقع ضمن وقت البدء المذكور في هذا الشرط للتسليم.	وقت بدء المكالمات
هذا هو وقت انتهاء المكالمات كما تم تعيينه بواسطة معيد الجدولة. يتم تحديد المكالمات التي تقع ضمن وقت الانتهاء المذكور في هذا الشرط للتسليم.	وقت نهاية المكالمات
معرف القائمة الذي تنتمي إليه جهة الاتصال. يتم تسليم جهات الاتصال التي تنتمي إلى معرفات القوائم في حالة CSS هذه.	معرف القائمة
نوع المكالمات.	نوع الاتصال
النتيجة الأخيرة التي تم تعيينها لجهة الاتصال هذه. يتم تسليم جهات الاتصال مع آخر خروج محدد.	النتيجة الأخيرة
معرف القائمة العمومية الذي تنتمي إليه جهة الاتصال هذه. يتم تسليم جهات الاتصال التي تنتمي إلى معرفات القوائم العمومية في حالة CSS هذه.	معرف القائمة العمومي
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.	UserID
رقم هاتف جهة الاتصال المطلوب تسليمها وفقا لخدمة CSS هذه.	رقم الهاتف
اسم المنطقة الزمنية التي تنتمي إليها جهة الاتصال.	اسم المنطقة

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، فتتحقق من الاستعلام/أعد كتابته.
3. ابدأ حالتك بفتح دعامة مجعدة ({}). يبنئ 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 / حقل العمل، حدد عنصرا مناسباً 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.
 - 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 لتحديد الكل لتحديد جهات الاتصال التي تم ملؤها في الصفحة.
 - b. حدد خانة الاختيار لتحديد 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 جدولته إلى تاريخ و/أو وقت لاحق. حدد وقت البدء ووقت الانتهاء لإعادة جدولته إلى جهة الاتصال في هذه النافذة. انقر فوق إعادة جدولته 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 جدولته جهات الاتصال إلى الإجراء الكامل.
- ملاحظة: إذا قمت بتحديد خانة الاختيار تراجع عن قيم حقل العمل التي تم تحديثها بواسطة الوكيل ، يتجاهل التطبيق التحديثات التي تم إجراؤها على قيم حقل العمل، إن وجدت، التي أجراها الوكيل أثناء تفاعلاتهم، ويعود التطبيق إلى قيم حقل العمل في وقت تحميل جهة الاتصال.
- على سبيل المثال، يتم تحميل جهة الاتصال "أ" بـ قيم 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. مكالمات أولوية جهة 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 مركز الاتصال.
 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 مركز الاتصال.
- 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.

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 ، وجدول 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- وقت البدء هذا للقائمة.
- 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 المغلقة - عدد جهات الاتصال المغلقة في القائمة، والمؤهلة للتسليم إلى الطالب.
 6. الحالة - يتم عرض حالة القائمة أدناه.
 - a. نشطة - 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

حاله	الاسم	الوصف
0	فتح	فتح جهة اتصال.
1	مغلقة	جهة اتصال مغلقة.
2	مؤمن مؤقتا	جهة الاتصال مغلقة 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	الكتابة	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	تم إيقاف الاتصال وإغلاقه ، ولن يتم تسليمه إلى المتصل.

	ومغلق	
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	مؤمن لتسليم جهات اتصال CSS	جهة الاتصال المؤمنة للتسليم عبر جدول إستراتيجية تحديد جهات الاتصال (CSS).
23	مقفل لتسليم AEM	جهة الاتصال المقفلة للتسليم المعين بين الوكيل والتنفيذي.
24	مقفل بواسطة Res-chedule إلى res-schedule جهة الاتصال	جهة الاتصال مقفلة بواسطة معيد الجدولة ليتم تسليمها كما تمت إعادة جدولتها.
25	مقفل بواسطة res-schedule لإغلاق جهة الاتصال	جهة الاتصال مقفلة بواسطة معاد الجدولة ليتم إغلاقها.
30	تم حظر جهة الاتصال بواسطة DNC	تم حظر جهة الاتصال كعدم 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 مكاملة محدثة.

بالنسبة لحالة جهة الاتصال الأقل من 6، تكون الصيغة هي

نسبة الإكمال = (توتال ريكوردس المتاحة - توتال ريكوردس بينينج) / توتال ريكوردس متاح * 100 ;

بالنسبة لحالات جهات الاتصال الأخرى ، تكون الصيغة هي $CompletionPercentage = (TotalRecordsPending / (TotalRecordsAvailable) * 100$ ؛

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

DNC الامتثال - 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 جنباً إلى جنب مع سجلات الأخطاء ، كملف .txt.

قائمة منقطة

تحتوي صفحة قوائم جهات الاتصال على علامة تبويب تسمى "قائمة تم مسحها". تحتوي علامة التبويب هذه 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 بناءً 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 استمراراً لمعرفة قائمة التحميل السابق، ولا يبدأ من 1.

2. وقت المعالجة - التاريخ والوقت الذي تم فيه مسح جهات الاتصال الموجودة في هذه القائمة.

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.
 8. 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 محددًا 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 مناسباً.
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، قم بتشغيل 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 مناسباً. 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 بيانات 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. FEmail الموضوع

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 محددًا 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 المعلومات 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 جدولاً 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. حدد من المنطقة الزمنية (المحددة من قبل المستخدم) ، والمنطقة الزمنية الخاصة بالحملة ، والمنطقة الزمنية الخاصة بالرمز البريدي ، والمنطقة الزمنية الخاصة بالمنطقة ، والمنطقة الزمنية الخاصة بالولاية ، والمنطقة الزمنية الخاصة بالرمز البريدي للمنطقة.
 - i. 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 الشروط بناء على هذه المنطقة الزمنية.
 - ii. المنطقة الزمنية الخاصة بالحملة - يتم طلب جهات الاتصال في المنطقة الزمنية التي تعمل فيها الحملة. الرمز البريدي.
 - iii. المنطقة الزمنية الخاصة بالرمز البريدي - يتم طلب جهات الاتصال بناء على المنطقة الزمنية التي يقع فيها تقاطع الرمز البريدي لجهة الاتصال والرمز البريدي الإضافي (إن وجد). لهذا ، يتحقق التطبيق أيضاً من أي رمز بريدي إضافي محدد.
 - iv. المنطقة الزمنية الخاصة بالمنطقة - يتم طلب جهات الاتصال بناء على المنطقة الزمنية التي تقع فيها منطقة الاتصال وتقاطع الرمز البريدي على مستوى الوضع (إذا تم توفيره). لهذا ، يتحقق التطبيق أيضاً من الرمز البريدي الذي تم تكوينه في قسم تعيين الوضع.
 - v. المنطقة الزمنية الخاصة بالولاية - يتم طلب جهات الاتصال استناداً إلى المنطقة الزمنية التي توجد بها الحالة الجغرافية لجهة الاتصال.
 - vi. المنطقة - الرمز البريدي منطقة زمنية محددة - يتم طلب جهات الاتصال بناء على المنطقة الزمنية التي تجمع بين منطقة الاتصال وموقع الرمز البريدي.
- 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 مناسباً لهذا الوضع من الحقل الذي تم تحميله. تعيين كامل لجميع الأوضاع المعروضة.
- c. الرمز البريدي- حدد رمزا بريديا مناسباً 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 جزءاً 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 جزءاً من ملف جهة الاتصال. حدد خانة الاختيار الخاصة بالحقول التي تريد معاملتها كحقول عمل اختيارية لهذه الحملة.
- ملاحظة: تظهر حقول العمل الاختيارية المعينة هنا كبيانات منبثقة على الشاشة على Agent Desktop.
12. أكمل قسم تعيين الرسائل عن طريق تعيين كل من الحقول البريدية والحقول SMS. ملاحظة: هذه الميزة غير مدعومة حالياً في Webex مركز الاتصال
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 أولاً 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 استناداً 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 DNC / NDNC 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. مم.

4. نقاط العمل المحتمل - تساعد نقاط العمل المحتمل في تحديد العمل الأكثر احتمالاً 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 إعلانات 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 وظيفية 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 استناداً 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 **web.config** لخدمة **LCMServices** للحصول على جهات الاتصال حسب المنطقة الزمنية.

أيما 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 المكالمات - وقت بدء المكالمات في الساعة 2:00 مساء بتوقيت جرينتش، فسيقوم التطبيق بتحويل BST إلى IST وملء جهات الاتصال التي لها وقت بدء مكالمات في الساعة 6:30 مساء بتوقيت شرق الولايات المتحدة. ومع ذلك، تعرض الشبكة التي تملأ جهات الاتصال المنطقة الزمنية التي حددها المستخدم، أي الساعة 2.00 مساء بتوقيت جرينتش.

ينطبق نفس منطق تحويل المنطقة الزمنية على أي حقل متعلق بالتاريخ والوقت يختاره المستخدم في **Condition Builder**.

منشئ الشروط

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

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

1. قم بتنشغيل مفتاح 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 Conditions**.

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 Tryies** - 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 - أرقام المنزل والعمل 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** إعادة المحاولة - هذه هي القيمة المتزايدة الحالية لعدد مرات 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 العمل المتوقع- نقاط العمل المتوقع التي يجب مراعاتها لتسليم جهات الاتصال هي وفقا ل CSS هذا. تساعد نقاط العمل 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 المكالمات 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 المكالمات 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 المكالمات.
- 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. قم بتشغيل 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 **conditions.con**.

5. تظهر شاشة المنشي المتقدم أدناه.

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

6. أدخل قوسا مفتوحا في الخلية الأولى.

7. من القائمة المنسدلة حقول النظام / حقول العمل، حدد عنصرا مناسباً. 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 البناء البسيطة كما هو موضح في الشاشة أدناه:

14. من القائمة المنسدلة حقول النظام / حقول العمل، حدد عنصرا مناسباً. 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 مناسباً. 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 المكالمات المجدولة التالية لجهة الاتصال المدرجة وفقا للشروط. يتم تحويل هذا إلى المنطقة الزمنية التي يحددها المستخدم ويظهر في الشبكة.

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

Call_End_Date - تاريخ انتهاء المكالمات المجدولة التالية لجهة الاتصال المدرجة حسب الشروط. يتم عكس هذا إلى المنطقة الزمنية التي يحددها المستخدم ويظهر في الشبكة. • **Call_End_Time** - وقت انتهاء المكالمات 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 الشروط" في الصفحة 48
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 لتحديد الكل لتحديد جهات الاتصال التي تم ملؤها في الصفحة.
 - b. حدد خانة الاختيار لتحديد 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 Cus-tomer (123456). أثناء تفاعل الوكيل، يطلب العميل التغيير في الهاتف المحمول

الرقم 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 الخطوة 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 الخطوة 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 و جهات 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 حقول 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 المكالمات. في مثل هذه الحالات، يمكنك ببساطة إعادة تعيين وكيل آخر لمعالجة المكالمات.

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 المكالمات منه. لتضمين جهات اتصال جديدة في النتائج، حدد خانة الاختيار جهات اتصال جديدة؛ وإلا حدد تاريخ بدء مكالمات معاودة الاتصال وتاريخ انتهاء المكالمات.
4. لإعادة تعيين جهات اتصال جديدة، حدد خانة الاختيار جهات اتصال جديدة. حدد تاريخ بدء المكالمات ووقت بدء المكالمات 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 المكالمات في الوصول إلى الوكيل القديم. تسري تغييرات الوكيل الجديد فقط من التسليم اللاحق لجهة الاتصال.
10. أدخل وكيلًا جديدًا سيتم إعادة تعيين المكالمات له. يتم تخصيص المكالمات للوكيل الجديد.

11. إذا كان على الوكيل الجديد معالجة المكالمات في وقت مختلف، فحدد خانة الاختيار لتحديث الوقت . حدد وقت البدء ووقت الانتهاء للمكالمة. انقر فوق الزر إعادة تعيين وكييل لإكمال إعادة تعيين المكالمات إلى وكيل آخر.

الجدول الزمني

تساعدك علامة التبويب "جدولة" 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، فسيتم 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 وفعال 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 وفعال CSS1 من الساعة 10:00 إلى الساعة 18:00.

1. انقر على إضافة لإضافة هذا الجدول إلى الحملة.
2. لإضافة المزيد من جداول CSS، انقر فوق الزر إضافة جدول أو انقر نقرا مزدوجا فوق خلية في شبكة أيام الأسبوع لتحديد وقت جدول CSS. اتبع الخطوات من 1 إلى 3 أعلاه.
3. كرر العملية لعدد أيام الأسبوع التي تحتاجها لتكوين الجداول الخاصة بها.
4. لحذف أي فترة زمنية مجدولة مضافة، انقر فوق الزر حذف .
5. انتقل إلى قسم جدول وقت التشغيل التالي.

جدولة وقت التشغيل

تحدد جدول 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 أضيف زر لإضافة المزيد من أوقات التشغيل باستخدام الخطوة 3.
5. ملاحظة: يمكنك إضافة ثلاث مرات تشغيل فقط ليوم واحد.
6. عند الانتهاء ، انقر فوق حفظ زر.
7. لحذف أي وقت تشغيل مهياً، انقر فوق الزر حذف .
8. انتقل إلى قسم جدول وضع الاتصال.

جدولة وضع الاتصال

تساعد جدول 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.

اتباع الخطوات المذكورة أدناه لتكوين جدول وضع الاتصال:

1. يتم سرد الأيام في العمود الأول. حدد اليوم لتهيئة يوم العمل وتحويله قم بتشغيل .
2. 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 إستراتيجية جهات الاتصال في أوقات محددة فقط، فقم بتشغيل مفتاح الوقت المخصص.
4. يعرض عمود النطاق الزمني أوقات البدء والانتهاؤ الافتراضية من الساعة 12:00 AM إلى 11:59 مساءً على التوالي. استخدم لوحة الوقت لتغيير وقت البدء والانتهاؤ.
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 مهياً، انقر فوق الزر حذف .
8. انتقل إلى قسم العطلة .

عطله

- 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
- البرامج النصية للخادم
- تعيين عتبات جهة الاتصال
- 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 وظائف SQL الرئيسية 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 علامة التبويب هدف الحملة، يمكنك تعيين أهداف يومية وأسبوعية وشهرية ليحققها الوكلاء.

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.

البرامج النصية للخادم

يتم استخدام سكربت الخادم لتخصيص مدير الحملة بناء على متطلبات العمل للاعبين محددين. هناك نوعان من البرامج النصية التي يستخدمها المطورون ، البرامج النصية قبل المكالمة والبرامج النصية بعد المكالمة. راجع [البرامج النصية للخادم للحصول على مزيد من المعلومات](#).

حد الاتصال

حد جهة الاتصال هو ميزة خاصة بالحملة تقوم بإرسال تنبيهات عندما تصل جهات الاتصال المتوفرة ل `deliv-ery` إلى المتصل إلى أقل من رقم تم تكوينه.

قم بتشغيل مفتاح تنبيه الحد إذا كنت تطلب من التطبيق مراقبة جهات الاتصال المتوفرة ل `deliv-ery` إلى المتصل، وإرسال التنبيهات. أكمل المعلومات المفصلة أدناه:

1. التنبؤ المسبق (بالدقائق) - يراقب التطبيق جهات الاتصال المتاحة للتسليم ويرسل تنبيهات قبل الوقت الذي تم تكوينه هنا. إذا قمت بتكوين 15 دقيقة، فسيتم إرسال التنبيهات قبل 15 دقيقة من مدة الحد عندما تكون جهات الاتصال المتوقعة أقل من الحد الأدنى لعدد جهات الاتصال.
 2. الحد الأدنى لعدد جهات الاتصال - الحد الأدنى لعدد جهات الاتصال التي يجب أن تكون متاحة للتسليم إلى المتصل. إذا وصلت جهات الاتصال إلى ما دون هذا المستوى، يتم إرسال التنبيه.
 3. مدة العتبة (بالدقائق) - مدة الحد الذي تتم مراقبته. يتم إرسال التنبيه بناء على المدة المحددة هنا.
 4. انقر فوق حفظ لإكمال; إلغاء للخروج بدون حفظ التغييرات؛ وحذف لحذف تنبيه الحد المحدد لهذه الحملة.
- على سبيل المثال، إذا قمت بتعيين التوقعات المسبقة على 15 دقيقة، والحد الأدنى لعدد جهات الاتصال على 100، ومدة الحد على 120 دقيقة، فسيرسل التطبيق تنبيهها 2 ساعة و15 دقيقة عندما يتوقع أن يصل عدد جهات الاتصال القابلة للتسليم (الجديدة بالإضافة إلى المعاد جدولتها) إلى أقل من 100.

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** الخاصة كما تم تعيينها في مجموعة الحملات الرئيسية.

إذا احتاج عمك إلى إخفاء أي من هذه النتائج التي يمكن عرضها من قبل الوكيل عن الوكيل أو العكس، فقم بتحويل **AgentView** للنتيجة المحددة إلى تشغيل أو إيقاف كما هو مطلوب.

ملاحظة: لا ينطبق خيار **AgentView** على مركز الاتصال **Webex**.

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

تكوينات Agent Desktop

ملاحظة: هذه الميزة غير مدعومة حاليا في Webex مركز الاتصال.

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

1. قم بتشغيل مفتاح "يتطلب الترتيب" إذا كنت تريد أن يكون الترتيب إلزاميا عندما يعالج أحد الوكلاء 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 تشغيل مفتاح التخلص من الذخائر المتفجرة. إذا قمت 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.
 - o 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 لل خادم.
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 تجربها 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 طالب الحملة

تتيح لك وحدة إعدادات طالب الحملة 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" أدناه
2. "تصفية" في الصفحة التالية
3. "CLI" في الصفحة 64
4. "علاج جهاز الرد الآلي" في الصفحة 65
5. "معالجة المكالمات المهجورة" في الصفحة 66

الحقول

الوصف	الحقول
عدد مجموع الشروط.	مجموع الشروط
اسم الشرط.	اسم الشرط
وصف الحالة.	وصف الحالة
قم بتشغيل/إيقاف تشغيل المفتاح لتمكين الشرط أو تعطيله.	ممكن
زر إجراءات لتحرير/حذف شرط.	الإجراءات

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 استناداً 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.

تصفيه

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

1. من القائمة المنسدلة حقول النظام / حقول العمل، حدد عنصرا مناسباً.
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.

الحقول

الوصف	الحقول
هذه هي القيمة المتزايدة الحالية للحد الأقصى لعدد مرات إعادة المحاولة التي يمكن إجراؤها لطلب كل جهة اتصال في الحملة.	الحد الأقصى لإعادة المحاولة
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 اليومية
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 - الصفحة الرئيسية ،	إعادة المحاولة للدورة

العمل وأرقام الهواتف المحمولة. تكتمل دورة الطلب عندما يطلب التطبيق جميع هذه الأوضاع (بالترتيب المهياً) 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.
SMS إعادة المحاولة	هذه هي القيمة المتزايدة الحالية لعدد مرات إعادة المحاولة المسموح بها لجهات الاتصال ليتم تسليمها للحملات SMS.
آخر وصول	جهات الاتصال ذات التاريخ والوقت المهيأين لآخر وصول ليتم تسليمها كجزء من CSS هذا.
الأولوية	الأولوية المخصصة لجهات الاتصال التي سيتم حسابها عند التسليم وفقاً ل CSS هذا.
نقاط الرصاص	نقاط العميل المتوقع التي يجب مراعاتها لتسليم جهات الاتصال هي وفقاً ل CSS هذا. تساعد نقاط الرصاص في تحديد العميل الأكثر احتمالاً ليتم الاتصال به من كام. يمكن أيضاً تعيين هذه النتيجة في وقت التحميل أو الاختتام ، مع تحديد نتيجة العمل / الهاتف.
وقت بدء المكالمات	هذا هو وقت بدء المكالمات كما تم تعيينه بواسطة معيد الجدولة. يتم تحديد المكالمات التي تقع ضمن وقت البدء المذكور في هذا الشرط للتسليم.
وقت نهاية المكالمات	هذا هو وقت انتهاء المكالمات 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 المكالمات.
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 وفقاً لخدمة CSS هذه.
اسم المنطقة	اسم المنطقة الزمنية التي تنتمي إليها جهة الاتصال.
يوم من أيام الأسبوع	اليوم المفضل من الأسبوع لجهة الاتصال لتلقي مكالمات.
الوقت من اليوم	الوقت المفضل من يوم جهة الاتصال لتلقي مكالمات.
وضع	الوضع المفضل لجهة الاتصال لتلقي مكالمات.

المبارده القطريه

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

CLI هو رقم جهة الاتصال الذي يظهر كمعرف مكالمات صادرة للعميل أثناء تلقي مكالمات. 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 تلقائياً افتراضياً. وهو نفس الرقم الذي تم تحديده كـ (CLI) ANI في مجموعة الحملات. يمكنك أيضاً إضافة CLI محدد لهذه الحملة بالإضافة إلى (CLI) ANI.

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 كـ 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 كـ معرف مكالمات صادرة للعميل أثناء تلقي مكالمات.

علاج جهاز الرد الآلي

ملاحظة: هذه الميزة غير مدعومة حالياً في Webex مركز الاتصال.

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 المكالمات إلى وكيل عندما يواجه استجابة جهاز الرد الآلي.
5. إذا قمت بتحديد تشغيل الرسالة وقطع الاتصال ، فسيتم عرض نص تحويل النص إلى كلام.
6. أدخل نص تحويل النص إلى كلام. يتم تشغيل الرسالة للمتصل على IVR ويتم قطع الاتصال.
7. إذا قمت بتحديد تشغيل الرسالة والتحويل إلى الوكيل، فسيتم 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 حالياً في Webex مركز الاتصال.

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 ، فسيتم عرض نص تحويل النص إلى كلام.
5. أدخل نص تحويل النص إلى كلام. يتم تشغيل الرسالة للمتصل على IVR ويتم قطع الاتصال.
6. انقر على حفظ.

البرنامج النصي للخادم

يستخدم نص الخادم لتخصيص مدير الحملة (مدير الحملة) بناء على متطلبات العمل لعملاء محددين. هناك نوعان من البرامج النصية التي يستخدمها المطورون ، البرامج النصية قبل المكالمات والبرامج النصية بعد المكالمات.

البرامج النصية قبل المكالمات

يمكن استخدام برنامج نصي قبل المكالمات للتكامل مع تطبيق خارجي أو قاعدة بيانات لاتخاذ القرار النهائي بشأن طلب جهة اتصال. يحدث هذا بشكل مثالي قبل تسليم جهات الاتصال إلى المتصل.

يجب إنشاء البرنامج النصي قبل المكالمات باستخدام MEF. يتضمن طريقة ExecutePreCallScript لاستدعاء دالة تنفذ منطق ما قبل الاستدعاء. تقوم هذه البرامج النصية بتوجيه محرك موجز جهات الاتصال لتسليم جهات الاتصال إلى المتصل، استناداً إلى نمط البرنامج النصي.

ملاحظة: يجب أن يكون للوحة العينة نفس اسم البرنامج النصي الذي يستخدمه المطور.

البرامج النصية لما بعد المكالمات

يمكن استخدام البرامج النصية لما بعد المكالمات لإجراء أي عملية بعد الطلب ، مثل التحقق من صحة النتيجة المستلمة من المتصل وتخصيص سلوك إعادة الجدولة ، أو أي تكامل لجهة خارجية مثل تحديث حالة CRM حول نتيجة المكالمات ، وما إلى ذلك.

يسمح لك البرنامج النصي لما بعد المكالمات بتخصيص المنتج كما هو مفصل أدناه:

- قبل إعادة الجدولة: يتم تنفيذ ذلك قبل إعادة جدولة جهة الاتصال (يمكن تغيير المعلمات المختلفة التي تؤثر على منطق إعادة الجدولة من خلال المنطق المخصص).
- بعد إعادة الجدولة: بعد إعادة جدولة جهة الاتصال (يمكن استخدام معلومات إعادة الجدولة لزيادة إثراء أو تغيير الاستراتيجية واستخدام المعلومات لتحديث الأنظمة الأساسية الخارجية).
- كلاهما: يتم تنفيذ البرنامج النصي قبل إعادة الجدولة وبعد إعادة الجدولة.

البرامج النصية قبل المكالمات

البرنامج النصي قبل المكالمات	نوع البيانات	الوصف
معرف الحملة	نفاشار(64)	اسم الحملة.
معرف جهة الاتصال	الباحث	معرف فريد لحملة.
معرف القائمة	الباحث	معرف القائمة هو معرف فريد لحملة.
مؤيد	الباحث	المعرف الداخلي لاسم الوضع، راجع OBD_Modes الجدول.
مفتاح الحملة	الباحث	المعرف الداخلي لحملة، راجع Obd_Campaign الجدول.
مفتاح الحملة	الباحث	المحاولات التي بذلت للاتصال حتى الآن.
إعادة المحاولة	الباحث	عدد المحاولات في نفس الوضع. تتم إعادة تعيين ذلك عند طلب مفاتيح التبديل إلى الوضع المختلف.
ماكس ريلويل	الباحث	عدد المحاولات التي تم إجراؤها لجهة اتصال حتى هذه اللحظة. وهو ما يعادل محاولات الاتصال.
جالو	نفاشار(12)	رقم الهاتف الذي سيتم طلب المكالمات إليه (أو معرف البريد الإلكتروني الذي سيتم إرسال البريد الإلكتروني إليه).
معرف المنطقة الزمنية	الباحث	المعرف الداخلي لاسم المنطقة الزمنية، راجع OBD_جدول المنطقة الزمنية.

معرف المستأجر	الباحث	ينطبق هذا فقط على وحدة المستأجر ، وهذا معرف فريد للمستأجر .
UserID	الباحث	بالنسبة لجهات اتصال PCB، معرف الوكيل الذي يتم تسجيل معاودة الاتصال منه. بالنسبة لمعاودة الاتصال العادية، يحتفظ هذا الحقل بالقيمة ك LCM. بالنسبة لجهات اتصال AEM، يتم وضع علامة على اللياقة لهذا العامل.
نوع الاتصال	الباحث	0 - مكالمة عادية
معرف الحالة	الباحث	المعرف الداخلي لحالة CSS (راجع OBD_Cus- tomFilters).
CISCOALTERNATEVDN	نفاشار(12)	لم يعد يستخدم
رقم الهاتف	نفاشار(12)	رقم الهاتف الذي سيتم طلب المكالمة إليه (أو) معرف البريد الإلكتروني الذي سيتم إرسال البريد الإلكتروني إليه.
BU0SSFLD20 إلى BUSSFLD1	نفاشار(128)	قيمة مجال الأعمال 1 إلى قيمة حقل الأعمال 20.
BUSSFLD21 إلى BU06SSFLD26	نفاشار (ماكس)	قيمة مجال الأعمال 21 إلى قيمة مجال الأعمال 26.
تفاصيل الاتصال	نفاشار (ماكس)	قيمة حقل العمل الاختيارية. يحتوي هذا الحقل على القيمة في النوع XML.
موضوع البريد	نفاشار(1024)	موضوع البريد الإلكتروني.
رسالة البريد	نفاشار (ماكس)	نص البريد الإلكتروني.
MailAttach	نفاشار(1024)	مرفق البريد الإلكتروني. يجب أن يكون هذا المسار المطلق إلى الموقع حيث يتم حفظ المرفق.
SMSText	نفاشار(4000)	رسالة SMS
اسم المنطقة	نفاشار(128)	اسم المنطقة للوضع. الوضع الحالي الذي اختارته جهة الاتصال.
Zipcode	نفاشار(32)	الرمز البريدي لجهة الاتصال.
رمز المنطقة	نفاشار(50)	رمز المنطقة للوضع. الوضع الحالي الذي اختارته جهة الاتصال.
اسم الدولة	نفاشار(64)	اسم الدولة لجهة الاتصال
إعادة جدولتوقت انتهاء الصلاحية	Datetime	وقت انتهاء المكالمة - بالنسبة لإعادة جدولت جهات الاتصال، يتم اعتبار وقت انتهاء المكالمة. بالنسبة لجهات اتصال معاودة الاتصال، يتم اعتبار وقت انتهاء معاودة الاتصال.
ListEndTime	Datetime	وقت انتهاء القائمة.
وقت معاودة الاتصال	Datetime	وقت بدء معاودة الاتصال.
الأولوية	الباحث	أولوية جهة الاتصال.
آخر وصول	Datetime	التاريخ والوقت الذي يتم فيهما تحديث معلومات جهة الاتصال في جدول جهات الاتصال.
ليست تايم تو لايف	الباحث	حان الوقت للعيش للحصول على قائمة.

