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 лиценза 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.

ВЪПРЕКИ ВСЯКА ДРУГА ГАРАНЦИЯ, ВСИЧКИ ДОКУМЕНТИ И СОФТУЕР НА ТЕЗИ ДОСТАВЧИЦИ СЕ ПРЕДОСТАВЯТ "КАКТО СА" С ВСИЧКИ ДЕФЕКТИ. 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 отпечатани копия и дублиращи се електронни копия се считат за неконтролирани копия и оригиналната онлайн версия трябва да се използва за най-новата версия.

Cisco има повече от 200 офиса по целия свят. Адреси, телефонни номера и факс номера са посочени на уебсайта Cisco на Cisco.com.

Промяна на бележката

Този документ описва актуализациите, направени в потребителското ръководство за изданието. Включва подробен дневник на промените в различни секции.

Раздел	Описание на промяната	Причина за промяната	Дата	Версия
Различни	Актуализирано съдържание на Callback	Добавяне на функции	02/13/2026	4.2.1.2507_ Актуализация6
Роли > потребители	Актуализирани правата за достъп на потребителите за Performance Metrics.	Достъпът е ограничен само до кампаниите и групите, до които потребителят има достъп.	08/11/2025	4.2.1.2507
Кампания > Конфигуриране на кампанията > CSS	Актуализирани новите условия на системата CSS	Системните условия са преработени, за да приемат повече видове контакти.	08/11/2025	4.2.1.2507
Система > Кампания за износ или внос	Добавих бележка за редактиране и запазване на импортирана кампания преди започване.	Импортираните кампании работят само когато са редактирани и запазени (дори и без промяна).	08/11/2025	4.2.1.2507

Система > щатско право	Промените в State Law, State Law Group, Mode и други елементи в State Law Group са актуализирани.	Промени в Държавното право и Групите по щатско право.	08/11/2025	4.2.1.2507
Групова	Добавено е съдържание за нововъведените режими за темпо Preview Direct и Preview Standard.	Подобрение за добавяне на режими на Preview Direct и Preview Standard режими на темпо.	08/11/2025	4.2.1.2507
Инструменти > Agent Track	Въведен е нов раздел, Agent Track, като инструмент за мониторинг в реално време. Той предоставя подробна статистика за активността на агентите и техните картографирани контакти.	За да се осигури видимост в реално време за работата на агентите и да се подобри възможности за наблюдение.	6/05/2025	4.2.1.2504
Система > район и пощенски код	Добавена е бележка в секцията за Import Area and Zip Code, че стойността на състоянието трябва да съвпада с съществуващо състояние в системата. Ако не съвпада, Държавата не е присвоена.	За да се увеличи гъвкавостта на данните и да се осигури точно картографиране при импортиране на профили.	6/05/2025	4.2.1.2504

Пощенски код > област Съответствие на системата >	Полетата Date and Time вече отразяват Конфигурираната системна часова зона: • На страницата за район/пощенски/щатски код полетата Дата и Час на начало и Крайна дата и час за блоков код и пощенски код на блока. • В съответствие с правилата: ○ Импортиране на файл > поле картографиране Tab. ○ Бързо качване Tab. ○ Бързо търсене Tab.	За да подравни показаната часова зона.	6/05/2025	4.2.1.2504
Мениджър на кампанията	Добавена е нова секция с инструкции за достъп до Campaign Manager, включително методи за вход с User ID, Windows Authentication и SSO.	Да насочваме потребителите през различни методи за влизане и да увеличаваме прозрачност на входната дейност.	6/05/2025	4.2.1.2504
Профил на системата > > Тип контактен профил	Потребителите вече могат да въведат до 5 пощенски кода в Допълнителен пощенски код, плюс 1 основен пощенски код.	За подкрепа на напреднали географски аспекти Таргетиране и увеличаване на качването	6/05/2025	4.2.1.2504
		Гъвкавост.		
Кампании > конфигуриране на кампании > верига	Функцията Retain Time to Live (TTL) е добавена към веригата на кампаниите. Запазва TTL от изходната кампания, когато превключвателят е ВКЛЮЧЕН.	За да се подобри последователността на контактната работа между верижните	6/05/2025	4.2.1.2504

		кампании.		
Потребители > роли	Добавена е бележка: полето Role Name поддържа максимум 128 знака.	Да изясни ограниченията на системата и да подобри входа Потвърждение.	6/05/2025	4.2.1.2504
Строител на съответствието > условията (CCB)	Следните опционални полета са въведени в CCB: • Common Field – падащ списък с глобални полета. • Check Operator – списък с оператори за сравнение. • Отметнете Стойност – текстово поле за сравнителна стойност.	Да се подобри логиката на валидиране на правилата и да се осигури последователно създаване на правила за съответствие.	6/05/2025	4.2.1.2504
Потребители > роли	**Достъп за отчети, базиран на роли** Активиране на контрол върху видимостта на данните въз основа на потребителските права: - Приложено към **исторически доклади - Бета**, с контрол върху кампании, кампании и агенти при филтъриране на записи. - Филтрите за кампании, групи на Cam-paign и агенти в историческите бета доклади вече се управляват от възложени права за тези субекти. - Правата на агентите	Внедряване на исторически доклади – Бета версия	07/02/2025	4.2.1.2501

	са добавени като нов запис за всички набиращи. Филтърът на агента Tab е видим само ако са предоставени правата на агентите.			

Сценарен дизайнер	**Подобрения на скрипт-дизайнер**
	- Актуализации на дизайна на страницата: Лявата лента в менюто с налични групи е премахната. Първият Tab, сега наречен "Списък", показва всички Формуляри, налични в sys-tem.
	- Табове и функционалност:
	  - Списък Tab: Показва мрежа, съдържаща информация, свързана със списъка.
	  - Формуляр Tab:
		Подобрения на скрипт-дизайнер	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, които преди това бяха в лявото меню, са преместени в горната навигация Tab. - Цялата форма на творческа функционалност остава непроменена. - Доклад Tab: - Страничната лента с доклади е премахната и заменена с навигация Tab под главната навигационн			

	а лента. • Функционалностите на докладите остават непроменени.			
Агенти със знак на системата >	Опцията Reassign Agents 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 премахвани от системата на Campaign Manager по време на синхронизация, което	Подобрения за преназначаване на агенти	07/02/2025	4.2.1.2501

	правеше техните			

	Свързаните контакти са недостъпни. - С това подобрение, изтритите/неактивните агенти се запазват в системата на AE с флаг (IsDeleted = 1) в таблицата OBD_AgentSkills, вместо да бъдат премахнати. - Това гарантира, че изтрити/неактивни агенти остават видими на страницата за преназначаване на агенти, позволявайки на потребителите да филтрират и преназначават контактите си към други агенти. **Забележка**: Personal Callback и AEM функциите не са приложими за Webex CC към момента на изданието 4.2.1.2501.			
Система > област / Пощенски код	**Актуализация на конфигурацията на състоянието** - Конфигурацията на щата е преместена в нова група с район и пощенски код, създавайки по-интуитивен и логичен интерфейс за географски конфигурации на остаряването. - Щатът Tab се премахва от Групата по щатско право, като се съгласува с свързани географски	Промени в щатското законодателство	07/02/2025	4.2.1.2501

	единици.			
Кампания > AI конфигурация	AI конфигурацията Tab е опростена, за да показва само основни елементи, създавайки по-чист и по-удобен за потребителя интерфейс. Потребителският интерфейс не използва следните елементи: - **Най-добро време за контакт** Превключване. - **Плъзгач** за Contact Threshold (Макс: 100) с съответстващ бутон за запазване. Премахнахме RPC и	AI конфигурация Tab enhance-ments	7 февруари 2025 г.	4.2.1.2501

	Калкулатор на прага от потребителския интерфейс.			
Кампания > Качване на контакти	Опциите за име на зона са премахнати При качване на контакти – Ръчно, Профилно, Salesforce и Acqueon Upload, следните опции за име на зона са премахнати: • Часова зона на кампанията • Часова зона, специфична за региона • Часова зона, специфична за пощенския код • Часова зона, специфична за пощенски код • Часова зона, специфична за щата, Полето за име на зона (часова зона) все още може да бъде качено като опционално поле.	Зелена зона, щатски закони и подобрения на Contact Block	07/02/2025	4.2.1.2501
Кампания > Greenzone Set-tings	Опциите за име на зона са премахнати При качване на контакти – Ръчно, Профилно, Salesforce и Acqueon Upload, следните опции за име на зона са премахнати: - Часова зона на кампанията - Часова зона, специфична за региона - Часова зона, специфична за пощенския код - Часова зона, специфична за пощенски код - Часова зона, специфична за щата, Полето за име на зона (часова зона) все още може да бъде качено като опционално поле.	Зелена зона, щатски закони и подобрения на Contact Block	07/02/2025	4.2.1.2501

