Webex Contact Center Ръководство на потребителя на Campaign Manager

Версия 4.2.1.2501

Седалище в Америка
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 САЩ
http://www.cisco.com Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387) Факс: 408 527-0883

Спецификациите и информацията по отношение на продуктите в това ръководство подлежат на промяна без предизвестие. Всички изявления, информация, и препоръки в това ръководство се смята, че са точни, но са представени без гаранция от всякакъв вид, експресни или подразбиращи се. Потребителите трябва да поемат пълна отговорност за прилагането им на всякакви продукти.

Лицензът за софтуер и ограничената гаранция за придружаващия продукт са изложени в Информационния пакет, който е експедиран с продукта и са включени тук от тази справка. Ако не можете да намерите лицензa за софтуер или ограничена гаранция, свържете се с вашия представител на CISCO за копие.

Изпълнението на Cisco на TCP компресия на заглавката е адаптация на програма, разработена от Калифорнийския университет, Бъркли (UCB) като част от публичната домейн версия на UCB на операционната система UNIX. Всички права запазени. Авторски права © 1981, Регенти на Калифорнийския университет.

НЕЗАВИСИМО ОТ ВСЯКА ДРУГА ГАРАНЦИЯ ТУК, ВСИЧКИ ФАЙЛОВЕ С ДОКУМЕНТИ И СОФТУЕР НА ТЕЗИ ДОСТАВЧИЦИ СЕ ПРЕДОСТАВЯТ "КАКТО СА" С ВСИЧКИ НЕИЗПРАВНОСТИ. CISCO и горепосочените доставчици се отказват от всички гаранции, ИЗРАЗЕНИ ИЛИ ПОДРАЗБИРАЩИ се, включително, без ограничение, тези на продаваемостта, годността за определена цел и безпрекословно нарушение или произтичащи от курс на търговия, употреба, или търговска практика.

В никакъв случай CISCO или неговите доставчици няма да бъдат отговорни за каквито и да било косвени, специални, последващи, или инцидентни щети, включително, без ограничение, пропуснати ползи или загуба или повреда на данни, произтичащи от използването или невъзможността за използване на това ръководство, дори ако CISCO или неговите доставчици са били посъветвани за възможността за такива щети.

Всички адреси на Интернет протокол (IP) и телефонни номера, използвани в този документ, не са предназначени да бъдат действителни адреси и телефонни номера. Всички примери, изход за показване на команди, диаграми за мрежова топология и други фигури, включени в документа, са показани само с илюстративна цел. Всяко използване на действителни IP адреси или телефонни номера в илюстративно съдържание е неволно и случайно.

Всички печатни копия и дублиращи се електронни копия се считат за неконтролирани копия и оригиналната онлайн версия трябва да бъде посочена за най-новата версия.

Cisco има повече от 200 офиса по целия свят. Адресите, телефонните номера и факс номерата са посочени на уебсайта Cisco на www.cisco.com/go/offices.

Cisco и емблемата на Cisco са търговски марки или регистрирани търговски марки на Cisco и/или нейните филиали в САЩ и други страни. За да видите списък с Cisco търговски марки, отидете на този URL: www.cisco.com/go/trademarks. Търговските марки на трети страни, които се споменават, са собственост на съответните им притежатели. Използването на думата „партньор“ не предполага партньорски взаимоотношения между Cisco и която и да е друга компания. (1110R)

© 2024 Cisco Systems, Inc. Всички права запазени.

Правна информация

Спецификациите и информацията по отношение на продуктите в това ръководство подлежат на промяна без предизвестие. Всички изявления, информация, и препоръки в това ръководство се смята, че са точни, но са представени без гаранция от всякакъв вид, експресни или подразбиращи се. Потребителите трябва да поемат пълна отговорност за прилагането им на всякакви продукти.

Лицензът за софтуер и ограничената гаранция за придружаващия продукт са изложени в Информацияонния пакет, който е експедиран с продукта и са включени тук от тази справка. Ако не можете да намерите лицензa за софтуер или ограничена гаранция, свържете се с вашия представител на CISCO за копие.

Изпълнението на Cisco на TCP компресия на заглавката е адаптация на програма, разработена от Калифорнийския университет, Бъркли (UCB) като част от публичната домейн версия на UCB на операционната система UNIX. Всички права запазени. Авторски права © 1981, Регенти на Калифорнийския университет.

НЕЗАВИСИМО ОТ ВСЯКА ДРУГА ГАРАНЦИЯ ТУК, ВСИЧКИ ФАЙЛОВЕ С ДОКУМЕНТИ И СОФТУЕР НА ТЕЗИ ДОСТАВЧИЦИ СЕ ПРЕДОСТАВЯТ "КАКТО СА" С ВСИЧКИ НЕИЗПРАВНОСТИ. CISCO и горепосочените доставчици се отказват от всички гаранции, ИЗРАЗЕНИ ИЛИ ПОДРАЗБИРАЩИ се, включително, без ограничение, тези на продаваемостта, годността за определена цел и безпрекословно нарушение или произтичащи от курс на търговия, употреба, или търговска практика.

В никакъв случай CISCO или неговите доставчици няма да бъдат отговорни за каквито и да било косвени, специални, последващи, или инцидентни щети, включително, без ограничение, пропуснати ползи или загуба или повреда на данни, произтичащи от използването или невъзможността за използване на това ръководство, дори ако CISCO или неговите доставчици са били посъветвани за възможността за такива щети.

Всички адреси на Интернет протокол (IP) и телефонни номера, използвани в този документ, не са предназначени да бъдат действителни адреси и телефонни номера. Всички примери, изход за показване на команди, диаграми за мрежова топология и други фигури, включени в документа, са показани само с илюстративна цел. Всяко използване на действителни IP адреси или телефонни номера в илюстративно съдържание е неволно и случайно.

Всички печатни копия и дублиращи се електронни копия се считат за неконтролирани копия и оригиналната онлайн версия трябва да бъде посочена за последната версия.

Cisco има повече от 200 офиса по целия свят. Адресите, телефонните номера и номерата на факсовете са изброени на уебсайта Cisco на Cisco.com.

Промяна на бележката

Този документ описва актуализациите, направени в ръководството за потребителя за изданието. Той включва подробен дневник на промените в различни раздели.

Раздел	Промяна на описанието	Причина за промяна	Дата	Версия
Потребители > роли	**Базиран на роли достъп за отчети** Активиране на контрола върху видимостта на данните въз основа на потребителски разрешения: - Прилага се към **исторически отчети - бета**, с контрол върху кампании, групи кампании и агенти при подаване на записи. - Филтрите за кампании, групи за реклама и агенти в отчетите за минали периоди вече се управляват от присвоени права за тези обекти. - Правата на агента се добавят като нов запис за всички набиращи. Филтърът на агента Tab се вижда само ако са предоставени правата на агентите.	Внедряване на исторически доклади – бета	07/02/2025	4.2.1.2501

Дизайнер на сценарии	**Подобрения на дизайнера на скриптове**
	- Актуализации на дизайна на страницата: Лявата лента с менюто, изброяваща наличните групи, е премахната. Първият Tab, сега наречен "Списък", показва всички формуляри, налични в системата.
	- Раздели и функционалност:
	  - Списък Tab: Показва мрежа, съдържаща информация, свързана със списък.
	  - Формуляр Tab:
		Подобрения на дизайнера на скриптове	07/02/2025	4.2.1.2501

	- Добавено е ново падащо меню за избор на кампания, което позволява на потребителите да създават формуляри, специфични за камери. - Елементите за създаване на формуляри в лявото меню са преместени в горната навигация Tab. - Цялата функция на формиране на формите остава непромене на. - Доклад Tab: - Страничната лента с менюто, изброяваща отчети, е премахната и заменена от навигационен Tab под главната навигационна лента. - Функциите на доклада			

	остават непромене ни.			
Система > Агенти за подписване	Опцията Преназначаване на агенти в системното меню вече позволява на потребителите да преназначават AEM и PCB контакти на различни агенти, включително изтрити или неактивни агенти. • Преди това изтритите агенти бяха премахнати от системата на Campaign	Подобрения за преназначаване на агенти	07/02/2025	4.2.1.2501

	Manager по време на синхронизиране, което направи техните			

	свързани контакти са ненужни. - С това подобрение изтритите/неактивните агенти се запазват в системата AE с флаг (IsDeleted = 1) в таблицата OBD_AgentSkills, вместо да бъдат премахнати. - Това гарантира, че изтритите/неактивните агенти остават видими на страницата Преназначаване на агенти, което позволява на потребителите да филтрират и преназначават своите контакти на други агенти. **Забележка**: Функциите за обратно повикване и AEM не са приложими за Webex CC.			
Зона > системата /Пощенски код	**Актуализация на конфигурацията на състоянието** - Конфигурацията на щата е преместена в нова група с област и пощенски код, създавайки по-интуитивен и логичен интерфейс за управление на географските конфигурации. - Щатският Tab е премахнат от Държавната правна група, привеждайки я в съответствие със свързаните географски единици.	Промени в щатското законодателство	07/02/2025	4.2.1.2501

Конфигурация на кампанията > AI	AI Configuration Tab е рационализирана, за да показва само основни елементи, създавайки по-чист и по-удобен за потребителя интерфейс. Потребителският интерфейс не възпроизвежда следните елементи: • **Най-доброто време за контакт** Превключване. • **Плъзгач** за праг на контакт (макс.: 100) със съответстващ бутон за запазване. Премахнахме RPC и	Подобрения на конфигурацията на AI Tab	7 февруари, 2025	4.2.1.2501

	Прагов калкулатор от потребителския интерфейс.			
Кампания > Качване на контакт	Премахнати опции за име на зона В Качване на контакт – Ръчно, Профил, Salesforce и Качване на профил в Acqueon следните опции за име на зона са премахнати: • Часова зона на кампанията • Часова зона за конкретен район • Часова зона, специфична за пощенски код • Часова зона, специфична за пощенски код, • Часова зона за конкретен щат Полето Име на зона (часова зона) все още може да бъде качено като незадължително поле.	Greenzone, щатски закон и подобрения на контактния блок	07/02/2025	4.2.1.2501
Кампания > Настройки на зелена зона	Премахнати опции за име на зона В Качване на контакт – Ръчно, Профил, Salesforce и Качване на профил в Acqueon следните опции за име на зона са премахнати: - Часова зона на кампанията - Часова зона за конкретен район - Часова зона, специфична за пощенски код - Часова зона, специфична за пощенски код, - Часова зона за конкретен щат Полето Име на зона (часова зона) все още може да бъде качено като незадължително поле.	Greenzone, щатски закон и подобрения на контактния блок	07/02/2025	4.2.1.2501

Кампания > Настройки на зелена зона	**Гъвкави конфигурации на зелена зона** • Множество опции за изчисляване на зелената зона вече са налични в конфигурацията на кампанията. • Превключвателят на Greenzone винаги е активиран и не може да бъде деактивиран.	Greenzone, щатски закон и подобрения на контактния блок	07/02/2025	4.2.1.2501

	- Изисква се поне един избор на зелена зона, като часовата зона на кампанията е зададена като стандартен избор за нови кампании. **Гъвкави опции за конфигуриране на зелена зона** - Часова зона на кампанията - Качена зона - Състояние - Пощенски код и допълнителен пощенски код - Регионален код (текущ режим или всички режими - Пощенски код на режима (текущ режим или всички режими)			
Кампания > Избор на щатско право	**Подобрения в решението на щатското законодателство** Подобрената конфигурация на щатския закон вече осигурява по-голяма гъвкавост, като позволява множество избори. **Опции за конфигуриране на държавния закон** - Състояние - Пощенски код и допълнителен пощенски код - Регионален код (текущ режим или всички режими) - Пощенски код на режима (текущ режим или всички режими)	Greenzone, щатски закон и подобрения на контактния блок	07/02/2025	4.2.1.2501

Кампания > Настройки на зелена зона	**Премахване на подобрената зелена зона като специфична опция** • Подобрената зелена зона е премахната като стандартна опция. • Потребителите вече могат да изберат комбинация от гъвкави зелени	Greenzone, щатски закон и подобрения на контактния блок	07/02/2025	4.2.1.2501

	опции за зони въз основа на техните изисквания. - Комбинация от всички налични опции ще бъде еквивалентна на подобрената зелена зона. Опции за изчисляване на зелена зона след премахване на подобрена зелена зона - Часова зона на кампанията - Качена зона - Състояние - Пощенски код и допълнителен пощенски код - Регионален код (текущ режим или всички режими) - Пощенски код на режима (текущ режим или всички режими)			
Система > пощенски код	**Допълнителна конфигурация на пощенски код** - Допълнителният пощенски код не може да бъде активиран без активиране на пощенски код. - Въпреки това, пощенският код може да бъде активиран независимо в гъвкава зелена зона и подобрено държавно законодателство.	Greenzone, щатски закон и подобрения на контактния блок	07/02/2025	4.2.1.2501

Кампания > Качване на контакт	**Подобрения в качването на контакти** В Качване на контакт – Ръчно, Профил, Salesforce и Качване на профил на Acqueon, картографирането на полето за пощенски код вече е задължително при избор на съпоставяне на полето за допълнителен пощенски код.	Greenzone, щатски закон и подобрения на контактния блок	07/02/2025	4.2.1.2501
Група кампании > часова зона	Настройките за часовата зона са премахнати от групите кампании.	Greenzone, щатски закон и подобрения на контактния блок	07/02/2025	4.2.1.2501
Кампания >	Подобрения на типа използване на часовата зона	Зелена зона, щат	07/02/2025	4.2.1.2501

Тип използване на часовата зона	В конфигурацията на кампанията опциите, налични за типа използване на часовата зона, са: - Няма - Замени - Ако е избрана опцията Отмяна, системата ще покаже часовите зони, активирани за системата.	Подобряване на закона и контактния блок		
Кампания > Greenzone	- Множество условия определят как ще се набират контактите въз основа на настройките на гъвкавата зелена зона. - Контактите ще бъдат набрани само ако са изпълнени необходимите условия.	Обяснява предоставянето на контакти, базирани на условията, въз основа на пресичане на различни настройки на зелената зона	07/02/2025	4.2.1.2501

Списъци с контакти на кампанията >	**Актуализация на часовата зона за списъци с контакти и страница за глобално качване**
	• В списъците с контакти Tab под Кампании следващите полета вече показват датата и часа въз основа на конфигурираната системна часова зона вместо UTC (часова зона на сървъра):
	  • Поле StartTime в подраздела Списък с контакти. о
	  • Полето ProcessedTime в под- Tab Изчистен списък.
	• В страницата за глобално качване полето Качен час възпроизвежда датата и часа въз основа на конфигурираната часова зона на системата вместо UTC (часова зона на сървъра).
	Забележка: Това е бета версия.
		Списък с контакти – подобрения, свързани с часовата зона	07/02/2025	4.2.1.2501

Кампания	Подобрен контакт за предварителен преглед на WxCC	WxCC комплект Предварителен	07/02/2025	4.2.1.2501

Групи >	Състояние, като го интегрирате с процеса на Резултат от телефонията - Пропускане на затваряне на агента. Това позволява по-добро управление на стратегията за контакт, когато състоянието на контакта е маркирано като "Действие".	преглед на актуализацията на състоянието на контакта		
Система > Глобално качване	Ограничено използване на единични кавички в частта VALUE на условието, когато потребителите създават условия за качване на контакти.	Отстраняване на проблем със синтаксиса, водещ до грешки при качване	07/02/2025	4.2.1.2501
Ръководство за потребителя > Съвместимост > системата > бързо търсене	Модифицирано бързо търсене за показване на телефонни номера, когато телефонният номер или имейлът на контакт е маркиран като DNC или NDNC под *типа Номер на телефона* . Бизнес полетата се показват, когато данните за контакт се добавят като DNC или NDNC под *типа Бизнес поле* . Променена е секцията Бързо търсене в секцията Съответствие.	Да се подобри разбирането от страна на потребителя на резултатите от търсенето, свързани с типовете DNC и NDNC.	25/10/2010	4.2.1.2410

Ръководство за потребителя > кампания > Създаване на кампания > Cam- paign Group	Функцията за ускорен метод на набиране (ADM) се реализира от тази версия. Бележка е премахната от стъпка 3 на секцията Избор на група и се добавя нова секция, озаглавена Ускорено набиране, след Избор на група. Освен това в края на ръководството за потребителя е включен нов раздел, наречен Control Agent Desktop.	Ускореното набиране е метод за извършване на изходящи разговори в по-податлив човек. Той рационализира ефективно процеса на набиране, намалявайки времето и усилията, необходими на агентите за извършване на обаждания. Тази промяна изяснява квалификационния статус на предприятието, като гарантира, че потребителите са наясно с нейните предимства и оперативни подобрения, фокусирани върху съответствието.	25/10/2010	4.2.1.2410

Ръководство за потребителя > предупреждение > прогноза и наблюдение на камерата	Секциите Прогноза на кампанията и Мониторинг на кампанията под Сигнали са отхвърлени в тази версия. Елементите от подменюто са премахнати и вече не са налични в разделите за бързи връзки или роли и права. Функционалността за предупреждение вече е преместена в елемент от главното меню за подобрена достъпност и рационализирана навигация.	Да информира потребителите за оттеглянето на специфични функции за предупреждение и преструктурирането на системата за предупреждение за по-добро потребителско изживяване.	25/10/2010	4.2.1.2410
Ръководство за потребителя > кампания > CSS	Променено, за да се показва съобщение за потвърждение, когато се щракне върху бутона за изтриване за CSS условия. Потребителите вече трябва да потвърдят изтриването, преди да продължат. Актуализирана стъпка 7b под CSS > Поръчай по.	Да се гарантира осведомеността на потребителите и да се предотврати случайно изтриване, като се изисква потвърждение преди приключване на действията.	25/10/2010	4.2.1.2410
Ръководство за потребителя > група > Добавяне на група за гласова камера > режим на предсказуемо темпо	Добавена е бележка за стъпка 2б. Забележка: Зададената тук скорост на набиране трябва да бъде по-малка или равна на стойността, посочена в полето Максимална скорост на набиране.	За да се осигури яснота относно ограниченията на честотата на набиране.	16/08/2024	4.2.1.2407
Ръководство за потребителя > Webex Contact Center Dialer	Добавена е бележка за стъпка 9. Забележка: Всяка промяна, направена в настройките на Dialer, изисква ново синхронизиране, за да се извлекат всички резултати на	За да осигурите яснота относно необходимостта от синхронизиране след промяна на	16/08/2024	4.2.1.2407

	Webex Contact Center Dialer.	настройките.		

Отхвърлени артикули

Раздел	Описание на артикула	Дата	Версия
Съответствие със > на системата	Опцията за качване на JSON е премахната за тип качване на Compliance.	07/02/2025	4.2.1.2501
Групи > часови зони	**Оттегляне на часови зони в рамките на групи кампании** • Възможността за задаване на часови зони в група кампании е отхвърлена.	07/02/2025	4.2.1.2501

	• Клиентите могат да продължат да конфигурират персонализирани времена на ниво кампания, като използват опцията Отмяна.		
Кампании > подробности Home Страница > табло за ефективност	**Оттегляне на очакваното време за завършване** Функцията "Очаквано време за завършване" е премахната от таблото за управление на кампанията и производителността. Няма алтернативни опции за тази функционалност. Клиентите и партньорите, които в момента използват тази функция, се съветват да се свържат с Acqueon за допълнителна помощ.	07/02/2025	4.2.1.2501
Дизайнер на сценарии	Използването на VB скриптове за предварително обаждане, SMS и имейл в рамките на кампаниите е отхвърлено. НИЕ съветваме клиентите да мигрират към скриптове, базирани на библиотеки, за да продължат да функционират.	07/02/2025	4.2.1.2501

СЪДЪРЖАНИЕТО

Промяна на бележката 2
Отхвърлени артикули 10
Ангажиране на клиенти 15
Интеграционен 15
Cisco Unified Contact Center 15
Ръководство на потребителя на Campaign Manager 16
Конзола на Campaign Manager 16
Езикова поддръжка 16
Home Страница 16
Home Джаджи за страници 17
Моментни снимки в реално време 17
Бързи връзки 18
Бързи връзки за конкретни кампании 18
Списък със задачи 19
Нарушение на лиценза 19
Кампания 19
Предпоставки 20
Начални стъпки 20
Създайте кампания 25
Група кампании 26
Стратегия за контакт 27
Подробности за кампанията 29
Конфигуриране на кампания 33
Групова 76
Достъп до група 76
Добавяне на група гласови кампании 76
Добавяне на група ръчни кампании 80
Системна конфигурация 81
Режими 85
Часова зона 86
Съответствие 88
Глобално качване 94
Бизнес резултат 102
Щат, регионален код и пощенски код 104
Държавно право 107
Празници 110
URL адрес 111
Профил 112

Спазване на поверителността 117
Други настройки 120
Преназначаване на агенти 123
Глобални бизнес параметри 125
Състояние на висока наличност 127
Удостоверяване на самоличността 127
Кампания за експортиране или импортиране 129
Категория на кампанията 131
Конфигурация на доставчика на CPaaS 133
API Ключове 135
Създател на условия за съответствие 137
Защита на PII 140
Webex Contact Center Набиране 142
Стратегия за контакт 143
ДОБАВЯНЕ НА РЕЖИМИ 143
Стратегия за контакт - видове 144
Създаване на стратегия за контакт 144
Управление на режима 146
Лиценз 148
Отчет за използването 149
User 152
Създаване на потребители 152
Полета 153
Създаване на потребители 153
Създаване на потребители на домейн 155
Създайте SSO потребители 156
Роли 157
Дизайнер на сценарии 163
Ръководство за обаждания 163
Предупреждения 170
Системни известия 171
Системни известия 171
Монитор на кампанията 175
Прогноза за кампанията 176
Инструменти 178
Прочистване и архивиране 179
Контрол Agent Desktop 189
Налични филтри 189
Вход 189
Състояние на агент 189
Излизане от профила 190

Отчет _____ 190

Ангажиране на клиенти

Campaign Manager е мощен инструмент за управление на кампании и списъци. Той е проектиран с функционалност и функции, насочени към увеличаване на връзките между десните партии и постигане на бизнес целите на кампанията чрез многоканални изходящи взаимодействия. Campaign Manager позволява планиране на различни стратегии за подбор по време на деня и ден от седмицата. Тя позволява да се контролира последователността на комуникационните канали или интелигентно да се управлява най-добрият канал или номер за контакт в оптималното време. Campaign Manager гарантира спазването на федералните, щатските закони, TCPA и FDCPA (Регламент F), като същевременно увеличава проникването в списъците с висок процент на успеваемост.

Интеграционен

Cisco Unified Contact Center

Campaign Manager предоставя Campaign Manager и Compliance за Webex Contact Center. Webex Contact Center използва вградения си Dialer за различни режими на темпо. Campaign Manager предоставя интелигентност за управление на контактите и също така се придържа към всички изисквания за съответствие. Campaign Manager контролира Webex Contact Center кампании от приложението.

Ръководство на потребителя на Campaign Manager

Конзола на Campaign Manager

Конзолата на Campaign Manager е модул за администриране, който Ви позволява да изпълнявате много административни задачи:

- Конфигуриране на параметрите на приложението
- Управление на кампании
- Управление на списъци
- Управление на административни и надзорни потребители
- Поддържане на стратегии за обаждания и бизнес резултати
- Конфигуриране на имейл и SMS канали
- Създайте ръководства за обаждания, които агентите да използват.

Забележка: Следното не се поддържа в приложението Webex Contact Center, но може да има препратки в документа:
- Кампании по имейл, SMS и IVR
- Връщане на обаждане
- AEM (Agent-Executive Mapped) обаждания.

Езикова поддръжка

Campaign Manager предоставя поддръжка за множество езици като английски, китайски (традиционен), тайландски, немски, японски, италиански, френски и испански. Потребителите могат да избират езика по време на инсталирането.

Home Страница

Следващата таблица описва различните елементи на началната страница на приложението:

Поле	Описание
Икона на менюто	Използвайте това, за да разгънете или свиете лявото главно меню.
Икона за известие	Брой известия за системни предупреждения, генерирани от системата.

Потребителска информация	Определете информацията за потребителя.

Потребителско име:	Влезли потребителско име.
Промяна на паролата	Позволява ви да промените паролата.
Излизане от профила	Излиза от приложението.
Екран с менюта	Показва връзки към различните модули на приложението. Това съдържа и информация за авторските права.
Информация за версията	Показва текущата версия на приложението.
Област на съдържанието	Показва конфигурируемите полета като области за въвеждане, падащи списъци, квадратчета за отметка и т.н.

Home Джаджи за страници

Страницата Home съдържа следните джаджи:

- Моментни снимки в реално време
- Бързи връзки за конкретни кампании
- Списък със задачи
- Бързи връзки за цялото приложение

Моментни снимки в реално време

Тази джаджа съдържа моментните снимки, които осигуряват 360-градусов изглед на приложението на живо на високо ниво. Следващата информация е кумулативна за приложението от инсталирането и първата му употреба:

- Активни кампании - Този раздел показва броя на активните кампании за цялото приложение. Това показва и броя на кампаниите в категориите "Общо", "Неактивни" и "Изтекли".
    - Общо - Общият брой кампании, създадени в приложението.
    - Неактивен - Общият брой кампании, които не се изпълняват в момента - в състояние на спряно или спряно време.
    - Изтекъл – Общият брой кампании, които са преминали крайната дата и час на кампанията.
- Общо контакти - Общият брой контакти, качени в приложението във всички кампании. Това също показва разбивка на отворени, свежи (все още не са набрани), Schedule, Closed и други контакти.
    - Open - Броят на контактите, отворени в текущия момент. Тези номера включват контакти, които се доставят на набиращия, но все още не са набрани.

- Свеж - Броят на контактите, които не са набрани нито веднъж до този момент. Тези номера включват контакти, които се доставят на набиращия, но все още не са набрани.

- Планирано – Броят на контактите, които са планирани за набиране. Това е сумата от контектите, които имат статус 0 (отворен) или 4 (доставени), а IsFresh = 0
- Затворен - Броят на затворените контакти.
- Други - Контактите, които не могат да бъдат доставени - сумата от контактите, които са изтрити (състояние на контакт = 9), изтрити/затворени чрез функцията Управление на контакти (състояние на контакт = 7) и изтекли (състояние на контакт = 34).

Следната информация съдържа данни само за текущия ден:

- Набрани контакти – Показва общия брой набрани контакти във всички кампании.
- Свързани контакти - Това показва общия брой успешно свързани контакти
- Набрани обаждания – Показва общия брой набрани обаждания във всички кампании. Това включва множество изходи за едни и същи контакти. Този номер се увеличава дори ако повикването е свързано с гласовата поща на клиента.
- Свързани обаждания – Показва общия брой обаждания, свързани между агент и клиент във всички кампании. Това включва множество връзки за едни и същи контакти.

Бързи връзки

Тази джаджа ви свързва с различни страници в приложението във всички кампании. Това прави навигацията до желаната страница по-лесна и бърза с едно щракване от страницата Home. Изпълнете следните стъпки, за да добавите страници към бързи връзки:

1. Щракнете върху **Настройки** в заглавния ред на приспособлението Бързи връзки, за да добавите нова страница с бързи връзки. Всички страници, които могат да бъдат добавени като бързи връзки към тази джаджа, са изброени.
2. Поставете отметка в квадратчетата, съответстващи на страниците за изброяване в приспособлението за бързи връзки.
3. Кликнете върху **Запазване**.

Бързи връзки за конкретни кампании

Тази джаджа ви свързва с различни страници, свързани с кампании в приложението.

1. Кликнете върху **Кампания** , за да видите страницата с малката обява на кампанията.
2. Кликнете върху **Редактиране** в лентата **с действия** на **кампанията** , за която искате бърза връзка.
3. Щракнете върху **Връзка** върху желания елемент от конфигурацията, за да поставите бързата връзка върху джаджата. Кликнете върху **Изтриване** , за да изтриете бърза връзка.

Списък със задачи

Приложението предоставя вграден списък със задачи, полезен за проследяване или управление на дейности, които трябва да се обработват от администратора на набирането. Тази джаджа действа като универсален дневник, вграден в приложението. Можете да добавяте задачи, които трябва да бъдат адресирани, в списък със задачи.

Приспособлението **Списък** със задачи показва оставащото време за изпълнение на задачата в различни цветови кодове:

- **Зелено** , когато оставащото време за изпълнение на задачата е в дни.
- **Оранжево** , когато задачата трябва да бъде изпълнена утре.
- **Синьо** , когато оставащото време за изпълнение на задачата е в часове.
- **Червено** , когато оставащото време за изпълнение на задачата е в минути.

  Забележка: Просрочените задачи се показват без никакъв цветен код. Можете да ги изтриете.

Изпълнете следните стъпки, за да добавите задача:

1. Щракнете върху **Добавяне на нов** в заглавния ред на списъка със задачи, за да добавите нова задача.
2. Въведете заглавие за задачата. Например стартирайте кампания за стартиране в режим SMS.
3. Въведете **дейността** , която ще се извърши като част от задачата. Дейността, свързана с горния елемент, е **Създаване на кампания** SMS.
4. Въведете **DateTime** за завършване на задачата.
5. Кликнете върху **Запазване**.

Нарушение на лиценза

Страницата Home показва статично предупреждение в следните сценарии:

- Конфигурирани дни преди изтичане на лиценза, обратно броене до датата и часа на изтичане на лиценза.
- Обратно броене до датата на прекратяване, когато това започва.
- Вижте Нарушение на лиценза за повече подробности. Потребителите трябва да предприемат подходящи действия за възстановяване на лицензите.

Кампания

Кампанията е колекция от записи/контакти. В кампания можете да качвате контакти, да дефинирате приоритет на набиране, да планирате стратегии и да изпълнявате различни други задачи. Можете също така да използвате кампании за обработка на обратни обаждания, които се инициират въз основа на заявка на клиента да му се обадят обратно или автоматично

инициирани от системата поради невъзможност за връзка с желаното лице. Кампанията функционира като колекция от списъци, където всеки списък обобщава качените контакти.

Този раздел ви позволява да се интегрирате с кампанията на партньорския продукт (специфичен за набирането) или с опашката (специфична за набирането), за да извличате подробности. Освен това тази секция Ви дава възможност да присвоите кампания към група.

Предпоставки

Предварителните условия за създаване на кампания са изброени по-долу:

Режим - Различните методи, с които можете да достигнете до клиент. Примери за режими са Home Телефон, Работен телефон, Мобилен (Глас).

Стратегия за контакт- Стратегията за контакт е свързана с конфигуриране на набор от правила за различни режими. Този набор от правила определя режима, в който се достига контакт (обикновено въз основа на теглото, присвоено на режима), времето, в което се достига контакт в определен режим, времето, когато повторните опити се набират в конфигурирани режими и т.н. Вижте Стратегия за контакт за повече подробности.

Часова зона - Списъкът с часови зони, конфигурирани за изходящата кампания. Това е от значение за изпълнението на кампанията, както и за набирането на контакти в съответната часова зона. Вижте Часови зони за повече подробности.

Забележка: Не трябва да споменавате повече от 60 знака или специални знаци , докато добавяте име на кампания.

Те са разгледани по-подробно в съответните раздели.

Начални стъпки

В левия екран на менюто кликнете върху **Кампания** и се показва

екранът **Кампания Home** . Следните подробности за всяка кампания

са изброени, както е посочено по-долу:

Забележка: Щракнете върху която и да е заглавка на мрежата, за да сортирате данните във възходящ/низходящ ред по мрежата. Колоната **Състояние завършено (%)** сортира първо по състоянието, а след това по процента.

Процентът на кампанията се изчислява по формулата по-долу:

*ОбщПроцент = ЗавършениПовиквания * 100 / ОбщоПовиквания*

В горната формула завършените повиквания се изчисляват, както следва:

CompletedCalls = брой (затворени) + брой (други)

1. **Канал** като глас, имейл, SMS или комбинация от глас и неглас.
2. Кликнете **върху** името на кампанията, за да заредите подробностите за кампанията за редактиране.
3. **Име** на групата, към която принадлежи кампанията. За кампании със споделен списък

не е посочена конкретна група кампании; Показва се само като споделен списък.

4. **Начална дата Дневен начален час** - Началната дата на кампанията и дневният начален час за кампанията.
5. **Крайна дата Дневен краен час** - Крайната дата на кампанията и дневният краен час за кампанията.
6. **Състояние завършено**: Показва състоянието на кампанията.
   a. **Създадено** - Създадена е кампания, която все още не е започнала да набира контакти. Лентата на състоянието е светлосиня.
   b. **Изпълнение** - Кампания в работещо състояние, тоест набиране на контакти. Лентата на състоянието е зелена.
   c. **Стартиране- Когато** стартирате една или повече кампании с помощта на бутоните Действия на страницата, състоянието се показва като **Стартиране**. Кликнете върху **бутона Обновяване** , за да потвърдите, че кампанията е стартирала и състоянието му се е променило на Изпълнява.
   d. **Спиране** - Когато спрете една или повече кампании с помощта на бутоните Действия на страницата, състоянието се показва като **Спиране**. Кликнете върху **бутона Обновяване** , за да потвърдите, че кампанията е спряна и състоянието се е променило на Спряна.
   e. **Спряна** – Кампанията не се провежда. Лентата на състоянието е червена.

      Забележка: Кампанията в спряно състояние не се променя автоматично на Изпълнение в зададеното време на работа на кампанията. Администраторът трябва да стартира такива кампании ръчно.
   f. **Групата е спряна** – Картографираната родителска група кампании е деактивирана от администратора. Всички кампании в групата с увреждания са в състояние Групата е спряна. Лентата на състоянието е червена.
   g. **Време спряно** - Кампанията е спряна (във временно спряно състояние). Кампанията автоматично се спира извън зададените часове за изпълнение, празници, уикенди, неработещ ден от седмицата и др. По време на конфигурираната работа на кампанията състоянието автоматично се променя на Изпълняване. Лентата на състоянието е бежова.
   h. **Изтекли** – Кампаниите, които са след конфигурираните крайни дати и час, се маркират със състояние Изтекли, а лентата на състоянието е кафява.
   i. **Завършен** - Процентът, показан в края на лентата на състоянието, показва процента на набрани контакти (от общия брой контакти, качени за кампанията).
   j. **И т.н** . - Очакваното **време** за завършване на всички контакти за набиране в кампанията, които трябва да бъдат набрани. Това се изчислява въз основа на данни за историята и текущия ден за общия брой извършени записи и общата продължителност на обработката.
   k. **Маркирано за изтриване** - Показва, че кампанията е маркирана за изтриване, но все още не е премахната за постоянно.

Статистика на кампанията

1. **Общо** - Общият брой контакти, качени за кампанията.
2. **Open** - Броят на контактите в отворено състояние. Контакти със статус 0.
3. **Fresh** - Броят на новите контакти, които все още не са набрани за първи път. Контакти със статус 0 и IsFresh са равни на 1 в базата данни.

4. **Планирани** – Броят на контактите, които са насрочени за набиране. Контакти със статус 0 и IsFresh са равни на 0 в базата данни.
5. **Затворен** - Броят на затворените контакти. Тук не можете да правите опити за набиране на затворени контакти, освен ако не се отвори отново. Контакти със статус 1.
6. **Други** - Броят на контактите в щати, различни от отворени, свежи, планирани или затворени.

Общият брой контакти се изчислява по формулата по-долу:

TotalContacts = Брой (Отворен) + Брой (Затворен) + Брой (Други)

Вижте Състояния на контакти за повече подробности.

Всеки контакт, който е качен в приложението, е маркиран със статус. Вижте Подробности за състоянието на контакта за повече информация.

Данни за състоянието на контакта

Състояние	Име	Описание
0	Open (Отваряне)	Отворете Контакт.
1	Затворен	Затворен контакт.
2	Временно заключен	Контактът е временно заключен, няма да бъде доставен.
3	Качването е в ход	Свържете се в разгара на процеса на качване.
4	Доставено до Dialer	Контактът е доставен на набиращия.
5	Замяна	Контактът е презаписан по време на качването.
6	Списъкът е спрян	Контакт от списък, който е спрян.
7	Затворени чрез управлявани контакти или промити	Контактът е затворен с помощта на функцията за управление на контакта / промит контакт.
8	Контактът е спрян и затворен	Контактът е спрян и затворен, няма да бъде доставен на набиращия.
9	Изтъркан контакт	Свържете се от списък, който е изтрит.
10	Контактът е преместен в друга кампания	Контактът преминава от една кампания към друга.
11	Окончателно спрян	Контактът е спрян за постоянно, който няма да бъде доставен на набиращия.
20	Доставеният контакт е спрян	Контакт, който се доставя на набиращия, се спира от набиране.
21	Заключен за доставка на печатни платки	Контакт, който е заключен и ще бъде доставен само за лично обратно повикване (PCB). **Забележка**: Функцията за лично обратно повикване не е приложима за тази версия.

22	Заключен за доставка на CSS контакти	Контакт, който е заключен за доставка чрез избор на контакт

		График на стратегията (CSS).
23	Заключен за AEM доставка	Контакт, който е заключен за картографиране на агент-изпълнителен директор.
24	Заключен чрез пренасрочване на контакт за пренасрочване	Контактът е заключен от препланора, който трябва да бъде доставен по разсрочка.
25	Заключен чрез пренасрочване за близък контакт	Контактът е заключен от препланатора, за да бъде затворен.
30	Контактът е блокиран от DNC	Контактът е блокиран като контакт "Не се обаждай".
31	Контактът е блокиран от NDNC	Контактът е блокиран като национален контакт "Не се обаждайте".
32	Контактът е блокиран от DNC Scrub	Контактът е блокиран по време на процеса на почистване на DNC.
33	Контактът е блокиран от съдебен спор	Контактът е блокиран поради изискване за съдебен спор.
34	Изтекъл	Изтекъл контакт.

Действия

Действията на кампанията, които трябва да бъдат предприети, ако има такива, от:

- **Редактирайте** която и да е собственост в кампанията.
- **Копирането** създава нова кампания, като всички свойства на избраната кампания (с изключение на името на кампанията) се запазват такива, каквито са.

  Забележка: Всеки път, когато дублирате кампания, приложението не репликира настройките на набирането. Потребителите трябва ръчно да създадат настройките за набиране в кампанията за копирана кампания.

  Забележка: За копирана кампания е разрешено използването на същото име като изтрита кампания, в зависимост от участника. Данните за минали периоди, отнасящи се до старата кампания, се изтриват от базата данни, когато се създава нова кампания със същото име като изтрита.
- **Спрете** (или **стартирайте**) кампанията. Всички контакти, с изключение на активните доставени контакти, са затворени в дайлера. Състоянието на такива контакти се променя на Отвори в приложението.
- **Flush** затваря всички чакащи контакти, които са налични в списъка за набиране.

  Забележка: Контактите, които са активни в дайлера, не се изчистват.
- **Изтриване** на кампания. Кампанията може да бъде изтрита само когато не е в състояние на изпълнение. Бутонът за изтриване се активира само ако кампанията не е в състояние на изпълнение. Когато потребителят щракне върху **Изтриване**, се отваря изскачащ прозорец и показва следното предупредително съобщение, за да уведоми потребителя за операцията по изтриване:

  Това действие бележи кампанията за изтриване. Кампанията се изтрива за

постоянно, след като всички свързани кампании достигнат неизпълнимо състояние.

Забележка: Изтриването на кампанията е необратимо и не може да бъде отменено. След стартиране на операцията за изтриване, статусът на кампанията се променя на *МАРКИРАНО ЗА ИЗТРИВАНЕ,* за да отрази предстоящата процедура за изтриване.

Действия на страницата

Предоставен **е панел с бутони Действия** в горния ляв ъгъл на страницата над заглавките за извършване на различни действия. Този бутон се показва само ако администраторът е конфигурирал това да се показва.

Забележка: Изборът на няколко кампании работи само за активната страница, но не и за кампаниите на различни страници.

Забележка: Ако изберете няколко кампании, можете да използвате само бутоните Старт и Стоп, ако е приложимо. Цялата палитра от бутони е налична, ако изберете една кампания.

- **Редактирайте** която и да е собственост в кампанията.
- **Копирането** създава нова кампания, като всички свойства на избраната кампания (с изключение на името на кампанията) се запазват такива, каквито са.

  Забележка: За копирана кампания е разрешено използването на същото име като изтрита кампания, в зависимост от участника. Данните за минали периоди, отнасящи се до старата кампания, се изтриват от базата данни (по време на операцията в края на деня), когато се създаде нова кампания със същото име като изтритата кампания. Съветваме ви да го използвате след полагане на дължимата грижа, тъй като това води до загуба на исторически данни.

- **Стартирайте** кампанията.
- **Спрете** кампанията.
- **Flush** затваря всички налични чакащи контакти в списъка за набиране.

  Забележка: Контактите, които са активни в кеша на програмата за набиране, не се изчистват.

- **Изтриване** на кампания. Кампанията може да бъде изтрита само когато не е в състояние на изпълнение. Бутонът за изтриване се активира само ако кампанията не е в състояние на изпълнение. Когато потребителят щракне върху **Изтриване**, се отваря изскачащ прозорец и показва следното предупредително съобщение, за да уведоми потребителя за операцията по изтриване:

  Това действие бележи кампанията за изтриване. Кампанията се изтрива за постоянно, след като всички свързани кампании достигнат неизпълнимо състояние.

  Забележка: Изтриването на кампанията е необратимо и не може да бъде отменено. След стартиране на операцията за изтриване, статусът на кампанията се променя на *МАРКИРАНО ЗА ИЗТРИВАНЕ* , за да отрази предстоящата процедура за изтриване.

Сортиране и търсене

Данните от малката обява в кампанията могат да бъдат сортирани по произволна колона. Щракнете върху заглавка на колона, за да сортирате данните във възходящ ред на колоната. Можете да използвате полето за търсене горе вдясно на страницата с малка обява за кампания, за да търсите и извличате необходимите данни.

Създайте кампания

Подробности за кампанията

За да създадете нова кампания, кликнете върху **Добавяне на кампания** в долния десен ъгъл на екрана. Можете да предоставите основни подробности за кампанията в този раздел.

Екранът **с подробности** за кампанията се показва със следните подробности:

1. Въведете име **на**кампанията.
2. Въведете **описание** на кампанията.
3. Изберете **категория** от падащия списък. Това поле не е задължително.

   Забележка: Ако нямате категория на кампанията, която се отнася за тази кампания, можете да кликнете върху бутона Категория **на кампанията** , за да създадете нова категория. Вижте **Създаване на категория** кампания за повече информация.

4. Изберете **група** бизнес резултати от падащия списък.

   Забележка : Ако нямате бизнес група, която да се прилага за тази кампания, щракнете върху бутона Създаване **на бизнес резултат** и добавете нова група бизнес резултати. Вижте **Business Result** за повече информация.

5. Изберете **период** от време за тази кампания. Кампанията работи между началната и крайната дата, избрана в този диапазон; И двата дни са включващи.
6. Изберете времеви **диапазон** за тази кампания. Кампанията се провежда през всички дни (в избрания период от време) между избраните часове.
7. Изберете часова **зона** за тази кампания. Приложението е проектирано да работи в множество часови зони.

   Забележка: Ако нямате часова зона, която да се прилага за тази кампания, кликнете върху бутона Създаване **на часова зона**
   и създайте нова часова зона. Вижте **TimeZone** за повече информация.

   Приложението може да се използва на различни места за провеждане на кампании. Тези места могат да бъдат разпръснати на различни континенти или дори различни места на един и същ континент. Тъй като са далеч една от друга, може да се наложи кампаниите да се провеждат в работното време на всяко конкретно място. Приложението е проектирано да работи в множество часови зони.

   Различните места по света са разделени на часови зони въз основа на дължините, в които се намират. Приложението има разпоредба, в която могат да се конфигурират часовите зони за цялата система.

   Тази часова зона се използва като една от опциите за свързване на часовата зона на контакта. Някои други елементи, които приложението използва за определяне на часовите зони на контактите, са пощенски код, регионален код, щат и т.н.

8. Изберете броя на дните от **брояча Time to Live(days). Time to** Live е броят дни, през които контактите са качили чрез функцията за автоматично качване.
9. TURN **Работните дни** се включват , за да може приложението да изчисли времето за живот само с помощта на работни дни.
10. Изберете **тип** използване на часовата зона за кампанията. Има три опции, от които можете да избирате:
    a. **Няма**: Тази опция отнема часовата зона за тази кампания, както е избрана в Часови зони.
    b. **Отмяна**: Тази опция отменя само за тази кампания началния и крайния час, конфигурирани за часовите зони в тази група кампании. Началният и крайният час на групата се показват, когато щракнете върху **бутона Зареждане по подразбиране** .

    Забележка: Типът използване на часовата зона не е налице при създаване на нова кампания. Той е достъпен само при редактиране на съществуваща кампания.
11. Кликнете върху **Напред** , за да завършите екрана и да отворите съветника **за групи** кампании.

Група кампании

Този раздел ви позволява да извършите интеграция с кампанията на партньорския продукт (специфичен за набиране) или с опашката (специфичен за набиране), за да извлечете подробностите.

Избор на група

Изберете тип група кампании от Специална група кампании, Споделен списък и Ускорено набиране.

1. Ако **е избрана Специална група** кампании, изберете **група** от падащото меню.
2. Ако **е избрана кампания Споделен списък** , тя скрива опцията Групиране . Групата на кампанията се определя, когато създадем условие за CSS за конкретната кампания със споделен списък.

   Забележка: Свържете се с Cisco CSM, за да разрешите тази конфигурация.
3. Ако **е избрано Ускорено набиране** , изпълнете стъпките, споменати в Ускорено набиране.

4. Изберете **групата** кампании от падащия списък, за да я свържете с кампанията.
5. Отидете в секцията Стратегия за контакти.

Ускорено набиране

Ускореното набиране е метод за извършване на изходящи повиквания по по-съвместим начин. Той рационализира ефективно процеса на набиране и намалява времето и усилията,

необходими на агентите за извършване на разговори.

Тази функция позволява на автоматичното набиране да набира контакти, които не са PEWC (контакти без съгласие или контакти на клиенти, които не са се съгласили да получават обаждания от автоматизирано набиране). В тази функция е въведена концепция, наречена инициирано от човека набиране с помощта на контролен оператор. Тук контролните оператори получават контакти без съгласие чрез съществуващата рамка за предоставяне на контакти. След това контактите на Control Agent Desktop се щракват от оператора за управление и се доставят на набиращия за набиране.

1. Изберете **групата** за съгласие от падащото меню. Група за съгласие предоставя контакти за съгласие за ADM кампания.
2. Изберете групата без съгласие от падащото меню. Група без съгласие предоставя контакти без съгласие за ADM кампания. Изпълнете следните стъпки, за да наберете контакт.
   a. **Оператор** - Изберете **Оператор** , за да изпълните ръчно набиране. Контролният оператор приема контактите, за да ги достави на набиращия.
   b. **Автоматично** - Изберете **Автоматично** , за да изпълните автоматично набиране. Агентите могат автоматично да набират тези контакти без намесата на контролните оператори.
3. **Група** на щатите- Изберете **групата** на състоянието от падащото меню.

   Забележка: Уверете се, че **опцията за ускорено набиране** е активирана във функциите на държавната правна група под Държавна правна група, за да предоставите контакт.
   a. **Оператор** - Изберете **Оператор** , за да изпълните ръчно набиране. Контролният оператор приема контактите, за да ги достави на набиращия.
   b. **Автоматично** - Изберете **Автоматично** , за да изпълните автоматично набиране. Агентите могат автоматично да набират тези контакти без намесата на контролните оператори.
4. **Тип** справка- Изберете **типа** на справката от **Съгласие** и **Несъгласие.**
   a. **Съгласие** - Системата разглежда контактите в таблицата PEWC и доставя съответстващите контакти на групата за съгласие.
   b. **Несъгласие** - Системата разглежда контактите в таблицата, която не е PEWC, и доставя съответстващите контакти на групата без съгласие.

Стратегия за контакт

Контактната стратегия е пресметнатият подход при изграждането на взаимоотношения с клиентите, за да има ефективно управление на кампанията.

Изберете **стратегия** за връзка за

кампанията. Следните опции са

достъпни:

Проста: Простата стратегия може лесно да се конфигурира и просто преминава от един конфигуриран режим към друг в цикъл. Цикълът се повтаря до завършване на зададения брой цикли. Той изпълнява ограничената си цел в определени видове кампании, които не изискват усъвършенствана методология за обработка на контакти.

Напредване: Разширена стратегия може да бъде конфигурирана и използвана за по-сложни стратегии за повиквания, като повторения на ниво режим, преходни прозорци и различни прозорци за повиквания за режими. Този тип стратегия използва максимума от приложението, за да набере всеки качен контакт.

Прост

По подразбиране **опцията Проста** стратегия за контакт е избрана за кампания.

1. Изберете подходяща стратегия за връзка за тази кампания от падащия списък.

   Забележка: Ако нямате стратегия за контакти, която да се прилага за този контакт, кликнете върху **Създаване на стратегия** за контакт, за да създадете нова стратегия. Вижте **Създаване на стратегия** за контакт за повече информация.

2. **Глобален повторен** опит- Използвайте плъзгача или въведете необходимата стойност в цифровия панел. Тази опция Ви дава възможност да предоставите максималния брой повторни опити за набиране на всеки контакт в кампанията.
3. **Ежедневен повторен** опит- Използвайте плъзгача или въведете необходимата стойност в цифровия панел. Тази опция Ви дава възможност да предоставите максималния брой повторни опити за набиране на всеки контакт в кампанията.
4. **Повторен** опит за цикъл- Използвайте плъзгача или въведете необходимата стойност в цифровия панел. Това е броят на циклите, които стратегията за контакт действа преди затваряне на контакта.
5. Изберете **интервал** за повторен цикъл. Това е интервалът между един цикъл от повторни опити и следващия. Въведете необходимите стойности в съответните полета под **Ден**, **Часове** и **Мин**.

Стратегия за обратно повикване

Забележка: Функцията за обратно повикване не се поддържа в текущата версия. Тази функция е планирана за бъдещо издание.

Стратегията за обратно повикване се използва за пренасрочване на контакти за обратно повикване. Например, когато набиращият се опита да се свърже с клиент в заявено време и опитът е неуспешен, системата прилага правилото за стратегия за обратно повикване.

Има два вида обратни повиквания. **Лично обратно** повикване е, когато обратното повикване се насочва към същия агент, който е обработил първоначалното повикване; **Нормално обратно** повикване е, когато обратното повикване се насочва към всеки наличен агент.