تمت إعادة المحاولة لليوم الحالي.	الباحث	المحاولات اليومية
عدد مرات إعادة المحاولة التي تمت حتى الآن.	الباحث	إعادة المحاولة
آخر نتيجة تم استلامها من طالب الاتصال هذا.	الباحث	LastOutCome
معرف القائمة العمومية.	الباحث	Gid
ضع علامة لتحديد ما إذا كان الوضع الحالي سلكيا أم لاسلكيا.	Bool	آي إس وايرلس
المستلمون الذين يحتاجون إلى تعيينهم في حقل نسخة أثناء إرسال بريد إلكتروني.	نفاشار (ماكس)	مايلك سي سي
المستلمون الذين يحتاجون إلى تعيينهم في حقل نسخة مخفية الوجهة أثناء إرسال بريد إلكتروني.	نفاشار (ماكس)	ميلب CC
عدد رسائل البريد الإلكتروني المرسله حتى الآن.	الباحث	البريد الإلكتروني وإعادة المحاولة
عدد SMS المرسله حتى الآن.	الباحث	الرسائل القصيرة
وقت تاريخ بدء القائمة.	Datetime	تاريخ معالجة القائمة
درجة الرصاص. يمكن أن يكون هذا جزءا من قائمة التحميل لترتيب جهة الاتصال.	الباحث	Leadscore
وزن الوضع. الوضع الحالي الذي اختارته جهة الاتصال.	الباحث	Weightage
نوع قناة الوضع. الوضع الحالي الذي اختارته جهة الاتصال.	الباحث	نوع القناة
اسم القالب الذي يتم تنفيذه. هذا هو القالب المحدد بناء على الشروط المحددة.	نفاشار(64)	البريد الإلكتروني SMSTemplateName
إنه معرف فريد لتحديد محاولة مكاملة لبراعة.	نفاشار(30)	رقم الحساب
يحدد هذا ما إذا كان يتم تسليم جهة الاتصال إلى طالب أو وكيل مثل الطلب اليدوي (تسليم - PEWC ، تسليم - عادي)	Nvarchar	نوع التسليم
يجب تعيين هذه العلامة إلى True عند تنفيذ البرنامج النصي ويجب طلب جهة الاتصال. يجب تعيين هذه العلامة على خطأ عند منع طلب جهة الاتصال هذه في هذه اللحظة.	Bool	إعادة القيمة
علامة تشير إلى انتهاء صلاحية جهة الاتصال هذه ضمن قائمة تستند إلى المنطقة الزمنية.	Bool	IsListExpired
هذا مرتبط بالحقل RetValue . أثناء تعيين RetValue على false ، من الضروري تعيين نتيجة الانشغال/الهاتفية عندما تكون هناك حاجة إلى إيقاف جهة الاتصال مسبقا عن الطلب.	Nvarchar	نتائج الأعمال
وحدة انتهاء الصلاحية (الحملة ، المنطقة الزمنية ، الوضع ، جهة الاتصال ، القائمة). ينطبق هذا على الاتصال اليدوي	Nvarchar	الوحدة النمطيه

(غير PEWC).		
وقت انتهاء صلاحية الاتصال. يتم اشتقاق ذلك بناء على وقت انتهاء الوحدة المدرجة (الحملة ، المنطقة الزمنية ، الوضع ، جهة الاتصال ، القائمة).	Datetime	وقت انتهاء الصلاحية
علامة لإعادة تعيين قيمة نقاط العميل المتوقع (هذه علامة داخلية).	Bool	ResetContactLeadScore
اسم القالب الذي يتم تنفيذه ؛ هذا هو القالب المحدد، بناء على الشروط المحددة.	Nvarchar	اسم القالب
هذا معرف فريد للمكالمة.	نفاشار(64)	معرف الاتصال
يتم الاحتفاظ بالمنطقة الزمنية لجهة الاتصال في هذا الحقل.	نفاشار(128)	تم التسليم المنطقة الزمنية
يتم حساب وقت انتهاء صلاحية جهة الاتصال بناء على المنطقة الزمنية ويتم ملؤه في هذا الحقل.	نفاشار(32)	المنطقة الزمنية وقت انتهاء الصلاحية
هذا هو تحيز المنطقة الزمنية لجهات اتصال API.	نفاشار(128)	CiscoTimezonebias
وضع علامة لتحديد ما إذا كانت المنطقة الزمنية لجهة الاتصال ضمن التوقيت الصيفي (DST). صواب إذا كان تحت التوقيت الصيفي خطأ إن لم يكن تحت التوقيت الصيفي	منطقيه	CiscodstObserved
اسم فئة الحملة المرتبط بهذه الكاميرا.	نفاشار(64)	حملة الفئة اسم
معرف فئة الحملة المعين.	الباحث	معرف الفئة الحملة
عدد المحاولات المسموح بها لمصادقة الهوية.	الباحث	AuthScheduleRetry
معرف الجهاز المستخدم لمصادقة الهوية.	نفاشار(255)	معرف الجهاز
تم التعرف على معرف المتصل بواسطة ANI.	نفاشار(64)	معرف المتصل
يحدد هذا ما إذا كان قد تم تعيين طلب معاودة الاتصال بواسطة وكيل نقر أو وكيل خارجي.	بت	DialerAgent معاودة الاتصال
يتم استخدامه لتحديد ما إذا كان العميل قد سمح بالطلب التلقائي. يتيح ذلك التسليم الفوري للبراعة دون التحقق من صحة PEWC.	بت	تجاوز PEWC الإلغاء
هذا هو معرف الطالب الذي يعينه التطبيق عند إنشاء برنامج اتصال.	الباحث	معرف الطالب
هذا هو المعرف المعين لوضع السرعة (معاينة ، تقديمي ، تنبؤي ، إلخ) عند إنشاء cam- paign.	الباحث	معرف السرعة
هذا هو اسم مجموعة الحملة كما تم إنشاؤه بواسطة المستخدم أو تمت مزامنته من المتصل.	نفاشار(64)	مجموعة الحملات
هذا هو المعرف الذي يتم إنشاؤه تلقائياً عندما ينشئ المستخدم شروط fil- ter للتطبيق لتجاوز إعدادات المجموعة على مستوى الحملة. هذا قابل للتطبيق فقط لتجاوز CLI ، جهاز الرد الآلي	الباحث	معرف الحالة للعامل التصفية

العلاج ، والتخلي عن علاج المكالمات.		
يحتوي هذا العمود على جميع خصائص وضع السرعة التي تم تكوينها لمجموعة حملة بتنسيق سلسلة JSON. القيمة الافتراضية هي CampaignGroup.	Nvarchar	سمات المتصلين
هذا هو اسم الكيان الذي يتجاوز مجموعات المجموعة على مستوى الحملة. على سبيل المثال، إذا تم تجاوز إعدادات المجموعة بواسطة برنامج نصي قبل المكالمات، فإن هذا يحتفظ ب PreCallScript كإدخال. القيمة الافتراضية هي CampaignGroup.	Nvarchar	DialerAttributesModifiedby

البرامج النصية لما بعد المكالمات

نص ما بعد المكالمات قبل

الوصف	نوع البيانات	البرنامج النصي لما بعد المكالمات قبل
معرف فريد لإعادة جدولة جهة اتصال. (راجع t_ Dialer_Detail الجدول)	تعويم	مفتاح الاسترداد
معرف مجموعة حملة Cisco، هذا معرف داخلي لمجموعة الحملات (راجع Obd_Campaign_Group الجدول).	نفاشار(64)	معرف مجموعة الحملة
اسم الحملة	نفاشار(64)	معرف الحملة
رقم الهاتف الذي سيتم طلب المكالمات إليه (أو معرف البريد الإلكتروني الذي سيتم إرسال البريد الإلكتروني إليه).	نفاشار(64)	الهاتف
معرف فريد لحملة.	نفاشار(128)	معرف جهة الاتصال
نتيجة محاولة الاتصال (إما الاتصال الهاتفي أو نتائج الأعمال).	الباحث	نتيجة المكالمات
المعرف الداخلي لاسم الوضع (راجع OBD_Modes الجدول).	الباحث	معرف المودم
المحاولات التي بذلت للاتصال حتى الآن.	الباحث	جهات الاتصال إعادة المحاولة
عدد المحاولات في نفس الوضع. تتم إعادة تعيين ذلك عند طلب مفاتيح التبديل إلى الوضع المختلف.	الباحث	إعادة المحاولة
عدد المحاولات التي يقوم بها الوكيل يحدد نفس الخروج. بالنسبة لنتائج الاتصالات الهاتفية ، تتم إعادة تعيينها عند تبديل الوضع. بالنسبة لنتائج الأعمال ، فإن	الباحث	النتيجة إعادة المحاولة

العداد لا يتم إعادة تعيين مفاتيح الوضع حتى.		
المعرف الداخلي لاسم المنطقة الزمنية (راجع جدول المنطقة الزمنية OBD_).	الباحث	معرف المنطقة الزمنية
عدد الأوضاع المتاحة لجهة اتصال. يحتوي هذا الحقل على قيمة قائمة معرف الوضع، مفصولة بحرف الإخراج	نفارشار(256)	ValidModes
عدد المحاولات التي تم الاتصال بها اليوم. تتم إعادة تعيينه عندما يتغير اليوم.	الباحث	المحاولات اليومية
عدد الدورات المكتملة. (عندما يتم طلب جميع الأوضاع لجهة اتصال مرة واحدة ، فسيتم وضعها جانبا كدورة مكتملة. الدورة التالية تأتي بعد هذا.)	الباحث	إعادة المحاولة
العلم لتحديد النتيجة التي سيتم تنفيذها. يستخدم هذا العلم بشكل أساسي ل Dual Out- come. عندما يقوم الوكيل بتعيين كل من الاتصالات الهاتفية ونتائج الأعمال، تكون العلامة: صحيح بالنسبة لنتائج الاتصالات الهاتفية - يتم استخدامها لإعادة جدولة اللباقة. خطأ لنتائج الأعمال - يستخدم فقط لإعداد التقارير والتسلسل.		IsProcessResult
0 - عادي	الباحث	نوع الاتصال
حالة CSS التي يتم من خلالها التقاط جهة الاتصال للطلب. هذا معرف داخلي (راجع Obd_CustomFilter الجدول).	الباحث	معرف الحالة
قيمة مجال الأعمال1 إلى قيمة مجال الأعمال20	نفارشار(128)	BussFld1 إلى BussFld20
قيمة مجال الأعمال21 إلى قيمة مجال الأعمال26	نفارشار (الحد الأقصى)	BussFld26 إلى Fld21
قيمة حقل العمل الاختيارية. يحتوي هذا الحقل على القيمة الموجودة في النوع XML.	نفارشار (الحد الأقصى)	تفاصيل الاتصال
معرف القائمة العمومية.	الباحث	Gid
معرف القائمة (المعرف الفريد لحملة).	الباحث	معرف القائمة
هذا هو معرف القائمة الثانوي. يختلف معرف القائمة التابعة داخل قائمة بينما يتم إلحاق السجلات مرة أخرى بعد إنشاء القائمة.	الباحث	معرف قائمة الأطفال
التعليقات التي يحددها الوكيل أثناء الحوار مع العميل.	نفارشار(4000)	تعليقات الوكيل
تم البيع للتفاعل. يتم تعيين هذا من قبل وكيل بعد الانتهاء من المحادثة مع cus- tomer.	تعويم	المبلغ المستهدف
أولوية جهة الاتصال. هذا هو زيادة /	الباحث	جهة الاتصالالأولوية

تم تخفيضها بناء على النتيجة المستلمة (الاتصالات الهاتفية / نتائج الأعمال).		
معرف الوكيل الخاص بالوكيل الذي قام بهذه المحاولة.	نفارشار(32)	الوكيلالرقم الطرفي
معرف مجموعة المهارات، يستخدم فقط لطالب Cisco.	الباحث	Skillgroupskilltargetid
هذا خاص ب Cisco UCCE. هذا معرف فريد يتم إنشاؤه مرة واحدة في اليوم.	الباحث	راوتر كالكي
هذا خاص ب Cisco UCCE. هذا معرف فريد يتم إنشاؤه مرة واحدة في اليوم. (لن يتكرر هذا الرقم ليوم محدد.)	الباحث	Routercallkeyday
نوع قناة الوضع. 1 - SMS 2 - الصوت 3 - البريد الإلكتروني	الباحث	نوع القناة
تاريخ ووقت اكتمال الطلب.	Datetime	DialerDateTime
نوع تسليم جهة اتصال - إما من خلال طالب أو غير PEWC.	نفارشار(32)	نوع التسليم
حملة Cisco التي يتم تسليم جهة الاتصال إليها. يستخدم هذا فقط لحملة القائمة المشتركة.	نفارشار(64)	مجموعة الحملة المستهدفة
معرف فريد يتم إنشاؤه أثناء تسليم جهة الاتصال. هذا هو المعرف المستخدم للتفاعلات بين الطالب والتطبيق.	نفارشار(30)	رقم الحساب
لم يعد هذا الحقل مستخدماً.	نفارشار(32)	UserID
المحاولات التي بذلت للاتصال حتى الآن.	Tinyint	جهات الاتصالالمحاولات
نوع رد الاتصال الذي عينه الوكيل. 2 - معاودة الاتصال العادية	الباحث	معاودة الاتصالنوع التسجيل
التاريخ والوقت الذي يطلب فيه العميل معاودة الاتصال.	نفارشار(50)	معاودة الاتصالالتاريخالوقت
التاريخ والوقت الذي يتم فيه تسليم جهة الاتصال إلى الطالب.	Datetime	وقت التسليم
المدة بالدقائق التي كان فيها الوكيل في حالة تفاعل مع العميل.	Bigint	مدة المكالمة
عدد المحاولات التي حصلت على "فشل مراجعة الوكيل" كنتيجة. يستخدم هذا لتبديل جهة الاتصال من ثنائي الفينيل متعدد الكلور إلى البنك الأهلي التجاري.	الباحث	معاودة الاتصالإعادة المحاولة
	Datetime	مجدولوقت التسليم

إيسميد	الباحث	معرف القائمة (المعرف الفريد لحملة).
IsPostCallScript	بت	ضع علامة للتحقق من توفر برنامج نصي لما بعد المكالمات.
آي إس وايرلس	بت	ضع علامة للتحقق مما إذا كان رقم جهة الاتصال هو جهة اتصال لاسلكية.
معرف مرجع المكالمات	نفارشار(35)	هذا هو المعرف الفريد. يستخدم هذا الحقل لتحديد النتيجة المزدوجة عندما تنتقل السجلات إلى "نشاط المكالمات".
ICRCallKey	الباحث	لم تعد تستخدم.
PeripheralCallKey	الباحث	لم تعد تستخدم.
RouterCallKeySequenceNumber	الباحث	لم تعد تستخدم.
حجز مكالمات المدة	الباحث	لم تعد تستخدم.
وقت المعاينة	Datetime	لم تعد تستخدم.
وضع الطلب	نفارشار(32)	لم تعد تستخدم.
سويد	نفارشار (الحد الأقصى)	هذا معرف داخلي للمستخدم الذي لديه حق الوصول إلى قوة المبيعات (راجع Obd_User الجدول). يستخدم هذا الحقل بشكل أساسي لتحديد المستخدم الذي قام بتحميل جهة الاتصال من Service Cloud Voice.
SFLeadId	نفارشار(256)	هذا هو معرف العميل المحتمل ل Salesforce. يتم ملء هذا المعرف عند تنزيل جهات الاتصال من Service Cloud Voice CRM.
SFContactId	نفارشار(256)	هذا هو معرف جهة اتصال Salesforce. يتم ملء هذا المعرف عند تنزيل جهات الاتصال من Service Cloud Voice.
SFCampaignId	نفارشار(256)	هذا هو معرف حملة Salesforce. يتم ملء هذا المعرف عند تنزيل جهات الاتصال من Service Cloud Voice.
معاودة الاتصال بالطلب بواسطة	نفارشار(64)	معرف الوكيل الذي طلب معاودة الاتصال
نوع محاولة معاودة الاتصال	نفارشار(3)	نوع جهات اتصال معاودة الاتصال التي سلمها النظام إلى المتصل. 1 -ثنائي الفينيل متعدد الكلور 2 -الاهلي
مفتاح الحملة	الباحث	معرف فريد للحملة (راجع Obd_Cam - جدول paign)
السابق LeadScore	الباحث	نقاط الرصاص لجهة الاتصال قبل المحاولة الحالية.
CurrentLeadScore	الباحث	نقاط الرصاص لجهة الاتصال بعد المحاولة الحالية.

ضع علامة لمعرفة ما إذا كان قد تم إعادة تعيين نقاط العميل المتوقع في هذه المحاولة.	بت	ResetContactLeadScore
معرف الوضع الذي يجب إجراء معاودة الاتصال به.		وضع معاودة الاتصال
رقم جهة اتصال تم طلبه.	نفارشار(64)	رقم الهاتف
ضع علامة لتحديد ما إذا كان قد تم وضع علامة DNC لرقم الهاتف هذا. سيتم تعيين ذلك بواسطة وكيل.	بت	IsPhoneNoDNC
قيمة حقل العمل الذي تم وضع علامة عليه ل DNC والذي يحظر جهة الاتصال.	نفارشار (الحد الأقصى)	BussfldDNCValue
هذا لتحديد ما يمنع جهة اتصال مثل DNC (إما حقل العمل DNC / رقم الهاتف)	نفارشار(100)	محظور بواسطة
علامة لتحديد ما إذا كانت هذه المكالمات مكالمات واردة أم لا.	بت	IsInbound
اسم مجموعة النتائج.	نفارشار(32)	مجموعة النتائج
هذا معرف داخلي للنتيجة (راجع Obd_Outcome الجدول).	الباحث	معرف النتيجة
معرف الجهاز المستخدم لمصادقة الهوية.	نفارشار(255)	معرف الجهاز
تم حظر جهة الاتصال باعتبارها DNC تبدأ هذا التاريخ.	datetime	DNCBlockedStartDate
تنتهي كتلة DNC لجهة الاتصال في هذا التاريخ.	datetime	DNCBlockedEndDate
نوع DNC - سواء كان عالمياً أو لحملة معينة.	نفارشار(10)	DNCType
حالة جهة الاتصال بعد تنفيذ خوارزمية إعادة الجدولة.	الباحث	حاله
اسم المنطقة للوضع. الوضع الحالي الذي اختارته جهة الاتصال.	نفارشار (الحد الأقصى)	اسم المنطقة
الرمز البريدي لجهة الاتصال.	نفارشار(32)	Zipcode
تاريخ ووقت تحميل جهات الاتصال.	datetime	وقت التحميل
يشير هذا إلى من قام بتعيين رد اتصال معين - وكيل خارجي أو وكيل نقر.	بت	DialerAgentمعاودة الاتصال
يتم استخدامه لتحديد ما إذا كان العميل قد سمح بالطلب التلقائي لتسليم فوري واحد ، دون التحقق من صحة PEWC.	بت	تجاوزPEWCالإلغاء
عدد المعاملات SMS لجهة الاتصال.	الباحث	SMSTransactionCount
اسم مجموعة قانون الدولة.	نفارشار(128)	اسم المجموعة StateLaw
هذا هو مجال العمل الذي يتم على أساسه وضع علامة على اللباقة على أنها DNC.	نفارشار(128)	BussfldDNCValue1

تمكين مصادقة الهوية	بت	يشير هذا إلى ما إذا كانت جهة الاتصال ممكنة لمصادقة الهوية أم لا.
TotalPrimaryAuth	الباحث	عدد الحقول الممكنة لمصادقة جهة اتصال عبر مصادقة أساسية. على سبيل المثال ، قد يتم التحقق من ثلاثة حقول - اسم الأم وتاريخ الميلاد ورقم بطاقة الخصم للمصادقة.
VerifiedPrimaryAuth	بت	يشير هذا إلى ما إذا كانت المصادقة الأولية ناجحة أم لا.
Total المصادقة الثانوية	الباحث	عدد الحقول الممكنة لمصادقة جهة اتصال عبر مصادقة ثانوية. على سبيل المثال ، قد يتم التحقق من حقلين - SSN وبطاقة الخصم PIN للمصادقة.
تم التحقق من المصادقة الثانوية	بت	يشير هذا إلى ما إذا كانت المصادقة الثانوية ناجحة أم لا.
معرف الفئة الحملة	الباحث	معرف فئة الحملة.
DNCCampaign معرف الفئة	نفارشار (الحد الأقصى)	معرف فئة DNC.
حملة الفئة اسم	نفارشار(64)	اسم فئة الحملة.
DiallerReferenceID	نفارشار(64)	هذا معرف فريد يشير إلى الطالب الذي يطلب المكالمات.
معرف الاتصال	نفارشار(64)	هذا معرف فريد. يستخدم هذا لتعريف المكالمات ذات النتيجة المزدوجة عند نقل السجلات إلى جدول نشاط المكالمات.
نتائج الأعمال	الباحث	هذا مرتبط بحقل "RetVal". بينما يتم تعيين "RetVal" على false ، فمن الضروري أن يقوم الوكيل بتعيين نتيجة الأعمال / الاتصال الهاتفي عندما يكون ذلك مطلوباً لمنع جهة الاتصال من الاتصال.
حذف	الباحث	يشير هذا إلى ما إذا كانت النتيجة قد تم حذفها أو لا تزال نتيجة صالحة.
RPCType	نفارشار(8)	يشير هذا إلى نوع اتصال الطرف الأيمن (RPC).
إعادة المحاولة المتزايدة	بت	تحدد هذه العلامة ما إذا كان يجب زيادة عدد عمليات إعادة المحاولة للمحاولة الحالية لجهة الاتصال.
جلوبال ريبورت	بت	تحدد هذه العلامة ما إذا كان يجب زيادة عدد عمليات إعادة المحاولة العمومية للمحاولة الحالية لجهة الاتصال.
ديلي ريبورت	بت	تحدد هذه العلامة ما إذا كان يجب زيادة عدد عمليات إعادة المحاولة اليومية للمحاولة الحالية أم لا.

من جهة الاتصال.		
تحدد هذه العلامة ما إذا كان يجب زيادة عدد مرات إعادة محاولة الوضع للمحاولة الحالية لجهة الاتصال.	بت	إعادة المحاولة
تحدد هذه العلامة ما إذا كان يجب زيادة عدد نتائج إعادة المحاولة للمحاولة الحالية لجهة الاتصال.	بت	النتيجة إعادة المحاولة
تحدد هذه العلامة ما إذا كان يمكن عرض النتيجة بواسطة العامل أم لا.	بت	عرض العامل
هذه هي المنطقة الزمنية الافتراضية التي يتم إزاحتها من توقيت جرينتش لجهة الاتصال.	الباحث	إزاحة افتراضية
هذه هي العلامة للإشارة إلى ما إذا كان يجب إغلاق جهة الاتصال بناء على النتيجة التي حددها العامل.	بت	افتراضياً إغلاق جهة اتصال
تحدد هذه العلامة ما إذا كان يجب زيادة الحد الأقصى لعدد مرات إعادة المحاولة للمحاولة الحالية لجهة الاتصال.	الباحث	افتراضي MaxRetry
هذا هو معرف الطالب الذي يعينه التطبيق عند إنشاء برنامج اتصال.	الباحث	معرف الطالب
هذا هو المعرف المعين لوضع السرعة (عرض مسبق ، تقديمي ، تنبؤي ، إلخ) عند إنشاء حملة.	الباحث	معرف السرعة
هذا هو اسم مجموعة الحملة كما تم إنشاؤه بواسطة المستخدم أو تمت مزامنته من المتصل.	نفارشار(64)	مجموعة الحملات

البرنامج النصي لما بعد المكالمات

الوصف	نوع البيانات	البرنامج النصي لما بعد المكالمات
معرف مجموعة حملة Cisco، هو معرف داخلي لمجموعة الحملات (راجع Obd_Campaign_Group الجدول).	نفارشار(64)	معرف مجموعة الحملة
معرف فريد لحملة.	نفارشار(64)	معرف الحملة
إستراتيجية جهة الاتصال المستخدمة لإعادة جدولة جهة الاتصال لهذه المحاولة.	نفارشار(64)	اسم خطة الطلب
معرف فريد لجهة اتصال.	نفارشار(128)	معرف جهة الاتصال
المعرف الداخلي لاسم الوضع (راجع OBD_Modes الجدول).	الباحث	معرف الوضع
معرف الوضع الذي تتم إعادة جدولة جهة الاتصال إليه للمحاولة التالية.	الباحث	ريجدولتموديد

تاريخ بدء المكالمة	Datetime	تاريخ بدء المكالمة المعاد جدولته.
تاريخ انتهاء المكالمة	Datetime	تاريخ انتهاء المكالمة المعاد جدولته.
جهات الاتصال إعادة المحاولة	الباحث	المحاولات التي بذلت للاتصال حتى الآن.
المحاولات اليومية	الباحث	عدد المحاولات التي تم الاتصال بها اليوم. تتم إعادة تعيينه عندما يتغير اليوم.
إعادة المحاولة	الباحث	عدد المحاولات في نفس الوضع. تتم إعادة تعيين ذلك عند طلب مفاتيح التبديل إلى الوضع المختلف.
النتيجة إعادة المحاولة	الباحث	يحدد عامل عدد المحاولات نفس النتيجة. بالنسبة لنتائج الاتصالات الهاتفية ، تتم إعادة تعيينها عند تبديل الوضع. بالنسبة لنتائج الأعمال ، لا يقوم العداد بإعادة تعيين مفاتيح الوضع المتساوي.
إعادة المحاولة	الباحث	عدد الدورات المكتملة. عندما يتم طلب جميع الأوضاع لجهة اتصال مرة واحدة ، فسيتم وضعها جانبا كدورة مكتملة. تأتي الدورة التالية بعد ذلك.
نتائج	الباحث	نتيجة محاولة الاتصال مثل الاتصال الهاتفي أو نتائج الأعمال.
حاله	الباحث	حالة جهة الاتصال بعد تنفيذ خوارزمية Res- chedule.
رقم الاتصال	نفاشار (64)	رقم الهاتف الذي سيتم طلب المكالمة إليه (أو) معرف البريد الإلكتروني الذي سيتم إرسال البريد الإلكتروني إليه.
ValidModes	نفاشار (256)	عدد الأوضاع المتاحة لجهة اتصال. يحتوي هذا الحقل على قيمة قائمة معرف الوضع، مفصولة بحرف الأنبوب.
IsProcessResult		العلم لتحديد النتيجة التي سيتم تنفيذها. يستخدم هذا العلم بشكل أساسي ل Dual Out- come. عندما يقوم الوكيل بتعيين كل من الاتصالات الهاتفية ونتائج الأعمال، تكون العلامة: صحيح بالنسبة لنتائج الاتصالات الهاتفية - يستخدم لإعادة توجيه جهة الاتصال. خطأ لنتائج الأعمال - يستخدم فقط لإعداد التقارير والتسلسل.
معرف الاتصال		هذا هو المعرف الفريد. يستخدم هذا الحقل لتحديد المكالمات ذات النتيجة المزدوجة عندما تنتقل السجلات إلى نشاط المكالمة.