Кампания > Greenzone Set-tings	**Гъвкави конфигурации на зелени зони** - В конфигурацията на кампанията вече са налични множество опции за изчисляване на зелената зона. - Greenzone бутонът but-ton винаги е включен и не може да бъде изключен.	Зелена зона, щатски закони и подобрения на Contact Block	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 конфигурация на зелените зони** • Часова зона на кампанията • Качена зона • Състояние • Пощенски код и допълнителен пощенски код • Код на област (Текущ режим или Всички режими • Пощенски код на режим (текущ режим или всички режими)			
Изборна кампания > държавно право	**Подобрения в избора на щатското законодателство** Разширената конфигурация на щатското право вече предоставя по-голяма гъвкавост, като позволява множество избори. **Опции за конфигурация на щатското законодателство** • Състояние • Пощенски код и допълнителен пощенски код • Код на област (текущ режим или всички режими) • Пощенски код на режим (текущ	Зелена зона, щатски закони и подобрения на Contact Block	07/02/2025	4.2.1.2501

	режим или всички режими)			
Кампания > Greenzone Set-tings	**Премахване на подобрената зелена зона като конкретна опция** • Подобрената зелена зона беше премахната като опция за постоянна позиция. • Потребителите вече могат да изберат комбинация от Flexible Green-	Зелена зона, щатски закони и подобрения на Contact Block	07/02/2025	4.2.1.2501

	Опции за зони според техните изисквания. - Комбинация от всички налични опции ще бъде еквивалентна на Enhanced Greenzone. Опции за изчисляване на зелената зона след премахване на подобрената зелена зона - Часова зона на кампанията - Качена зона - Състояние - Пощенски код и допълнителен пощенски код - Код на област (текущ режим или всички режими) - Пощенски код на режим (текущ режим или всички режими)			
Пощенски код > система	**Допълнителна конфигурация на пощенския код** - Допълнителният пощенски код не може да бъде активиран без активиране на пощенски код. - Въпреки това, пощенският код може да бъде активиран независимо в Flexible Greenzone и Enhanced State Law Configuration.	Зелена зона, щатски закони и подобрения на Contact Block	07/02/2025	4.2.1.2501

Кампания > Качване на контакти	**Подобрения за качване на контакти** В Contact Upload – Manual Upload, Profile, Salesforce и Acqueon Profile, картографирането на полета на пощенски код вече е задължително при избора на допълнително картографиране на полета за пощенски код.	Зелена зона, щатски закони и подобрения на Contact Block	07/02/2025	4.2.1.2501
Кампания > часова зона	Настройките на часовите зони са премахнати от Campaign Groups.	Зелена зона, щатски закони и подобрения на Contact Block	07/02/2025	4.2.1.2501
Кампания >	Подобрения на типа използване на часови зони	Грийнзон, щат	07/02/2025	4.2.1.2501

Тип на използване на часова зона	В Конфигурация на кампанията наличните опции за тип използване на часова зона са: - Няма - Овърайд - Ако е избрана опцията Override, системата ще покаже активираните часови зони за системата.	Закони и подобрения на Contact Block		
Кампания > Зелената зона	- Множество условия определят как ще се набират контактите въз основа на настройките за гъвкава зелена зона. - Контактите ще бъдат набрани само ако са изпълнени необходимите условия.	Обяснява контактичната доставка, базирана на кондиция, базирана на пресечни точки на различни Greenzone set-tings	07/02/2025	4.2.1.2501

Списъци с контакти > кампании	**Актуализация на часовите зони за списъци с контакти и глобална страница за качване**
	- В списъците с контакти Tab под Кампании, полетата fol-lowing вече показват дата и час според конфигурираната часова зона на системата вместо UTC (Часова зона на сървъра):
	  - Полето StartTime в подтаба Contact List. о
	  - Полето ProcessedTime в подтаба Scrubbed List.
	- В глобалната страница за качване, полето за качено време не възпроизвежда датата и часа въз основа на конфигурираната Sys-tem часова зона вместо UTC (часова зона на сървъра).
		Списък с контакти – подобрения, свързани с часовите зони	07/02/2025	4.2.1.2501

Кампания	Разширен контакт за предварителен преглед на WxCC	WxCC комплект предварително-	07/02/2025	4.2.1.2501

Групи >	Статус чрез интегриране с процеса Tele-phony Outcome - Agent Skip Close. Това позволява по-добро управление на стратегията за контакти, когато статусът на предварително прегледания контакт е маркиран като "Действие".	вижте актуализация на статуса на контакта		
Система > глобално качване	Ограничена употреба на единични кавички в частта VALUE на условията, когато потребителите изграждат условия за качване на контакти.	За да се оправят синтаксисни проблеми, които водят до грешки при качване	07/02/2025	4.2.1.2501
Ръководство за потребителя > System > Com-pliance > Quick Search	Модифицирано бързо търсене за показване на телефонни номера, когато телефонният номер или имейл на контакт е маркиран като DNC или NDNC под *типа Phone Num-ber* . Бизнес полетата се показват, когато данните на контакта се добавят като DNC или NDNC под типа Business *Field* . Модифицирах секцията за бързо търсене в секцията Съответствие.	Да се подобри разбирането на потребителите относно резултатите от търсенето, свързани с типове DNC и NDNC.	25/10/2010	4.2.1.2410

Ръководство за потребителя > кампания > Създаване на Cam-paign > Cam-paign Group	Функцията Accelerated Dialing Method (ADM) се реализира още от тази версия. Бележка се премахва от стъпка 3 на секцията Избор на група, а след Избор на група се добавя нова секция, озаглавена Ускорено набиране. Освен това, в края на потребителското ръководство е включен нов раздел, наречен Control Agent Desktop.	Ускореното набиране е метод за извършване на изходящи обаждания в по-съгласуван служител. Той оптимизира процеса на набиране ефективно, намалявайки времето и усилията, необходими на агентите за обаждания. Тази промяна изяснява квалификационния статус на FEA-ture, като гарантира, че потребителите са наясно с нейните предимства, фокусирани върху съответствието, и оперативните подобрения.	25/10/2010	4.2.1.2410

Ръководство за потребителя > Alert > Cam-paign Forecast and Monitor	Секциите Campaign Forecast и Cam-paign Monitor под Alerts са остарели в тази версия. Елементите от подменюто са премахнати и вече не са достъпни в секцията за бързи връзки или роли и права. Функцията за предупреждения вече е преместена в елемент в главното меню за подобрена достъпност и опростена навигация.	Да информира потребителите за премахването на специфични функции за аларми и преструктурирането на системата за предупреждения за по-добро потребителско изживяване.	25/10/2010	4.2.1.2410
Ръководство за потребителя > кампания > CSS	Модифицирано да показва потвърдително съобщение при натискане на бутона за изтриване за CSS условия. Потребителите трябва да потвърдят изтриването, преди да продължат. Актуализирана стъпка 7b под CSS > Order By.	Да се осигури осведомеността на потребителите и да се предотвратят изтривания на acci-dental чрез изискване за потвърждение преди финализирането на действията.	25/10/2010	4.2.1.2410
Ръководство за потребителя > група > добавяне на група с гласова камера > режим на предсказателно темпо	Добавих бележка за стъпка 2b. Забележка: Зададената тук честота трябва да е по-ниска или равна на стойността, специално посочена в полето Максимална скорост на набиране.	За да се осигури яснота относно ограниченията на честотата на набирането.	16/08/2024	4.2.1.2407

Ръководство за потребителя > Webex Contact Center Dialer	Добавих бележка за стъпка 9. Забележка: Всяка промяна в настройките на Dialer изисква нова синхронизация, за да се извлекат всички резултати на Webex Contact Center Dialer.	За да се изясни необходимостта от синхронизация след промяна в настройките.	16/08/2024	4.2.1.2407

Остарели предмети

Раздел	Описание на предмета	Дата	Версия
Съответствие на системата >	Опцията за качване на JSON е премахната за тип Com-pliance upload.	07/02/2025	4.2.1.2501
Групи > часови зони	**Премахване на часовите зони в рамките на кампаниите** - Възможността за задаване на часови зони в рамките на кампания е остаряла.	07/02/2025	4.2.1.2501

	• Клиентите могат да продължат да конфигурират персонализирани тайминги на ниво кампания чрез опцията Override.		
Кампании > подробности Home Страница > Табло за представяне	**Остаряване на очакваното време за завършване** Функцията за очаквано време за завършване е премахната от таблото за кампании и перформанси. 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
Сценарен дизайнер	Използването на VB скриптове за PreCall, SMS и имейл в кампании е остаряло. НИЕ съветваме клиентите да преминат към библиотечни скриптове за продължаваща функционалност.	07/02/2025	4.2.1.2501

Съдържанието

Промяна на бележката ... 2
Остарели предмети ... 23
Ангажираност с клиенти ... 27
Интеграция ... 27
Cisco Unified Contact Center ... 27
Ръководство за потребителя за мениджър на кампании ... 28
Конзола за мениджър на кампании ... 28
Езикова поддръжка ... 28
Home Страница ... 30
Home Уиджети за страници ... 31
Снимки в реално време ... 31
Бързи връзки ... 33
Бързи връзки, специфични за кампанията ... 33
Списък със задачи ... 34
Нарушение на шофьорската книжка ... 34
Кампания ... 34
Предпоставки ... 36
Започване ... 36
Create Campaign ... 44
Кампания ... 46
Стратегия за контакти ... 47
Подробности за кампанията ... 52
Конфигурирайте кампанията ... 59
Групова ... 137
Достъп до група ... 137
Добавете група за гласова кампания ... 137
Добавете ръчна кампания ... 149
Конфигурация на системата ... 151
Часова зона ... 159
Съответствие ... 161
Глобално качване ... 172
Бизнес резултати ... 103
Щат, телефонен код и пощенски код ... 105
Щатско право ... 111
Празници ... 118
URL адрес ... 119
Профил ... 121
Съответствие с изискванията за поверителност ... 137
Други локации ... 140
Преназначаване на агенти ... 146