6. Изберете подходяща стратегия за обратно повикване за тази кампания от падащия списък.

   Забележка: Ако нямате стратегия за обратно извикване, която да се прилага за този контакт, кликнете върху **Създаване на стратегия** за обратно повикване, за да създадете нова стратегия. Вижте **Създаване на стратегия** за обратно повикване

за повече информация.

7. **Нулиране на ежедневни и глобални повторни** повторения- TURN превключвателя **ВКЛ** ., ако искате броят на глобалните и ежедневните повторни опити да бъдат нулирани при преместване на контакт в обратно повикване.
8. **Повторен** опит за обратно повикване- Използвайте плъзгача или въведете стойността в цифровия панел. Тази опция Ви дава възможност да предоставите максимален брой повторни опити за обратно обаждане за всеки контакт в кампанията.
9. Изберете бутона за **нулиране** на печатната платка към НЦБ, ако е необходимо.

Забележка: Контакт, маркиран като личен контакт за обратно повикване, може да бъде преобразуван в обикновен контакт за обратно повикване при определени обстоятелства, като например многократно недостигане до посочения агент. За да се избегне изобщо недостигане до контакта, това се преобразува в редовно обратно обаждане за достигане до всеки друг наличен агент.

Наличните опции за **тип** повторни опити са дадени по-долу:

a. **Повторни повторения**: За да конфигурирате броя на опитите, след които личното обратно повикване се превръща в нормално обратно извикване.

b. **Продължителност**: Продължителността в дни, часове и минути, след което личното обратно повикване става нормално обратно повикване, ако набраното повикване не достигне до назначения агент по някаква причина.

10. Използвайте цифровия панел, за да зададете номера **Опити за достигане до агент** - приложението прави брой опити да се свърже с агент, преди да преобразува Лично обратно повикване в нормално обратно повикване.
11. Щракнете върху **Напред** , за да завършите екрана и отидете до съветника за други опции.

Аванс

Изберете **опцията Стратегия за предварителен** контакт за кампанията.

1. Изберете подходяща стратегия за връзка за тази кампания от падащия списък.

   Забележка: Ако нямате стратегия за контакти, която да се прилага за този контакт, кликнете върху Създаване на стратегия за контакт, за да създадете нова стратегия. Вижте **Създаване на стратегия** за контакт за повече информация.

2. **Глобален повторен** опит- Използвайте плъзгача или въведете необходимата стойност в цифровия панел. Тази опция Ви дава възможност да предоставите максималния брой повторни опити за набиране на всеки контакт в кампанията.
3. **Ежедневен повторен** опит- Използвайте плъзгача или въведете необходимата стойност в цифровия панел. Тази опция Ви дава възможност да предоставите максималния брой повторни опити за набиране на всеки контакт в кампанията.
4. **Затворете Daily Retries** - TURN превключвателя **ON** , за да затворите контакта, след като бъде достигнат дневният лимит за повторни опити.
5. **Преходен прозорец** - TURN включване **, за** да приложите тази функция към кампанията. Прозорецът за преход предлага възможност за ограничаване на броя на опитите за всеки режим в рамките на определен праг на продължителност.
6. **Продължителност на прехода дни** - Използвайте плъзгача или въведете необходимата стойност в панела с числа, за да следите броя на опитите.
7. **Опити** за преход- Използвайте плъзгача или въведете необходимата стойност в цифровия панел, за да изберете опитите за преход.

Подробности за кампанията

След като създадете кампания, трябва да я редактирате и да актуализирате следните подробности в **Подробности** за кампаниятаTab.

Опции за конфигуриране

Тази секция Ви дава възможност да извършвате конфигурации по отношение на кампанията.

- **Chaining**: Активирайте тази опция, за да активирате контактите на текущата кампания да бъдат свързвани (свързвани) с други кампании.
- **Блокиране на област/пощенски код**: TURN този превключвател ON, за да предотврати набирането на контакти от блокирани зони/пощенски кодове по време на определената им блокирана продължителност.
- **DNC**: TURN включите DNC, за да активирате DNC скрининг за контакти в тази кампания. Списъкът "Не се обаждай" (DNC) гарантира съответствието, като предотвратява нежелани обаждания или съобщения до телефонни номера, маркирани като DNC в рамките на организацията. Национален Не се обаждай
- **NDNC**: Активирайте този превключвател, за да активирате NDNC скрининг за контакти в кампанията. National Do Not Call (NDNC) е регистър на национално ниво, който гарантира спазването на телекомуникационните разпоредби, които забраняват нежелани обаждания или съобщения до номера, посочени като NDNC.
- **Съдебен представител**: TURN Съдебният представител се включва, за да активира проверките за съответствие по време на качване на данни. Тази възможност гарантира спазване на законодателството при качване и управление на контакти.
- **Скрипт** за предварително повикване: Активирайте превключвателя Скрипт за предварително повикване, за да стартирате скрипт преди всяко повикване. Този скрипт може да се интегрира с външни приложения или бази данни за вземане на окончателни решения за набиране. Опциите включват:
    - Библиотека: Изберете скрипт от библиотеката със скриптове.
    - VBScript: Изпълнете скрипт, написан по поръчка.
- **Скрипт** след повикване: Активирайте превключвателя Скрипт след повикване, за да изпълните скрипт след всяко повикване. Това може да се използва за различни цели, като валидиране на резултатите от обажданията, персонализиране на поведението при пренасрочване или интегриране със системи на трети страни (като актуализиране на състоянието на CRM обаждането). Опцията включва:
    - **Преди пренасрочване**: Изпълнява се преди пренасрочване на контакт, позволявайки на персонализираната логика да влияе върху параметрите за пренасрочване.
    - **След пренасрочване**: Изпълнява се след пренасрочване, позволявайки по-нататъшно персонализиране на стратегията или актуализиране на външни платформи.
    - **И двете**: Изпълнява както преди, така и след пренасрочване.
- **CPT**: TURN включи CPT, за да активира проверките за предпочитаното от клиента време по време на качване на данни въз основа на избрани параметри.
    - Активирайте CPT както на страниците на кампанията, така и на страниците на щатския закон.
    - Изберете Стойност на режима или Уникален идентификатор от падащия списък.

- Уникалните идентификатори се създават в Глобални бизнес параметри.

Зелена зона и щатски закон

Зелената зона е функция, която гарантира, че контактите се доставят САМО въз основа на възможни часови зони и държавни правила, извлечени от регионалните кодове и пощенските кодове на всички режими за контакта. Имайте предвид, че ако контактът ви има три режима, приложението проверява дали и трите режима на контакта могат да се набират, преди да го достави на набирача.

Когато превключвателят е активиран, подобрената зелена зона отчита всички числа и пощенски кодове, качени за изчисляване на зелена зона. Ако се качат 10 номера, тогава ще бъдат определени 20 часови зони за регионалния и пощенския код на всеки телефонен номер. Ако са активирани 2 пощенски кода на ниво контакт (основен и вторичен пощенски код), това добавя още 2 часови зони, което прави общо 22 часови зони за проверка. Приложението проверява всички тези часови зони и определя контакта само когато всички 22 часови зони имат допустим прозорец за повикване.

По същия начин, ако щатският закон бъде активиран, ще бъдат идентифицирани 22 щата, свързани с тези часови зони. Функцията Enhanced Greenzone валидира началния и крайния час на всички 22 състояния, обединява съответствието и доставя контакта в пресичащия се разрешен прозорец за повикване.

Забележка: Свържете се с Cisco CSM, за да разрешите тази конфигурация.

Забележка: Когато контактите се провалят в Greenzone, неуспешните контакти се пренасрочват отново.

Активиране на Greenzone

По подразбиране Greenzone е активирана и опцията Кампания се избира автоматично. Greenzone не може да бъде деактивирана.

- **Часова зона** на кампанията– TURN това, за да приложите часовата зона на кампанията. Представлява часовата зона, конфигурирана на ниво кампания. Контактите се потвърждават спрямо тази часова зона, за да се гарантира спазването на правилата за набиране за конкретната кампания.
- **Качена зона** – TURN това, за да приложите качената зона. Отнася се за часовата зона, качена за контакта във файла с данни. Тази зона действа като ориентир за гарантиране, че контактът може да се набира през разрешените часове.
- **Държава** – TURN това, за да приложите това. Показва състоянието, свързано с контакта. Прилагат се специфични за държавата разпоредби за набиране, като часове за повикване и празници.
- **Пощенски код** – TURN това, за да приложите това. Основният пощенски код на контакта се използва за извличане на съответстващата часова зона и проверка за специфични за пощенския стълб ограничения за набиране.
- **Допълнителен пощенски код** – TURN това, за да приложите това. Всички допълнителни пощенски кодове, свързани с контакта. Те се проверяват за съответствие с часовата зона, осигурявайки гъвкавост за контакти с няколко свързани

места. Това може да се активира само ако пощенският код е активиран.

- **Регионален код** – TURN това, за да приложите това. Отнася се за регионалния код, свързан с телефонния номер на контакта. Той помага да се определи часовата зона и държавните разпоредби за набиране.

- **Текущ режим** – TURN това, за да приложите текущия режим. Показва режима (като SMS, имейл, глас), който в момента се оценява за контакта. Приложението гарантира, че този режим може да се набира въз основа на правилата.
- **Всички режими** – TURN това, за да проверите възможността за набиране на всички налични режими. Ако всички режими отговарят на часовата зона и държавните правила, контактът се доставя на набиращия.

- **Пощенски код** на режим– TURN това включено, за да приложите режим Zip. Отнася се за пощенския код, получен специално за режим (като имейл или SMS). Той осигурява съответствието на контакта със специфичния режим.
  - **Текущ режим** – TURN това включено, за да приложите текущия режим. Показва режима (като SMS, имейл, глас), който в момента се оценява за контакта. Приложението гарантира, че този режим може да се набира въз основа на правилата.
  - **Всички режими** – TURN това, за да проверите възможността за набиране на всички налични режими. Ако всички режими отговарят на часовата зона и държавните правила, контактът се доставя на набиращия.

Държавно право

Контактите могат да принадлежат към множество часови зони въз основа на регионален код, пощенски код, допълнителен пощенски код и пощенски код на ниво режим, в зависимост от конфигурираните състояния. Може да се наложи да се провери за безопасно време за набиране по множество параметри, включително допустимите времена за набиране на ниво щат. Активирането на дупета на Greenzone на ниво кампания гарантира, че приложението проверява всички тези параметри, преди да достави контакта за набиране.

Щатските закони регулират работата на контактния център и могат да бъдат конфигурирани на ниво приложение да се прилагат за специални кампании. За да активирате спазването на държавното законодателство:

- Активирайте спазването на **държавния закон** на ниво кампания, за да сте сигурни, че всички параметри са проверени, преди да предоставите контакт за набиране.
- Изберете **Държавната правна група** от падащото меню, за да приложите правилата за спазване на държавното законодателство към вашата камера. Държавната правна група позволява на администратора да определи отделния щат и връзката му с пощенски код и/или регионален код и накрая да групира тези щати заедно като **държавна правна група** с дефиницията за време и празници. Когато приложението определи повече от един щат въз основа на пощенския и регионалния код, се прилага приоритетът, зададен в **System > State Law Group** . Вижте **Държавна правна група**.
- **Състояние**: Съответствието се налага въз основа на състоянието, конфигурирано в наборите от приложения за цялата система. Това прилага допустимите времена за набиране на ниво щат към кампанията.
- **Пощенски код**: Съответствието се налага въз основа на пощенския код, конфигуриран в системата.
- **Допълнителен пощенски код**: Гарантира съответствие, като проверява всички

допълнителни пощенски кодове, свързани с контакта, за спазване на часовата зона и държавното законодателство.

- **Регионален код**: Съответствието се основава на регионалния код, конфигуриран в системата. Прилагат се щатските закони, свързани с регионалния код.

- **Текущ режим:** Проверява съответствието за текущия режим (като SMS, имейл, глас), който се оценява, за да се увери, че се придържа към държавните правила.
- **Всички режими**: Проверява дали всички налични режими отговарят на часовата зона и държавните разпоредби, преди да предаде контакта на набиращия.

- **Пощенски код** на режима: Гарантира съответствие въз основа на пощенския код, специфичен за режима.
  - **Текущ режим**: Проверява съответствието за текущия режим, който се оценява, за да се увери, че се придържа към държавните правила.
  - **Всички режими**: Проверява дали всички налични режими отговарят на часовата зона и държавните разпоредби, преди да предаде контакта на набиращия.
- Кликнете върху **Запазване**. Продължете да конфигурирате различните изисквания за новосъздадената кампания.

Конфигуриране на кампания

След като създадете кампанията, има различни други аспекти, които трябва да конфигурирате, за да може кампанията да работи както искате. Този раздел се занимава с конфигурирането на следните елементи:

1. Подробности за кампанията
2. Настройки на канала
3. Бизнес параметри
4. AI конфигурация

   Забележка: Свържете се с Cisco CSM, за да разрешите тази конфигурация.
5. CSS
6. Верижното
7. Списъци с контакти
8. Управление на контакти
9. График
10. IVR Редактор на шаблони

    Забележка: Понастоящем тази функция не се поддържа в Webex Contact Center.
11. Редактор на имейл шаблони

    Забележка: Понастоящем тази функция не се поддържа в Webex Contact Center.
12. SMS Редактор на шаблони

    Забележка: Понастоящем тази функция не се поддържа в Webex Contact Center.

13. Друга конфигурация
14. Настройки на набиране

Всяка от горните опции на менюто може да бъде поставена **като бърза връзка** на страницата application **Home** . Щракнете върху необходимия **линк** и страницата вече е достъпна за преглед/редактиране с едно щракване директно от страницата на приложението Home.

Настройки на канала

Изпълнете следните стъпки:

1. Изберете **имейл сървър** за кампанията.
2. Задайте праг за имейли в полето **Време за изчакване** на имейла. Този праг определя максимално допустимото време за системата за обработка и изпращане на имейли. Обхватът е от 1 до 2400 часа.
3. Ако това е SMS кампания, изберете **SMS сървър** за кампанията. Обхватът е от 1 до 1440 минути.
4. Задайте праг за SMS в полето **SMS Време за изчакване** . Това поле определя максималния брой SMS съобщения или скоростта, с която те могат да бъдат изпратени в рамките на определен период.
5. Изберете основния **кратък код** от списъка надолу. Това е основният кратък код, използван за изпращане на SMS /email в кампанията.

   Забележка: За кампания, конфигурирана със сървър SMS, **основният кратък код** и **типът текст SMS**
   полетата са задължителни.
6. Изберете вторичния **кратък код** от списъка надолу. Това е вторичният кратък код, използван за изпращане на SMS /email в кампанията.

   Забележка: За кампания, конфигурирана със сървър SMS, **основният кратък код** и **типът текст SMS**
   полетата са задължителни.
7. Изберете **SMS Timeout Disposition** от падащия списък. Той определя резултата SMS за контакт, когато времето за контакт изтече. Стойността по подразбиране е Успех.
8. Изберете **SMS Тип** текст от падащия списък като Динамичен, Статичен, Двупосочен. Той посочва типа SMS, конфигуриран за кампанията. Това е задължително поле, когато SMS сървър е съпоставен с кампанията.
   a. **Динамичен**: Позволява използването на персонализирано или променливо съдържание в рамките на SMS, като например вмъкване на специфична за клиента информация като имена, данни за акаунта или статуси на поръчките.
   b. **Статично**: Изпраща еднакво съобщение до всички получатели без никакво персонализиране. Това е подходящо за общи известия, сигнали или промоционални съобщения.
   c. **Двупосочна**: Позволява двупосочна комуникация, позволявайки на получателите да отговорят на SMS.
9. За да ангажирате чат бот за 2-посочна SMS комуникация, изберете такъв от падащия

списък ChatBot акаунт.

10. Изберете ръководството **за** обаждания от падащия списък, съответстващ на кампанията.
11. Въведете **префикс** , за да добавите конкретен низ в началото на качената информация за контакт.

12. Въведете **суфикс** , за да добавите низ в края на информацията за контакт, преди да бъде изпратена до набирателя.

Забележка: В настройките на канала Tab, SMS и имейл не се поддържат в момента.

Бизнес параметри

Бизнес параметърът е специфична за бизнеса информация, която може да се използва за различни цели. Някои приложения са:

1. Свържете данни с контакти по време на качването.
2. Определете персонализирани условия за CSS, за да дефинирате стратегия за набиране за приоритизиране на контакт.
3. Направете заявка за контактите въз основа на тези параметри и ги управлявайте във **функцията Управление на контакти** .
4. Попълнете тези параметри на Agent Desktop като изскачане на екрана по време на разговор.

Можете да създадете общо 25 бизнес параметъра. Тези 25 включват всички параметри, които използвате от който и да е дайлер. Например, ако използвате 4 персонализирани полета в правилото за импортиране на набирач, можете да създадете допълнителни 21 бизнес параметъра.

Забележка: По подразбиране всички полета, дефинирани в таблицата с правила за импортиране, се създават под бизнес параметри.

Създаване на бизнес параметър

1. Щракнете върху **Добавяне** , за да добавите бизнес параметър.
2. Изберете име **на** бизнес параметър от падащото меню. Той изброява параметрите, конфигурирани в Глобални бизнес параметри. За да добавите нов параметър, вижте Глобални бизнес параметри.
3. От падащия списък Тип данни изберете **Тип** данни за този бизнес параметър. Наличните опции са:
   a. **Число**, за числови данни.
   b. **Float**, за числа с десетични стойности.
   c. **DateTime** — за стойности, които представляват дата и час. Ако изберете този тип данни, изберете желания формат на датата в полето **Формат** .
   d. **Низ**, за буквено-цифрови данни, които включват всеки знак.
4. TURN включете **Големи данни** , за да дефинирате този бизнес параметър като групово поле. Бизнес параметрите, дефинирани като групови полета, нямат ограничение за дължината на полето за данни, които влизат като параметър за заетост.
5. Въведете броя на знаците, разрешени за данни, в колоната **Дължина** на знака.

6. TURN **Изглед** на агента се включва , за да покаже тези бизнес параметри на агентите на техния работен плот.

   Забележка: Понастоящем тази функция не се поддържа в Webex Contact Center.

7. TURN **Включен превключвателят Изглед/Редактиране** на агента, за да позволи на агентите да редактират.

   Забележка: Понастоящем тази функция не се поддържа в Webex Contact Center.

8. TURN **DNC** да **се включи**, ако е необходимо. Това позволява на приложението да определи, че обаждане за контакт въз основа на тази бизнес област е подчинено на правилата "Не контактувай" (DNC).

9. Изберете **поле "Главен** клиент" от падащото меню, което е подходящо за името на бизнес параметъра.

   Забележка: Полето **"Главен** клиент" е активирано само когато поне някой от P2P и BTTC превключвателите е включен в секцията "Опции за конфигуриране" на страницата "Конфигуриране на кампанията". Вижте Конфигуриране на кампания за повече информация.

10. Щракнете върху **Запиши** , за да завършите създаването на бизнес поле, или щракнете върху **Отказ** , за да се върнете, без да се запази информация.

    Забележка: Приложението не индексира данните на бизнес полетата, тъй като използването на 26-те бизнес полета (включително уникалния идентификатор) зависи от клиента и не е еднакво за всички клиенти. Препоръчваме на потребителите да се възползват от поддръжката за създаване на допълнителни индекси въз основа на бизнес изискванията.

11. Броят на създадените бизнес полета и наличният брой се показват в горния десен ъгъл на мрежата.

12. Можете също така да създадете уникален идентификатор. В идеалния случай може да има идентични бизнес области в различни компании, които може да се наложи да бъдат групирани за различни цели.

13. Например "Идентификационен номер на клиента" може да бъде бизнес поле в кампаниите, за които е необходимо групиране в отчетите. Идентификационният номер на клиента обаче може да бъде първото бизнес поле в кампания А; шести в кампания Б; и десето място в кампания С - това прави групирането предизвикателна задача. Вместо това можете да създадете това бизнес поле като поле за уникален идентификатор и да групирате данни от полето за уникален идентификатор. Изпълнете стъпките, изброени по-долу, за да създадете уникален идентификатор.

14. Кликнете върху бутона Добавяне **на уникален идентификатор** , за да добавите уникален идентификатор.

15. Въведете необходимите данни и щракнете върху **Запазване**.

    Забележка: Приложението не индексира данните на бизнес полетата, тъй като използването на 26-те бизнес полета (включително уникалния идентификатор) зависи от клиента и не е еднакво за всички потребители. Препоръчваме на потребителите да се възползват от поддръжката за създаване на допълнителни индекси въз основа на бизнес изискванията.

Поле на кампанията

Полетата на кампанията са статични полета, които могат да се използват за функцията BTTC (вижте AI конфигурация). Приложението позволява да зададете пет полета на кампанията. Отидете в **секцията Полета** на кампанията.

Изпълнете следните стъпки, за да зададете полетата на кампанията.

1. Отворете полето КампанияTab в модула Бизнес **параметър** .
2. Въведете името на параметъра Поле на кампанията в полето **Ключ** .
3. Въведете съответната стойност в полето **Стойност** .
4. Щракнете върху **бутона Запазване** , за да запазите подробностите.
5. Щракнете върху **бутона Отказ** , за да отмените подробностите.
6. Щракнете върху **бутона Изтриване** , за да изтриете подробностите.

AI конфигурация

Забележка: Свържете се с Cisco CSM, за да разрешите тази конфигурация.

Функцията за конфигуриране на AI позволява на администраторите да използват вграден изкуствен интелект, за да правят прогнози въз основа на исторически данни. Наличието на исторически данни води до по-точни прогнози.

Забележка: За да проверите дали имате лиценз, можете да щракнете върху модула **Лиценз** и да проверите дали **RPCO (Right Party Connect Optimizer)** показва активиран, в противен случай AI Configuration Tab е деактивиран.

Модулът **за конфигуриране** на изкуствен интелект позволява достъп до следните функции за прогнозен изкуствен интелект.

Най-доброто време за контакт

Best Time to Contact е модел с изкуствен интелект, който помага да се намалят повторните опити за обаждания и да се максимизират успешните връзки за повиквания чрез:

1. Прогнозиране на най-добрия времеви интервал, през който може да се свърже с клиент за деня.
2. Препоръчване на правилния телефонен номер, който да се използва

по време на най-добрия времеви интервал. Изпълнете следните стъпки:

- TURN **ON превключвателя за най-добро време за контакт** , за да активирате най-доброто време за обаждане за контактите.
- Използвайте плъзгача или посочете стойност за **Праг** на контакт. Това поле е активно само ако превключвателят Най-добро време за контакт е зададен на Вкл.
- Кликнете върху **Запазване**.

Изкуственият интелект в приложението определя вероятността за успешно постигане на правилния контакт. Тази вероятност се изразява в проценти. Колкото по-висок е процентът, толкова по-добри са шансовете за успешно свързване.

Контактите от списъка с потенциални клиенти са подредени в низходящ ред на процента на успеваемост. Приложението избира контакти, които са присвоени с вероятността за успех като избрана или по-висока.

Например, ако администраторът избере 60% като гранична прагова стойност, първо се набират контактите, които имат процент на вероятност от 60% или по-висок. Набирането се извършва в низходящ ред на процента на вероятност в планираното време.

Стратегия за подбор на контакт

Стратегията за избор на контакти (CSS) определя как приоритизирате контактите си за набиране в кампания. Например може да имате три категории притежатели на кредитни карти в кампанията си: платинена, златна и сребърна. Чрез конфигуриране на CSS можете да гарантирате, че вашето приложение изпраща определен процент или брой контакти Platinum и/или златни и сребърни контакти въз основа на приоритета.

Отидете на **CSS** и се появява екранът **Стратегия** за избор на контакт.

Създаване на нова CSS група

Изпълнете следните стъпки, за да създадете нова **група за** стратегия за избор на контакти:

1. Въведете ново **име** на CSS група.
2. Въведете име **на**условие. Това е задължително поле. Не можете да използвате специални знаци в името, с изключение на долна черта, тире и съответно на (_, -и @) в името на условието.
3. Изберете целевата **група** от падащия списък.
4. Можете да създадете условия с помощта на опцията **Условия** за изграждане или**Условия** за запис. Активирайте необходимия превключвател въз основа на вашите предпочитания.
5. Отидете в секцията **Условия** на CSS.

Създаване на CSS условие - условия за изграждане

Щракнете върху бутона Добавяне **на нов** , за да добавите ново CSS условие. Попълнете следните полета:

1. Въведете ново **име** на CSS група.
2. TURN включване **на Advanced Builder** , ако искате да изградите разширено **CSS условие.**

   Забележка: Разширеният конструктор изисква щателно състояние за ръчно изграждане на вложени условия. Всяко неправилно поставяне на скоби може да доведе до избор на CSS условие за избор на грешни и непредвидени контакти за доставка до дайлера. От друга страна, ако превключвателят Advanced Builder е ИЗКЛЮЧЕН, можете да добавяте условия в групи, с предварително избрани и/или условия.
3. Екранът **на Advanced Builder** се показва, както следва:
   a. Въведете отворена скоба - (- в първата клетка.
   b. От падащия списък Системни **полета / Бизнес полета** изберете подходящ елемент. За да научите повече, щракнете тук.

c. Изберете оператор за сравнение от опциите, изброени по-долу- това е условието, на което полето трябва да отговаря, за да бъде избран контакт. Наличните параметри са:

   i. е точно равно на
   ii. е по-малко от
   iii. е по-малко или равно на
   iv. е по-голям от
   v. е по-голямо или равно на
   vi. не е равно на
   vii. Като
   viii. в
   ix. Не е в
   x. Не е като

d. Въведете стойност, на която това условие трябва да отговаря, за да бъде избран контактът за доставка.

e. Затворете скобата.

4. Щракнете върху бутона Добавяне , за да добавите друго условие. Следват CSS условия по подразбиране:
   a. Обаждания с приоритет за контакт - Стари контакти
   b. Обаждания с приоритет за контакт - Стари контакти
   c. Специфични моменти
5. Изпълнете **стъпки от 4** до **9**. Добавете толкова условия, които може да са ви необходими за вашия CSS.
6. След като приключите с условията, щракнете върху **Запиши** , за да завършите
7. Ако не използвате Advanced Builder, използвайте простия конструктор, както е показано на екрана по-долу:
8. От падащия списък Системни **полета / Бизнес полета** изберете подходящ елемент. Вижте стъпка 5 за повече подробности.

   Забележка: Ако изберете ИД на списъка със системни полета или ИД на глобален списък, изскачащ прозорец ви позволява да изберете подходящия списък от наличните списъци.
9. Изберете опция за сравнение - това е условието, на което полето трябва да отговаря, за да бъде избран контакт. Някои параметри за сравнение на вашето състояние могат да бъдат > (по-голямо от), < (по-малко от), = (равно) и т.н.
10. Въведете стойност, на която това условие трябва да отговаря, за да бъде избран контактът за доставка.
11. Затворете скобата.

12. Щракнете върху бутона Добавяне , за да добавите друго условие.
13. В новия ред изберете **И** или **ИЛИ** от падащия списък за решение.
14. Можете да продължите да добавяте още такива групи условия. Щракнете върху **Запиши** , когато сте готови.

15. Ако искате да добавите още групи, изберете бутона Добавяне от бутоните Групово **действие** .
16. Повторете **стъпки от 12** до **17**.
17. Отидете в секцията **Поръчка по** .

    Области:

Полета	Описание
Макс. повторни опити	Това е текущата добавена стойност за максималния брой повторни опити, които могат да бъдат направени за набиране на всеки контакт в кампанията.
Ежедневни повторни опити	Това е текущата добавена стойност за максималния брой повторни опити, които могат да бъдат направени за набиране на всеки контакт за ден за тази кампания.
Повторни опити за цикъл	Това е текущата увеличена стойност за максималния брой повторни опити, които могат да бъдат направени в цикъл на набиране. Цикълът е набор от опити за набиране, веднъж до всички режими, с които се качва контакт. Например, контакт се качва с три режима - Home, Служебен и Мобилен номер. Цикълът на набиране завършва, когато приложението набере всички тези режими (в конфигурирания ред) веднъж всеки.
Повторни опити по имейл	Това е текущата добавена стойност за броя на повторните опити, разрешени за доставяне на контакти за имейл кампании. **Забележка**: Понастоящем тази функция не се поддържа в Webex Contact Center.
SMS Повторни опити	Това е текущата добавена стойност за броя на повторните опити, разрешени за доставяне на контакти за кампании SMS. **Забележка**: Понастоящем тази функция не се поддържа в Webex Contact Center.
Последен достъп	Контактите с конфигурираната дата и час на последния достъп да бъдат доставени като част от този CSS.
Приоритет	Приоритетът, присвоен на контактите, който трябва да бъде отчетен при доставката съгласно този CSS.
Резултат от потенциален клиент	Резултатът от потенциален клиент, който трябва да се вземе предвид за предоставяне на контакти, е съгласно този CSS. Резултатът на потенциалните клиенти помага при идентифицирането на най-потенциалния клиент, с когото да се свържем от дадена кампания. Този резултат може да бъде зададен и в момента на качване или приключване, докато се определя резултатът от бизнеса/телефонията.
CallStartTimeTime	Това е началният час на разговора, зададен от преназначителя. Обажданията, които попадат в началния час, посочен в това условие, се избират за доставка.
Време за	Това е крайният час на повикването, зададен от пренасрочителя. Повикванията, които попадат в крайното време, посочено в това

окончане на повикване	условие, се избират за доставка.
Списък	ИД на списъка, към който принадлежи контактът. Доставят се контакти, принадлежащи към ListID в това CSS условие.
Тип повикване	Типът на повикването.
ПоследенРезултат	Последният резултат, зададен за този контакт. Доставят се контакти с избрания Last Out- come.

Глобален ListID	ИД на глобалния списък, към който принадлежи този контакт. Доставят се контакти, принадлежащи към Global ListID в това CSS условие.
Потребителско име	Това идентификационният номер на агента, маркиран към контакта. Обажданията се доставят до дайлера и се закърпват до агента, посочен в това поле.
Телефонен номер	Телефонният номер на контакта, който трябва да достави съгласно този CSS.
Име на зона	Името на часовата зона, към която принадлежи контактът.

Създаване на CSS условие - Условия за запис

1. Можете също да използвате опцията **Условия** за запис, вместо да използвате Просто или Разширен конструктор на условия.
2. За да започнете да пишете CSS условията, активирайте превключвателя **Условия** за запис. Обърнете внимание на следното, преди да изберете опцията Условия за запис:
   a. Приложението валидира само синтаксиса - не ви позволява да запазвате условия с грешен синтаксис.
   b. Приложението не валидира никакви полета. Ако синтаксисът е валиден и заявката не връща никакви резултати, проверете и прецизирайте/пренапишете заявката.
3. Започнете състоянието си, като отворите кърдава скоба ({). Приложението изскача три елемента
   a. Системни полета
   b. Бизнес параметри
   c. Израз За повече информация вижте Конструктор на изрази.
4. Всички системни полета, изброени в точка 5 в секция Създаване на CSS условие - Условия за изграждане, са достъпни за избор. Следните полета са допълнително достъпни за условията за запис:
   a. **ContactID-** ИД на контакта, генериран от приложението.
   b. **CallStartDate** - Това е началната дата на разговора, зададена от преназначителя. Обажданията, които попадат в началната дата, посочена в това условие, се избират за доставка.
   c. **CallEndDate** - Това е крайната дата на повикването, зададена от пренасрочителя. Обажданията, които попадат в крайната дата, посочена в това условие, се избират за доставка.
   d. **Държава** - Географското състояние на контакта.
   e. **Пощенски код** - Пощенският код, към който принадлежи контактът.
   f. **Регионален** код- Регионалният код, към който принадлежи контактът.
   g. **CreatedTime** - Датата и часът, в които контактът е добавен/пренасрочен.

Контактите с това създадено време се избират за доставка, ако това е част от условието.

h. **Вторичен пощенски код** - Вторичният пощенски код на контакта, ако е нанесен.

5. Щракнете върху **Запиши** , за да запишете заявката.

Забележка: Можете да използвате **бутона Заявка** от панела Действия, за да прочетете условието, което сте създали с помощта на функцията Условия за запис. Не можете обаче да редактирате заявката. За да редактирате заявка, използвайте бутона Редактиране в панела Действия.

Поръчай по

1. Секцията **Поръчай по** определя реда, в който искате съвпадащите контакти за зададените условия да бъдат доставени на дайлера - възходящ или низходящ. Разделът **Поръчай по** екрана е показан по-долу.
2. От падащия списък Системни **полета / Бизнес поле**изберете подходящ елемент. За да научите повече, щракнете тук.
3. От падащия списък Сортиране изберете **Asc** или **Desc** съответно за сортиране във възходящ или низходящ ред.
4. За да добавите още поръчки за сортиране, щракнете върху бутона Добавяне .
5. Когато приключите с поръчките за сортиране, щракнете върху **Запазване** , за да изпълните условията на CSS. Запазеното състояние е посочено под Системни условия.
6. Щракнете върху **бутона Save & Flush** , за да запазите промените и да изчистите (затворите) всички контакти на набирателя и да отворите отново тези в приложението.

   Забележка: Можете да пропуснете създаването на условия и да изберете всяко CSS условие по подразбиране.
7. Запазеното състояние е посочено под Системни условия. Използвайте **бутона CSS Условие Действие** , за да извършите следните действия:
   a. **Редактирайте** CSS условието. Когато редактирате CSS условие, екранът е подобен на Създаване на нова CSS група. Направете необходимите промени и щракнете върху **Запазване** , за да завършите редактирането.
   b. **Изтрийте** CSS условието. Щракнете върху OK в изскачащия прозорец за потвърждение, за да изтриете.
   c. **Показване на контакти** , съответстващи на CSS условието.
8. Показват се контактите.
9. След като се покажат контактите, съответстващи на CSS условието, изберете конкретни контакти или използвайте една от следните опции:
   a. Поставете отметка в квадратчето Избери **всички** , за да изберете контактите, попълнени на страницата.
   b. Поставете отметка в квадратчето Глобален **избор** , за да изберете всички контакти на страниците.
10. Щракнете върху **бутона Действия** . Извършете една от следните операции върху избраните контакти:

a. Изберете **Преразглеждане на времето** за пренасрочване, за да пренасрочите контакта за по-късна дата и/или час. Специфицирайте началния и **крайния час** , за да пренасрочите контакта в този прозорец. Щракнете върху **Пренасрочване на контакти** , за да завършите действието.

b. Изберете **Нулиране като нов контакт** - това действие нулира контакта като нов контакт. Щракнете върху **Възстановяване на контакти** , за да завършите действието.

c. Изберете **Повторно отваряне на контакти** , за да отворите отново контакта за набиране. Щракнете върху **Пренасрочване на контакти** , за да изпълните действието.

Забележка: Ако поставите отметка в квадратчето **Отмяна на стойностите на бизнес полето, актуализирани от агенти** , приложението отхвърля актуализациите на стойностите на бизнес полета, ако има такива, направени от агентите по време на техните взаимодействия, и приложението се връща към стойностите на бизнес полето по време на качването на контакта.

Например контакт А се качва със стойности на бизнес полето за мобилен номер и ИД на клиента (123456). По време на взаимодействието с агента клиентът иска промяна на мобилния номер и идентификатора на клиента (на 345678) и агентът актуализира стойностите. В момента на повторното отваряне на този контакт, като използвате условията на CSS, имате възможност да се върнете към първоначалния мобилен номер и ИД на клиента (123456), като поставите отметка в това квадратче.

Забележка: Тази опция не е приложима за Блокиране на контакти и Затваряне на контакти.
1. Изберете **Блокиране на контакти** , за да предотвратите набирането на избраните контакти, като промените състоянието на контакта на Блокиран.
2. Изберете Затваряне на контакти, за да затворите избраните контакти

Системни условия

Има пет системни CSS условия, които могат да бъдат приложени към кампания, освен всички условия, които сте създали. Общ преглед на модела на набиране за тези пет CSS условия по подразбиране:

1. **Обаждания с приоритет за контакт - Нови контакти**: Това са контакти, които приложението не е доставило на набирача Cisco CCE от последното качване до най-старото качване. На практика това са Fresh Contacts без нито един опит за набиране.
2. **Обаждания с приоритет за контакт - стари контакти**: Това са контакти, които не са доставени на Cisco CCE набиране от стари качвания.
3. **Конкретен момент:** Контакти, които сте пренасрочили, за да бъдат набрани в определен момент.
4. **Конкретен агент**: Контакти, които са маркирани, за да бъдат набрани, за да се свържат с конкретен агент. Това е известно още като Account Executive Mapping (AEM).

   Забележка: В момента тази функция не се поддържа в *Webex Contact Center*.
5. **Конкретен агент с конкретен момент**: Маркирани контакти, които са били пренасрочени, за да бъдат набрани, за да се свържат с конкретен агент в определен момент.

Забележка: В момента тази функция не се поддържа в *Webex Contact Center*.

Всички допълнителни създадени CSS условия са изброени под Системните условия. Вижте Създаване на CSS условие - Изграждане на условия и подреждане по за подробности относно създаването на допълнителни CSS условия.

Копиране на CSS условия

Можете също така да копирате съществуващи CSS условия - както групи условия, така и индивидуални CSS условия.

1. **Копиране на CSS група** - Щракнете върху **бутона Копиране** в екрана CSS група вляво.
   a. Въведете име за клонираната **CSS група** и щракнете върху **Запазване** , за да завършите.
2. **Копиране на CSS** условие- Щракнете върху **бутона Копиране** в екрана на секцията с условия на CSS вдясно. Появява се страницата с условието с необходимите подробности.
   a. Въведете име за клонираното CSS условие.
   b. Ако са необходими промени, следвайте стъпките, изброени в следващите раздели, и направете промените: Създаване на CSS условие - Условия за изграждане, Подреждане по и Системни условия.
3. Кликнете върху **Запазване** , когато приключите.

Верижното

Веригата на кампании е функция, с помощта на която контактите могат да бъдат свързани от една кампания към друга кампания по време на изпълнение. По време на изпълнение, въз основа на диспозиции на агенти, се случва процесът на верижно свързване. Потребителите могат да конфигурират различни целеви кампании за различни резултати в изходната кампания.

Верижното свързване може да се постигне по един от следните методи:

Преместване - Контактът е свързан с целевата кампания, когато се затваря в изходната кампания. Когато контактът е затворен след постигане на конфигурираните глобални повторни опити и конфигурацията на веригата за този резултат съвпада, контактът се свързва чрез типа преместване към целевата кампания. Това вече е нов контакт в целевата кампания.

Копиране - Контактът е свързан към целевата кампания всеки път, когато бъде получен конфигурираният от веригата резултат за обаждането. Когато агент зададе резултат и този резултат съвпада с конфигурацията на веригата, контактът се свързва с целевата кампания при първия опит. Ако има повече повторни повторения, кампанията източник отново набира контакта. Това може да доведе до това, че агентът задава същия резултат втори път - контактът отново се свързва с целевата кампания. Това продължава, докато изходната кампания не свърши повторенията.

Забележка: В целевата кампания няма валидиране за дублиращи се контакти. В случай, че контакт получи конфигурирания резултат няколко пъти, той се свързва няколко пъти в целевата кампания.

Конфигурирайте правилата за верижно свързване в приложението, за да могат контактите да бъдат свързани от една кампания в друга.

Картиране

1. В полето **Име** въведете **Име** на съпоставяне за тази конфигурация на веригата.
2. От **падащия списък Целева кампания** изберете някоя от тях, за да свържете контакти от нея.

3. **Режимите** , съпоставени с целевата кампания, се показват в полето **Целеви режими** . За всеки от тези режими режимите на изходната кампания са показани в падащия списък. Изберете режим от кампанията източник, който да съпоставите с режим в целевата кампания.

4. Целевите **бизнес полета** показват **всички бизнес полета** , картографирани в целевата **кампания**; **полетата за изходен бизнес** са показани в падащ списък. Съпоставете всяко **целево бизнес поле** с едно **бизнес поле източник**.

Забележка: Ако режимите и бизнес полетата са общи както в кампаниите източник, така и в целевите кампании, полетата се попълват автоматично.

5. TURN **Нови контакти** се включват , ако искате контактът да бъде маркиран като нов в целевата кампания. Избирането на това означава, че контактът се изпраща незабавно до набирателя. (ИЛИ)

6. Ако "Нови контакти" е **ИЗКЛЮЧЕНО**, то се третира като контакт, който трябва да бъде пренасрочен в целевата кампания.

7. Попълнете полето Пренасрочване **след** , като изберете **Дни**, **Часове** и **Минути** от цифровия панел. Това е времето, в което контактът се набира следващият, в целевата кампания, след успешна верига на кампанията.

8. TURN **Запазване на глобалните повторни** опити се включва , за да запази броя на глобалните повторни опити на ниво контакт във веригата на кампанията. В **позиция OFF** броят на глобалните повторни опити се инициализира до нула в верижната кампания.

Забележка: Превключвателят Запазване на ежедневните повторни опити е активен само ако превключвателят Запазване на глобалните повторни опити е включен.

9. TURN **Запазване на ежедневните повторни** опити се включва , за да запазите броя на ежедневните повторни опити на ниво контакт във верижната кампания. В **позиция OFF** броят на ежедневните повторни опити се инициализира до нула във веригата на кампанията.

10. Щракнете върху **бутона Запазване** , за да завършите съпоставянето.

Резултати

Отидете до секцията **Резултати** , за да изберете **резултатите** , които трябва да инициират веригата за тази кампания. Следвайте стъпките, изброени по-долу:

1. От списъка Записани **съпоставяния** в левия прозорец изберете съпоставяне.
2. Можете да изберете бизнес резултата или резултата от телефонията, или и двете, които задействат конфигурираната верига.
3. Всички **групи** с бизнес резултати се попълват в падащия списък Име на група. Изберете **група с резултати от бизнеса**.
4. Всички резултати в тази **група** за бизнес резултати са попълнени. Изберете необходимите **бизнес резултати** за верижно свързване.
5. От **екрана Резултати** от телефонията първо изберете **Режим** от падащия списък.

Всички режими, налични в изходната кампания, се показват за избор.

6. Всички **кол стратегии** , които използват избрания **режим** , вече се показват в **падащия списък Име** на стратегията.

7. Всички **резултати** от телефонията за избраната **двойка Режим** и **Стратегия** за контакт са изброени. Изберете иконата
   Резултати от телефонията за верижно свързване.

   Забележка: Контактите с резултат от телефония с обратно повикване не могат да бъдат свързани с други кампании.

8. Щракнете върху **бутона Запазване** , за да завършите веригата.

   Картографираните резултати Tab съдържа всички картографирани **резултати от бизнеса** и **телефонията** . Изберете **Бизнес резултат** или **Резултат** от телефонията под **Mapped Outcomes** Tab за да видите всички верижни съпоставяния.

   Щракнете върху **бутона Редактиране** , за да редактирате всяко верижно съпоставяне.

   Целевите кампании имат идентификационен номер на списъка, номериран като -1. Входящите верижни контакти от други кампании се добавят към този списък. Всяка целева кампания има само един списък (ИД на списъка -1) за входящи верижни контакти от други кампании.

Списък на контактите

Страницата **Списъци** с контакти показва всички списъци с контакти, които сте качили в кампанията. Страницата **Списъци** с контакти също ви помага да качвате контакти в кампания. Контактите могат да бъдат качвани от плоски файлове с предварително дефинирани разделители, файлове със стойности, разделени със запетая, таблици от бази данни и др.

Мрежата съдържа списък на всички списъци с контакти със следните подробности:

1. **ИД** на списък- ИД на списъка, генериран от приложението за този списък.
2. **ИД** на глобален списък- Ако този списък е част от глобален списък, тук се показва ИД на глобален списък.
3. **Начален час** - Това е началният час на списъка. Тя се основава на времето, конфигурирано в системните настройки.

   Забележка: Щракнете върху **бутона Информация** , за да видите оставащия период, който списъкът ще изпълнява. Този бутон също така предоставя информация как да удължите валидността на списъка.

4. **Налични** записи - Броят на контактите, качени в кампанията чрез този списък.
5. **Записи в изчакване** - Броят на контактите, чакащи в списъка, отговарящи на условията за доставка до набиращия.
6. **Състояние** - Състоянието на списъка се показва по-долу.
   a. **Активен** - Списъкът е активен. Контактите, качени от този списък, се доставят на дайлера.
   b. **Спрян** - Списъкът е спрян. Спряният списък има контакти, маркирани с различно състояние, и гарантира, че тези контакти няма да бъдат доставени на набиращия.
   c. **StoppedAndClosed** - Това състояние показва, че списъкът е спрян и контактите,

качени чрез този списък, са затворени. Контактите могат да бъдат отворени отново с помощта на функцията Управление на контакти .

d. **PermanentStop** - Това състояние показва, че контактите, качени от този списък, се изтриват. След като бъдат изтрити, качените контакти не могат да бъдат отворени отново.

e. **Качване** в ход - Когато вашият файл с контакти съдържа голям брой контакти за качване, те се разделят на партиди и се качват. Докато качването завърши, той показва статуса Качване в ход, с процента на извършено качване.

f. **Качването е неуспешно** - Когато качването на контакт е неуспешно по някаква причина, се показва състоянието Качването е неуспешно. Лентата на състоянието показва процента на качените контакти към момента на неуспеха.

Забележка : По време на процеса в края на деня (EOD) всички контакти с неуспешно качване се изтриват.

Процент на състоянието на контакта

Процентът на състоянието на контакта се изчислява с помощта на различни формули за състояния на контакти, по-малки от 6, и всички други състояния на контакти. Вижте таблицата за подробности за състоянието на контакта.

Таблица - Данни за състоянието на контакта

Състояние	Име	Описание
0	Open (Отваряне)	Отворете контакта.
1	Затворен	Затворен контакт.
2	Временно заключен	Контактът е временно заключен, няма да бъде доставен.
3	Качване в Прогрес	Контакт в разгара на процеса на качване
4	Доставено до Dialer	Контактът е доставен на набиращия.
5	Замяна	Контактът е презаписан по време на качването
6	Списъкът е спрян	Контакт от списък, който е спрян.
7	Затворени чрез управлявани контакти или промити	Контактът е затворен с помощта на функцията "Управление на контакта" / промит контакт
8	Контактът е спрян и затворен	Контактът е спрян и затворен, няма да бъде доставен на набиращия.
9	Изтъркан контакт	Изтъркан контакт.
10	Контактът е преместен в друга кампания	Контактът се премества от една кампания в друга - верижен контакт.
11	Окончателно спрян	Контактът е спрян за постоянно. Няма да бъде доставен на дайлера.

20	Доставеният контакт е спрян	Контакт, който се доставя на набиращия, се спира от набиране.
21	Заключен за доставка на печатни платки	Тази колона не съдържа данни.
22	Заключен за CSS	Контакт, който е заключен за доставка чрез стратегия за подбор на контакт (CSS)

	Контакти Доставка	разписание.
23	Заключен за AEM доставка	Контакт, който е заключен за картографирана доставка от агент и изпълнителен директор.
24	Заключен от Преструктури ране към Преструктури ране на контакт	Контактът е заключен от пренасрочителя, за да бъде доставен по разсрочен начин.
25	Заключен чрез речедул за близък контакт	Контактът е заключен от препланатора, за да бъде затворен.
30	Контактът е блокиран от DNC	Контактът е блокиран като контакт "Не се обаждай".
31	Контактът е блокиран от NDNC	Контактът е блокиран като национален контакт "Не се обаждайте".
32	Контактът е блокиран от DNC Scrub	Контактът е блокиран по време на процеса на почистване на DNC.
33	Контактът е блокиран от съдебен спор	Контактът е блокиран поради изискване за съдебен спор.
34	Изтекъл	Изтекъл контакт.
40		Това е временно състояние на контакт за неуспешни записи (неуспешно поради правило на CCB, времена на режима или CPT).
41		Това е временно състояние на контакт, при което контактите вече са доставени със същия уникален идентификатор или стойност на режима (телефонен номер). Приложението изчаква актуализиран резултат от повикването.

За състояние на контакт по-малко от 6 формулата е

*CompletionPercentage = ((TotalRecordsAvailable - TotalRecordsPending) / TotalRecordsAvailable) * 100;*

За други състояния на контакт формулата е *CompletionPercent = (TotalRecordsPending / TotalRe- CordsAvailable) * 100;*

И за двете изчисления на процента на състоянието на контакта по-горе компонентите на формулата се изчисляват, както следва: *TotalRecordsAvailable се изчислява въз основа на CampaignID и ListID от таблицата с контакти.*

TotalRecordsPending се изчислява въз основа на CampaignID, ListID и Status от таблицата с контакти.

Действия

Използвайте бутоните **Действия** от панела в последната колона, за да извършите следните действия в списъците с контакти:

1. **Стартов списък** - Стартиране на доставката на контакти до набиращия. Контактите, качени от този списък, се доставят на дайлера.

2. **Стоп списък** - Спрете този списък. Спирането на този списък маркира всички качени контакти с различно състояние и гарантира, че тези контакти няма да бъдат доставени на набиращия.
3. **Затваряне на списък** - Този бутон затваря контактите, качени от този списък. Контактите могат да бъдат отворени отново с помощта на функцията Управление на контакти .
4. **Изтриване на списък** - Този бутон изтрива контактите, качени от този списък. След като бъдат изтрити, качените контакти не могат да бъдат отворени отново.
5. **Краен час** - Използвайте този бутон, за да промените крайния час за този списък. Крайният час не може да бъде променен на дата и час, по-малки от текущата дата и час.

Разгънете произволен списък, за да видите подробна разбивка на

контактите, качени чрез този списък. Разширената част съдържа

следните подробности, отнасящи се до списъка:

Контакт - Този раздел съдържа разделянето на качените контакти с броя за следното:

1. **Обработени** - Броят на контактите, обработени от този списък.
2. **Качени** - Броят на контактите, качени от този списък.
3. **Неуспешно** – броят на контактите, които не са успели да бъдат качени от този списък.
4. **Дублиращ** се- Броят на дублиращите се контакти от този списък.
5. **Актуализиран** - Броят на контактите, които са актуализирали съществуващите записи в списъка.

NDNC - Броят на националните контакти и режими "Не се обаждай" (NDNC).

1. **Контакти** - Броят на контактите, маркирани с NDNC от този списък.
2. **Режими** - Броят на режимите, маркирани с NDNC от този списък.

Забележка : Възможно е да имате различни номера за контакти и режими, тъй като всеки контакт може да съдържа повече от един режим.