يستخدم هذا فقط للمكالمات ذات النتيجة المزدوجة. يتم نسخ معرف مكالمة النتيجة الأولية هنا.		RefCallID
العلامة التي تحدد ما إذا كان يجب أن تظل معاودة الاتصال مع نفس العامل.		الاحتفاظ بثنائي الفينيل متعدد الكلور
العلامة التي تحدد ما إذا كانت المحاولة قد تمت لإعادة الاتصال.		هو معاودة الاتصال
حالة CSS التي يتم من خلالها التقاط جهة الاتصال للطلب. هذا معرف داخلي (راجع Obd_CustomFilter الجدول).	الباحث	معرف الحالة
قيمة مجال الأعمال 1 إلى قيمة مجال الأعمال 20	نفارشار (128)	BussFld1 إلى BussFld20
قيمة مجال الأعمال 21 إلى قيمة مجال الأعمال 26	نفارشار (الحد الأقصى)	حافلة Fld21 إلى BussFld26
قيمة حقل العمل الاختيارية. سيحتفظ هذا الحقل بالقيمة في النوع XML.	نفارشار (الحد الأقصى)	تفاصيل الاتصال
معرف القائمة العمومية	الباحث	Gid
ListID (معرف فريد لحملة).	الباحث	معرف القائمة
هذا هو معرف القائمة الثانوي. يختلف معرف القائمة التابعة داخل قائمة بينما يتم إلحاق السجلات مرة أخرى بعد إنشاء القائمة.	الباحث	معرف قائمة الأطفال
التعليقات التي يحددها الوكيل أثناء الحوار مع العميل.	نفارشار (4000)	تعليقات الوكيل
تم البيع للتفاعل. يتم تعيين ذلك من قبل وكيل بعد إكمال المحادثة مع العميل.	تعويم	المبلغ المستهدف
نوع تسليم جهة اتصال - إما من خلال متصل أو غير PEWC.	الباحث	نوع التسليم
حملة Cisco التي يتم تسليم جهة الاتصال إليها. يستخدم هذا فقط لحملات القائمة المشتركة.	نفارشار (32)	مجموعة الحملة المستهدفة
أولوية جهة الاتصال. يتم زيادة / تقليل ذلك بناء على النتيجة المستلمة (الاتصالات الهاتفية / نتائج الأعمال).	الباحث	جهة الاتصال بالأولوية
معرف الوكيل الخاص بالوكيل الذي قام بهذه المحاولة.	الباحث	الوكيل للرقم الطرفي
معرف مجموعة المهارات، يستخدم فقط لطالب Cisco.	الباحث	Skillgroupskilltargetid
نوع وضع القناة.		
1 SMS - 2 صوت	الباحث	نوع القناة

3 - البريد الإلكتروني.		
التاريخ والوقت الذي يتم فيه إكمال الطلب.	Datetime	DialerDateTime
اسم طالب الحملة (مجموعة الحملات)	نفارشار (32)	اسم المجموعة الحملة
إنه معرف فريد لتحديد محاولة مكاملة لجهة اتصال.	نفارشار (64)	رقم الحساب
0 - عادي		
1 - معاودة الاتصال	نفارشار (30)	نوع الاتصال
2 - إيه إي إم		
لم تعد تستخدم.	نفارشار (32)	UserID
محاولة أكملها الاتصال حتى الآن. (باستثناء المحاولة الحالية)	Tinyint	جهات الاتصال المحاولات
نوع رد الاتصال الذي تم تعيين العامل له.		
1 - معاودة الاتصال الشخصية	الباحث	معاودة الاتصال النوع التسجيل
2 - معاودة الاتصال العادية		
التاريخ والوقت الذي يطلب فيه العميل معاودة الاتصال.	نفارشار (50)	معاودة الاتصال التاريخ الوقت
التاريخ والوقت الذي يتم فيه تسليم جهة الاتصال إلى جهة الاتصال.	Datetime	وقت التسليم
وقت التحدث بين الوكيل والعميل. يظهر هذا في دقائق.	Bigint	مدة
التاريخ والوقت الذي يرد فيه الوكيل على المكاملة.	Datetime	تاريخ بدء المكاملة الوقت
الوقت الذي يتم فيه تعيين جهة الاتصال للتسليم، على الرغم من أن التسليم الفعلي يحدث في وقت مختلف.	Datetime	مجدول وقت التسليم
عدد المحاولات التي حصلت على "فشل مراجعة الوكيل" كنتيجة. يستخدم هذا لتبديل جهة الاتصال من ثنائي الفينيل متعدد الكلور إلى البنك الأهلي التجاري.	الباحث	معاودة الاتصال إعادة المحاولة
لم تعد تستخدم.	الباحث	معرف النشاط
المعرف الذي يتم من خلاله إجراء هذه المحاولة. يستخدم هذا فقط لوحدة المستأجر.	الباحث	إيسميد
لم تعد مستخدمة.		مخول
ضع علامة للتحقق من توفر برنامج نصي لما بعد المكاملة.		IsPostCallScript
ضع علامة للتحقق مما إذا كان رقم جهة الاتصال هو جهة اتصال لاسلكية.	بت	آي إس وايرلس
لم تعد تستخدم.	نفارشار (32)	معرف مرجع المكاملة
لم تعد تستخدم.	الباحث	ICRCallKey

لم تعد تستخدم.	الباحث	PeripheralCallKey
هذا خاص ب Cisco UCCE. هذا معرف فريد يتم إنشاؤه مرة واحدة في اليوم. (لن يتكرر هذا الرقم ليوم محدد).	الباحث	راوتر كول كي داي
هذا خاص ب Cisco UCCE. هذا معرف فريد يتم إنشاؤه مرة واحدة في اليوم.	الباحث	راوتر كول كي
لم تعد تستخدم.	الباحث	RouterCallKeySequenceNumber
لم تعد تستخدم.	Bigint	حجز مكالمة المدة
لم تعد تستخدم.	Datetime	وقت المعاينة
لم تعد تستخدم.	نفاشار (32)	وضع الطلب
هذا معرف داخلي للمستخدم الذي لديه حق الوصول إلى قوة المبيعات (راجع الجدول Obd_User). يستخدم هذا الحقل بشكل أساسي لتحديد المستخدم الذي قام بتحميل جهة الاتصال من Service Cloud Voice.	نفاشار (ماكس)	سويد
هذا هو معرف العميل المحتمل ل Salesforce. يتم ملء هذا المعرف عند تنزيل جهات الاتصال من Service Cloud Voice.	نفاشار (256)	SFLeadId
هذا هو معرف جهة اتصال Salesforce. يتم ملء هذا المعرف عند تنزيل جهات الاتصال من Service Cloud Voice.	نفاشار (256)	SFContactId
معرف الوكيل الذي طلب معاودة الاتصال.	نفاشار (64)	معاودة الاتصال بالطلب بواسطة
نوع جهات اتصال معاودة الاتصال التي قام نظام بتسليمها إلى المتصل. 1 - ثنائي الفينيل متعدد الكلور 2 - الأهلي علامة لتحديد ما إذا كانت الدورة الحالية قد اكتملت أم لا.	نفاشار (3)	نوع محاولة معاودة الاتصال
عدد دورات الدورة الحالية.	الباحث	IsCurrentCycleCompleted
معرف فريد للحملة (راجع Obd_Cam - جدول paign)	الباحث	الدورة الحالية
نقاط الرصاص لجهة الاتصال قبل المحاولة الحالية.	الباحث	مفتاح الحملة
نقاط الرصاص لجهة الاتصال بعد المحاولة الحالية.	الباحث	السابق LeadScore
المعرف الداخلي لوصف الحالة (راجع جدول Obd ContactStatusCode).	الباحث	CurrentLeadScore
الوحدة النمطية التي غيرت حالة جهة الاتصال.	نفاشار (256)	معرف الحالة
التاريخ والوقت اللذين يتم فيهما تغيير الحالة لجهة الاتصال.	Datetime	الحالة تم تغييره بواسطة
	Datetime	الحالة تم تغييره في

القصص الأصلي. هذا يستثني الإصلاح المسبق للحملة.	نفارشار (256)	ActualCValue
قيمة حفل العمل الذي تم وضع علامة عليه ل DNC والذي يحظر جهة الاتصال.	نفارشار (256)	دي إن سي بوسفيلد
هذا لتحديد ما يمنع جهة اتصال مثل DNC (إما حفل العمل DNC / رقم الهاتف)	نفارشار (256)	محظور بواسطة
علامة لتحديد هذه المحاولة هي النظر في الوارد.	بت	IsInbound
عدد المحاولات التي تمت اليوم (بما في ذلك محاولات الإيجار).	الباحث	DailyRetriesValue
علامة لتحديد ما إذا كان يجب زيادة عمليات إعادة المحاولة اليومية للمحاولة الحالية لجهة الاتصال.	بت	IncrementRetriesForInbound
معرف الجهاز المستخدم لمصادقة الهوية.	نفارشار (255)	معرف الجهاز
تم حظر جهة الاتصال باعتبارها DNC تبدأ هذا التاريخ.	Datetime	DNCBlockedStartDate
تنتهي كتلة DNC لجهة الاتصال في هذا التاريخ.	Datetime	DNCBlockedEndDate
نوع DNC لحملة عامة أو محددة.	نفارشار (10)	DNCType
اسم منطقة الوضع. الوضع الحالي الذي اختارته جهة الاتصال.	نفارشار (الحد الأقصى)	اسم المنطقة
الرمز البريدي لجهة الاتصال.	نفارشار (32)	Zipcode
تاريخ ووقت تحميل جهات الاتصال.	Datetime	وقت التحميل
يشير هذا إلى من قام بتعيين رد اتصال معين - وكيل خارجي أو وكيل نقر.	بت	DialerAgent معاودة الاتصال
يتم استخدامه لتحديد ما إذا كان العميل قد سمح بالطلب التلقائي لتسليم فوري واحد ، دون التحقق من صحة PEWC.	بت	تجاوز PEWC الإلغاء
عدد المعاملات SMS لجهة الاتصال.	الباحث	SMSTransactionCount
اسم مجموعة قانون الدولة.	نفارشار (128)	اسم المجموعة StateLaw
هذا هو مجال العمل الذي يتم على أساسه وضع علامة على اللباقة على أنها DNC.	نفارشار (128)	BussfldDNCValue1
يشير هذا إلى ما إذا كانت جهة الاتصال ممكنة لمصادقة الهوية أم لا.	بت	تمكين مصادقة الهوية
عدد الحقول الممكنة لمصادقة جهة اتصال عبر مصادقة أساسية. على سبيل المثال ، يمكن التحقق من ثلاثة حقول - اسم الأم وتاريخ الميلاد ورقم بطاقة الخصم	الباحث	TotalPrimaryAuth

المصادقه.		
يشير هذا إلى ما إذا كانت المصادقة الأولية ناجحة أم لا.	بت	VerifiedPrimaryAuth
عدد الحقول الممكنة لمصادقة جهة اتصال عبر مصادقة ثانوية. على سبيل المثال ، قد يتم التحقق من حقلين - SSN وبطاقة الخصم PIN للمصادقة.	الباحث	Total المصادقة الثانوية
يشير هذا إلى ما إذا كانت المصادقة الثانوية ناجحة أم لا.	بت	تم التحقق من المصادقة الثانوية
معرف فئة الحملة.	الباحث	معرف الفئة الحملة
معرف فئة DNC.	نفارشار (الحد الأقصى)	DNCCampaign معرف الفئة
اسم فئة الحملة.	نفارشار (64)	حملة الفئة اسم
هذا معرف فريد يشير إلى الطالب الذي يطلب المكالمة.	نفارشار (64)	DiallerReferenceID
هذا مرتبط بالحقل <i>RetValue</i> . أثناء تعيين <i>RetValue</i> على <i>false</i> ، فإنه من الضروري أن يقوم العامل بتعيين نتيجة الأعمال/الاتصالات الهاتفية عندما يكون ذلك مطلوباً لمنع جهة الاتصال من الاتصال.	الباحث	نتائج الأعمال
يشير هذا إلى ما إذا كانت النتيجة قد تم حذفها أو لا تزال نتيجة صالحة.	الباحث	حذف
يشير هذا إلى نوع اتصال الطرف الأيمن (RPC).	نفارشار (8)	RPCType
تحدد هذه العلامة ما إذا كان يجب زيادة عدد عمليات إعادة المحاولة العمومية للمحاولة الحالية لجهة الاتصال.	بت	جلوبال ريبورت
تحدد هذه العلامة ما إذا كان يجب زيادة عدد عمليات إعادة المحاولة اليومية للمحاولة الحالية لجهة الاتصال.	بت	ديلي ريبورت
تحدد هذه العلامة ما إذا كان يجب زيادة عدد مرات إعادة محاولة الوضع للمحاولة الحالية لجهة الاتصال.	بت	إعادة المحاولة
تحدد هذه العلامة ما إذا كان يجب زيادة عدد نتائج إعادة المحاولة للمحاولة الحالية لجهة الاتصال.	بت	النتيجة إعادة المحاولة
تحدد هذه العلامة ما إذا كان يمكن عرض النتيجة بواسطة العامل أم لا.	بت	عرض العامل
هذه هي المنطقة الزمنية الافتراضية التي يتم إزاحتها من توقيت جرينتش لجهة الاتصال.	الباحث	إزاحة افتراضية
هذه هي العلامة للإشارة إلى ما إذا كان يجب على جهة الاتصال	بت	افتراضياً إغلاق جهة اتصال

يتم إغلاقها بناء على النتيجة التي حددها الوكيل.		
تحدد هذه العلامة ما إذا كان يجب زيادة الحد الأقصى لعدد مرات إعادة المحاولة للمحاولة الحالية لجهة الاتصال.	الباحث	افتراضيMaxRetry
هذا هو معرف الطالب الذي يعينه التطبيق عند إنشاء برنامج اتصال.	الباحث	معرف الطالب
هذا هو المعرف المعين لوضع السرعة عند إنشاء حملة.	الباحث	معرف السرعة
هذا هو اسم مجموعة الحملة كما تم إنشاؤه بواسطة المستخدم أو تمت مزامنته من المتصل.	نفارشار(64)	مجموعة الحملات

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 جنباً 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 الإجراءات 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 حملة – حملة على Webex طالب مركز الاتصال). 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 المكالمات 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 صوتياً.
- 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.

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

- أدخل اسما.
- أدخل وصفا.
- حدد اسم طالب من القائمة المنسدلة.
- حدد نقطة دخول من القائمة المنسدلة.
- انتقل إلى قسم معلمات الأعمال العالمية وأكمل تحديد معلمات الأعمال العالمية للمجموعة.
- انتقل إلى قسم تفاصيل المتصل.

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

- أدخل معرف المتصل الصادر.
 - 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.
 - استخدم شريط التمرير أو أدخل وقت رنين "لا رد". هذه هي المدة بالثواني التي يرن فيها الهاتف قبل اعتبار المكالمات بلا رد.
 - 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.
 - 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 المكالمات لهذه القيمة عن طريق تقليل عدد المكالمات المطلوب طلبها.
 - 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.
 - استخدم شريط التمرير أو أدخل عامل كسب تنبؤي. يحدد العامل زيادة معدل الطلب في حالة عدم استلام المكالمات الناجحة كما هو متوقع.
 - 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 صوتياً.
 - 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.

معلومات 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 مبدئياً. 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 وتنفذ 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. انتقل إلى قسم معلمات الأعمال العالمية وأكمل تحديد معلمات الأعمال العالمية للمجموعة.
 - f. انتقل إلى قسم تفاصيل المتصل.

2. في قسم المنطقة الزمنية، حدد خانة اختيار لكل منطقة زمنية تحتاجها لمجموعة الحملات هذه.
3. لكل منطقة زمنية محددة، حدد وقت البدء ووقت الانتهاء من القوائم المنسدلة.

إضافة مجموعة حملة يدوية

ملاحظة: اتصل ب *Cisco CSM* لتمكين هذا 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 والمنطقة الزمنية ومعلمات جهة الاتصال - تعيين الوكيل.
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 وتنفذ 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.
6. في قسم المنطقة الزمنية، حدد خانة اختيار لكل منطقة زمنية تحتاجها لمجموعة الحملات هذه. لمزيد من المعلومات، راجع المناطق الزمنية، في الصفحة 41.
7. لكل منطقة زمنية محددة، حدد وقت البدء ووقت الانتهاء من القوائم المنسدلة.

تهيئة النظام

تتحكم تهيئة النظام في العديد من الإمكانيات 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](#).

الامتثال

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-contacts 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 الساعة 8:00 مساءً 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](#).

العطلات

تحدد العطلات قائمة العطلات بناء على مناطق جغرافية مختلفة بسبب المهرجانات والاحتفالات والذكرى السنوية للميلاد وما إلى ذلك ، ويتم تعيينها بالحملة. 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](#).

Url

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 علامة تبويب متصفح أخرى. 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 بتمثل هذه التحميلات ، وإعداد العلامات ، 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

خادم SMS

يمكنك تكوين خوادم SMS Gateway للتطبيق الخاص بك. استخدم هذه الخوادم التي تمت تهيئتها لإرسال رسائل SMS الصادرة. بعد الانتهاء من خطوات الإعداد في هذه الصفحة، ستتمكن من:

- استلم رسائل SMS من عملائك واسمح لتطبيق أو وكيل بالرد عليها.
- إرسال رسائل SMS في حملاتك الصادرة. لمعرفة المزيد، [انقر](#)

[هنا](#).

إعدادات أخرى

تتيح لك الإعدادات الأخرى تهيئة:

- عدد المحاولات
- معايير الأعمال العالمية
- البعد
- التنبيه

إعادة تعيين الوكلاء

يسمح هذا للمستخدم بإعادة تعيين وكيل مهمة. إذا احتاجت جهة اتصال إلى إعادة جدولتها إلى تاريخ ووقت توفر الوكيل، فيمكنك إعادة تعيين وكيل آخر لمعالجة المكالمات. 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 حالياً في Webex مركز الاتصال.

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](#).

مفاتيح API

تسهل هذه الميزة الوصول الآمن إلى تطبيقات الجهات الخارجية التي تتطلب عمليات تكامل مع Campaign Manager for Cisco CCE. تتيح المصادقة الأساسية الوصول إلى تطبيقات الخدمة وخدمة الويب و خادم مقيس الويب. يمكن للمستخدم إنشاء مفتاح API ومفتاح سري للحصول على وصول آمن إلى مدير الحملة. تساعد هذه المفاتيح في تأمين الوصول إلى مدير API. لمعرفة المزيد، [انقر هنا](#).

حالة التوفر العالي

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 (منزل أو مكتب أو آخر) أو هاتف محمول (منزل أو مكتب أو غير ذلك).

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 وضعاً وانقر فوق رمز التحرير .
2. قم بتحديث التفاصيل وانقر على حفظ.

حذف وضع

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

الحقول

الوصف	الحقل
طريقة الاتصال	اسم الوضع

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 .



Time Zone

Grid View

Map View

Showing 1 - 9 of 139 records 

Campaign TimeZone	Description
(UTC+01:00) Brussels Copenhagen Madrid Paris	(UTC+01:00) Brussels, Copenhag
(UTC+08:00) Taipei	(UTC+08:00) Taipei
(UTC+05:00) Islamabad Karachi	(UTC+05:00) Islamabad, Karachi
(UTC+10:00) Canberra Melbourne Sydney	(UTC+10:00) Canberra, Melbourn
(UTC+09:00) Osaka Sapporo Tokyo	(UTC+09:00) Osaka, Sapporo, To

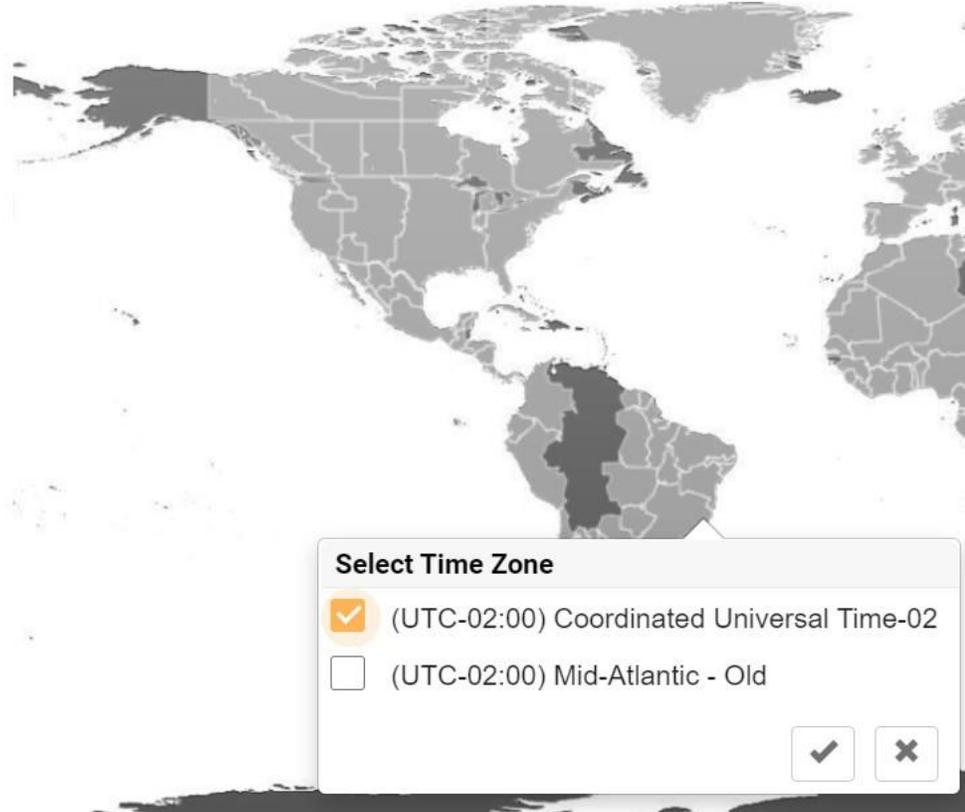
2. حدد المنطقة الزمنية وقم بتمكين المنطقة الزمنية لحملة.

 Time Zone

Grid View

Map View

Selected Time Zone	
 (UTC-03:00) Araguaina 	
 (UTC-03:00) Cayenne Fortaleza 	
 (UTC-03:00) Brasilia 	
 (UTC+01:00) Brussels Copenhagen Madrid Paris 	
 (UTC+08:00) Taipei 	
 (UTC+05:00) Islamabad Karachi 	
 (UTC+10:00) Canberra Melbourne Sydney 	
 (UTC+09:00) Osaka Sapporo Tokyo 	



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.

الامتثال

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.
- الوطنية لا تتصل (NDNC) - هذا هو سجل DNC على المستوى الوطني. إذا كان الرقم مسجلاً بموجب NDNC ، فلا يقوم أي شخص أو منظمة بإجراء مكالمة غير مرغوب فيها أو إرسال SMS غير مرغوب فيه.
- الموافقة الكتابية الصريحة المسبقة (PEWC) - تفرض PEWC على المسوقين عبر الهاتف الحصول على موافقة كتابية صريحة مسبقاً من الطرف المتصل به لمكالمات التسويق عبر الهاتف التي يتم طلبها تلقائياً أو المسجلة مسبقاً إلى الأرقام اللاسلكية والمكالمات المسجلة مسبقاً إلى الخطوط الأرضية السكنية.
- ملاحظة: اتصل ب Cisco CSM لتمكين هذا التهيئة.
- الوقت المفضل للعميل (CPT) - يمكنك هذا من تكوين ثلاثة أوقات اتصال مختلفة بفضلك العميل عبر ملف التحميل الخاص بك. يقوم التطبيق بتسليم جهة الاتصال للاتصال في الوقت المفضل للعميل. يمكن أيضاً تكوين المناطق الزمنية كما هو مطلوب.
- ملاحظة: اتصل ب Cisco CSM لتمكين هذا التهيئة.

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 نص/CSV، فحدد محددًا. استخدم أيًا من المحددات التالية في ملف التحميل: الفاصلة (،)، والشرطة (-) والدولار (\$) والنسبة المئوية (%) والأنبوب (|) و circumflex أو علامة الإقحام (^) و علامة العطف (&) والنجمة (*) و علامة الجدولة.
4. إذا كان نوع الملف مخصصًا، فحدد التنسيق بتنسيق JSON.
5. انقر فوق اختيار ملف للاستيراد وحدد ملفًا.
6. ملاحظة: إذا كنت تستخدم التطبيق بلغة مترجمة (غير الإنجليزية)، فاحفظ ملف جهة الاتصال الموضوع للتحميل بترميز UTF-8.
99. إذا كان مطلوبًا تحميل ملف تعريف 1 ، فحدد من القائمة المنسدلة. للتحميل السريع ، راجع "تحميل سريع" في الصفحة.

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 تقريباً مع التحميل. كل ما عليك فعله هو تحديد مسار الملف وتحديد ملف تعريف وتحميله.

1. انتقل إلى علامة التبويب تعيين الحقل وحدد ما يلي من القائمة المنسدلة.
 - a. رمز البلد - حقل في ملف التحميل يجب ربطه برمز البلد.
 - b. بيانات DNC - تم تعيين الحقل كمرشح لبيانات DNC.
 - c. رمز المنطقة - الحقل الذي تم تعيينه إلى رمز المنطقة.
 - d. نوع القناة - القناة التي ينطبق عليها تحميل DNC هذا ، مثل الصوت أو البريد الإلكتروني أو SMS.
2. إذا كان نوع التحميل هو DNC ، فقم بتمكين مدة DNC لتحديد المدة من ملف التحميل. لوضع علامة على جهة الاتصال هذه كـ DNC بشكل دائم ، قم بتمكين DNC للأبد.
- ملاحظة: يكون حقل مدة DNC نشطا فقط إذا كان نوع التحميل هو DNC.
3. حدد تاريخ البدء وتاريخ الانتهاء إذا لم يتم تمكين حقل DNC للأبد .
4. 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.
5. إذا كان نوع التحميل هو **CPT** ، فحدد منطقة زمنية.
6. 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 لـ **CPT**. تأكد من أن المنطقة الزمنية في ملف التحميل الخاص بك متاحة بالفعل في طلبك.
7. حدد استخدام رمز المنطقة لاستخدام المنطقة الزمنية لرمز المنطقة كمنطقة زمنية **CPT**.
8. حدد يوم من الأسبوع من الملف الذي تم تحميله في القائمة المنسدلة لليوم المفضل للعميل من الأسبوع لتلقي المكالمات. يجب أن يحتوي ملف التحميل على حرفين أوليين متتاليين على الأقل ليوم الأسبوع مثل **Mo** ليوم الاثنين و **Tu** ليوم الثلاثاء وما إلى ذلك. هذا حقل إلزامي.
9. حدد تنسيق الوقت من **HH:MM** و **HH:MM:XM**. يجب أن يتطابق تنسيق الوقت مع التنسيق الوارد في ملف التحميل.