Глобални бизнес параметри 148
Статус на висока наличност 151
Идентификационна автентикация 151
Кампания за износ или внос 153
Категория на кампанията 157
Конфигурация на CPaaS доставчик 160
API Ключове 163
Строител на условията за съответствие 165
Защита на PII 171
Webex Contact Center Набирач 173
Стратегия за контакти 174
РЕЖИМИ ДОБАВЯНЕ 174
Стратегия за контакти - Видове 176
Създаване на стратегия за контакти 176
Управление на режими 179
Лиценз 182
Отчет за използването 184
User 189
Създаване на потребители 189
Полета 191
Създаване на потребители 191
Създаване на домейни потребители 194
Създаване на SSO потребители 196
Роли 197
Сценарен дизайнер 209
Ръководство за обаждания 210
Предупреждения 221
Системни известия 223
Системни известия 223
Монитор на кампанията 229
Прогноза за кампанията 231
Инструменти 234
Пречистване и архивиране 237
Контрол Agent Desktop 255
Налични филтри 255
Вход 255
Състояние на агент 255
Излизане от игра 256
Отчет 256

Ангажираност с 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 страни и постигане на бизнес целите на кампанията чрез многоканални изходящи взаимодействия. Мениджърът на кампании позволява планиране на различни стратегии за подбор по време на деня и ден от седмицата. Той позволява контрол на последователността на комуникационните канали или интелигентно управление на най-добрия канал или номер за контакт в оптималното време. Мениджърът на кампаниите гарантира съответствие с федералните, щатските, TCPA и FDCPA (Регламент F) закони, като максимизира проникването в списъка с високи нива на успех.

Интеграция

Cisco Unified Contact Center

Мениджърът на кампаниите осигурява Мениджър на кампании и Съответствие за Webex Contact Center. Webex Contact Center използва вградения си Dialer за различни режими на темпо. Мениджърът на кампании предоставя информация за управление на контакти и спазва всички изисквания за съответствие. Campaign Manager контролира Webex Contact Center кампаниите от приложението.

Ръководство за потребителя за мениджър на кампании

Конзола за мениджър на кампании

Campaign Manager Console е административен модул, 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
- Поддържайте стратегии за обаждания и бизнес резултати
- Конфигурирайте имейл и SMS канали
- Създайте ръководства за обаждания, които агентите да използват.

Забележка: Следните не се поддържат в приложението Webex Contact Center, но може да има препратки в документа:
- Имейл и SMS кампании
- AEM (Agent-Executive Mapped) обаждания.

Езикова поддръжка

Мениджърът на кампании предоставя подкрепа за множество езици като английски, китайски (традиционен), тайландски, немски, японски, италиански, френски и испански. Потребителите могат да изберат езика по време на инсталацията.

Мениджър на кампанията за достъп

Влезте чрез потребителските данни на Campaign Manager

1. Отидете на страницата за влизане в Campaign Manager. URL адресът се предоставя с пакета Campaign Manager.
2. Въведете потребителското ID и първоначалната парола, предоставена с пакета. За добавяне на потребители или администратори. Вижте секцията за потребители .

Влезте чрез Windows автентикация

1. Ако администраторът е конфигурирал потребителска автентикация в Windows, влезте в Campaign Manager, използвайки вашите домейн идентификационни данни.
2. За да добавите Windows потребители, вижте секцията User в System.

Влезте чрез Single Sign-On (SSO) Identity Provider

1. Ако администраторът е активирал SSO автентикация, влезте чрез доставчика на идентичност Single Sign-On (SSO).

2. За да добавите SSO потребители, вижте секцията Create SSO Users в System.

Бележка:

След успешно влизане, последната дата и час на вход се появяват до съобщението Welcome [Username] в падащото меню в горния десен ъгъл на екрана. Форматът се базира на местоположението и часовите зони.

Home Страница

Следната таблица описва различните елементи на началната страница на приложението:

Поле	Описание
Икона на менюто	Използвайте това, за да разширите или затворите лявото главно меню.
Икона за известие	Брой системни известия, генерирани от системата.
Информация за потребителя	Дефинирайте информацията за потребителя.

Потребителско име:	Логнал потребителско име.
Промяна на паролата	Позволява ти да смениш паролата.
Изход	Излиза ви от приложението.
Меню панел	Показва връзки към различните модули на приложението. Това съдържа и информация за авторски права.
Информация за версията	Показва текущата версия на приложението.
Област на съдържание	Показва конфигурируемите полета като входни зони, падащи списъци, отметки и т.н.

Home Уиджети за страници

Страницата Home съдържа следните джаджи:

- Снимки в реално време
- Бързи връзки, специфични за кампанията
- Списък със задачи
- Бързи връзки за цялото приложение

Снимки в реално време

Тази джаджа съдържа снимки, които предоставят жив, висококачествен, 360-градусов изглед на приложението. Информацията за фолоуинг е кумулативна за приложението още от инсталирането и първата му употреба:

- Активни кампании - Този раздел показва броя на активните кампании в цялото приложение. Това също показва броя на кампаниите в категориите Общо, Неактивно и Изкарано.
    - Общо - Общият брой кампании, създадени в приложението.
    - Неактивни - Общият брой кампании, които в момента не се изпълняват - в състояние с временно спиране или спиране.
    - Изминали - Общият брой кампании, които са изтекли крайната дата и час на кампанията.
- Общо контакти - Общият брой качени контакти в приложението за всички кампании. Това също показва разделение на Отворени, Свежи (все още не са набрани), График, Затворени и Други контакти.
    - Open - Броят на контактите, отворени в момента. Тези номера включват contact-и, които се доставят до набирача, но все още не са набрани.
    - Fresh - Броят на контактите, които до момента не са набрани нито веднъж. Тези номера включват контакти, които се доставят до

набирача, но все още не са набрани.

- Планирани - Броят на контактите, които са насрочени за набиране. Това е сумата от контактики със статус 0 (Отворено) или 4 (Доставено), и IsFresh=0
- Затворено - Броят на затворените контакти.
- Други – контактите, които не могат да бъдат доставени – сумата от контактите, които са изчистени (con-tact status = 9), изчистени/затворени чрез функцията Manage Contacts (статус на контакт = 7) и изтекли (статус контакт = 34).

Следната информация съдържа данни само за настоящия ден:

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

Бързи връзки

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

1. Кликнете **върху Настройки** в заглавната линия на джаджата Quick Links, за да добавите нова страница с бързи връзки. Всички страници, които могат да се добавят като бързи връзки към този уиджет, са изброени.
2. Изберете квадратчета, съответстващи на страниците, които да изброите в джаджата Quick Links.
3. Кликни **Запази**.

Бързи връзки, специфични за кампанията

Този джаджат ви свързва с различни страници, свързани с кампании в приложението.

1. Кликнете **на Campaign** , за да видите страницата с обява на кампаниите.
2. Кликнете **на Редактиране** в **лентата с действия** на **кампанията** , за която искате бърз линк.
3. Кликнете **на Link** върху желания конфигурационен елемент, за да поставите бързия линк в джаджата. Кликнете **на Изтрий** , за да изтриете бърз линк.

Списък със задачи

Приложението предоставя вграден списък със задачи, полезен за проследяване или управление на дейности, които трябва да се обработват от администратора на набиращия. Този джаджат действа като универсален дневник, вграден в приложението. Можете да добавите задачи, които трябва да бъдат разгледани, в списък със задачи.

Уиджетът To Do List показва оставащото време за изпълнение на задачата в различни цветови кодове:

- **Зелено** , когато оставащото време за изпълнение на задачата е в няколко дни.
- **Оранжево** , когато задачата е за изпълнение утре.
- **Синьо** , когато оставащото време за изпълнение на задачата е в часове.
- **Червено** , когато оставащото време за изпълнение на задачата е след минути.

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

Изпълнете следните стъпки, за да добавите задача:

1. Кликнете **върху Добави** ново **в заглавния ред на** списъка със задачи, за да добавите нова задача.
2. Въведете **заглавие** за задачата. Например, пуснете Launch Campaign в режим SMS.
3. Въведете дейността , която трябва да се извърши като част от задачата.
   Дейността, свързана с горния елемент, е **Създаване на кампанията** SMS.
4. Въведете **DateTime** за завършване на задачата.
5. Кликни **Запази**.