Корпоративен DNC - Броят на корпоративните контакти и режими "Не се обаждай" (DNC).

1. **Контакти- Броят на контактите, маркирани** с DNC от този списък.
2. **Режими** - Броят на режимите, маркирани с DNC от този списък.

Забележка : Възможно е да имате различни номера за контакти и режими, тъй като всеки контакт може да съдържа повече от един режим.

Съответствие DNC - Броят на контактите и режимите на съответствие "Не се обаждай" (законов DNC).

1. **Контакти** - Броят на контактите, отбелязани като съответствие DNC от този списък.
2. **Режими** - Броят на режимите, маркирани с съответствие DNC от този списък.

Забележка: Възможно е да имате различни номера за контакти и режими, тъй като всеки контакт може да съдържа повече от един режим.

Съдебни спорове - Броят на контактите и начините на съдебни спорове.

1. **Контакти** - Броят на контактите, отбелязани като Съдебен спор от този списък.
2. **Режими** - Броят на режимите, маркирани като Съдебен спор от този списък.

Забележка: Възможно е да имате различни номера за контакти и режими, тъй като всеки контакт може да съдържа повече от един режим.

Подробности за качване- Следните подробности за качването, отнасящи се до този списък, са попълнени в този раздел:

1. **Час** - Датата и часът, на които списъкът е качен в кампанията.
2. **Тип** - Типът качване, ръчно или автоматично качване.
3. **Подтип** - Подтипът за качване, Нов, Добавяне или Актуализиране.
4. **Неуспешен** режим- Броят на контактите, които не са качени поради неуспешни режими.
5. **Име** на файл- Името на файла за качване на контакта, от който са качени контактите.
6. **Записи** за грешки- За да проверите подробности за записите за грешки, ако има такива, щракнете върху бутона Изтегляне сега. Приложението предоставя подробности, свързани със записите за грешки. Причината за грешката и всички заглавки на файла за качване се възпроизвеждат заедно със записите за грешки като txt файл.

Изтъркан списък

Страницата със списъци с контакти има Tab с име Изтъркан списък. Този Tab съдържа подробности за контактите, изтрити от различни качени списъци с контакти.

Например, качили сте списък за почистване на контакти и тези контакти са разпръснати в различни качени списъци. Всички тези контакти се почистват въз основа на условията във файла за почистване и подробностите за почистването са описани тук. Изброените подробности са:

1. **ИД** на списък- ИД на списъка, генериран за изтрития списък с контакти. Това е продължение на предишния идентификатор на списъка за качване и не започва от 1.
2. **Време** на обработка- Датата и часът, когато контактите в този списък са били изтрити, въз основа на времето, зададено в конфигурацията на системата.
3. **Изтрити контакти** - Броят на контактите, изтрити от качен списък.
4. Разгънете **Изтрити контакти** , за да видите подробностите за списъка.

Детайлът **Изтрити подробности** за контакт съдържа ИД на списъка, от който първоначално са качени контактите, и броя на контактите, изтрити от този списък.

Скраб контакти

Scrub е функция, която ви позволява да изчистите контактите в базата данни, преди да извършите качване. Можете да изчистите тези контакти въз основа на някои условия, които

конфигурирате. За да изтриете контактите от кампания, изпълнете стъпките, изброени по-долу.

1. Щракнете върху плаващия **бутон за действие (FAB).**
2. Щракнете върху **Изчистване на контакти FAB** , за да качите контакти.
3. Има три възможни източника, от които можете да изтъркате контактите:
   a. **Форматиран файл** - Контактите са достъпни във форматиран файл с различни полета, разделени от общ разделител или файл, разделен със запетая.

      Забележка: Ако използвате приложението на локализиран език (различен от английски), запазете файла с контакт, поставен за качване, в кодиране UTF-8.

   b. **База данни** - Контактите са достъпни в таблица или **изглед** на база данни и могат да бъдат качени директно в кампанията от базата данни.
4. Ако изтривате контакти от форматиран файл, изпълнете следното:
   a. Щраквайки върху бутона Избор **на файл** , изберете файл, който съдържа контактите за качване.
   b. От падащия списък Разделител изберете разделител, който разделя различни полета във вашия файл за качване на контакт.
5. Ако имате профил за това качване, изберете такъв от **падащия списък Профил.** Избирането на профил гарантира, че цялото по-нататъшно съпоставяне на този файл със списък с контакти се извършва автоматично, както е конфигурирано в профила.

   Профилите могат да се използват преки пътища за работа с качвания, свързани с контакти. Използвайки тези запазени профили, можете да качвате (включително глобално качване), почиствате или качвате DNC/NDNC/PEWC (съответствие) условия, без да се налага да преминавате през целия процес на задаване на параметри и условия. С други думи, всеки профил е автоматичен качващ.
6. Отидете в секцията **Конструктор** на условия за почистване.
7. Използвайте конструктора на условия за почистване, за да изградите условия за критерии за филтриране за търсене на контакти.

   Забележка: Ако избирате разширения конструктор на условия, преминете към стъпка 13.
8. От падащия списък Системни **полета / Бизнес полета** изберете подходящ елемент.
9. Изберете опция за сравнение - това е условието, на което полето трябва да отговаря, за да бъде избран контакт. Някои параметри за сравнение на вашето състояние могат да бъдат > (по-голямо от), < (по-малко от), = (равно) и т.н.
10. Въведете стойност, на която това условие трябва да отговаря, за да се търси контактът.
11. Щракнете върху бутона Добавяне , за да добавите друго условие.
12. След като приключите с условията, кликнете върху **Изтъркване** , за да изтриете контактите от кампанията.
13. За да изберете разширения конструктор на условия, TURN включете превключвателя Активиране на разширения конструктор на условия.
    a. Усъвършенстваният **конструктор** изисква щателно изграждане на условия, при което с помощта на множество отворени и затворени скоби, условията се поставят ръчно. Всяко неправилно поставяне на такива скоби може да доведе до

попълване на грешни и нежелани контакти в условието за търсене.

14. Въведете отворена скоба в първата клетка.

15. От падащия списък Системни **полета / Бизнес полета** изберете подходящ елемент. Вижте стъпка 5 от Създаване на CSS условие - Условия за изграждане.
16. Изберете опция за сравнение - това е условието, на което полето трябва да отговаря, за да бъде избран контакт. Някои параметри за сравнение на вашето състояние могат да бъдат > (по-голямо от), < (по-малко от), = (равно) и т.н.
17. Въведете стойност, на която това условие трябва да отговаря, за да се търси контактът.
18. Затворете скобата.
19. Щракнете върху бутона Добавяне , за да добавите друго условие.
20. След като приключите с добавянето на условия, кликнете върху **Изчистване** , за да изчистите контактите от кампанията.

Добавяне на нови контакти

За да добавите нов списък с контакти, следвайте стъпките, описани по-долу:

1. Щракнете върху плаващия **бутон за действие (FAB).**
2. Щракнете върху **Качване на контакти FAB** , за да качите контакти.
3. Има три възможни източника, от които можете да качвате контакти:
   a. **Форматиран файл**- Контактите са налични във форматиран файл с различни полета, разделени от разделител като тръба (|), тилда (~) и т.н., или файл, разделен със запетая.
   b. **База данни**: Контактите са достъпни в таблица или изглед на базата данни и могат да бъдат качени директно в кампанията от базата данни.

      Забележка: Не трябва да използвате подробности за базата данни на Campaign Manager за качване на контакти през базата данни.
      В момента приложението поддържа качвания само от базата данни Microsoft SQL. Качването на контакти чрез таблица или изглед на база данни може да бъде планирано само веднъж на ден във времето, конфигурирано в полето **Време** за изпълнение на профила.

4. Ако качвате от форматиран файл, изпълнете следното:
   a. Щраквайки върху бутона Избор **на файл** , изберете файл, който съдържа контактите за качване. Следващите полета са запазени полета и не трябва да се използват като заглавки във файла, съдържащ материали за качване.
      i. НАЛИЧЕН РЕЖИМ
      ii. BUSINESSFLDS
      iii. FTimeZone
      iv. FPriority
      v. FValidModes

vi. FContactID
vii. FCallНачалнаДата
viii. FCallStartTime
ix. FCallEndDate
x. FCallEndTime
xi. FZipCode
xii. FEmailCC
xiii. FEmailBCC
xiv. FEmailSubject
xv. FEmailСъобщение
xvi. FEmailAttachment
xvii. FSMSText
xviii. FState
xix. FAreaCode
xx. FLineOrRowNumber
xxi. FAgentId
xxii. BussFld1 до BussFld26 (26 запазени полета)
xxiii. Режим1..... произволно число
xxiv. Режим (произволно число)_Zipcode

5. От падащия списък Разделител изберете разделител, който разделя различни полета във файла за качване на контакт.
6. Ако имате **профил** за това качване, изберете такъв от **падащия списък Профил.** Избирането на профил гарантира, че цялото по-нататъшно съпоставяне на този файл със списък с контакти се извършва автоматично, както е конфигурирано в профила.

   Забележка: Пропуснете стъпка 4, ако нямате профил за картографиране.

   Профилите могат да се използват като шаблони за качвания, свързани с контакти. Използвайки тези запазени профили, можете да качвате (включително глобално качване), почиствате или качвате DNC/NDNC/PEWC (съответствие) контакти, без да се налага да преминавате през целия процес на задаване на параметри и условия.
7. Ако качвате от база данни, изпълнете следното:
   a. Въведете името **на сървъра на базата данни**.
   b. Въведете името **на** базата данни, от която възнамерявате да качвате контакти.
   c. Въведете потребителското **име** за приложението за достъп до сървъра на базата данни.
   d. Въведете **парола** за горния потребител, за да завършите удостоверяването.

e. Щракнете върху **бутона Свързване** , за да установите контакт със сървъра на базата данни.

f. От падащия списък Име на таблица изберете таблица, която съдържа контактите за качване.

g. Щракнете върху **бутона Качване** , за да качите контактите от таблицата на базата данни.

8. Пълно **картографиране** на полето.

   a. **Приоритет** - Приоритетът, който искате да зададете за този контакт. Колкото по-висок е приоритетът, толкова по-рано контактът се доставя на набиращия. Може да имате персонализирано поле за приоритет (числова стойност) в списъка си с потенциални клиенти, за да определите приоритета на набирането.

   b. **Име** на зона- Картографиране на часовата зона за контактите; набирането се основава на часовата зона на клиента.

   c. **Регионален код** - Поставете отметка в това квадратче, ако искате приложението да раздели регионалния код от телефонния номер.

      i. Изберете **Старт** от цифровия панел. Това е първият знак, от който започва регионалният код. Например, ако телефонният ви номер съдържа 12 цифри и регионалният код започва с първата цифра, изберете 1 от цифровия панел.

      ii. Изберете **Дължина** от цифровия панел. Това е броят на знаците във вашия код от началото. Например, ако телефонният ви номер съдържа 12 цифри, а регионалният код е дълъг три цифри от първата цифра, изберете 3 от цифровия панел.

   d. **Пощенски код** - Поставете отметка в това квадратче, ако искате приложението да раздели пощенския код от списък с контакти чрез трета страна. Понякога пощенските кодове могат да съдържат допълнителни знаци, които приложението на трета страна може да добави към данните. Можете да използвате тази функция за разделяне, за да игнорирате нежеланите данни и да качите точния пощенски код като част от списъка си с контакти.

      i. Изберете **Старт** от цифровия панел. Това е първият знак, от който започва регионалният код. Например, ако телефонният ви номер съдържа 12 цифри и регионалният код започва с първата цифра, изберете 1 от цифровия панел.

      ii. Изберете Дължина от цифровия панел. Това е броят на знаците във вашия код от началото. Например, ако телефонният ви номер съдържа 12 цифри, а регионалният код е дълъг три цифри от първата цифра, изберете 3 от цифровия панел.

   e. **Пощенски код** - Пощенският код, приложим за контактите.

   f. **Име** на държавата - Географската държава, към която принадлежат тези контакти.

   g. **Допълнителен пощенски код** - Допълнителният пощенски код, приложим за контактите. За да научите повече, щракнете тук.

9. Продължете към **Map Mode Mapping**.

   a. **Режими** - Всички режими, конфигурирани за кампанията, се показват за картографиране.

b. **Полета** - Изберете подходящо поле за този режим от качените. Пълно картографиране за всички показани режими.

c. **Пощенски код** - Изберете подходящ **пощенски код** за този режим от качения. Пълно картографиране за всички показани режими. Това съпоставяне се използва за определяне на часовата зона на контакта за набиране.

10. След това картографирайте **бизнес полета** . Всички **бизнес полета** , дефинирани за тази кампания, се показват в първата колона. Полетата, които са част от файла за качване на контакт, се показват в падащия списък Стойност. Съпоставяне на всяко **бизнес поле** със **стойност** в полето за контакт.

11. Колоната **Незадължително бизнес поле** съдържа всички полета, които са част от файла с контакт. Поставете отметка в квадратчета за полета, които искате да се третират като **незадължителни бизнес полета** за тази кампания.

    Забележка: Незадължителните бизнес полета, нанесени тук, се показват като изскачащи данни на екрана на Agent Desktop.

12. Попълнете секцията Съпоставяне **на съобщения, като съпоставите полета**

    за поща и полета SMS. **Забележка**: Понастоящем тази функция не се

    поддържа в Webex Contact Center

13. След това попълнете секцията **Конфигурация** .

14. Изберете **ниво** на качване от двете опции, дефинирани по-долу.

    За качване на ниво кампания изберете **бутона Кампания** . Контактите в списъка, който се качва, ще извършат действието за презаписване или добавяне/актуализиране в кампанията, т.е. във всички списъци. Същото важи и за дублиращия се филтър.

    За качване на ниво списък изберете **бутона Списък** . Изберете тази опция, ако искате операциите в този списък да се формират в конкретен списък, а не за списък в кампанията. Изберете **ИД** на списък от падащия списък. Контактите в списъка, който се качва, ще извършат действието за презаписване или добавяне/актуализиране на списъка, който сте избрали тук. Същото важи и за дублиращия се филтър.

15. Определете **времето за живот** за този списък. Time to Live е периодът на валидност на този списък с качени конкуренти, за да отговаря на условията за набиране, при спазване на различни други конфигурации в приложението. От календара изберете начална дата за **Time to Live (Време за живот**).

16. Изберете операция от Презаписване **или** Добавяне/Актуализиране **.** Операцията изпълнява следната задача:

    a. **Презаписване**: На ниво кампания всички съществуващи контакти в списъците се затварят и качванията се третират като нови контакти. На ниво списък всички съществуващи контакти, отнасящи се до този списък, се затварят и качванията се третират като нови контакти за този списък.

    b. **Добавяне**: Ако нивото на качване е Кампания, се създава нов списък. Ако нивото на качване е Списък, контактите се добавят към съществуващите контакти в списъка. Квадратчето за отметка Дублиращ се филтър е активирано за избор. Филтърът за дублиране търси и качва уникални контакти, като пропуска дубликати, филтрирани въз основа на бизнес полета.

Забележка: Приложението първо търси дубликати в локалния файл или таблица на базата данни, която е готова за качване, и от тези записи запазва първия запис за качване. След като приключи, от вече качени записи за тази кампания, приложението сканира всички отворени контакти, използвайки същите филтри. Ако някой отворен контакт съвпада със записа във файла за качване, този запис НЕ се качва. Некачените записи се показват в таблицата с грешки с забележката DUPLICATE.

c. **Актуализация: Ако** нивото на качване е **Кампания**, актуализира бизнес полетата за филтрираните контакти.

17. **Филтър**: Контактите от списъци могат да бъдат филтрирани въз основа на две бизнес полета.
    a. **Бизнес поле 1**: Основното поле, въз основа на което искате да филтрирате и съпоставите за операция за двойници/актуализации. Всички бизнес полета на кампанията са изброени за избор.
    b. **Бизнес поле 2**: Вторичното поле, въз основа на което искате да филтрирате и съпоставите за операция по двойки/актуализиране. Всички бизнес полета на кампанията са изброени за избор.

    Забележка: Можете да изберете едно или и двете бизнес полета. Ако изберете и двете полета, контактите се филтрират с помощта на оператора И, т.е. въз основа на ДВЕТЕ бизнес полета
18. Можете по време на качването да маркирате контактите на DNC и NDNC, като попълните раздела **DNC/NDNC** .
    a. Поставянето на отметка в квадратчето **за филтър на NDNC** гарантира, че контактите, маркирани като национални "Не се обаждай", няма да бъдат качени.
    b. Поставянето на отметка в квадратчето DNC **филтър** гарантира, че контактите, маркирани като "Не се обаждай", няма да бъдат качени.
    c. **Туре** е полето, върху което прилагате NDNC/DNC филтрите, Това поле може да бъде телефонен номер или някое от бизнес полетата (две в случай на DNC) и т.н.
19. Щракнете върху **бутона Запиши** , за да завършите качването на списъка с контакти.

Допълнителен пощенски код

Приложението предлага възможност за картографиране на контакт с множество пощенски кодове и идентифициране на прозорец с възможност за извикване, който се пресича с всички часови зони, свързани с тези пощенски кодове.

Системата позволява максимум два пощенски кода, свързани на ниво запис и един пощенски код на всяко ниво телефонен номер за връзка, качени за обаждане. Системата набира тези номера на взаимно интервенционен интервал от време във всички картографирани пощенски кодове на ниво запис и телефонен номер, на който се обажда.

Забележки:
Не е задължително въвеждането на допълнителен пощенски код. Когато не е въведен допълнителен пощенски код, се прилага основният пощенски код.

Когато невалиден пощенски код е **Тема**: Темата на имейл съобщението. въведен за контакт, приложението взема стойността на пощенския код по подразбиране от web.config файла на компонента за качване на контакти, ако е разрешено. Ако пощенският код по подразбиране не е активиран, контактът не се набира.

Когато се въведе невалиден пощенски код за режим, конкретният режим се прави невалиден и не се набира.

В случаите, когато се нуждаете от валидиране на два различни обекта за валидиране спрямо

държавата, използвайте опцията **Площ - Пощенски код** .

Например регионалният код може да бъде маркиран с щатски код, а пощенският код на същия контакт може да бъде маркиран с друг щат. Всяко от тези състояния може да има различен прозорец за извикване. В такива случаи набиращият набира диска за контакт във времето за набиране на щата с по-висок приоритет, както е зададено на страницата Правна **група** за системата > щата.

За да активирате тази функционалност, вижте Опции за конфигуриране. Вижте точка 15 в конфигурацията на ниво кампания. Активирайте щатския закон с регионален код и също така изберете опцията Множество пощенски кодове. Когато качвате контакти, изберете часова зона, базирана на регионален код, и изберете картографирането на пощенския код. (Пропуснете избора на втори пощенски код и картографиране на пощенски код на ниво режим в такива случаи).

1. **ИД** на агент – ИД на агент за контакта.
2. **Момент** на контакт- Конкретна дата и час за набиране на контакт. Изберете полето във файла с контакти, което съдържа тези подробности.
3. **Формат за дата и** час на момента- Форматът на датата и час за полето Момент на контакт. Наличните опции за формата на датата са дд-ММ-гг ЧЧ:мм, дд/ММ/гг ЧЧ:мм, ММ-дд-гг ЧХ:мм, ММ/дд/гг ЧХ:мм, гг/ММ-дд ЧЧ:мм, гг/ММ/дд ЧЧ:мм, дд-ММ-гггг ХЧ:мм, дд/ММ/гггг ХЧ:мм, ММ- дд-гггг ХЧ:мм, ММ/дд/гггг ХХ:мм, гггг-ММ-дд ЧХ:мм и гггг/ММ/дд ХЧ: Мм.
4. **Lead Score** - Lead Score помага при идентифицирането на най-потенциалния клиент, с когото да се свържете от кампанията. Този резултат е наличен като част от стратегията за избор на контакт и може да бъде зададен в момента на качване или приключване, като същевременно се определя резултатът от бизнеса/телефонията.
5. **ИД** на устройството- Уникалният ИД на устройството, до което се изпращат известията за удостоверяване на самоличността. ИД на устройството може да бъде мобилен номер, ИД на приложение или самоличност на мобилно оборудване.

Управление на контакти

Управление на контакти е мощна функционалност за изпълнение на широк спектър от задачи, свързани с контакти. С помощта **на Manage Contacts** можете:

1. **Търсене на контакти**: Търсене на контакти за даден набор от условия.
2. **Пренасрочване/нулиране** на контакти: Пренасрочване или нулиране на следните контакти, попълнени за даден набор от условия:
   a. **Изтекли контакти** за обратно повикване са контакти, при които валидното време за обратно повикване е изтекло.
   b. **Блокираните контакти** са тези, които са блокирани от доставяне до дайлера.
   c. **Затворените контакти** са тези, които са затворени по някаква причина.
   d. **Пренасрочените контакти** с изтекъл срок са тези, които са били пренасрочени, набирането е изтекло и трябва да бъдат съживени за набиране
3. **Блокиране на контакти**: Блокиране на контактите, които са попълнени за даден набор от условия.
4. **Близки контакти**: Близки контакти, които са попълнени за даден набор от условия.
5. **Преместване на контакти**: Преместване на контакти от една кампания в друга, които са попълнени за даден набор от условия.
6. **Преназначаване на агент**: Това не е приложимо за текущото издание.

Часова зона

Можете да използвате приложението "Управление на контакти", като филтрирате контактите въз основа на часовите зони.

Тази функция показва всички активни часови зони в падащия списък Часова зона. Потребителите могат да изберат необходимата часова зона.

Изберете часовата зона от **падащия списък TimeZone** , преди да изберете други критерии за филтриране или да напишете условия за попълване на контакти. Това е незадължителна конфигурация.

Забележка: Свойството **IsTimeZoneRequiredForFilter** трябва да бъде зададено на **true** във файла LCMService web.config, за да получите контакти по часова зона.

Когато има времеви фактор, включен в избраните от потребителя условия, тези часове се преобразуват в избраната от потребителя часова зона.

Например, потребителят има сървър в часова зона в Индия и избира британско стандартно часово време като часова зона от падащия списък по-горе. Ако условието за попълване на контакти (вижте Конструктор на условия) включва полето Начален час на повикване - Начален час на повикване в 2:00 PM BST, приложението преобразува BST в IST и попълва контакти, които имат начален час на разговора в 6:30 PM IST. Въпреки това, мрежата, попълваща контактите, показва избраната от потребителя часова зона, тоест 2.00 PM BST.

Същата логика на преобразуване на часова зона се прилага за всяко поле, свързано с дата и час, избрано от потребителя в конструктора на условия.

Строител на условия

За да управлявате ефективно контактите, напишете свои собствени условия за критериите за търсене или изградете вашите условия с помощта на Разширени или Simple Condition Builder. Тези условия трябва да ви помогнат да търсите и филтрирате правилните контакти.

Следващите стъпки ви помагат да използвате конструктора на условия, за да търсите и филтрирате контактите, за да ги управлявате. Тези стъпки се препращат многократно в раздела Управление на контакти.

1. TURN **Условията** за запис се включват , ако пишете свои собствени условия за филтриране за търсене.
2. Въведете условията на филтъра в текстовото поле Условия за запис и щракнете върху **бутона Покажи контактите** , за да попълните контактите въз основа на условията. Трябва да напишете условия за полетата и съответните им стойности, за които искате да се търсят контакти. Условията, които пишете в текстовото поле Условия за запис, се преобразуват (от приложението) в SQL заявка и резултатите се попълват в мрежа.

   Забележка: Познаването на SQL изрази е необходимо за получаване на контакти с помощта на условия за писане.

Използвайте следните системни полета, за да запишете условията на филтъра:

a. **Максимален брой повторения** - Това е текущата добавена стойност за максималния брой повторни опити, които могат да бъдат направени за набиране на всеки контакт в кампанията.

b. **Ежедневни повторения** - Това е текущата добавена стойност за максимален брой повторения, които могат да бъдат направени за набиране на всеки контакт за ден за тази кампания.

c. **Pass Retries** - Това е текущата добавена стойност за повторните опити, направени за всеки контакт в кампанията.

d. **Повторен** цикъл- Това е текущата увеличена стойност за максималния брой повторни опити, които могат да бъдат направени в цикъл на набиране. Цикълът е набор от опити за набиране, веднъж до всички режими, с които се качва контакт. Например, контакт се качва с три режима - Home, Служебен и Мобилен номер. Цикълът на набиране завършва, когато приложението набере всички тези режими (в конфигурирания ред) веднъж.

e. **Повторен** имейл- Това е текущата увеличена стойност за броя на повторните опити, разрешени за доставяне на контакти за имейл кампании.

f. **SMS Retries** - Това е текущата увеличена стойност за броя на повторните опити, разрешени за доставяне на контакти за кампании SMS.

g. **LastAccessed** - Контактите с конфигурираната дата и час на последния достъп, които трябва да бъдат доставени като част от този CSS.

h. **Приоритет** - Приоритетът, присвоен на контактите, който трябва да бъде отчетен при доставката съгласно този CSS.

i. **Резултат** от потенциални клиенти- Резултатът от потенциален клиент, който трябва да се вземе предвид за предоставяне на контакти, е съгласно този CSS. Резултатът на потенциалните клиенти помага при идентифицирането на най-потенциалния клиент, с когото да се свържем от дадена кампания. Този резултат може да бъде зададен и в момента на качване или приключване, докато се определя резултатът от бизнеса/телефонията.

j. **CallStartTime** - Това е началният час на разговора, зададен от препланиращия. Обажданията, които попадат в началния час, посочен в това условие, се избират за доставка.

k. **CallEndTime** - Това е крайният час на разговора, зададен от преназначителя. Повикванията, които попадат в крайното време, посочено в това условие, се избират за доставка.

l. **ListID-** ИД на списъка, към който принадлежи контактът. Доставят се контакти, принадлежащи към ListID в това CSS условие.

m. **CallType** - Типът на повикването.

n. **LastOutcome** - Последният изход, зададен за този контакт. Доставят се контакти с избрания Последен резултат.

o. **Global ListID-** ИД на глобалния списък, към който принадлежи този контакт. Доставят се контакти, принадлежащи към Global ListID в това CSS условие.

p. **UserID-** Това е идентификаторът на агента, маркиран към контакта. Обажданията се доставят до дайлера и се закърпват до агента, посочен в това поле.

q. **Телефонен номер** - Телефонният номер на контакта, който трябва да достави съгласно този CSS.

r. **Име** на зона- Името на часовата зона, към която принадлежи контактът.

s. **StatusReasonID-** Това е целочислената стойност, която е вътрешният идентификатор за описание на състоянието.

В допълнение към горните системни полета, можете също да използвате някое или всички бизнес полета във вашия филтър.

Забележка: Трябва да използвате BUSSFLD1 до BUSSFLD26, а не присвоените съответствия (от файлове за качване на контакти) като собствено име, ИД на клиента и др.

3. Можете също да използвате условието за изграждане, за да създадете условия за критерии за филтриране за търсене на контакти.
4. TURN **Разширеният конструктор се включва** , ако искате да изградите разширено **условие**.

   Усъвършенстваният **конструктор** изисква сложна конструкция, при която с помощта на множество отворени и затворени скоби условията се поставят ръчно. Всяко неправилно поставяне на такива скоби може да доведе до попълване на грешни и нежелани контакти в условието за търсене. От друга страна, ако превключвателят **Advanced Builder** е **изключен**, можете да добавяте условия в групи, с предварително избрани и/или условия.
5. Екранът **на Advanced Builder** е показан по-долу.

Забележка: Преминете към стъпка 14, ако използвате простия конструктор на условия.

6. Въведете отворена скоба в първата клетка.
7. От падащия списък Системни **полета / Бизнес полета** изберете подходящ елемент. Вижте стъпка 5 от Създаване на CSS условие - Условия за изграждане.
   a. Ако изберете ИД **на списъка със системни полета** или **ИД на глобален списък**, изскачащ прозорец ви позволява да изберете подходящия списък от наличните списъци
8. Изберете опция за сравнение - това е условието, на което полето трябва да отговаря, за да бъде избран контакт. Някои параметри за сравнение на вашето състояние могат да бъдат > (по-голямо от), < (по-малко от), = (равно) и т.н
9. Въведете стойност, на която това условие трябва да отговаря, за да се търси контактът.
10. Затворете скобата.
11. Щракнете върху бутона Добавяне , за да добавите друго условие.
12. След като приключите с условията, щракнете върху **Запиши** , за да завършите.
13. Ако не използвате Advanced Builder, използвайте **Simple Builder**, както е показано на екрана по-долу:
14. От падащия списък Системни **полета / Бизнес полета** изберете подходящ елемент. Вижте стъпка 5 от Създаване на CSS условие - Условия за изграждане.
    a. Ако изберете ИД **на списъка със системни полета** или **ИД на глобален списък**, изскачащ прозорец ви позволява да изберете подходящия списък от наличните списъци.
15. Изберете опция за сравнение - това е условието, на което полето трябва да отговаря, за да бъде избран контакт. Някои параметри за сравнение на вашето състояние могат да бъдат > (по-голямо от), < (по-малко от), = (равно) и т.н.
16. Въведете стойност, на която това условие трябва да отговаря, за да се търси контактът.

17. Щракнете върху бутона Добавяне , за да добавите друго условие.

18. В новия ред изберете **И** или **ИЛИ** от падащия списък за решение.
19. Можете да продължите да добавяте още такива групи условия. Щракнете върху **Запиши** , когато сте готови.
20. Ако искате да добавите още групи, изберете бутона Добавяне от бутоните Групово **действие** .
21. Повторете стъпки **от 14** до **21**.
22. От падащия списък Системни **полета / Бизнес полета** изберете подходящ елемент. 23.
23. От **падащия списък Сортиране** изберете **съответно Asc** или **Desc** за сортиране във възходящ или низходящ ред.
24. Щракнете върху бутона Добавяне , за да добавите още поръчки за сортиране.
25. След като приключите със поръчките за сортиране, щракнете върху **Запиши** , за да изпълните условията.

Покажи контактите

Контактите се показват, когато щракнете върху **бутона Покажи контакти** , след като изпълните условията и ги запазите. Контактите са попълнени. Вижте по-долу за подробности за колоните.

ИД на контакт- уникалният идентификатор на контакт за контакта, посочен според условията.

Опити - броят на опитите, направени на контакта до този момент.

Забележка: Ако Запазване на глобалните повторения и/или Задържане на ежедневните повторения са отменени в Стратегия за свързване на кампании или Кампания, опитите се нулират според бизнес изискванията. Опитите, направени преди такова нулиране, не се включват в броенето, показано тук.

ID на списъка - идентификаторът на списъка, от който е качен контактът.

LastOutcome - последният резултат, получен от набиращия за този контакт.

Състояние - текущото състояние на контакта. • Call_Start_Date - началната дата за следващото планирано обаждане на посочения контакт според условията. Това се преобразува в избраната от потребителя часова зона и се показва в мрежата.

Call_Start_Time - начален час за следващото планирано обаждане на посочения контакт според условията. Това се обръща към избраната от потребителя часова зона и се показва в мрежата.

Call_End_Date - крайната дата за следващото планирано обаждане на посочения контакт според условията. Това се обръща към избраната от потребителя часова зона и се показва в мрежата. • Call_End_Time - крайният час за следващото планирано обаждане на посочения контакт според условията. Това се преобразува в избраната от потребителя часова зона и се показва в мрежата.

Бизнес полета – всички стойности на конфигурираните бизнес полета за този контакт са изброени в едно бизнес поле на колона. Ако някое бизнес поле съдържа стойност за дата и час, датата/часът не се преобразува в избраната от потребителя часова зона.

Режим - всички режими за този контакт са изброени в един режим на колона

Търсене в контактите

Използвайте **функцията за търсене на контакти** , за да търсите контакти за даден набор от условия.

1. От секцията Филтър на екрана Управление на контакти **изберете** бутона Търсене на контакти **.**
2. Попълнете "Конструктор на условия" на страница 58
3. Щракнете върху **бутона Покажи контактите** , за да попълните контактите въз основа на условията.

Пренасрочване или нулиране на контакти

С помощта на опцията Пренасрочване **/нулиране на контакти** можете да пренасрочвате или нулирате контактите, които се попълват въз основа на дадения набор от условия.

1. От секцията **Филтър** на **екрана Управление на контакти** изберете **бутона Пренасрочване/нулиране** на контакти.
2. Има два начина за избор на контакти за **пренасрочване/нулиране**. За да изберете директно определени типове контакти, вижте **Стъпка 3**. За да изберете контакти чрез вашите собствени условия за филтриране, вижте **Стъпка 4**.
3. Изберете типовете контакти, които искате да пренасрочите/нулирате. Опциите са:
   a. **Контакти** с изтекло обаждане, контакти, при които валидното време за обратно повикване е изтекло.
   b. **Блокирани контакти**, тези, които са блокирани за доставяне до програмата за набиране.
   c. **Затворени** контакти, контактите са затворени по някаква причина.
   d. **Пренасрочени контакти** с изтекъл срок на валидност, тези, които са били пренасрочено набиране, са изтекли и трябва да бъдат съживени за набиране.
4. Завършете конструктора на условия.
5. Щракнете върху **бутона Покажи контактите** , за да попълните контактите въз основа на условията.
6. Контактите се попълват по заявените елементи на страница. Изберете конкретни контакти или използвайте една от следните опции:
   a. Поставете отметка в квадратчето Избери **всички** , за да изберете контактите, попълнени на страницата.
   b. Поставете отметка в квадратчето Глобален **избор** , за да изберете всички контакти на страниците.
7. Щракнете върху **бутона Действия** .
8. Извършете една от следните операции върху избраните контакти:
   a. Изберете **Преразглеждане на времето** за пренасрочване, за да пренасрочите контакта за по-късна дата и/или час. Определете началния и **крайния час** , за да пренасрочите контакта в този прозорец. Щракнете върху **Пренасрочване на контакти** , за да завършите действието. Ревизираните начални и крайни часове са според избраната от потребителя часова зона чрез падащия списък.
   b. Изберете **Нулиране като нов контакт** - това действие нулира контакта като нов контакт. Щракнете върху **Възстановяване на контакти** , за да завършите действието.

c. Изберете **Повторно отваряне на контакти** , за да отворите отново контакта за набиране. Щракнете върху **Пренасрочване на контакти** , за да изпълните действието.

Забележка: Ако поставите отметка в квадратчето Отмяна на стойностите на бизнес полето, актуализирани от агентите, приложението отхвърля актуализациите на стойностите на бизнес полета, ако има такива, направени от агентите по време на техните взаимодействия, и приложението се връща към стойностите на бизнес полето по време на качването на контакта.

Например контакт А се качва със стойности на бизнес полето за мобилен номер и идентификатор на клиента (123456). По време на взаимодействие с агента клиентът иска промяна в мобилния номер и ИД на клиента (на 345678) и агентът актуализира стойностите. В момента на повторното отваряне на този контакт, като използвате условията на CSS, имате възможност да се върнете към оригиналния мобилен номер и идентификационния номер на клиента (123456), като поставите отметка в това квадратче.

9. На всеки етап от този процес щракнете върху **Отказ** , за да се върнете към изброените контакти

Блокиране на контакти

С помощта на опцията **Блокиране на контакти** можете да предотвратите набирането на контактите (попълнени въз основа на критериите за търсене), като промените състоянието на контакта на **Блокиран**.

1. От секцията Филтър на екрана Управление на контакти **изберете** бутона Блокиране на контакти **.**
2. Има два начина за избор на контакти за **блокиране**. За да изберете директно определени типове контакти, вижте
   Стъпка 3. За да изберете контакти чрез вашите собствени условия за филтриране, вижте **Стъпка 4**.
3. От секцията **Подробности** за проследяване изберете **От дата** и До **дата**. Контактите, попадащи в този следващ диапазон от дати, се попълват.

   Забележка: Квадратчето за отметка Отвори **контакти** е в избрано състояние и не можете да го отмените. Това е условие по подразбиране, което извлича Отваряне на контакти за този период от време

4. Завършете конструктора на условия.
5. Поставете отметка в квадратчето **Fresh Contacts** , за да извлечете **директно Fresh Contacts** , без да се налага да пишете условия за извличане на контакти. За да попълните **доставените контакти** , които отговарят на условията на филтъра, поставете отметка и в квадратчето **Доставени контакти** .
6. Щракнете върху **бутона Покажи контактите** , за да попълните контактите въз основа на условията.
7. Контактите се попълват по заявените елементи на страница. Поставете отметка в едно от следните квадратчета:

   За всеки контакт,

   Изберете Всички , за да изберете всички контакти на текущата страница,

   или **Глобален избор** , за да изберете всички попълнени контакти на всички страници.

8. Щракнете върху **Приложи** , за да блокирате избраните контакти.

Близки контакти

С помощта на опцията **Затваряне на контакти** можете да затваряте контакти, които са попълнени въз основа на дадения набор от условия.

1. От секцията Филтър на екрана Управление на контакти **изберете** бутона Затваряне на контакти **.**
2. Има два начина за избор на контакти за **затваряне**. За да изберете директно определени типове контакти, вижте
   Стъпка 3. За да изберете контакти чрез вашите собствени условия за филтриране, вижте **Стъпка 4.**
3. От секцията **Подробности** за проследяване изберете **От дата** и До **дата**. Контактите, попадащи в този следващ диапазон от дати, се попълват.

   Забележка: Квадратчето за отметка Отвори контакти е в избрано състояние и не можете да го отмените. Това е условие по подразбиране, което извлича Open Contacts за този период от време.
4. Завършете конструктора на условия.
5. Поставете отметка в квадратчето **Fresh Contacts** , за да извлечете **директно Fresh Contacts** , без да се налага да пишете условия за извличане на контакти. За да попълните **Блокирани и Доставени контакти** и които отговарят на условията за филтриране, поставете отметка и в съответните квадратчета, ако е необходимо.
6. Щракнете върху **бутона Покажи контактите** , за да попълните контактите въз основа на условията.
7. Контактите се попълват по заявените елементи на страница. Поставете отметка в едно от следните квадратчета:

   За всеки контакт или **Избор на всички** , за да изберете всички контакти на текущата страница, или **Глобален избор** , за да изберете всички попълнени контакти на всички страници.
8. Щракнете върху **Приложи** , за да затворите избраните контакти.

Преместване на контакти

С помощта на опцията **Преместване на контакти** можете да премествате попълнени контакти въз основа на дадения набор от условия от една кампания в друга.

1. От секцията Филтър на екрана Управление на контакти **изберете** бутона Преместване на контакти **.**
2. Има два начина за избор на контакти за **преместване**. За да изберете директно определени типове контакти, вижте Стъпка 3. За да изберете контакти чрез вашите собствени условия за филтриране, вижте **Стъпка 4**.
3. Поставете отметка **в квадратчетата Блокирани контакти** и/или **Затворени контакти** , за да включите тези контакти, за да преминете от една кампания в друга.
4. Завършете конструктора на условия.
5. Щракнете върху **бутона Асоциране на полета** , за да съпоставите режимите и бизнес полетата от кампанията източник към тези на целевата кампания.
6. Въведете **име** за съпоставяне. Всички режими и полета, както са нанесени, се запазват

в тази операция. Можете също да промените всеки конкретен режим или картографиране на бизнес поле.

7. Ако не искате да се прилага предишно съпоставяне, изберете **целева кампания** от падащия списък. Режимите и полетата за бизнес в **целевата кампания** са попълнени. Изберете подходящите режими и бизнес полета от **кампанията източник**.
8. Щракнете върху **Приложи** , за да завършите свързването на полетата.
9. Щракнете върху **бутона Покажи контактите** , за да попълните контактите въз основа на условията.
10. Контактите се попълват по заявените елементи на страница. Поставете отметка в едно от следните квадратчета:

    За всеки контакт или **Изберете всички** , за да изберете всички контакти на текущата страница, или

    Глобален избор , за да изберете всички попълнени контакти на всички страници.
11. Кликнете върху **Прилагане** , за да преместите избраните контакти в целевата кампания.

Преназначаване на агенти

Забележка: Функцията за повторно назначаване на агенти не се поддържа в текущата версия.

Могат да възникнат ситуации, главно при доставяне на лични обаждания за обратно повикване, че агентът, назначен за личното обратно повикване, не е на разположение да обработи обаждането. В такива ситуации можете просто да преназначите друг агент, който да обработва обаждането.

Използвайки опцията Преназначаване **на агенти** , вече можете да преразпределите контакти от един агент на друг.

1. От секцията **Филтър** на **екрана Управление на контакти** изберете бутона Преназначаване **на агенти** .
2. Има два начина за избор на контакти. За да изберете директно определени типове контакти, вижте **Стъпка 3**. За да изберете контакти чрез вашите собствени условия за филтриране, вижте **Стъпка 4**.
3. Въведете **ИД** на агент, от когото трябва да бъде преназначено повикването. За да включите нови контакти в резултатите, поставете отметка в квадратчето **Нови контакти** ; в противен случай изберете обратното повикване **Начална дата** на повикване и **Крайна дата** на повикването.
4. За да преназначите нови контакти, поставете отметка в квадратчето **Нови контакти** . Изберете Начална **дата** на разговора и Начален **час** на разговора, за да стесните контактите до този прозорец.
5. Завършете конструктора на условия.
6. Щракнете върху **бутона Покажи контактите** , за да попълните контактите въз основа на условията.
7. Контактите се попълват по заявените елементи на страница. Поставете отметка в едно от следните квадратчета:

    За всеки контакт,

    или **Изберете всички** , за да изберете всички контакти на текущата страница,

    или **Глобален избор** , за да изберете всички попълнени контакти на всички страници.

8. Щракнете върху **Действие** , за да видите диалоговия прозорец Преназначаване **на агент** , за да преназначите избраните контакти на други агенти.

9. Допълнителна информация е налична, ако щракнете върху иконата **Помощ** до бутона Действие . Допълнителната информация обяснява кога преназначаването на агента влиза в сила.
    a. За **отворени** контакти промените влизат в сила незабавно.
    b. За **доставени** контакти обаждането все още достига до стария агент. Промените в новия агент влизат в сила само от последващата доставка на контакта.
10. Въведете нов **агент** , на когото трябва да бъде преназначено обаждането. Обаждането се разпределя към новия агент.
11. Ако новият агент трябва да обработи обаждането по различно време, поставете отметка в квадратчето **Време** за актуализиране. Изберете **начален** час и **краен час** за разговора. Щракнете върху бутона Преназначаване **на агент** , за да завършите преназначаването на повикването на друг агент.

График

Schedule Tab ви помага да планирате доставка на контакти до набиращия. Трите елемента, които определят графика, който провежда кампанията Ви, са:

1. **CSS график**: Графикът на стратегията за избор на контакти (CSS) помага да се използва стратегията за избор на контакти за различни часове на деня. Можете да дефинирате тези CSS графици за блокове от време за всеки ден от седмицата. За конфигуриране на CSS, който да се използва тук, вижте Стратегия за избор на контакти.
2. **Планиране** по време на изпълнение: Ако имате различно време на изпълнение на кампаниите за всеки ден, използвайте тази функция, за да определите за всеки ден от седмицата началния и крайния час на кампанията.
3. **Планиране** на режима на контакт: Използвайте този раздел, за да конфигурирате часовете за дните от седмицата стратегията за контакти, която да се използва за набиране. Можете да изберете стратегия за контакт за целия ден или максимум три разделяния на времето през деня. Можете също така да използвате различна стратегия за контакт в различни дни от седмицата и/или да определите седмичния почивен ден, който кампанията не провежда.

   Забележка: За избор са налични само стратегии за предварителен контакт.
4. **Празници: Тази** секция Ви дава възможност да изберете празниците на кампанията – дните, в които кампанията Ви не се провежда.

   Забележка: Празниците се добавят в менюто Система. Този раздел ви позволява да избирате само от добавените празници. Вижте Празници за повече информация.

CSS график

От **страницата График** разгънете раздела График на стратегията за избор на контакти (CSS), за да завършите тази фигурация.

Използвайте плъзгача, за да изберете времевия диапазон, който искате да се покаже. За избрания времеви диапазон опцията CSS се изключва.

Можете да щракнете върху бутона Добавяне на график или да щракнете двукратно върху клетка в мрежата за делнични дни.

1. В изскачащия прозорец изберете деня, за който добавяте CSS графика. Можете също да поставите отметка в квадратчето Всички **дни** . Ако щракнете двукратно върху мрежа, за да конфигурирате CSS график, денят от седмицата е предварително избран в изскачащия прозорец.
2. От панела за време изберете начален час и **краен час** за този CSS график. Изберете CSS от падащия списък.

   Забележка: Можете да изберете няколко припокриващи се времеви интервала, но началният и крайният час трябва да са уникални. Можете например да изберете времеви интервал от 10:00 до 18:00 часа с CSS като CSS1. Също така имате право да изберете времеви интервал от 09:00 до 19:00 часа с CSS като CSS2. В този случай приложението доставя контакти по CSS2 от 09:00 до 10:00 часа и отново от 18:00 до 19:00 часа. Междувременно той доставя контакти съгласно CSS1 от 10:00 до 18:00 часа.
3. Кликнете върху **Добавяне** , за да добавите този график към кампанията.
4. За да добавите още CSS графици, щракнете върху бутона Добавяне **на график** или щракнете двукратно върху клетка в мрежата за делнични дни, за да изберете CSS график. Следвайте стъпки от 1 до 3 по-горе.
5. Повторете процеса за толкова дни от седмицата, за които трябва да конфигурирате графиците.
6. За да изтриете добавения планиран времеви интервал, щракнете върху **бутона Изтриване** .
7. След това отидете до секцията **Планиране** по време на изпълнение.

Планиране по време на изпълнение

Планирането по време на изпълнение определя времето за изпълнение на кампанията за определена дата. Кампанията се изпълнява в часовете, конфигурирани тук, като заместват началната дата, часа и крайната дата, както са конфигурирани при създаването на кампанията.

1. Кликнете върху бутона Добавяне , за да добавите ново време на изпълнение на кампанията.
2. Въведете **дата** на изпълнение за конфигуриране на времето за изпълнение.
3. От панела "Час" изберете **начален** час и **краен час**.
4. Щракнете върху бутона Добавяне , за да добавите още времена за изпълнение, като използвате стъпка 3.

   Забележка: Можете да добавите само три часа на изпълнение за един ден.
5. Когато сте готови, щракнете върху **бутона Запазване** .
6. За да изтриете конфигурираното време на изпълнение, щракнете върху **бутона Изтриване** .
7. Придвижете се до секцията Планиране на режима на контакт.

Планиране на режима на контакт

Планирането на режима на контакт помага да се конфигурира стратегията за контакти,

която да се използва за доставяне на контакти до набирателя за всеки ден от седмицата. Можете да конфигурирате максимум три разделяния на ден - дефинирайте три различни стратегии за различни времеви интервали.

Следвайте стъпките, изброени по-долу, за да конфигурирате **планирането** на режима на контакт:

1. Дните са изброени в първата колона. Изберете деня за конфигуриране и TURN работния **ден** включете .

   Забележка: Кампанията не се провежда в дните, за които превключвателят за работен ден е изключен.

2. От падащия списък изберете стратегия за контакт, която да се приложи за доставка на контакти.

   Забележка: За избор са налични само стратегии за предварителен контакт.

3. Избраната стратегия за контакт продължава през целия ден. Ако изисквате стратегията за контакт да се изпълнява само в определени времена, TURN включете **Персонализирано време**.
4. Колоната **Времеви диапазон** показва началния и крайния час по подразбиране съответно от 12:00 AM до 11:59 PM. Използвайте панела за време, за да промените началния и крайния час.
5. Щракнете върху бутона Добавяне , за да добавите друг период от време.

   Забележка: Можете да добавите максимум три времеви диапазона за един ден.

6. Щракнете върху **бутона Запазване** , за да запазите информацията.
7. За да изтриете конфигурираното време на изпълнение, щракнете върху **бутона Изтриване** .
8. Отидете в секцията **Празници** .

Празник

С помощта на **функцията "Празници** " картографирайте празниците на кампанията – дните, в които кампанията не работи. Всички празници, създадени във функцията Ваканция на системната конфигурация, са достъпни за избор. Съпоставете тези празници с тази кампания.

Показани са празниците, налични за избор.

1. Поставете отметка в квадратчетата, съответстващи на празниците, които искате да картографирате за тази кампания, или поставете отметка в квадратчето Избери **всички** , за да прикачите всички празници към тази кампания.
2. Щракнете върху **бутона Запазване** , за да запазите информацията.

Други конфигурации

За да завършите създаването на конфигурация на кампанията, трябва да завършите и няколко други конфигурации. Всички тези конфигурации са групирани в този раздел. Те са:

- Конструктор на изрази
- Цел на кампанията
- Конфигуриране на резултатите от телефонията

- Agent Desktop Конфигурация

За да отворите само един от изброените по-горе елементи, поставете отметка в квадратчето **Разрешаване за преглед на един панел в даден** момент.

Конструктор на изрази

Можете да създадете често използвани критерии в конструктора на изрази и да ги използвате в **стратегията** за избор на контакти (CSS) и **управлението на контакти**.

Използвайте конструктора на изрази, за да изпълните тази задача.

1. Разгънете секцията **Конструктор** на изрази, за да започнете да изграждате израз.
2. Щракнете върху **Създаване на нов** , за да създадете нов израз.
3. Въведете име **на**израз.
4. Изберете **функция** от падащия списък. Няколко ключови SQL функции като LEFT, RIGHT, SUBSTRING, REPLACE, DATEADD, DATEDIFF, DATEPART, DAY, MONTH и YEAR са достъпни за избор.
5. Има три параметъра, които можете да изберете за този израз. Щракнете върху **бутона Настройки** срещу **параметър 1**.

Забележки:
За функциите **Ляво**, **Дясно**, **Подниз** и **Заместване** се попълват всички бизнес полета и системни полета за тази кампания. Изберете един от тях и щракнете върху **Избор**.
За всички други функции, свързани с датата, деня и часа, опциите са **Последен** достъп, **Сега** и **Създаден час**. Изберете един от тях и щракнете върху **Избор**.
Когато използвате функцията за дата и час за създаване на персонализиран израз, параметърът **вече** взема предвид само часовата зона на сървъра.

6. Повторете **стъпка 5** за **параметър 2** и **параметър 3**, ако е необходимо.
7. Кликнете върху **Запазване**. Този израз вече е достъпен за избор, когато създавате нов CSS.

Цел на кампанията

В целта на кампанията Tab можете да зададете дневни, седмични и месечни цели, които агентите да постигнат.