10. حدد الفتحة **A** وقتالبداية **1** ، وقت انتهاء الفتحة **A 2** ، وقتبداية الفتحة **B 3** ، وقتانتهاء الفتحة **B 4** ، وقتبداية الفتحة **C 5** ووقت انتهاء الفتحة **C 6**.

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

الامتنال أو فئة الحملة

ملاحظة: هذه خطوة اختيارية.

1. انتقل إلى علامة التبويب الامتنال أو الفئة الخاصة بالحملة وحدد **DNC** الخاص بالحملة أو الحملات المناسبة لتطبيق الامتنال للحملات الانتقائية.

2. حدد **DNC** الخاص بالفئة وحدد فئات الحملة المناسبة لتطبيق **com-pliance** لفئات الحملات الانتقائية.

3. انقر على حفظ.

- 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 الفتحاح 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، فسيتم 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 الفتحاح الثلاث المفضلة لدى العميل ، إذا أدت الفتحاح 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 من 2 مساء إلى 3 مساء. 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.

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 PEWC.
3. انقر فوق بحث.
4. حدد خانة اختيار الفتحة أ. حدد وقت البدء ووقت الانتهاء لوقت الاتصال المفضل لدى العميل لهذه الفتحة. انقر فوق موافق.
5. 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.
6. إذا كنت بحاجة إلى فتحة ثالثة، فحدد خانة الاختيار الخاصة بالفتحة C. حدد وقت البدء ووقت الانتهاء لوقت الاتصال المفضل لهذه الفتحة. انقر فوق موافق.

تحميل سريع

للتحميل السريع:

1. حدد نوع التحميل ونوع القناة.
- ملاحظة: لا ينطبق نوع القناة على نوع تحميل PEWC.
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 كـ 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 المكالمات.
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.

الوصف	الحقول
<p>يحدد هذا نوع جهات اتصال الامتثال DNC أو NDNC أو PEWC - التي يتم تحميلها.</p> <p>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 فيها إلى هاتف مدرج على أنه DNC.</p> <p>NDNC - NDNC هو عدم الاتصال (التسجيل) على المستوى الوطني. إذا كان الرقم مسجلاً بموجب NDNC ، فلا يجوز لأي شخص أو أي منظمة في البلد المسجل (حيث تم تسجيل الرقم) إجراء مكالمة غير مرغوب فيها أو إرسال SMS غير مرغوب فيه.</p> <p>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 تلقائياً أو المسجلة مسبقاً إلى الأرقام اللاسلكية والمكالمات المسجلة مسبقاً إلى الخطوط الأرضية السكنية.</p> <p>PEWC هي مسؤولية المؤسسة التي تنشئ الحملات الصادرة. تحتاج المؤسسة إلى التأكد من أن الأرقام التي يتم تحميلها للحملة هي شكوى PEWC.</p>	نوع التحميل
<p>طريقة الاستيراد</p> <p>إلحاق: يؤدي هذا إلى إلحاق السجلات التي تم تحميلها بقائمة DNC / PEWC / NDNC موجودة بالفعل.</p> <p>الكتابة فوق: يؤدي ذلك إلى مسح القائمة الموجودة وإلحاق سجلات جديدة بالقائمة.</p> <p>حذف: يتم حذف السجلات الموجودة في قائمة DNC/NDNC/PEWC المطابقة لتلك التي يتم تحميلها.</p>	وضع الاستيراد
<p>نوع الملف المراد استيراده.</p> <p>إذا كنت تستخدم التطبيق بلغة مترجمة (غير الإنجليزية)، فاحفظ ملف جهة الاتصال الموضوع للتحميل بترميز UTF-8.</p>	نوع الملف
<p>يسرد حرفاً لفصل حقول البيانات في ملف.</p> <p>استخدم أيًا من المحددات التالية في ملف التحميل: الفاصلة (،) والشرطة (-) والدولار (\$) والنسبة المئوية (%) والأنابيب () و circumflex أو علامة الإقحام (^) و علامة العطف (&) والنجمة (*) و</p>	محدد

التبويب.	
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.	اسم الملف الشخصي
حقل الأعمال في ملف التحميل ليتم تعيينه كرمز البلد	رمز الدولة
الحقل المراد تعيينه كعامل تصفية لبيانات DNC	بيانات DNC
مجال العمل ليتم تعيينه كرمز منطقة.	رمز المنطقة
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.	رمز المنطقة
طريقة الاتصال لتطبيق تحميل DNC مثل الصوت أو البريد الإلكتروني أو SMS.	نوع القناة
يتم تقديمه كقائمة منسدلة حيث يمكنك تحديد أحد أنواع القنوات من القائمة أو خانة الاختيار التي تتيح لك تحديد أنواع قنوات متعددة.	نوع القناة
مدة جهات الاتصال التي سيتم وضع علامة عليها ك DNC.	مدة DNC
يسمح DNC إلى الأبد بجهات الاتصال التي تم تحميلها إلى DNC / NDNC / PEWC إلى الأبد	دي إن سي للأبد
سرد التفاصيل الخاصة بالحملة	خاص بالحملة
فئات القوائم	فئة محددة
اسم الحملة	الحملة
اسم مجموعة الحملة	مجموعات الحملات

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 نص/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 ووقت.
3. إذا كان نوع البيانات المحدد هو **DateTime**، فحدد تنسيقاً . منشئ

التعبير

1. انتقل إلى منشئ التعبير وانقر فوق إنشاء جديد.
2. أدخل اسم تعبير.
3. حدد وظيفة من القائمة المنسدلة. بالنسبة للدالات "يسار" 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 علامة التبويب حالة البناء. 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 **CSV**

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

تكوين التحميل العام باستخدام **API**.

لمعرفة كيفية إجراء تكوين التحميل العام باستخدام **API**، راجع "التكوين باستخدام **API**" في الصفحة 108.

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 105

تحديث حالة التحميل العالمي

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

الحقول

الوصف	الحقول
معرف القائمة المخصص من قبل التطبيق في وقت التحميل.	معرف القائمة العمومية
اسم الملف الذي يحتوي على جهات الاتصال المراد تحميلها.	اسم الملف
تاريخ ووقت تحميل القائمة	وقت التحميل
عدد جهات الاتصال التي تمت معالجتها من القائمة.	معالجه
عدد جهات الاتصال التي لم يتم مطابقتها من القائمة. انقر فوق تنزيل لتنزيل قائمة السجلات غير المتطابقة.	لا مثيل لها
عدد جهات الاتصال التي تعرض خطأ في وقت التحميل. انقر فوق تنزيل لتنزيل قائمة سجلات الأخطاء.	خطأ
قم بالتوسيع لعرض عدد جهات الاتصال التي تم تحميلها إلى كل حملة	حملة القائمة العالمية
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 جميع جهات الاتصال من هذه القائمة إلى الحملات. مكتمل - يتم تحميل جهات الاتصال بنجاح إلى الحملات المعنية.	حاله
يتم حساب نسبة الإكمال باستخدام الصيغة: (توتال ريكوردس - سجلات سيئة - سجلات غير متطابقة) / توتال ريكوردز)* 100	نسبة الإنجاز
أدرج الإجراء المطلوب اتخاذه	الإجراء
يوقف جهات الاتصال التي تم تحميلها إلى حملات مختلفة و deliv-ering إلى المتصل.	إيقاف
يستأنف تسليم جهات الاتصال التي تم تحميلها إلى المتصل.	بدء

الوصف	الحقول
إيقاف تسليم جهات الاتصال من هذه القائمة نهائيا. هذا الإجراء لا رجعة فيه.	توقف دائم

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 محددًا
3. حدد نوع الملف.
 - a. نص/CSV - حدد هذا الخيار لتحميل جهة اتصال من ملف مسطح. يمكن فصل الحقول الموجودة في الملف الثابت بفاصلة أو علامة تبويب 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 مناسبًا 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 الخاصة بهذه الحقول على أي أحرف خاصة في أي مكان. تأكد أيضا من أن رأس الملف لهذه الحقول لا يبدأ برقم. إذا كنت تستخدم محددًا مخصصًا، فحدد محددًا استخدمته في ملف التحميل لفصل حقول البيانات.

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

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

Enable to view one panel at a time

▼ Import File

▲ Fixed Width Mapping

Rupert Jones | 1425367489,1456838294 | Crimson Dale, 5th Avenue, Pittsburgh, Pennsylvania | 08-23-1979

Column 1 [1-19]	Name	Column 2 [20-47]	Phone Number	Column 3 [48-104]	Address
Column 4 [105-121]	Date_of_Birth	Column 5 [122-122]	Gender		

APPLY

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، فسيتم 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 تنسيقاً. 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"اليمن" 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 علامة التبويب حالة البناء. يعرض هذا شرط الإنشاء لحملة و ملف 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.
الحملة	اسم الحملة.
اسم الملف الشخصي	اسم الملف الشخصي.
الحالة	اسم الشرط.

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 محددًا
4. تحديد **API** كنوع ملف. إذا كنت تستخدم **API** التحميل العام 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 ووقت.
3. إذا كان نوع البيانات المحدد هو **DateTime**، فحدد تنسيقًا. 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 علامة التبويب حالة البناء. 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 مركز الاتصال **Webex**.

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 نشاط تجاري تم تعيينها في Agent Desktop .
لا يمكنك إضافة نتيجة عمل جديدة أو إزالة نتيجة نشاط تجاري من المجموعة. يمكنك تحديد "النتائج الرئيسية" أدناه 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 علامة التبويب النتائج الرئيسية وانقر فوق إضافة.
2. أدخل اسم النتيجة الرئيسية ووصف النتيجة الرئيسية.
3. انقر فوق حفظ ضمن علامة التبويب إجراء .
4. انقر فوق التالي.

نتائج

1. انتقل إلى علامة التبويب النتيجة 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. قم بتحويل إغلاق جهة الاتصال إلى تشغيل لإغلاق جهة الاتصال.
6. قم بتحويل إزالة جهة الاتصال إلى تشغيل لإزالة الوضع.

7. انقر فوق حفظ ضمن علامة التبويب إجراء .

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 علامة التبويب إجراء .

2. قم بتحديث المعلومات وانقر فوق تحديث المجموعة. حذف نتيجة

1. حدد نتيجة عمل وانقر فوق حذف ضمن علامة التبويب إجراء .

2. اقرأ التحذير وانقر على حذف لإزالة نتائج الأعمال

الحقول

الوصف	الحقل
وصف مجموعة نتائج الأعمال	وصف مجموعة نتائج الأعمال
اسم نتيجة الأصل	اسم النتيجة الرئيسية
وصف النتيجة الأصلية	وصف نتائج الوالدين
يحدد الإجراء الذي يجب اتخاذه لتحقيق نتيجة. يمكن للمستخدم تحرير نتيجة أو حذفها.	الإجراء
اسم النتيجة. النتيجة هي التصرف الذي يحدده الوكيل بناء على نتيجة التفاعل مع .cus-tomer	نتائج
يحدد نوع النتيجة مثل الفشل أو النجاح	نوع النتيجة
تحديد اليوم والوقت اللذين سيتم فيهما إعادة جدولة جهة اتصال للحصول على نتيجة	وقت إعادة الجدولة
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.	ماكس إعادة المحاولة
يحدد ترتيب أولوية النتيجة. اضبط الرقم بشكل مناسب لتسليم جهة الاتصال هذه بأولوية أعلى.	الأولوية
لا ينطبق هذا على الإصدار الحالي.	نقاط الرصاص

حدد ما إذا كانت جهة الاتصال بحاجة إلى الإغلاق أم لا .	إغلاق جهات الاتصال
<p>خيار لإجراء معاودة اتصال شخصية لنفس الوكيل. المكالمة المتصلة حاليا هي جهة اتصال شخصية معاودة الاتصال، وبعد التخلص منها، تحتاج إلى الاحتفاظ بها كجهة اتصال PCB، قم بتشغيل مفتاح الاحتفاظ بثنائي الفينيل متعدد الكلور.</p> <p>ملاحظة: ميزة معاودة الاتصال الشخصية غير متوفرة حاليا. ومن المقرر إصداره في المستقبل.</p>	الاحتفاظ بثنائي الفينيل متعدد الكلور

المنطقة والرمز البريدي

تحتفظ المنطقة والرمز البريدي بقائمة رئيسية من الرموز البريدية ورموز المنطقة ، والتي ترتبط بولاياتها ومناطقها الزمنية. من خلال الربط، يضمن مدير الحملة الالتزام بالمتطلبات القانونية المحلية للاتصال بالأفراد في أوقات مختلفة من اليوم وعطلات نهاية الأسبوع والفترات الأخرى المعمول بها.

إضافة رمز منطقة

إضافة رمز منطقة:

1. انتقل إلى علامة التبويب رمز المنطقة وانقر فوق إضافة رمز المنطقة.
2. أدخل رمز المنطقة بقيمة رقمية وحدد مناطق زمنية لتعيين رمز المنطقة.
3. أدخل مدينة وولاية لرمز المنطقة.
4. قم بتحويل حالة الحظر لرمز المنطقة إلى تشغيل أو إيقاف تشغيل . هذا يسمح بحظر رمز المنطقة وإلغاء حظره.
5. حدد تاريخ/وقت البدء وتاريخ /وقت الانتهاء لرمز المنطقة المراد حظره أو إلغاء حظره.
6. انقر فوق حفظ ضمن علامة التبويب إجراء .

استيراد رمز منطقة جديد

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 لتعيين. قم بتعيين رمز المنطقة واسم المنطقة والمدينة والولاية .
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 الرمز البريدي من القائمة المنسدلة للتعين.
6. انقر فوق استيراد.

إضافة رمز بريدي

لإضافة رمز بريدي:

1. انتقل إلى الرمز البريدي < إضافة رمز بريدي.
2. أدخل الرمز البريدي وحدد اسم المنطقة لتعيين الرمز البريدي.
3. أدخل مدينة وولاية تتوافق مع الرمز البريدي.
4. قم بتحويل حالة حظر الرمز البريدي إلى تشغيل أو إيقاف. هذا يسمح بحظر الرمز البريدي وإلغاء حظره.
5. حدد تاريخ/وقت البدء وتاريخ /وقت الانتهاء لتحديد مدة الرمز البريدي المراد حظره أو إلغاء حظره.
6. انقر فوق حفظ ضمن علامة التبويب إجراء .

استيراد رمز بريدي

لاستيراد الرمز البريدي :

1. انتقل إلى الرمز البريدي < استيراد الرمز البريدي.
2. انقر فوق اختيار ملف وحدد ملف الرمز البريدي.
3. حدد القيم المناسبة من القائمة المنسدلة للتعين. قم بتعيين الرمز البريدي واسم المنطقة والمدينة والولاية.
4. انقر فوق استيراد.

استيراد الرمز البريدي للحظر أو إلغاء الحظر

لاستيراد ملف الرموز البريدية للحظر أو إلغاء الحظر:

1. انتقل إلى الرمز البريدي < 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 الحقل في ملف التحميل الذي يتوافق مع رمز المنطقة. حدد رمزا بريديا 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. قم بتشغيل مفتاح حالة الحظر لحظر رمز المنطقة أو الرمز البريدي.
3. انقر على حفظ.

الحقول

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

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.

يمكن للمستخدم إنشاء حالات وربط رموز المنطقة والرموز البريدية وتطبيق المناطق الزمنية.

لإضافة حالات:

1. انقر فوق إضافة حالة وأدخل اسم الولاية .
2. حدد اسم المنطقة من القائمة المنسدلة.
3. انقر على حفظ ومتابعة. حدد

الرمز البريدي

1. انتقل إلى تحديد الرمز البريدي.
2. حدد الرمز البريدي لتعيينه مع الحالة. استخدم مربع البحث للعثور على الرمز البريدي المناسب.

حدد رمز المنطقة

1. انتقل إلى تحديد رمز المنطقة.
2. حدد رمز المنطقة لتعيينه مع الولاية. استخدم مربع البحث للعثور على رمز المنطقة المناسب.
3. انقر على حفظ.

مجموعات قانون الولاية

تسمح علامة التبويب "مجموعة قانون الولاية" بإعداد مجموعات من الولايات وتكوين الوقت القابل للاستدعاء ، حسب الاقتضاء للولاية المحددة.

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 مساءً في أيام الأسبوع ومن 8:00 AM إلى 2:00 مساءً 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 الساعة 9 مساءً و 6 صباحاً ؛ إلى خط أرضي منزلي مسموح به فقط بين الساعة 7 صباحاً و 9 صباحاً ، ما عدا أيام الأحد ؛ إلى الهاتف المحمول المسموح به فقط بين الساعة 10 صباحاً و 2 مساءً من الاثنين إلى الجمعة. تنطبق أيضا قيود على البريد الصوتي.

الحالة 2 - يسمح بالمكالمات إلى منزل العميل فقط من الساعة 6 مساءً حتى 8 مساءً ما عدا أيام الأحد ؛ يسمح بالخط الأرضي للمكتب فقط من الساعة 10 صباحاً حتى 1 ظهراً من الاثنين إلى الجمعة ؛ لا مكالمات على الإطلاق يوم الأحد ؛ لا توجد SMS غير مرغوب فيها بين الساعة 6 مساءً و 6 صباحاً.

تتيح لك علامة التبويب "مجموعات قانون الولاية" تكوين التطبيق الخاص بك لتلبية المتطلبات القانونية للاتصال أو إرسال رسائل SMS / البريد الإلكتروني أو حتى رسائل البريد الصوتي. بالإضافة إلى مجموعة قانون الولاية ، تأكد من أن لديك

تكوين منشئ شروط التوافق (CCB) الذي يطبق مجموعة شروط CCB محددة على حالات معينة. 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 علامة التبويب مجموعات قانون الولاية وانقر فوق إضافة مجموعة قانون الولاية.
2. أدخل اسم المجموعة ووصف المجموعة. انقر فوق + رمز لإضافة حالات متعددة.
3. قم بتمكين المفتاح الافتراضي إلى تشغيل للاحتفاظ بالإعدادات الافتراضية.
4. ملاحظة: بالنسبة لمجموعات قانون الولاية الحالية، يتم عرض الحالة الافتراضية في النهاية، بعد كل الحالات الأخرى.
5. حدد اسم الدولة واسم المنطقة من القائمة المنسدلة. لا يمكنك تحديث التفاصيل إلا إذا كانت الإعدادات الافتراضية قيد التشغيل.
6. إذا احتاج المستخدم إلى إضافة حالة، فانقر على إضافة حالة وراجع "إضافة حالة" في الصفحة السابقة.
7. أدخل وقت البدء ووقت التوقف الذي يمكن خلاله طلب جهات الاتصال للحالة.
8. إذا كان ذلك ممكنا، فانقر فوق تعيين أيام الأسابيع بشكل فردي لتحديد فترة زمنية خاصة لكل يوم من أيام الأسبوع.
9. ملاحظة: يتم تطبيق الفترة الزمنية المحددة هنا على جميع أيام الأسبوع، بشكل افتراضي.
10. انقر على إنشاء.

وضع

ملاحظة: اتصل ب Cisco CSM لتمكين هذا التهيئة.

1. تمكين مفتاح تمكين جميع الأوضاع لتنشيط جميع الأوضاع.
2. إذا لم يتم تنشيط مفتاح "كافة الأوضاع"، فحدد وضعاً من القائمة المنسدلة.
3. أدخل تاريخ البدء ووقت البدء.
4. انقر فوق + رمز لإضافة أوضاع متعددة.

مجموعات الامتثال

ملاحظة: اتصل ب Cisco CSM لتمكين هذا التهيئة.

1. انتقل إلى علامة التبويب مجموعة التوافق.
2. نقل مجموعات توافق قابلة للتطبيق إلى مجموعة التوافق المحددة. ميزات مجموعة قانون الولاية

ملاحظة: اتصل ب Cisco CSM لتمكين هذا التهيئة.

1. قم بتمكين خيار الوقت المفضل للعمل.
2. قم بتمكين خيار الطلب المسرع إذا كانت هناك حاجة إلى تسليم جهة الاتصال إلى مجموعة الدولة.

اختر عطله

1. انتقل إلى علامة التبويب عطلة وحدد عطلة للولاية.
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.

الحقول

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

عطلة

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.

رسم خرائط العطلات

تساعدك ميزة "تخطيط العطلات" على تحديد تخطيط العطلات والحملات. حدد عطلة تم إنشاؤها وانقر على إضافة مجموعة عطلات. تعرض النافذة المنبثقة الحملة المعينة، والمجموعة التي ترتبط بها الحملة، وتاريخ البدء، وتاريخ الانتهاء للحملة. تتوفر هذه المعلومات لكل عطلة يتم إنشاؤها في التطبيق.

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

الحقول

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

Url

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 علامة تبويب متصفح أخرى.

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 صفحة ويب.
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.

الحقول

الوصف	الحقل
اسم عنوان url	الاسم
وصف عنوان url	الوصف
محدد موقع ويب موحد (URL) للتطبيق المراد تكوينه	Url
اعرض اختصارا لعنوان URL هذا في قائمة النظام.	تمكين في القائمة

يساعدك هذا في الوصول إلى عنوان URL بنقرة واحدة دون الحاجة إلى الانتقال إلى هذه الشاشة.	
يسمح لك بحذف عنوان url أو تعديله	الإجراء

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 المعلومات ، 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 البريدي.
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.
5. انقر على متابعة.

استيراد ملف التعريف

1. حدد نوع المصدر من ملف منسق أو جدول قاعدة بيانات أو طريقة عرض قاعدة البيانات أو Salesforce CRM.
2. إذا كان نوع المصدر هو **الملف المنسق 1**،

1 تتوفر جهات الاتصال في ملف منسق به حقول مختلفة مفصولة بفاصل مثل pipe (|) و tilde (~) وما إلى ذلك أو ملف مفصول بفاصل. يمكن وضع هذه الملفات إما على القرص المحلي أو مسار مشترك أو على Amazon S3، خدمة التخزين البسيطة.

- a. حدد نوع الملف من نص/CSV أو أخرى. لمزيد من المعلومات، راجع "معلومات الملفات المنسقة" في الصفحة 126.
- b. حدد محددًا.
- c. انقر فوق اختيار ملف لاستيراده.
- d. إذا كان نوع الملف Others ، فحدد تنسيقًا مناسبًا - عرض ثابت (ملفات نصية منسقة بدون رؤوس) أو JSON (خيار افتراضي).
- ملاحظة: إذا كان التطبيق بلغة مترجمة غير الإنجليزية، فاحفظ ملف جهة الاتصال الموضوع للتحميل بترميز UTF-8.
3. إذا كان نوع المصدر هو جدول قاعدة البيانات أو طريقة عرض قاعدة البيانات:
- ملاحظة: يجب عدم استخدام تفاصيل قاعدة بيانات مدير الحملة لتحميل جهات الاتصال من خلال قاعدة البيانات.
- a. أدخل اسم الخادم واسم قاعدة البيانات واسم المستخدم وكلمة المرور واسم العرض.
- b. انقر فوق اتصال.
- c. يدعم التطبيق حاليًا التحميلات من قاعدة بيانات SQL فقط. 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 كان نوع المصدر هو **Salesforce CRM** ،
- a. أدخل اسم حملة SF. يتم ملء جميع الحملات التي أنشأها المستخدم الذي قام بتسجيل الدخول على Sales-force CRM هنا. حدد واحدًا من القائمة المنسدلة. إذا كان المستخدم الذي قام بتسجيل الدخول مسؤولًا، فستتم تعبئة جميع الحملات التي تم إنشاؤها على Salesforce CRM.
- b. أدخل حالة عضو SF. ترتبط جهات الاتصال (الأعضاء) في Salesforce CRM بحالات مختلفة مثل المرسل والمرفوعة والمستجيبة والخطأ وما إلى ذلك. يتم عرض هذه الحالات هنا كمربعات اختيار. حدد حالات الأعضاء التي تريد استيرادها إلى cam-paign. يسمح لك بتحديد حالات أعضاء متعددة.
- c. حدد محددًا من القائمة المنسدلة.

عرض ثابت

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

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

Enable to view one panel at a time

▼ Import File

▲ Fixed Width Mapping

Rupert Jones | 1425367489,1456838294 | Crimson Dale, 5th Avenue, Pittsburgh, Pennsylvania | 08-23-1979

Column 1 [1-19] Name [1-19] Column 2 [20-47] Phone Number [20-47] Column 3 [48-104] Address [48-104]

Column 4 [105-121] Date_of_Birth [105-121] Column 5 [122-122] Gender [122-122]

APPLY

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 حرفاً لكل عمود.
4. يسمى العمود الأول الذي تم إنشاؤه باسم العمود 1 ويتم ترقيم الأعمدة المتتالية وفقاً لذلك. يتم أيضاً 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، فسيتم 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 الحقول لتعيين الرؤوس إلى الحقول.

رسم الخرائط الميدانية

1. حدد الأولوية لجهة الاتصال.
2. حدد **ZoneName** من القائمة المنسدلة. قم بتعيين المنطقة الزمنية لجهات الاتصال لإجراء الطلب استناداً إلى المنطقة الزمنية للعميل. الخيارات المتاحة هي المنطقة الزمنية (المعرفة من قبل المستخدم) ، والمنطقة الزمنية الخاصة بالحملة ، والمنطقة الزمنية الخاصة بالرمز البريدي ، والمنطقة الزمنية الخاصة بالمنطقة ، والمنطقة الزمنية الخاصة بالولاية ، والمنطقة الزمنية الخاصة بالرمز البريدي للمنطقة.

3. قم بتمكين رمز المنطقة وأدخل بدايته وطوله . حدد شاشة البدء من لوحة الأرقام. هذا هو الحرف الأول من حيث يبدأ رمز المنطقة. حدد طولاً من لوحة الأرقام. هذا هو عدد الأحرف في رمز منطقتك من البداية.
 4. قم بتمكين الرمز البريدي وأدخل بدايته وطوله . حدد شاشة البدء من لوحة الأرقام. هذا هو الحرف الأول من حيث يبدأ الرمز البريدي. حدد طولاً من لوحة الأرقام. هذا هو عدد الأحرف في الرمز البريدي الخاص بك من البداية.
 - ملاحظة: حدد ابدأ من لوحة الأرقام. هذا هو الحرف الأول من حيث يبدأ الرمز البريدي. على سبيل المثال، إذا كانت بيانات الرمز البريدي تحتوي على 10 أرقام ويبدأ الرمز البريدي بالرقم الثاني، فحدد 1 من لوحة الأرقام.
 5. حدد اسم الدولة من القائمة المنسدلة.
 6. حدد القيمة المناسبة للحظة الاتصال وتنسيق تاريخ وقت اللحظة ونقاط العميل المتوقع ومعرف الوكيل والرمز البريدي الإضافي ومعرف الجهاز من القائمة المنسدلة.
- ملاحظة
- ليس من الضروري إدخال رمز بريدي إضافي. في حالة عدم إدخال رمز بريدي إضافي ، يتم تطبيق الرمز البريدي الأساسي.
 - عند إدخال رمز بريدي غير صالح لجهة اتصال، يلتقط التطبيق قيمة الرمز البريدي الافتراضية من ملف web.config الخاص بمكون أداة تحميل جهات الاتصال، إذا تم 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.

تعيين الوضع

- يعرض جميع الأوضاع التي تم تكوينها للحملة .
1. حدد القيمة المناسبة من القائمة المنسدلة "الحقل" لكل وضع.
 2. حدد رمزا بريديا مناسباً للوضع من القائمة التي تم تحميلها. تعيين كامل لجميع الأوضاع التي لم يتم تشغيلها. يستخدم هذا التعيين لتحديد المنطقة الزمنية لجهة الاتصال للطلب.