Нарушение на шофьорската книжка

Страницата Home показва статично предупреждение в следните сценарии:

- Конфигуриран дни преди изтичането на лицензия – обратно броене до датата и часа на изтичане на лицензия.
- Обратно броене до крайната дата, когато това започне.
- Вижте раздела Нарушение на лицензия 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 за набиране, да планирате стратегии и да изпълнявате различни други задачи. Можете също да използвате кампании за обработка на обратни обаждания, които се инициират въз основа на искане на клиента да бъде извикан обратно или автоматично инициирани от системата поради неспособност да се свържете с целевото лице. Кампанията функционира като колекция от списъци, където всеки списък съчетава

качените контакти.

Този раздел ви позволява да се интегрирате с кампанията на партньорския продукт (специфично за Dialer) или с опашката (не специфична за dialer), за да извличате детайли. Освен това тази секция ви позволява да възложите кампания на група.

Предпоставки

Предпоставките за създаване на кампания са изброени по-долу:

Режим – различните методи, чрез които можете да достигнете клиент. Примери за режими са Home Телефон, Работен телефон, Мобилен (Глас).

Стратегия за контакт – Стратегията за контакт се отнася до конфигуриране на набор от правила за различни режими. Този набор от правила определя режима, в който се достига контакт (обикновено въз основа на тежестта, определена на режима), времето, в което се достига контакт в конкретен режим, времето, в което се набират повторни опити в конфигурирани режими и т.н. Вижте Стратегия за контакти за повече подробности.

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

Забележка: Не трябва да споменавате повече от 60 героя или специални герои при добавяне на име на кампания.

Те са разгледани по-подробно в съответните раздели.

Започване

В лявото меню кликнете **на Кампания** и **се появява екранът**

Кампания Home . Следните подробности за всяка кампания са

посочени по-долу:

Забележка: Кликнете върху който и да е заглавен раздел на мрежата, за да сортирате данните в възходящ/низходящ ред по мрежата. Колоната **Status Completed (%)** се сортира първо по статуса, а след това по процента.

Процентът на кампанията се изчислява по формулата по-долу:

*TotalPercentage = Завършени обаждания * 100 / TotalCalls*

В горната формула завършените обаждания се изчисляват по следния начин:

Завършени обаждания = Брой (Затворени) + Брой (Други)

1. **Канал** като Voice, Email, SMS или комбинация от глас и не-глас.
2. Кликнете върху **името** на кампанията, за да заредите детайлите на кампанията за редактиране.
3. **Име** на групата, към която принадлежи кампанията. За кампаниите със споделен списък не е посочена конкретна кампания; показва се само като Споделен списък.

4. **Начална дата Дневно начало** – Началната дата на кампанията и дневното начало на камерата.
5. **Крайна дата Дневно** край – Крайната дата на кампанията и дневното крайно време за камерата.
6. **Статус завършен**: Показва статуса на кампанията.
   a. **Създадено** – Създава се кампания, но все още не е започнало да набира контакти. Статусната лента е светлосиня.
   b. **Изпълнение** – Кампания в работещ щат, тоест набиране на контакти. Лентата със статус е зелена.
   c. **Стартиране** – Когато стартирате една или повече кампании с бутоните Page Actions , статусът се показва като **Starting**. Кликнете бутона " **Обнови** ", за да потвърдите, че кампанията е започнала и статусът се е променил на "Изпълнява се".
   d. **Спиране** – Когато спреш една или повече кампании с бутоните Page Actions , статусът се показва като **Спиране**. Натиснете бутона за **обновяване** , за да потвърдите, че кампанията е спряла и статусът се е променил на Спряно.
   e. **Спряно** – Кампанията не се провежда. Лентата за статус е червена.

      Забележка: Кампанията в състояние "Спряна" не се променя автоматично на "Изпълняване" в предвидения момент на операция на кампанията. Администраторът трябва да стартира такива кампании ръчно.
   f. **Group Stopped** - Картата родителска кампания е деактивирана от администратора. Всички кампании в групата за хора с увреждания са в щат Group Stop. Лентата за статус е червена.
   g. **Времето е спряно** – Кампанията е спряна (в временно спряно състояние). Кампанията автоматично се спира извън определените часове за изпълнение, празници, уикенди с камера, неактивен ден от седмицата и др. В конфигурираното време на операция на кампанията състоянието автоматично се променя на Изпълняване. Лентата за статус е бежова.
   h. **Изминали** – Кампаниите, които са след конфигурираната крайна дата и час, се маркират със статуса Elapsed, а лентата за статус е кафява.
   i. **Завършено** – Процентът, показан в края на лентата със статус, показва процента на набраните контакти (от общия брой качени контакти за кампанията).
   j. **И т.н** . – **Очакваното време** за завършване на всички набираеми контакти в кампанията, които трябва да бъдат набирани. Това се изчислява въз основа на историята и текущите данни за общия брой процесирани записи и общото време на обработка.
   k. **Отбелязано за изтриване** – Показва, че кампанията е маркирана за изтриване, но все още не е премахната завинаги.

Статистика на кампанията

1. **Общо** - Общият брой качени контакти за кампанията.

2. **Отворен** – 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. Контактите със статус 0 и IsFresh са равни на 1 в базата данни.

4. **Scheduled** - Броят на контактите, които са насрочени за набиране. Контактите със статус 0 и IsFresh са равни на 0 в базата данни.
5. **Затворени** – Броят на затворените контакти. Тук не можете да направите опити за набиране на затворени тактики, 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(Отворено) + Брой(Затворен) + Брой(Друго)

Вижте Статуси на контактите за повече подробности.

Всеки контакт, качен в приложението, е маркиран със статус. Вижте Информация за статуса на контакта за повече информация.

Данни за статуса на контакта

Статус	Име	Описание
0	Отворя	Отворен контакт.
1	Затворен	Затворен контакт.
2	Временно заключено	Контактът временно заключен, няма да бъде доставен.
3	Качване в процес на качване	Свържете се по време на процеса на качване.
4	Доставено до Dialer	Контактът е доставен до набиращия.
5	Презаписване	Контактът е презаписан по време на качване.
6	Списъкът е спрян	Свържете се от списък, който е спрян.
7	Затворен през управлявани контакти или промивен	Контактът се затвори чрез функцията Управление на контакта / промиване на контакта.
8	Контактът беше спрян и затворен	Контактът е спрян и затворен, няма да бъде доставен до набирача.
9	Контактът е изчистен	Контакт от списък, който е изтрит.
10	Контактът беше преместен в друг кам-пейн	Контактът се преместваше от една кампания към друга, свързан с верига.
11	Завинаги спряна	Контактът е окончателно прекратен, което няма да бъде доставено до набирача.
20	Доставеният контакт е прекратен	Контакт, който се предава на набиращия, се спира да набира.

21	Заключено за доставка на печатна платка	Контакт, който е заключен и ще бъде доставен само за лично обаждане обратно (PCB).
22	Заключено за доставка на CSS контакти	Контакт, който е заключен за доставка чрез Избор на контакти

		График по стратегия (CSS).
23	Заключено за доставка от AEM	Контакт, който е заключен за Agent-Executive Mapped деликатес.
24	Заключено чрез пренасрочване към Res-chedule Contact	Контактът е заключен от преразпределителя, който трябва да бъде доставен като препланиран.
25	Заключено чрез пренасрочване за затваряне на контакт	Контактът е заключен чрез пренасрочваща програма, за да бъде затворен.
30	Контактът е блокиран от DNC	Контактът е блокиран като "Не се обаждай".
31	Контактът е блокиран от NDNC	Контактът е блокиран като Национален контакт "Не се обаждай".
32	Контактът е блокиран от DNC Scrub	Контактът беше блокиран по време на процеса на почистване на DNC.
33	Контактът е блокиран от съдебно дело	Контактът е блокиран поради изискване за съдебен процес.
34	Изтекъл	Изтекъл контакт.

Действия

Действия по кампанията, ако има такива, от следните категории:

- **Редактирай** всяко свойство в кампанията.
- **Копирането** създава нова кампания, като всички свойства на избраната кампания (с изключение на името на кампанията) се запазват както е.

  Забележка: Винаги когато дублираш кампания, приложението не <u>възпроизвежда настройките</u> на dialer-а. Потребителите трябва ръчно да създават настройките за набиране в кампанията за копирана кампания.

  Забележка: За копирана кампания е позволено използването на същото име като изтритата кампания, при условие че е райдър. Историческите данни, свързани със старата кампания, се изтриват от базата данни, когато се създаде нова кампания със същото име като изтритата кампания.
- **Спри** (или **започни**) кампанията. Всички контакти, с изключение на активните доставени, са затворени в набирача. Статусът на такива контакти се променя на Отворен в приложението.
- **Flush** затваря всички чакащи контакти, които са налични в списъка с набиране.

  Забележка: Контактите, които са активни в набирача, не се промиват.
- **Изтрий** 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 Изпълняване. Когато потребителят кликне на **Delete**, се отваря изскачащ прозорец и показва следното предупредително съобщение, което уведомява потребителя за операцията по изтриване:

  Това действие бележи кампанията за изтриване. Кампанията се изтрива

завинаги, след като всички свързани кампании достигнат състояние, което не може да се изпълнява.

Забележка: Изтриването на кампанията е необратимо и не може да бъде отменено. След започване на операцията за изтриване, статусът на кампанията се променя на *MARKED FOR DELETION* , за да отрази предстоящата процедура за изтриване.