1. Разгънете секцията **Цел** , за да зададете цел
2. Въведете **име** на категория за целта, която възнамерявате да зададете.
3. Въведете **описание**.
4. От съответните броячи изберете или въведете цифри за **дневна цел**, **седмична цел** и **месечна цел**.
5. Изберете **Резултати** от телефонията и **Бизнес резултати** , които да групирате за тази **категория**. Можете да изберете няколко резултата. За да изберете всички резултати, поставете отметка в квадратчето в заглавните редове.
6. Щракнете върху **бутона Запазване** , за да запазите информацията.

Конфигуриране на резултатите от телефонията

Разделът **Резултати** от телефонията ви позволява да контролирате резултатите от телефонията, които влезъл агент може да види. В допълнение, само тези резултати са достъпни за агента да избере, докато се разпорежда с повикването.

Всички резултати от телефонията, изброени в групата на кампанията, към която принадлежи тази кампания, са изброени тук. Графата **AgentView** наследява собствеността, както е зададена в родителската група кампании.

Ако вашият бизнес се нуждае от някой от тези резултати, видими от агента, да бъде скрит за агентите или обратното, TURN
AgentView превключва за конкретния резултат на **ВКЛ** или **ИЗКЛ** ., ако е необходимо.

Забележка: Опцията AgentView не е приложима за Webex Contact Center.

Щракнете върху **Запиши** , за да фиксирате тези промени, или **върху Отказ** , за да се върнете, без да ги записвате.

Agent Desktop Конфигурации

Забележка: Понастоящем тази функция не се поддържа в Webex Contact Center.

Разделът **Agent Desktop Конфигурация** ви позволява да конфигурирате различни аспекти на маркиране на контакт като DNC. Когато агент маркира контакт като DNC, тези конфигурации определят различните атрибути на DNC.

1. TURN **Изисква разпореждане да се включи,** ако искате разпореждането да е задължително, когато агент обработва повикване.
2. Изберете **тип** период на DNC. Наличните опции са изброени по-долу.
   a. **Постоянен** - Когато агент маркира контакт като DNC, той се маркира за постоянно.
   b. **Конкретен ден** - Изберете определен брой дни, в които контактът да остане DNC. Можете да изберете минимум 1 ден и максимум 3650 дни (10 години). В допълнение към избора на ден, можете да изберете TURN включването на EOD. Ако TURN включите, DNC приключва в края на деня с броя на конфигурираните дни. Ако този превключвател не бъде изключен, DNC приключва на следващия ден, като в същото време агент избира контакта като DNC.
      - Например, агент задава контакт като DNC, като броят на дните е конфигуриран като 1. Ако превключвателят за EOD е включен, DNC периодът на контакта приключва в края на същия ден. Ако превключвателят е изключен, DNC периодът на контакта приключва по същото време на следващия ден - тоест се прелива на следващия ден и приключва след приключване на 1 ден.
   c. **Избор** на агент- Ако изберете тази опция, агентът задава началната дата и час на DNC и крайната дата и час (въз основа на предпочитанията за контакт). Инструментът за избор на дата и час в приспособлението Резултат на Agent Desktop е активиран, ако изберете това.
3. Изберете превключвателя **за часова зона** на клиента на DNC, ако контактът е

маркиран като DNC в часовата зона на контакта. Ако го оставите ИЗКЛЮЧЕНО, DNC се основава на часовата зона на сървъра.

4. Изберете **тип** DNC. Следните опции са достъпни:
   a. **Специфично** за кампанията – Това ограничава контакта като DNC само за кампанията, от която контактът е набран.
   b. **Категория** на кампанията- Това ограничава контакта като DNC за всички кампании в категорията на кампанията.
   c. **Множество категории** - Това маркира контакта като DNC за всички кампании, съпоставени с избраните категории кампании.
   d. **Глобален** - Това маркира контакта като DNC в цялата система - всички кампании и категории.
5. Щракнете върху **Запиши** , за да завършите **Agent Desktop Конфигурация**; щракнете върху **Отказ** , за да излезете, без да записвате.

   Забележка: Промените, които правите тук, влизат в сила още от следващото повикване, което агентът обработва. Например, периодът на DNC е конфигуриран като постоянен, това е периодът на DNC, ако агентът задава резултат като DNC. Ако обаче промените на Конкретен ден, текущото повикване наследява Постоянно; Конкретният ден влиза в сила само за следващото обаждане, обработено от агента.

Настройки на набиране

Модулът **Dialer Settings** ви позволява да отмените настройките, направени на групово ниво по отношение на CLI, Телефонен секретар и Изоставено повикване. Отменените настройки важат само за конкретните кампании, докато другите кампании в групата следват настройките на ниво група.

Отворете настройките за набиране на кампания **>** за да видите **екрана**

Настройки за набиране на кампания. Изпълнете следните задачи, за да

конфигурирате настройките на програмата за набиране:

1. "Добавяне на условие" на следващата страница
2. "Филтър" на следващата страница
3. "CLI" на страница 74
4. "Лечение с телефонен секретар" на страница 75
5. "Лечение на изоставено повикване" на страница 75

Полета

Полета	Описание
Общи условия	Броят на общите условия.

Име на условие	Име на състоянието.
Описание на състоянието	Описание на състоянието.
Разрешено	TURN Включете/изключете превключвателя, за да активирате или деактивирате условието.

Действия	Действия за редактиране/изтриване на условие.

Забележка: За споделен списък целевите групи кампании със свързаните с него условия се попълват в мрежата.

Добавяне на условие

Можете да добавяте условия с помощта на конструктора на условия. Контактите, които отговарят на тези условия за филтриране, следват настройките на програмата за набиране на ниво кампания. Други контакти следват настройките на ниво група.

Можете да добавите произволен брой условия, но по всяко време могат да бъдат активирани само пет условия и приложението филтрира контактите само въз основа на пет условия.

Забележка: За споделен списък можете да добавите произволен брой условия, но само пет условия могат да бъдат активирани за всяка целева група кампании.

Кликнете върху **Добавяне на условие** , за да добавите ново условие за настройки за набиране на кампания.

1. Въведете име **на**условие. Това е задължително поле. Не можете да използвате специални знаци в името, с изключение на долна черта, тире и съответно на (_, -и @).
2. Въведете **описание** на състоянието.
3. Изберете **целева група** кампании от падащото меню.

   Забележка: Полето Целева група кампании е приложимо само за кампанията със споделен списък на всички набиращи и ненабиращи.
   Задължително е да конфигурирате CSS условие за кампанията Shared List, за да се показва списъкът с групи кампании tar-get в падащото меню.
   В целевата група кампании първата целева група кампании се избира по подразбиране и стойностите се попълват съответно в следващите раздели въз основа на настройките на режимите на темп в групата на кампанията.
4. Изберете опция за сравнение - това е условието, на което полето трябва да отговаря, за да бъде избран контакт. Някои параметри за сравнение на вашето състояние могат да бъдат > (по-голямо от), < (по-малко от), = (равно) и т.н.
5. Въведете стойност, на която това условие трябва да отговаря, за да бъде избран контактът за доставка.

Филтър

С помощта **на филтъра** можете да изградите условие или набор от условия.

1. От падащия списък Системни **полета / Бизнес полета** изберете подходящ елемент.
2. Затворете скобата.
3. Щракнете върху бутона Добавяне , за да добавите друго условие.

4. В новия ред изберете **И** или **ИЛИ** от падащия списък за решение.

5. Можете да продължите да добавяте още такива групи условия. Щракнете върху **Запиши** , когато сте готови.
6. Ако искате да добавите още групи, изберете бутона Добавяне от бутона Групово **действие** и щракнете върху
Запазване.

Полета

Полета	Описание
Макс. повторни опити	Това е текущата добавена стойност за максималния брой повторни опити, които могат да бъдат направени за набиране на всеки контакт в кампанията.
Ежедневни повторни опити	Това е текущата добавена стойност за максималния брой повторни опити, които могат да бъдат направени за набиране на всеки контакт за ден за тази кампания.
Повторни опити за цикъл	Това е текущата увеличена стойност за максималния брой повторни опити, които могат да бъдат направени в цикъл на набиране. Цикълът е набор от опити за набиране, веднъж до всички режими, с които се качва контакт. Например, контакт се качва с три режима - Home, Служебен и Мобилен номер. Цикълът на набиране завършва, когато приложението набере всички тези режими (в конфигурирания ред) веднъж.
Повторни опити по имейл	Това е текущата добавена стойност за броя на повторните опити, разрешени за доставяне на контакти за имейл кампании.
SMS Повторни опити	Това е текущата добавена стойност за броя на повторните опити, разрешени за доставяне на контакти за кампании SMS.
Последен достъп	Контактите с конфигурираната дата и час на последния достъп да бъдат доставени като част от този CSS.
Приоритет	Приоритетът, присвоен на контактите, който трябва да бъде отчетен при доставката съгласно този CSS.
Резултат от потенциален клиент	Резултатът от потенциален клиент, който трябва да се вземе предвид за предоставяне на контакти, е съгласно този CSS. Lead Score помага при идентифицирането на най-потенциалния клиент, с когото да се свържете от камера. Този резултат може да бъде зададен и в момента на качване или приключване, докато се определя резултатът от бизнеса/телефонията.
CallStartTimeTime	Това е началният час на разговора, зададен от преназначителя. Обажданията, които попадат в началния час, посочен в това условие, се избират за доставка.
Време за окончане на повикване	Това е крайният час на повикването, зададен от пренасрочителя. Повикванията, които попадат в крайното време, посочено в това условие, се избират за доставка.

Списък	ИД на списъка, към който принадлежи контактът. Доставят се контакти, принадлежащи към ListID в тази CSS кондиция.
Тип повикване	Типът на повикването.
ПоследенРезултат	Последният резултат, зададен за този контакт. Доставят се контакти с избрания Последен резултат.
Глобален ListID	ИД на глобалния списък, към който принадлежи този контакт. Доставят се контакти, принадлежащи към Global ListID в това CSS условие.

Потребителско име	Това идентификационният номер на агента, маркиран към контакта. Обажданията се доставят до дайлера и се закърпват до агента, посочен в това поле.
Телефонен номер	Телефонният номер на контакта, който трябва да достави съгласно този CSS.
Име на зона	Името на часовата зона, към която принадлежи контактът.
Ден от седмицата	Предпочитаният ден от седмицата на контакта за получаване на обаждане.
Време на деня	Предпочитаното време от деня на контакта за получаване на обаждане.
Режим	Предпочитаният режим на контакт за получаване на повикване.

CLI

Забележка: Можете да конфигурирате CLI номер само за прогнозни и прогресивни кампании.

CLI е номерът за контакт, който се показва като идентификатор на изходящо повикване

на клиента, докато получава повикване. Можете да създадете три типа CLI. Те са:

1. Специфичен CLI
2. Бизнес сфера
3. Произволен CLI

Специфичен CLI

По подразбиране **е избрано Специфичен CLI** . Изпълнете следните стъпки:

1. Въведете името **на**CLI.
2. Въведете стойността **на**CLI.

   Забележка: За набиране стойността на CLI се попълва автоматично по подразбиране. Това е същият номер, който е избран като ANI (CLI) в Campaign Group. Освен това можете да добавите конкретен CLI за тази кампания в допълнение към ANI (CLI).

Бизнес сфера

Изпълнете следните стъпки:

1. Въведете името на **CLI**.
2. Изберете бизнес поле като **CLI стойност**. CLI на бизнес полето ви позволява да зададете полета от качения файл с контакт, който трябва да се използва като CLI. Уверете се, че вашият файл за контакт съдържа необходимите данни.

   Забележка: Бизнес полетата с типове данни String са разрешени само.

Произволен CLI

Изпълнете следните стъпки:

1. Въведете името **на**CLI.
2. Въведете стойността **на**CLI.

Можете да добавите до 10 произволни CLI въз основа на вашето изискване. Приложението извлича произволно число от 10 като CLI, за да се покаже като идентификатор на изходящо повикване на клиента, докато получава повикване.

Лечение с телефонен секретар

Забележка: Понастоящем тази функция не се поддържа в Webex Contact Center.

1. Отидете до **Лечение на телефонен секретар.**
2. Изберете **типа AMD Detection** от падащото меню. Например, **Прекъсване на връзката**.
3. Ако изберете **Прекъсване на връзката**, не е необходимо конфигуриране на настройките.
4. Ако изберете **Прехвърляне към агент**, приложението прехвърля повикването към агент, когато срещне отговор на телефонен секретар.
5. Ако изберете **Възпроизвеждане на съобщение и прекъсване на връзката** , **се показва TTS текстът** .
6. Въведете текста на TTS. Съобщението се възпроизвежда до обаждащия се на IVR и връзката се прекъсва.
7. Ако изберете **Възпроизвеждане на съобщение и Прехвърляне към агент**, **се показва TTS текстът** .
8. Въведете текста на TTS. Съобщението се възпроизвежда до обаждащия се на IVR и се прехвърля към агент.
9. Кликнете върху **Запазване**.

Лечение на изоставено обаждане

Забележка: Понастоящем тази функция не се поддържа в Webex Contact Center.

1. Отидете до **Лечение на изоставено повикване.**
2. Изберете **Тип третиране** на изоставени повиквания от падащото меню. Например, **Прекъсване на връзката**.
3. Ако изберете **Прекъсване на връзката**, не е необходимо конфигуриране на настройките.
4. Ако изберете **Възпроизвеждане на съобщение и прекъсване на връзката** , **се показва TTS текстът** .
5. Въведете текста на TTS. Съобщението се възпроизвежда на обаждащия се на IVR и връзката се прекъсва.

6. Кликнете върху **Запазване**.

Групова

Щракнете върху **Система** в екрана с менюта вляво, за да отворите страницата Конфигурация на системата. За да видите всички конфигурационни елементи в менюто Система, щракнете върху бутона Системно меню.

Достъп до група

1. Щракнете върху **Групиране** в екрана с менюта вляво, за да отворите страницата Група. Мрежата съдържа групата, името на групата на кампанията, режима на темпото, типа група, състоянието на групата и действията.
2. Използване на бутона Разгъване вляво на мрежата, за да разгънете групата, за да видите кампаниите, принадлежащи към групата кампании.
3. Кампаниите са изброени заедно с процента на резултата за всяка. Процентът на резултата е процентът на контактите, които трябва да бъдат доставени на кампаниите. Това Ви помага да контролирате коя кампания получава приоритет за набиране на контакти. Можете да зададете процента на резултата като 75% за една кампания и 25% за друга. Кампанията, която има 75 процента резултати, получава повече контакти за набиране. Въпреки това, когато две кампании са определени като 100 процента резултати, първата изброена кампания получава контактите си за набиране. Едва след като първата кампания е изчерпала всичките си контакти, втората кампания получава контакти за набиране. За да промените това, можете да плъзгате и пускате кампаниите и да ги пренареждате.
4. За да промените процента на резултата, щракнете върху бутона Редактиране под колоната Действие и променете процента на резултата.
5. Щракнете върху Запазване в колоната Действия, за да завършите промяната.

Добавяне на група гласови кампании

За да конфигурирате група кампании:

Режим на визуализация на темпото

1. Кликнете върху **Редактиране** в графата Действие за посочената група кампании, която искате да конфигурирате.
2. Секцията **"Подробности** за кампанията" съдържа (Група кампании – Кампания с набиране на Webex Contact Center). Това е за режима на предварителен преглед.
   a. Въведете име.
   b. Въведете описание.

c. Изберете име на набирач от падащия списък.
d. Изберете входна точка от падащия списък.

e. Отидете до раздела Глобални бизнес параметри и завършете избора на глобални бизнес параметри за групата.

f. Придвижете се до секцията Подробности за набирането.

3. В секцията **Подробности** за набиране предоставете следните подробности, ако избирате Режим на темп като визуализация:

   a. Въведете идентификатор на изходящия повикващ.

   b. Всички налични отбори са изброени. Изберете екипите, които обработват повикванията за визуализация, и щракнете върху >, за да ги преместите като назначени екипи. Можете да изберете няколко отбора. За да изберете всички отбори, щракнете върху >>.

   c. Щракнете върху Запиши и отидете до секцията Параметри на контакта.

   Забележка: За незабавен достъп до описанията на полетата в секцията **Подробности** за набиране щракнете върху **Помощ**
   икона.

Режим на прогресивно темпотично

1. Попълнете секцията **Подробности** за кампанията, както е показано по-долу, ако избирате Режим на темп като прогресивен:

   a. Въведете име.

   b. Въведете описание.

   c. Изберете име на набирач от падащия списък.

   d. Изберете входна точка от падащия списък.

   e. Отидете до раздела Глобални бизнес параметри и завършете избора на глобални бизнес параметри за групата.

   f. Придвижете се до секцията Подробности за набирането.

2. В секцията **Подробности** за набиране предоставете следните подробности, ако избирате Режим на темп като прогресивен:

   a. Въведете идентификатор на изходящия повикващ.

   b. Използвайте плъзгача или въведете Dial Rate (Честота на набиране). Това е броят на контактите за набиране за всеки агент. Например, ако тази стойност е 5 и има десет агента, които са влезли, броят на набраните контакти е ограничен до 50.

   c. Използвайте плъзгача или въведете ограничение за пръстен без отговор. Това е продължителността в секунди, в която телефонът на клиента звъни, преди обаждането да се счита за "Без отговор".

   Забележка: За незабавен достъп до описанията на полетата в секцията **Подробности** за набиране щракнете върху **Помощ**
   икона.

3. В секцията Параметри на CPA предоставете следните подробности, ако избирате Режим на темп като прогресивен.

a. Ако е необходимо, активирайте CPA Detection. Ако активирате откриването на CPA, продължете с настройките. В противен случай отидете до Параметри на контакта.

b. Ако е необходимо, активирайте AMD Detection. Това позволява на приложението да открие дали повикването е насочено към телефонен секретар.

c. Ако е необходимо, активирайте Прекратяване на разпознаването на тон. Ако е активиран, CPA изчаква да открие тона на терминацията на гласовата поща, преди да прекрати разговора.

d. Използвайте плъзгача или въведете минимален период на тишина. Това е времето, в милисекунди, за да се класифицира повикването като гласово разпознаване.

e. Използвайте плъзгача или въведете период на анализ. Това е времето, в милисекунди, което приложението прекарва за анализ на разговора – времето за CPA.

f. Използвайте плъзгача или въведете минимално валидна реч. Това е времето, в милисекунди, на непрекъснат глас по време на разговора, за да се класифицира повикването като открит глас.

g. Използвайте плъзгача или въведете Анализ на максималното време. Това е максималното време, в милисекунди, за да може приложението да идентифицира проблем като мъртъв въздух.

h. Използвайте плъзгача или въведете Анализ на тона на максимален термин. Това е времето, в милисекунди, което приложението може да прекара в анализ на гласово съобщение на телефонен секретар като прекратено.

i. Щракнете върху Запиши и отидете до секцията Параметри на контакта.

Забележка: За незабавен достъп до описанията на полетата в секцията " **Параметри** на CPA", кликнете върху **"Помощ"**
икона.

Режим на предсказуемо темпо

1. Попълнете секцията **"Подробности** за кампанията", както е показано по-долу, ако избирате "Режим на темпо" като предопределен:

   a. Въведете име.

   b. Въведете описание.

   c. Изберете име на набирач от падащия списък.

   d. Изберете входна точка от падащия списък.

   e. Отидете до раздела Глобални бизнес параметри и завършете избора на глобални бизнес параметри за групата.

   f. Придвижете се до секцията Подробности за набирането.

2. В секцията **Подробности** за набиране предоставете следните подробности, ако

избирате Режим на темп като Предсказуем:

a. Въведете идентификатор на изходящия повикващ.

b. Използвайте плъзгача или въведете Dial Rate (Честота на набиране). Това е броят на контактите за набиране за всеки агент. Например, ако тази стойност е 5 и има десет агента, които са влезли, броят на набраните контакти е ограничен до 50.

   Забележка: Зададена тук скорост на набиране трябва да бъде по-малка или равна на стойността, посочена в полето Максимална скорост на набиране.

c. Използвайте плъзгача или въведете време за звънене без отговор. Това е продължителността в секунди, в която телефонът на клиента звъни, преди обаждането да се счита за "Без отговор".

d. Използвайте плъзгача или въведете Максимална скорост на набиране. Това е броят на контактите, които се доставят на набирателя за всеки влязъл агент. Ако броят на влезлите агенти е 7 и зададете максималната скорост на набиране на 2, приложението доставя 14 контакта на набиращия.

e. Използвайте плъзгача или въведете процент на изоставените проценти. Тази настройка ограничава процента на повикванията, които могат да бъдат изоставени. Ако процентът надвишава тази стойност, изоставената тарифа на повикването до тази стойност чрез намаляване на броя на повикванията за набиране.

f. Използвайте плъзгача или въведете прогнозно темпо на корекция. Това е скоростта, с която набирачът регулира набирането след достигане на определена връзка на живо. Колкото по-голямо е това число, толкова по-рядко се случва тази корекция.

g. Използвайте плъзгача или въведете коефициент на прогнозно усилване. Факторът определя увеличението на скоростта на набиране, ако не се получат успешни повиквания, както се очаква.

h. Използвайте плъзгача или въведете процент на резервация. Това е броят на влезлите агенти, които приложението трябва да запази за кампании, съответстващи на тази група.

   Забележка: За незабавен достъп до описанията на полетата в секцията **Подробности** за набиране щракнете върху **Помощ** икона.

3. В секцията Параметри на CPA предоставете следните подробности, ако избирате Режим на темп като Предсказуем.

   a. Ако е необходимо, активирайте CPA Detection. Ако активирате откриването на CPA, продължете с настройките. В противен случай отидете до Параметри на контакта.

   b. Ако е необходимо, активирайте AMD Detection. Това позволява на приложението да открие дали повикването е насочено към телефонен секретар.

   c. Ако е необходимо, активирайте Прекратяване на разпознаването на тон. Ако е активиран, CPA изчаква да открие тона на терминацията на гласовата поща, преди да прекрати разговора.

d. Използвайте плъзгача или въведете минимален период на тишина. Това е времето, в милисекунди, за да се класифицира повикването като гласово разпознаване.

e. Използвайте плъзгача или въведете период на анализ. Това е времето, в милисекунди, което приложението прекарва за анализ на разговора – времето за CPA.

f. Използвайте плъзгача или въведете минимално валидна реч. Това е времето, в милисекунди, на непрекъснат глас по време на разговора, за да се класифицира повикването като открит глас.

g. Използвайте плъзгача или въведете Анализ на максималното време. Това е максималното време, в милисекунди, за да може приложението да идентифицира проблем като мъртъв въздух.

h. Използвайте плъзгача или въведете Анализ на тона на максимален термин. Това е времето, в милисекунди, което приложението може да прекара в анализ на гласово съобщение на телефонен секретар като прекратено.

i. Щракнете върху Запазване и отидете до секцията Параметри на контакта.

Забележка: За незабавен достъп до описанията на полетата в секцията " **Параметри** на CPA", кликнете върху **"Помощ"** икона.

Параметри на контакт

1. В секцията Параметри на контакта задайте следната информация:

   a. Първоначалният брой контакти е броят на контактите, които възнамерявате да изпратите на набиращия интелект първоначално. Използвайте плъзгача, за да зададете число.

   b. Стъпка по % е процентът, с който възнамерявате да увеличите доставката на контакт до Дайлера. Може да искате да увеличите това, защото Dialer набира повиквания със скорост по-бърза от очакваната и има изчерпване на контактите.

   c. Намаляването с % е процентът, с който възнамерявате да намалите доставката на контакт до набиращия. Може да искате да намалите това, защото Dialer набира повиквания със скорост, по-бавна от очакваната и натрупва контакти, които трябва да бъдат набрани.

   d. Горният праг % е горната граница, кратна на първоначалния брой контакти, които могат да бъдат доставени на набиращия.

   e. Активирайте квадратчето за отметка Автоматично балансиране, за да разпределяте автоматично контактите от качения файл поравно към всички кампании, съответстващи на групата.

   f. Задайте честотата на доставка. Това е времето за изчакване между итерациите в секунди.

   g. Задайте дължината на цифровата опашка, която определя броя на контактите, които остават в опашката за незабавно доставяне до дайлера.

   h. Активирайте превключвателя за картографиране на ръководители на акаунта, за да разрешите персонализирано обслужване, като съпоставите агент изключително с клиент в кампания, базирана на агент.
   Забележка: Картографирането на ръководители на акаунти все още не се поддържа в WxCC.

   i. Отидете до раздела Глобални бизнес параметри и завършете избора на глобални бизнес параметри за групата.

   j. Кликнете върху **Запазване** , за да завършите.

Добавяне на група ръчни кампании

Забележка: Свържете се с Cisco CSM, за да активирате тази конфигурация.

Можете също да добавите ръчна група кампании към приложението Campaign Manager. Това са независими групи за кампании за набиране. Можете да създавате кампании и да ги съпоставяте с тези ръчни групи кампании. Всички функционалности на кампанията работят, както е обяснено в главата Кампания. Единствената разлика е, че контактите, вместо да бъдат доставени на дайлер, се поставят в отделна таблица. Някои API имат достъп до тези контакти и предприемат необходимите действия - доставят се на набирател за набиране, изпращат се като списък до агент за ръчно набиране и т.н. След като резултатите са зададени, има API, които избират резултатите и извършват по-нататъшна дейност, както е конфигурирано в кампанията.

1. Въведете име на група кампании.
2. Въведете описание.
3. Щракнете върху Запазване и продължаване.
4. Попълнете секциите Параметри на контакта – Съпоставяне на агенти.
5. В секцията Параметри на контакта задайте следната информация:
    a. Първоначалният брой контакти е броят на контактите, които възнамерявате да изпратите на набиращия интелект първоначално. Използвайте плъзгача, за да зададете число.
    b. Стъпка по % е процентът, с който възнамерявате да увеличите доставката на контакт до Дайлера. Може да искате да увеличите това, защото Dialer набира повиквания със скорост по-бърза от очакваната и има изчерпване на контактите.
    c. Намаляването с % е процентът, с който възнамерявате да намалите доставката на контакт до набиращия. Може да искате да намалите това, защото Dialer набира повиквания със скорост, по-бавна от очакваната и натрупва контакти, които трябва да бъдат набрани.
    d. Горният праг % е горната граница, кратна на първоначалния брой контакти, които могат да бъдат доставени на набиращия.
    e. Активирайте квадратчето за отметка Автоматично балансиране, за да разпределяте автоматично контактите от качения файл поравно към всички кампании, съответстващи на групата.
    f. Задайте честотата на доставка. Това е времето за изчакване между итерациите в секунди.
    g. Задайте дължината на цифровата опашка, която определя броя на контактите, които остават в опашката за незабавно доставяне до дайлера.
    h. Активирайте превключвателя за картографиране на ръководители на акаунта, за да разрешите персонализирано обслужване, като съпоставите агент изключително с клиент в кампания, базирана на агент.

    Забележка: Картографирането на ръководители на акаунти все още не се поддържа в WxCC.

    i. Изберете подходящи агенти под Съпоставяне на агенти, за да ги съпоставите с групата кампании. Можете да изберете няколко агента.

Системна конфигурация

Конфигурацията на системата контролира различни глобални възможности в Campaign Manager.

Достъпът до страницата "Конфигурация на системата" е предмет на управление на достъпа, базирано на роли (RBAC). Връзката към страницата се показва в модула за администриране само ако сте получили привилегията, свързана с нея.

Всички системни конфигурации са достъпни чрез менюто Система. Можете да създадете нова конфигурация или да актуализирате съществуващи конфигурации. За да направите промени, редактирайте съответните полета и щракнете върху **Запазване**. Промените влизат в сила веднага.

Системната конфигурация предоставя следните функции:

Режими

Режимите се отнасят до метода или комуникационния канал, който приложението използва за взаимодействие с клиент. Cam- paign Manager предоставя разнообразие от канали за поддръжка, от които да избирате, включително глас, имейл, текстово съобщение (SMS) и др. Потребителят може да персонализира режим на комуникация според изискванията. За да научите повече, щракнете тук.

Часови зони

Всички часове се съхраняват в координирано универсално време (UTC) и се показват глобално въз основа на системната часова зона. Часовите зони се конфигурират по време на инсталирането, а конфигурираните часови зони се използват като часови зони за кампанията. Тези часови зони могат да бъдат разпръснати на различни континенти или дори различни места на един и същ континент. За да научите повече, щракнете тук.

Съответствие

Съответствието позволява на потребителя да качва номер за контакт или бизнес данни, като например ИД на клиент, номер на акаунт и т.н. Списъкът с контакти е файлът, в който се съхраняват и организират всички контакти в системата. Качените данни се съхраняват в базата данни и ги валидират по време на качване на контакт или доставка на контакт. След като контактите бъдат импортирани в системата, списъкът с контакти може да се използва за една или повече подкампании, в зависимост от вашите изисквания. На ниво кампания потребителят може да избере да потвърди съответствието при качване или доставка на контакт. За да научите повече, щракнете тук.

Глобално качване

Глобалното качване Ви дава възможност да качвате един списък с възможни клиенти в няколко кампании въз основа на критериите, определени за всяка от тях. Помага ви да съпоставите полетата за контакт с типа данни.

Можете да добавите допълнителни условия към списъка с контакти, като щракнете върху плюс до правилото (Добавяне на условие) и създайте допълнителни набори от условия. Условието в набор от условия се събират заедно при оценяване на правилото. Всяко условие е ИЛИ с всички други набори от условия. За да научите повече, щракнете тук.

Бизнес резултат

Бизнес резултатът е разпореждането, зададено от агент въз основа на обобщаващия код, въведен от агента след взаимодействие с клиент. Чрез конфигуриране на бизнес резултат

можете да определите какво се случва с контакта, след като агентът избере обобщаващ код. Можете да конфигурирате бизнес резултата да затвори контакта, ако е успешен или неуспешен. ако притежателят на кредитната карта откаже да плати, кодът за завършване може да бъде отхвърлен да плати и можете да зададете бизнес резултата като Провал. За да научите повече, щракнете тук.

Район и пощенски кодове

Area and ZIP code поддържа основен списък с пощенски кодове и регионални кодове. Областните и пощенските кодове са свързани със съответните щати и часови зони. Като се асоциира, приложението се придържа към местните законови изисквания по отношение на набирането на контакти по различно време на деня, почивни дни и т.н. За да научите повече, щракнете тук.

Държавно право

Щатският закон определя щатските кодове и времето за повикване за всеки ден от седмицата. Всеки регион, като щати, държави и т.н., има закони, които регулират работата на контактния център. Можете да конфигурирате тези щатски закони, за да гарантирате, че операциите на вашия контактен център се придържат към уставите на географските региони, в които работят.

Ако дадена държава може да има регламент, че никой контактен център не може да достигне контакт между 8.00 PM и 6.00 AM. Можете да конфигурирате Campaign Manager така, че контактите да се доставят за набиране само извън тези часове, и да сте сигурни, че контактът няма да бъде доставен в нарушение на щатски закон. За да научите повече, щракнете тук.

Празници

Празниците определят списък с празници въз основа на различни географски райони поради фестивали, празници, годишнини от раждането и т.н. и картографирани с кампании. Това са дни, в които кампаниите обикновено не се провеждат. Можете да добавяте празници, които са налични в цялото приложение. След като бъдат добавени, можете да картографирате тези празници с различни кампании, както се изисква от местната география. За да научите повече, щракнете тук.

URL адрес

URL позволява да се вгради всяка персонализирана страница или уебсайт в приложението, така че да се стартира същото от Campaign Manager. Това елиминира необходимостта от разглеждане на често посещавана уеб страница чрез отваряне на друг браузър Tab. За да научите повече, щракнете тук.

Профил

Профилите се използват за качване (включително глобално качване) контакти, изтриване на контакти или качване на контакти за съответствие (DNC, NDNC, PEWC или CPT). Различните дейности, свързани с такива качвания, задаване на параметри, картографиране на различни полета и т.н., се обработват на ниво профил и не е необходимо да се повтарят по време на качването. Профилите могат да бъдат дефинирани като преки пътища, които ви помагат през цялата гама от качвания, свързани с контакти. Създавайте и запазвайте различни профили. За да научите повече, щракнете тук.

Имейл сървър

Имейл сървърите определят свойствата на имейла за вашия екземпляр и имейл акаунтите, които сте настроили. Вашата имейл услуга също може да повлияе на успешното предаване на входящи и изходящи имейли. Администраторите на електронна поща настройват имейл акаунти, за да позволят на системата да се свързва с външни пощенски услуги, като например POP3, SMTP или IMAP сървъри.

След като завършите настройката на имейл на тази страница, ще можете да:

- Получавайте имейл от вашите клиенти и позволете на агента да им отговори.
- Изпращайте имейл съобщения в изходящите

си кампании. За да научите повече, щракнете тук.

SMS сървър

Можете да конфигурирате вашите SMS Gateway сървъри за вашето приложение. Използвайте тези конфигурирани сървъри за изпращане на изходящи SMS съобщения.

След като изпълните стъпките за настройка на тази страница, ще можете да:

- Получавайте SMS съобщения от вашите клиенти и позволете на приложение или агент да им отговори.
- Изпращайте SMS съобщения в изходящите

си кампании. За да научите повече, щракнете тук.

Други настройки

Другите настройки ви позволяват да конфигурирате:

- Брояч на опити
- Глобални бизнес параметри
- Измерение
- Предупредител

Преназначаване на агенти

Това позволява на потребителя да преназначи агенти на задача. Ако даден контакт трябва да бъде пренасрочен за датата и часа на наличност на агента, можете да преназначите друг агент, който да обработва обаждането. Има два начина за избор на контакти, директен избор на контакт и избор на контакти с помощта на условия на филтъра. За да научите повече, щракнете тук.

Кампания за експортиране или импортиране

Експортиране или импортиране на кампания позволява експортиране и импортиране на конфигурация на кампанията. Импортирането или експортирането на кампания включва само страницата "Кампания", страницата "Конфигурация на системата" и страницата "Стратегия за контакти" за дадена кампания. За да научите повече, щракнете тук.

Категория на кампанията

Категорията на кампанията има група от кампании, които могат да се използват за прилагане на условия като DNC и NDNC. Категорията на кампанията позволява създаването и управлението на категории кампании. За да научите повече, щракнете тук.

Конфигурация на доставчика на CPaaS

Забележка: Понастоящем тази функция не се поддържа в Webex Contact Center.

Campaign Manager поддържа провеждане на IVR (без агенти) кампании с помощта на външни доставчици на CPaas услуги. Потребителят може да конфигурира идентификационните данни за достъп на доставчика на услуги. За да научите повече, щракнете тук.

API Ключове

Тази функция улеснява защитения достъп до приложение на трети страни, което изисква интеграции с Campaign Manager за Cisco CCE. Основното удостоверяване позволява достъп до приложенията Service, Webservice и Websocket Server. Потребителят може да генерира

API ключ и таен ключ, за да получи сигурен достъп до мениджъра на кампанията. Тези ключове помагат за осигуряване на достъп до API Manager. За да научите повече, щракнете тук.

Състояние на висока наличност

Високата наличност (HA) е лицензирана функция. Campaign Manager използва клъстерен дизайн за своята висока наличност. Всеки компонент на Campaign Manager е излишен и е налице и в двата клъстера. По време на нормална работа и двата клъстера ще работят с едната страна в активен режим, а другата страна в режим на готовност. По време на повреда, процесът на автоматично превключване при отказ прехвърля клъстера в режим на готовност в активен режим и превключва предишния активен клъстер в режим на готовност. Двете страни са предназначени само за резервиране, а не за балансиране на натоварването. За да научите повече, щракнете тук.

Режими

Режимите се отнасят до метода или комуникационния канал, използван за взаимодействие с клиент.

Забележка: Приложението поддържа само Voice като режим за текущото издание.

Добавяне на гласов режим

Може да се създаде гласов режим, за да се достигне до контакт на фиксирана линия (Home или Office или Друга) или мобилен (Home или Office или друг).

1. Щракнете върху **Добавяне на гласов режим**.
2. Въведете **име** на режим и **описание** на режима.
3. Изберете Минимална **дължина** и Максимална **дължина** от падащото меню.
4. Кликнете върху **Запазване**.

Актуализиране на режим

1. Изберете режим и щракнете върху **иконата за редактиране** .
2. Актуализирайте подробностите и щракнете върху **Запазване**.

Изтриване на режим

1. Изберете режим и щракнете върху **иконата Изтриване** .
2. Щракнете върху **OK** в изскачащия прозорец за потвърждение.

Полета

Поле	Описание
Име на режима	Начин на комуникация

Описание	Описание на режима
Минимална и максимална дължина	Позволява да се определи минимална и максимална дължина на режим

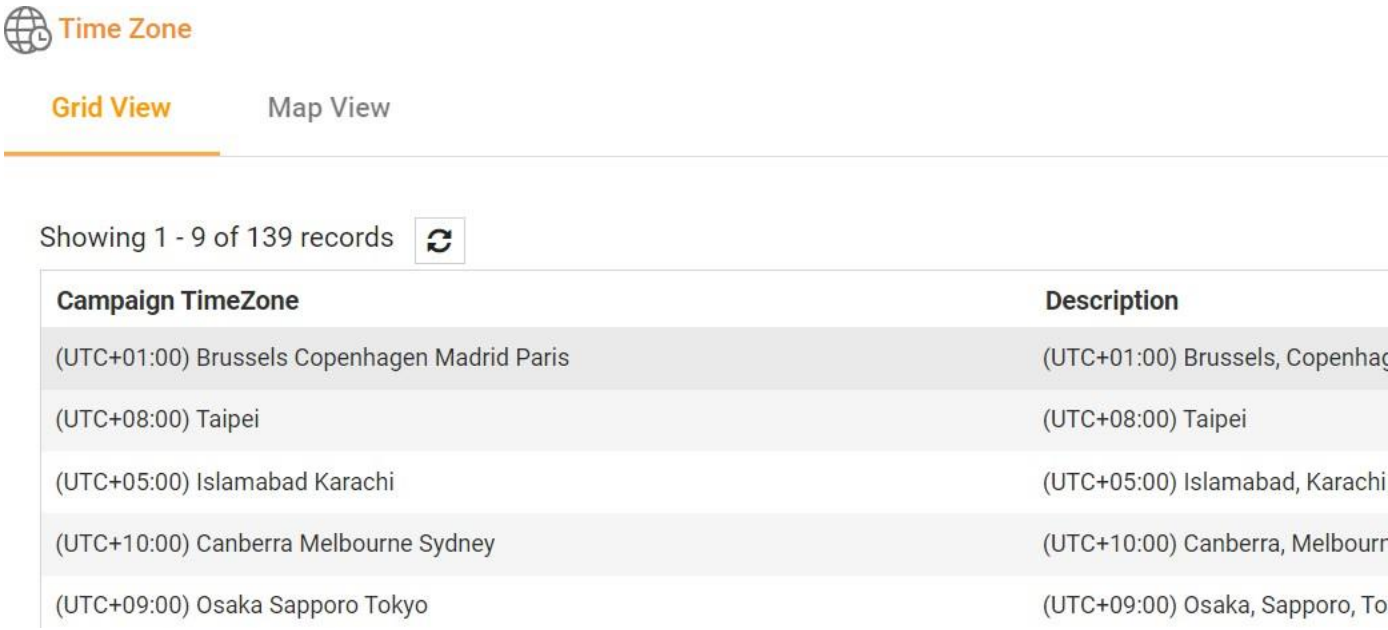
Часова зона

Всички часове се съхраняват в координирано универсално време (UTC) и се показват глобално въз основа на системната часова зона. Часовите зони се конфигурират по време на инсталирането на Campaign Manager, а конфигурираните часови зони се използват като часови зони за конкретни кампании. Потребителят използва различни часови зони за провеждане на кампании. Тези часови зони могат да бъдат разпръснати на различни континенти или дори различни места на един и същ континент.

Часовите зони са представени в изгледа на мрежата и изгледа на картата. Активирайте или деактивирайте часовата зона, за да приложите часовата зона за кампания. Ако часовата зона е съпоставена с кампания, нямате възможност да деактивирате часовите зони.

Изглед на мрежата

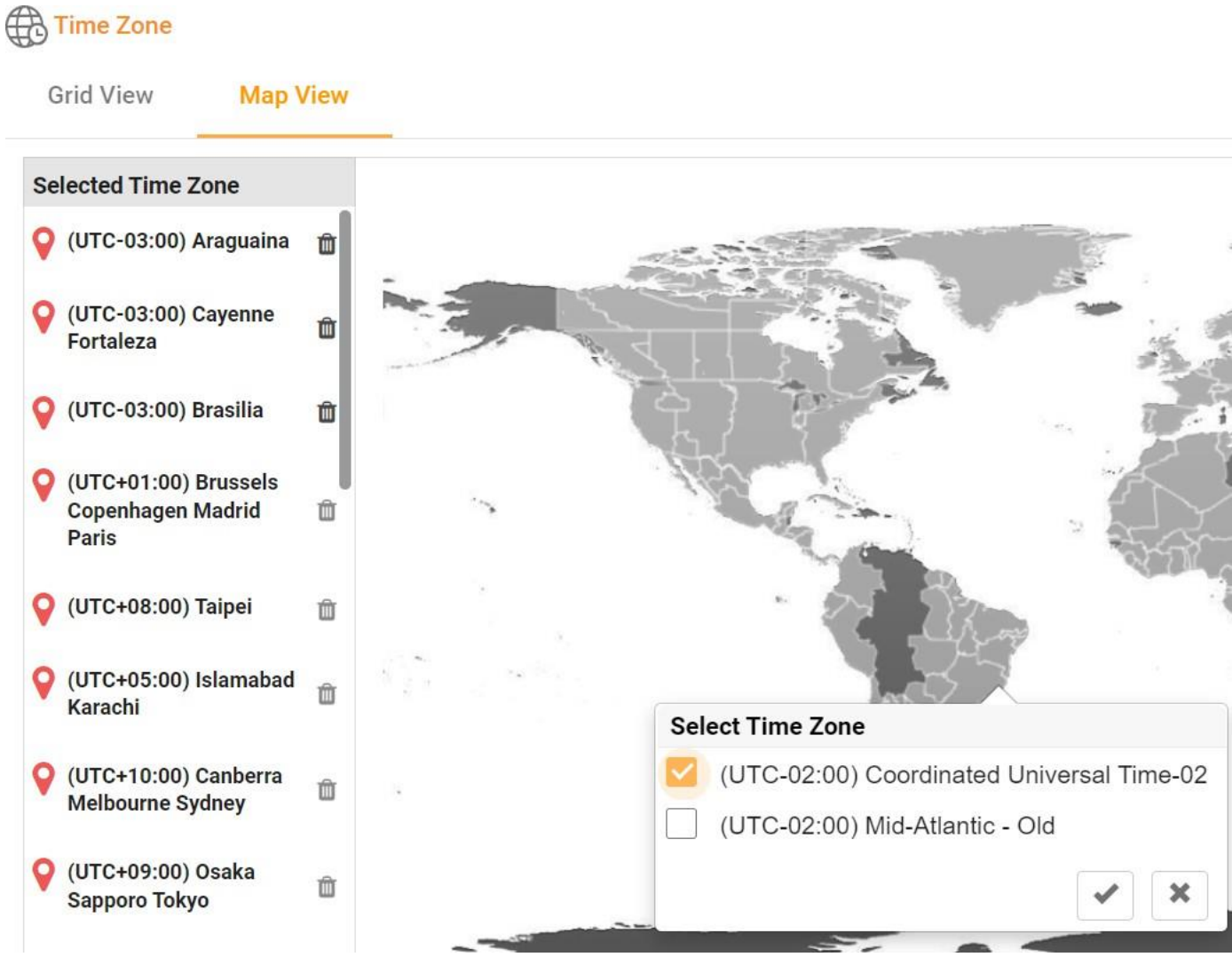
1. Придвижете се до **изгледа на мрежата** .



2. Изберете часовата зона и активирайте часовата зона за кампания.

Изглед на картата

1. Придвижете се до **изгледа на картата** .



2. Щракнете върху област на картата. Появява се изскачащ прозорец, показващ всички часови зони за избраната дължина.
3. Щракнете върху **OK** в изскачащия прозорец за потвърждение.

Системна часова зона

1. Придвижете се до системната часова **зона**.
2. Този избор позволява на системата да изчислява данните за показатели за ефективност в реално време въз основа на посочената часова зона.

Съответствие

Съответствието позволява качване на следния тип контакти:

- Не се обаждайте (DNC) - Регистърът на DNC е списък с номера, които са поискали да не бъдат обезпокоявани от нежелани телефонни обаждания.
  Регистърът на DNC е списък с контакти, които са поискали да не получават нежелани телефонни обаждания. Освен това DNC означава *"Не се свързвайте* " за имейл и SMS канали. Когато даден контакт е маркиран под DNC, всички канали (глас, SMS и имейл) са блокирани от по-нататъшно нежелано общуване.
- Национален "Не се обаждай" (NDNC) - Това е регистърът на DNC на национално ниво. Ако даден номер е регистриран в NDNC, никое лице или организация не извършва непоискани обаждания. NDNC се прилага и за *националните политики за "Не контактувай* " за SMS и имейл канали, като гарантира, че няма нежелана комуникация чрез никаква медия.
- Предварително изрично писмено съгласие (PEWC) - PEWC задължава телемаркетинг специалистите да получат предварителното изрично писмено съгласие на повикваната страна за автоматично набирани или предварително записани телемаркетингови обаждания към безжични номера и предварително записани разговори към жилищни стационарни телефони.

  Забележка: Свържете се с Cisco CSM, за да активирате тази конфигурация.
- Предпочитано от клиента време (CPT) - Това ви позволява да конфигурирате три различни предпочитани от клиента времена за обаждания чрез вашия файл за качване. Приложението предоставя контакта за набиране в предпочитано от клиента време. Часовите зони също могат да бъдат конфигурирани според нуждите.

  Забележка: Свържете се с Cisco CSM, за да активирате тази конфигурация.

Импортиране на файл

1. Изберете **Тип** качване и **Режим** на импортиране от падащото меню.
2. Изберете **Тип файл от** Текст/CSV **или** Персонализиран .
3. Ако типът на файла е Text/CSV, изберете **разделител**. Използвайте някой от следните разделители във файла за качване: запетая (,), тире (-), долар ($), процент (%), тръба (|), циркумфлекс или карет (^), амперсанд (&), звездичка (*) и Tab.
4. Щракнете върху **Избор на файл** , за да импортирате и изберете файл.

   Забележка: Ако използвате приложението на локализиран език (различен от английски), запазете файла с контакт, поставен за качване, в кодиране UTF-8.

5. Ако е необходимо да качите профил[1] , изберете от падащия списък. За бързо качване вижте "Бързо качване" на страница 91.

Картографиране на полето

1. Отидете на **Field Mapping** Tab.
2. Изберете кода на държавата от падащия списък, за да го съпоставите с полето за код на държавата.
3. Изберете DNC Data от падащия списък, за да ги съпоставите с полето DNC Data.
4. Изберете регионалния код от падащия списък, за да го съпоставите с полето Регионален код.
5. Изберете Тип канал от падащия списък, за да го съпоставите с полето Тип канал. Можете да изберете няколко типа канали, като например глас, гласова поща, имейл, SMS и CPAAS.
6. Ако типът качване е **NDNC**:
   a. Изберете **данните** на NDNC от падащия списък.
   b. Изберете полето **Начална дата** и **Крайна дата** от падащия списък за картографиране.
   c. Изберете **Формат** на датата от падащия списък.
7. Ако типът качване е **DNC**:
   a. Изберете данните на DNC от падащия списък.
   b. Ако типът качване е **DNC**, активирайте **DNC Duration** , за да изберете продължителността от файла за качване. За да маркирате този контакт като DNC за постоянно, активирайте DNC завинаги. Полето Продължителност на DNC е активно само ако Тип качване е DNC.
   c. TURN на валидната **продължителност** чрез активиране на DNC завинаги. Ако това поле е активирано, **полетата Начална дата** и **Крайна дата** се деактивират.
   d. Изберете **Начална дата** и **Крайна дата** , ако полето **DNC Завинаги** не е разрешено.
   e. Изберете **Формат** на датата от падащия списък. Това поле е видимо само когато е активирана продължителността на DNC.
8. Ако типът качване е **PEWC**:
   a. Изберете полето PEWC Data от падащия списък.
   b. Щракнете върху едно от **Съгласие** или **Несъгласие** , за да посочите дали контактът трябва да предостави като Съгласие (предоставено от потребителя съгласие) или Несъгласие съгласно определението за Предварително изрично писмено изпратено.
9. Ако типът качване е **CPT**,

---

[1]Профилът е шаблон, който съхранява съпоставянето на списъци за качване и полета за

съответствие, които могат да се използват повторно при ръчно и автоматично качване. Цялата конфигурация, която управлява вашето качване, се записва в наименуван профил - качване на файл/база данни, идентификационни данни за достъп, картографиране на бизнес полето и т.н., почти всичко, свързано с качването. Всичко, което трябва да направите, е да изберете пътя на файла, да изберете профил и да качите.

1. Изберете часова зона, като изберете опцията **Качване от файл** или **Използване на регионален код**. Ако изберете Качване от файл, изберете полето Часова зона, което да бъде съпоставено от качения файл.
2. Изберете **Качване от файл** , ако искате CPT, както е посочено във файла за качване на контакт. Уверете се, че вашият файл за качване има часова зона. Изберете часовата зона и нанесете поле от качения файл, което е часовата зона за CPT. Уверете се, че часовата зона във вашия файл за качване вече е налична във вашето приложение.
3. Изберете **Използване на регионален код** , за да използвате часовата зона на регионалния код като CPT часова зона.
4. Изберете **Ден от седмицата** от качения файл в падащото меню за предпочитания от клиента ден от седмицата, за да получите обаждането. Файлът за качване трябва да съдържа поне две първоначални последователни летописа за деня от седмицата, като Пм за понеделник, Вторник за вторник и т.н. Това е задължително поле.
5. Изберете **времеви формат** от HH:MM и HH:MM:XM. Форматът на времето трябва да съответства на формата, посочен във файла за качване.
6. Изберете **слот А Начален час**[1], **Слот А Краен час**[2], Слот В Начален час[3], Слот В Краен час[4], Слот С Начален час[5] и Слот С Краен час[6].

   Забележка: Не е задължително да изберете и трите слота. Ако обаче изберете няколко слота, трябва да ги изберете последователно, първо слот А, след това слот В и след това слот С.