مجال الأعمال

1. يعرض حقل الأعمال الحقول المحددة للحملة. يتم عرض الحقول التي تشكل جزءاً من ملف تحميل جهة الاتصال في القائمة المنسدلة القيمة. قم بتعيين كل حقل عمل إلى قيمة في حقل اللباقة.
 - ملاحظة: إذا تم إنشاء ملف تعريف لتحميل جهات اتصال من حملة Salesforce CRM، فسيتم إدراج حقول أعمال CRM للتعين
 2. حقل عمل اختياري يسرد جميع الحقول التي تشكل جزءاً من ملف جهة الاتصال. حدد خانة اختيار الحقول التي يجب معاملتها كحقول أعمال اختيارية لهذه الحملة.
- ملاحظة: تظهر حقول العمل الاختيارية المعينة هنا كبيانات منبثقة على الشاشة على Agent Desktop.

1. حدد مستوى التحميل من الحملة والقائمة .
2. حدد وقت العيش للقائمة. Time to Live هي فترة صلاحية قائمة جهات الاتصال التي تم تحميلها لتكون مؤهلة للطلب.
3. حدد تاريخ بدء وقت العيش. يتم حساب وقت البقاء من خلال عدد الأيام المعطاة في الحقل المقابل في الحملة المعينة.
4. حدد نوع العملية من الكتابة فوق أو إلحاق / تحديث.
5. قم بتمكين خيار إلحاق أو تكرار عامل التصفية أو التحديث استنادا إلى الإجراء المطلوب تنفيذه.

DNC / NDNC

1. قم بتمكين خانة الاختيار عامل تصفية NDNC للتأكد من عدم تحميل جهات الاتصال التي تم وضع علامة عليها على أنها National Do Not Call.
2. قم بتمكين خانة الاختيار عامل تصفية DNC للتأكد من عدم تحميل جهات الاتصال التي تم وضع علامة عليها على أنها "عدم الاتصال".
3. حدد نوع الحقل الذي يجب تطبيق عامل تصفية DNC عليه.

الجدول الزمني

- ملاحظة: ينطبق هذا القسم فقط إذا تم تحميل جهات اتصال الملف الشخصي من Salesforce CRM.
1. حدد أيام الأسبوع التي يتم فيها تحميل جهات اتصال Salesforce CRM إلى مدير الحملة. يمكن للمستخدم تحديد يوم أو عدة أيام أو كل الأيام.
 2. استخدم لوحة الأرقام لتحديد الفاصل الزمني (الحد الأدنى) للتطبيق للبحث عن Salesforce CRM ملف جهة الاتصال.
 3. حدد زر الفترة الزمنية لتحديد الوقت. ابحث عن التطبيق لملف جهة اتصال Salesforce CRM في الوقت المحدد. أدخل أو حدد ثلاث فترات زمنية كحد أقصى.
 4. انقر على حفظ ملف التعريف.

وضع ملفات جهات الاتصال في Amazon S3

1. يجلب حقل مسار ملف التعريف مسار مجلد حاوية Amazon S3 من إعدادات تطبيق web.config لمكون LCMConsole. يتم اختيار جهات الاتصال من الملف الموجود في هذا الموقع.
2. يمكنك تكوين مسار مجلد Amazon S3 Bucket الخاص بك في قسم إعدادات التطبيق في ملف web.config الخاص بالمكون الوحيد LCMCon على النحو التالي:

</"><S3BucketFolderPath" value="<Path" = إضافة مفتاح

3. يحتاج التطبيق إلى وصول مصادق إلى ملفات جهات الاتصال في S3. لتوفير هذا الوصول، انتقل إلى المجلد <مجلد تثبيت التطبيق>\التطبيق\LCMContactsUploader وافتح ملف التكوين باستخدام محرر مناسب. ابحث عن العقار التالي:

```
<FileLibrary StorageType="AmazonS3" ClearExternalFiles="false">
    <AmazonS3 إعدادات ملفات
        <add key="AwsAccessKeyId" value=""/>
        <add key="AwsSecretKeyId" value=""/>
        <add key="AmazonRegionEndPoint" value=""/>
    </AmazonS3FileSettings>
```

4. أدخل قيم خصائص AwsAccessKeyId و AwsSecretKeyId و AmazonRegionEndPoint. احفظ التغييرات وقم بالخروج.
5. انتقل إلى <مجلد تثبيت التطبيق>\التطبيق\LCMService وأدخل قيما لنفس الخصائص في ملف التكوين ل Campaign ManagerService. احفظ التغييرات وقم بالخروج.
6. التطبيق جاهز الآن لتحميل جهات الاتصال من الملفات الموضوعه في Amazon S3.

تحديث ملف تعريف

1. حدد ملف تعريف ، انقر فوق رمز إجراء الملف الشخصي.
2. انقر فوق تحرير لتحديث معلمة ملف التعريف.
3. انقر فوق حفظ ملف التعريف.

تنشيط ملف تعريف

1. حدد ملف تعريف ، انقر فوق رمز إجراء الملف الشخصي.
2. انقر فوق البدء لتنشيط ملف تعريف وحدد إيقاف لإلغاء تنشيط ملف تعريف.

نسخ وإنشاء ملف تعريف جديد

1. حدد ملف تعريف ، انقر فوق رمز إجراء الملف الشخصي.
2. انقر فوق نسخ وأدخل اسم ملف التعريف.
3. قم بتحديث معرف الحملة وانقر على متابعة.
4. قم بتحديث المعلومات القابلة للتطبيق وانقر فوق حفظ ملف التعريف.

حذف ملف تعريف

1. حدد ملف تعريف ، انقر فوق رمز إجراء الملف الشخصي.
2. انقر على حذف لإزالة ملف تعريف.
3. انقر فوق "موافق" في نافذة التأكيد المنبثقة.

معلومات الملف المنسق

تأكد من أن التطبيق لديه حق الوصول المصرح به إلى المجلد المحلي أو الشبكة حيث تضع الملفات للتحميل. يوصى بأن يكون اسم ملف الملف الشخصي / التحميل التلقائي هو `FILENAME. PROFILENAME.txt` أو `PROFILENAME.TXT`.

على سبيل المثال، إذا وضعت الموارد الخارجية الملف `Data.profile1.txt` in `"C:\ComplianceProfilePath` ، فإنها تتحقق من صحة اسم الملف لمعرفة ملف التعريف ذي الصلة. (يزيل امتداد الملف ؛ ينقسم مع قيمة النقطة ويحصل على العنصر الموجود في أقصى اليمين). نظرا لأن اسم الملف هذا متوفر كملف تعريف 1، فإنه يختار قالب `Profile1` ويعالج السجلات. إذا كان ملف جهة الاتصال يحتوي على حقول عمل اختيارية، فيجب ألا تحتوي رؤوس الملفات الخاصة بهذه الحقول على أي أحرف خاصة في أي مكان. تأكد أيضا من أن رأس الملف لهذه الحقول لا يبدأ برقم.

الحقول التالية هي حقول محجوزة ويجب عدم استخدامها كرؤوس في الملف الذي يحتوي على جهات اتصال للتحميل:

- الوضع المتاح
- بيزنسفلدس
- فيميزون
- فريوريتي
- FValidModes
- FContactID
- FCallStartDate
- FCallStartTime
- FCallEndDate
- FCallEndTime
- رمز المنطقة الحرة
- FEmailCC
- FEmailBCC
- FEmail الموضوع
- رسالة البريد الإلكتروني
- FEmailAttachment

- FSMSText
- فسنات
- فاريكود
- فلين أور نو
- FAgentId
- من BussFld1 إلى BussFld26 (26 حقل محجوز)
- الوضع 1..... أي رقم
- الوضع (أي رقم)_ Zipcode

الحقول

الوصف	الحقل
نوع التحميل المطلوب إجراؤه.	نوع التحميل
يسمح بتحميل جهات الاتصال لتسليمها إلى المتصل.	تحميل جهات الاتصال
يسمح بمسح جهات الاتصال في قاعدة بيانات التطبيق قبل تحميل جديد.	فرك جهات الاتصال
يسمح بتحميل جهات اتصال DNC / NDNC / PEWC.	الامتثال
يسمح بتحميل رمز المنطقة.	رمز المنطقة
يسمح بتحميل الرموز البريدية.	Zipcode
اسم الملف الشخصي .	اسم الملف الشخصي
يعرض قائمة بمعرفات الحملات.	معرف الحملة
مسار الملف الشخصي.	مسار ملف التعريف
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 Service.	ملف منسق
تتوفر جهات الاتصال في جدول قاعدة بيانات أو عرض ويمكن تحميلها مباشرة إلى cam-paign من قاعدة البيانات. يدعم التطبيق حاليا التحميلات من قاعدة بيانات SQL فقط. 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 Execution Time.	قاعدة البيانات

<p>يتم تنزيل جهات الاتصال المتوفرة في حملة Salesforce في حملات التطبيقات. يتم طلب جهات الاتصال هذه وتحديث النتائج المستلمة من طالب Cisco CCE مرة أخرى إلى تطبيق Salesforce CRM.</p>	سيلز فورس CRM
<p>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 مسؤولاً، فستتم تعبئة جميع الحملات التي تم إنشاؤها على Salesforce CRM.</p>	اسم حملة SF
<p>ترتبط جهات الاتصال (الأعضاء) في Salesforce CRM بحالات مختلفة مثل المرسلات والمرفوعة والمستجيبة والخطأ وما إلى ذلك. يتم عرض هذه الحالات هنا كمربعات اختيار. حدد حالات member التي تريد استيرادها إلى حملة Cam-paign Manager. يسمح لك بتحديد حالات أعضاء متعددة.</p>	حالة عضو SF
<p>قائمة الأحرف التي تفصل بين الحقول المختلفة في ملف تحميل جهة الاتصال</p>	محدد
<p>اسم اسم خادم قاعدة البيانات</p>	اسم الخادم
<p>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.</p>	الأولوية
<p>تعيين المنطقة الزمنية لجهات الاتصال ؛ يعتمد الطلب على المنطقة الزمنية للعميل. حدد من المنطقة الزمنية (المحددة من قبل المستخدم) ، والمنطقة الزمنية الخاصة بالحملة ، والمنطقة الزمنية الخاصة بالرمز البريدي ، والمنطقة الزمنية الخاصة بالمنطقة ، والمنطقة الزمنية الخاصة بالولاية ، والمنطقة الزمنية الخاصة بالرمز البريدي للمنطقة.</p>	اسم المنطقة
<p>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.</p>	Timezone
<p>يتم طلب جهات الاتصال في المنطقة الزمنية التي تعمل فيها الحملة.</p>	المنطقة الزمنية الخاصة بالحملة
<p>يتم طلب جهات الاتصال بناء على المنطقة الزمنية التي يوجد بها الرمز البريدي لجهة الاتصال والرمز البريدي الإضافي</p>	المنطقة الزمنية الخاصة بالرمز البريدي

يقع تقاطع الرمز (إذا تم توفيره) في. لهذا ، يتحقق التطبيق أيضا من أي رمز بريدي إضافي محدد.	
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 بالمنطقة
يتم طلب جهات الاتصال بناء على المنطقة الزمنية التي تكون فيها الحالة الجغرافية لجهة الاتصال.	المنطقة الزمنية الخاصة بالولاية
يتم طلب جهات الاتصال بناء على المنطقة الزمنية التي تجمع بين منطقة الاتصال وموقع الرمز البريدي.	المنطقة-الرمز البريدي منطقة زمنية محددة
المحدد المستخدم لفصل مكونات رقم هاتف جهة الاتصال. يتم تمكين هذا فقط إذا كان اسم المنطقة هو منطقة زمنية خاصة بالمنطقة.	محدد المنطقة
الحالة الجغرافية التي تنتمي إليها جهات الاتصال هذه.	اسم الدولة
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 طول رمز المنطقة ثلاثة أرقام من الرقم الأول، فحدد 3 من لوحة الأرقام.	رمز المنطقة
الرمز البريدي المطبق على جهات الاتصال.	الرمز البريدي
الرمز البريدي الإضافي المطبق على جهات الاتصال. ملاحظة: يتحكم إعداد ملف التكوين في كل مهمة في ميزة الرمز البريدي الإضافي.	الرمز البريدي الإضافي
يوفر التطبيق القدرة على تعيين con- tact مع رموز بريرية متعددة وتحديد نافذة قابلة للاستدعاء تتقاطع مع جميع المناطق الزمنية المرتبطة بهذه الرموز البريرية. يسمح النظام بحد أقصى رمزين بريديين مرتبطين في	رمز بريدي إضافي

مستوى سجل ورمز بريدي واحد عند كل مستوى من مستويات رقم هاتف جهة الاتصال، تم 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.	
تاريخ ووقت محددان لطلب جهة اتصال.	لحظة الاتصال
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.	تنسيق تاريخ اللحظة
معرف الوكيل لجهة الاتصال.	معرف الوكيل
يساعد في تحديد الأشخاص الأكثر احتمالاً 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.	نقاط الرصاص
المعرف الفريد للجهاز، الذي يتم إرسال إعلانات مصادقة الهوية إليه. يمكن أن يكون معرف الجهاز هو رقم هاتف محمول أو معرف تطبيق أو هوية جهاز محمول.	معرف الجهاز
سطر موضوع رسالة البريد الإلكتروني.	الموضوع
النص الأساسي لرسالة البريد الإلكتروني.	الجسم
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.	المرفق
تعيين حقل من القائمة المنسدلة الرسالة.	SMS الحقول
Time to Live هي فترة صلاحية هذه القائمة من جهات الاتصال التي تم تحميلها لتكون مؤهلة للطلب، والانتقال إلى تكوينات أخرى مختلفة على Campaign 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.	حان وقت العيش
على مستوى الحملة، يتم إغلاق جميع جهات الاتصال الموجودة عبر القوائم ويتم التعامل مع التحميلات على أنها أدوات جديدة. على مستوى القائمة، جميع جهات الاتصال الموجودة ذات الصلة	الكتابة

إلى هذه القائمة مغلقة ويتم التعامل مع التحويلات كجهات اتصال جديدة لهذه القائمة.	
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.	الحاق
إذا كان مستوى التحميل هو حملة، فسيتم تحديث حقول العمل لجهات الاتصال التي تمت تصفيتها.	تحديث
يضمن عدم تحميل جهات الاتصال التي تم وضع علامة عليها على أنها "عدم الاتصال".	مرشح NDNC
التأكد من عدم تحميل جهات الاتصال التي تم وضع علامة عليها على أنها "عدم الاتصال".	مرشح DNC
الحقل الذي يتم تطبيق عوامل تصفية NDNC أو DNC عليه.	النوع
تحديد وقت التطبيق للبحث عن ملف جهة اتصال -Sales force CRM	الفاصل الزمني (دقيقة)
حدد الوقت الذي يجب أن يبحث فيه تطبيق مدير الحملة عن ملف Salesforce CRM con-tact.	الفترة الزمنية

إعادة تعيين الوكلاء

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

تصفيه

لإنشاء فلتر:

1. حدد معرف الوكيل لتعيين مكالمات. يمكنك تحديد معرفات وكلاء متعددة.
2. حدد تاريخ بدء المكالمات وتاريخ انتهاء المكالمات.
3. إذا لزم الأمر، حدد خانة اختيار جهة اتصال جديدة لتضمين جهات اتصال جديدة في النتيجة.
4. حدد الحملة من القائمة المنسدلة. يمكنك إضافة حملات متعددة.
5. إذا لزم الأمر، يمكن للمستخدم ضبط مفتاح حالة الإنشاء على تشغيل. انظر حالة البناء.

6. انقر فوق إظهار جهات الاتصال لملء جهات الاتصال بناء على الشروط المحددة. يتم عرض المعلمات التالية:

الحقول	الوصف
حدد	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 الاتصال التاريخ 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.
حاله	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.
السابق	العامل السابق المعين لجهة الاتصال هذه.

7. يمكن للمستخدم عرض جهات الاتصال بناء على عامل التصنيف 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:

8. انقر فوق إجراء لإعادة تعيين جهات الاتصال المحددة إلى وكلاء آخرين.

9. أدخل معرف الوكيل . انقر فوق تحديث الوقت إذا احتاج الوكيل الجديد إلى معالجة المكالمة في وقت مختلف. قم بتحديث وقت البدء ووقت الانتهاء.

10. انقر فوق إعادة تعيين الوكيل.

الحقول

الحقول	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 الاتصال التاريخ البدء	تاريخ ووقت إجراء مكالمة معاودة الاتصال
ValidModes	الأوضاع الصالحة لمكالمة معاودة الاتصال هذه

معرف القائمة التي تم تحميل جهة الاتصال هذه منها	معرف القائمة
حالة جهة الاتصال مثل مفتوحة و معاد توجيهها وما إلى ذلك	حاله
معرف الوكيل المخصص لجهة الاتصال	معرف الوكيل
الوكيل السابق المكلف باللباقة	السابقوكيل
سرد حقوق الأعمال المتوفرة	مجال الأعمال
سرد حقوق الأعمال الاختيارية المتوفرة	اختيار مجال الأعمال
يوفر خيارا لإعادة تعيين وكيل	الإجراء

إعدادات أخرى

يمكنك تنفيذ ما يلي:

عداد المحاولات

يتيح لك عداد المحاولات تعيين أنواع النتائج لكل نتيجة هاتفية مهياة 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 ،

جهاز فاكس ، لا رد ، وهلم جرا	
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 العالمية
هذا هو الحد الأقصى لعدد عمليات إعادة المحاولة التي يمكن إجراؤها لطلب كل جهة اتصال في يوم واحد لحملة.	إعادة المحاولة اليومية
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.	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 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.	النتيجة إعادة المحاولة
هذا هو الحد الأقصى لعدد عمليات إعادة المحاولة التي يمكن إجراؤها في نافذة الاتصال.	نافذة إعادة المحاولة
حدد خانة الاختيار الخاصة بالتطبيق لاعتبار هذه النتيجة نتيجة مكاملة مباشرة (كمكاملة تمت الإجابة عليها من العميل). تستخدم نتائج المكاملة المباشرة لحساب النسبة المئوية المهمة.	نتائج المكاملة المباشرة

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 وفقاً 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 بناءً 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 علامة التبويب البعد وانقر على إنشاء بعد.

2. أضف اسماً للبعد ووصفاً .

3. أدخل قيمة بعد، مثل بطاقة انتمان أو بطاقة خصم أو بطاقة خصم أو بطاقة لواء لنوع بطاقة حقل عمل. إذا كنت تريد تقريراً مخصصاً يجمع البيانات على مستوى المؤسسة على بطاقة الانتمان، فيمكنك إدخال بطاقة الانتمان 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 جنباً 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 تنبيهها 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 علامة التبويب تنبيه .
2. أدخل عنوان البريد الإلكتروني للمرسل . يتم عرض هذا في الحقل "من" عندما يرسل المنبه بريداً فقط عندما:
 - a. تم إيقاف أي مكون أو بدء العمل
 - b. أي تنبيه يرفعه SNMP المستلم. راجع إعدادات البريد الإلكتروني.
 - c. يتم إرسال تقرير مجدول إلى المستلم الذي تم تكوينه.
3. أدخل عنوان SMTP الخادم الذي يتم إرسال البريد الإلكتروني منه ومنفذ SMTP المحجوز لخادم SMTP.
4. أدخل اسم مستخدم لخادم SMTP وكلمة مرور لخادم 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 مستلم

لحذف المستلم، استخدم الزر حذف . انقر على حفظ.

الحقول

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

إلى حقول الأعمال المتطابقة عبر حملات متعددة.	
اسم حقل عمل متطابق	الحقل المشترك
<p>نوع البيانات لمعلمة الأعمال مثل</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	نوع البيانات
اسم البعد. يساعدك Dimension في إنشاء تقرير مخصص.	اسم البعد
وصف البعد	الوصف
يحدد القيمة التي تريد تقرير مخصص لها تجميع البيانات على مستوى الدخول، مثل بطاقة الائتمان وبطاقة الخصم	قيمة البعد
معرف البريد الإلكتروني المرسل	البريد الإلكتروني للمرسل
اسم الخادم الذي يتم إرسال البريد الإلكتروني منه	SMTP
المنفذ المحجوز لمعلمة SMTP	منفذ SMTP
اسم المستخدم لخادم SMTP الذي يستخدمه مدير الحملة لإرسال رسائل البريد الإلكتروني	اسم المستخدم
كلمة المرور لمصادقة مستخدم	كلمة المرور
يتم إرسال بريد إلكتروني للتنبيه إلى هذا البريد الإلكتروني	معرف البريد الإلكتروني للمستلم

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 المعارف 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 علامة التبويب الإجراءات لتحديث التفاصيل وانقر فوق حفظ.

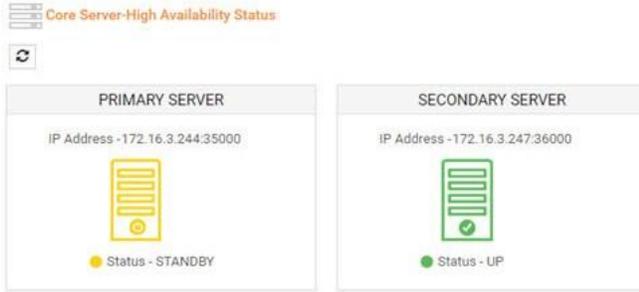
الحقول

الوصف	الحقل
اسم المعرف الفريد. يساعد في توفير تعريف فريد لحقول الأعمال المتطابقة عبر حملات متعددة.	المعرف الفريد
اسم حقل عمل متطابق	الحقل المشترك
نوع البيانات لمعلمة الأعمال مثل	نوع البيانات

<ul style="list-style-type: none"> • 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	اسم مجال العمل.

حالة التوفر العالي

يوفر عرضاً 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 الملفات 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: اتصل ب Cisco CSM لتمكين هذا التهيئة.

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، فسيتم الاتصال بالعميل / عدم الاتصال به بناءً على

استجابه. في حالة عدم وجود رد من العميل ، يطلب التطبيق جهة الاتصال ، بعد وقت الحد. بعد مصادقة ما قبل المكالمات بنجاح، يطلب الوكيل من العميل تنفيذ مصادقة الهوية أثناء المكالمات 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 المكالمات إلى وقت انتظار محدد مسبقا أو حدد خيار إدخال يدوي لتعيين واحد.
2. أدخل رسالة إعلام ما قبل المكالمات التي يتم تسليمها كإعلام ما قبل المكالمات.
3. حدد تلقي مكالمات على الفور وجدولة معاودة الاتصال ورفض مكالمات. يتم إعطاء هذه الخيارات للعميل لتحديده لإجراء مكالمات مصادقة هوية. حدد خيارا واحدا على الأقل من الخيارات بخلاف رفض مكالمات. إذا تم تحديد رفض مكالمات ، فحدد أحد الخيارين الآخرين.
4. أدخل رسالة إعلام أثناء الطلب يتم تسليمها للعميل أثناء مكالمات المصادقة.
5. استخدم شريط التمرير أو أدخل يدويا عدد عمليات إعادة المحاولة لإعادة جدولته مكالمات مصادقة الهوية.
6. انقر على حفظ.

تحديث مصادقة الهوية

1. حدد اسم مصادقة الهوية وانقر فوق تحرير أسفل علامة التبويب الإجراء .
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.

الحقول

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

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 تلقائياً في بيئة الاستيراد.

نقاط للنظر فيها

قم بتدوين المعلومات التالية أثناء استيراد / تصدير الحملات:

- لا يمكن استيراد ملفات تعريف التوافق أو تصديرها.
- الوحدات التالية، إذا تم تعيينها إلى الحملات التي يتم استيرادها، يتم استيرادها أيضاً: نتائج الأعمال، والعطلات، والملف الشخصي، والبريد الإلكتروني، SMS، ومصادقة الهوية.
- يمكن استيراد جميع الأوضاع واستراتيجيات الاتصال وتصديرها.
- يتم تمكين المناطق الزمنية المحددة في الحملات تلقائياً في بيئة الاستيراد، إذا لم يتم تمكينها من قبل.

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.

الحقول

يتضمن الاستيراد والتصدير الحقول التالية:

الوصف الحقول

الحمله	اسم الحملة. مجموعة الحملة
الحالة	اسم مجموعة الحملات. حالة جهة الاتصال المستوردة إذا كان الاستيراد مكتملاً أو معلقاً.
التصدير	السبب في حالة فشل أي جهة اتصال تم استيرادها.
الحمله	اسم الحملة. مجموعة الحملة اسم مجموعة الحملات.

تتضمن الحملة وتكوين النظام علامات التبويب التالية للاستيراد والتصدير:

الحمله
تفاصيل الحملة
معلومات الأعمال
التكوين الذكاء الاصطناعي
المغلق
الجدول الزمني
محرر قوالب البريد الإلكتروني
SMS محرر القوالب
تكوينات أخرى
تهيئة النظام
وسائط
نتائج الأعمال
العطلات
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 و NDNC وما إلى ذلك.

إنشاء فئة حملة

لإنشاء حملة:

1. انتقل إلى فئة الحملة وانقر على + إضافة فئة حملة.
2. أدخل اسم فئة الحملة ووصف 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 علامة التبويب إجراء .
2. قم بتحديث المعلومات وانقر فوق حفظ.

حذف فئة حملة

1. حدد فئة حملة وانقر على حذف أسفل علامة التبويب إجراء .
 2. انقر فوق "موافق" عند التأكيد المنبثق.
- ملاحظة: لا يمكن حذف فئة الحملة طالما تم تعيينها مع حملة واحدة على الأقل.

الحقول

الحقول المستخدمة في فئة الحملة مدرجة هنا:

الوصف	الحقول
اسم فئة الحملة. فئة الحملة هي مجموعة من .cam- paigns	اسم فئة الحملة
وصف فئة الحملة	وصف فئة الحملة
يسمح للمستخدم بتحرير وحذف فئة -cam paign	الإجراء
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.	إلغاء الاشتراك معرف المجموعة

تكوين موفر CPaaS

ملاحظة: هذه الميزة غير مدعومة حاليا في Webex مركز الاتصال. يدعم مدير الحملة تشغيل حملات IVR (بدون وكيل) باستخدام موفري خدمة CPaaS خارجيين. يمكن للمستخدم تكوين بيانات اعتماد الوصول الخاصة بموفر الخدمة.

تكوين تويوليو فليكس

لتكوين CPaaS جديد مثل Twilio Flex:

1. انقر فوق إضافة CPaaS.
 2. أدخل اسم توفير 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 API CPaaS. 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 نماذج IVR لحملاتك IVR.

تكوين نيكسمو

لتكوين CPaaS جديد يوفر ك Nexmo:

1. انقر فوق إضافة CPaaS.
2. أدخل اسم تقديم 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 API Nexmo.
6. أدخل المفتاح السري المقدم للوصول إلى API Nexmo. 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 نماذج 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.