Действия на страницата

Панел с **бутони Actions** в горния ляв ъгъл на страницата над заглавията е предназначен за изпълнение на различни действия. Този бутон се показва само ако администратор е конфигурирал да се показва.

Забележка: Множественият избор на кампания работи само за активната страница, а не за кампании между страниците.

Забележка: Ако изберете няколко кампании, можете да използвате само бутоните Start и Stop, ако е приложимо. Цялата палитра от бутони е достъпна, ако изберете една кампания.

- **Редактирай** всяко свойство в кампанията.
- **Копирането** създава нова кампания, като всички свойства на избраната кампания (с изключение на името на кампанията) се запазват както е.

  Забележка: За копирана кампания е позволено използването на същото име като изтритата кампания, при условие че е райдър. Историческите данни, свързани със старата кампания, се изтриват от базата данни (по време на операцията на LCMReportingService в края на деня), когато се създаде нова кампания със същото име като изтритата кампания. Препоръчваме ви да използвате това след като сте проявили необходимата грижа, тъй като това води до загуба на исторически данни.

- **Започнете** кампанията.
- **Спрете** кампанията.
- **Flush** затваря всички налични чакащи контакти в списъка с набиране.

Забележка: Контактите, които са активни в кеша на набирача, не са изчистени.

- **Изтрий** 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 Изпълняване. Когато потребителят кликне на **Delete**, се отваря изскачащ прозорец и показва следното предупредително съобщение, което уведомява потребителя за операцията по изтриване:

  Това действие бележи кампанията за изтриване. Кампанията се изтрива завинаги, след като всички свързани кампании достигнат състояние, което не може да се изпълнява.

  Забележка: Изтриването на кампанията е необратимо и не може да бъде отменено. След започване на операцията за изтриване, статусът на кампанията се променя на *MARKED FOR DELETION* , за да отрази предстоящата процедура за изтриване.

Сортиране и търсене

Данните от списъка на кампанията могат да бъдат сортирани по всяка колона. Кликнете върху заглавие на колона, за да сортирате данните по възходящ ред на колоната. Можете да използвате **полето** за търсене в горния десен ъгъл на страницата с кампания, за да търсите и извличате необходимите данни.

Create Campaign

Подробности за кампанията

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

Екранът с подробности за кампанията се появява със следните подробности:

1. Въведете име на кампания.
2. Въведете **описание на** кампанията.
3. Изберете **категория** от падащото меню. Тази област е по избор.

   Забележка: Ако нямате категория кампания, която да се отнася за тази кампания, можете да кликнете **бутона Cam-paign Category** , за да създадете нова категория. Вижте **категорията Create Campaign** Category за повече информация.

4. Изберете **група бизнес резултати** от падащото меню.

   Забележка : Ако нямате бизнес група, която да се прилага за тази кампания, кликнете **бутона Create Busi-ness Outcome** и добавете нова група за бизнес резултати. Консултирайте **се с Business Outcome** за повече информация.

5. Изберете **диапазон** от дати за тази кампания. Кампанията се провежда между началната дата 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 диапазон от дата) между избраните часове.
7. Изберете **часова зона** за тази кампания. Приложението е проектирано да работи в няколко часови зони.

   Забележка: Ако нямате часова зона, която да се отнася за тази кампания, кликнете **върху Create Timezone**
   и създаде нова часова зона. Вижте **TimeZone** за повече информация.

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

   Различните места по света са разделени на часови зони според географските им дължини. Приложението има разпоредба, при която могат да се конфигурират часови 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, телефонен код, щат и други.

8. Изберете броя дни от **брояча Време до Живот(дни)** брояч. **Time to Live** е броят дни, в които контактите са качили чрез функцията за автоматично качване.
9. TURN **Работните** дни включват **ВКЛЮЧЕНО** , за да може приложението да изчислява Time to Live само с Бизнес дни.
10. Изберете **тип** използване на часова зона за кампанията. Има три опции, от които можете да избирате:
    a. **Няма**: Тази опция приема часовата зона за тази кампания, както е избрана в часовите зони.
    b. **Override**: Тази опция замества, само за тази кампания, началните и крайните часове, конфигурирани за часовите зони в тази кампания група. Началните и крайните часове на групата се показват, когато натиснете **бутона Load Default (Зареждане по подразбиране**).

       Забележка: Тип използване на часова зона не е наличен при създаване на нова кампания. Той е наличен само при редактиране на съществуваща кампания.
11. Кликнете **"Следващо** ", за да завършите екрана и да преминете към магьосника **Campaign Group** .

Кампания

Този раздел ви позволява да извършите интеграция с кампанията на партньорския продукт (специфично за Dialer) или с Queue (не-специфично за dialer), за да изтеглите детайлите.

Подбор на групи

Изберете тип кампания от Специализирана кампания група, Споделен списък и Ускорено набиране.

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

   Забележка: Свържете се с Cisco CSM, за да активирате тази конфигурация.
3. Ако **е избрано Ускорено набиране** , изпълнете стъпките, посочени в Ускореното набиране.
4. Изберете **Campaign Group** от падащото меню, за да я свържете с кампанията.
5. Отидете в секцията **Стратегия** за контакти.

Ускорено набиране

Ускореното набиране е метод за извършване на изходящи обаждания по по-съвместим начин. Това ефективно оптимизира процеса на набиране и намалява времето и усилията, необходими на агентите за извършване на обаждания.

Тази функция позволява на автоматичния набирач да набира контакти, които не са PEWC (контакти без съгласие или контакти на клиенти, които не са дали съгласие да приемат обаждания от автоматизиран набирач). В тази функция е въведена концепция, наречена Human Initiative Dialing чрез Control Operator. Тук операторите на контрол получават контакти без съгласие чрез съществуващата рамка за доставка на контакти. След това контактите на Control Agent Desktop се кликват от оператора на контрола и се доставят до набирача за набиране.

1. Изберете групата Consent от падащото меню. Групата 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 ръчно набиране. Оператор на контрол приема контактите, за да ги достави на набиращия.
   b. **Автоматично** - Изберете **Авто** за изпълнение на автоматично набиране. Агентите могат автоматично да набират тези контакти без намесата на операторите на контрол.
3. **Щатска група** – Изберете щатската **група** от падащото меню.

   Забележка: Уверете се, чеопцията за ускорено набиране **е активирана в State Law Group Features под State** Law Group, за да доставите контакт.
   a. **Оператор** - Изберете **оператор** за ръчно набиране. Оператор на контрол приема контактите, за да ги достави на набиращия.
   b. **Автоматично** - Изберете **Авто** за изпълнение на автоматично набиране. Агентите могат автоматично да набират тези контакти без намесата на операторите на контрол.
4. **Тип** на търсене – Изберете **типа** на търсене от **Съгласие** и **Несъгласие.**
   a. **Съгласие** – Системата разглежда контактите в таблицата PEWC и доставя съответстващите контакти на групата за съгласие.
   b. **Non-Consent** – Системата разглежда контактите в таблицата без PEWC и доставя съответстващите контакти на групата без съгласие.

Стратегия за контакти

Стратегията за контакт е изчисленият подход за изграждане на взаимоотношения с клиентите с цел ефективно управление на кампанията.

Изберете **стратегия** за контакт за

кампанията. Следните опции са

достъпни:

Просто: Простата стратегия е лесно конфигурируема и просто преминава от един

конфигуриран режим към друг в рамките на цикъл. Цикълът се повтаря, докато не запълни зададения брой цикли. Той изпълнява своята ограничена функция в определени видове кампании, които не изискват никаква усъвършенствана методология за обработка на контакти.

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

Просто

По подразбиране е избрана **опцията Simple** contact strategy за кампания.

1. Изберете подходяща стратегия за контакт за тази кампания от падащото меню.

   Забележка: Ако нямате стратегия за контакт, която да се прилага за този контакт, кликнете **върху Create Contact Strategy** , за да създадете нова стратегия. Вижте **Create Contact Strategy** за повече информация.

2. **Глобален опит** – Използвайте плъзгача или въведете необходимата стойност в панела с числа. Тази опция ви позволява да предоставите максимален брой повторни опити, за да наберете всеки контакт в кампанията.
3. **Ежедневен опит** – Използвайте плъзгача или въведете необходимата стойност в числовия панел. Тази опция ви позволява да предоставите максимален брой повторни опити, за да наберете всеки контакт в кампанията.
4. **Цикличен опит** – Използвайте плъзгача или въведете необходимата стойност в числовия панел. Това е броят цикли, през които контактната стратегия работи преди да затвори контакта.
5. Изберете **интервал** за повторни опити на цикъл. Това е интервалът между един цикъл на повторни опити и следващия. Въведете необходимите стойности в съответните полета под **Ден**, **Час** и **Мин**.

Стратегия за връщане на повиквания

Стратегията за повторни обаждания се използва за пренасрочване на контактите за обратно обаждане. Например, когато набирачът се опита да достигне клиент в поисканото време и опитът се провали, системата прилага правилото за стратегия за обратно обаждане.

Има два вида Callback. **Личното обаждане** е когато обратното обаждане се пренасочва към същия агент, който е обработил първоначалното обаждане; **Нормалното обратно** повикване е когато обратното повикване се пренасочва към наличен агент.