---

[1]Изберете полето, което да се съпостави с предпочитания от клиента начален час на слота за първия или слот А. Това е времето, в което приложението доставя контакта на набиращия, при спазване на всички законови ограничения за набиране, които са в сила за този слот.
[2]Изберете полето, за да се съпостави с предпочитания от клиента краен час на слота за първия или слот А. Това е времето, когато
при което контактът не се доставя на набирателя.
[3]Изберете полето, за да се съпостави с предпочитания от клиента начален час на слота за втория или слот В. Това се изисква като втори от трите предпочитани от клиента слота, ако първият слот доведе до неуспешно повикване. Това е времето, когато приложението доставя контакта на набирателя. Например, ако времето на слот А е от 8 до 9 сутринта и обаждането не може да бъде набрано поради някои ограничения или клиентът не е достъпен, то ще бъде набрано в слот В, определен тук, който може да бъде от 10 до 11 сутринта. Отново, това също подлежи на всякакви статистически ограничения за набиране, които са в сила за този слот.
[4]Изберете полето, което да се съпостави с предпочитания от клиента краен час на слота за втория или слот В. Това е времето, когато
при което контактът не се доставя на набирателя.
[5]Изберете полето, за да се съпостави с предпочитания от клиента начален час на слота за третия или слот С. Това се изисква като последен от трите предпочитани от клиента слота, ако първият и вторият слот доведат до неуспешно повикване. Това е времето, когато

приложението доставя контакта на набирателя. Например, ако времето на слот A е от 8 до 9 сутринта и обаждането не може да бъде набрано поради някои ограничения или клиентът не е достъпен; часът в слот B е от 10 до 11 сутринта и не може да бъде набран поради същите причини, той ще бъде набран в слот C, определен тук, който може да бъде от 2 PM до 3 PM. Отново, това също подлежи на всички законови ограничения за набиране, които са в сила за този слот.

6Изберете полето, което да се съпостави с предпочитания от клиента краен час на слота за третия или слот C. Това е времето, когато
при което контактът не се доставя на набирателя.

Съответствие или категория на кампанията

Забележка: Това е незадължителна стъпка.

1. Навигирайте **до категорията за съответствие или категория за конкретна** кампанияTab и изберете специфичния **за кампанията DNC** или подходящите кампании, за да приложите съответствието за селективни кампании.
2. Изберете **DNC за специфична** категория и изберете подходящите категории кампании, за да приложите съответствието за селективни категории кампании.
3. Кликнете върху **Запазване**.

Бързо търсене

1. Изберете **Тип** качване и **Тип категория**.
2. Въведете стойността за търсене. Това е телефонният номер на контакта, маркиран като един от DNC, NDNC, CPT или PEWC.
3. Кликнете върху **Търсене**.
4. За DNC и NDNC приложението показва данните за съответствие, категорията, началната дата и час, крайната дата и час и тип.

   Забележка: Полето Тип е приложимо за DNC и NDNC филтър.
5. За PEWC резултатът от търсенето попълва Данни за съответствие, Категория, Канал и Тип съгласие за всички съвпадащи записи.
6. За CPT резултатът от търсенето попълва данните за съответствие, категорията, канала, деня от седмицата и времевия диапазон за слот A, слот B и слот C (налични слотове) за всички съвпадащи записи.

Бързо качване

За бързо качване:

1. Изберете **типа** качване и **типа канал**. Можете да изберете няколко типа канали.
2. Изберете падащото меню **Категория** от.
3. Въведете данните **за** съответствие, като данни от DNC, данни от NDNC или данни от PEWC. Вместо номера на телефона за връзка, можете също да въведете стойността за всеки бизнес параметър, маркиран като DNC. Вижте Бизнес параметър.
4. Активирайте валидната **продължителност** , за да направите контакта като DNC завинаги.
5. Въведете началния и **крайния час**. Този контакт остава отбелязан като DNC за избрания период.

   Забележка: Това е приложимо само ако квадратчето за отметка **DNC Forever** не е поставено.
6. Ако типът качване е **PEWC**, щракнете върху едно от **Съгласие** или **Несъгласие** , за да обозначите дали контактът трябва да предостави като Съгласие (съгласие, предоставено от потребителя) или Несъгласие съгласно определението за Предварително изрично писмено

съгласие.

7. Ако типът качване е **CPT**, изберете часова зона.
8. Изберете **Ден от седмицата** за предпочитания от клиента ден от седмицата, за да получите обаждането.
9. Поставете отметка в квадратчето за слот A. Изберете начален час и краен час за предпочитаното от клиента време за обаждане за този слот. Щракнете върху OK.
10. Ако имате нужда от друг слот, поставете отметка в квадратчето за слот B. Изберете **начален час** и **краен час** за предпочитаното от клиента време за повикване за този слот. Щракнете върху **OK.**
11. Ако имате нужда от трети слот, поставете отметка в квадратчето за слот C. Изберете началния и крайния **час** за предпочитаното от клиента време за обаждане за този слот. Щракнете върху **OK.**
12. Кликнете върху **Качване**.

Полета

Полета	Описание
Тип качване	Това определя вида на контактите за съответствие DNC, NDNC или PEWC - които се качват. **DNC** - DNC е Do Not Call (регистър). Някои телекомуникационни регулаторни органи са дали възможност на потребителите на телефони да се маркират като клиенти на DNC. Никое лице или организация не трябва да прави непоискано обаждане или да изпраща непоискано SMS на телефон, който е посочен като DNC. **NDNC** - NDNC е Do Not Call (регистър) на национално ниво. Ако номерът е регистриран в NDNC, тогава никое лице или организация в регистрираната държава (където номерът е регистриран) няма да прави непоискано обаждане или да изпраща непоискано SMS. **PEWC** - PEWC е предварително изрично писмено съгласие. Това условие задължава телемаркетинг специалистите да получат предварителното изрично писмено съгласие на повикваната страна за автоматично набиране или предварително записани телемаркетингови разговори към безжични номера и предварително записани разговори към жилищни стационарни телефони. PEWC е отговорност на предприятието, което създава изходящи кампании. Предприятието трябва да се увери, че номерата, качвани за кампания, са жалба на PEWC.

Режим на импортиране	Начин на внос **Добавяне**: Добавя качените записи към вече съществуващ списък DNC/NDNC/PEWC. **Презаписване**: Това изчиства съществуващия списък и добавя нов

	записите в списъка. **Изтриване**: Записите в списъка DNC/NDNC/PEWC, съответстващи на качваните, се изтриват.
Тип файл	Тип файл за импортиране. Ако използвате приложението на локализиран език (различен от английски), запазете файла с контакт, поставен за качване, в кодиране UTF-8.
Разделител	Изброява знаци за разделяне на полетата с данни във файл. Използвайте някой от следните разделители във файла за качване: запетая (,), тире (-), долар ($), процент (%), тръба (|), циркумфлекс или карет (^), амперсанд (&), звездичка (*) и Tab.
Име на профила	Изброява профили. Профилът е шаблон, който съхранява съпоставянето на списъците за качване и полетата за съответствие, които могат да се използват повторно при ръчно и автоматично качване.
Код на държавата	Бизнес полето във файла за качване, който ще бъде съпоставен като код на държавата
Данни на DNC	Полето, което трябва да бъде картографирано като филтър за данни на DNC
Регионален код	Бизнес поле да бъде картографирано като регионален код. Спазването на държавното законодателство за тази кампания е според регионалния код, който е конфигуриран в системата. Прилага се държавното право на щата, принадлежащ към този регионален код.
Тип канал	Начин на комуникация за прилагане на качване на DNC, като глас, имейл или SMS. Можете да поставите отметка в квадратчето за няколко типа канали.
Продължителност на DNC	Продължителността на контактите трябва да бъде маркирана като DNC.
DNC завинаги	DNC завинаги позволява качени контакти в DNC/NDNC/PEWC завинаги
Специфична за кампанията	Списък Подробности за кампанията
Специфична категория	Списъци Категории
Кампания	Наименование на кампанията

Групи кампании	Име на групата кампании

Глобално качване

Глобалното качване Ви дава възможност да качвате един списък с възможни клиенти в няколко кампании въз основа на критериите, определени за всяка от тях. Този раздел се занимава с конфигуриране на глобални подробности за качване, като информация за файла и условия.

Потребителят може да извърши следното:

- Качване на контакти
- Конфигурация за глобално качване

Глобалното качване ви помага да съпоставите полетата за контакт с типа данни. Можете да добавите допълнителни условия към списъка с контакти, като щракнете върху плюс до правилото (Добавяне на условие) и да създадете допълнителни набори от условия. Условията в рамките на набор от условия се събират заедно при оценката на правилото. Всяко условие е ИЛИ с всички други набори от условия.

Качване на контакти

Импортиране на файл

1. Щракнете върху иконата + **Добавяне** и отидете до **Качване на контакт**.
2. Изберете **Тип** от **Текст/CSV** или **Друго**. Друг формат поддържа само формат JSON.
3. Щракнете върху **Избор на файл** и изберете файл с контакт, който да качите.

   Забележка: Ако използвате приложението на локализиран език, различен от английски, запазете файла с контакта, поставен за качване, в кодиране UTF-8.
4. Изберете **файлов шаблон** от глобалните конфигурации за качване.

Схема на данни

1. Придвижете се до схемата на данните. Всички полета във файла на шаблона се показват в падащото меню. Определете характеристиките на всяко от полетата.
2. Изберете **тип** данни от **Float**, **String**, **Number** и **DateTime**.
3. Ако избраният тип данни е **DateTime**, изберете

Format. Конструктор на изрази

1. Придвижете се до **Expression Builder** и щракнете върху **СЪЗДАВАНЕ NEW**.
2. Въведете име **на**израз.
3. Изберете **функция** от падащото меню. За функции Ляво, Дясно, Подниз и Заместване се попълват всички полета на схемата (полета на заглавката във вашия файл за качване) и Системни полета. Изберете един от тях и щракнете върху **Избор**.

4. Кликнете върху **Настройки** спрямо параметър 1. Има три параметъра, които можете да изберете за това изражение. За функции Ляво, Дясно, Подниз и Заместване се попълват всички полета на схемата и системни полета. Изберете един от тях и щракнете върху **Избор**. За всички други функции, свързани с датата, деня и часа, можете да изберете само **Сега**.
5. Кликнете върху **Настройки** спрямо параметър 2. Има три параметъра, които можете да изберете за това изражение. За функции Ляво, Дясно, Подниз и Заместване се попълват всички полета на схемата и системни полета. Изберете един от тях и щракнете върху **Избор**. За всички други функции, свързани с датата, деня и часа, можете да изберете само **Сега**.
6. Щракнете върху **Настройки** срещу параметър 3. Има три параметъра, които можете да изберете за това изражение. За функции Ляво, Дясно, Подниз и Заместване се попълват всички полета на схемата и системни полета. Изберете един от тях и щракнете върху **Избор**. За всички други функции, свързани с датата, деня и часа, можете да изберете само **Сега**.
7. Кликнете

върху

Запазване.

Състояние на

изграждане

1. Придвижете се до **Условие** за изграждане Tab. Това показва условието за компилация за кампания и профил. Потребителят може да редактира или изтрива условието от **действието**.
2. Щракнете **+ Добавяне на условие** , за да създадете ново условие.
3. Изберете **Име** на кампанията и Име **на** потребителски профил от падащото меню.
4. Има два начина за качване на файл. Това се контролира от конфигурацията *Record- sMovedToAllMatchedConditions* в *web.config* на компонента *LCMGlobalUploader* .
   a. Вярно – За няколко кампании, при които даден контакт отговаря на условията за няколко кампании
   b. False - Към една кампания, при която контактът е качен в първата кампания, която отговаря на условието.
5. За да разрешите или забраните разширен **конструктор**, вижте Предварително условие за компилация.
6. Кликнете върху **Качване**.

Глобална конфигурация за качване с помощта на текст и CSV

За да знаете как да извършите глобална конфигурация за качване с помощта на текст и CSV,

вижте Конфигуриране с помощта на текст и CSV

Глобална конфигурация за качване с помощта на API.

За да знаете как да извършите глобална конфигурация за качване с помощта на API, вижте "Конфигуриране с помощта на API" на страница 100.

Глобална конфигурация за качване с помощта на JSON или фиксирана ширина

За да знаете как да извършите глобална конфигурация за качване с помощта на текстови или JSON файлове, вижте "Конфигуриране с помощта на JSON или фиксирана ширина" на следващата страница

Актуализация на състоянието на глобалното качване

1. Изберете ИД на глобален списък и щракнете върху **иконата на менюто** под **Действие**.
2. Въз основа на текущото състояние менюто показва опции. Изберете подходящата опция, за да промените състоянието.

Изтриване на глобално качване

1. Изберете ИД на глобален списък и щракнете върху **иконата на менюто** под **Действие**.
2. Изберете **Изтриване**.

Полета

Полета	Описание
Глобален идентификатор на списъка	Идентификационен номер на списъка, предоставен от приложението по време на качването.
Име на файл	Име на файл, съдържащ контактите за качване.
Време за качване	Дата и час на качване на списъка. Тя се основава на времето, конфигурирано в системните настройки.
Обработен	Брой обработени контакти от списъка.
Несравнимо	Брой контакти, които не са били съвпадащи от списъка. Щракнете върху изтегляне, за да изтеглите списъка с несъответстващи записи.
Грешка	Брой контакти, които показват грешка по време на качването. Щракнете върху Изтегляне, за да изтеглите списъка със записи за грешки.
Кампания за глобален списък	Разгънете, за да видите броя на контактите, качени във всяка кампания

Състояние	Определете състоянието на контактите. Активен - Това състояние показва, че списъкът е активен, т.е. качването на контакти е успешно и контактите ще бъдат доставени на набиращия. Спрян - Това състояние показва, че списъкът е спрян. Контактите се качват в съответните кампании, но не се доставят на дайлера. Неуспешно - Всички контакти от този списък не се качват в

Полета	Описание
	Кампании. Завършени - Контактите са качени успешно в съответните кампании.
Процент на завършване	Процентът на завършване се изчислява по формулата: ((TotalRecords - BadRecords - UnmatchedRecords) / TotalRecords)* 100
Действие	Избройте надолу действието, което трябва да предприемете
Спиране	Спира контактите, качени в различни кампании и превключващи в дайлера.
Започвам	Възобновява доставката на качените контакти до набиращия.
Постоянна спирка	Окончателно спира доставката на контакти от този списък. Това действие е необратимо.

Конфигуриране с помощта на JSON или фиксирана ширина

Импортиране на файл

1. Изберете **източник** за качването.
   a. Изберете **нов** файл, за да конфигурирате нов файл за глобално качване.
   b. Изберете Съществуващ файл, за да актуализирате условията на съществуващ файл.
2. Ако избраният **източник** е **Нов**, изберете **разделител**
3. Изберете **тип** файл.
   a. **Text/CSV** - Изберете това, за да качите контакт от плосък файл. Полетата в плоския файл могат да бъдат разделени със запетая, Tab или персонализиран разделител.
   b. **API** - Ако не използвате плосък файл, можете също да използвате шаблон за качване на контактите, като използвате API.
   c. **Други** - Ако изберете Други, изберете подходящ формат от Фиксирана ширина (форматирани текстови файлове без заглавки) или JSON (опция по подразбиране).

      Забележка: Ако използвате приложението на локализиран език (различен от английски), запазете файла с контакт, поставен за качване, в кодиране UTF-8.
4. Ако качвате от файл, изберете файл за качване.

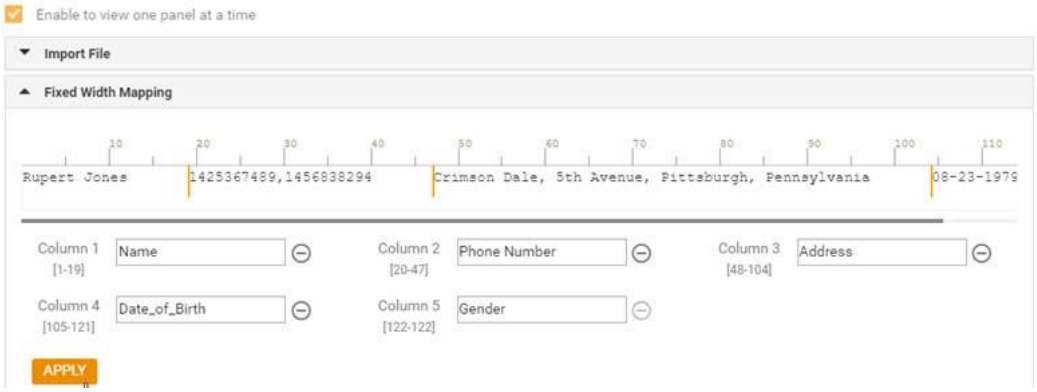
Забележка: Уверете се, че името на файла, който поставяте за качване, започва със същия низ. Например, получавате файлове от приложение на трета страна (CRM) за качване редовно. Ако файлът, който конфигурирате тук, е Contact.txt, всички файлове, поставени от приложението на трета страна, трябва да започват с това име. Приложението на трета страна може да добави времеви печат или уникален идентификатор за идентификация - например съответно Contact_MMDDYYYY.txt или Contact_000001.txt. Ако приложението намери файл, който съответства на началния низ (в този случай контакт .....), файлът се приема за качване.

Забележка: Ако вашият файл с контакт съдържа незадължителни бизнес полета, заглавките на файловете за тези полета не трябва да съдържат специални знаци Anywhere. Също така се уверете, че заглавката на файла за тези полета не започва с число. Ако използвате разделител по избор, изберете разделител, който сте използвали във файла за качване, за да разделите полетата за данни.

Фиксирана ширина

Тази опция е приложима само ако избраният файлов формат е **Други**.

1. Изберете желания TXT файл, появява се секция Фиксирана ширина.



2. Първият ред данни от файла се показва в мащаб на знаците. Позволява да се разграничат колоните и да се дефинират заглавията за всяка от тях.
3. Щракнете върху местата по реда с данни, за да маркирате ограниченията за всяка колона. Максимум 128 символа са допустими на колона.
4. Първата установена колона се нарича Колона 1 и последователните колони са номерирани съответно. Диапазонът от знаци също е посочен за всяка колона. Диапазонът за първата колона започва от 1. Крайната точка на колоната е началната точка на следващата.
5. Определете заглавката за всяка колона в текстовото поле, присъстваща по протежение на всяка от тях.

   Забележка: За качване се предлагат само TXT файлове без заглавки. Ако се качи TXT файл със заглавка, заглавката се третира като запис. Несъответствието в заглавката не

се отчита в глобалната история на качването. Те могат да бъдат използвани от папката Регистър на грешките под Глобален път за качване.

6. За да изтриете колона, кликнете върху **Премахване** по нея и потвърдете в изскачащия прозорец Изтриване на потвърждението, който се показва. Последната колона не може да бъде изтрита.
7. Щракнете върху **бутона ПРИЛОЖИ** , за да запазите промените. Веднъж приложени, промените не могат да бъдат върнати. Заглавките на колоните вече се попълват за съпоставяне на данни в следващите полета. Придвижете се до секцията Съпоставяне на полета, за да съпоставите заглавките с полетата.

Схема на данни

1. Придвижете се до схемата на данните. Всички полета във файла на шаблона се показват в падащото меню. Определете характеристиките на всяко от полетата.
2. Изберете **тип** данни от **Float**, **String**, **Number** и **DateTime**.
3. Ако избраният тип данни е **DateTime**, изберете

Format. **Конструктор на изрази**

1. Придвижете се до **Expression Builder** и щракнете върху **СЪЗДАВАНЕ NEW**.
2. Въведете име **на**израз.
3. Изберете **функция** от падащото меню. За функции Ляво, Дясно, Подниз и Заместване се попълват всички полета на схемата (полета на заглавката във вашия файл за качване) и Системни полета. Изберете един от тях и щракнете върху **Избор**.
4. Кликнете върху **Настройки** спрямо параметър 1. Има три параметъра, които можете да изберете за това изражение. За функции Ляво, Дясно, Подниз и Заместване се попълват всички полета на схемата и системни полета. Изберете един от тях и щракнете върху **Избор**. За всички други функции, свързани с датата, деня и часа, можете да изберете само **Сега**.
5. Кликнете върху **Настройки** спрямо параметър 2. Има три параметъра, които можете да изберете за това изражение. За функции Ляво, Дясно, Подниз и Заместване се попълват всички полета на схемата и системни полета. Изберете един от тях и щракнете върху **Избор**. За всички други функции, свързани с датата, деня и часа, можете да изберете само **Сега**.
6. Щракнете върху **Настройки** срещу параметър 3. Има три параметъра, които можете да изберете за това изражение. За функции Ляво, Дясно, Подниз и Заместване се попълват всички полета на схемата и системни полета. Изберете един от тях и щракнете върху **Избор**. За всички други функции, свързани с датата, деня и часа, можете да изберете само **Сега**.
7. Кликнете

върху

Запазване.

Състояние на

изграждане

1. Придвижете се до **Условие** за изграждане Tab. Това показва условието за

компилация за кампания и профил. Потребителят може да редактира или изтрива условието от **действието**.

2. Щракнете **+ Добавяне на условие** , за да създадете ново условие.
3. Изберете **Име** на кампанията и Име **на** потребителски профил от падащото меню.

4. Има два начина за качване на файл. Това се контролира от конфигурацията *Record- sMovedToAllMatchedConditions* в *web.config* на компонента *LCMGlobalUploader* .
    a. Вярно – За няколко кампании, при които даден контакт отговаря на условията за няколко кампании
    b. False - Към една кампания, при която контактът е качен в първата кампания, която отговаря на условието.
5. За да разрешите или забраните разширен **конструктор**, вижте Предварително условие за компилация.
6. Кликнете върху **Качване**.

Условието за изграждане показва следните полета:

Име на полето	**Описание**
Идентификатор на последователността	Това е идентификаторът на последователността за кампанията, в която се осъществява процесът на контакт.
Кампания	Име на кампанията.
Име на профила	Име на профила.
Условие	Име на състоянието.
Действие	Действие, което трябва да се извърши.

Конфигуриране с помощта на API

Импортиране на файл

1. Щракнете върху иконата + **Добавяне** и отидете до **Глобална конфигурация** за качване.
2. Изберете **източник** за качването.
    a. Изберете **нов** файл, за да конфигурирате нов файл за глобално качване.
    b. Изберете Съществуващ файл, за да актуализирате условията на съществуващ файл.
3. Ако избраният **източник** е **Нов**, изберете **разделител**
4. Изберете **API** като **тип** файл. Ако използвате Глобално качване API за качване на контакти, изберете тази опция. Това изисква шаблон (източник на данни), който съдържа данните за контакт. Можете да съпоставите полетата във файла на шаблона със схемата на данни, да напишете условия и да качите контакти.
5. Въведете име **на**шаблон. Шаблонът съдържа изискванията за въвеждане, както е наложено от API.

Схема на данни

1. Придвижете се до схемата на данните. Всички полета във файла на шаблона се показват в падащото меню. Определете характеристиките на всяко от полетата.

2. Изберете **тип** данни от **Float**, **String**, **Number** и **DateTime**.
3. Ако избраният тип данни е **DateTime**, изберете

Format. **Конструктор на изрази**

1. Придвижете се до **Expression Builder** и щракнете върху **СЪЗДАВАНЕ NEW**.
2. Въведете име **на**израз.
3. Изберете **функция** от падащото меню. За функции Ляво, Дясно, Подниз и Заместване се попълват всички полета на схемата (полета на заглавката във вашия файл за качване) и Системни полета. Изберете един от тях и щракнете върху **Избор**.
4. Кликнете върху **Настройки** спрямо параметър 1. Има три параметъра, които можете да изберете за това изражение. За функции Ляво, Дясно, Подниз и Заместване се попълват всички полета на схемата и системни полета. Изберете един от тях и щракнете върху **Избор**. За всички други функции, свързани с датата, деня и часа, можете да изберете само **Сега**.
5. Кликнете върху **Настройки** спрямо параметър 2. Има три параметъра, които можете да изберете за това изражение. За функции Ляво, Дясно, Подниз и Заместване се попълват всички полета на схемата и системни полета. Изберете един от тях и щракнете върху **Избор**. За всички други функции, свързани с датата, деня и часа, можете да изберете само **Сега**.
6. Щракнете върху **Настройки** срещу параметър 3. Има три параметъра, които можете да изберете за това изражение. За функции Ляво, Дясно, Подниз и Заместване се попълват всички полета на схемата и системни полета. Изберете един от тях и щракнете върху **Избор**. За всички други функции, свързани с датата, деня и часа, можете да изберете само **Сега**.
7. Кликнете

върху

Запазване.

Състояние на

изграждане

1. Придвижете се до **Условие** за изграждане Tab. Това показва условието за компилация за кампания и профил. Потребителят може да редактира или изтрива условието от **действието**.
2. Щракнете **+ Добавяне на условие** , за да създадете ново условие.
3. Изберете **Име** на кампанията и Име **на** потребителски профил от падащото меню.
4. Има два начина за качване на файл. Това се контролира от конфигурацията *Record- sMovedToAllMatchedConditions* в *web.config* на компонента *LCMGlobalUploader* .
    a. Вярно – За няколко кампании, при които даден контакт отговаря на условията за няколко кампании
    b. False - Към една кампания, при която контактът е качен в първата кампания,

която отговаря на условието.

5. За да разрешите или забраните разширен **конструктор**, вижте Предварително условие за компилация.
6. Кликнете върху **Качване**.

Бизнес резултат

Бизнес резултатът е разпореждането, зададено от агент въз основа на резултата от взаимодействие с клиент. Бизнес резултатът определя правилата за изтегляне и закриване за всеки бизнес резултат.

Например, притежателят на кредитна карта може да потвърди, че плаща баланса. Вашето описание може да бъде потвърдено за плащане. В този случай можете да третирате този бизнес резултат като успех. Можете да конфигурирате бизнес резултата да затвори контакта, ако е успешен. Обратно, ако притежателят на кредитната карта откаже да плати, вашето описание може да бъде отхвърлено да плати и можете да зададете бизнес резултата като Неуспех. Отново можете да конфигурирате бизнес резултата да пренасрочи контакта отново на по-късна дата.

Потребителят може да създаде нов бизнес резултат, да редактира и изтрие бизнес резултат.

Резултати от платформата за синхронизиране

Забележка: **Global_<dialername>_Wrap-up** е приложимо за Webex Contact Center.

Забележка: Можете да синхронизирате Nice CXone Disposition с помощта на бутона SYNC DISPOSITION и да създадете нови резултати от бизнеса. Това е приложимо за Nice CXone.

Бизнес резултатите са достъпни за агента в работното пространство.

Когато агент синхронизира набирането с приложението Campaign Manager, обобщаващите кодове се извличат и показват в **групата Global_<dialername>_Wrap up** . Campaign Manager дава приоритет на дефинирания обобщаващ код пред бизнес резултат, зададен в Agent Desktop.

Не можете да добавите нов бизнес резултат или да премахнете бизнес резултат от групата. Можете да дефинирате "Родителски резултати" на следващата страница и да промените свойствата на бизнес резултата, като **например тип резултат**, **време** за пренасрочване, **максимален повторен опит**, **приоритет**, **резултат** на потенциален клиент и т.н.

Добавете нов бизнес резултат

Група за бизнес резултати

1. Щракнете върху **Добавяне** и отидете до Добавяне **на бизнес резултат**.
2. Въведете името **и** описанието **на**групата бизнес резултати.
3. Щракнете върху **Напред**.

Резултати за родителите

1. Придвижете се до **Родителски резултати** Tab и щракнете върху **Добавяне**.
2. Въведете **име** на родителски резултат и **описание** на родителския резултат.
3. Кликнете върху **Запазване** под **Действие** Tab.
4. Щракнете върху **Напред**.

Резултат

1. Отидете до **Резултат** Tab и щракнете върху **Добавяне**.
2. Въведете **име на резултат** и изберете **име на родител** от падащото меню.
3. Изберете **типа** резултат, като например Неуспех или Успех.
4. Въведете **времето** за пренасрочване, **максималния повторен опит**, **приоритета** и **резултата** от потенциални клиенти.
5. TURN **Близък контакт** към **ON** , за да затворите контакта.
6. TURN **Премахване на контакта** на **ВКЛ** ., за да премахнете режима.
7. Кликнете върху **Запазване** под **Действие** Tab.
8. Кликнете върху **Запазване**.

Редактиране или изтриване на бизнес резултат

Потребителят може да редактира и изтрива бизнес резултат.

Редактиране на резултат

1. Изберете бизнес резултат и щракнете върху **Редактиране** под **Действие** Tab.
2. Актуализирайте параметрите и щракнете

върху **Актуализиране на групата**. **Изтриване**

на резултат

1. Изберете бизнес резултат и щракнете върху **Изтриване** под **Действие** Tab.
2. Прочетете предупреждението и кликнете върху **Изтриване** , за да премахнете бизнес резултата

Полета

Поле	Описание
Описание на групата за бизнес резултати	Описание на група бизнес резултати
Име на изхода на родителя	Име на резултат от родител

Описание на изхода на родителя	Описание на изхода от родителя
Действие	Определя действието, което трябва да се предприеме за резултат. Потребителят може да редактира или изтрива резултат.
Резултат	Име на резултата. Резултатът е разположението, определено от агента въз основа на резултата от взаимодействие с отговорник.
Тип резултат	Определя тип резултат като провал или успех
Пренасрочване на времето	Определя деня и часа, до които контактът трябва да бъде пренасрочен за резултат
Максимален повторен опит	Това е броят на разрешените повторни опити, когато агент задава бизнес резултат за повикване. След достигане на този номер, контактът се набира до следващия валиден режим. Ако не са налични други валидни режими, приложението продължава да опитва отново този контакт в този режим, докато не бъде достигнат дневните или глобалните повторни опити.
Приоритет	Определя реда на приоритет на резултата. Коригирайте номера по подходящ начин, за да предоставите този контакт с по-висок приоритет.
Резултат от потенциален клиент	Това не е приложимо за текущата версия.
Близки контакти	Посочете дали контактът трябва да бъде затворен или не.
Запазване на печатни платки	Възможност за извършване на лично обратно обаждане до същия агент. текущо свързаното повикване е личен контакт за обратно повикване и след разпореждане трябва да се поддържа като контакт на печатна платка, TURN превключвателят за запазване на печатната платка ВКЛЮЧЕН. **Забележка**: Функцията за лично обратно повикване в момента не е налична. Планира се бъдещо издание.

Щат, регионален код и пощенски код

Разделът Щат/Област/Пощенски код гарантира спазването на местните разпоредби за телемаркетинг, като управлява специфични за държавата часове за повикване, регионални кодове и пощенски кодове. Той поддържа основен списък с пощенски кодове и регионални кодове, картографирани със съответните им щати и часови зони, което позволява спазване на законовите изисквания за задържащите се лица през разрешените часове, включително почивните дни и други приложими периоди.

Добавяне на състояние

Изпълнете следните стъпки, за да добавите ново състояние:

1. Отидете на **Щат/Област/Пощенски код** под Системно меню.
2. Отидете на Състояние и щракнете върху **Добавяне на състояние**.
3. Въведете името на **щата** .
4. Изберете Име **на** зона от падащия списък.
5. Кликнете върху **Запазване**.

Добавете пощенски код

Изпълнете следните стъпки, за да добавите нов пощенски код:

1. Отидете на пощенския код Tab.
2. Кликнете върху **Добавяне на пощенски код**.
3. Въведете **пощенския код**.
4. Изберете Име **на** зона от падащия списък. Това е задължително поле.
5. Изберете държавата от падащия списък. Това също е задължително поле.
6. Превключете **бутона Блокиране на състоянието** , за да блокирате състоянието, ако е необходимо.
   a. Ако превключвателят е включен, въведете **началната дата и час** , когато състоянието трябва да бъде блокирано.
   b. Въведете **Крайна дата и час** , за да определите кога ще приключи блокирането.
7. Щракнете върху **Запиши** под **Действие** Tab, за да запазите записа.

Импортиране на пощенски код

За да импортирате пощенския код:

1. Отидете на **Импортиране на пощенски код**.
2. Щракнете върху **Избор на файл** и изберете файл с пощенски код.
3. Картографирайте полето от качения файл. Изберете подходящите стойности от падащото меню за картографиране. Картографирайте **пощенския код**, **името** на зоната и **щата**. Това са задължителни полета.
4. Кликнете върху **Импортиране**.

Импортиране на пощенски код за блокиране или деблокиране

За да импортирате файла с пощенски кодове за блокиране или отблокиране:

1. Отидете на **Блокиране/Отблокиране**.
2. Изберете типа на файла от **Блокиране** или **Отблокиране**.
3. Щракнете върху **Избор на файл** и изберете файл с пощенски код.
4. Изберете **началната дата/час** и **крайната дата/час** , за да бъде блокиран или отключен пощенският код.
5. Всички полета във вашия текстов файл се показват в падащия списък в секцията **Съпоставяне** на полета. Изберете **пощенски код** от падащото меню за съпоставяне.
6. Кликнете върху **Импортиране**.

Добавяне на регионален код

За да добавите регионален код:

1. Отидете на **Регионален код** Tab и щракнете върху **Добавяне на регионален код**.
2. Въведете регионалния **код** в числова стойност.
3. Изберете Име **на** зони от падащия списък, за да картографирате регионалния код.
4. Изберете държавата от списъка надолу.
5. TURN **състоянието на блокиране** на регионалния код на **Вкл.** Това позволява да блокирате и деблокирате регионален код.
   a. Ако превключвателят е включен, въведете **началната дата и час** , когато състоянието трябва да бъде блокирано.
   b. Въведете **Крайна дата и час** , за да определите кога ще приключи блокирането.
6. Кликнете върху **Запазване** под **Действие** Tab.

Импортиране на регионален код

За да импортирате регионалния код:

1. Щракнете върху **Импортиране на регионален код**.
2. Щракнете върху **Избор на файл** и изберете файл с регионален код.
3. Изберете подходящата стойност от падащия списък за съпоставяне. Картографирайте **регионалния код**, **името** на зоната и **щата**. Това са задължителни полета.
4. Кликнете върху **Импортиране**.

Импортиране на регионален код за блокиране или отблокиране

Приложението не доставя контакти на блокирана зона на набирача. Използвайте функцията БЛОКИРАНЕ / ОТБЛОКИРАНЕ на функционалността Регионален код, за да блокирате

доставката на контакти.

За да импортирате файла с регионални кодове за блокиране или отблокиране:

1. Отидете на **регионалния код** > **Блокиране/Отблокиране**.
2. Изберете тип файл от **Блокиране** или **Отблокиране**.
3. Щракнете върху **Избор на файл** и изберете файл с регионален код.
4. Изберете **Начална дата/** час и **Крайна дата/час** за регионален код, който да бъде блокиран или отключен.
5. Изберете регионалния **код** от падащото меню за картографиране.
6. Кликнете върху **Импортиране**.

Редактиране на регионален код или пощенски код

1. Изберете регионален или пощенски код и щракнете върху **Редактиране** под Действие.
2. Актуализирайте подробностите. TURN превключвателя Състояние **на блокиране, за** да блокирате регионалния или пощенския код.
3. Кликнете върху **Запазване**.

След като завършите секцията Щат **/Област/Пощенски код** , продължете да създавате **Държавна група**.

Полета

Полета	Описание
Пощенски код	Пощенски код, състоящ се от пет или девет цифри.
Състояние	Държавно наименование на държавата
Състояние на блокиране	Определя дали дадена област или пощенски код са блокирани или деблокирани
Начална дата/час	Начална дата и час за блокиране или отблокиране на регионален код или пощенски код
Крайна дата/час	Крайна дата и час за блокиране или отблокиране на регионален код или пощенски код
Действие	Позволява редактиране или изтриване на регионален код или пощенски код

Държавно право

В някои държави отделните щати може да имат различни разпоредби за телемаркетинг и

протоколи за обаждания. Модулът "Държавно право" ви позволява да зададете специфични за държавата времена за извикване и други изисквания за съответствие.

Разделът Държавна правна група ви позволява да дефинирате и управлявате групи от държави. Можете да конфигурирате часове за повикване и други настройки за съответствие за тези групи, като гарантирате спазването на приложимите закони и разпоредби за всеки щат, включен в групата.

Забележка: Държавната правна група може да бъде съпоставена с няколко кампании наведнъж.

Пример: Държавата може да има регламент, според който телемаркетингът трябва да се обажда само между 8:00 AM и 6:00 PM през делничните дни и от 8:00 AM до 2:00 PM в събота, без обаждания в неделя. Можете да конфигурирате приложението си, за да гарантирате, че контактите се доставят за набиране само в рамките на тези часове и бъдете сигурни, че контактът няма да бъде доставен в нарушение на държавния закон.

Може да има и комбинация от закони - не се ограничава до тези примери:

Състояние 1 - Обаждания до клиент, който не е разрешен в нито един режим между 9 PM и 6 сутринта; до Home стационарен телефон, разрешен само между 7 и 9 сутринта, с изключение на неделя; до мобилен телефон, разрешен само между 10 сутринта и 2 PM от понеделник до петък. Важат и ограничения за гласовата поща.

Състояние 2 - Обаждания към клиент Home разрешени само от 6 PM до 8 PM с изключение на неделя; стационарен телефон в офиса е разрешен само от 10 сутринта до 1 PM от понеделник до петък; никакви обаждания в неделя; няма непоискани SMS между 6 PM и 6 сутринта.

State Law Groups Tab ви позволява да конфигурирате приложението си така, че да отговаря на законовите изисквания за набиране, изпращане на SMS/EMail съобщения или дори гласова поща. В допълнение към групата по държавно право, уверете се, че сте конфигурирали конструктора на условия за съответствие (CCB), който прилага конкретна група условия на CCB към конкретни щати. Тези щатски правни групи са картографирани към различни кампании, за да наберат съответно контакти. Държавната правна група може да бъде съпоставена с няколко кампании едновременно.

За да добавите щатски правни групи:

1. Отидете на **Групи** по щатско право и щракнете върху **Добавяне на група** по щатски права.
2. Въведете името **и описанието** на групата за групата.
3. Щракнете върху **иконата+** , за да добавите няколко състояния.
4. За да приложите настройките по подразбиране, активирайте превключвателя **По подразбиране** на **Вкл**.

   Забележка: Подробностите за секцията по подразбиране са активни само ако настройката по подразбиране е включена на Вкл.
5. За съществуващи **държавни правни групи** състоянието по подразбиране се показва в края след всички останали състояния.
6. Изберете името **на** държавата от падащия списък.
7. Изберете Име **на** зона от падащия списък.
8. Ако трябва да добавите състояние, щракнете върху **Добавяне на състояние**. Вижте раздела Добавяне на състояние за повече подробности.

9. Въведете **времевата** рамка, в рамките на която контактите могат да бъдат набрани за състоянието.
10. Ако е приложимо, щракнете върху **Задаване на времето** на деня, за да определите конкретни периоди от време за всеки ден от седмицата.

    Забележка: По подразбиране определеният тук период от време се прилага за всички дни от седмицата.
11. Щракнете върху **Създаване** , за да запазите групата.

Режим

Забележка: Свържете се с Cisco CSM, за да активирате тази конфигурация.

1. Активиране **на превключвателя "Активиране на всички режими "**, за да активирате всички режими.
2. Ако **превключвателят Всички режими** не е активиран, изберете **падащ списък Режим** от него.
3. Въведете **начален час** и **час** на спиране. Тези полета определят времевия прозорец, през който се активират избраните режими.
4. Щракнете **+** икона, за да добавите няколко режима.

Групи за съответствие

Забележка: Свържете се с Cisco CSM, за да разрешите тази конфигурация.

1. Отидете в **групата** за съответствиеTab.
2. Преместете **наличните групи** за съответствие в избраната **група**

за съответствие. **Характеристики на държавната правна група**

Забележка: Свържете се с Cisco CSM, за да активирате тази конфигурация.

1. Активирайте опцията Предпочитано **от клиента време** . Когато е активиран, той гарантира, че всички опити за контакт се правят само в рамките на срока, посочен от клиента.
2. Активирайте опцията **за ускорено набиране** , ако контактът трябва да бъде доставен до държавната група.

Изберете Ваканция

1. Отидете на **Празник** Tab и изберете **Празник** за щат.

   Забележка: Приложението показва празници за текущата и следващата година.
2. Кликнете върху **Запазване**.

Актуализиране на държавния закон

1. Изберете името на държавата или името на групата щати и щракнете върху **Редактиране**.
2. Актуализирайте подробностите и щракнете върху **Запазване**.

Изтриване на държавния закон

1. Изберете името на държавата или името на групата щати и щракнете върху **Изтрий**.
2. Щракнете върху **OK** в изскачащия прозорец за потвърждение.

Полета

Поле	Описание

Име на държавата	Име на държавата
Име на групата	Наименование на държавните групи
Описание	Описание на държавната група
Име на зона	Часова зона на държавния пр
Час за стартиране и спиране	определя началния час и времето на спиране, в рамките на които контактите могат да бъдат набрани за състоянието.
Глобален избор	Позволява ви да изберете всички пощенски кодове и регионални кодове наведнъж
Пощенски код	Пощенски код на щата
Регионален код	Регионален код
Действие	Позволява ви да изтривате или редактирате щат или група щати
Всички режими са активирани	Активира всички режими наведнъж
Предпочитано от клиента време	Позволява време, дадено от клиента
Изберете Ваканция	Позволява ви да изберете празниците, приложими за щата

Празници

Празниците определят списък с празници въз основа на различни географски райони поради фестивали, празници, годишнини от раждането и т.н. и картографирани с кампании. Това са дни, в които кампаниите обикновено не се провеждат. Можете да добавяте празници, които са налични в цялото приложение. След като бъдат добавени, можете да картографирате тези празници с различни кампании, както се изисква от местната география.

Добави нов празник

1. Щракнете върху **Добавяне на празник** и въведете заглавие на празника.
2. Въведете началната **дата** и крайната **дата** за празника.
3. Кликнете върху **Запазване**.
4. Изберете **празник** и кликнете върху **Добавяне на празник към кампанията**.
5. Изберете подходящите кампании в изскачащия прозорец за картографиране. За да изберете всички кампании, поставете отметка в квадратчето в заглавния ред на мрежата.
6. Кликнете върху **Запазване**.

Добавяне на празник към кампанията

Тази функция ви активира да свържете празник с кампания. За целта изберете празника и кликнете върху **Добавяне на празник към кампанията**. Изберете кампаниите, които искате да съпоставите с избрания празник, и кликнете върху **Запазване**.

Картографиране на празници

Функцията за картографиране на празниците ви позволява да преглеждате и управлявате връзката между празниците и камерите, картографирани към тях, което улеснява проследяването и актуализирането на тези връзки.

Забележка: Добавяне на празнична група и Импортиране на празнични дни не са активирани в тази версия.

Полета

Поле	Описание
Празнична титла	Заглавие за празник.
Начална дата	Начална дата на празника
Крайна дата	Крайна дата на празника.

URL адрес

URL позволява да се вгради всяка персонализирана страница или уебсайт в приложението Campaign Manager, така че да се стартира същото от Campaign Manager. Това елиминира необходимостта от разглеждане на често посещавана уеб страница чрез отваряне на друг браузър Tab.

Потребителят може да добавя, редактира, активира, деактивира или изтрива URL адрес. Активирането на системното меню показва пряк път към URL адреса в системното меню. Това помага за достъп до URL адреса с едно щракване, без да се налага да навигирате до този екран.

Добавяне на URL адрес

За да добавите нов URL адрес:

1. Кликнете върху **Добавяне на URL** адрес и въведете име **на уеб страница**.
2. Въведете **URL адреса** и описанието на URL адреса.
3. Кликнете върху **URL логото** на логото на URL адреса и изберете изображение.

4. Кликнете върху **Запазване**. URL адресът се добавя в списъка.
5. Ако е необходимо, активирайте **менюто Активиране** на Вкл., за да се покаже пряк път към този URL адрес в менюто Система. Това ви помага да получите достъп до URL адреса с едно щракване, без да се налага да навигирате до този екран.

Актуализиране на URL адреса

1. Изберете URL адреса за актуализиране и щракнете върху **Редактиране**.
2. Актуализирайте подробностите и щракнете върху **Запазване**.

Изтриване на URL адреса

1. Изберете URL адреса за актуализиране и щракнете върху **Изтриване**.
2. Щракнете върху **OK** в изскачащия прозорец за потвърждение.

Полета

Поле	Описание
Име	Име на URL адреса
Описание	Описание на URL адреса
URL адрес	Унифициран локатор на ресурси (URL) на приложението за конфигуриране
Активиране в менюто	Покажете пряк път към този URL адрес в менюто Система. Това ви помага да получите достъп до URL адреса с едно щракване, без да се налага да навигирате до този екран.
Действие	Позволява ви да изтривате или редактирате URL адрес

Профил

Профилите се използват за качване на контакти, почистване на контакти или качване на съответствие, като например контакти на DNC, NDNC, PEWC или CPT. Различните дейности, свързани с такива качвания, задаване на параметри, картографиране на различни полета и т.н., се обработват на ниво профил и не се изисква да се повтарят по време на качването.

Създайте профил

За да добавите потребителски профил:

1. Щракнете върху + **Добавяне** , за да създадете нов потребителски профил.
2. Изберете **Тип** профил от падащото меню. Изберете едно от следните:
   a. Изберете **Качване на контакти** , за да качите контакти, които да доставите на набирателя.
   b. Изберете **Изчистване на контакти** , за да изчистите контактите в базата данни преди ново качване.

c. Изберете **Съответствие** , за да качите контакти на DNC/NDNC/PEWC/CPT. Забележка: Свържете се с Cisco CSM, за да разрешите конфигурациите на PEWC и CPT.

d. Изберете **Регионален код** , за да качите регионални кодове.

e. Изберете **Пощенски код** , за да качите пощенски кодове.

3. Въведете **име** на потребителски профил и изберете идентификационен **номер** на кампанията, който да съпоставите с потребителския профил.

   Забележка: Идентификационният номер на кампанията е приложим за тип профил за качване на контакти и контакти.

4. Въведете **път** на профила. Ако поставяте контакти от Amazon S3, вижте Поставяне на контакт в Amazon S3.

   Забележка: В локалната среда пътят на профила може да се редактира, но в облачната среда не може да се редактира.

5. Щракнете върху **Продължи**.

Тип профил

Ако типът на профила е Качване на контакт, вижте Тип

профил за качване на контакти. Ако типът профил е Контакт

за почистване, вижте Тип профил за почистване.

Ако типът на профила е Съответствие, вижте Тип профил на съответствие.

Ако типът на профила е Регионален код или Пощенски код, вижте Регионален код или Тип профил на пощенски код.

Полета

Поле	Описание
Тип качване	Тип качване, което трябва да се извърши.
Качване на контакти	Позволява качване на контакти за доставяне на набиращия.
Скраб контакти	Позволява изчистване на контакти в базата данни на приложението преди ново качване.
Съответствие	Позволява качване на контакти на DNC/NDNC/PEWC.
Регионален код	Позволява качване на регионален код.
Пощенски код	Позволява качване на пощенски кодове.

Име на профила	Име на профила .
Идентификационен номер на кампанията	Показва списък с идентификатори на кампаниите.
Път на профила	Път на профила.
Форматиран файл	Контактите са достъпни във форматиран файл с различни полета, разделени с разделител като тръба (|), тилда (~) и т.н., или файл, разделен със запетая.

	Тези файлове могат да бъдат поставени на локалния диск, споделен път или на Amazon S3, Simple Storage Services.
База данни	Контактите са достъпни в таблица с база данни или изглед и могат да бъдат качени директно в камерата от базата данни. В момента приложението поддържа качване само от база данни SQL. Качването на контакти чрез таблица или изглед на база данни може да бъде планирано само веднъж на ден във времето, конфигурирано в полето Време за изпълнение на профила.
Salesforce CRM	Контактите, налични в кампания на Salesforce, се изтеглят в кампании за приложения. Тези контакти се набират и резултатите, получени от набирането Cisco CCE, се актуализират обратно в приложението Salesforce CRM.
Име на SF кампанията	Всички кампании, създадени от влезлия потребител в Salesforce CRM, се попълват тук. Изберете един от падащия списък. Ако влезлият потребител е администратор, всички кампании, създадени в Salesforce CRM, се попълват.
Статут на член на SF	Контактите (членовете) в Salesforce CRM са свързани с различни състояния като изпратени, качени, отговорени, грешка и др. Тези състояния са показани тук като квадратчета за отметка. Изберете статусите, които искате да импортирате в кампанията на Campaign Manager. Имате право да избирате няколко статуса на членове.
Разделител	Списък със знаци, който разделя различни полета във файла за качване на контакт
Име на сървъра	Име на името на сървъра на базата данни
Приоритет	Приоритетът, който искате да зададете за този контакт. Колкото по-висок е приоритетът, толкова по-рано контактът се доставя на набиращия. Ако не изберете привилегия, по подразбиране всички контакти се третират с еднакъв приоритет. След набирането приоритетът на тези контакти се променя въз основа на стратегията за контакт.

Име на зона	Картографиране на часовата зона за контактите; набирането се основава на часовата зона на клиента. Изберете от Часова зона (дефинирана от потребителя), Часова зона за конкретна кампания, Часова зона за конкретен пощенски код и Област-спец-

	cific часова зона, специфична за държавата часова зона и часова зона с пощенски код.
Часова зона	Това е дефинирано от потребителя поле във файла за качване на списъка с контакти. Името на полето зависи от заглавката, зададена от потребителя във файла за качване на контакт. Контактите се набират въз основа на тази часова зона.
Часова зона за конкретна кампания	Контактите се набират в часовата зона, в която работи кампанията.
Специфична часова зона за пощенски код	Контактите се набират въз основа на часовата зона, в която се намира пощенският код на контакта и допълнителният пощенски код (ако е предоставен) кръстовище. За това приложението проверява и за посочен допълнителен пощенски код.
Часова зона за конкретен район	Специфична за района часова зона - Контактите се набират въз основа на часовата зона, в която се намира пресечната точка на зоната за контакт и пощенския код на ниво режим (ако е предоставен). За това приложението проверява и пощенския код, конфигуриран в раздела за картографиране на режими.
Специфична за държавата часова зона	Контактите се набират въз основа на часовата зона, в която е географското състояние на контакта.
Конкретна часова зона с пощенски код	Контактите се набират въз основа на часовата зона, комбинацията от контактна зона и местоположението на пощенския код.
Разделител на площ	Разделителят се използва за разделяне на компоненти на телефонен номер за връзка. Това е разрешено само ако името на вашата зона е часова зона за конкретна област.
Име на държавата	Географската държава, към която принадлежат тези контакти.