الحقول

الوصف	الحقل
اسم موفر خدمة CPaaS الذي تم تكوينه لاستخدام التطبيق للتعامل مع الحملات IVR	الاسم
مورد موفر خدمة CPaaS	بائع المنصة
اسم موفر CPaaS الذي يستخدمه مدير الحملة للتعامل مع الحملات IVR	التطبيق
يسمح بتحرير وحذف تكوين CPaaS	الإجراءات
يستخدم اسم تطبيق Twilio لإجراء المكالمات. لإنشاء اسم التطبيق، قم بتسجيل الدخول إلى حساب Twilio Flex الخاص بك وقم بإنشاء تطبيق. عند إنشاء successful- suc- ، يتوفر اسم التطبيق.	اسم التطبيق
المفتاح السري الذي يوفره موفر CPaaS للوصول إلى API Twilio CPaaS. يتم إنشاء المفتاح الخاص عند إنشاء تطبيق على Twilio Flex. قم بتنزيل المفتاح الخاص وتخزينه في الخادم المحلي. يستخدم مفتاح Private هذا لتحويل مكالمات Twilio Flex.	المفتاح السري للتطبيق
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.	رمز التطبيق
معرف تطبيق Nexmo المستخدم لإجراء المكالمات. لإنشاء معرف التطبيق، قم بتسجيل الدخول إلى حساب Nexmo الخاص بك وإنشاء تطبيق. عند الإنشاء الناجح،	معرف التطبيق

الحقل	الوصف
	معرف التطبيق متاح.
مفتاح خاص	يسمح بتحديد المفتاح الخاص للتطبيق
مفتاح API	API مفتاح للوصول إلى API
المفتاح السري	المفتاح المقدم 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 الحملات الصوتية

مفاتيح API

تسهل ميزة مفاتيح API الوصول الآمن لتطبيق جهة خارجية إلى خدمات مدير الحملة. تسمح المصادقة الأساسية بالوصول إلى خدمة الويب و Websocket .

إنشاء مفاتيح API

1. انتقل إلى **API** المفتاح وانقر فوق إنشاء.
 2. أدخل اسما ووصفا لمفتاح API.
 3. يتم إنشاء المفتاح API وتعيينه في حقل المفتاح API. انسخ المفتاح إلى ملف.
 4. يتم إنشاء المفتاح السري وتعيينه في حقل المفتاح السري. 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 Webservice و Websocket .

أرسل مفتاح API ك رأس عبر بروتوكول المصادقة الأساسي بـ Base64. تشفير مفتاح API.

التفويض: أساسي (تشفير Base64) (مفتاح apikey:secretkey)

المثال:

التفويض: أساسي MTizNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTlxMjEyLTEyMTItMTly

عند اتصال العميل بنجاح، يتلقى العميل الردود.

اتصال مقبس الويب

قم بالوصول إلى WebSocket مع المصادقة:

base64(apikey:secretkey)@<WebSocket URL>:PortNumber/AEDataTransmitter?name=<user><المستخدم>://wss

المثال:

wss://A-gent1
:MTizNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTlxMjEyLTEyMTItMTly@dev.aecde-
vops.com:4747/AEDataTransmitter?name=Agent1

حيث:

ApiKey - تم إنشاؤه API مفتاح SecretKey - تم إنشاء المفتاح السري.

قم بترميز مفتاح API - زوج SecretKey باستخدام أداة تشفير 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.

الوصف	الحقل
الاسم المخصص لمفتاح API	الاسم
API المفتاح كما تم إنشاؤه بواسطة التطبيق	مفتاح API
التاريخ والوقت الذي تم فيه إنشاء المفتاح API	تاريخ الإنشاء
يسمح بإزالة مفتاح API	حذف
يعرض المفتاح السري. يجب على المستخدم نسخ المفتاح.	المفتاح السري
هذا هو عنوان URL لمقبس الويب والمنفذ ، ويختلف لكل مستخدم.	عنوان URL لمقبس الويب
اسم العميل الذي يطلب الوصول إلى خادم Websocket.	مستخدم

منشئ شروط الامتثال

ملاحظة: اتصل ب Cisco CSM لتمكين هذا التهيئة.

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 المعلومات الفريدة الثلاثة ورقم الهاتف لتتبع المحاولات.
- استخدم حقل 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".
 - o البريد الصوتي المحدود هو البريد الذي يترك فيه المتصل فقط تحديد هوية المتصل وليس أي معلومات أخرى مثل الغرض من المكالمة ، وما إلى ذلك.
 - o 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 condition 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 أظنان -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 للتتار 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 المعارف الفريدة التي تم إنشاؤها هنا. راجع معلومات 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 للتحقق 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 للتحقق 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 لتحديد 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 منبثق 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:
- حدد معرفاً فريداً من القائمة المنسدلة. تتضمن الخيارات معرف العميل ومعرف الطلب ومعرف الطلب ومعرف الطلب ومودفاليو. يستخدم هذا لتصفية الموافقة بناءً على قيمة الوضع أو المعرف الفريد المحدد.
 - 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 لـ PEWC.
 - يتم تحديد عامل التشغيل مسبقاً كما هو مساو تماماً.
 - أدخل قيمة للحقل. اختر من نعم أو لا.
6. قم بتنفيذ الخطوات من 12 إلى 13.

إضافة مجموعة نتائج الامتثال

انتقل إلى علامة التبويب **CCB** < مجموعات نتائج الامتثال لإضافة مجموعات النتائج لمنشئ توافق التوافق.

- انقر فوق إضافة جديد.
- في قسم النتائج المتاحة، يتم سرد كافة الاتصالات الهاتفية ونتائج الأعمال حسب channel.
- بالنسبة لنتائج الهاتفية، قم بتوسيع كل وضع لسرد النتائج ضمن الوضع.
- بالنسبة لنتائج الأعمال، قم بتوسيع مجموعات النتائج للاطلاع على قائمة النتائج.
- حدد نتيجة واحدة أو العديد أو كلها من الجزء الأيمن واستخدم الزررين < أو >> لنقلها إلى قسم النتائج المحددة.
- انقر فوق حفظ للإكمال.
- لإلغاء تحديد أي نتيجة، افتح المجموعة في وضع التحرير واستخدم الزررين > أو >> لنقل نتيجة واحدة أو العديد من النتائج أو جميعها خارج المجموعة.

إضافة إعدادات توافق

انتقل إلى علامة التبويب **CCB** < إعدادات التوافق لتكوين إعدادات التوافق لمعاودة الاتصال ومكالمات AEM.

- في قسم إعدادات التوافق، يمكنك تنفيذ ما يلي:
- قم بتشغيل مفتاح تسجيل مكالمات رد الاتصال لاعتبار كل من مكالمات الأهل وثنائي الفينيل متعدد الكلور محاولات امتثال عند تسليم جهات الاتصال للطلب.
- قم بتشغيل مفتاح تسجيل 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 ، فسيتم تمكين تصدير القناع تلقائياً. 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 ، فسيتم تمكين تصدير القناع تلقائياً. 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 ، فسيتم تمكين تصدير القناع تلقائياً. يخفي تصدير القناع القيمة عند تصدير تقرير.
3. إذا لم يتم تمكين طريقة عرض القناع، فلا يمكنك تمكين تصدير القناع.

Webex متصل مركز الاتصال

استخدم خيار تهيئة الطالب لتهيئة Webex متصل مركز الاتصال 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 لمترصل مركز اتصال Webex الخاص بك.
5. أدخل عنوان URL للمشرف. هذا هو عنوان URL الأساسي لواجهات برمجة تطبيقات الإدارة، الذي تقدمه Cisco. يساعد ذلك المستخدمين على مزامنة فرقهم ووكلائهم والكيانات الأخرى مع تطبيق مدير الحملة.
6. أدخل عنوان URL للمترصل. هذا هو عنوان URL الأساسي لواجهات برمجة تطبيقات الطالب، التي تقدمها Cisco لبدء الحملات الترويجية أو إيقافها.
7. أدخل عنوان URL ل DAL. هذا هو عنوان URL الأساسي لواجهات برمجة تطبيقات طبقة البيانات، التي قدمتها Cisco، لتوزيع 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 الطالب التي تم إنشاؤها على مركز الاتصال Webex. إذا كنت ترغب في تعيين نتائج الأعمال (التي تم إنشاؤها على Webex مركز اتصال، خاصة بمستأجر) إلى نتائج الاتصال هذه، فانقر فوق الزر تحرير للنتيجة المحددة. حدد نتيجة العمل.
10. انتقل إلى علامة التبويب جدول لإعداد المزامنة التلقائية للمترصل. تتم مزامنة المعلومات الموجودة على طالب الاتصال، مثل حقول الأعمال العمومية، تلقائياً مع تطبيق مدير الحملة استناداً إلى الإعدادات.
11. لمزامنة المعلومات، قم بتشغيل مفتاح المزامنة التلقائية.
12. حدد تكرار مما يلي:
 - a. الجدول الزمني - حدد وقت تشغيل (هذا بالتوقيت العالمي المنسق) لمزامنة الطالب مع تطبيق مدير الحملة، يوماً 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.

الحقول	الوصف
الاسم	اسم استراتيجية الاتصال.
نوع الاستراتيجية	نوع استراتيجية الاتصال. <ul style="list-style-type: none"> • بسيطه • المتقدمه • 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 زرین:

- a. نسخ - استخدم هذا الزر لنسخ إستراتيجية جهة الاتصال بالكامل، بما في ذلك الأوضاع المعينة ونتائج الاتصال الهاتفية 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 إستراتيجية جهات الاتصال هذه إلى أي حملة، فلا يمكنك حذف إستراتيجية 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 إستراتيجية معاودة الاتصال على الإصدار الحالي.

إنشاء إستراتيجية الاتصال

اتباع الخطوات المذكورة أدناه لإنشاء إستراتيجية جهة اتصال.

إضافة إستراتيجية جهة اتصال

1. انقر فوق إضافة إستراتيجية جهة اتصال وستظهر علامة التبويب اسم إستراتيجية جهة الاتصال.

القطعة 1 - اسم إستراتيجية الاتصال

2. أدخل اسما ووصفا لاستراتيجية جهة الاتصال.
3. حدد نوع إستراتيجية الاتصال من بسيط أو متقدم أو معاودة الاتصال.
4. قم بتشغيل تقييد رسائل البريد الإلكتروني المتعددة وتشغيل **SMS** إذا كنت تريد التحكم في إرسال رسائل بريد إلكتروني ورسائل نصية متعددة إلى نفس جهة الاتصال.
- ملاحظة: يعني تشغيل هذا المفتاح أن التطبيق يرسل بريد إلكتروني أو **SMS** واحدا فقط إلى جهة اتصال لحملة معينة.
5. انقر فوق التالي للانتقال إلى عنصر واجهة المستخدم تحديد الوضع .

القطعة 2 - تحديد الوضع

1. حدد وضعاً 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. قم بتشغيل 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 مسبقاً من الطرف المتصل به لمكالمات التسويق عبر الهاتف التي يتم طلبها تلقائياً أو المسجلة مسبقاً إلى الأرقام اللاسلكية والمكالمات المسجلة مسبقاً إلى الخط الأرضي السكني.
- ملاحظة: لتسليم جهات الاتصال ، تحتاج إلى تشغيل مفتاح **PEWC** لحملة **ADM**.
5. إذا قمت بتمكين نوع إستراتيجية الاتصال المتقدمة أسفل اسم استراتيجية جهة الاتصال ، فسيظهر مفتاح إعادة محاولة الانتقال. قم بتشغيل 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 استراتيجيات 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 استراتيجية 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 ، فسيتم 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 و B و C) 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.

الترخيص

يقدم مدير الحملة نموذج اشتراك للتراخيص. تتم فتره 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 وفقاً لذلك. تحدث الفوترة بتردد متفق عليه مسبقاً.

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:

الحقول	الوصف
تفاصيل الترخيص	يعرض تفاصيل المستخدم: <ul style="list-style-type: none"> • 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 لكل -

بموجب شروط هذا الترخيص.	
<ul style="list-style-type: none"> الوكيل - عدد المستخدمين المسموح لهم بتسجيل الدخول مع دور العامل المسموح به بموجب شروط هذا الترخيص. 	
<p>يعرض تفاصيل استخدام الترخيص لليوم الحالي:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	استخدام الترخيص
قائمة بميزات التطبيق المتوفرة في هذا الترخيص.	ميزات 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 ، فسيتم تسجيل دخول 9 وكلاء بين الساعة 12.00 ظهرا و 03.00 مساء ، ويتم تسجيل دخول 5 وكلاء بين الساعة 3.00 مساء و 5.00 مساء - يتم حساب عدد الوكلاء لهذا اليوم 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 حول استخدام AEC:

تقرير الوكيل المتزامن

تعتمد الفترة 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 ، وبظل 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 النزويد 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 علامة تبويب فردية. تقوم علامة التبويب الأولى 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 حقا 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.

الحقل	الوصف
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 بوحدة على الأقل من ميزات الذكاء الاصطناعي ، مثل P2P و BTTC.
إجمالي الوكلاء المتزامنين / إجمالي استخدام النظام الأساسي للوكيل / إجمالي الوكلاء المحددين	يمثل هذا العنوان إجمالي الوكلاء المتزامنين (في حالة تقرير الوكيل المتزامن)/إجمالي عدد الأنظمة الأساسية للوكلاء المستخدمة (في حالة تقرير استخدام الوكيل)/إجمالي عدد الوكلاء المحددين الذين قاموا بتسجيل الدخول (في حالة تقرير الوكيل المسمى) للتاريخ المحدد.
عدد مرات تسجيل الدخول الفريدة	إجمالي عمليات تسجيل الدخول الفريدة للتاريخ المحدد. بالنسبة لتقرير "العامل المتزامن" ، فإنه يقوم بإلغاء عرض عمليات تسجيل الدخول الفريدة لكل صف بيانات في الفترة المحددة. بالنسبة لتقارير "العامل المسمى" و"استخدام العامل" ، فإنها تعرض المجموع التراكمي لكل صف بيانات.
إجمالي المكالمات التي تمت معالجتها	إجمالي عدد المكالمات التي عالجها الوكلاء للتاريخ المحدد.
مدة المكالمات الفعلية	إجمالي المدة الفعلية لجميع المكالمات التي تم التعامل معها من قبل الوكلاء للتاريخ المحدد. هي المدة المستهلكة من بداية المكالمات إلى نهايتها.
أثناء المكالمات المحسوبة	إجمالي المدة المحسوبة لجميع المكالمات التي تمت معالجتها من قبل الوكلاء للتاريخ المحدد. هو مجموع القيمة المقربة لكل مدة مكالمات. يتم تكوين قيمة التقريب لمدة المكالمات في النهاية الخلفية للثنائي 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 المكالمات 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 وحدة التحكم للتاريخ المحدد.
المعاملات الرقمية	يعرض هذا العنوان سجلات جميع المعاملات الرقمية المقابلة.
SMS	يعرض عدد الحملات SMS المرسله للتاريخ المحدد.
البريد الإلكتروني	يعرض عدد رسائل البريد الإلكتروني المرسله للتاريخ المحدد.
إجمالي الوحدات المستهلكة	إجمالي عدد وحدات المعاملات الرقمية التي أجريت في التاريخ المحدد. يتم تكوين قيمة الوحدة في النهاية الخلفية. على سبيل المثال ، يمكن تكوين وحدة واحدة على أنها 100 معاملة رقمية.
التحقق من الهوية	يعرض هذا العنوان العدد الإجمالي لمعاملات التحقق من الهوية التي تمت معالجتها في التاريخ المحدد.
إجمالي المصادقة الأولية	إجمالي عدد طلبات المصادقة قبل المكالمات المرسله للتاريخ المحدد.
المصادقة الأولية التي تم التحقق منها	إجمالي عدد عمليات مصادقة ما قبل المكالمات الناجحة للتاريخ المحدد.
إجمالي المصادقة الثانوية	إجمالي عدد عمليات المصادقة عند الطلب التي أجريت للتاريخ المحدد.
العامل المتزامن	اليوم الذي يظهر فيه الحد الأقصى لعدد عمليات تسجيل دخول العامل في الإجمالي

عمود الشهر.	
إجمالي عدد الوكلاء الفريدين الذين قاموا بتسجيل الدخول خلال الشهر، في سطر واحد للشهر. بشكل افتراضي، يتم ملء التقرير من يناير إلى ديسمبر، كل سطر في سطر واحد (إذا لم يتم اختيار تاريخ مخصص).	استخدام الوكيل
إجمالي عدد الوكلاء الفريدين الذين قاموا بتسجيل الدخول خلال الشهر، على أساس يومي.	الوكيل المسمى

مستخدم

تعد إدارة المستخدمين ضرورية لتحويل 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 المستخدمين - يتم تكوين مستخدمي تسجيل الدخول الأحادي (SSO) SSO على موفر هوية SSO تابع لجهة خارجية. تتيح هذه الطريقة للمستخدمين SSO تسجيل الدخول إلى مواقع ويب متعددة باستخدام مجموعة واحدة من بيانات الاعتماد.

انقر فوق المستخدم من قائمة صفحة التنقل اليمنى لفتح صفحة المستخدم.

الحقول

الوصف	الحقول
يعرض معرف مستخدم المستخدم الخاص بالمستخدم	معرف المستخدم
يعرض اسم المستخدم	اسم المستخدم

هاتف المنزل	يعرض رقم هاتف المنزل الخاص بالمستخدم
الهاتف المحمول	يعرض رقم الجوال الخاص بالمستخدم
البريد الإلكتروني	يعرض معرف البريد الإلكتروني للمستخدم
الإجراءات	أدرج الإجراءات 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 التحكم Agent Desktop.

ملاحظة: هذا غير متوفر حالياً لمركز اتصال Webex.
 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 SQL Server على حسابات مستخدمين متعددة (باستخدام مصادقة SQL) بأسماء مستخدمين وكلمات مرور مختلفة. تفضل المصادقة SQL على الخوادم المشتركة حيث يمكن للعديد من المستخدمين الوصول إلى قواعد بيانات مختلفة. SQL تكون المصادقة مطلوبة عند اتصال عميل (كمبيوتر بعيد) بمثيل خادم SQL على كمبيوتر 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 الإدخال لتأكيد كلمة المرور للوصول إلى خادم SQL إذا كان نوع المصادقة هو "مصادقة قاعدة البيانات". هذا الحقل إلزامي.
- ملاحظة:
- يتم تعطيل حقل كلمة المرور وتأكيدها 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 انتقال إلى الخطوة 14.

7. أدخل اسم المجال إذا تم تحديد المصادقة كمصادقة Windows. يتم تعطيل هذا إذا تم تحديد "مصادقة قاعدة البيانات".
 8. قم بتعيين 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 حقلًا إلزاميًا. إذا لم يتم إدخال رمز مميز، يتحقق تطبيق SF من صحة المستخدمين استنادًا إلى حقل 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 رقم هاتف المنزل للمستخدم.
 2. أدخل رقم الهاتف المحمول للمستخدم.
 3. أدخل المدينة التي ينتمي إليها المستخدم.
 4. أدخل الحالة التي ينتمي إليها المستخدم.
 5. أدخل الرمز البريدي لموقع المنزل.
 6. أدخل عنوان البريد الإلكتروني للمستخدم.
 7. أكمل حقل العنوان 1 والعنوان 2.
 8. أدخل أي تعليقات.
 9. انقر فوق حفظ للإكمال.
- انتقل إلى قسم تعيين الأدوار لتعيين الأدوار لهذا المستخدم.

إنشاء مستخدم 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 وتأكيدي 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 حقلًا إلزاميًا. إذا لم تقم بإدخال رمز مميز، فإن تطبيق Service Cloud Voice يتحقق من صحة المستخدمين استنادًا 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 رقم هاتف المنزل للمستخدم.
15. أدخل رقم الهاتف المحمول للمستخدم.
16. أدخل المدينة التي ينتمي إليها المستخدم.
17. أدخل الحالة التي ينتمي إليها المستخدم.
18. أدخل الرمز البريدي لموقع المنزل.
19. أدخل عنوان البريد الإلكتروني للمستخدم.
20. أكمل حقلي العنوان 1 والعنوان 2.

21. أدخل أي تعليقات.
22. انقر فوق حفظ للإكمال.

إنشاء مستخدمين SSO

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 **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 وتأكيدها كلمة المرور واسم المجال. يقوم التطبيق بمصادقة المستخدم عبر موفر SSO تابع 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 حقلًا إلزاميًا. إذا لم تقم بإدخال رمز مميز، يتحقق تطبيق Service Cloud Voice من صحة المستخدمين استنادًا إلى حقل 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 رقم هاتف المنزل للمستخدم.
15. أدخل رقم الهاتف المحمول للمستخدم.
16. أدخل المدينة التي ينتمي إليها المستخدم.
17. أدخل الحالة التي ينتمي إليها المستخدم.
18. أدخل الرمز البريدي لموقع المنزل.
19. أدخل عنوان البريد الإلكتروني للمستخدم .
20. أكمل حقل 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	انشاء	يسمح للمستخدم بإنشاء كيان جديد.

2	تحديث	المستخدم الذي يقوم بتحرير/تحديث كيان موجود.
3	حذف	للسماح للمستخدم بحذف الكيان المحدد.
4	عرض	يمكن للمستخدم عرض الكيان المحدد فقط.
5	تحميل	يسمح للمستخدم بتحميل البيانات المتعلقة بالميزة إلى التطبيق.
6	التكوين	يمكن للمستخدم تكوين التفاصيل المتعلقة بالميزة المحددة.
7	حفظ	يسمح للمستخدم بحفظ بيانات الإنشاء / التحديث الجديدة.
8	تنفيذ	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

#	حقوق	الإجراءات المسموح بها للمستخدم
1	المستخدمون	يمكن لهذا المستخدم إنشاء مستخدم جديد وتحديث وحذف مستخدم موجود وعرض جميع المستخدمين.
2	ادوار	يمكن لهذا المستخدم إنشاء دور جديد وتحديث أدوار موجودة وحذفها وعرض جميع الأدوار.
3	حملات	على مستوى المجموعة، يمكن لهذا المستخدم إنشاء وتحديث وحذف وعرض وتنفيذ cam- paigns في المجموعة. يمكن للمستخدم أيضا تنفيذ نفس الأنشطة للكيانات التالية في المجموعة: معلمات الأعمال، البرامج النصية للخادم، إستراتيجية اختيار جهة الاتصال، جدول CSS، جدول وقت التشغيل، قوائم جهات الاتصال، إدارة جهات الاتصال، المزامنة، معلمات جهة الاتصال، ملخص الحملة، قالب SMS، المنطقة الزمنية، التسلسل، أيام العطل، منشئ التعبير، هدف الحملة، جدول وضع الاتصال، قالب البريد الإلكتروني، IVR، محرر القوالب ونتائج الاتصالات الهاتفية ومجموعات المتصلين. ملاحظة: عند عدم إجراء أي اختيار آخر على مستوى الحملة، يمكن للمستخدم الذي يتمتع بهذه الحقوق تنفيذ الأنشطة لجميع الحملات ضمن المجموعة. لتقييد الحقوق على الحملات المحددة، حدد مجموعة ثم حملة من عمود الحملات. على مستوى الحملة، يمكن لهذا المستخدم إنشاء الحملات وتحديثها وحذفها وعرضها وتنفيذها في المجموعة. يمكن للمستخدم أيضا تنفيذ نفس الأنشطة للكيانات التالية في المجموعة: معلمات الأعمال، البرامج النصية للخادم، إستراتيجية اختيار جهة الاتصال، جدول CSS، جدول وقت التشغيل، قوائم جهات الاتصال، إدارة جهات الاتصال، المزامنة، معلمات جهة الاتصال، ملخص الحملة، قالب SMS، المنطقة الزمنية، التسلسل، أيام العطل، منشئ التعبير، تتبع الحملة، جدول وضع الاتصال، قالب البريد الإلكتروني، محرر قوالب IVR، نتيجة الهاتفية، تكوين Agent Desktop وإعدادات المتصل.

		ملاحظة: هذه الميزة غير مدعومة حاليا في Webex مركز الاتصال.
4	الأعمال الخارجية - تعال	يمكن لهذا المستخدم إنشاء نتائج الأعمال وتحديثها وحذفها وعرضها على مستوى التطبيق. عندما يحدد المستخدم نتيجة عمل رئيسية معينة (مدرجة في عمود المجموعة)، يمكن للمستخدم التحديث والحذف والعرض فقط.
5	استراتيجية الاتصال	يمكن لهذا المستخدم إنشاء استراتيجيات الاتصال وتحديثها وحذفها وعرضها. عندما يحدد المستخدم إستراتيجية جهة اتصال معينة (مدرجة في عمود المجموعة)، يمكن للمستخدم التحديث والحذف والعرض فقط.
6	معلومات التطبيق	يمكن لهذا المستخدم تحديث معلومات التطبيق وعرضها فقط.
7	الامتثال	يسمح لهذا المستخدم بتحميل جهات اتصال الامتثال المتعلقة بعدم الاتصال (DNC) و National DNC وما إلى ذلك.
8	المنطقة الزمنية	يسمح لهذا المستخدم بتحديث وعرض المناطق الزمنية على التطبيق.
9	العطلات	يمكن لهذا المستخدم إنشاء وتحديث وحذف وعرض العطلات على التطبيق.
10	التحميل العالمي	يسمح للمستخدم بعرض تكوينات التحميل العام. إذا تم تحديد حق التكوين، فستكون الفائدة أيضا لتكوين متطلبات التحميل العام لجهات الاتصال.
11	قوانين الولاية	يمكن لهذا المستخدم إنشاء قوانين الولاية وتحديثها وحذفها وعرضها على التطبيق.
12	تكوين الوضع	يسمح لهذا المستخدم بأوضاع الإنشاء والتحديث والحذف والعرض على مستوى التطبيق.
13	Url	يمكن لهذا المستخدم عرض عناوين URL وتحديثها على التطبيق.
14	التقارير	حدد الحملات التي يمكن لهذا المستخدم عرض التقارير الخاصة بها.
15	التنبيه	يمكن لهذا المستخدم عرض وتحديث التنبيه الذي تم تكوينه على التطبيق.
16	المنطقة / الرمز البريدي	يمكن لهذا المستخدم حفظ وحذف وتحميل وعرض رموز المنطقة / الرمز البريدي المتاحة على التطبيق.
17	عدادات محاولة RPC	يمكن لهذا المستخدم عرض المعلومات وحفظها في عداد محاولات RPC على التطبيق.
18	البريد الإلكتروني	يسمح لهذا المستخدم بعرض تفاصيل تكوين البريد الإلكتروني وإنشائها وتحديثها وحذفها مثل SMTP. خوادم POP3 و IMAP وما إلى ذلك على التطبيق.
19	SMS	يسمح لهذا المستخدم بعرض وإنشاء وتحديث وحذف تفاصيل تكوين SMS مثل IP خادم البوابة والمصادقة وما إلى ذلك على التطبيق.
20	البعد	يسمح لهذا المستخدم بعرض الأبعاد وإنشائها وتحديثها وحذفها على التطبيق.
21	ملف التعريف	يسمح لهذا المستخدم بعرض وإنشاء وتحديث وحذف ملفات التعريف المستخدمة لتحميل جهات الاتصال وتنظيف التحويلات وما إلى ذلك.
22	القائمة الموحدة	يمكن لهذا المستخدم فقط تمكين الحملات كحالات قائمة موحدة.
23	التراخيص	للمستخدم حقوق عرض التراخيص فقط.
24	Webservice	هذا له حق فريد. يمكن للمستخدم منح حق الوصول إلى واجهات برمجة تطبيقات خدمة الويب.
25	رمز المنطقة	يمكن لهذا المستخدم عرض وتحديث رمز المنطقة مقسمة حسب السلسلة الفرعية على التطبيق.

	بناء على الحقوق المخصصة.	تقسيم حسب السلسلة الفرعية	
26	يمكن لهذا المستخدم عرض بيانات اعتماد المجال وتحديثها وحذفها على التطبيق استنادا إلى الحقوق المعينة	المجال Cre-dential	
27	يمكن لهذا المستخدم عرض صفحة توقعات الحملة. ومع ذلك ، يعتمد هذا على تعيين كيان cam- paign بواسطة المسؤول.	توقعات الحملة	

لإبطال حقوق دور ما، يمكنك إلغاء تحديد خانة الاختيار المناسبة للخيار الخاص به.