6. Изберете подходяща стратегия за обратно обаждане за тази кампания от падащото меню.

   Забележка: Ако нямате стратегия за обратно обаждане, която да се прилага за този контакт, кликнете **върху Create Call Strategy (Създаване на стратегия** за обратно обаждане), за да създадете нова стратегия. Вижте **Create Call Strategy** за повече информация.

7. **Reset Daily и Global Retries** – TURN включването ВКЛЮЧЕНО, ако искате само глобалния и ежедневния брой опити да се нулира при преместване на

контакт към Callback.

8. **Повторно обаждане** - Използвайте плъзгача или въведете стойността в панела с числа. Тази опция ви позволява да предоставите максимален брой повторни опити за връщане на всеки контакт в кампанията.
9. Изберете бутона за нулиране на платката към NCB, ако е необходимо.

Забележка: Контакт, маркиран като Личен контакт за обратно обаждане, може да бъде преобразуван в обикновен контакт при определени обстоятелства, като при многократен неуспех да се достигне до посочения агент. За да се избегне липсата на контакт, това се превръща в обикновен обратен разговор, за да се достигне до друг наличен агент.

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

a. **Повторения**: За конфигуриране на броя опити, след които Личното обратно обаждане се превръща в Нормално обратно.

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

10. Използвайте панела с номера, за да зададете **номера Опити за достигане до агент** – приложението прави брой опити да се свърже с агент, преди да превърне Personal Back в Normal Callback.
11. Кликнете **на Следващо** , за да завършите екрана и да преминете към магьосника Други опции.

Напред

Изберете **опцията за стратегия за предварително** контакт за кампанията.

1. Изберете подходяща стратегия за контакт за тази кампания от падащото меню.

   Забележка: Ако нямате стратегия за контакт, която да се прилага за този контакт, кликнете върху Create Contact Strategy, за да създадете нова стратегия. Вижте **Create Contact Strategy** за повече информация.

2. **Глобален опит** – Използвайте плъзгача или въведете необходимата стойност в панела с числа. Тази опция ви позволява да предоставите максимален брой повторни опити, за да наберете всеки контакт в кампанията.
3. **Ежедневен опит** – Използвайте плъзгача или въведете необходимата стойност в числовия панел. Тази опция ви позволява да предоставите максимален брой повторни опити, за да наберете всеки контакт в кампанията.
4. **Затваряне на дневните повторни** опити – TURN включи **ключа** , за да затвориш контакта, когато се достигне лимитът за дневни повторни опити.
5. **Прозорец** за преход - TURN **включи** ключа, за да приложиш тази функция към кампанията. Прозорецът за преход предлага възможност да се ограничи броят на опитите за всеки режим по определен праг на продължителност.
6. **Дни на продължителност** на прехода – Използвайте плъзгача или въведете необходимата стойност в числовия панел, за да броите опитите.
7. **Опити** за преход – Използвайте плъзгача или въведете необходимата стойност в панела с числа, за да изберете опитите за преход.

Подробности за кампанията

След като създадете кампания, трябва да я редактирате и актуализирате следните детайли в **Campaign Details** Tab.

Опции за конфигурация

Този раздел ви позволява да извършвате конфигурации във връзка с кампанията.

- **Верига**: Активирайте тази опция, за да позволите контактите на текущата кампания да бъдат свързани (верижени) с други кампании.
- **Блок зона/пощенски код**: TURN този бутон ВКЛЮЧЕН, за да предотврати набиране на контакти от блокирани зони/пощенски кодове по време на определеното им блокирано време.
- **DNC**: TURN включи DNC, за да позволи скрининг на контакти в тази кампания. Списъкът "Не се обаждай" (DNC) гарантира съответствието, като предотвратява нежелани обаждания или съобщения към телефонни номера, маркирани като DNC в организацията. Национален Не Звъни
- **NDNC**: Активирайте този превключвател, за да активирате NDNC скрининга за контакти в кампанията. Националният регистър на национално ниво (NDNC) е регистър на национално ниво, който гарантира спазването на телекомуникационните регулации, които забраняват нежелани обаждания или съобщения към номера, посочени като NDNC.
- **Litigator**: TURN Litigator включва ON, за да позволи проверки за съответствие по време на качване на данни. Тази характеристика гарантира спазване на законите при качване и управление на контакти.
- **Precall Script**: Активирайте превключвателя Precall Script, за да стартирате скрипт преди всяко повикване. Този скрипт може да се интегрира с външни приложения или бази данни, за да взема окончателни решения за набиране. Опциите включват:
    - Библиотека: Изберете скрипт от библиотеката със скрипти.
    - VBScript: Изпълнете персонализиран скрипт.
- **PostCall Script**: Активирайте превключвателя Postcall Script, за да изпълните скрипт след всяко обаждане. Това може да се използва за различни цели, като валидиране на резултатите от обажданията, персонализиране на поведението при пренасрочване или интеграция с трети страни системи (като актуализиране на статуса на CRM обаждането). Опцията включва:
    - **Преди пренасрочване**: Изпълнява се преди пренасрочване на контакт, позволявайки на персонализирана логика да влияе на параметрите за пренасрочване.
    - **След пренасрочване**: Изпълнява се след пренасрочване, позволявайки допълнителна персонализация на стратегията или обновяване на външни платформи.
    - **И двете**: Изпълнява както преди, така и след пренасрочване.
- **CPT**: TURN включвам CPT, за да активирам проверки за предпочитаното от клиента време по време на качване на данни, базирани на избрани параметри.
    - Активирайте CPT както на страниците за кампанията, така и на държавния закон.
    - Изберете стойност на режим или уникален идентификатор от падащото меню.

- Уникални идентификатори се създават в Global Business Parameters.

Зелена зона и щатско законодателство

Зелената зона е функция, която гарантира, че контактите се доставят САМО въз основа на възможни часови зони и държавни правила, извлечени от кодовете и пощенските кодове на всички режими на контакта. Обърнете внимание, че ако вашият контакт има три режима, приложението проверява дали всички три режима на контакта са набираеми, преди да го достави на набиращия.

Когато превключвателят е активиран, Enhanced Greenzone изчислява всички качени номера и пощенски кодове, за да изчисли Greenzone. Ако се качат 10 номера, тогава ще се определят 20 часови зони за кода и пощенския код на всеки телефонен номер. Ако са активирани 2 контактни пощенски кода (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 посочва контакта само когато всички 22 часови зони имат разрешен прозорец за обаждане.

По същия начин, ако се приложи държавният закон, ще бъдат идентифицирани 22 щата, свързани с тези часови зони. Функцията Enhanced Greenzone валидира началните и крайните часове на всички 22 състояния, обединява съответствието и доставя контакта в прозореца за допустимо обаждане.

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

Забележка: Когато контактите се повредят в Greenzone, те се пренасрочват отново.

Активирай Greenzone

По подразбиране Greenzone се активира и опцията Campaign се избира автоматично. Зелената зона не може да бъде деактивирана.

- **Кампания Времева зона** – TURN включи това, за да приложиш Кампания Времевата зона. Представлява часовата зона, изчислена на ниво кампания. Контактите се валидират спрямо тази часова зона, за да се гарантира спазването на специфичните за кампании правила за набиране.
- **Качена** зона – TURN включи това, за да приложиш Качена зона. Отнася се до часовата зона, качена за контакта във файла с данни. Тази зона служи като референтна точка за осигуряване, че контактът е набираем през допустимите часове.
- **Държава** – TURN това включено, за да го приложите. Показва състоянието, свързано с контакта. Прилагат се щатски регулации за набиране, като часове за обаждания и празници.
- **Пощенски код** – TURN това, за да го приложите. Основният пощенски код на контакта се използва за определяне на съответстващата часова зона и проверка за ограничения при набиране, специфични за пощата.
- **Допълнителен пощенски код** – TURN това включено, за да го приложите. Всички допълнителни пощенски кодове, свързани с контакта. Те се проверяват за съответствие с часовите зони, което осигурява гъвкавост за контакти с места, свързани

с много типове. Това може да се активира само ако пощенският код е активиран.

- **Телефонен код** – TURN включи това, за да го приложиш. Отнася се до кода на областта, свързан с телефонния номер на контакта. Тя помага да се определи часовата зона и държавните регулации за набиране.

- **Текущ режим** – TURN включи това, за да приложиш Текущ режим. Показва режима (като SMS, имейл, глас), който в момента се оценява за контакта. Приложението гарантира, че този режим е набираем според правилата.
- **Всички режими** – TURN включи това, за да проверя възможността за набиране на всички налични режими. Ако всички режими отговарят на правилата на часовата зона и щата, контактът се предава на набиращия.

- **Пощенски код** на режим – TURN включи това, за да приложиш Mode Zip. Отнася се до пощенския код, произведен специално за даден режим (като имейл или SMS). Това гарантира съответствието на контакта, специфично за режима.
  - **Текущ режим** – TURN включи това, за да приложиш Текущ режим. Показва режима (като SMS, имейл, глас), който в момента се оценява за контакта. Приложението гарантира, че този режим е набираем според правилата.
  - **Всички режими** – TURN това включено, за да проверя възможността за набиране на всички налични режими. Ако всички режими отговарят на правилата на часовата зона и щата, контактът се предава на набиращия.