Регионален код	Регионалният код, приложим за контактите. Изберете Старт от цифровия панел. Това е първият знак, от който започва регионалният код. Например, ако телефонният ви номер съдържа 12 цифри и регионалният код започва с първата цифра, изберете 1 от цифровия панел. Изберете Дължина от цифровия панел. Това е броят на знаците във вашия регионален код от началото. Например, ако телефонният ви номер съдържа 12 цифри, а регионалният код е дълъг три цифри от първата цифра, изберете 3 от номера

	Панел.
Пощенски код	Пощенският код, приложим за контактите.
Допълнителен пощенски код	Допълнителният пощенски код, приложим за контактите. Забележка: Настройката на конфигурационния файл контролира функцията за допълнителен пощенски код.
Допълнителен пощенски код	Приложението предлага възможност за картографиране на контакт с множество пощенски кодове и идентифициране на прозорец за повикване, който се пресича с всички часови зони, свързани с тези пощенски кодове. Системата позволява максимум два пощенски кода, свързани на ниво запис и един пощенски код на всяко ниво телефонен номер за връзка, качени за обаждане. Системата набира тези номера във взаимно интервенционен интервал от време за всички картографирани пощенски кодове на ниво запис и телефонен номер, на който се обажда.
Момент на контакт	конкретна дата и час за набиране на контакт.
Момент Формат на датата	Форматът на датата за момента за контакт. Наличните опции за формата на датата са дд-ММ-гг, дд/ММ/гг, ММ-дд-гг, ММ/дд/гг, гг-ММ-дд, гг/ММ/дд, дд-ММ-гггг, дд/ММ/гггг, ММ-дд-гггг, ММ/дд/гггг, ММ/дд/гггг, гггг-мм-дд и гггг/мм/дд.
ИД на агент	ИД на агента за контакта.
Резултат от потенциален клиент	Помага при идентифицирането на най-потенциалния клиент, с когото да се свържем от кампанията. Този резултат е наличен като част от стратегията за избор на контакт и може да бъде зададен в момента на качване или приключване, като същевременно се определя резултатът от бизнеса/телефонията.
ИД на устройството	Уникалният идентификатор на устройството, до което се изпращат известията за удостоверяване на самоличността. ИД на устройството може да бъде мобилен номер, ИД на приложение или самоличност на мобилно оборудване.

Тема	Темата на имейл съобщението.
Тяло	Тялото на имейл съобщението.
Привързаност	Пътят до прикачения файл, който върви с имейла. Уверете се, че файлът за качване на контакт съдържа поле, показващо, че пътят на прикачения файл се намира в картографирания път.

SMS Полета	Картографиране на поле от падащия списък Съобщение.
Време за живот	Time to Live е периодът на валидност на този списък с качени контакти, за да отговарят на условията за набиране, включително за различни други конфигурации на Cam- paign Manager Console. От календара изберете начална дата за Time to Live (Време за живот). Времето за живот се изчислява според броя на дните, дадени в съответното поле в картографираната кампания.
Замяна	На ниво кампания всички съществуващи контакти в списъците се затварят и качванията се третират като нови контакти. На ниво списък всички съществуващи контакти, отнасящи се до този списък, се затварят и качванията се третират като нови контакти за този списък.
Добавям	Ако нивото на качване е Кампания, се създава нов списък. Ако нивото на качване е Списък, контактите се добавят към съществуващите контакти в списъка. Квадратчето за отметка Дублиращ се филтър е активирано за избор. Филтърът за дублиране търси във файла и качва уникални контакти, като пропуска дубликати, филтрирани въз основа на бизнес полета.
Актуализиране	Ако нивото на качване е Кампания, актуализира бизнес полетата за филтрираните контакти.
NDNC филтър	Гарантира, че контактите, маркирани като "Национален, не се обаждайте", не са качени.
DNC филтър	Гарантира, че контактите, маркирани като "Не се обаждай", не са качени.
Тип	поле, върху което се прилагат NDNC или DNC филтри.
Интервал (мин)	посочете време на приложение за търсене на файл за контакт на Sales- force CRM
Времеви интервал	Посочете времето, в което приложението Campaign Manager трябва да търси файла за контакт на Salesforce CRM.

Спазване на поверителността

Поверителността помага на контактния център да спазва Калифорнийския закон за поверителност на потребителите (CCPA) и Общия регламент за защита на данните (GDPR). Той позволява на администратора да търси и експортира или псевдонимизира личната информация (PII) на даден контакт. Идентификационната информация може да включва телефонен номер, имейл идентификатор или бизнес данни, качени като част от списъка с възможни клиенти в кампаниите.

Препоръчително е да въведете пълната информация за контакт като телефонен номер или имейл идентификатор, за да търсите и псевдонимизирате впоследствие.

Псевдонимизацията деидентифицира контакта, като го маскира.

Пример: При псевдонимизиране 1223334444 става 12XX33XX44 и someone@example.com става soXXonXXexXXplXXcoX.

Експортиране или псевдонимизиране

Експортирането или псевдонимизирането позволява на потребителя директно да търси контакт, използвайки съответния телефонен номер, имейл идентификатор или ИД на клиента.

Изпълнете следните стъпки, за да псевдонимизирате или експортирате директно контакт:

1. Изберете типа контакт от **Телефонен номер**, **ИД** на имейл и **ИД** на клиент. Въведете подходяща стойност.

   Забележка: За търсене на контакт могат да се използват максимум два телефонни номера, основен и алтернативен телефонен номер.

2. Кликнете върху **Търсене**. Търсенето попълва записите от базата данни.

   Забележка: Резултатът от търсенето също така показва съответния идентификатор на заявката на контакта, ако съвпада с някоя от заявките за действие, подадени от агентите.

3. Кликнете върху **Експортиране** , за да изтеглите резултатите от търсенето във файл CSV.
4. Щракнете върху **ПСЕВДОНИМИЗИРАНЕ** , за да псевдонимизирате контакта и щракнете върху **OK** в диалоговия прозорец за потвърждение.

Заявка за агент

Приложението има опция агентите да изпращат исканията, повдигнати от клиентите, за псевдонимизиране или достъп до лична информация на клиента до администраторите. Заявките се проследяват автоматично и са достъпни в конзолата за по-нататъшни действия. Администраторът може да обработва заявки.

1. Отидете до заявката на агент и страницата показва всички заявки.
2. Разрешете **Показване само на чакаща заявка** , за да видите чакащата заявка с получена заявка за състояние.
3. Щракнете върху **Маркиране като завършено** под Действие Tab, за да завършите заявката. Щракнете върху **OK** в изскачащия прозорец за потвърждение.
4. Щракнете върху **ИД** на заявка, която навигира до Експортиране/псевдонимизиране Tab, където подробностите за записите се попълват автоматично.
5. Щракнете върху **Експортиране** , за да експортирате записа като файл CSV. Бутоните EXPORT и PSEUDONYMIZE са активирани. Ако заявката е за експорт на PII, бутонът

PSEUDONYMIZE е деактивиран.

6. Щракнете върху **ПСЕВДОНИМИЗИРАНЕ** и щракнете върху **OK** в диалоговия прозорец Потвърждение на псевдонимизацията, за да стартирате процеса на псевдонимизация.

   Забележка: Заявката за агент Tab е приложима само за агенти, използващи Acqueon Desktop.

Този раздел показва следните полета:

Поле	Описание
ID на заявката	Уникалният идентификатор, съответстващ на заявката.
Тип заявка	Показва типа на заявката – за псевдонимизиране или за експортиране на PII.
Телефонен номер	Телефонният номер, за който е отправена заявката.
Имейл идентификатор	Имейл идентификаторът на съответния контакт.
Идентификационен номер на клиента	Бизнес полето, съответстващо на контакта, както е конфигурирано.
Име на клиента	Име на клиента
Състояние	Статусът на искането, като например Заявката е получена, обработена и изпълнена
Име на агент	Име на агента, който е подал искането.
Коментари на агента	Коментар, специфичен за искането.
Действие	Показва бутона Маркирай като завършен. Щракването върху бутона променя съответстващия статус на заявката като ЗАВЪРШЕН и бутонът се деактивира за съответната заявка.

Шаблон за имейл

Потребителят може да зададе шаблоните за имейлите, които да бъдат изпратени за всяка заявка, задействана от агентите. Потребителят може да има множество шаблони за всеки тип заявка, като например Access или Pseudonymize.

Секцията Access се използва, където е зададен шаблонът за имейл за заявки за достъп до PII на клиентите. Секцията за псевдонимизиране се използва, където е зададен шаблонът за имейл за заявки за псевдонимизиране на личната информация на клиентите.

Изпълнете следното в Access and Pseudonymize Tab:

1. Изберете **имейл сървъра** , от който имейлите трябва да бъдат изпратени до заявките за задействане на агентите.
2. Въведете имейл адреса на получателя в полето **До** . Въведете няколко имейл адреса, като използвате запетая (,) като разделител.
3. Въведете темата на имейла
4. Въведете броя на дните на интервала в **Напомняне на всеки** и часа за задаване на напомняне за имейла.

5. Въведете съдържанието на имейла в текстовото поле и щракнете върху **Запиши**.

Поле

Поле	Описание
Имейл сървър	Имейл сървър.
Да	Това е имейл адрес на получателя.
Тема	Определя темата на имейла.
Напомняйте на всеки	Броят на дните за изпращане на напомнянето за имейла.
По време	Задайте часа, в който трябва да се показва напомнянето.
Съдържание на имейл	Съдържание по имейл в текстовата област. Използвайте отворената кърдава скоба ({), за да изберете от наличните полета за въвеждане, които да бъдат вмъкнати в имейла.

Други настройки

Можете да извършите следното:

Брояч на опити

Броячът на опити ви позволява да зададете типове резултати на всеки предварително конфигуриран резултат от телефонията. можете да определите дали резултатът е контакт с дясната страна (RPC) или не. Можете да преброявате всеки повторен опит, направен за проблеми, които се набират от приложението.

Придвижете се до **другите настройки** > **брояч** на опити. Изберете група резултати, актуализирайте задължителните полета, активирайте или забранете задължителните полета и щракнете върху **ЗАПАЗВАНЕ**. Страницата показва следните параметри:

Поле	Описание
Резултати	Изброява всички резултати от телефонията
Тип	Тип резултат за всеки резултат, като например Резултат от телефонията

Тип RPC	Позволява ви да зададете типа на резултата като тип RPC или тип без RPC. Не можете да добавяте нов резултат от телефонията. Можете да промените само зададения тип резултат от RPC на Non-RPC или обратно. Контактът с дясната страна (RPC) е телефонният или бизнес резултатът, когато можете да потвърдите, че лицето, с което възнамерявате да се свържете, е отговорило на вашето гласово повикване. Контактът с недясната страна (Non -RPC) е резултатът от телефонията, когато гласовото ви повикване не бъде отговорено от желаното лице. Например телефонен секретар, факс, без отговор и т.н.

Глобален повторен опит	Максималният брой повторни опити, които могат да бъдат направени за набиране на всеки контакт в кампания. Контактите не се набират, след като глобалните повторни опити са изчерпани.
Ежедневен повторен опит	Това е максималният брой повторни опити, които могат да бъдат направени за набиране на всеки контакт за един ден за кампания.
Повторен опит за режим	Това е максималният брой повторни опити, които могат да бъдат направени, преди да преминете към следващия режим. Въпреки това, ако лимитът за повторен опит на резултата бъде достигнат по-рано, набирането се извършва до следващия наличен режим. Ако втори режим не е наличен, единственият наличен режим се набира, докато се достигне дневният и/или глобалният лимит за повторни опити.
Повторен опит за резултата	Това е максималният брой повторни опити, които могат да бъдат направени, преди да преминете към следващия режим. Въпреки това, ако ограничението за повторен опит в режим бъде достигнато по-рано, набирането се извършва до следващия наличен режим. Ако втори режим не е наличен, единственият наличен режим се набира, докато се достигне дневният и/или глобалният лимит за повторни опити.
Повторен опит за прозорец	Това е максималният брой повторни опити, които могат да бъдат направени в прозорец за повикване.
Резултат от разговора на живо	Поставете отметка в квадратчето за приложението, за да счита този резултат като резултат от повикване на живо (като повикване с отговор на клиента). Резултатът от повикването на живо се използва за изчисляване на процента на изоставени.

Измерение

Dimension позволява изграждане на персонализирани отчети. Campaign Manager предоставя широка гама от отчети в реално време и отчети за минали периоди. Кампаниите имат бизнес параметри, някои задължителни, а други незадължителни, конфигурирани според определени специфични за кампанията изисквания.

Например каналът за продажби може да е вторият бизнес параметър в една кампания и петият в друга. На ниво кампания е възможно отчитане въз основа на бизнес параметри. Въпреки това, на корпоративно ниво, ако се нуждаете от информация за продажбите по различни канали и в различни кампании, Dimension е правилният начин. Можете да съпоставяте подобни бизнес параметри в кампаниите, независимо къде са конфигурирани, в една величина.

1. Придвижете се до **Dimension** Tab и щракнете върху **СЪЗДАВАНЕ НА ИЗМЕРЕНИЕ**.
2. Добавете **име** на величина и **описание**.

3. Въведете **стойност** на измерение, като например кредитна карта, дебитна карта, карта за таксуване или карта за лоялност за тип карта за бизнес. Ако искате персонализиран отчет, групиращ данни на ниво предприятие за кредитна карта, можете да въведете Кредитна карта в това поле.
4. За да добавите още стойности, кликнете върху **Добавяне** и добавете стойността **на**величината.
5. Кликнете

върху

Запазване.

Изтриване на

величината

За да изтриете съществуващи стойности, използвайте **бутона Изтриване** .

Предупредител

Campaign Manager се състои от различни компоненти и услуги. Всички те трябва да работят в тандем, за да функционира приложението гладко и безпроблемно.

Alerter е самооткриващо се съоръжение в приложението, което сканира всички услуги и компоненти за правилна работа. Ако някоя услуга не работи, предупредителят изпраща предупреждение по имейл до определен имейл идентификатор, който е конфигуриран тук. Можете да конфигурирате известието по имейл за получателите тук. Това помага на администратора на програмата за набиране да предприеме коригиращи стъпки.

1. Придвижете се до **Alerter** Tab.
2. Въведете **имейл** адрес на подателя. Това се показва в полето От, когато предупредителят изпраща имейл само когато:
   a. Всеки компонент е спрян или започна да работи
   b. Всяко предупреждение, повдигнато от приемника SNMP. Вижте Настройки за имейл.
   c. Планиран отчет се изпраща на конфигурирания получател.
3. Въведете **SMTP** адрес на сървъра, от който се изпраща имейлът, и **SMTP порт** , който е запазен за SMTP сървъра.
4. Въведете потребителско **име** за SMTP сървъра и **парола** за SMTP сървъра.
5. Въведете **имейл идентификатор** на получателя. Имейлът с предупреждение се изпраща на този имейл.
6. За да добавите още получатели, щракнете върху **Добавяне** и добавяне **на имейл идентификатори**s.
7. Кликнете

върху

Запазване.

Изтриване на

получатели

За да изтриете получателите, използвайте **бутона Изтриване** . Кликнете върху **Запазване**.

Полета

Поле	Описание
Уникален идентификатор	Име на уникалния идентификатор. Помага за осигуряване на уникална идентификация

	към идентични бизнес области в множество кампании.
Общо поле	Идентично име на полето на бизнеса
Тип на данните	Тип данни за бизнес параметър, като например • Число, за числови данни. • Float, за числа с десетични стойности. • DateTime — за стойности, които представляват дата и час. Ако изберете този тип данни, изберете желания формат на датата в полето Формат. • Низ, за буквено-цифрови данни, които включват всеки знак.
Име на величината	Име на измерението. Величината ви помага при създаването на персонализиран отчет.
Описание	Описание на размерите
Стойност на величината	Определя стойност, за която искате персонализиран отчет, групиращ данни на ниво вход, като например кредитна карта, дебитна карта
Имейл на подателя	Имейл ИД, от който предупредителят изпраща имейл
SMTP	Име на сървъра, от който се изпраща имейлът
SMYP порт	Порт, който е запазен за SMTP сървъра
Потребителско име:	Потребителско име за SMTP сървъра, който Campaign Manager използва за изпращане на имейли
Парола	Парола за удостоверяване на потребител
Имейл идентификатор на получателя	На този имейл се изпраща предупредителен имейл

Преназначаване на агенти

Забележка: Функцията за повторно назначаване на агенти не се поддържа в текущата версия. Това позволява на потребителите да преназначат агент, който в момента е съпоставен с контакт.

Филтър

За да създадете филтър:

1. Изберете **ИД** на агент, за да зададете повикване. Можете да изберете няколко идентификатора на агенти.
2. За да видите само изтрити агенти под опцията **ИД на агент** , активирайте **Показване само на изтрити агенти**
алтернатива.
3. Изберете началната **дата** на разговора и **крайната дата** на разговора.
4. Ако е необходимо, поставете отметка в квадратчето **Нов контакт** , за да включите нови контакти в резултата.
5. Изберете кампанията от падащия списък. Можете да добавите няколко кампании.
6. Ако е необходимо, потребителят може да зададе превключвателя **Състояние** на компилация на **Вкл**. Вижте **Състояние** на изграждане.
7. Щракнете върху **Покажи контактите** , за да попълните контактите въз основа на зададените условия. Показват се следните параметри:

Полета	Описание
Избор	Квадратче за отметка за избор на конкретен контакт.
Идентификационен номер на кампанията	Идентификационният номер на кампанията, присвоен на контакта.
ИД за контакт	ИД на контакта, присвоен на контакта.
Тип повикване	Типът на повикването за повикването, като например Нормално или Обратно повикване.
CallBackStartDate	Датата и часът за извършване на обратното повикване.
Валидни режими	Режимите, които са валидни за това повикване за обратно повикване.
Списък	Идентификационният номер на списъка, от който е качен този контакт.
Състояние	Състоянието на контакта, показващо Отворено, Пренасрочено и т.н.
Идентификационен номер на кампанията	Кампанията, в която е качен този контакт.
ИД на агент	ИД на агент е присвоил този контакт.
ПредишенАгент	Предишният агент, назначен на този контакт.

8. Потребителят може да преглежда контакти въз основа на филтър, **Избор на всички** и **Глобален избор**. Избор на всички се използва за избиране на всички контакти на текущата страница, а Глобален избор се използва за избор на всички попълнени контакти на всички страници. За да преназначите агента:
9. Щракнете върху **Действие** , за да преназначите избраните контакти на други агенти. Този падащ списък показва само активни агенти.
10. Въведете **ИД** на агент. Щракнете върху **Актуализиране на времето** , ако нов агент трябва да обработи обаждането по различно време. Актуализирайте началния и **крайния час**.

11. Щракнете върху **Преназначаване на агент**.

Полета

Полета	Описание

Свеж контакт	Включете свежи контакти
Идентификационен номер на кампанията	Идентификационен номер на кампанията, присвоен на контакта
ИД за контакт	ИД на контакт, присвоен на контакта
Тип повикване	Тип повикване за обаждането - Нормално или Обратно обаждане
CallBackStartDate	Дата и час за осъществяване на обратното повикване
Валидни режими	Режими, които са валидни за това повикване
Списък	Идентификатор на списъка, от който е качен този контакт
Състояние	Състояние на контакт като отворен, пренасрочен и т.н.
ИД на агент	ИД на агент, присвоен на контакта
ПредишенАгент	Предишен агент, назначен за контакта
Бизнес Поле	Изброява надолу наличните бизнес полета
OptionalBusinessField	Изброява наличните незадължителни полета за работа
Действие	Предоставя опция за преназначаване на агент

Глобални бизнес параметри

Това са бизнес полетата, използвани в кампаниите. Освен това можете да създадете уникални и общи полета за глобална употреба в кампаниите или за използване в съставителя на условия за съответствие (CCB). Общият брой на бизнес областите, разрешени в една кампания, е 30, включително 5 уникални и често срещани полета, в допълнение към 25-те бизнес области, разрешени на ниво кампания.

- Уникален идентификатор - Можете да използвате тези полета, за да създадете бизнес полета като ИД на клиент, ИД на акаунт и т.н.
- Общо поле - Можете да използвате тези полета, за да създадете бизнес полета като суми, брой дни и т.н.

Например "Идентификационен номер на клиента" може да бъде бизнес поле в кампаниите, за които е необходимо групиране в отчетите. Идентификационният номер на клиента може

да бъде първото бизнес поле в кампания А, шестото в кампания Б и десетото в кампания В. Ако създадете това бизнес поле като поле за уникален идентификатор, е възможно да групирате данни от тези полета.

За да създадете бизнес параметър:

1. Активирайте **уникален идентификатор 1** и щракнете върху **OK** в изскачащия прозорец за потвърждение.

   Забележка: Когато запазите и активирате този уникален идентификатор 1, всички уникални идентификатори, конфигурирани за различни камери, се презаписват с тази стойност.
   Трябва да активирате файловете последователно. Не можете да активирате уникален идентификатор 2, преди да разрешите уникален идентификатор 1. Същото правило важи и за общите полета.

2. Въведете **уникален идентификатор 1**.
3. Изпълнете стъпка 1 до стъпка 2 за **уникален идентификатор 2** и **уникален идентификатор 3**.
4. Разрешете **общото поле 1** и въведете името на полето.
5. Изберете **типа** данни от **Низ**, **Число** и **Float**.
6. Изпълнете стъпка 4 до стъпка 5 за **общо поле 2**.
7. Кликнете върху **Запазване**.

   Забележка: Когато активирате и запазите глобалните бизнес параметри, не можете да правите промени или да изтривате нито един от тях. Това действие е необратимо.

Сфери на дейност

1. Отидете до **Бизнес полета** и щракнете върху **+ADD**.
2. Въведете името **на** бизнес файла и **типа**

   данни. **Точки за отбелязване**:
   една. Не започвайте името на полето на фирмата със специален знак или номер. Можете да използвате специалния знак или число между името на полето на фирмата.

3. Кликнете върху **Запазване**.
4. Щракнете върху **Редактиране** под **Действия** Tab за да актуализирате подробностите и щракнете върху **Запиши**.

Полета

Поле	Описание
Уникален идентификатор	Име на уникалния идентификатор. Помага за предоставяне на уникална идентификация на идентични бизнес области в множество кампании.
Общо поле	Идентично име на полето на бизнеса

Тип на данните	Тип данни за бизнес параметър, като например • Число, за числови данни. • Float, за числа с десетични стойности. • DateTime — за стойности, които представляват дата и час. Ако изберете този тип данни, изберете желания формат на датата в

	Поле за форматиране. • Низ, за буквено-цифрови данни, които включват всеки знак.
Име на бизнес поле	Име на бизнес сферата.

Състояние на висока наличност

Той предоставя изглед на състоянието на висока наличност на вашия клиент.

HA Status показва състоянието на сървъра, на който работи ядрото, и ви предупреждава да отстраните неизправности на другия сървър, който не работи. Състоянието както на основния, така и на вторичния сървър се представя като:

- UP - Сървърът е готов и работи. Представен е в зелен цвят.
- STANDBY - Сървърът е в режим на готовност и е представен в жълт цвят.
- НАДОЛУ - Сървърът не работи и е представен в червен цвят.

Удостоверяване на самоличността

Забележка: Удостоверяване на самоличността Tab се вижда в системното меню само ако конфигурациите на бекенд са активирани.

Забележка: Свържете се с Cisco CSM, за да разрешите тази конфигурация.

Удостоверяването на самоличността помага да се гарантира, че предприятието е

комуникирало с правилния човек. Пример:
Ако предприятие, като например банка, изисква от клиентите да се удостоверят за даден процес, Campaign Manager изпраща удостоверяване преди обаждане до контактите, като изисква от тях да насрочат време за обаждане. Ако клиентът е отговорил в рамките на праговия срок, клиентът се обажда/не се обажда въз основа на неговия отговор. В случай на липса на отговор от клиента, приложението набира контакта, POST праговото време. След успешно удостоверяване преди обаждането, агентът иска от клиента да извърши удостоверяване на самоличността по време на разговора с помощта на приспособлението за

удостоверяване на самоличността.

Потребителят може да създаде ново, да актуализира или изтрие име за удостоверяване на самоличност.

Създаване на удостоверяване на самоличност

За да добавите удостоверяване на самоличността:

1. Щракнете върху + **Създаване на удостоверяване** на самоличност.
2. Въведете **името** и **описанието** на шаблона за удостоверяване на самоличността.
3. Изберете подходящите полета от **Налични полета** за удостоверяване на самоличността и преминете към **полето Полета за удостоверяване** на самоличността.
4. Щракнете върху **Напред**.

Съобщение за уведомяване

1. Изберете **известието** преди повикване, за да предварително зададете време за изчакване, или изберете опцията **Въвеждане на ръчно** , за да зададете такова.
2. Въведете **съобщение** за известие преди обаждане, което се доставя като известие преди обаждане.
3. Изберете **Получаване на обаждане веднага,Планиране на обратно** повикване и **Отказ на повикване**. Тези опции се дават на клиента да избере за повикване за удостоверяване на самоличността. Изберете поне една от опциите, различни от **Отхвърляне на повикване**. Ако **е избрано Отхвърляне на повикване** , изберете една от другите две опции.
4. Въведете **съобщение** за известие при повикване, което се доставя на клиента по време на обаждането за удостоверяване.
5. Използвайте плъзгача или ръчно въведете броя **на повторните опити за пренасрочване** на извикване за удостоверяване на самоличността.
6. Щракнете върху **ЗАПАЗВАНЕ**.

Актуализиране на удостоверяването на самоличността

1. Изберете име за удостоверяване на самоличност и щракнете върху **Редактиране** под **Действие** Tab.
2. Актуализирайте съответните данни и щракнете върху **ЗАПАЗВАНЕ**.

Изтриване на удостоверяване на самоличността

1. Изберете име на удостоверяване на самоличност и щракнете върху **Изтриване** под действие.
2. Щракнете върху **OK** в изскачащия прозорец за потвърждение.

Полета

Полета	Описание
Име	Име на шаблона за удостоверяване на самоличност
Описание	Описание на предвидения образец за удостоверяване на самоличността
Известие преди обаждане	Предварително определено време за изчакване
Съобщение за известие преди обаждане	Съобщение, което се доставя като известие преди обаждане;
Действие при уведомяване	Предоставя възможност на клиента да избере повикване за удостоверяване на самоличността, като например Получаване на повикване веднага, Планиране на обратно повикване и Отхвърляне на повикване
Съобщение за известие при повикване	Съобщение, което трябва да бъде доставено на клиента по време на обаждането за проверка
Повторни опити за пренасрочване	Позволява да се въведе броят на повторните опити за пренасрочване на обаждане за удостоверяване на идентичността. Влезте в бутоните + и -, за да промените номера. Тази функция позволява на клиента да пренасрочи разговора, като избере по-късен период, както е конфигурирано в настройката за удостоверяване на самоличността чиния. По този начин се изпраща ново известие преди обаждането на попечителя в избрания момент. Клиентът вече може да определи време за разговора или да го пренасрочи отново. Този процес на пренасрочване може да се извърши толкова пъти, колкото е посочено в полето Опити за пренасрочване. При превишаване на това ограничение процесът на удостоверяване на самоличността се отменя.
Действие	Позволява редактиране и изтриване на удостоверяване на самоличност

Кампания за експортиране или импортиране

Позволява ви да експортирате и импортирате конфигурацията на кампания. Този процес включва само страницата на кампанията, страницата с конфигурация на системата и страницата за стратегия за контакти за всяка дадена кампания.

Профилите за съответствие не могат да бъдат импортирани или експортирани. Потребителите

могат да импортират и експортират всички режими и стратегии за контакт. Избраните часови зони в кампаниите се активират автоматично в средата за импортиране.

Забележка: Ако потребител импортира кампания, тя трябва да бъде редактирана и запазена отново, за да продължи.

Точки, които трябва да имате предвид

Запишете следната информация, докато импортирате/експортирате кампании:

- Информацията за настройките на канала е включена в процеса на експортиране и импортиране, с изключение на формулярите на кампаниите, скриптовете и ръководствата за обаждания.
- *TimeZone Use Type* и *TimeZoneRunTime* информация са включени в операциите за импортиране/експортиране. Ако дадена кампания е импортирана във версия 4.2.1.2501 от предишна версия, подробностите за TimeZoneRunTime не могат да бъдат импортирани. Потребителите трябва ръчно да изберат часовата зона, която да тестват.
- Ако кампания е импортирана във версия 4.2.1.2501 от предишна версия, GreenZone се активира.
- Ако TimeZoneRunType е зададен на *Наследен* преди това, той се променя на *Презаписване* след импортиране и потребителите трябва ръчно да изберат часовата зона.
- Данните, свързани с режимите на кампанията и часовите зони, не се актуализират автоматично по време на импортиране/експортиране. За всяка импортирана кампания потребителите трябва да редактират и запазят кампанията, за да се уверят, че актуализираните данни са отразени.
- Информацията, свързана с външния сървър и краткия код, е включена в операциите за износ и импорт. Ако някоя кампания бъде съпоставена с външен сървър за имейл или SMS, тя ще бъде експортирана заедно с кампанията и импортирана като част от процеса.
- Профилите за съответствие не могат нито да бъдат импортирани, нито експортирани.
- Следните модули, ако са съпоставени с кампаниите, които се импортират, също се импортират: Бизнес резултат, Празници, Потребителски профил, Имейл, SMS и Удостоверяване на самоличността.
- Всички режими и стратегии за контакт могат да бъдат импортирани и експортирани.

Импортиране на кампания

1. Изберете радио бутона Импортиране и щракнете върху **Избор на файл**.
2. Изберете подходящия файл за импортиране и щракнете върху **Импортиране**.

Експортиране на кампания

1. Изберете **радио бутона Експортиране** .
2. Изберете подходящата кампания за експортиране и кликнете върху **Експортиране**.

Полета

Импортирането и експортирането включва следните полета:

Полета	Описание
Кампания	Име на кампанията.

Група кампании	Име на групата кампании.
Състояние	Състояние на импортирания контакт, ако импортирането е завършено или изчакващо.
Причина	Причина, ако някой импортиран контакт е неуспешен.
Експортиране	
Кампания	Име на кампанията.
Група кампании	Име на групата кампании.

Кампанията и системната конфигурация включват следните раздели за импортиране и експортиране:

Кампания

- Подробности за кампанията
- Бизнес параметри
- AI конфигурация
- CSS
- График
- Редактор на имейл шаблони
- SMS Редактор на шаблони
- Друга конфигурация

Системна конфигурация

- Режими
- Бизнес резултат
- Празници
- Профил
- имейлл
- SMS
- Удостоверяване на самоличността

Категория на кампанията

Категориите помагат за групиране на кампании с обща цел. Категориите кампании могат да се използват за прилагане на условия като DNC, NDNC и т.н.

Създаване на категория на кампанията

За да създадете кампания:

1. Отворете **Категория** на кампанията и кликнете върху + **Добавяне на категория** на кампанията.
2. Въведете **име** на категорията на кампанията и **описание** на категорията на кампанията.
3. Въведете идентификатора на групата за отписване, ако потребителят използва сървър за изпращане на мрежа за изпращане и получаване на имейли. Ако идентификаторът за отписване не е предоставен, системата присвоява "0" (нула) като стойност за полето.
4. Кликнете върху **Запазване**.

Актуализиране на категория на кампанията

1. Изберете категория кампания и кликнете върху **Редактиране** под **Действие** Tab.
2. Актуализирайте параметрите и щракнете върху **Запазване**.

Изтриване на категория кампания

1. Изберете категория кампания и кликнете върху **Изтриване** под **Действие** Tab.
2. Щракнете върху **OK** в изскачащия прозорец за потвърждение.

   Забележка: Категорията на кампанията не може да бъде изтрита, стига да е съпоставена с поне една кампания.

Полета

Полетата, използвани в категорията на кампанията, са изброени тук:

Полета	Описание
Име на категорията на кампанията	Име на категория кампания. Категорията на кампанията е група от кампании.
Описание на категорията на кампанията	Описание на категорията на кампанията
Действие	Позволява на потребителя да редактира и изтрива категория на камерата

Отписване на GroupID	В случай на използване на SendGrid сървър за изпращане и получаване на имейли, въведете съответния идентификатор за отписване, както е създаден в SendGrid. Ако не е предоставен идентификационен номер за отписване, системата присвоява "0" (нула) като стойност за полето.

Конфигурация на доставчика на CPaaS

Забележка: Понастоящем тази функция не се поддържа в Webex Contact Center.

Campaign Manager поддържа провеждане на IVR (без агенти) кампании с помощта на външни доставчици на CPaas услуги. Потребителят може да конфигурира идентификационните данни за достъп на доставчика на услуги.

Конфигуриране на Twilio Flex

За да конфигурирате нов доставчик на CPaaS като Twilio Flex:

1. Кликнете върху **Добавяне на CPaaS**.
2. Въведете име на **доставчик и изберете** доставчик на доставчик **от падащото меню като** Twilio **.**
3. Въведете името **на**приложението. Това е името на приложението Twilio Flex, което приложението използва за извършване на повиквания.
4. Въведете **таен ключ** на приложението, предоставен от доставчика на CPaaS за достъп до CPaaS API. Частният ключ се генерира, когато потребителят създаде приложение в Twilio Flex.
5. Въведете **маркер** за приложение за удостоверяване на потребител.
6. Кликнете върху **Запазване**.

   Забележка: Този конфигуриран URL адрес се попълва в редактора на шаблони IVR за кампаниите Ви IVR.

Конфигуриране на Nexmo

За да конфигурирате нов доставчик на CPaas като Nexmo:

1. Кликнете върху **Добавяне на CPaaS**.
2. Въведете **име** на доставчик и изберете **доставчик на доставчик** от падащото меню като **Nexmo**.
3. Въведете идентификационния номер **на**приложението.
4. Щракнете върху **PrivateKey** и изберете частен ключ.
5. Въведете **ключа** API за достъп до Nexmo API.
6. Въведете **таен ключ** , предоставен за достъп до Nexmo API. Частният ключ се генерира, когато създавате приложение в Nexmo.
7. Изберете **номер в Nexmo** , който да зададете като **идентификатор** на изходящия обаждащ се за изходящи обаждания от гласови кампании.
8. Кликнете върху **Получаване на Nexmo номера**. Потребителят може да използва тези номера, за да

зададе идентификатор на обаждащия се за гласови кампании.

9. Кликнете върху **Запазване**.

   Забележка: Този конфигуриран URL адрес се попълва в редактора на шаблони IVR за кампаниите Ви IVR.

Актуализиране на конфигурацията на CPaaS

1. Изберете името на CPaaS и щракнете върху **Редактиране**.
2. Актуализирайте подходящите параметри и кликнете върху **Запазване**.

Изтриване на конфигурацията на CPaaS

1. Изберете името на CPaaS и щракнете върху **Изтриване**.
2. Щракнете върху **OK** в изскачащия прозорец за потвърждение.

Полета

Поле	Описание
Име	Име на доставчика на CPaaS услуги, конфигуриран да използва приложението за обработка на IVR кампании
Доставчик на платформа	Доставчик на доставчика на CPaaS услуги
Приложение	Име на доставчика на CPaaS, който Campaign Manager използва за обработка на IVR кампании
Действия	Позволява редактиране и изтриване на CPaaS конфигурация
Име на приложението	Името на приложението Twilio се използва за извършване на повиквания. За да генерирате име на приложението, влезте в акаунта си в Twilio Flex и създайте приложение. При успешно създаване името на приложението е налично.
Таен ключ за приложение	Таен ключ, предоставен от доставчика на CPaaS за достъп до CPaaS API. Ключът Private се генерира, когато създавате приложение на Twilio Flex. Изтеглете частния ключ и го съхранявайте на локалния сървър. Този частен ключ се използва за упълномощаване на Twilio Flex повиквания.
Токен за приложение	Маркер за приложение за удостоверяване на потребителя. Можете да генерирате токен за конкретно име на приложение и комбинация от таен ключ от приложението Twilio Flex. Въведете този ключ за токен тук.
ID на приложението	ИД на приложението Nexmo, използван за извършване на разговори. За да генерирате идентификатор на приложението, влезте в акаунта си в Nexmo и създайте приложение. При

	успешно създаване ИД на приложението е наличен.
Частен ключ	Позволява да изберете частния ключ на приложението

Поле	Описание
API ключ	API Ключ за достъп до API
Таен ключ	Предоставен е ключ за достъп до API. Частният ключ се генерира, когато потребителят създава приложение. Изтеглете частния ключ и го съхранявайте на локалния сървър. Този частен ключ се използва за упълномощаване на повиквания.
Вземете Nexmo номера	Позволява използването на номерата, които да се задават като идентификатор на обаждащия се за гласови кампании
Идентификация на изходящия обаждащ се	Номер, който да зададете като идентификатор на изходящия обаждащ се за изходящи повиквания от гласови камери

API Ключове

Функцията API Keys улеснява защитения достъп на приложение на трета страна до услугите на Campaign Manager. Основното удостоверяване позволява достъп до Webservice и Websocket Server.

Създайте ключове API

1. Придвижете се до **API Key** и щракнете върху **Създаване**.
2. Въведете **име** и **описание** за ключа API.
3. Ключът API се генерира и попълва в полето **API Ключ** . Копирайте ключа във файл.
4. **Тайният ключ** се генерира и попълва в полето **Таен ключ**. Копирайте ключа във файл.

   Забележка: Секретният ключ е видим за потребителите само когато създавате ключовете API. След като запазите двойката ключ API и таен ключ, стойността на ключа не се вижда.
5. Кликнете върху **Изпращане** , за да завършите.

Използване на клавиша API

Можете да използвате създадения API ключ като идентификационни данни за достъп до уеб услугата и Websocket.

Уеб услуга

Изпратете ключа API като заглавка чрез протокола за основно удостоверяване с Base64 криптиране. Криптирайте ключа API.

```
Упълномощаване:Основно (криптиране Base64) (apikey:secretkey)
```

Пример:

Оторизация: Basic MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTIyMTItMTIy

Когато клиентът се свърже успешно, клиентът получава отговорите.

Свързаност с уеб сокет

Достъп до Websocket с удостоверяване:

wss://<user>:base64(apikey:secretkey)@<Websocket URL>:P ortNumber/AEDataTransmitter?name=<user>

Пример:

wss://A-gent1
:MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy@dev.aecde-vops.com:4747/AEDataTransmitter?name=Agent1

къде:
ApiKey – Генериран API ключ SecretKey –
Генериран таен ключ.
Кодирайте двойката API Key - SecretKey с помощта на помощна програма за кодиране на Base64 и използвайте кодирания резултат в заявката.
URL адрес на Websocket – Това е URL адресът на Websocket и портът, варира за всеки потребител. Потребител – Името на клиента, който иска достъп до сървъра на Websocket.

Когато клиентът се свърже успешно, клиентът получава отговорите.

Изтриване на клавиша API

1. Изберете клавиш API и щракнете върху **Изтриване**.
2. Щракнете върху **OK** в изскачащия прозорец за потвърждение.

Полета

Поле	Описание
Име	Име, присвоено на ключа API
API ключ	API Ключ, генериран от приложението

Поле	Описание
Дата на създаване	Дата и час, на които е генериран ключът API
Delete (Изтриване)	Позволява премахване на клавиша API
Таен ключ	Показва тайния ключ. Потребителят трябва да копира ключа.
URL адрес на уеб сокет	Това е URL адресът на Websocket и портът, варира за всеки потребител.
User	Името на клиента, който иска достъп до сървъра на Websocket.

Създател на условия за съответствие

Забележка: Свържете се с Cisco CSM, за да разрешите тази конфигурация.

Функцията Compliance Conditions Builder (CCB) позволява създаването на множество групи за съответствие, организирани въз основа на географски щати или държавни групи. Тези правила за съответствие могат да се прилагат в рамките на щатските правни групи, които са свързани с отделни кампании. Вашата организация може да създаде толкова групи за спазване на законовите изисквания, колкото е необходимо. Условията за съответствие влизат в сила, когато контактите се доставят за набиране.

Използване на CCB

CCB ви позволява да извършвате следните действия:

- Контролирайте кога да се изпълнява правило за канали и режими.
- Прилагайте правила през подвижните дни или часове.
- Създайте правила за броя опити (например три опита за два дни, пет опита за пет дни и т.н.)
- Създайте правила специално за първия или последния опит, като проверите резултата или времето на опита.
- Проверете за различни типове конфигурирани опити.
- Използвайте трите уникални идентификатора и телефонен номер, за да проследявате опитите.
- Използвайте две бизнес полета на системно ниво в правилата си за набиране.
- Проверете за съгласие или несъгласие.
- Конфигурирайте типа взаимодействие - глас, гласова поща, имейл и др. В рамките на гласовата поща можете да конфигурирате Без съобщения, Ограничено или Неограничено).
    - Ограничената гласова поща е тази, при която обаждащият се оставя само идентифициране на обаждащия се, а не друга информация като целта на обаждането и т.н.

- Неограничената гласова поща е тази, при която обаждащият се може да остави и допълнителна информация.

- Използвайте оператори като +, >, < и т.н.
- Контролирайте логиката за пренасрочване автоматично, ръчно или дори затворете контакта.

Групи от ЦКБ

Отидете в конструктора на условията за съответствие на > на ЦКБ.

Левият панел показва всички конфигурирани CCB групи, а десният панел показва условията. Можете да копирате и да го копирате в друга група на ЦКБ и да изтриете групата на ЦКБ.

Десният панел показва условията, конфигурирани за конкретната ЦКБ. Можете да разширите, за да видите условията, определени за това правило. Можете също да използвате бутона Добавяне на правило, за да добавите правило. Палитрата с бутони "Действия" има бутони, които можете да използвате, за да редактирате, копирате или изтриете правило, конфигурирано за този елемент от групата CCB.

Добавяне на ЦКБ група

За да добавите група от ЦКБ:

1. Кликнете върху **Добавяне на нов**.
2. Въведете **име** за съответствие.
3. Изберете **Тип** група за съответствие от опциите **Състояние** или **Кампания** .
4. Въведете името **на**правилото.
5. Изберете каналите , за които се изпълнява това правило. Всички канали, конфигурирани за този екземпляр на приложението, са изброени за избор. Можете да изберете един, много или всички канали.
6. Изберете режимите , в които се изпълнява това правило. Всички режими, конфигурирани за този екземпляр на приложението, са изброени за избор. Можете да изберете един, много или всички режими.
7. Въведете число за **Rolling** и изберете **Дни** или **Часове** от следващия падащ списък. Това показва, че правилото ограничава броя на опитите на всеки подвижни дни/часове. Например, ако конфигурирате 7 като подвижни дни, приложението ограничава набирането до броя на опитите за 7 подвижни дни. Това определя правилото за повикване. Следващите стъпки определят условията, които се прилагат по време на повикване.
8. Изберете **Държавна правна група** , ако изберете **Държава** като **тип** група за съответствие. Изберете **Група** кампании от **Кампания** и **Категория** , ако изберете **Кампания** като **тип** група за съответствие.
9. Изберете **уникален идентификатор** от падащия списък. Всички създадени уникални идентификатори са изброени тук. Вижте Глобални бизнес параметри за подробности как да създадете уникален идентификатор.

10. Изберете валиден **режим** от падащия списък. Всички режими, създадени за избрания канал, са написани. Можете да изберете един, много или всички режими.
11. Изберете **тип** проверка от падащия списък. Опциите са опити, първи опит или последен опит.

12. Ако избраният тип проверка е **Опити**, изпълнете следното:
    a. Изберете група резултати от съответствието от падащия списък Проверка **за** . Този списък съдържа всички групи резултати от съответствието, създадени за ЦКБ.
    b. Изберете **оператор** от следните: е точно равно, по-малко или равно на, по-голямо е от, по-голямо или равно на или не е равно на.
    c. Въведете **стойност** , която приложението трябва да провери.
13. Ако избраният тип проверка е **Първи опити** или **Последни опити**, изпълнете следното:
    a. Изберете Час или Резултат **от падащия списък Проверка** за **.** Този списък съдържа всички групи с резултати от съответствието, създадени за CCB.
    b. Изберете **оператор** от следните: е точно равно, по-малко или равно на, по-голямо е от, по-голямо или равно на или не е равно на.
    c. Въведете **Време** или изберете **Група** резултати от ЦКБ в полето **Стойност** .
14. Ако горното условие не е изпълнено, изберете опция от падащия списък Избор на действие. Изброени са следните действия:
    a. Близък контакт - Затваря контакта. Не се правят допълнителни опити за набиране.
    b. Пренасрочване - Приложението пренасрочва контакта. Попълнете полетата за Дни, Часове и Минути, за да пренасрочите контакта.
    c. Автоматично пренасрочване - Приложението автоматично пренасрочва набирането според автоматичното набиране, ако има останали опити и в момента, разрешен от закона. Автоматичното повторно разглеждане отменя стратегията за контакт и търси най-ранното налично време за повикване.
15. Щракнете върху **ЗАПАЗВАНЕ**. Тези правила вече се прилагат по време на набирането.

Добавяне на още условие

1. Можете също така да добавите още условия въз основа на различни други географски законови разпоредби. Например, някои щати биха предвидили условия за обаждане, базирани на времето - N брой опити, ако дължимата сума е дължима за повече от X дни или неограничен брой опити, ако дължимата сума е дължима за по-малко от X дни.
2. Щракнете върху **Добавяне** в конструктора на условия. Това отваря падащ списък, показващ опциите Опити, Полета и Съгласие.
3. Операторът **И** се активира автоматично.
4. Ако избраният тип проверка е Опити, изпълнете стъпки от 10 до стъпка 13.
5. Ако изберете **Съгласие**, изпълнете следното:
    a. Изберете **уникален идентификатор** от падащия списък. Опциите включват CustomerID, OrderID, DeliveryID и ModeValue. Използва се за филтриране на съгласието въз основа на стойността на режима или избрания уникален идентификатор.

b. Изберете **Съгласие или Несъгласие** от падащия списък. Това определя дали правилото трябва да се прилага към контакт на PEWC или контакт, който не е PEWC.

c. Операторът е предварително избран като **точно равен на**.

d. Въведете **стойност** за полето. Изберете от **Да** или **Не**.

6. Изпълнете стъпки от 12 до стъпка 13.

Добавяне на група за резултати от съответствието

Отидете до **CCB >Compliance Result Groups** Tab, за да добавите групи резултати за конструктора на съответствие

1. Кликнете върху **Добавяне на нов**.
2. В раздела **"Налични резултати "** всички **резултати от телефонията** и **бизнеса** са изброени по канали.
3. За **резултати** от телефонията разгънете всеки режим, за да изброите резултатите в режима.
4. За **бизнес резултати** разгънете групите резултати, за да видите списъка с резултати.
5. Изберете един, много или всички резултати от левия прозорец и използвайте **бутоните >** или **>>** , за да ги преместите в секцията Избрани резултати.
6. Кликнете върху **Запазване** , за да завършите.
7. За да премахнете избора на резултат, отворете групата в режим на редактиране и използвайте **бутоните <** или **<<** , за да преместите един, много или всички резултати извън групата.

Добавяне на настройки за съответствие

Отидете до **CCB >Compliance Settings** Tab, за да конфигурирате настройките за съответствие за обратно повикване и AEM повиквания.

1. В секцията **Настройки** за съответствие можете да извършите следното:
2. TURN **Регистриране на повикванията** за обратно повикване **се включва** , за да разглежда както NCB, така и PCB повикванията като опити за съответствие, когато контактите се доставят за набиране.
3. TURN **Регистриране на AEM повикванията се включва** , за да счита AEM повикванията като опити за съответствие, когато контактите се доставят за набиране.

Защита на PII

Защитата на информацията за лична самоличност (PII) ви позволява да защитите специфичната за клиента информация. Можете да скриете специфичната за клиента

информация като име, адрес, имейл, телефонен номер и т.н.

Можете да скриете стойностите на следните полета:

- Уникален идентификатор - Избройте всички уникални идентификатори.
- Бизнес поле - Изброява всички глобални бизнес параметри.
- Режими - Избройте всички дефинирани режими.

Уникален идентификатор

Изпълнете следните стъпки:

1. Отидете до **Уникален идентификатор**.
2. Изберете подходящите полета и активирайте **Изглед** на маска, за да скриете стойността на полето. Ако активирате **Mask View**, **експортирането** на маска се активира автоматично. **Експортирането** на маска скрива стойността, когато експортирате отчет.
3. Ако **изгледът** на маска не е разрешен, не можете да активирате **експортирането** на маска.

Сфери на дейност

Изпълнете следните стъпки:

1. Отидете до **Бизнес полета** , за да видите Глобални бизнес параметри.
2. Изберете подходящите полета и активирайте **Изглед** на маска, за да скриете стойността на полето. Ако активирате **Mask View**, **експортирането** на маска се активира автоматично. **Експортирането** на маска скрива стойността, когато експортирате отчет.
3. Ако **изгледът** на маска не е разрешен, не можете да активирате **експортирането** на маска.

Режими

Изпълнете следните стъпки:

1. Придвижете се до **Режими** , за да видите режимите.
2. Изберете подходящите полета и активирайте **Изглед** на маска, за да скриете стойността на режима. Ако активирате **Mask View**, **експортирането** на маска се активира автоматично. **Експортирането** на маска скрива стойността, когато експортирате отчет.
3. Ако **изгледът** на маска не е разрешен, не можете да активирате **експортирането** на маска.

Webex Contact Center Набиране

Използвайте опцията Конфигуриране на набиране, за да конфигурирате вашия Webex Contact Center Dialer да работи с Campaign Manager.

1. Отидете до **страницата за конфигуриране** на набиране и щракнете върху бутона Добавяне .
2. Въведете **име** на набиране за това набиране.
3. Въведете **описание** за набирача.
4. Въведете идентификационния номер **на**организацията. Това е уникален идентификатор, генериран от Cisco за вашия Webex Contact Center набиращ.
5. Въведете **URL адрес на администратора**. Това е основният URL адрес за API за администриране, даден от Cisco. Това помага на потребителите да синхронизират своите екипи, агенти и други обекти с приложението Campaign Manager.
6. Въведете **URL адрес на набирач**. Това е основният URL адрес на API за набиране, даден от Cisco за стартиране или спиране на прогресивни кампании.
7. Въведете **DAL URL** адрес. Това е основният URL адрес на API на слоя данни, даден от Cisco, за да се получат контактите.
8. Кликнете върху **Запазване**. Отидете до страницата Dialer List – набирането вече е в списъка. Щракнете върху Редактиране от панела Действия.
9. Всички **резултати** от телефонията и съпоставени с резултатите от набирането, създадени на Webex Contact Center, са изброени. Ако искате да съпоставите бизнес резултати (създадени на Webex Contact Center, специално за клиент) към тези резултати от набиране, щракнете върху бутона Редактиране за конкретния резултат. Изберете бизнес резултат.