مصمم البرنامج النصي

مصمم البرنامج النصي هو أداة البرمجة النصية التي تساعدك في تكوين أدلة الاتصال وحملة SMS 2-way.

2-الطريق SMS

ملاحظة: هذه الميزة غير مدعومة حاليا في Webex مركز الاتصال.

بينما تدعم جميع الحملات الصادرة SMS أحادي الاتجاه ، المحدد في استراتيجية الاتصال ، يسمح مصمم البرنامج النصي بتصميم حملات 2-Way SMS. ترسل هذه الحملات رسائل نصية بناء على التصورات وتلقَى أيضا ردودا. يمكن استخدام هذه الردود لاتخاذ قرارات العمل. يتم تخزين كل SMS تم إرسالها كجلسة، ويمكن للمستخدمين تكوين مهلة الجلسة كما هو مطلوب.

يتم تمييز أي ردود يتم تلقيها خلال فترة المهلة التي تمت تهيئتها إلى SMS الأصلي، مما يسمح باتخاذ قرارات العمل مثل إرسال المزيد من الرسائل النصية أو اتخاذ إجراءات بناء على استجابات العملاء. ومع ذلك، لا يتم وضع علامة على أي رد يتم تلقيه بعد فترة المهلة التي تم تكوينها إلى SMS الأصلي كرد. في حالة وجود إجابة غير صالحة ، يتم إعادة إرسال نفس السؤال كسؤال SMS.

2-طريقة SMS التقارير

ملاحظة: هذه الميزة غير مدعومة حاليا في Webex مركز الاتصال.

تأتي وحدة 2-Way SMS مع تقارير مضمنة تقدم رؤى قيمة حول أداء حملات SMS ثنائية الاتجاه ، مع مراعاة معلمات مثل وقت الاستجابة ووقت الانتهاء والمزيد.

- مستوى الحملة: يملأ هذا التقرير عدد الرسائل المرسله والمستلمة للحملة المحددة. بالإضافة إلى ذلك ، فإنه يوفر معلومات حول عدد الرسائل المرسله والمستلمة حسب محتوى SMS.
- تفاصيل جلسة الحملة: يعرض هذا التقرير تفاصيل الحملات الناجحة والفاشلة والمكتملة والحملات SMS المؤيدة، ملخصة وكتقارير منفصلة لكل منها.

- متوسط وقت الانتهاء: يوفر هذا التقرير متوسط الوقت المستغرق لإكمال جلسة عمل جهات الاتصال، بالإضافة إلى تفاصيل جلسة الاتصال.
- متوسط وقت الاستجابة: يعرض هذا التقرير متوسط الوقت الذي استغرقه العملاء للرد على سؤال ما، استنادا إلى معلمات الإدخال المتوفرة.

دليل المكالمات

دليل المكالمات هو ميزة تسمح للوكيل بعرض الأسئلة المحددة مسبقا التي سيتم طرحها أو البيانات التي يجب إجراؤها عند توصيل مكالمة. اعتمادا على الإجابات الواردة ، يمكن للوكيل اختيار المتابعة إلى السؤال التالي أو طرح سؤال تكميلي بناء على الإجابة السابقة. يتمتع المستخدمون بالمرونة لتكوين مجموعة من الأسئلة والإجابات والأسئلة التكميلية للوكلاء لاستخدامها أثناء التفاعلات. لمزيد من المعلومات، راجع [دليل المكالمات](#).

الحملة

استخدام الحملة لتحديد الحملات المتاحة من مجموعات الحملات، وإرفاق نماذج الاستبيان أو استبدالها، وتكوين المعلمات لتشغيل حملة 2-Way SMS. يتم إلغاء عرض جميع مجموعات الحملات المتاحة في الجزء الأيمن من الشاشة.

1. انقر على أي مجموعة حملات لعرض جميع الحملات المرتبطة بهذه المجموعة. يمكنك أيضا استخدام مربع البحث للبحث عن الحملات.
2. قم بتنفيذ الخطوات التالية:
3. حدد حملة من القائمة.
4. حدد **2-Way SMS** من القائمة المنسدلة.
5. حدد اسم نموذج لتعيينه لحملة SMS 2-way هذه. راجع النماذج لمزيد من التفاصيل.
6. أدخل حد المهلة في DD:HH:MM. هذه هي المدة التي تنتظر فيها حملتك ردود العميل. تنتهي مهلة الرسائل التي لا تتلقى ردودا تصل إلى هذا الحد. الحد الأقصى الافتراضي لقيمة المهلة هو ست (6) ساعات. لتحديث الحد:
7. حدد ترتيبا بانتهاء المهلة. هذه هي نتيجة الاتصال الهاتفي أو نتيجة الأعمال التي تريد تعيينها لرسائل انتهاء المهلة ولا تتلقى هذه النتائج استجابة.
8. حدد رمزا قصيرا أساسيا للحملة.
9. حدد رمزا قصيرا ثانويا 1 للحملة.

1 تعرف الرموز القصيرة أيضا باسم الأرقام القصيرة هي أرقام هواتف خاصة ، أقصر بكثير من أرقام الهواتف الكاملة ، والتي يمكن استخدامها لتلقي SMS من الهواتف المحمولة لبعض / جميع مقدمي الخدمات. تم تصميم الرموز القصيرة لتكون أسهل في القراءة والتذكر من أرقام الهواتف العادية.

ملاحظة: يجب أن يكون الجمع بين الرمز القصير SMS إلى رقم هاتف فريدا. باستخدام نفس الرمز القصير ، لا يمكن إرسال SMS ثانية إلى نفس الرقم من نفس الكاميرا أو من كاميرا أخرى عندما تكون الجلسة موجودة بالفعل. في مثل هذه الحالات، يستخدم التطبيق الرمز القصير الثانوي إذا تم تعيينه.

10. حدد نوع النص. يمكنك الاختيار من بين ديناميكي وثابت وثنائي الاتجاه.

ملاحظة: إذا حددت نوع النص على أنه ثابت ، فلا يمكنك استخدام Prevalidator في صفحة النماذج.

اشكال

يمكن للمسؤول إنشاء مجموعة من الأسئلة أو الرسائل المعروفة مسبقا وإرفاقها بنموذج. يتم إرسال كل سؤال أو رسالة كرسالة SMS إلى جهات الاتصال. بناء على SMS الاستجابة التي قدمها العميل ، يتم اتخاذ الإجراء التالي. باستخدام أداة النماذج، قم بإنشاء أسئلة، وكتابة شروط للأسئلة، وربط استعلام بأخر 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 علامة التبويب نموذج لإنشاء نموذج. عناصر الشكل التالية متاحة للتشكيل:
 - a. المتغيرات العالمية
 - b. كتلة البرنامج النصي
 - c. المدقق المسبق
 - d. النص
 - e. اختيار الخيار
3. قم بتكوين وظيفة حقل الأعمال والمتغير العام وحقل السؤال والمكتبة.

المتغيرات العالمية

يمكنك تعيين قيم للمتغيرات العمومية واستخدامها في نموذج 2-Way SMS. يتم إلحاق قيم هذه المتغيرات بالرسائل SMS التي يتم إرسالها باستخدام هذا البرنامج النصي.

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 مفتاحاً 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 المكاملة. 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 نصاً برمجياً جديداً، أو انسخه والصقه من برنامج نصي موجود.
3. انقر فوق الزر إزالة لمسح البرنامج النصي.

النص

يمكنك استخدام كتلة النص لإدخال الإجابات التي تم طرحها في شكل نص من العملاء.

1. اسحب النص وأقلته في الجزء الأيمن لعرض الشاشة.

2. تابع العملية لإنشاء نموذج.

اختيار الخيار

يمكنك استخدام **Option Choice** لتقديم خيارات متعددة للعملاء لتحديد إجابة واحدة أو عدة إجابات عند إجراء مكالمة مع وكلاء.

1. اسحب الخيار (اختيار) وأقلته من الجزء الأيمن لعرض الشاشة.

2. تابع العملية لإنشاء نموذج. راجع إنشاء نموذج.

المدقق المسبق

Pre-Validator هو منشئ شروط يسمح للمستخدم ببناء الشروط أثناء إرسال رسالة إلى العملاء.

ملاحظة: لا يمكنك إضافة المدقق المسبق إذا كانت صفحة نوع النص في الحملة ثابتة. إنشاء الشرط:

1. حدد أحد الشروط **Businessfield** أو المتغير العام أو الشروط المنطقية.

2. حدد شرطا من القائمة المنسدلة.

3. حدد قيمة في مربع نص القيمة.

4. انقر فوق إضافة أو حذف لإضافة شروط أو إزالتها.

5. إذا تم استيفاء جميع الشروط ، يرسل التطبيق رسائل (ل 2-way-SMS) / أسئلة (لدليل المكالمات) للعملاء. في الوقت نفسه ، يتم عرض هذه الأسئلة أيضا على **Agent Desktop**.

6. إذا لم يتم استيفاء الشروط ، فلن يتم إرسال الرسائل / الأسئلة إلى العملاء.

7. بعد الانتهاء من قسم **Prevalidator** ، تابع العملية لإنشاء نموذج. راجع إنشاء نموذج.

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 ديناميكياً إلى القائمة بواسطة العامل.
1. اسحب القائمة اختر من قائمة في الجزء الأيمن لعرض الشاشة وأفلتها .
 2. تابع العملية لإنشاء نموذج.

إنشاء نموذج

قم بتنفيذ الخطوة التالية لإنشاء نموذج:

1. أدخل اسم النموذج ووصفه .
2. حدد خانة الاختيار الترميز المطلوب إذا كنت تريد ترميز رسالتك قبل إرسالها. يتم فك تشفير هذا من قبل مزود الخدمة قبل التسليم للعميل.
- ملاحظة: الترميز مفيد لتسليم الرسائل (باللغات ذات النص غير اللاتيني) دون تشويش النص.
3. تتحكم الخصائص التالية في ملف *web.config* الخاص بـ **LCMITREngine** في هذه الميزة:

```
< "true" = القيمة "EnableTextEncode" =  
</ "Unicode2Hex" = القيمة "TypeofEncode" =
```

4. أدخل عنوان سؤال. يمكنك إنشاء أي عدد من الأسئلة في نموذج.
5. أدخل نص سؤال تم إرساله كرسالة SMS إلى جهات الاتصال لهذه الحملة.
6. من القائمة المنسدلة الشروط ، حدد شروط هذا السؤال. لإضافة شرط، راجع "إنشاء الشرط" في الصفحة التالية.
7. انقر على حفظ.
8. انقر على نسخ لنسخ نموذج من إحدى الحملات إلى حملات أخرى ضمن مجموعة الحملة نفسها. لا يمكنك نسخ النماذج عبر مجموعات الحملات. تأكد أيضاً من مزامنة حقول العمل التي أنشأتها في النماذج مع تلك الموجودة في الحملة.
9. من القائمة المنسدلة تحديد حملة ، حدد الحملة التي تريد نسخ هذا النموذج إليها. أدخل اسماً فريداً في حقل اسم النموذج.

10. انقر فوق إنشاء لإنشاء نموذج. تظهر رسالة تم الحفظ بنجاح للتأكيد.
11. انقر فوق حذف لحذف نموذج. انقر فوق موافق لحذف مربع الحوار وتجاهله.

حالة البناء

1. من القائمة المنسدلة الشروط ، حدد شروط هذا السؤال.
2. حقول السؤال أو المتغيرات العامة أو الشروط المنطقية التي تريد كتابة conditions لها.
3. شرط السؤال أو المتغير العام. باستخدام هذه الشروط ، يمكن للمستخدمين التحقق من صحة كل من أنواع البيانات الرقمية والسلسلة. الخيارات المتاحة للحالة هي:
 - a. يساوي بالضبط
 - b. أكبر من
 - c. أكبر من أو يساوي
 - d. أقل من
 - e. أقل من أو يساوي
 - f. لا يساوي
 - g. يبدأ ب
 - h. ينتهي ب
 - i. يحتوي على
4. ملاحظة: عند إجراء وظائف حرف البدل يبدأ ب ، وينتهي ب ، ويحتوي على بادئة ولاحقة السلسلة بعلامة "%". على سبيل المثال، %searchvalue%.
5. أدخل قيمة للشرط. يمكنك استخدام حقل عمل أو متغير عام أو دالة JavaScript أو حقل سؤال كقيمة عن طريق سحبها وإفلاتها هنا. يمكنك استدعاء مكالمة خدمة ويب.
6. يمكنك أيضا إعطاء قيمة مخصصة مثل التعبيرات والقيمة الثابتة وما إلى ذلك.
7. حدد الشرط من القائمة المنسدلة للإجراء التالي بعد هذا السؤال:
 1. تحديد الروبوت: حدد هذا الخيار لاختيار روبوت دردشة. حدد روبوت دردشة من القائمة المنسدلة التالية. قم بتعيين نتيجة -suc cess لروبوت الدردشة من القائمة المنسدلة للنتائج المقابلة وأدخل رسالة جلسة نهاية مناسبة في مربع النص المجاور لها. كرر نفس الإجراء المطبق على نتيجة الفشل وانقر فوق حفظ.
 2. حدد الروبوت وتنفيذ البرنامج النصي: حدد هذا لاختيار روبوت دردشة وتنفيذ برنامج نصي محدد. حدد روبوت دردشة من القائمة المنسدلة التالية. في قسم نجاح ChatBot، حدد خيارا (إذا كان صحيحا، إذا كان خطأ) من القائمة المنسدلة الشروط المنطقية. أدخل اسم دالة برنامج نصي أو قيمة منطقية في حقل النص، بجوار القائمة المنسدلة الشروط المنطقية. اختر نتيجة إنهاء مقابلة ورسالة جلسة عمل للأوامر. كرر نفس الشيء لإعداد أمر لشرط ELSE.

9. انتقل إلى السؤال التالي: حدد هذا الخيار لإرسال السؤال التالي كسؤال SMS إلى جهة اتصال استنادا إلى الإجابة المستلمة لهذا SMS. في القائمة المنسدلة تحديد سؤال، حدد السؤال التالي ليتم اتباعه بعد إرسال هذا السؤال
10. إعادة التعيين والانتقال إلى السؤال التالي: حدد هذا الخيار لإرسال سؤال SMS التالي كسؤال SMS إلى اللباقة من خلال إعادة تعيين الإجابات السابقة للأسئلة السابقة. في القائمة المنسدلة تحديد سؤال، حدد السؤال التالي ليتم اتباعه بعد إرسال هذا السؤال.
11. 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 عمومي، حدد الخيار التالي الذي تريده من القائمة المنسدلة التالية.
12. 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 إرسال رسالة إنهاء الجلسة مثل شكرا على المشاركة كرسالة شكر. هذا اختياري ويعمل فقط إذا كانت الاستجابة المستلمة مطابقة للشرط. في حالة تلقي رد غير صالح، تتم إعادة إرسال نفس السؤال كرسالة SMS.
13. نص المكالمات: 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 القائمة المنسدلة التالية. لا يمكنك إرجاع قيمة من الدالة JavaScript.
- ملاحظة: لا يمكنك إعادة تعيين الأنواع البدائية مثل عدد صحيح ، عائم ، عشري ، سلسلة ، إلخ.
14. انقر على تحرير لتحرير الحقل.
15. استخدم + إضافة لإضافة شرط AND أو OR آخر.

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 من أجل الالتزامات. [BFLD. BusinessFieldName هو التنسيق الخاص بحقل الأعمال.

المتغيرات العالمية

يمكنك تعيين قيم للمتغيرات العمومية واستخدامها في نموذج 2-Way SMS. يتم إلحاق قيم هذه المتغيرات بالرسائل SMS التي يتم إرسالها باستخدام هذا البرنامج النصي.

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 مفتاحاً وقيم 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.

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 ناحية النص أو في أي مكان في حقول الشروط. من الجزء الأيمن، قم بسحب حقول الأسئلة وإفلاتها لتعيين هذه الإجابة أو تخزينها للشروط 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.

المدقق المسبق

- Pre-Validator هو منشئ شروط يسمح للمستخدم ببناء الشروط أثناء إرسال رسالة إلى العملاء.
- ملاحظة: لا يمكنك إضافة المدقق المسبق إذا كانت صفحة نوع النص في الحملة ثابتة. إنشاء الشرط:
1. حدد أحد الشروط Businessfield أو المتغير العام أو الشروط المنطقية.
 2. حدد شرطا من القائمة المنسدلة.
 3. حدد قيمة في مربع نص القيمة.
 4. انقر فوق إضافة أو حذف لإضافة شروط أو إزالتها.
 5. إذا تم استيفاء جميع الشروط ، يرسل التطبيق رسائل (ل 2-way-SMS) / أسئلة (لدليل المكالمات) للعملاء. في الوقت نفسه ، يتم عرض هذه الأسئلة أيضا على Agent Desktop.
 6. إذا لم يتم استيفاء الشروط ، فلن يتم إرسال الرسائل / الأسئلة إلى العملاء.
 7. بعد الانتهاء من قسم Prevalidator ، تابع العملية لإنشاء نموذج. راجع إنشاء نموذج.

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 تكامل. (اسم الوظيفة). على سبيل المثال ، txml. إلبوير ("الذهب"). استخدم وظائف المكتبة للحقول التالية:

- تعيين قيمة
- نص المكالمة

- شرط منطقي
- حقل القيمة
- منطقة النص

التقارير

تتوفر التقارير التالية:

- مستوى الحملة - لملء عدد الرسائل المرسله والمستلمة للحملة المحددة. بالإضافة إلى ذلك، يملأ هذا التقرير أيضا عدد الرسائل المرسله والمستلمة بواسطة محتوى SMS.
- تفاصيل جلسة الحملة - تعرض تفاصيل النجاح أو الفشل أو الإكمال أو قيد التقدم SMS campaigns ، كملخص وكتقرير منفصل لكل منها.
- متوسط وقت الإكمال - يعطي متوسط الوقت المستغرق لإكمال الجلسة لجهات اتصال المكالمة وكذلك تفاصيل جلسة الاتصال.
- دليل الاتصال - يعرض اسم الحملة وعدد جهات الاتصال.

مستوى الحملة

يمكنك عرض التقارير التالية على مستوى الحملة:

- عمليات تسليم SMS الأخيرة - طرق عرض المخطط والجدول
- الرسائل المرسله والمستلمة بالساعة
- الرسائل المرسله والمستلمة عبر جهة الاتصال
- الرسائل المرسله والمستلمة حسب المحتوى

عرض التقرير

لعرض التقرير:

1. انتقل إلى مصمم البرنامج النصي < حملة. حدد الحملة من الجزء الأيمن.
2. حدد " من التاريخ " و "إلى" من لوحة التاريخ.
3. ملاحظة: يتم تعيين فترة إعداد التقارير الافتراضية على أنها أسبوع واحد لتقرير رافعة الحملة ويوم واحد لتقرير متوسط الإكمال.
3. حدد مجموعة حملات وحملة من القائمة المنسدلة. انقر تحديد الكل لتحديد الكاميرا مرة واحدة. لا ينطبق خيار تحديد الكل على تقرير متوسط وقت الاستجابة.

4. حدد النموذج الذي تريد إعداد تقرير له. يتم عرض هذه النماذج استنادا إلى الحملة المحددة.
5. أدخل رقم جهة الاتصال التي أرسلت الرسائل إليها.

عمليات التسليم SMS الأخيرة

يعرض هذا التقرير عدد الرسائل المرسلة لإحدى الحملات.

يحتوي المحور الرأسي على عدد الرسائل المرسلة ويحتوي المحور الأفقي على الحملات التي تم إرسال الرسائل من أجلها. تعرض طريقة عرض المخطط التقرير لأخر 25 حملة فقط.

الرسائل المرسلة والمستلمة بالساعة

انقر على أي حملة للانتقال لأسفل إلى تقرير الرسائل المرسلة والمستلمة بالساعة. يحتوي التقرير على المعلومات التالية:

الحقل	الوصف
اسم الحملة	الحملة التي يتم تقديم التقرير من أجلها.
التاريخ	التاريخ الذي تم فيه إرسال الرسائل من هذه الحملة.
الوقت	الفاصل الزمني لإدخال هذا الخط.
الرسائل المرسلة	عدد الرسائل المرسلة خلال هذا الفاصل الزمني.
الرسائل المستلمة	عدد الرسائل المستلمة خلال هذا الفاصل الزمني. تاريخ ووقت استخدام دليل المكالمات.

الرسائل المرسلة والمستلمة لكافة جهات الاتصال

يفصل هذا التقرير عدد الرسائل المرسلة إلى كل جهة اتصال في الحملة المحددة وعدد الردود المستلمة منها. يحتوي التقرير على المعلومات التالية:

الحقل	الوصف
اسم الحملة	الحملة التي يتم تقديم التقرير من أجلها.
رقم الاتصال	رقم جهة الاتصال التي تم إرسال الرسائل إليها من هذه الحملة.
بدأت الجلسة في	وقت بدء جلسة SMS لجهة الاتصال هذه.
إرسال	عدد الرسائل المرسلة إلى رقم جهة الاتصال هذا.
تلقي	عدد الرسائل المستلمة من رقم الاتصال هذا.

حالة رقم الاتصال هذا. واحد مما يلي:	حاله
<ul style="list-style-type: none"> . اكمال . انقضت المهلة . الفاشلة . قيد التنفيذ 	

الرسائل المرسله والمستلمة حسب المحتوى

يعرض هذا التقرير محتوى كافة الأسئلة الخاصة بجهة اتصال معينة. يحتوي التقرير على المعلومات التالية:

الوصف	الحقل
الحملة التي يتم تقديم التقرير من أجلها.	اسم الحملة
اسم النموذج الذي تم إرسال الرسائل باستخدامه.	اسم النموذج
رقم جهة الاتصال التي تم إرسال الرسائل إليها من هذه الحملة.	رقم الاتصال
محتوى رسالة SMS التي تم إرسالها إلى جهة الاتصال.	أدخل الرسالة في الحقل الرسالة.
تاريخ وقت إرسال هذه الرسالة إلى جهة الاتصال.	التاريخ والوقت

متوسط وقت الانتهاء

يقدم التقرير معلومات عن متوسط الوقت المستغرق بالساعات لإكمال جلسة كاملة لجهات الاتصال حيث يتم إرسال SMS واحد على الأقل. يعرض التقرير آخر 25 حملة. ولا يأخذ في الاعتبار الجلسات التي يزيد متوسطها عن ست ساعات لكل جلسة. يتضمن التقرير المعلمات التالية:

الوصف	الحقل
اسم الحملة التي يتم تقديم تقرير لها.	اسم الحملة
متوسط وقت الإكمال بالساعات لجلسة يتم فيها إرسال SMS واحد على الأقل إلى جهة اتصال لحملة.	متوسط وقت الإنجاز (ساعات/دقائق)

متوسط وقت الاستجابة

يعرض التقرير متوسط الوقت المستغرق للرد على سؤال للنموذج المحدد.

انقر فوق متوسط وقت الاستجابة لإكمال معلمات التقرير. هذا إلزامي. انقر فوق بحث لعرض التقرير في طريقة عرض المخطط. يتضمن التقرير المعلمات التالية:

الحقل	الوصف
اسم الحملة	اسم الحملة التي يتم تقديم تقرير لها.
من الاسم	اسم النموذج الذي تم إرسال الرسائل باستخدامه.
عنوان السؤال	رقم جهة الاتصال التي تم إرسال الرسائل إليها من هذه الكاميرا.
متوسط وقت الاستجابة (دقائق: ثوان)	متوسط الوقت المستغرق للعملاء للرد على هذا السؤال.

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 تفصيلاً.

قم بتنفيذ الخطوات التالية:

1. حدد مجموعة حملات من القائمة.
2. حدد دليل المكالمات من القائمة المنسدلة.
3. حدد اسم نموذج لتعيينه لحملة SMS 2-way هذه.

استطلاع المكالمات بالساعة

يعرض استطلاع المكالمات بالساعة استخدام دليل المكالمات حسب الحملة بالساعة.

تعرض هذه الصفحة التقرير لجميع جهات الاتصال مع عدم الإجابة على الأسئلة ويتضمن التقرير معلمات following:

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.

تهيئة

الرموز القصيرة المعروفة باسم الأرقام القصيرة هي أرقام هواتف خاصة ، أقصر بكثير من أرقام الهواتف الكاملة التي يمكن استخدامها لتلقي SMS من بعض / جميع الهواتف المحمولة لمقدمي الخدمات. تم تصميم الرموز القصيرة لتكون أسهل في القراءة والتذكر من أرقام الهواتف العادية.

تتيح لك ميزة 2-Way SMS تكوين رمزين قصيرين باستخدام أحدهما كرمز قصير أساسي والآخر كرمز قصير ثانوي.

باستخدام ميزة التكوين ، يمكنك تكوين الرموز القصيرة باستخدام الرسائل التي يتم إرسالها إلى جهات الاتصال ويتم تلقي الردود على هذا الرمز القصير.

1. انتقل إلى التكوين وأدخل التفاصيل التالية:

2. أدخل اسم العرض.

3. أدخل رمزا قصيرا. يجب أن يحتوي الرمز القصير على أحرف أبجدية رقمية وواصله فقط. يتم عرض هذا كاسم عنوان المرسل للعملاء الذين يتلقون SMS الرسائل.

القيود

هناك بعض القيود التي يواجهها المسؤولون عند تكوين وحدة 2-Way SMS component.

مجالات العمل

لا تظهر معلمات الأعمال التي تم إنشاؤها باستخدام مسافات فارغة في أسمائها للتحديد في الوحدة النمطية 2-Way SMS. عندما يتم تعديل حقول العمل التي قمت بتعيينها لنموذج أو حذفها في معلمة الأعمال، لا تنعكس التغييرات في الوحدة النمطية 2-Way SMS. ومع ذلك، عند فتح النموذج الذي تم تعديل حقول العمل وحفظه، يظهر مربع حوار يطالب بالتغييرات التي تم إجراؤها في حقول الأعمال. يتم ملء حقول العمل المعدلة في الجزء الأيمن أسفل جزء حقول الأعمال. قم بتكوين التغييرات المطلوبة لحقول الأعمال في قسم النموذج.

اشكال

يمكنك تعديل نموذج نشط يتم تشغيل الحملة من أجله. ولكن لا يتم تطبيق التغييرات التي تم إجراؤها في النموذج على جهات الاتصال الجارية. يتم تطبيق التغييرات المعدلة على جهات الاتصال الجديدة للحملة المحددة. ومع ذلك، في حالة إعادة تشغيل الخدمة، يتم تطبيق التغييرات المعدلة على جهات الاتصال الجارية.

الظروف

عناصر النموذج غير النشطة (رمادية اللون) غير قابلة للتطبيق.

عند تعريف دالة JavaScript، يجب أن يبدأ التنسيق ب `xml`. وتنتهي بفاصلة منقوطة (;):

بناء الجملة

```
تكامل. اسم الوظيفة = الوظيفة (أ ، ب)  
}  
الرجاء إدخال الرمز الخاص بك هنا إرجاع A +  
؛ B  
};
```

عند الاتصال بدالة في منطقة نص السؤال أو في حقل رسالة نهاية الجلسة، يتم تطبيق التنسيق التالية:

بناء الجملة

```
xml.func-name(GlobalVariableName, BFLD). اسم حقل الأعمال ، QFLD. اسم حقل السؤال]]
```

من الضروري بادئة حقول الأعمال وحقول الأسئلة باستخدام BFLD و QFLD. عند الاتصال بدالة في حقل الشرط، يتم تطبيق التنسيق التالية:

بناء الجملة

```
xml.func-name(GlobalVariableName, BFLD). اسم حقل الأعمال ، QFLD. اسم حقل السؤال)
```

أو

```
xml.func-name(GlobalVariableName, BFLD. BusinessFieldName), [QFLD. اسم حقل السؤال]]
```

أو

```
xml.func-name(GlobalVariableName, BFLD). اسم حقل الأعمال ، QFLD. اسم حقل السؤال]]
```

من الضروري أن تسبق حقول الأعمال وحقول الأسئلة ب BFLD و QFLD. إذا كنت ترغب في تمرير قيمة غير متغيرة، فقم بتضمينها بعلامات اقتباس مفردة (على سبيل المثال، قيمة).