Щатско право

Контактите могат да принадлежат към няколко часови зони според телефонен код, пощенски код, допълнителен пощенски код и пощенски код на ниво режим, в зависимост от конфигурираните щати. Един контакт може да се наложи да бъде проверен за безопасно време за набиране в различни параметри, включително допустими времена за набиране на ниво щат. Включването на Greenzone but-ton на ниво кампания гарантира, че приложението проверява всички тези параметри преди да достави контакта за набиране.

Щатските закони регулират работата на контактните центрове и могат да бъдат конфигурирани на ниво приложение за конкретни кампании. За да активирате съответствието на щатското законодателство:

- Активирайте **съответствието на държавния закон** на ниво кампания, за да гарантирате, че всички параметри са проверени преди да предадете контакт за набиране.
- Изберете Групата за щатско право от падащото меню, за да приложите правилата за съответствие на щатското законодателство към вашата камера. Щатската правна група позволява на администратора да дефинира отделния щат и неговата връзка с пощенски код и/или код на областта, като накрая да групира тези щати в **Щатска правна група** с дефиниция за време за обаждане и празници. Когато заявлението определя повече от един щат въз основа на пощенския и телефонния код, се прилага приоритетът, зададен в **System > State Law Group** . Вижте Група по право на щата.
- **Състояние**: Съответствието се налага въз основа на състоянието, конфигурирано в системните набори от приложения. Това прилага допустимото време за набиране на кампанията на щатско ниво.
- **Пощенски код**: Съответствието се налага въз основа на пощенския код, конфигуриран в системата.

- **Допълнителен пощенски код**: Осигурява съответствие чрез проверка на всички допълнителни пощенски кодове, свързани с контакта, за спазване на часовата зона и държавното законодателство.
- **Телефонен код**: Съответствието се базира на конфигурирания в системата код. Прилагат се държавни закони, свързани с кода на областта.

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

- **Пощенски** код на режима: Гарантира съответствие според пощенския код, специфичен за конкретния режим.
  - **Текущ режим: Проверява съответствието** за текущия режим, който се оценява, за да се увери, че спазва държавните правила.
  - **Всички режими**: Проверява дали всички налични режими отговарят на часовите зони и държавните регулации, преди да предаде контакта на набиращия.
- Кликни **Запази**. Продължете да конфигурирате различните изисквания за новосъздадената кампания.

Конфигурирайте кампанията

След като създадете кампанията, има различни други аспекти, които трябва да конфигурирате, за да я накарате да работи както желаете. Този раздел се занимава с конфигуриране на следните елементи:

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

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

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

    Забележка: В момента тази функция не се поддържа в Webex Contact Center.
13. Друга конфигурация

14. Настройки на набиращия

Всяка от горните опции в менюто може да бъде поставена като **бърз линк** на страницата application **Home** . Кликнете върху необходимия **линк** и страницата вече е достъпна за преглед/редакция с едно кликване 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 **за тайм-аут** . Този праг определя максимално допустимото време 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 Timeout** . Това поле определя максималния брой SMS съобщения или скоростта, с която могат да се изпращат в 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 с SMS сървър, основният **кратък код** и **SMS тип текст** 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 с SMS сървър, основният **кратък код** и **SMS тип текст** Полетата са задължителни.
7. Изберете **SMS Timeout Disposition** от падащото меню. Той определя SMS изход за контакт, когато контактът изтече. По подразбиране стойността е Успех.
8. Изберете **текстаSMS** тип от падащото меню, като Dynamic, Static, TwoWay. Той определя типа SMS конфигуриран за кампанията. Това е задължително поле, когато SMS сървър е свързан с кампанията.
   a. **Динамично**: Позволява използването на персонализирано или променливо съдържание в SMS, като вмъкване на специфична за клиента информация като имена, данни за акаунта или статуси на поръчки.
   b. **Статично**: Изпраща унифицирано съобщение до всички получатели без никаква персонализация. Това е подходящо за общи известия, известия или промоционални съобщения.
   c. **TwoWay**: Позволява двупосочна комуникация, позволявайки на получателите да отговарят на SMS.
9. За да ангажирате чатбот за двупосочна SMS комуникация, изберете такъв от падащия списък с ChatBot акаунти.
10. Изберете **Call Guide** от падащия списък, свързан с кампанията.
11. Въведете **префикс** , за да добавите конкретен низ в началото на качената контактна информация.

12. Въведете **суфикс** , който добавя низ към края на контактната информация, преди тя да бъде изпратена към набирача.

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

Бизнес параметри

Business Parameter е данни, специфични за бизнеса, които могат да се използват за различни цели. Някои приложения са:

1. Асоциирайте данните с контактите в момента на качване.
2. Дефинирайте персонализирани условия за CSS, за да дефинирате стратегия за набиране с цел приоритизиране на контакт.
3. Заявете контактите въз основа на тези параметри и ги управлявайте във **функцията Управление на контактите** .
4. Попълнете тези параметри на Agent Desktop при появяване 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 набирач. Например, ако използвате 4 персонализирани полета в правилото за импорт на dialer, можете да създадете допълнителни 21 бизнес параметъра.

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

Създаване на бизнес параметър

1. Кликнете **върху добавяне** , за да добавите бизнес параметър.
2. Изберете **име** на бизнес параметър от падащото меню. Той изброява параметрите, конфигурирани в Global Business Parameters. За да добавите нов параметър, вижте Глобални бизнес параметри.
3. От **падащото 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 представят дата и час. Ако изберете този тип данни, изберете желан формат на дата в **полето Формат** .
   d. **Низ**, за буквено-цифрови данни, които включват всеки символ.
4. TURN включване **на Large Data** , за да дефинира този бизнес параметър като масово поле. Бизнес параметрите, дефинирани като големи полета, нямат ограничение за дължината на полето за данни, които влизат като параметър за дейност.
5. Въведете броя на символите, разрешени за данните, в **колоната Дължина** на знака.

6. TURN **Agent View** включи ON, за да покаже тези бизнес параметри на агентите на техния работен плот.

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

7. TURN **включи Agent View/Edit** , за да позволи на агентите да редактират.

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

8. TURN включи **превключвателя** на DNC , ако е необходимо. Това позволява на приложението да определи, че обаждане към con-tact, базирано на тази бизнес област, е подчинено на правилата "Не контактувай" (DNC).

9. Изберете **поле Customer Master** от падащото меню, което съответства на името на Business Para-meter.

   Забележка: Полето **Customer Master** е активирано само когато поне някой от P2P и BTTC превключвателите е ВКЛЮЧЕН в секцията Options Configuration на страницата Configure Campaign. Вижте Configuring Campaign за повече информация.

10. Кликнете **Запази** , за да завършиш създаването на бизнес полето, или кликни **върху Отмени** , за да върнеш без запазена 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 равномерно между клиентите. Препоръчваме на потребителите да потърсят помощ от Поддръжката, за да създадат допълнителни индекси според бизнес изискванията.

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

12. Можете също да създадете уникален идентификатор. Идеално би било да има идентични бизнес области в различни камери, които може да се наложи да бъдат групирани за различни цели.

13. Например, Клиент ID може да бъде бизнес поле в различни кампании, за което е необходимо групиране в отчетите. Въпреки това, Клиент ID може да бъде първото бизнес поле в Кампания A; шести в кампания B; и десето място в кампания C – това прави групирането предизвикателна задача. Вместо това можете да създадете това бизнес поле като поле за уникален идентификатор и да групирате данните от полето за уникален идентификатор. Следвайте стъпките, изброени по-долу, за да създадете уникален идентификатор.

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

15. Въведете необходимите данни и натиснете **Запази**.

    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 равномерно при всички търговци. Препоръчваме на потребителите да потърсят помощ от Поддръжката, за да създадат допълнителни индекси според бизнес изискванията.

Кампанийно поле

Полетата на кампанията са статични полета, които могат да се използват за BTTC функции (вижте AI конфигурация). Приложението позволява да се зададат пет Campaign Fields. Навигирайте до **секцията Campaign Fields** .

Изпълнете следните стъпки, за да зададете полетата на кампанията.

1. Достъпете полето **Campaign** FieldTab под модула **Business Parameter** .
2. Въведете името на параметъра Campaign Field в полето **Key** .
3. Въведете съответна стойност в полето **Value** .
4. Кликнете **върху бутона Запази** , за да запазите детайлите.
5. Натиснете **бутона Cancel** , за да анулирате подробностите.
6. Кликнете **върху бутона Изтрий** , за да изтриете подробностите.

AI конфигурация

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

Функцията AI Configuration 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 кликнете на **модула Лиценз** и да проверите дали **RPCO (Right Party Connect Optimizer)** показва активиран, иначе AI Configuration Tab е деактивирана.

Модулът **AI Configuration** позволява достъп до следните предсказателни AI функции.