   Забележка: Всяка промяна, направена в настройките на Dialer, изисква ново синхронизиране, за да се извлекат всички резултати на Webex Contact Center Dialer.

   Забележка: Ако крайната точка Cisco не работи или маркерът изтече, опитът да се съпостави резултатът от работата на страницата за телефония води до грешка. Приложението показва съобщение, показващо, че операцията е неуспешна, а състоянието на синхронизирането на набирането се актуализира на Неуспешно. За да разреши този проблем, потребителят трябва ръчно да извърши "Запазване и синхронизиране", за да възстанови функционалността.
10. Отидете в Schedule Tab, за да настроите Auto Sync за набирането. Информацията в програмата за набиране, като например Глобални бизнес полета, се синхронизира автоматично с приложението Campaign Manager въз основа на настройките.
11. За да синхронизирате информацията, натиснете TURN на превключвателя за автоматично синхронизиране.
12. Изберете честота от следните:
    a. График – Изберете час на задействане (това е в UTC), за да синхронизирате набирането с приложението Campaign Manager всеки ден в планирания час.

b. Интервал – Изберете това, за да конфигурирате интервал на синхронизация в минути. Можете да изберете интервал (между 15 минути и 480 минути). Синхронизацията се извършва на планирани интервали. Например, ако зададете интервала на 60 минути, синхронизацията се извършва веднъж на всеки час.

13. Кликнете върху **Запазване**.

Стратегия за контакт

Стратегията за контакт се отнася до подхода за ефективно ангажиране с клиентите чрез множество канали или множество номера. Това включва създаване на рамка, която да се използва в кампания за последователността от числа или канали, определяне на разрешените повторни опити, коригиране на времето за извикване за всеки номер и канал и определяне на стратегията за пренасрочване за всеки резултат от опит.

Щракнете върху **Стратегия** за контакт от лявото меню за навигация, за да

отворите страницата Стратегия за контакти. В мрежата наличните стратегии

за контакт са изброени със съответните подробности.

Полета	**Описание**
Име	Име на стратегията за контакт.
Тип стратегия	Вид на стратегията за контакт. • Прост • Напреднал • Разширени (отменени)
Описание	Описание на стратегията за контакт.
Режими	Режими на стратегията за контакт. Щракнете тук за подробна информация, за да добавите още брой режими, ако е необходимо.
Действия	Действия, които трябва да бъдат предприети. За да научите повече, щракнете тук.

ДОБАВЯНЕ НА РЕЖИМИ

В мрежата, показваща стратегиите за контакти, щракнете върху **падащия списък Режими** , за да видите всички режими, свързани с тази стратегия за контакт.

1. В разширения **изскачащ прозорец "Режими** на стратегия за контакт" можете да извършите следните действия.
2. Щракнете върху **ДОБАВЯНЕ НА РЕЖИМИ** и конфигурирайте стратегията за контакт. Следвайте инструкциите, дадени в режимите .
3. Използвайте **бутона за включване/изключване** , за да активирате/деактивирате режимите

успешно.

Забележка: Тази възможност е достъпна само за **Проста стратегия** , но не и за **Разширени** .

4. Кликнете върху **бутона Редактиране** , за да промените страницата на стратегията за контакти.
5. При щракване върху **бутона Копиране** се показват наличните неизползвани режими - Гласови режими за гласови камери, Режими SMS за SMS кампания, Имейл режими за имейл кампания и Персонализирани режими за персонализирани кампании. Можете да добавите необходимия режим от падащия списък и да щракнете върху **Запазване**.
6. Щракнете върху **Изтриване** , за да изтриете необходимия режим.

Действия

Колоната **Действия** на стратегията за контакт показва два бутона:

a. **Копиране** - Използвайте този бутон, за да копирате цялата стратегия за контакт, включително картографираните режими и конфигурираните резултати от телефонията.
b. **Изтриване** - Използвайте този бутон, за да изтриете стратегия за контакт.

   Забележка: Ако сте съпоставили режими, свързани с тази стратегия за контакти, или сте съпоставили тази стратегия за връзка с кампания, не можете да я изтриете.

Стратегия за контакт - видове

Приложението поддържа три вида стратегия за контакт:

Проста стратегия: Простата стратегия е лесно конфигурируема. Тази стратегия ви позволява да конфигурирате режими, които да се изпробват един по един в последователен ред въз основа на теглото. Цикълът се повтаря до завършване на конфигурирания брой цикли.

Разширена стратегия: Разширената стратегия ви позволява да дефинирате сложни правила за повторни опити.

Стратегия за обратно повикване: Стратегията за обратно повикване не е приложима за текущата версия.

Създаване на стратегия за контакт

Следвайте стъпките, изброени по-долу, за да създадете стратегия за контакти.

Стратегия за добавяне на контакт

1. Щракнете върху **Добавяне на стратегия** за контакт и **се появява Име** на стратегията за контактTab.

Джаджа 1 - Име на стратегията за контакт

2. Въведете **име** и **описание** на стратегията за контакти.

3. Изберете тип стратегия за контакт от **Проста**, **Разширена** или **Обратно** повикване.

4. TURN Включване на **Ограничаване на множество имейли и SMS** , ако искате да контролирате изпращането на няколко имейла и текстови съобщения до един и същ контакт.

   Забележка: Включването на този превключвател означава, че приложението изпраща само един имейл или SMS до контакт за конкретна кампания.

5. Щракнете върху **Напред** , за да отидете до приспособлението **Избор на режим** .

Джаджа 2 - Избор на режим

1. Изберете **режим** от падащия списък.

   Забележка: Ако нямате режим, който да се прилага за тази стратегия за контакти, създайте нов режим, като кликнете върху бутона Добавяне.

2. Използвайте изскачащия панел за време, за да изберете времеви диапазон **,** за да може тази стратегия за контакт да работи.
3. Използвайте плъзгача, за да конфигурирате повторните опити за режим за тази стратегия за контакт.
4. TURN **PEWC** ВКЛЮЧЕТЕ , за да активирате PEWC за тази стратегия за контакт.

   PEWC или Предварително изрично писмено съгласие е съответствие, задължаващо телемаркетинг специалистите да получат предварителното изрично писмено съгласие на повиканата страна за автоматично набирани или предварително записани телемаркетингови разговори към безжични номера и предварително записани разговори към стационарни телефони.

   Забележка: За да доставите контактите, трябва да TURN включването на PEWC за ADM кампанията.

5. Ако разрешите **Разширен** тип стратегия за контакт под **Име** на стратегия за контакт, се появява превключвателят **Повторен** опит за преход. TURN включване , за да разрешите следните полета за преход за тази стратегия за контакти.

   a. Използвайте **плъзгача Опити** за преход, за да коригирате броя на опитите за преход за тази стратегия за контакт.

   b. Използвайте плъзгача **Продължителност на прехода (дни),** за да зададете броя на преходните дни за тази стратегия за контакт.

6. За **повторни опити за режим на запазване, докато превключва към превключвател за обратно** повикване, можете да следвате стъпките по-долу.

   a. В **позиция ON** оставащите повторни опити за този режим се запазват, когато контактът превключи към стратегия за обратно повикване.

   b. В **позиция OFF** броят на повторните опити се инициализира до нула, когато контактът превключи към стратегия за обратно повикване.

7. Щракнете върху **Предишен** , за да отидете до предишния екран по всяко време.

8. Щракнете върху **Напред** , за да отидете до приспособлението **Резултати** от телефонията.

Джаджа 3 - Резултати от телефонията

Приспособлението **за резултати** от телефонията съдържа списъка с резултати. Тук можете да конфигурирате стратегията за контакт за всеки резултат, посочен в мрежата.

1. Използвайте полето за търсене, за да търсите всеки конкретен резултат.
2. Щракнете върху **Резултати** в заглавния ред, за да сортирате резултатите във възходящ или низходящ ред.
3. Щракнете върху необходимия ред, за да направите необходимите промени и да промените подробностите. Всички редове се зареждат със стойности по подразбиране
4. От панела с номера изберете Време **за пренасрочване (D:H:M),** за да бъде пренасрочено обаждането за този резултат.
5. От панела с числа изберете Максимален **повторен опит** за този резултат.

   Забележка: Това е приложимо само за **разширени** стратегии за контакт.

6. От цифровия панел изберете **Приоритет** за този резултат. Приложението доставя контакти на набирателя въз основа на висок приоритет.
7. Изберете **режим** на клон, алтернативен режим, за да стигнете до контакта.

   Забележка: Това е приложимо само за **разширени** стратегии за контакт.

8. Поставете отметка в квадратчето **Запазване на печатната платка** , ако същият агент обслужва клиента при обратно повикване.

   Забележка: Това не е приложимо за текущата версия.

9. Поставете отметка в квадратчето **Затваряне на контакта** , ако искате да затворите контакта въз основа на този резултат.
10. Поставете отметка в квадратчето **Премахване на режима** , ако искате да премахнете режима за комбинация от стратегия за контакт и резултат.
11. Щракнете върху **ПРЕДИШЕН, за** да отидете до предишния екран по всяко време.
12. Щракнете върху **ЗАПАЗВАНЕ И ДОБАВЯНЕ НА ДРУГ РЕЖИМ,** за да запазите стратегията за контакт.
13. Щракнете върху **ЗАПАЗВАНЕ** , за да завършите конфигурирането на стратегията за контакти.

Управление на режима

Режимът показва различните канали за комуникация, които могат да се използват за започване на разговор. Често срещаните режими, използвани в разговорната ангажираност, включват текстов чат и гласови взаимодействия чрез клиентски номер, имейл и др.

Можете да управлявате режимите, свързани със стратегия за контакт, като деактивирате избраните режими, промените повторните опити, разрешени за режим, или промените времето за извикване за режим.

Проста стратегия за контакт

Картографираните режими се показват, както е показано по-долу.

От екрана с режими по-горе можете да направите следното:

1. Плъзнете и пуснете режимите, за да промените приоритета.
    a. **Активиране / деактивиране** на режими - Контактите не се доставят в деактивираните режими. Ако програмата трябва да пренасрочи контакт в режим, който е деактивиран, контактът се пренасрочва в следващия активен режим с по-висок приоритет.
    b. Това включване / изключване на режимите е предмет на следните условия:
        - Когато режимът е изключен, той се деактивира. Телефонните номера не се премахват. Когато режимът се включи отново, контактите се набират на този телефонен номер.
        - Всички валидации, свързани със съответствието, се прилагат по време на качването на контакта. Състоянието на режим - ON или OFF - не се взема предвид.
        - Ако това е последният режим, цикълът се третира като завършен. Приложението продължава да набира следващия цикъл.
2. **Режими на копиране / изтриване** .
3. Щракнете върху **бутона Редактиране** спрямо режима, който искате да редактирате. Приложението ви отвежда до Widget 2
   - Изберете Съветник за режими. Можете да извършите следните действия:
    a. Променете прозореца за извикване за режим-
        - За проста стратегия, промяната на това за един режим се възпроизвежда същото време за другите режими.
    b. Увеличаване/намаляване на повторните опити за режим - всяка промяна в един режим се репликира във всички режими, конфигурирани за стратегията за контакт. Това също влияе върху начина, по който се обработват повторните опити за цикъл.
        - Например има три режима (A, B и C) в стратегия за прост контакт и броят на повторените опити е 1. Броят на конфигурираните цикли е 2. Приложението набира ВСИЧКИ режими веднъж, за да завърши първия цикъл. След това започва вторият цикъл на набиране. При подобрената стратегия да предположим, че потребителят е увеличил повторния опит за режим до 2 - това означава, че ВСИЧКИ режими могат да бъдат набрани два пъти. Според приоритета A се набира два пъти, B два пъти и C два пъти, за да завърши един цикъл. Ако са конфигурирани два цикъла, всеки режим се набира ЧЕТИРИ пъти според приоритета - два пъти във всеки цикъл.
4. Кликнете върху **Запазване** , за да завършите.

Разширена стратегия за контакт

Картографираните режими се показват, както е показано по-долу: От екрана Режими по-горе можете:

1. Плъзнете и пуснете режимите, за да промените приоритета.
2. **Активиране / деактивиране** на режими - Активирането или деактивирането на режим е равносилно на отмяна на конфигурираната стратегия за контакт за конкретни режими. Контактите не се доставят в режимите, които не са заменени (т.е. деактивирани). Контактите се доставят само до режимите, които са активни, тоест отменени. Ако препланаторът трябва да пренасрочи контакт в режим, който не е заместен, т.е. неактивен, контактът се набира от най-високия режим според приоритета.
3. **Режими на копиране / изтриване** .
4. Щракнете върху **бутона Редактиране** спрямо режима, който искате да редактирате. Приложението ви отвежда до **Widget 2**
   - Изберете Съветник за режими . Можете да извършите следните действия:
   a. Променете прозореца за извикване за режима.
   b. **Увеличете/намалете** повторните опити за режим
   c. Кликнете върху **Запазване** , за да завършите.

Лиценз

Campaign Manager предлага абонаментен модел за лицензи. Лицензионната такса се таксува въз основа на максималния брой потребители, опити за контакт или минути, използвани при влизане в системата за цикъла на фактуриране. Абонаментният лиценз няма ограничение за закупеното количество и превишението се таксува съответно. Фактурирането се извършва с предварително договорена честота.

Лицензът трябва да бъде подновен при изтичане на датата, посочена в лицензионното досие. Ако лицензът не бъде подновен след изтичане, администраторът не може да влезе в системата. Приложението обаче продължава да работи 12 часа, като обработва и доставя контакти. След 12 часа той спира да доставя контакти на дайлера.

Преглед на отчетите за лицензите

1. Щракнете върху **Лиценз** , за да видите **Отваря се отчетът** за едновременно влизане.
2. Въведете началната **дата** и **крайната дата** , за да покажете отчета за определен период от време.
3. Кликнете върху **Покажи**. Отчетът съдържа мрежа, показваща броя на използваните лицензи за **администраторски портове**, **портове** на супервайзор и **портове** на агент.
4. Кликнете върху **Експортиране** , за да изтеглите отчета.

Качване на лиценз

Забележка: Качването не е приложимо за всички варианти.

Потребителят може да качи лиценза и да види подробностите за него. Отидете до **Лиценз** > **Качване**. Прегледайте файла и щракнете върху **Отвори**.

Показват се следните полета:

Полета	Описание
Лиценз ирани данни	Показва подробностите за потребителя: • Администратор - Брой разрешени влезли потребители с роля на администратор, разрешена съгласно условията на този лиценз. • Супервайзор - Брой разрешени влезли потребители с роля на супервайзор, позволена съгласно условията на този лиценз. • Агент – Брой разрешени влезли потребители с роля на агент, разрешена съгласно условията на този лиценз.
Използван е на лиценза	Показва подробности за използването на лиценза за текущия ден: • Администратор - Брой разрешени администраторски потребители, влезли за текущия ден. • Супервайзор - Брой разрешени супервайзори, влезли в системата за текущия ден. • Агент - Брой разрешени Агенти, влезли в системата за текущия ден.
Лицензион ни характерис тики	Списък на функциите на приложението, които са налични в този лиценз.

Нарушение на лиценза

Приложението показва статично предупреждение, ако:

- Конфигурирани дни преди изтичане на лиценза, обратно броене до датата и часа на изтичане на лиценза.
- Обратно броене до датата на прекратяване.

Изчисляване на лиценз за агент

Следващият пример описва как се извършва изчисляването на лиценза на агента:

Кампания A се съпоставя с една или повече кампании в Campaign Manager. Имаме десет 10 агента, картографирани към тази кампания A. Услугата License Manager анкетира информацията за броя на агентите от края на AWS на интервали от 15 минути, за да актуализира използването на лиценза. Най-големият брой агенти, влезли в който и да е момент през деня, се използва за отчитане на броя на използваните лицензи.

Ако 7 агенти са влезли между 08.00 и 12.00 ч. на обяд, 9 агенти са влезли между 12.00 ч. на обяд и 12.00 ч. на обяд
03.00 PM и 5 агента са влезли между 3.00 PM и 5.00 PM - броят на агентите за деня се брои на 9. С изключение на състоянието на излизане от агента, другите състояния на агента се отчитат, докато анкетират информацията за броя на агентите в мениджъра на кампанията. Тази информация е налична и в отчетите за лицензи.

Отчет за използването

Отидете на **Лиценз** > **Употреба**. Отчетът за използването показва три типа количествени отчети:

Отчет за паралелен агент

Таксуването се основава на най-големия брой влизания в даден ден от календарния месец.

Например трима агенти (A1, A2 и A3) влизат в първия ден, трима агенти (A1, A4 и A5) влизат на втория ден и трима агенти (A6, A7 и A8) влизат в третия ден. Клиентът се таксува въз основа на най-големия брой влизания в този случай и това са три, тъй като различните агенти са влезли, най-големият брой агенти остават трима.

Отчет за използването на агента

Отчетът показва уникалните данни за вход на агента на един ред за всеки месец.

Отчет за наименуван агент

Този отчет също така показва уникалните данни за влизане на агенти, но ежедневно.

Например трима агенти (A1, A2 и A3) влизат в първия ден, трима агенти (A1, A4 и A5) влизат на втория ден и трима агенти (A6, A7 и A8) влизат в третия ден. Клиентът се таксува въз основа на уникалните данни за вход на агента и в този случай е осем.

Забележка: Отчетът за използването показва подробности въз основа на настройките на конфигурациите, извършени по време на процеса на предоставяне и договорните условия.
Свържете се с нашия екип за осигуряване за допълнителни подробности.
Фактурирането за SaaS модела се извършва въз основа на типа фактуриране, като например едновременен агент, наименуван агент или използване на агент и минимален ангажимент, подписан по време на договорния процес.

Преглед на отчета за използването

Задайте филтъра за време за преглед на отчета:

1. Въведете конкретната **година** , за да видите данните за друга година. По подразбиране отчетът показва данните за текущата година. Отчетът за всеки месец се показва в отделен Tab. Първият Tab възпроизвежда данните за текущия месец, докато данните за предходните месеци са достъпни в следващите раздели.
2. Изберете персонализирания **период от време**.
3. Щракнете върху **началната дата** , за да изберете начална дата и час.
4. Щракнете върху Крайна **дата** , за да изберете крайна дата и час.

   Забележка: По подразбиране полетата "Начална дата" и "Крайна дата" показват текущата дата и часа, когато страницата "Отчет за използването" е отворена за последен път.
5. Кликнете върху **Покажи** , за да извлечете отчета.
6. Щракнете върху **Обнови** , за да обновите данните до текущия.
7. Кликнете върху **Експортиране** , за да изтеглите отчета. Изберете типа отчет (Резюме и Агент), който да се зарежда надолу в изскачащия прозорец, който се показва.

a. Обобщение (избор по подразбиране) - Този тип отчет включва същите колони с данни, които са представени в приложението. Освен всяка колона за продължителност, експортираният файл има допълнителна колона, която показва съответната продължителност, преобразувана в секунди.

b. Агент - Този тип отчет включва само датите на фактуриране, имената на агентите, данните за вход и продължителността на обажданията, обработвани от агентите, съответно.

c. Изберете необходимите месеци, в случай че изберете опцията Година във филтъра.

8. Кликнете върху **Експортиране**.

Полета на отчетите

Поле	Описание
Общо наименуван агент	
Дата	Датите, за които се попълват данните за използването.
Тип лиценз	Тип лиценз, изразходван за дадения месец. Това може да бъде "Основен" или "Премиум". Притежателят на основен лиценз иначе се счита за Premium, когато е активиран с поне една от функциите на AI, като P2P и BTTC.
Брой влизания	Общият брой влизания.
Общо обработени повиквания	Общият брой обаждания, обработени от агентите за дадената дата.
Действителна продължителност на разговора	Общата действителна продължителност на всички обаждания, обработени от агентите за дадената дата. Това е продължителността, консумирана от началото до края на разговора.
Изчислена продължителност на разговора	Общата изчислена продължителност на всички обаждания, обработени от агентите за дадената дата. Това е сумата от закръглената стойност на продължителността на всяко обаждане. Стойността на закръгляване за продължителността на разговора се конфигурира в задния край за секунди и минути.
Обща активна продължителност	Общата активна продължителност на всички регистрирани агенти за дадената дата. Това е времето, за което даден агент остава в активно състояние като Ready, In Call и т.н.
Обща продължителност на влизане	Общата продължителност на влизане на всички регистрирани агенти за дадената

	дата.
Общо влизания на супервайзор	Общият брой на надзорниците, влезли в системата за дадената дата.
Цифрови транзакции	
SMS	Показва броя на кампанията SMS, изпратени за дадената дата.

имейлл	Показва броя на имейлите на кампанията, изпратени за дадената дата.
Социални медии	Показва броя на ангажиментите в социалните медии, свързани с кампании за посочената дата.
Общо консумирани единици	Общият брой на цифровите транзакционни единици, произведени за дадената дата. Стойността на единицата е конфигурирана в задната част. Например, една единица може да бъде конфигурирана като 100 цифрови транзакции.
Проверка на самоличността	
Общо основно удостоверяване	Общият брой заявки за удостоверяване преди обаждане, изпратени за дадената дата.
Потвърдено основно удостоверяване	Общият брой на успешните автификации преди поканата за дадената дата.
Общо вторично удостоверяване	Общият брой удостоверения на повикване, извършени за дадената дата.
Потвърдено вторично удостоверяване	Общият брой на успешните проверки на повикване, завършени за дадената дата.
Общо транзакции	Общият брой на всички транзакции, обработени на посочената дата.

User

Управлението на потребителите е от съществено значение за упълномощаване на достъпа за различни потребители, като например администратори, оператори и други потребители на контактния център

Ролите, възложени на потребителите, като администратори и надзорници, определят техните действия в рамките на приложението. В определени ситуации ръководителят може да играе ролята на мениджър на набиране. В рамките на мениджъра на кампании имате възможност да създавате потребители, да присвоявате роли и съответно да картографирате техните отговорности.

Създаване на потребители

Когато екипът за осигуряване създава клиент, по подразбиране се създава супер потребител. За създаване на допълнителни потребители клиентът може да използва суперпотребител, за да влезе в Campaign Manager.

Създайте следните типове потребители за допълнително създаване на потребители.

Потребители - Потребителите, които създавате тук, могат да получат достъп до приложението с помощта на SQL удостоверяване или проверка на Windows.

Потребители на домейн- Потребителите, които създавате тук, също са създадени в определен домейн. Паролите, зададени тук за тези потребители, могат да се използват и за достъп до домейна.

SSO Потребители – Потребителите с еднократна идентификация (SSO) са конфигурирани за SSO на доставчик на самоличност SSO на трета страна. Този метод позволява на потребителите на SSO да влизат в множество уебсайтове с един набор от идентификационни данни.

Щракнете върху **Потребител** от лявото меню на навигационната страница, за да отворите Потребителска страница.

Полета

Полета	Описание
Потребителски ИД	Показва потребителски идентификатор на потребителя
Потребителско име:	Показва името на потребителя
Home Телефон	Показва Home телефонен номер на потребителя
Мобилен	Показва мобилен номер на потребителя
имейлл	Показва имейл идентификатор на потребителя
Действия	Избройте действието, което трябва да предприемете.

Създаване на потребители

За да добавите нов потребител:

1. Кликнете върху **Добавяне на потребител**. Разделите **Потребителско име и Парола** и **Потребителска информация** се попълват.
2. Въведете **потребителското име**.
3. Изберете **Тип** потребител от следното:
   a. **Администратор** - Потребителят е администратор на приложението и има пълни права за всички модули.
   b. **Потребител** - Потребителят е администратор и има само ограничени права.
   c. **Контролен оператор** - Потребителят е контролен оператор и има достъп до Control Agent Desktop.

      Забележка: В момента това не е налице за Webex Contact Center.
4. За тип удостоверяване изберете **Удостоверяване** на база данни.

   Този стандартен метод за удостоверяване, състоящ се от потребителско име и парола, се използва за различни системи от бази данни. Един екземпляр на SQL Server може да има множество потребителски акаунти (използвайки SQL удостоверяване) с различни потребителски имена и пароли. SQL удостоверяването е за предпочитане на споделени сървъри, където различни потребители имат достъп до различни бази данни. SQL Удостоверяването се изисква, когато клиент (отдалечен

компютър) се свързва с екземпляр на SQL сървър на компютър, различен от този, на който клиентът се изпълнява.

Забележка: Този тип удостоверяване не предлага функцията на политиката за пароли по отношение на съставянето на паролата или изтичането на паролата. За ефективни правила за пароли използвайте удостоверяване на Windows. Администраторът на домейна може да наложи правилата за пароли на домейна за достъп до приложението.

5. Въведете **парола** за достъп до SQL сървъра, ако вашият тип удостоверяване е **удостоверяване** на база данни. Това поле е задължително.
6. Влезте отново в **Потвърждаване на паролата** , за да получите достъп до SQL сървъра, ако вашият тип удостоверяване е **Удостоверяване** на база данни. Това поле е задължително.

   Забележка:
   Полетата "Парола" и "Потвърждаване на паролата" са забранени, ако изберете "Удостоверяване на Windows". Продължете със стъпки от 9 до 13, ако потребителят обработва кампаниите на Salesforce CRM на мениджъра на кампанията. В противен случай преминете към стъпка 14.
7. Въведете **име на домейн** , ако удостоверяването ви е избрано като **удостоверяване** на Windows. Това е забранено, ако е избрано Удостоверяване на база данни.
8. Активирайте **иконата за превключване на SF Credentials** , ако потребителят обработва SF CRM кампании.
9. Въведете **потребителското име** на SF.
10. Въведете **SF паролата**.
11. Въведете данните **за**SF Token.

    Забележка : SF Token не е задължително поле. Ако не въведете маркер, SF приложението валидира потребителите въз основа на полетата SF Username и SF Password, конфигурирани по-горе.
12. Щракнете върху **ПРОВЕРКА НА SF CREDENTIAL** , за да завършите удостоверяването на потребителя.
13. Включете **превключвателя** Едновременно влизане, ако позволите на потребителя да влезе в приложението едновременно. Ако зададете този превключвател **ИЗКЛЮЧЕНО**, приложението излиза от потребителя от по-ранното влизане след получаване на потвърждение.
14. Отидете до секцията Информация за потребителя.

Потребителска информация

1. Въведете **Home Телефонен** номер на потребителя.
2. Въведете мобилния номер на потребителя.
3. Въведете **града** , към който принадлежи потребителят.
4. Въведете **държавата** , от която е потребителят.
5. Въведете пощенския **код** за местоположението Home.

6. Въведете имейл **адреса на потребителя** .
7. Попълнете полетата **Адрес1** и **Адрес2** .

8. Въведете всички **коментари.**
9. Кликнете върху **Запазване** , за да завършите.

Отидете до секцията **Съпоставяне** на роли, за да съпоставите ролите с този потребител.

Създаване на потребители на домейн

За да добавите нов потребител:

1. Кликнете върху **Добавяне на потребител**. Разделите **Потребителско име и Парола** и **Потребителска информация** се попълват.

Потребителско име и парола

2. Въведете **потребителското име**.
3. Изберете **Тип** потребител от следното:
   a. **Администратор** - Потребителят е администратор на приложението и има пълни права за всички модули.
   b. **Потребител** - Потребителят е администратор и има само ограничени права.
4. За тип удостоверяване изберете **Удостоверяване** на Windows.

   Удостоверяване на Windows – Това обикновено е удостоверяване на активен домейн. Когато потребителят на домейна влезе в приложението, удостоверяването се установява чрез съпоставяне на комбинацията потребителско име/парола с дадения домейн и предоставен достъп.
5. Въведете име **на**домейн.
6. Полетата Парола **и Потвърждаване на паролата** са деактивирани. Приложението удостоверява потребителя спрямо паролата на домейна.
7. Активирайте **иконата за превключване на идентификационни данни** на Salesforce, ако потребителят обработва кампании на Service Cloud Voice.
8. Въведете потребителското **име** на Salesforce.
9. Въведете паролата за Salesforce.
10. Въведете подробностите за **SalesforceToken**.

Забележка : Токенът на Salesforce не е задължително поле. Ако не въведете маркер, приложението Service Cloud Voice валидира потребителите въз основа на полетата Потребителско име на Salesforce и парола за Salesforce, конфигурирани по-горе.

11. Щракнете върху **ПРОВЕРКА НА SF CREDENTIAL** , за да завършите удостоверяването на потребителя.
12. Включете **превключвателя** Едновременно влизане, ако позволите на потребителя да влезе в приложението едновременно. Ако зададете този превключвател **ИЗКЛЮЧЕНО**, приложението излиза от потребителя от по-ранното влизане след получаване на

потвърждение.

13. Отидете до секцията Информация за потребителя.

Потребителска информация

14. Въведете **Home Телефонен** номер на потребителя.
15. Въведете мобилния номер на потребителя.
16. Въведете **града** , към който принадлежи потребителят.
17. Въведете **държавата** , от която е потребителят.
18. Въведете пощенския **код** за местоположението Home.
19. Въведете имейл **адреса на потребителя** .
20. Попълнете полетата **Адрес1** и **Адрес2** .
21. Въведете всички **коментари.**
22. Кликнете върху **Запазване** , за да завършите.

Създайте SSO потребители

За да добавите нов потребител:

1. Кликнете върху **Добавяне на потребител**. Разделите **Потребителско име и Парола**и **Потребителска информация** се попълват.

Потребителско име и парола

2. Въведете **потребителското име**.
3. Изберете **Тип** потребител от следното:
   a. **Администратор** - Потребителят е администратор на приложението и има пълни права за всички модули.
   b. **Потребител** - Потребителят е администратор и има само ограничени права.
4. За тип удостоверяване изберете **SSO**

   SSO - Това е протоколът за еднократно влизане. Тези потребители са конфигурирани на доставчик на услуги за удостоверяване на самоличността на трета страна. Когато потребителят влезе в приложението, валидирането на потребителското име и паролата се извършва от доставчика на услуги за самоличност SSO. При успешно валидиране потребителят получава достъп до приложението.
5. Полетата Парола **,** Потвърждаване на паролата **и Име** на домейн са забранени. Приложението удостоверява потребителя чрез доставчика на SSO трета страна.
6. Активирайте **иконата за превключване на SF Credentials** , ако потребителят обработва кампании в Service Cloud Voice.
7. Въведете **потребителското име** на SF.
8. Въведете **SF паролата**.

9. Въведете данните **за**SF Token.
10. **Забележка** : SF Token не е задължително поле. Ако не въведете маркер, приложението Service Cloud Voice валидира потребителите въз основа на полетата SF Username и SF Password, конфигурирани по-горе.
11. Щракнете върху **ПРОВЕРКА НА SF CREDENTIAL** , за да завършите удостоверяването на потребителя.
12. Включете **превключвателя** Едновременно влизане, ако позволите на потребителя да влезе в приложението едновременно. Ако зададете този превключвател **ИЗКЛЮЧЕНО**, приложението излиза от потребителя от по-ранното влизане след получаване на потвърждение.
13. Отидете до секцията Информация за потребителя.

Потребителска информация

14. Въведете **Home Телефонен** номер на потребителя.
15. Въведете мобилния номер на потребителя.
16. Въведете **града** , към който принадлежи потребителят.
17. Въведете **държавата** , от която е потребителят.
18. Въведете пощенския **код** за местоположението Home.
19. Въведете имейл **адреса на потребителя** .
20. Попълнете полетата **Адрес1** и **Адрес2** .
21. Въведете всички **коментари.**
22. Кликнете върху **Запазване** , за да завършите.

Роли

Щракнете върху **Роли** , за да видите екрана Роли, изброяващ

наличните роли в приложението. За да създадете роли,

1. Щракнете върху **Добавяне** , за да отворите екрана Информация **за** ролите.
2. Въведете име **на**роля.
3. Въведете описанието и щракнете върху **Запазване**.

Картографиране на роли

След като ролята е създадена, можете да я картографирате с помощта на функцията за съпоставяне.

Разделът **Съпоставяне** на права за роли съдържа различни права, които можете да съпоставите с ролята по отношение на функциите на приложението, като например кампания, стратегия за контакт и т.н.

1. За да съпоставите ролята, щракнете върху **Редактиране** с конкретната роля, която искате да съпоставите.
2. Появява **се екранът Конфигуриране на роли** със секциите Информация за роли и Съпоставяне на права

Таблицата "Списък с права", дадена по-долу, изброява правата, които можете да съпоставите с потребителите. Не всички права са приложими за всеки артикул, изброен тук. Освен това има малко други права, които са приложими в конкретни аспекти на заявлението.

Списък с права - Таблица

#	Права	Описание
1	Създаване	Потребителят има право да създаде нов обект.
2	Актуализиране	Потребителят да редактира/актуализира съществуващ обект.
3	Delete (Изтриване)	Позволява на потребителя да изтрие избрания обект.
4	Изглед	Потребителят може да преглежда само избрания обект.
5	Качване	Потребителят има право да качва данни в приложението, отнасящи се до функцията.
6	Конфигуриране	Потребителят може да конфигурира подробности, отнасящи се до избраната функция.
7	Запазване	Потребителят има право да запазва новите данни за създаване / актуализиране.
8	Изпълнение	Потребителят има право да извършва дейност по време на изпълнение по отношение на този обект. Например потребителят може да изпълни кампания (да промени състоянието на кампанията от "Стоп" на "Старт" или обратно).
9	Разрешите	Потребителят има право да активира / деактивира обект. Например потребителят може да активира група кампании.
10	Копиране	Потребителят може да създаде копие на обект. Например потребителят може да създаде копие на кампания.

Вижте **таблицата за съпоставяне** на права за подробности относно разрешеното съпоставяне за различни аспекти на приложението.

Картографиране на правата - Таблица

Роли	Права	Описание
Потребители	Създаване, актуализиране, изтриване, преглед	Позволява на потребителя да управлява потребителски акаунти в системата.
Роли	Създаване, актуализиране, изтриване, преглед	Позволява на потребителя да управлява системните роли и разрешения.

Групи кампании	Създаване, актуализиране, изтриване, преглед, изпълнение, параметри за контакт, часова зона, исторически отчети	Потребителите могат да управляват всички аспекти на групите кампании, включително параметри за контакт, часови зони и исторически отчети. Правата могат да бъдат присвоени въз основа на конкретни типове групи, като например прогресивни **Забележка**: Ако предоставите права за отчет за минали периоди, можете да преглеждате групите кампании в историческите бета отчети. Това е приложимо за обобщени, подробни отчети и отчети за обратно повикване.

Кампания	Създаване, актуализиране, изтриване, преглед, изпълнение, бизнес параметри, сървърни скриптове, стратегия за избор на контакти, CSS график, планиране по време на изпълнение, списък с контакти, управление на контакти, синхронизиране, резюме на кампанията, SMS табела, часова зона, верига, празници, конструктор на изрази, цел на кампанията, планиране на режим на контакт, имейл табела, IVR редактор на шаблони, резултати от телефонията, AI конфигурация, праг на контакт, настройки на набиране, исторически отчети	Потребителите могат да управляват всички конфигурации, свързани с кампанията, и да извършват действия като преглед на исторически отчети и управление на настройките за набиране на съответствие. Правата могат да се прилагат за всички или за конкретни кампании. **Забележка**: Ако предоставите права за отчета за минали периоди, можете да преглеждате кампаниите в бета-отчетите за минали периоди. Това е приложимо за обобщени, подробни отчети и отчети за обратно повикване.
Бизнес изход	Създаване, актуализиране, изтриване, преглед	Позволява на потребителя да дефинира и управлява бизнеса резултати, със специални права за бизнес резултати на майката.
Стратегия за обаждания	Създаване, актуализиране, изтриване, преглед	Позволява на потребителя да управлява как да контактува

		стратегиите се обработват в рамките на системата. Можете също така да предоставите специални стратегии за обаждания по подразбиране.
Параметри на приложение	Актуализация, преглед	Позволява на потребителя да променя и наблюдава параметрите на приложението в цялата система.
Съответствие	Качване	Позволява на потребителя да качва контакти, свързани със съответствието, като списъци "Не се обаждай" (DNC) и национални списъци на DNC.
Часова зона	Актуализация, преглед	Позволява на потребителя да управлява конфигурациите на часовата зона за съответствие с набирането.
Празници	Създаване, актуализиране, изтриване, преглед	Позволява на потребителя да определя и управлява празнични графици за камерни операции.
Глобално качване	Преглед, конфигуриране	Позволява на потребителя да настройва и управлява глобални конфигурации за качване на контакти.

Щатски закони	Създаване, актуализиране, изтриване, преглед	Позволява на потребителя да управлява правилата за спазване на държавните закони.
Конфигуриране на режима	Създаване, актуализиране, изтриване, преглед	Позволява на потребителя да конфигурира и управлява различни режими на комуникация, като SMS или имейл.
URL адрес	Актуализиране, преглед, създаване, изтриване	Позволява на потребителя да управлява URL адресите, използвани в системата.
Оотчети	Изглед	Позволява на потребителя да преглежда системни отчети за групи, групи и агенти, включително исторически отчети. Ти

		трябва да изберете един или повече, за да видите раздела Историческа бета версия в левия панел.
Предупредител	Актуализация, преглед	Позволява на потребителя да управлява сигнали, конфигурирани в приложението.
Щат/Област/Пощенски код	Запазване, изтриване, качване, преглед	Позволява на потребителя да управлява конфигурации на щат, област и пощенски код.
Броячи на опити на RPC	Преглед, запазване	Позволява на потребителя да проследява и актуализира броячите на повторни опити.
имейлл	Създаване, актуализиране, изтриване, преглед	Позволява на потребителя да управлява имейл конфигурации, като SMTP, POP3 и IMAP подробности за сървъра.
SMS	Създаване, актуализиране, изтриване, преглед	Позволява на потребителя да управлява SMS конфигурации, като IP адреси на сървъра на шлюза и подробности за удостоверяване.
Измерение	Създаване, актуализиране, изтриване, преглед	Позволява на потребителя да управлява размерите на системата.
Профил	Създаване, актуализиране, изтриване, преглед	Позволява на потребителя да управлява профили, използвани за качване на контакти и изтриване на

		качвания.
Единен списък	Разрешите	Позволява на потребителя да активира кампаниите като кампании в Единния списък.
Лиценз	Изглед	Позволява на потребителя да преглежда информация за лиценза.
Уеб услуга	Безвъзмезден достъп	Позволява на потребителя да предостави достъп до API за уеб услуги.
Преназначаване на агент	Изглед	Позволява на потребителите да преглеждат и управляват подписването на агенти.
Кампания за експортиране/импортиране	Изглед	Предоставя възможност за преглед и управление на

		функционалност на експорт/импорт за кампании.
Категория на кампанията	Създаване, актуализиране, изтриване, преглед	Позволява на потребителите да управляват категории кампании, включително създаване, актуализиране, изтриване и преглеждане.
Настройки на CPaaS	Създаване, актуализиране, изтриване, преглед	Позволява управление на настройките на CPaaS, включително създаване, актуализации, изтриване и преглед на подробности за конфигурацията.
Дизайнер на скриптове	Разрешено	Предоставя достъп и позволява използването на инструмента Script Designer.
Системни сигнали	Преглед, актуализиране	Позволява на потребителите да преглеждат и актуализират системните сигнали за по-добро управление и поддръжка на системата.
Глобални бизнес параметри	Преглед, създаване, изтриване	Предоставя възможност за управление на глобални бизнес параметри чрез преглеждане, създаване и изтриване.

ЦКБ	Създаване, актуализиране, изтриване, преглед	Позволява на потребителя да управлява настройките на CCB съвместно.
Конфигурация на дайлера	Преглед, конфигуриране	Позволява преглед и конфигуриране на настройките на системата за набиране.
Извличане на данни	Създаване, актуализиране, изтриване, преглед	Позволява създаване, актуализиране, изтриване и преглед на процеси и конфигурации за извличане на данни.
Показатели за ефективност	Изглед	Позволява на потребителя да преглежда показатели за производителност в различни системни компоненти.
Защита на PII	Преглед, актуализиране	Позволява на потребителите да преглеждат и актуализират защитата на PII

		настройки, за да се гарантира сигурността на данните.
Цифров	Създаване, актуализиране, изтриване, преглед	Позволява на потребителите да управляват цифрови канали, включително създаване, актуализиране, изтриване и преглед на конфигурации.
Служители	Създаване, актуализиране, изтриване, преглед, отчети за минали периоди	Позволява на потребителя да управлява агенти Tab в отчетите. Ако предоставите права за отчета за минали периоди, можете да преглеждате кампаниите в бета-отчетите за минали периоди. Това е приложимо за обобщени, подробни отчети и отчети за обратно повикване.

За да отмените правата за роля, можете да премахнете отметката от квадратчето, подходящо за съответната опция.

Дизайнер на сценарии

Дизайнерът на скриптове е инструмент за скриптове, който ви помага

при конфигурирането на ръководства за повиквания. Страницата

показва три раздела: Списък, Формуляр и Отчет.

Списък Tab на страницата Home Script Designer предоставя следната информация:

- Формуляр: Показва името на формуляра като връзка, върху която може да се щракне. Щракването върху него ще отвори избраната форма във формуляра Tab за редактиране.
- Име на кампанията: Показва кампанията, под която е създадена формата.

- Ръководство за повикване: Указва дали формулярът е проектиран като ръководство за повикване. Тази колона включва квадратче за отметка, което се поставя отметка, ако формулярът е настроен като ръководство за повикване.

Ръководство за обаждания

Call Guide е съоръжение, което помага на агент с предварително дефинирани въпроси да представи на контакт, когато се свърже обаждане. Въз основа на отговорите агентът може или да премине към следващия въпрос, или да зададе допълнителен въпрос, излитащ от предишния въпрос. Можете да конфигурирате набор от въпроси, отговори и допълнителни въпроси, които агентите да използват.

Кампания

От менюто вляво отидете до **Script Designer**.

Изберете **кампания** и изберете налични кампании от показаните групи кампании, прикачете или заменете формуляри за въпросник и конфигурирайте параметри за справочника за обажданията.

Всички налични групи кампании се показват в левия прозорец на екрана. Кликнете върху която и **да е група** кампании, за да премахнете всички свързани кампании за тази група. Можете също да използвате полето за търсене, за да търсите кампании.

Отчетът "Ръководство за повиквания" се изобразява както като диаграма **,** така и като **таблица**. И двата изгледа показват броя на контактите, за които агентите са използвали ръководството за повикване.

За да направите разбивка до по-подробни отчети, кликнете върху **Име** на кампанията в табличния изглед или върху диаграмата, показана за кампанията в изгледа на диаграмата. И двете становища представят подробни доклади.

Изпълнете следните стъпки:

1. Изберете **група** кампании от списъка.
2. Изберете **Ръководство** за обаждания от падащото меню.
3. Изберете име **на** формуляр за картографиране за това ръководство за повикване.

Формуляр

Администраторът може да създаде набор от предварително зададени въпроси и да ги прикачи към формуляр. С помощта на функцията за формуляр създавайте въпроси, пишете условия към въпроси и свързвайте един въпрос с друг въз основа на отговора на клиента. Можете да напишете JavaScript функция или да използвате вградена JavaScript функция.

Изпълнете следните стъпки:

1. Изберете **кампания** от списъка.
2. Придвижете се до **Form** Tab, за да създадете формуляр. Следните елементи на формата са налични за конфигуриране:
    a. Глобални променливи
    b. Скриптов блок
    c. Предварителен валидатор
    d. Текст
    e. Избор на опция
    f. Квадратче за отметка
    g. Изберете от списъка
3. Конфигуриране на бизнес поле, глобална променлива, въпросно поле и

библиотечна функция. За повече информация вижте Ръководство за формуляр на повикване.

Последователност на въпросите

Конфигурацията на ръководството за повикване помага на агента да се справи с обаждането на клиента по правилен и структуриран начин. Започвайки с приветственото съобщение, получаването на подробности и след това подписването с прощално съобщение, всичко това може да бъде постигнато чрез правилно подреждане на въпросите. За повече информация вижте Последователност на въпроси.

Копиране на формуляр

Кликнете върху **Копиране** , за да копирате този формуляр в други кампании в тази група. Когато копирате формуляр в други кампании, уверете се, че бизнес полетата, създадени в кампаниите, са синхронизирани с бизнес полетата, които сте конфигурирали във формуляра.

Забележка: Не можете да копирате формуляри в групите кампании.

1. Изберете кампанията от падащото меню Избор на кампания, в която искате да копирате този формуляр. Въведете уникално име в полето Име на формуляр. Щракнете върху **Създаване** , за да създадете формуляр.
2. Щракнете върху **Изтриване** , за да изтриете формуляр. Щракнете върху **OK** в изскачащия прозорец за потвърждение.
3. Изберете **Нов формуляр** от падащото меню, за да създадете нов формуляр или изберете желания формуляр, за да редактирате съществуващ формуляр.

Библиотечни функции

Campaign Manager предоставя списък с вградени функции на JavaScript. Можете също така да създавате персонализирани JavaScript файлове в блока Script.

Плъзнете и пуснете библиотечните функции от левия прозорец в полето за стойност. Форматът за библиотечна функция е
txml. (FunctionName). Например txml.

ToLower("ЗЛАТО"). Използване на библиотечни

функции за следните полета:

- Присвояване на стойност
- Скрипт за обаждане
- Булево състояние
- Поле за стойност
- Текстова област

Приложението поддържа следните функции на библиотеката:

- Малки

- Главни
- Празен чек

- Целочислена проверка
- Зацепвам

Формуляр

Глобални променливи

Можете да присвоите стойности на глобални променливи и да ги използвате във формуляра Ръководство за повиквания.

Забележка:
Това е незадължителна функция.
Глобалните променливи са чувствителни към малки и големи букви

Campaign Manager предоставя вградени глобални променливи. Тези променливи идват без стойности по подразбиране. Трябва да им присвоите стойности по време на изпълнение. Не можете да редактирате или изтривате тези имена на глобални променливи.

- Sys_ID
- Sys_Fname
- Sys_Lname
- Sys_DOB
- Sys_Gender
- Sys_PhoneNumber
- Sys_Email
- Sys_AppointmentDate
- Sys_AppointmentTime
- Sys_LCMKey

За да създадете глобална променлива:

1. Щракнете върху **Глобална променлива** от левия панел.
2. Въведете **ключ** и присвоете **стойност**. Например, Тип Акаунт може да бъде ключът, а Златото може да бъде стойност.
3. Кликнете върху **Добавяне** , за да добавите още глобални променливи.
4. Кликнете върху **Изтриване** , за да изтриете глобална променлива.

   Забележка: Можете да изтриете само глобалните променливи, които сте създали. Не можете да изтриете изброените вградени глобални променливи.
5. Кликнете върху **Премахване** в горния десен ъгъл на тази секция, за да изтриете всички глобални променливи.

Скриптов блок

Можете да напишете или използвате JavaScript функция, за да извършвате изчисления или да извикате REST API Webservice. Можете да използвате всяка функция на скрипт в полето условие, да присвоите стойност или да извикате полета на скрипта. Можете да четете глобални променливи в скрипта, но не можете да нулирате стойността, освен ако не е примитивен тип.

Забележка:

a. Имената на променливите на скрипта и имената на глобалните променливи в скрипта трябва да са уникални.
b. ActiveX компонентите и AJAX повикването не се поддържат в

блока на скрипта. Изпълнете следните стъпки:

1. Плъзнете и пуснете **Script Block** в левия прозорец, за да се покаже екранът.
2. Въведете текста на кода на скрипта, ако е нов скрипт, или копирайте и поставете от съществуващ скрипт.
3. Щракнете върху **Премахване** , за да изчистите скрипта.

Текстово съобщение Благодаря

Когато целият поток приключи, агентът може да се подпише с всяко съобщение - благодаря или промоционално съобщение. Можете също да маркирате бизнес поле (например собствено или фамилно име).

Сфери на дейност

Всички бизнес полета, свързани с кампания, се попълват в този раздел. От левия прозорец плъзнете и пуснете бизнес полетата върху полетата за стойност, за да съхранявате бизнес полета за условия. [БФЛД. BusinessFieldName] е форматът за бизнес област.

Полета за въпроси

Всички полета за въпроси, създадени за този формуляр, са попълнени тук. Добавете произволен брой полета за въпроси (отговор, който сте получили за този въпрос) в блок с въпроси. Можете да използвате полета за въпроси в текстовата област или Anywhere в полетата за условия. От левия прозорец плъзнете и пуснете полетата за въпроси, за да зададете или съхраните този отговор за избраното условие.

Бележка:
a. Низът обикновено се използва като тип данни за поле за въпрос. Ако искате да използвате тип данни, различен от низ, използвайте съответните функции за анализ на JavaScript като (parseInt(), parseFloat() и др.
b. Стойностите на полетата за въпроси са чувствителни към малки и големи букви.

Задържането на курсора на мишката върху екрана с въпроси показва множество опции, които можете да упражните:

1. Щракнете върху **Копиране** , за да копирате въпрос.
2. Щракнете върху **Постави** , за да поставите копиран въпрос от клипборда.

3. Щракнете върху **Отхвърляне** , за да изхвърлите копирания въпрос от клипборда.
4. Задръжте и плъзнете въпроса, за да преместите въпроса на различна позиция - например от трети въпрос на пети въпрос.
5. Щракнете върху **Изтриване** , за да изтриете въпрос. Щракнете върху OK, за да изтриете и отхвърлите диалоговия прозорец.

Множествен избор

Можете също да конфигурирате въпрос, който има няколко отговора. Можете да изброите отговорите, които агентът избира от работния си плот, докато клиентът избира. Например, кампанията има въпрос за активите, които притежава клиентът, като Home, CAR, мотоциклет и т.н. Агентът може да избере множество активи, които клиентът притежава.

Квадратче за отметка

Можете да използвате **квадратчето за отметка да предложите въпроси** от тип "Да **" или** "Не **" на** клиент. Можете да конфигурирате приложението да показва избор на квадратче за отметка означава **Да** , а не-избор означава **Не**.

1. Плъзнете и пуснете **квадратчето** за отметка в левия прозорец, за да се покаже екранът.
2. Продължете процеса на създаване на формуляр.