ملاحظة:

تستخدم السلسلة بشكل عام كنوع بيانات لحقل السؤال. إذا كنت تريد استخدام نوع بيانات آخر غير السلسلة، فاستخدم وظائف تحليل JavaScript المقابلة مثل `parseFloat(QFLD. QuestionFieldName)`، `parseInt(QFLD. QuestionFieldName)`، وهكذا.

jQuery وأحدث أطر عمل جافا سكريبت غير مدعومة.

Webservice

لاستدعاء خدمة ويب لمعالجة قاعدة البيانات، استخدم مقتطف التعليمات البرمجية التالي في البرنامج النصي عند إنشاء نموذج. ملاحظة: عرض أساليب خدمة ويب REST API أو Web API لاسترداد القيمة من قاعدة البيانات. خدمة الويب ASMX غير مدعومة. يشرح المثال التالي طريقة تسمى GetRating() والتي ترجع التصنيف استنادا إلى رقم الهاتف الذي تم إدخاله.

المثال 1

عرض مكاملة خدمة ويب REST API من خلال JavaScript.

```

تكامل. GetRating = وظيفة (هاتف)
}
var url = 'http://localhost/TestRestService/ContactService.svc/GetRating/' + phone ; إرجاع (عميل ويب جديد
()) . سلسلة التنزيل (عنوان url) ؛
};

```

المثال 2

استخدام شفرة جافا سكريبت للحصول على عنوان URL:

```

txml.getUrl = وظيفة (هاتف)
}
var url = 'http://localhost/TestRestService/ContactService.svc/GetRating/' + url إرجاع عنوان ؛
};

```

استخدم الرمز الموجود في حقل الشرط:

```

txml.getUrl(QFLD.phone) داوولود سترينج

```

المثال 3

استخدم الرمز الموجود في حقل الشرط:

```

( http://localhost/TestRestService/ContactService.svc/GetRating/' + phone')DownloadString . (عميل ويب جديد )

```

التالي هو نموذج التعليمات البرمجية ل (.NET) REST API للطرق المذكورة أعلاه:

```
[عقد الخدمة]
واجهة عامة IContact
}
[عقد التشغيل]
"UriTemplate = "GetRating/{phonenumber})WebGet]
RequestFormat = WebMessageFormat.Json, ResponseFormat = WebMessageFormat.Json)) int
GetRating (سلسلة رقم الهاتف);
{
خدمة الاتصال من الفئة العامة: IContact
}
int العامة GetRating (سلسلة رقم الهاتف)
}
إرجاع ContactDataAccess.GetRating (رقم الهاتف) ؛
}
```

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.

الحمله

انتقل إلى الحملة وحدد الحملات المتاحة من مجموعات الحملات المعروضة، وأرفق نماذج الاستبيان أو استبدالها، وقم بتكوين المعلمات لتشغيل حملة 2-Way SMS.

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 وجدول . 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 لحملة SMS 2-way هذه.

النموذج

يمكن للمسؤول إنشاء مجموعة من الأسئلة أو الرسائل المعرفة مسبقاً وإرفاقها بنموذج. يتم إرسال كل سؤال أو رسالة كرسالة SMS إلى جهات الاتصال. بناء على SMS الاستجابة التي قدمها العميل ، يتم اتخاذ الإجراء التالي. باستخدام أداة النموذج، قم بإنشاء أسئلة، وكتابة شروط للأسئلة، وربط استعلام بأخر 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 علامة التبويب نموذج لإنشاء نموذج. عناصر الشكل التالية متاحة للتشكيل:
 - a. المتغيرات العالمية
 - b. كتلة البرنامج النصي
 - c. المدقق المسبق
 - d. النص
 - e. اختيار الخيار
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. بدءاً 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 تكامل. (اسم الوظيفة). على سبيل المثال ، txml. إلبوير ("الذهب"). استخدم

وظائف المكتبة للحقول التالية:

- تعيين قيمة
- نص المكالمة
- شرط منطقي
- حقل القيمة
- منطقة النص

النموذج

المتغيرات العالمية

يمكنك تعيين قيم للمتغيرات العمومية واستخدامها في نموذج 2-Way SMS. يتم إلحاق قيم هذه المتغيرات بالرسائل SMS التي يتم إرسالها باستخدام هذا البرنامج النصي.

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 ناحية النص أو في أي مكان في حقول الشروط. من الجزء الأيمن، قم بسحب حقول الأسئلة وإفلاتها لتعيين هذه الإجابة أو تخزينها للشروط 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 المنزل والسيارة والدراجة النارية 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 ديناميكياً 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. بدءاً 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 أيضاً التحقق من صحة بعض المعلومات التي تحصل عليها من العميل. على سبيل المثال ، يمكنك التحقق من صحة رقم حساب إذا كان الحساب صالحاً ، ويجب تكوين دليل الاتصال للسؤال التالي. يجب أن يلمح دليل المكالمات إلى الوكيل للإبلاغ عن رقم العميل غير الصالح وإسقاط المكالمات. 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 البديل 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 لإنهاء الجلسة مثل شكرا على المشاركة لكي يقرأها الوكيل على العميل.
 - نص المكالمات: 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 القائمة المنسدلة التالية. لا يمكنك إرجاع قيمة من الدالة JavaScript.
 - انقر فوق حفظ لحفظ هذا النموذج.
- ملاحظة: يمكنك حفظ نموذج دون الحاجة إلى معالجة حقل السؤال أو الشرط. أدخل اسم النموذج ووصفه لحفظ نموذج.
- يمكنك فتح نموذج موجود لإنشاء أسئلة وإضافة شروط لاحقا.

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 مهما 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.

مراقب الحملة

تم تصميم تنبيهات الحملة خصيصا لإرسال إعلانات إلى المسؤولين فيما يتعلق بالإحصائيات المتعلقة بجهات الاتصال لحملة محددة.

توقعات الحملة

توقعات الحملة هي وظيفة تعرض إسقاط جهات الاتصال التي قد يتم طلبها أو حظرها في الساعات الثلاث القادمة. تعرض صفحة توقعات الحملة علامتي تويوب: توقعات تسليم جهات الاتصال وتوقعات استبعاد جهات الاتصال.

إعلامات النظام

يتمتع مدير الحملة بالقدرة على إرسال مصادد SNMP من أي مكونات أساسية تمت تهيئتها باستخدام SNMP (بروتوكول إدارة الشبكة البسيط). عند وقوع حدث تم تكوينه ، يرسل المشارك المعني تنبيهات إلى قائمة تطبيقات المراقبة التابعة لجهات خارجية. تشمل 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 الصفحة الرئيسية لمدير الحملة.

عندما يكتشف أحد الوكلاء حالة إنذار ، يقوم العامل بما يلي:

- يسجل معلومات حول وقت الحالة ونوعها وشدتها
- ينشئ رسالة إعلام، ثم يرسلها بعد ذلك إلى مضيف IP معين SNMP إرسال الإعلانات كواحد مما يلي:
- الفخاخ - رسائل غير موثوقة ، والتي لا تتطلب إقرارا بالاستلام من الرجل SNMP.
- إعلام - رسائل موثوقة ، يتم تخزينها في الذاكرة حتى يصدر مدير SNMP ردا. يستخدم Informs موارد نظام أكثر من الملائمات.

لاستخدام إعلانات SNMP على نظامك، يجب تحديد مستلميها. يشير هؤلاء المستلمون إلى المكان الذي يتم توجيه إعلانات مسجل الشبكة إليه. بشكل افتراضي، يتم تمكين جميع الإعلانات، 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 علامة التبويب إعدادات للتحكم في كافة المكونات والأحداث المحددة ضمن كل مكون تريد مراقبته.

1. قم بتوسيع أي مكون لرؤية رمز حدث التنبيه المدرج وحدث التنبيه.
2. لمراقبة الأحداث في أحد المكونات، قم بتشغيل مفتاح تمكين المكونات. فقط في حالة تشغيل مفتاح التبديل هذا، يبدأ التطبيق في مراقبة السجلات للأحداث المحددة داخل المكون ويرسل إعلانات.
3. لمراقبة أحداث معينة وتلقي التنبيهات، قم بتشغيل مفتاح تمكين للحدث المحدد.
4. تأكد من إكمال هذا التمرين لجميع المكونات التي تحتاج إلى مراقبتها.

رموز التنبيه من	Code (الرمز)	المكونات
2.10000	2	LCMFeedEngine
3.10000	3	LCMContactRescheduler
4.10000	4	LCMGenericService
5.10000	5	LCMScripEngine
6.10000	6	LCMR خدمة النقل
7.10000	7	LCMLicenseManager
8.10000	8	LCMContactsUploader
9.10000	9	LCMScriptDesigner
10.10000	10	LCM الخدمة الإلكترونية
12.10000	12	LCMGlobalUploader
13.10000	13	LCMComplianceUploader
14.10000	14	LCMAgentStateMachine البراعة
15.10000	15	LCMTenantService
16.10000	16	LCMITREngine
18.10000	18	LCMReportsByMail

19.10000	19	LCMAlerter
20.10000	20	CRMConnector
21.10000	21	المسجل
25.10000	25	LCMCampaignECT
26.10000	26	LCMEmailEngine

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) كـ 15 دقيقة. إذا كان هناك Exception1 في المكون 1 الذي تم تسجيله في الساعة 11.30 صباحاً، فلن يتم تسجيل هذا الاستثناء مرة أخرى إذا حدث قبل الساعة 11.45 صباحاً.
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 المرسله للاستثناءات. هذا حقل إلزامي.
6. انقر على حفظ.

تطبيق المراقبة

SNMP تراقب خدمة الاستقبال جميع المكونات وتتلقي بيانات الاستثناءات. استناداً إلى مجموعات البريد الإلكتروني ، يتم بعد ذلك إرسال هذه البيانات عبر البريد الإلكتروني. قم بتكوين تطبيق المراقبة لتمكين خدمة مستلم SNMP.

1. انتقل إلى تطبيق التنبيهات < النظام < الإشعار < المراقبة.
2. أدخل اسم التطبيق وعنوان IP والمنفذ.

ملاحظة: SNMP يحتوي ملف تكوين خدمة جهاز الاستقبال على خاصيتين SNMPTrapMgrPort و SNMPTrapMgrIP. 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 ، يتم ISO.
3	Org	هذه منظمة.
6	وزاره الدفاع	يشير هذا إلى وزارة الدفاع الأمريكية ، المنظمة التي أنشأت أقدام شكل من أشكال الإنترنت.
1	الانترنت	هذا هو وضع الاتصال ، في معظم الأحيان الإنترنت.
4	الخاصه	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 جدولته 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.

الحقول

الحقول	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.

مراقبة الحملة

تم تصميم تنبيهات الحملة لإرسال تنبيهات إلى المسؤولين حول الإحصائيات المتعلقة بجهات الاتصال لحملة 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 مراقبة الحملة. حدد المنطقة الزمنية من القائمة المنسدلة، إذا كانت القائمة مرئية. يقوم التطبيق بتحويل التاريخ والوقت استناداً إلى المنطقة الزمنية التي حددها المستخدم ويعرض نتيجة مراقبة 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 صباحاً، نظراً 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 دائماً 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 أيضاً الحملات التي لديها تنبيهات مع تحذير قبل اسم الحملة.
8. انقر فوق الرقم المعروف في أي خلية في الشبكة لفتح قائمة الاستثناءات المنبثقة. يتم سرد أعلى 50 استثناء فقط. انقر فوق الزر "إظهار كافة السجلات" لعرض القائمة بأكملها.

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، بدءاً 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 استناداً 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 صباحاً`، نظراً 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 وفقاً 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 شروطاً 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 كمناطق 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.

الحقول

الوصف	الحقول
اسم الحملة.	اسم الحملة
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.	إجمالي 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 لـ <code>Cam-paign</code> . يتغير الرقم ديناميكيا - يزداد عند تحميل / إعادة جدولتها <code>contacts</code> 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.	فتح جهات الاتصال

<p>عدد جهات الاتصال المفتوحة التي يمكن طلبها أو الساعات الثلاث التالية.</p> <p>ملاحظة: يحتوي رأس العمود على المدة التي تم تكوينها في خاصية web.config الخاصة بـ ExclusionPredictionInHours. إذا كانت الساعات المكونتان هنا ساعتان، فسيتم عرض الرأس كجهات اتصال متوفرة للساعتين القادمتين.</p> <p>الإجمالي - يعرض العدد الإجمالي لجهات الاتصال المفتوحة للحملة التي سيتم طلبها لليوم الحالي.</p> <p>تم التحميل اليوم - يعرض عدد جهات الاتصال المفتوحة التي تم تحميلها أثناء اليوم الحالي ليتم طلبها في نفس اليوم الخاص بالحملة.</p>	<p>جهات الاتصال المتاحة</p>
<p>سرد جهات الاتصال المحظورة.</p>	<p>تم حظر جهة الاتصال</p>
<p>يعرض عدد جهات الاتصال للحملة المحظورة بموجب قانون الولاية.</p>	<p>قانون الولاية</p>
<p>يعرض عدد جهات الاتصال للحملة التي تم حظرها بواسطة DNC (عدم الاتصال).</p>	<p>لا تتصل</p>
<p>يعرض عدد جهات الاتصال الخاصة بالحملة والتي تم حظرها بواسطة NDNC (عدم الاتصال الوطني).</p>	<p>الوطنية لا تتصل</p>
<p>قائمة بعدد إجمالي جهات الاتصال التي تم تسليمها</p>	<p>جهات الاتصال التي تم تسليمها</p>
<p>يعرض عدد جهات الاتصال للحملة المحظورة بموجب شروط CSS.</p>	<p>استراتيجية اختيار جهات الاتصال (CSS)</p>
<p>يعرض عدد جهات الاتصال الجديدة للحملة التي تنتظر طلبها لليوم الحالي.</p>	<p>الطازج</p>
<p>يعرض عدد جهات الاتصال التي تمت إعادة جدولتها للحملة والتي تنتظر طلبها لليوم الحالي.</p>	<p>الجدول الزمني</p>
<p>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.</p> <p>تلاحظ:</p> <p>إلخ ونسبة الإكمال لا تنطبق على حملات القائمة المشتركة.</p> <p>لا يتم عرض الحملات التي تحتوي على قوائم تتجاوز ساعات التنبؤ في تقرير الاستعداد، إلا إذا كانت في حالة التنفيذ أو تم تحديدها لتكون في حالة التنفيذ في ساعات التنبؤ.</p>	<p>الوقت المقدر للانتهاء</p>
<p>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.</p>	<p>نسبة الإنجاز</p>

<p>يتم حساب إجمالي جهات الاتصال باستخدام الصيغة التالية:</p> <p>$TotalContacts = \text{العدد (مفتوح)} + \text{العدد (مغلق)} + \text{العدد (أخرى)}$</p>

أدوات

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 تلقائياً. 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 تلقائياً. 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 أيضاً 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 `<PurgeDate>_<TableName>` بتنسيق `YYYYMMDD`. على سبيل المثال، `AuditTrail_20210326`.
- الأرشفة على قاعدة بيانات **MS SQL** أخرى - يجب عليك أولاً إنشاء قاعدة بيانات على **MS SQL** واستخدام اسم قاعدة البيانات هذه لتكوين إعدادات الأرشفة.

الإعدادات

1. انتقل إلى الإعدادات وتأكد من تعيين المسح على تشغيل. لا يمكن للمستخدمين إيقاف تشغيل هذا.
 2. قم بتعيين مفتاح الأرشفة إلى إيقاف إذا كنت لا تريد أرشفة البيانات التي تم إزالتها.
- ملاحظة: إذا قمت بإيقاف تشغيل مفتاح الأرشفة، فستزيل الأداة المساعدة البيانات التي تم إزالتها نهائياً 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 209.
4. حدد جدولاً لنشاط الإزالة من يومي وأسبوعي وشهري .
 - a. يوميا - يقوم التطبيق بمسح قاعدة البيانات في وقتي البدء والانتهاؤ 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 والانتهاؤ 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، فسيتم تخطي نشاط الإزالة نهائيا لذلك الشهر. على سبيل المثال، إذا اخترت 30 تاريخا، فسيتم 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 الجداول 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. أيقونة الجدول قبل اسم الجدول موجودة في

<p>برتقالي إذا كان جدولاً معرفاً من قبل المستخدم ورمادياً إذا كان جدول نظام. لا يمكنك تعطيل Purge لجدول نظام - عملية التطهير إلزامية وفقاً للتهيئة الخاصة بك.</p>	
<p>وصف البيانات المخزنة في الجدول</p>	<p>الوصف</p>
<p>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 بتهيئة 100 يوم، فستتم إزالة البيانات الأقدم من 100 يوم نهائياً (وأرشفتها، إذا تمت تهيئتها). لا تتوفر البيانات التي تم إزالتها وأرشفتها لأي استخدام (التقارير أو غيرها) بمجرد إزالتها من جدول قاعدة البيانات.</p> <p>إذا قمت بتكوين 0 (صفر) يوم كاحتفاظ، فستتم إزالة كافة السجلات الموجودة في قاعدة البيانات في نافذة المسح المكونة من قاعدة البيانات. تأتي مجموعة الجداول بقيمة افتراضية لأيام الاحتفاظ تبلغ 365 يوماً.</p>	<p>أيام الاحتفاظ</p>
<p>إذا اخترت أرشفة بياناتك في قسم الإعدادات العام، فيمكنك اختيار عدم أرشفة جداول معينة هنا.</p> <p>إذا اخترت عدم أرشفة بياناتك في قسم الإعدادات العامة، فلن يؤدي تشغيل مفتاح الأرشفة في هذا القسم إلى أرشفة بيانات الجدول.</p>	<p>الأرشفة</p>
<p>ليس لديك خيار لإيقاف تشغيل الحذف ضمن قسم الإعدادات الشائعة. لا يزال بإمكانك اختيار عدم إزالة البيانات من جداول معينة نهائياً. قم بإيقاف تشغيل مفتاح Purge (للجدول المحدد) للجدول الخاصة. وهذا يضمن عدم مسح البيانات الواردة في هذا الجدول نهائياً حتى وإن كانت أقدم من أيام الاحتفاظ المحددة.</p>	<p>تطهير</p>
<p>هذا هو عدد أيام الاحتفاظ بالبيانات المؤرشفة. هذا يختلف عن أيام Retention في SI. رقم 3 أعلاه. على سبيل المثال، إذا ذكرت بيانات 365 يوماً للاحتفاظ بها، فسيتم الاحتفاظ بهذه البيانات. تحتفظ أيام الاحتفاظ بالأرشفة بهذه البيانات التي تم نسخها احتياطياً لعدد الأيام المحددة.</p>	<p>أيام الاحتفاظ بالأرشفة</p>
<p>قم بتشغيل هذا المفتاح إذا كنت ترغب في مسح البيانات "المؤرشفة" بعد الاحتفاظ بالأرشفة</p>	<p>تطهير الأرشفة</p>

ايام.	
يسمح لك بتحرير أيام الاحتفاظ ، وإيقاف تشغيل أو تشغيل الأرشفة و / أو التطهير ، وتغيير أيام الاحتفاظ بالأرشفة ، وتشغيل / إيقاف تطهير الأرشيف. انقر فوق حفظ في الوضع "تحرير" لحفظ التغييرات أو فوق "إلغاء" للتراجع عن التغييرات.	الإجراءات

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
حاله	<p>حالة التطهير</p> <p>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 سجلات متبقية يجب إزالتها وأرشفتها. يبدأ النشاط من جديد في وقت البدء الذي تم تكوينه التالي، ويزيل السجلات الأقدم وفقا لأيام الاستبقاء التي تم تكوينها.</p> <p>يشير النجاح إلى إزالة جميع السجلات بنجاح (وأرشفتها، إذا تمت تهيئتها).</p> <p>يشير "فشل" إلى فشل الأداة المساعدة للمسح أو الأرشفة. ارجع إلى سجلات مكون PurgeArchive لاستكشاف الأخطاء وإصلاحها.</p>
السجلات المتأثرة	<p>عدد السجلات التي تمت إزالتها (وأرشفتها، إذا تم تكوينها) كجزء من نشاط الإزالة هذا.</p> <p>إذا كان عدد السجلات في جدول كبيرا جدا، تقوم الأداة المساعدة للمسح والأرشفة بتنفيذ دفعة التنشيط، حيث تحتوي كل دفعة على عدد من السجلات تم تكوينه مسبقا في المرة الواحدة. يتم تحديد هذا الرقم في خاصية PurgeBatchSize لملف .web.config PurgeArchive.</p>
تفاصيل الحالة	

افتراض 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.	قيد التنفيذ
إذا كان هناك 50000 سجل في جدول، وتم مسح جميع السجلات (جميع التكرارات)، فإن الحالة هي نجاح.	النجاح
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 مؤقتاً. يتم مسح السجلات المتبقية البالغ عددها 20000 سجل عند الوصول إلى وقت بدء نشاط التطهير التالي.	توقف
يحتوي الجدول على 50000 سجل، ويتم إزالته في خمسة تكرارات كل منها 10000. إذا كان التكرار الأول ناجحاً، وفشل التكرار الثاني لسبب ما (خطأ في قاعدة البيانات، على سبيل المثال)، يتم وضع علامة على نشاط التطهير كـ Fail-ure. ارجع إلى السجلات واستكشف الأخطاء وإصلاحها.	فشل

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.
3. 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 التطهير أو إعدادات ملف التطهير وانقر فوق رمز التحرير أسفل علامة التبويب الإجراء .
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 علامة التبويب الإجراء .
2. انقر فوق "موافق" في نافذة التأكيد المنبثقة.

نوع الأرشيف

يقدم مدير الحملة أنواع الأرشيف التالية:

نوع أرشيف حاوية Amazon S3

1. انتقل إلى علامة التبويب الإعدادات وتأكد من تعيين مفتاح المسح على تشغيل. لا يمكن للمستخدمين إيقاف تشغيل هذا.
 2. قم بتمكين إيقاف تشغيل مفتاح الأرشيف إذا كنت لا تريد أرشفة البيانات التي تم إزالتها.
- ملاحظة: إذا قمت بإيقاف تشغيل مفتاح الأرشيف، فستزيل الأداة المساعدة البيانات التي تم إزالتها نهائياً 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 للتوقيع API الطلبات 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 الخادم يمكن أن يكون له حسابات مستخدمين متعددة (باستخدام مصادقة SQL) بأسماء مستخدمين وكلمات مرور مختلفة. في

خوادم مشتركة حيث يجب أن يكون لدى مستخدمين مختلفين حق الوصول إلى قواعد بيانات مختلفة ، SQL يفضل المصادقة. SQL تكون المصادقة مطلوبة أيضا عند اتصال عميل (كمبيوتر بعيد) بمثل خادم SQL على كمبيوتر غير الخادم الذي يتم تشغيل العميل عليه.

b. مصادقة Windows: عند الوصول إلى خادم SQL من نفس الكمبيوتر. تم 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 خادم 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 مثل خادم SQL دون كتابة اسم مستخدم وكلمة مرور. عند مشاركة المزيد من المستخدمين ، أو إنشاء اتصالات بعيدة مع خادم SQL ، يجب استخدام SQL Authentication.

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 تم 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 مثل SQL الخادم 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 تكون المصادقة مطلوبة أيضا عند اتصال عميل (كمبيوتر بعيد) بمثل خادم SQL على كمبيوتر غير الخادم الذي يتم تشغيل العميل عليه.

b. مصادقة Windows: عند الوصول إلى خادم SQL من نفس الكمبيوتر المثبت عليه ، لا تتم مطالبتك عادة بكتابة 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 خادم 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 مثل خادم SQL دون كتابة اسم مستخدم وكلمة مرور.

- عند مشاركة المزيد من المستخدمين ، أو إنشاء اتصالات بعيدة مع خادم SQL ، يجب استخدام SQL Authentication .
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 service_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.

الحقول

الوصف	الحقول
عنوان URL الذي يخزن بياناتك المؤرشفة	S3 URL
المنطقة التي تقع فيها حاوية AWS S3 الخاصة بك	نقطة نهاية منطقة AWS
هذا هو المفتاح للوصول إلى حاوية AWS S3 الخاصة بك. تستخدم مفاتيح الوصول لتوقيع الطلبات التي ترسلها إلى AWS val Amazon S3- يحدد هذا المفتاح ويسمح بالوصول. يمكنك استخدام مفاتيح الوصول للتوقيع API الطلبات التي تقدمها إلى AWS.	مفتاح وصول AWS
قم بتعيين هذا على أنه صواب أو خطأ. إذا تم تعيينها على أنها صواب، فإنها تقوم بتشفير البيانات المخزنة على حاوية S3.	أمازون AWS KMS تشفير
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 لإجراء المصادقة.	مفتاح AWS السري
هذا هو مفتاح التشفير/فك التشفير، الذي يحدد أن البيانات التي تم إزالتها مشفرة باستخدام تشفير نظام إدارة المفاتيح (KMS) الخاص بـ AWS.	التشفير من جانب الخادم
هذا هو المفتاح لفك تشفير البيانات الموجودة على حاوية S3	مفتاح KMS
يحدد الجدول الزمني لنشاط التطهير.	الجدول الزمني
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.	الأيام المستتناة
عنوان IP أو اسم المضيف للجهاز الذي يخزن بياناتك المؤرشفة	عنوان IP أو اسم المضيف

معرف المستخدم	معرف المستخدم للمستخدم الذي يصل إلى محرك الأقراص أعلاه لتخزين البيانات. يجب أن يكون هذا مزيجاً 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 مثل 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 ، يتم الرجوع إلى المصادقة SQL مسبقاً. SQL تكون المصادقة مطلوبة أيضاً عندما يتصل عميل (كمبيوتر بعيد) بمثل خادم SQL على كمبيوتر غير الخادم الذي يتم تشغيل العميل عليه.
مصادقة ويندوز	عند الوصول إلى SQL الخادم من نفس الكمبيوتر المثبت عليه ، لا يطلب منك عادة كتابة اسم مستخدم وكلمة مرور. باستخدام مصادقة Windows ، تعرف خدمة خادم SQL بالفعل أن شخصاً ما قام بتسجيل الدخول إلى نظام التشغيل باستخدام بيانات الاعتماد المصادق عليها. تستخدم خدمة خادم 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 بيانات اعتماد Windows الخاصة بالخادم. غالباً ما يتم استخدام مصادقة Windows كأكثر طريقة ملائمة لتسجيل الدخول إلى مثل خادم SQL دون كتابة اسم مستخدم وكلمة مرور. عند مشاركة المزيد من المستخدمين ، أو إنشاء اتصالات بعيدة مع خادم SQL ، يجب استخدام SQL Authentication.
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. أدخل المفتاح الخاص.
مفتاح خاص	هذا هو المفتاح الخاص لحساب Google للوصول إلى Google Cloud Storage لوضع البيانات المؤرشفة.