Изберете от списък

Можете да използвате **Избор от списък** и да предлагате въпроси, при които отговорът е в списък. Клиентът избира отговор от предоставените опции. Ако предоставеният отговор не е в списъка, той може да бъде динамично добавен към списъка от агента.

1. Плъзнете и пуснете списъка Избор от в левия прозорец, за да се покаже екранът.
2. Продължете процеса на създаване на формуляр.

Последователност на въпросите

Конфигурацията на ръководството за повикване помага на агента да се справи с обаждането на клиента по правилен и структуриран начин. Започвайки с приветственото съобщение, получаването на подробности и след това подписването с прощално съобщение, всичко това може да бъде постигнато чрез правилно подреждане на въпросите.

Разгънете въпроса, за да отворите секцията за последователност. Можете също така да потвърдите част от информацията, която получавате от клиента.

Например, можете да потвърдите номер на акаунт, ако акаунтът е валиден, ръководството за повикване трябва да бъде конфигурирано за следващия въпрос.

Ръководството за обаждания трябва да подскаже на агента да информира за невалидния клиентски номер и да прекрати обаждането. Показаните условия могат да се използват за валидиране на информацията, предоставена от клиента.

Използвайки тези условия, потребителите могат да валидират както числови, така и низови типове данни. Налични са следните условия:

- Е точно равно на
- Е по-голям от
- Е по-голямо или равно на
- Е по-малко от
- Е по-малко или равно на
- Не е равно на
- Започва с
- Завършва с
- Съдържа

Забележка: Когато изпълнението на заместващи функции започва с, завършва с и съдържа префикс и суфикс низът със знака %. Например %searchvalue%.

След валидиране можете да конфигурирате различна последователност в зависимост от отговора на клиента. Имате следните опции за конфигуриране на последователността на въпросите:

- Преминаване към следващия въпрос: Изберете тази опция, за да преминете към следващ въпрос. В падащото меню Избор на въпрос изберете следващия въпрос.
- Нулиране и преминаване към следващия въпрос: Изберете тази опция, за да зададете следващия въпрос на клиент, като нулирате предишните отговори за предходните въпроси. В падащия списък Избор на въпрос изберете следващия въпрос, който да следвате, след като този въпрос бъде изпратен.
- Присвояване на стойност: Изберете тази опция, за да зададете стойност за глобална променлива. В падащия списък Избор на променлива изберете глобалната променлива, за която искате да зададете стойност. В съседното поле използвайте бизнес поле, поле за въпрос (отговорът, който сте получили за този въпрос), JavaScript функция или дори глобална променлива като стойност, като плъзнете и пуснете върху това поле. Можете също да дадете персонализирана стойност. Чрез присвояване на нова стойност за глобална променлива, старата стойност се премахва от паметта и се взема новата стойност. След като зададете стойност за глобална променлива, изберете следващата опция, която искате, от следващото падащо меню.
- Край на сесията: Изберете тази опция, за да прекратите тази сесия. Избирайки тази опция, сесията спира след изпращането на този въпрос. В падащото меню Избор на разпореждане изберете бизнес или телефонно разположение. Можете да конфигурирате съобщение за край на сесията, като например Благодаря за участието, за да може агентът да прочете на клиента.
- Скрипт за повикване: Изберете тази опция, за да извикате JavaScript функция.

Въведете името на функцията на скрипта в съседното поле, за да завършите това действие. Избирайки тази опция, можете да извършвате персонализирани действия като извикване на уеб услуга, валидиране и т.н. Изберете следващата опция, която искате от следващата

падащ списък. Не можете да върнете стойност от функцията JavaScript.

- Щракнете върху **Запиши** , за да запазите този формуляр.

  Забележка: Можете да запишете формуляр, без да се налага да обръщате внимание на полетата за въпрос или условие. Въведете име на формуляр и неговото описание, за да запишете формуляр.
  Можете да отворите съществуващ формуляр, за да създадете въпроси и да добавите условия по-късно.

Отчет за ръководството за обаждания

Отчетът "Ръководство за повиквания" се изобразява както като диаграма **,** така и като **таблица**. И двата изгледа показват броя на контактите, за които агентите са използвали ръководството за повикване. Кликнете върху **Име** на кампанията в табличния изглед или диаграмата, за да преминете към по-подробни отчети.

Изпълнете следните стъпки:

1. Изберете **група** кампании от списъка.
2. Изберете **Ръководство** за обаждания от падащото меню.
3. Изберете име **на** формуляр за картографиране за това ръководство за повикване.

Обадете се на анкета по час

Проучването на обажданията по час показва използването на ръководството за обаждания по време на кампанията.

Тази страница показва отчета **"Всички контакти без отговори** " и отчетът включва следните параметри:

Поле	Описание
Име на кампания	Име на кампанията, за която се представя отчетът.
ИД на агент	Агент, използващ това ръководство за обаждания.
LCMKey	Това е уникален идентификатор за идентифициране на опит за обаждане за контакт.
Номер за контакт	Номер за контакт, на който е бил свързан с клиента.
Дейност в	Дата и час, когато е използвано ръководството за повикване.
Общо отговори на въпроса	Брой въпроси, на които клиентът отговаря по време на взаимодействието.

Предупреждения

Сигналите служат като известия за кампании и събития на системно ниво. Сигналите на системно ниво се генерират чрез наблюдение на различни компоненти. В допълнение към показването на предупреждения за изключения на ниво компонент на конзолата, приложението изпраща имейли и до конфигурирани получатели. Тези сигнали играят решаваща роля в

отстраняване на неизправности в приложението. Този раздел предоставя общ преглед на сигналите и очертава различни настройки, за да се увеличи максимално ефективността на тази функция.

С помощта на Simple Network Management Protocol (SNMP) изключенията се регистрират в конфигуриран адрес или порт на приемника IP. Налични са различни опции за предупреждение на потребителя.

Системни известия

Разделът "Система" съдържа всички конфигурации, необходими за наблюдение на различни компоненти и предаване на изключения като известия.

Системни известия

Campaign Manager има възможност да изпраща капаните SNMP от всички конфигурирани основни компоненти с помощта на SNMP (Опростен протокол за управление на мрежата). При възникване на конфигурирано събитие съответният компонент изпраща предупреждение до списъка с приложения за наблюдение на трети страни. Сигналите включват кода на събитието и описанието. Можете да конфигурирате до три приложения за наблюдение на трети страни, за да получават тази информация. Campaign Manager има вграден приемник SNMP, който действа и като трето приложение за наблюдение от трите разрешени приложения за наблюдение. Използването на това приложение като едно от приложенията за наблюдение на трети страни Ви дава предимството да получавате съобщения за събитията на страницата Home в Campaign Manager.

Когато агент открие състояние на аларма, агентът:

- Регистрира информация за времето, вида и тежестта на състоянието
- Генерира съобщение за известие, което след това изпраща до

определен хост IP SNMP известията се изпращат като едно от следните:

- Капани - Ненадеждни съобщения, които не изискват потвърждение за получаване от SNMP мениджъра.
- Информира - Надеждни съобщения, които се съхраняват в паметта, докато мениджърът SNMP не издаде отговор. Информите използват повече системни ресурси, отколкото капани.

За да използвате SNMP известия във вашата система, трябва да посочите техните получатели. Тези получатели показват къде са насочени известията на мрежовия регистратор. По подразбиране всички известия са разрешени, но не са дефинирани получатели. Докато не определите получателите, не се изпращат известия.

Известия

Секцията за известия показва броя на предупредителните събития. Отхвърли всички ви позволява да отхвърлите всички нотификации наведнъж. Използвайте полето за търсене, за да попълните резултатите от графите Име на кампанията и Събитие за предупреждение въз основа на низа за търсене. Можете също да отхвърлите отделните известия, като щракнете върху иконата Отхвърляне срещу всяко известие.

Отидете до **Alert** > **System** > **Navi** , за да видите Известие.

Настройки

Използвайте **Settings** Tab, за да контролирате всички компоненти и конкретните събития под всеки компонент, който възнамерявате да наблюдавате.

1. Разгънете който и да е компонент, за да видите посочения **код** на събитие за предупреждение и **събитието** за предупреждение.
2. За да наблюдавате събитията в компонент, TURN включете **Разрешаване**на компонента. Само ако този превключвател е **включен,** приложението започва да наблюдава регистрационните файлове за избрани събития в компонента и изпраща известия.
3. За да наблюдавате конкретни събития и да получавате предупреждения, TURN включете **Активиране** за конкретното събитие.
4. Уверете се, че сте изпълнили това упражнение за всички компоненти, които трябва да наблюдавате.

Компоненти	**Код**	**Кодове за предупреждение от**
LCMFeedEngine	2	2.10000
LCMContactRescheduler	3	3.10000
LCMGenericService	4	4.10000
LCMScritpEngine	5	5.10000
LCMReportingService	6	6.10000
LCMLicenseManager	7	7.10000
LCMContactsUploader	8	8.10000
LCMScriptDesigner	9	9.10000
LCMWebservice	10	10.10000
LCMGlobalUploader	12	12.10000
LCMComplianceUploader	13	13.10000
LCMAgentStateMachineFinesse	14	14.10000
LCMTenantService	15	15.10000
LCMITREngine	16	16.10000
LCMReportsByMail	18	18.10000
LCMAlerter	19	19.10000
CRMConnector	20	20.10000
Наречие	21	21.10000
LCMCampaignECT	25	25.10000

LCMEmailEngine	26	26.10000

Настройки за имейл

Сигналите, изброени от SNMP получателя, могат да бъдат изпратени до избрани получатели по имейл. Това помага на получателите да отстраняват неизправности при конкретни събития.

За да изпратите известие по имейл:

1. Отидете до **Alerts** > **System** > **Notification** > **Email Settings**.
2. Активирайте превключвателя **Известия** по имейл, за да изпращате известията по имейл.

   Забележка: Рестартиране на услугата SNMPReceiver е необходимо само ако този превключвател е изключен или включен. Не се изисква рестартиране, ако са направени промени в полетата, описани в стъпки от 2 до 4 по-долу.
3. Въведете стойността в полето **Потискане на дублиращи се събития (в минути).** Използва се за потискане на дублиращи се известия за предупреждения за едно и също събитие в рамките на конфигурирания период.

   Например, Потискане на дублиращи се събития (в минути) е конфигурирано като 15 минути. Ако има изключение1 в компонент 1, което е регистрирано в 11.30 ч., това изключение не се регистрира отново, ако се случи преди 11.45 ч.
4. Въведете **имейл** адрес на получателя. Разделете няколко имейл адреса със запетая. Това е задължително поле.

   Забележка: Имейл адресът на подател се избира от секцията Сигнал и се попълва в полето От на имейл съобщението.
5. Въведете **тема** на имейл. Това формира темата за имейл известия, изпратени за изключения. Това е задължително поле.
6. Кликнете върху **Запазване**.

Приложение за наблюдение

SNMP Услугата приемник следи всички компоненти и получава данните за изключенията. Въз основа на настройките за имейл, тези данни след това се предават по имейл. Конфигурирайте приложението за наблюдение, за да активирате услугата SNMP приемник.

1. Отидете до **приложението Alerts** > **System** > **Notification** > **Monitoring**.
2. Въведете името на приложението, IP адреса и порта.

   Забележка: SNMP Конфигурационният файл на услугата на приемника съдържа две свойства SNMPTrapMgrIP и SNMPTrapMgrPort. IP и портът, споменати в приложението за наблюдение, трябва да съответстват на стойностите, конфигурирани тук.
3. Кликнете върху **Запазване**.
4. Ако имате други приложения, които наблюдават Campaign Manager, можете да конфигурирате подробности в Приложение 2 и Приложение 3, ако е необходимо.

Подробности за предупредителното съобщение

Когато конфигурирани приложения на трети страни наблюдават приложението, предупрежденията SNMP се изпращат до тези приложения във формат Object ID (OID): ***1.3.6.1.4.1.52914.8.200020***

Номер	Етикет	Подробности
1	ISO	Групата, която установи този стандарт. В този случай това е ISO.
3	ORG	Това е организация.
6	Министерство на отбраната	Това показва Министерството на отбраната на САЩ, организацията, която създаде най-ранната форма на Интернет.
1	Интернет	Това е режимът на комуникация, най-често Интернет.
4	Редник	Това е естеството на организацията на производителя на устройствата. В този случай това е частен субект.
1	Корпоративна	Класификацията на частния субект. В този случай той се класифицира като частно предприятие.
52914	Номер на предприятие	Корпоративният номер на продукта.
8	ИД на компонента	Идентификационният номер на компонента в продукта, който се продава. В този случай има три компонента. Feed Engine (ID 2), Contact Rescheduler (ID 3) и Contact Uploader (ID 8).
200020	ID на събитието	Това е ИД на събитието в компонента. За всички събития последната цифра 0 показва Неуспех; 1 показва успех.

Полета

Полета	Описание
Име на компонента	Име на компонента.
Код на събитие за предупреждение	Показва дори код за предупреждение.
Събитие за предупреждение	Показва името на събитието за предупреждение.
Възникна	Показва датата и часа, когато е възникнало събитие.
Отхвърли	Позволява ви да отхвърлите известие.
Потискане на дублиращи се	Използва се за потискане на дублиращи се известия за предупреждения за едно и също събитие в рамките на конфигурирания период.

събития	
Тема на имейла	Описва за какво се отнася имейлът.

Имейл адрес на получателя	Имейл адрес на получателя.

Монитор на кампанията

Сигналите за кампании са предназначени да изпращат сигнали до администраторите относно статистически данни, свързани с контакти, за избрани кампании. Това помага на администраторите да предприемат коригиращи действия и да поддържат приложението да работи в здравословно състояние. Уверете се, че разделите Настройки, Настройки на имейл и Приложение за наблюдение са пълни, за да получавате предупреждения за изключване. Ако конфигурациите не са завършени, се попълват само номера, свързани с контактите.

Можете да изберете часовата зона, за която искате резултатът от монитора на кампанията. Изберете часовата зона от падащия списък, ако списъкът е видим. Приложението преобразува датата и час въз основа на избраната от потребителя часова зона и изобразява резултата от Campaign Monitor. Това е незадължителна конфигурация. Свойството **IsTimeZoneRequiredForFilter** трябва да бъде зададено на true във *файла Service web.config* , за да се получи преглед на Campaign Monitor по часова зона.

Например, ако потребителят избере GMT като часова зона и сървърът е в часовата зона на IST, отчетът показва данни от 05:30 ч., тъй като това е еквивалентно на 00,00 ч. по Гринуич.

1. Отидете до **Сигнали** > **Кампания**.
2. Изберете **кампаниите** и **часовите зони**.
3. Щракнете върху **Показване на записи** , вижте резултатите от монитора.
4. Щракнете върху **Експортиране** , за да изтеглите данните в работна книга на Excel.
5. Изберете конкретния времеви **интервал** , в който искате да се публикуват предупрежденията. Първата колона винаги показва текущия времеви интервал и превъртайки надясно, можете да преминете към по-ранни времеви интервали. Можете да видите изключенията в 15- или 30-минутни слотове и 1- или 2-часови слотове.
6. Ако е необходимо, използвайте опцията за търсене, за да намерите конкретен запис на кампанията.
7. Данните, съдържащи изключения, са маркирани в червен фон. Освен това иконата за известие в заглавката на приложението показва броя на изключенията. Графата "Име на кампанията" също така идентифицира кампаниите, които имат сигнали, с предупреждение преди името на кампанията.
8. Щракнете върху числото, показано в която и да е клетка в мрежата, за да отворите изскачащия прозорец със списък с изключения. Изброени са само първите 50 изключения. Натиснете **бутона ПОКАЖИ ВСИЧКИ ЗАПИСИ** , за да видите целия списък.

Полета

Поле	Описание

Име на кампания	Наименование на кампанията
Качване	Брой качени контакти
Доставени	Брой доставени контакти
Обработен	Брой обработени контакти

Прогноза за кампанията

Прогнозата на кампанията е функция, при която приложението показва прогнозата за контактите, които могат да бъдат набрани или блокирани през следващите три часа. Страницата "Прогноза за кампанията" показва два раздела – "Прогноза за показване на контактите" и "Прогноза за изключване на контакти".

Прогноза за доставка на контакт

Прогнозата за доставка на контакти показва прогнозата за възможния брой контакти, които могат да бъдат набрани през следващите три часа, започвайки от времето за последен достъп или обновяване. Прогнозата представя данните, разделени на 15-минутни интервали.

1. Отворете **Сигнали** > **Прогноза** за кампанията> **Прогноза за доставяне на контакти**.
2. Изберете часовата **зона** , за която искате данните за прогнозата за доставка на контакти. Приложението обръща датата и час въз основа на часовата зона, избрана от потребителя, и изобразява данните за прогнозата за доставка на контакти. Това е незадължителна конфигурация. Свойството IsTimeZoneRequiredForFilter трябва да бъде зададено на true във файла Service web.config, за да получите прогноза за доставка на контакти по часова зона.

   Например, ако потребителят избере GMT като часова зона и сървърът е в часовата зона на IST, отчетът показва данни от 05:30 ч., тъй като това е еквивалентно на 00,00 ч. по Гринуич.
3. **Прогнозата** за доставяне на контактите показва нови контакти, налични за доставка, в графата Свежи за всяка посочена кампания. Под колони, обозначени по време на интервали от 15 минути, приложението показва броя на контактите, които са планирани да бъдат доставени съгласно конфигурираната стратегия за избор на контакти (CSS).
4. Разгънете всяка **кампания** , за да видите разбивката на контактите, които се доставят за всеки интервал от време. Контактите се броят само веднъж спрямо първото условие, дори ако отговарят на множество условия.

   Пример, да предположим, че качвате един контакт, който отговаря на две условия – Условие 1 и Условие 2 Ако този контакт отговаря и на двете условия, Прогнозата за доставка отчита този контакт само спрямо първото условие. Въпреки че този контакт отговаря и на второто условие, броенето спрямо второто условие се показва като нула.

Прогноза за изключване на контакти

Прогнозата за изключване на контакти показва обобщена прогноза за възможния брой контакти, които могат да бъдат изключени от набирането през следващите три часа, започвайки от последния час на достъп или обновяване.

1. Отворете **Сигнали** > **Прогноза** за кампанията> **Прогноза** за изключване на контакти.
2. Изберете часовата **зона** , за която искате данните за прогнозата за изключване на контакти. Приложението обръща датата и час въз основа на часовата зона, избрана от потребителя, и изобразява данните за прогнозата за изключване на контакти. Това е незадължителна конфигурация. Свойството IsTimeZoneRequiredForFilter трябва да бъде зададено на true във файла на услугата web.config, за да получите резултат от прогнозата за изключване на контакти по часова зона.

   Например, ако потребителят избере GMT като часова зона и сървърът е в часовата зона на IST, отчетът показва данни от 05:30 ч., тъй като това е еквивалентно на 00,00 ч. по Гринуич.
3. Изберете кампанията , за да видите конкретни данни.
4. Кликнете върху **Експортиране** , за да изтеглите отчетите за прогнозата за изключване на контакти.

Полета

Полета	Описание
Име на кампания	Име на кампанията.
Общо контакти	Броят на всички отворени контакти в началото на деня. Тези контакти включват нови и пренасрочени. Тези числа се увеличават при качване на нови контакти; и не намалява, когато контактите са набрани / пренасрочени / статусът се променя от отворен. Конфигурираните часове за прогнозиране нямат отношение към това число.
Отворете Контакти	Общите контакти, които са налични за набиране за съответната кампания. Тези контакти включват нови и пренасрочени. Тази колона е разделена на следните: **Общо** - Показва общия брой отворени контакти за камерата. Номерът се променя динамично - увеличава се при качване/пренасрочване на контактите и намалява при набиране / затворен или статусът е променен от отворен. **Качено днес** - Показва броя на отворените контакти, които са качени през текущия ден за кампанията.

Свободни контакти	Броят на отворените контакти, които могат да бъдат набрани, или следващите три часа. Забележка: Заглавката на колоната съдържа продължителността, конфигурирана в свойството web.config на компонента на услугата ExclusionPredictionInHours. Ако часовете, конфигурирани тук, са два, заглавката се показва като Налични контакти за следващите 2 часа. **Общо** - Показва общия брой отворени контакти за кампанията, които трябва да бъдат набрани за текущия ден. **Качено днес** - Показва броя на отворените контакти, които са

	качени през текущия ден, за да бъдат набрани в същия ден за кампанията.
Контактът е блокиран	Списък с блокирани контакти.
Държавно право	Показва броя на контактите за кампанията, които са блокирани от щатския закон.
Не се обаждайте	Показва броя на контактите за кампанията, които са блокирани от DNC (Не се обаждай).
Национален Не се обаждай	Показва броя на контактите за Кампанията, които са блокирани от NDNC (Национална "Не се обаждай").
Доставени контакти	Списък на общия брой доставени контакти
Стратегия за подбор на контакти (CSS)	Показва броя на контактите за кампанията, които са блокирани от CSS условия.
Пресен	Показва броя на новите контакти за кампанията, които чакат да бъдат набрани за текущия ден.
График	Показва броя на пренасрочените контакти за кампанията, които чакат да бъдат набрани за текущия ден.
Очаквано време за завършване	Това е очакваното време за завършване на всички контакти с възможност за набиране в кампанията, които трябва да бъдат набрани. Това се изчислява въз основа на данни от миналото и текущия ден за общия брой обработени записи и общата обработена продължителност. Забележки: И т.н. и процентът на завършване не са приложими за кампании със споделен списък. Кампаниите със списъци извън часовете за прогнозиране се показват в отчета за изключване, само ако са в състояние на изпълнение или се очаква да бъдат в изпълняващото състояние в часовете на прогнозиране.
Процент на завършване	Процентът на набраните контакти (от общия брой качени контакти за конкретната кампания) за кампанията. Формулата е (Завършени контакти * 100) / Общо контакти. Общият брой контакти се изчислява по следната формула: *TotalContacts = Брой (Отворен) + Брой (Затворен) + Брой (Други)*

Инструменти

Менюто Инструменти включва модула за запис на разговори и модула за изчистване и архивиране.

Записите на разговори позволяват на потребителите да търсят и имат достъп до записите на всяко свързано обаждане. За повече информация щракнете тук.

Помощната програма за изчистване и архивиране помага на потребителите при автоматично изчистване на базите данни на клиентите. Този инструмент елиминира необходимостта от досадна ръчна работа, свързана с подобни дейности. За определен период от време, с увеличаването на използването на приложението, размерът на базата данни се увеличава експоненциално. За повече информация щракнете тук.

Прочистване и архивиране

Помощната програма за изчистване и архивиране помага на потребителите автоматично да премахват файловете с данни от базите данни. Този инструмент помага да се избегне досадната ръчна работа, която е свързана с подобни дейности. Изчистването на база данни премахва данните, които сте задали от базата данни. След като данните бъдат изтрити, те не могат да бъдат възстановени.

Когато използването на приложението се увеличи, размерът на базата данни също се увеличава експоненциално. За да държим този размер на данните под контрол, за да избегнем проблеми с производителността, е наложително да имаме стабилен план за съхранение на данни. Помощната програма за изчистване и архивиране е инструмент за изчистване, който ви помага да постигнете целите на вашия план за съхранение на данни. С помощта на помощната програма "Изчистване и архивиране" можете просто да изчистите данните от вашите бази данни или допълнително да архивирате изчистените данни.

Можете да изчиствате и архивирате файлове с данни. Ако изберете да архивирате изчистените данни, изберете от следното:

- **Архивирайте в кофа на Amazon S3 или на споделено устройство** - Данните се съхраняват като файл със стойност, разделена със запетая (CSV). Следваната конвенция за именуване на файлове е <TableName>_<PurgeDate във формат YYYYMMDD>. Например AuditTrail_20210326.
- **Архивиране в друга MS SQL база** данни - Първо трябва да създадете база данни на MS SQL и да използвате това име на базата данни, за да конфигурирате настройките на архива.

Настройки

1. Отидете до **Настройки и се уверете, че** Изчистване **е настроено на** Включено . Потребителите не могат да TURN това ИЗКЛЮЧЕНО.
2. Задайте превключвателя **Архивиране** на **OFF** , ако не искате изчистените данни да бъдат архивирани.

   Забележка: Ако TURN изключвате превключвателя Архив, помощната програма премахва изчистените данни за постоянно от базата данни. Няма да имате достъп до изчистени данни.

3. Изберете подходящия **тип** архив. За повече информация вижте "Тип архив" на страница 184.
4. Изберете **график** за дейността по прочистване от **Ежедневно**, **Седмично** и **Месечно**.
   a. Ежедневно - Приложението изчиства базата данни в конфигурираните начални и крайни часове веднъж дневно.

      Забележка: Ако изберете Дневен график, попълнете полето Изключени дни - това не е задължително.

   b. Седмично - Приложението изчиства базата данни в конфигурираните начални и крайни часове веднъж седмично. Ако изберете този тип изпълнение, изберете Ден от седмицата, за да изчистите базата данни.

c. Месечно - Приложението конфигурира базата данни в конфигурираното време веднъж месечно. Ако изберете тази опция, можете да изберете Край на месеца, за да изчистите данните в последния календарен ден от месеца между конфигурирания начален и краен час. Ако искате прочистването да се случва на определена дата всеки месец, изберете опцията Дата и изберете дата за дейността по прочистване.

   Забележка: Ако изберете опцията Дата и изберете някоя дата, която не е приложима за конкретен месец, дейността по изчистване се пропуска за този месец. Ако например изберете 30 като дата, дейността по прочистване се пропуска за февруари.

5. Изберете начален **час** за дейността по прочистване.
6. Изберете **краен час** за дейността по прочистване. Дейността по прочистване приключва в конфигурирания краен час, дори ако има записи, чакащи прочистване. Тези остатъчни записи се вземат за прочистване при следващото планирано време за прочистване.
7. Изберете изключените **дни**. С помощта на полето Изключени дни можете да конфигурирате дните от седмицата, когато не искате приложението да изпълнява дейността Изчистване (или Изчистване и архивиране). Това помага да се запазят данните за дните, изключени от прочистването. Това е незадължително поле; Можете да изберете няколко дни.
8. Кликнете върху **Запазване**.

Групи таблици

Групи таблици е секцията, в която са изброени всички транзакционни таблици (само тези, които могат да бъдат изчистени). Таблиците "Ядро" и "Отчитане" са изброени в отделни раздели. Наличните таблици в раздела "Ядро" и "Отчети" са изброени от помощната програма за прочистване. Ако някоя таблица/поле бъде добавена/изтрита в бъдеща корекция, инсталаторът на корекцията се справя с това - не се изисква ръчна намеса.

Промяната в типа данни (например от int към varchar) и преоразмеряването на полето не се обработват от помощната програма за изчистване и архивиране. Трябва ръчно да изпълните скрипт (в базата данни "Архив"), предоставен от екипа на услугите - този скрипт променя типа на данните, преди да започне следващата планирана дейност по изчистване.

Групата таблици показва следните параметри:

Поле	Описание
Име на таблицата	Име на таблицата, която е налична за прочистване. Иконата на таблицата преди името на таблицата е в оранжево, ако е дефинирана от потребителя таблица, и сиво, ако е системна таблица. Не можете да деактивирате изчистването за системна таблица - процесът на изчистване е задължителен според вашата конфигурация.
Описание	Описание на данните, съхранявани в таблицата

Дни на задържане	Брой дни за запазване на данните в конкретната таблица. Помощната програма за изчистване и архивиране изчиства данни, по-стари от броя на дните на съхранение, конфигурирани тук. Например, ако сте конфигурирали 100 дни, данните, по-стари от 100 дни, се изчистват (и архивират, ако са конфигурирани). Изчистените и архивирани данни не са достъпни за никаква употреба

	(отчитане или други), след като бъде премахнато от таблицата на базата данни. Ако конфигурирате 0 (нула) дни като Съхранение, всички записи, намиращи се в базата данни в конфигурирания прозорец за изчистване, се премахват от базата данни. Групата таблици се предлага със стойност на дните на съхранение по подразбиране от 365 дни.
Архив	Ако сте избрали да архивирате данните си в общата секция Настройки, можете да изберете да не архивирате конкретни таблици тук. Ако сте избрали ДА НЕ архивирате данните си в общата секция Настройки, включването на превключвателя Архивиране в този раздел няма да архивира данните от таблицата.
Чистка	Нямате опция за TURN изключване на изчистването в общата секция Настройки. Все още можете да изберете да не изтривате данни от определени таблици. TURN Изключване на превключвателя за прочистване (за конкретната маса) за конкретни маси. Това гарантира, че данните в тази таблица няма да бъдат изчистени, дори ако са по-стари от дефинираните дни на съхранение.
Архив Дни за съхранение	Това е броят на дните на съхранение на архивираните данни. Това е различно от дните на задържане в Sl. No 3 по-горе. Ако например сте посочили, че трябва да се съхраняват данни за 365 дни, тези данни се запазват. Дните на съхранение на архива запазват тези архивирани данни за посочения брой дни.
Прочистване на архива	TURN това включване, ако искате да изчистите "архивираните" данни след дните на съхранение на архива.
Действия	Тя ви позволява да редактирате Дни на съхранение, TURN OFF или ON архивиране и/или изчистване, да променяте Archive Retention Days и TURN ON/OFF Archive Purge. Щракнете върху Запиши в режим на редактиране, за да запазите промените, или върху Отказ, за да отмените промените.

Мониторинг на процеса

Разделът Мониторинг на процеса на помощната програма "Изчистване и архивиране" показва напредъка на дейността по прочистване и архивиране.

Поле	Описание
Тип	Тип таблица, която се изчиства, т.е. Основна или Отчетна

Начален час на дейността	Начален час за дейността по прочистване и архивиране
Време за край на дейността	Крайно време на дейността по прочистване и архивиране
Състояние	Състояние на прочистване **Пауза** показва, че дейността по изчистване и архивиране е поставена на пауза поради достигане на конфигурирания краен час. Това състояние също показва, че дейността по прочистване и архивиране не е завършена - има остатъчни

	записите да бъдат изчистени и архивирани. Дейността започва наново при следващия конфигуриран начален час и изчиства записите, които са по-стари според конфигурираните дни на съхранение. **Успехът** показва, че всички записи са успешно изчистени (и архивирани, ако са конфигурирани). **Неуспешно** показва, че помощната програма за изчистване или архивиране е неуспешна. Обърнете се към регистрационните файлове на компонентите на PurgeArchive за отстраняване на неизправности.
Засегнати записи	Брой изчистени (и архивирани, ако са конфигурирани) като част от тази дейност по прочистване. Ако броят на записите в таблицата е много голям, помощната програма за прочистване и архивиране извършва дейността по партиди, като всяка партида съдържа предварително конфигуриран брой записи наведнъж. Този номер е посочен в свойството PurgeBatchSize на конфигурационния файл PurgeArchive web.-.
Подробности за състоянието	
В процес на работа	Да предположим, че има 50 000 записа в таблица. Записите се изчистват в 5 итерации по 10 000 всяка. Докато последната итерация не завърши и всички записи не бъдат изчистени, се показва състоянието В ход.
Успех	Ако в таблица има 50 000 записа и всички записи са изчистени (всички итерации), тогава състоянието е Успех.
Пауза	Таблицата съдържа 50 000 записа и изисква 5 итерации от по 10 000 записа всяка, за да бъдат изчистени. Първите три итерации са завършени. В конфигурирания краен час дейността по продухване се спира, когато четвъртият комплект се прочиства. Състоянието е маркирано като Поставено. Остатъчните 20 000 записа се изчистват, когато се достигне времето за започване на следващата дейност по прочистване.
Неуспешно	Една таблица съдържа 50 000 записа и се изчиства в пет итерации по 10 000 всяка. Ако първата итерация е успешна, а втората итерация е неуспешна поради някаква причина (грешка в базата данни, например), дейността по прочистване се маркира като Неуспех. Обърнете се към регистрационните файлове и отстранете неизправностите.

Конфигурация на изчистване на файлове

Конфигурацията за изчистване на файлове ви помага да конфигурирате настройките за

изчистване на архивирани файлове. Приложението добавя данните към различните таблици на базата данни и записва някои файлове ежедневно или на конфигурирани интервали в отделни папки. Тези файлове могат да съдържат данни за качване на файлове с контакти, данни за грешки във файл с контакт и т.н. Тези файлове могат да нарастват по брой и размер и да заемат дисково пространство, забавяйки системата. Това противоречи на оптималния план за съхранение на данни. Използвайте конфигурацията за изчистване на файловете, за да управлявате оптимално файловете и пространството за съхранение. Отидете до секцията Конфигурация на изчистване на файлове, за да отворите мрежата, съдържаща конфигурациите, които вече се използват.

За повече информация вижте Изчистване на файловата конфигурация.

Изчистване на конфигурацията на файла

Можете да добавите следните настройки:

- Изчистване на файлове
- Изчистване на настройките на файла

Добавяне на файлове за изчистване

Функцията за изчистване на файлове ви позволява да конфигурирате места, където се съхраняват изчистените данни, като локално устройство, споделено устройство или кофа на Amazon S3.

1. Въведете описание **на**папката за изчистване.
2. Въведете **тип** папка за изчистване. Наличните опции са **Local**, **S3** и **Shared Drive**.
   a. Въведете пътя до локалната папка, от която трябва да се изчистят файловете.
   b. Изберете **Amazon S3** , ако вашите файлове се съхраняват в кофа на Amazon S3. Изберете настройките **на S3** от падащото меню. Вижте Изчистване на настройките на файла. Поставете отметка в квадратчето Архивиране на настройките на S3, ако искате да запишете тези настройки в архив. В полето **Път** на S3 изберете пътя на папката S3 или споменете URL адреса на папката S3.
   c. Изберете споделеното **устройство** , ако файловете ви се съхраняват в споделено устройство. Ако изберете споделено устройство, изберете **Настройки** на SharedDrive от падащия списък. Вижте Изчистване на настройките на файла. Активирайте квадратчето за отметка **Архивиране на настройките** на споделеното устройство, ако искате да запишете тези настройки в архив. В полето **Споделен път** на Диск изберете пътя към папката Споделено устройство.

      Забележка: Когато давате пътя, не включвайте наклонена черта/обратна наклонена черта в началото. Например, ако искате данните ви да бъдат архивирани в папката "Архив" на машината с IP адрес 172.20.3.74, посочете адреса на IP като 172.20.3.74, а пътя като архив. Ако използвате подпапка под Архив, посочете правилния път - Archive\PurgeData.
   d. Изберете **Google Cloud Storage** , ако файловете ви се съхраняват в Google Cloud Storage. Ако изберете споделено устройство, изберете настройките за хранилището в облак от падащия списък. Вижте Изчистване на настройките на файла. Активирайте квадратчето за отметка **Архивиране на настройките** за съхранение в Google Диск, ако искате да запазите тези настройки в архив. В полето **Път** на кофата изберете пътя на папката на кофата.
3. Активирайте квадратчето за отметка Активиране **на подпапка** , ако искате да изчистите архивираните файлове във всички подпапки под основната папка.
4. Изберете или въведете броя на **дните** на съхранение.
5. Ако изберете да изчистите архивираните файлове, поставете отметка в квадратчето Разрешаване

на изчистването .

6. Кликнете върху **Запазване**.

Добавяне на настройки за изчистване на файла

Конфигурацията за изчистване на настройките на файла ви позволява да посочите всички подробности за достъп (местоположения и идентификационни данни) за вашите местоположения на файлове - Amazon S3 или споделено устройство - в обща страница. След това можете да се обърнете към тези настройки на страницата Файл за прочистване. Това ви спестява времето, необходимо за въвеждане на всички данни за удостоверяване за всяка дейност по прочистване. Всички конфигурирани настройки са изброени, докато навигирате до страницата.

1. Отидете до **Добавяне на настройки** за изчистване на файла и въведете името **на**настройките.
2. Изберете подходящия **тип** настройка.
3. Ако типът на настройката е **S3**, въведете AWS Access Key, AWS Secret Key, AWS Region End Point, KMS Key и Server Encryption (криптиране от страна на сървъра). Изберете KMS Encrypt, ако искате данните да бъдат криптирани с помощта на KMS криптиране на AWS.
4. Ако Тип настройка е **Споделено устройство**, въведете IP адреса, ИД и паролата.
5. Ако Тип настройка е **Google Cloud Storage**, въведете Тип акаунт, Частен ключ и Имейл адрес на клиента.
6. Кликнете върху **Запазване**.

Редактиране на настройките за изчистване на файла или изчистване на файла

1. Изберете Изчистване на файла или Настройки за изчистване на файла и щракнете върху **иконата Редактиране** под **Действие** Tab.
2. Актуализирайте подробностите и щракнете върху **Запазване**.

Изтриване на изчистване на файла или Изчистване на настройките на файла

1. Изберете Изчистване на файла или Настройки за изчистване на файла и щракнете върху **иконата Изтриване** под **Действие** Tab.
2. Щракнете върху **OK** в изскачащия прозорец за потвърждение.

Тип архив

Campaign Manager предлага следните типове архиви:

Тип архив на кофата на Amazon S3

1. Отидете до **Settings** Tab и се уверете, че превключвателят **за изчистване** е настроен на On. Потребителите не могат да TURN това ИЗКЛЮЧЕНО.

2. Изключете превключвателя **за архивиране** , ако не искате изчистените данни да бъдат архивирани.

   Забележка: Ако TURN изключвате превключвателя Архив, помощната програма премахва изчистените данни за постоянно от базата данни. Няма да имате достъп до изчистени данни.

3. Изберете **типа** архив като Amazon S3.
4. Въведете **URL адреса** на S3, който съхранява архивираните Ви данни. Създайте отделна папка в контейнера на Amazon S3 за архивираните данни и конфигурирайте тази папка в полето за URL адрес на S3.
5. Въведете крайната **точка** на региона на AWS. Това е регионът, в който се намира вашата кофа AWS S3.
6. Въведете ключа **за достъп до**AWS. Това е ключът за достъп до вашата кофа AWS S3. Ключовете за достъп се използват за подписване на заявките, които изпращате до Amazon S3. AWS валидира този ключ и позволява достъп. Използвате ключове за достъп, за да подписвате API заявки, които правите към AWS.
7. Влезте в **Amazon AWS KMS Encrypt** (услуга за управление на ключове). Можете да зададете стойността като вярно или невярно. Ако е зададено като true, това криптира данните, съхранявани в контейнера S3.
8. Въведете тайния **ключ** на AWS. Това е тайният ключ (като паролата) за ключа за достъп на AWS, конфигуриран в точка 5 по-горе. Комбинацията от ИД на ключ за достъп и таен ключ за достъп е необходима за удостоверяване.
9. Въведете шифроването **от страна на**сървъра. Това е ключът за криптиране/декриптиране, определящ, че изчистените данни са криптирани с помощта на криптирането на системата за управление на ключове (KMS) на AWS.
10. Въведете **ключа KMS**. Това е ключът за декриптиране на данните в кофата S3.

Тип архив на споделено устройство

1. Изберете **типа архив като** споделено устройство .
2. Въведете **IP** адреса или **името** на хоста на устройството, което съхранява вашите архивирани данни.
3. Въведете потребителския **идентификатор** на потребителя, който осъществява достъп до горното устройство, за да съхранява данните. Това трябва да бъде комбинация от домейн и потребителско име. Например <домейн>\UserID.
4. Въведете паролата за достъп на потребителя до споделеното устройство.
5. Въведете пътя на споделеното устройство, където ще бъдат архивирани данните ви.

   Забележка: Когато давате пътя, не включвайте наклонена черта/обратна наклонена черта в началото. Например, ако искате данните ви да бъдат архивирани в папката "Архив" на машината с IP адрес 172.20.3.74, посочете адреса на IP като 172.20.3.74, а пътя като архив. Ако използвате подпапка под Архив, посочете правилния път - Archive\PurgeData.

Тип архив на база данни

1. Изберете **типа архив като** база данни .

2. Изберете тип удостоверяване от следните:
    a. **SQL Удостоверяване: Това** е типично удостоверяване, използвано за различни системи от бази данни, и се състои от потребителско име и парола. Очевидно екземпляр на SQL Server може да има множество потребителски акаунти (използвайки SQL удостоверяване) с различни потребителски имена и пароли. Входящи

споделени сървъри, където различните потребители трябва да имат достъп до различни бази данни, SQL за предпочитане е аутентификацията. SQL Удостоверяване се изисква и когато клиент (отдалечен компютър) се свързва с екземпляр на SQL сървър на компютър, различен от този, на който работи клиентът.

b. **Удостоверяване** на Windows: Когато осъществявате достъп до SQL сървър от същия компютър. Той е инсталиран, обикновено не се иска да въвеждате потребителско име и парола. С удостоверяването на Windows сървърната услуга SQL вече знае, че някой е влязъл в операционната система с удостоверените идентификационни данни. Сървърната услуга SQL използва тези достоверности, за да позволи на потребителя да влезе в своите бази данни. Разбира се, това работи, докато клиентът се намира на същия компютър като SQL сървъра или докато свързващият клиент съвпада с идентификационните данни на Windows на сървъра. Удостоверяването на Windows често се използва като по-удобен начин за влизане в екземпляр на SQL сървър, без да въвеждате потребителско име и парола. Когато участват повече потребители или се установяват отдалечени връзки със сървъра SQL, трябва да се използва удостоверяване SQL.

3. Въведете **IP адреса** на устройството, което има базата данни, която съхранява вашите архивирани данни.
4. Въведете номера **на** порта, който комуникира с базата данни, която съхранява архивираните данни.
5. Въведете името на **базата данни** . Създайте база данни чрез SQL Studio, за да архивирате изчистените данни. Въведете името на базата данни в това поле.
6. Въведете потребителското **име** и паролата на потребителя, който осъществява достъп до базата данни.

Тип хранилище на Google Тип архив

1. Изберете **типа архив като** Google Cloud Storage .
2. Изберете тип удостоверяване от следните:
   a. **SQL Удостоверяване: Това** е типично удостоверяване, използвано за различни системи от бази данни, и се състои от потребителско име и парола. Очевидно е, че екземпляр на SQL Server може да има няколко потребителски акаунта (използвайки SQL удостоверяване) с различни потребителски имена и пароли. В споделени сървъри, където различните потребители трябва да имат достъп до различни бази данни, се предпочита SQL аутентизация. SQL Удостоверяването се изисква и когато клиент (отдалечен компютър) се свързва с екземпляр на SQL сървър на компютър, различен от този, на който се изпълнява клиентът.
   b. **Удостоверяване** на Windows: Когато осъществявате достъп до SQL сървър от същия компютър, на който е инсталиран, обикновено не се изисква да въвеждате потребителско име и парола. С удостоверяването на Windows сървърната услуга SQL вече знае, че някой е влязъл в операционната система с удостоверените идентификационни данни. Сървърната услуга SQL използва тези критерии, за да позволи на потребителя да влезе в своите бази данни. Разбира се, това работи,

докато клиентът се намира на същия компютър като SQL сървъра или докато свързващият клиент съвпада с идентификационните данни на Windows на сървъра. Удостоверяването на Windows често се използва като по-удобен начин за влизане в SQL сървър, без да въвеждате потребителско име и парола.

Когато участват повече потребители или се установяват отдалечени връзки със сървъра SQL, трябва да се използва удостоверяване SQL.

3. Въведете пътя на архивната кофа. Това е пътят в Google Cloud Storage, където приложението съхранява архивираните данни.
4. Въведете **типа акаунт**. Това е типът акаунт, използван за достъп до Google Cloud Storage. Използвайте ser- vice_account като тип акаунт по подразбиране.
5. Въведете имейла на **клиента**. Това е имейл адресът на клиентския акаунт на Google Cloud Platform, използван за достъп до Google Cloud Storage.
6. Въведете частния **ключ**. Това е частният ключ на акаунта в Google за достъп до хранилището в облака на Google за поставяне на архивираните данни.

Полета

Полета	**Описание**
S3 URL	URL адрес, който съхранява архивираните ви данни
Крайна точка на региона на AWS	Регион, в който се намира вашата кофа AWS S3
Ключ за достъп до AWS	Това е ключът за достъп до вашата кофа AWS S3. Ключовете за достъп се използват за подписване на заявките, които изпращате до Amazon S3. AWS валидира този ключ и позволява достъп. Използвате ключове за достъп, за да подписвате API заявки, които правите към AWS.
Amazon AWS KMS криптиране	Задайте това като вярно или невярно. Ако е зададено като true, това криптира данните, съхранявани в контейнера S3.
Таен ключ на AWS	Това е тайният ключ (като паролата) за ключа за достъп на AWS, конфигуриран в точка 5 по-горе. Комбинацията от ИД на ключ за достъп и таен ключ за достъп е необходима за удостоверяване.
Криптиране от страна на сървъра	Това е ключът за криптиране/декриптиране, определящ, че изчистените данни са криптирани с помощта на системата за управление на ключове (KMS) на AWS.
KMS ключ	Това е ключът за декриптиране на данните в кофата S3
График	Определя графика за дейността по прочистване.
Изключени дни	С помощта на полето Изключени дни можете да конфигурирате дните от седмицата, когато не искате приложението да изпълнява дейността Изчистване (или Изчистване и архивиране). Това помага да се запазят данните за дните, изключени от прочистването. Това е незадължително поле; Можете да изберете няколко дни.

IP адрес или име на хост	IP адрес или името на хоста на устройството, което съхранява вашите архивирани данни
Потребителски ИД	Потребителски идентификатор на потребителя, който осъществява достъп до горното устройство, за да съхранява данните. Това трябва да е комбинация от домейн и потребителско име.

Парола	Парола за достъп на потребителя до споделеното устройство
Път	Път на споделено устройство, където данните трябва да се архивират
Удостов. с SQL	Това е типично удостоверяване, използвано за различни системи от бази данни, и се състои от потребителско име и парола. Очевидно е, че екземпляр на SQL Server може да има множество потребителски акаунти (използвайки SQL удостоверяване) с различни потребителски имена и пароли. В споделени сървъри, където различните потребители трябва да имат достъп до различни бази данни, SQL удостоверяване е за предпочитане. SQL Удостоверяването се изисква и когато клиент (отдалечен компютър) се свързва с екземпляр на SQL сървър на компютър, различен от този, на който се изпълнява клиентът.
Удостоверяване на Windows	Когато осъществявате достъп до SQL сървър от същия компютър, на който е инсталиран, обикновено не се иска да въвеждате потребителско име и парола. С удостоверяването на Windows сървърната услуга SQL вече знае, че някой е влязъл в операционната система с удостоверените идентификационни данни. Сървърната услуга SQL използва тези идентификационни данни, за да позволи на потребителя да влезе в своите бази данни. Разбира се, това работи, докато клиентът се намира на същия компютър като SQL сървъра или докато свързващият клиент съвпада с креденциалите на Windows на сървъра. Удостоверяването на Windows често се използва като по-удобен начин за влизане в SQL сървърна инстанция, без да въвеждате потребителско име и парола. Когато участват повече потребители или се установяват отдалечени връзки със сървъра SQL, трябва да се използва удостоверяване SQL.
Архив на пътя на кофата	Това е пътят в Google Cloud Storage, където приложението съхранява архивираните данни.
Тип акаунт	Това е типът акаунт, използван за достъп до Google Cloud Storage. Използвайте service_account като тип акаунт по подразбиране.
Клиентски имейл	Това е имейл адресът на клиентския акаунт на Google Cloud Platform, използван за достъп до Google Cloud Storage. 8. Въведете частния ключ.
Частен ключ	Това е частният ключ на акаунта в Google за достъп до хранилището в облака на Google за поставяне на архивираните данни.

Контрол Agent Desktop

Control Agent Desktop е цялостно уеб-базирано приложение за агенти, което позволява на контролните агенти да изпълняват операции с едно щракване за управление на контакти без съгласие по време на ръчно набиране. Контролните агенти могат да избират една или повече кампании за филтриране на контакти без съгласие в контрола Agent Desktop за ръчно кликване. Освен това предоставя отчети за ефективността, които предлагат моментни снимки на важни показатели. Ако оператор е избран за група без съгласие или група на състоянието, контролният агент получава номера за контакт, върху който трябва да се щракне на работния му плот.

Забележка: Ако кампаниите, съпоставени с контролния агент, бъдат премахнати или ако нова кампания е съпоставена с агента, актуализациите не се отразяват в контрола Agent Desktop. Потребителят трябва да влезе отново, за да види актуализациите.

Налични филтри

Налични са следните филтри:

- Всички - Показва всички контакти.
- Нормални контакти - Показва контактите, които не са маркирани като контакти за обратно повикване.
- Контакт за обратно повикване - Показва контактите, които са маркирани като контакти за обратно повикване.
- Предпочитани кампании - Позволява ви да изберете няколко кампании. Той филтрира контактите въз основа на избраните кампании.

Вход

Изпълнете следните стъпки, за да влезете в Control Agent Desktop:

1. Отидете на страницата за влизане в Control Agent Desktop. URL адресът се доставя с пакета на приложението.
2. Въведете потребителското име и първоначалната парола, предоставени с пакета. За да добавите контролен агент, вижте Потребители.

Състояние на агент

Състоянието на наличност е известно като присъствие на агент и показва състояние като Готов, Не е готов и т.н. Control Agent ръчно променя режимите на работа от Ready на Not

Ready и обратно. Налични са следните състояния на агента:

- Готов - Агентът е на разположение да приема обаждания. Ако агентът не отговори на повикване в рамките на конфигурираната продължителност, повикването се оттегля и се насочва към следващия наличен агент.
- Не е готов - Агентът в момента не е на разположение за приемане на обаждания. Приложението не насочва повикванията към този агент и не насочва повикването към следващия наличен агент.

За да промените състоянието, щракнете върху падащия списък Състояние в горния десен ъгъл на страницата и изберете подходящото състояние.

Излизане от профила

Щракнете върху падащия списък Състояние в горния десен ъгъл на страницата и изберете **падащия списък Излизане** от него.

Отчет

Контролът Agent Desktop показва данните за последния един час. Отчетът показва следните данни:

- Производителност - Процент от общия брой приети контакти от общия брой контакти, представени през последния един час.
- Ефективност - процент от общия брой приети контакти в минута.
- Брой присвоени кампании - Общ брой кампании, присвоени на агент.
- Брой кампании, които предпочитат да се използват - Брой кампании, избрани за използване.
- Общо контакти, представени през последните 1 час - Брой контакти, представени на агент през последния един час.
- Общ брой приети контакти за последния 1 час - Брой контакти, приети от агент през последния един час.
- Общ брой контакти, анулирани през последните 1 час - Брой контакти, представени на агент, но не приети.