Най-добро време за контакт

Най-доброто време за контакт е модел на изкуствен интелект, който помага да се намалят повторните обаждания и да се максимизират успешните връзки чрез:

1. Прогнозиране на най-подходящия часов слот, през който клиентът може да бъде потърсен за деня.
2. Препоръчвам правилния телефонен номер, който да се използва

в най-подходящия часов слой. Изпълнете следните стъпки:

- TURN **Включи превключвателя "Най-доброто време за контакт** ", за да активира най-доброто време за обаждане за контактите.
- Използвайте плъзгача или дайте стойност за **Праг** на контакт. Това поле е активно само ако превключвателят Best Time to Contact е настроен на Включено.
- Кликни **Запази**.

Изкуственият интелект в приложението определя вероятността за успешно достигане на правилната контакт. Тази вероятност се изразява в проценти. Колкото по-висок процентът, толкова по-добри са шансовете за успешна връзка.

Контактите от списъка с водещи са подредени в низходящ ред на процента на успех. Приложението избира контакти, на които е присвоена вероятността за успех както е избрана, или по-висока.

Например, ако администраторът избере 60% като прагова стойност, контактите с процент

вероятност 60% или повече се набират първи. Набирането се случва в низходящ ред на процент вероятности в уговореното време.

Стратегия за избор на контакти

Стратегията за избор на контакти (CSS) определя как приоритизирате контактите си при набиране на кампания. Например, може да имате три категории притежатели на кредитни карти в кампанията си: Платинена, Златна и Сребърна. Като конфигурирате CSS, можете да гарантирате, че приложението ви изпраща определен процент или брой Plat-inum контакти и/или Gold и Silver контакти според приоритета.

Отидете в **CSS** и **се появява екранът за** стратегия за избор на контакти.

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 задължителна област. Не можете да използвате специални знаци в името, освен подчертаване, тире и на (_, -, и @, съответно) в името на условието.
3. Изберете целевата **група** от падащото меню.
4. Можете да създавате условия както чрез **Build Conditions** , така и**чрез опцията Write Conditions** . Активирай необходимия превключвател според предпочитанията си.
5. Отидете в секцията **CSS Conditions** .

Създаване на CSS условие - Условия за изграждане

Натиснете бутона Добави **ново** , за да добавите ново CSS състояние. Попълнете следните полета:

1. Въведете ново **име** на CSS група.
2. TURN **включи Advanced Builder** , ако искаш да изградиш **Advanced CSS Condition.**

   Забележка: Напреднал строител изисква прецизно изграждане на вложени условия ръчно. Всяко неправилно поставяне на скобите може да доведе до избора на грешни и нежелани контакти за доставка към набирача. От друга страна, ако превключвателят Advanced Builder е ИЗКЛЮЧЕН, можеш да добавяш условия на групи, с предварително избрани и/или условия.
3. **Екранът за разширен строител** е показан както следва:
   a. Въвеждаме отворена скоба - (- в първата клетка.
   b. От **падащото меню System Fields / Business** Fields изберете подходящ елемент. За да научите повече, кликнете тук.

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

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

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

e. Затвори скобата.

4. Натиснете бутона Добави , за да добавите още едно условие. Следните са стандартните CSS условия:

   a. Приоритетни обаждания за контакти - Стари контакти
   b. Приоритетни обаждания за контакти - Стари контакти
   c. Конкретни моменти

5. Завършете **стъпки 4** до **9**. Добавете колкото се може повече условия, които може да изисквате за вашия CSS.

6. След като приключите с условията, натиснете **Запази** , за да завършите

7. Ако не използвате Advanced Builder, използвайте простия билдър, както е показано на екрана по-долу:

8. От **падащото меню System Fields / Business** Fields изберете подходящ елемент. Вижте стъпка 5 за повече подробности.

   Забележка: Ако изберете Списък с системни полета ID или Глобален списък ID, изскачащ прозорец ви позволява да изберете списъка с подходящи полета от наличните списъци.

9. Изберете опция за сравнение – това е условието, което полето трябва да удовлетворява, за да бъде селектиран контакт. Някои параметри за сравнение на вашето състояние могат да бъдат > (по-голямо от), < (по-малко от), = (равни) и т.н.

10. Въведете стойност, която това условие трябва да изпълни, за да бъде избран контактът за доставка.

11. Затвори скобата.

12. Натиснете бутона Добави , за да добавите още едно условие.

13. В новия ред изберете AND или **OR** от падащото списък с решения.
14. Можеш да продължаваш да добавяш още такива групи със състояния. Кликнете **на Запази** , когато приключите.

15. Ако искате да добавите още групи, изберете бутона Add от бутоните **Group Action** .
16. Повторете **стъпки 12** до **17**.
17. Отидете в секцията **Order By** .

Полета:

Полета	Описание
Макс Ретрис	Това е текущата увеличена стойност за максималния брой повторни опити, които могат да се направят при набиране на всеки контакт в кампанията.
Ежедневни повторения	Това е текущата увеличена стойност за максималния брой повторни опити, които могат да се направят за набиране на всеки контакт за един ден за тази кампания.
Повторения на цикъла	Това е текущата увеличена стойност за максималния брой повторни опити, които могат да се направят в цикъл на набиране. Цикълът е набор от опити за набиране, веднъж до всички режими, с които се качва контактът. Например, контакт се качва с три режима - Home, Работен и Мобилен номер. Цикълът на набиране се завършва, когато приложението набира всички тези режими (в конфигурирания ред) веднъж всеки.
Опити за повторни имейли	Това е текущата увеличена стойност за броя на повторните опити, които могат да бъдат доставени за имейл кампании. **Забележка**: В момента тази функция не се поддържа в Webex Contact Center.
SMS Опити отново	Това е текущата увеличена стойност за броя на повторните опити, позволени за доставяне на контакти за кампании SMS. **Забележка**: В момента тази функция не се поддържа в Webex Contact Center.
Последен достъп	Контактите с конфигурираната дата и час на последен достъп, които трябва да бъдат доставени като част от този CSS.
Приоритет	Приоритетът, възложен на контактите, трябва да се отчете при доставката според този CSS.
Водещ резултат	Резултатът за потенциал, който трябва да се вземе предвид за предоставяне на контакти, е според този CSS. Lead Score помага за идентифициране на най-потенциалния клиент, с когото да се свържете чрез дадена кампания. Този резултат може да бъде зададен и по време на качване или завършване, като се дефинира бизнес / телефонният резултат.
CallStartTime	Това е времето за започване на разговора, зададено от пренасрочващия. Повикванията, които попадат в началния час, посочен в това състояние, се избират за доставка.
CallEndTime	Това е времето за край на разговора, зададено от преразпределителя. Обажданията, които попадат в крайния срок, посочен в това състояние, се избират за доставка.

ListID	Списъкът ID, към който принадлежи контактът. Контактите, принадлежащи на ListID-тата в това CSS състояние, се доставят.
CallType	Типът на обаждане. Например, Personal Callback, Regular Callback, Regular Call и т.н.
LastOutcome	Последният изход, определен за този контакт. Доставят се контакти с избрания последен резултат.

Global ListID	Глобалният списък ID, към който принадлежи този контакт. Контактите, принадлежащи на глобалните списъци в това CSS състояние, се доставят.
UserID	Това е агентът ID тагнат към контакта. Обажданията се доставят към набиращия и се свързват с агента, споменат в това поле.
Телефонен номер	Телефонният номер на контакта за доставка според този CSS.
Име на зоната	Името на часовата зона, към която принадлежи контактът.

Създаване на CSS условие - Условия за запис

1. Можете също да използвате **опцията Write Conditions** вместо Simple или Advanced Condition builder.
2. За да започнете да пишете CSS условията, активирайте превключвателя **Write Conditions** . Обърнете внимание на следното, преди да изберете опцията Условия за запис:
   a. Приложението валидира само синтаксиса – не позволява да запазвате условия с грешен синтаксис.
   b. Приложението не валидира никакви полета. Ако синтаксисът е валиден и заявката не връща резултати, проверете и преработете/препишете заявката.
3. Започнете състоянието си, като отворите кърдава шина ({). Приложението показва три елемента
   a. Системни полета
   b. Бизнес параметри
   c. Expression - За повече информация вижте Expression Builder.
4. Всички системни полета, изброени в точка 5 в раздела Създаване на CSS Condition - Build Conditions, са достъпни за избор. Следните полета са допълнително достъпни за fea-ture на Write Conditions:
   a. **ContactID** - Контакт ID генериран от приложението.
   b. **CallStartDate** - Това е датата на започване на разговора, определена от пренасрочващия. Повикванията, които попадат в началната дата, посочена в това състояние, се избират за доставка.
   c. **CallEndDate** - Това е датата на край на разговора, определена от пренасрочващия. Обажданията, които попадат в крайната дата, посочена в това състояние, се избират за доставка.
   d. **Състояние** – географското състояние на контакта.
   e. **Пощенски код** – пощенският код, към който принадлежи контактът.
   f. **Код на област** – Телефонният код, към който принадлежи контактът.
   g. **CreatedTime** – Датата и времето, когато 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 картографиран.

5. Кликнете **на Запази** , за да запазите заявката.

Забележка: Можете да използвате **бутона Заявка** от панела Действия, за да прочетете условието, което сте създали, използвайки функцията Write Conditions. Не можете обаче да редактирате заявката. За да редактирате заявка, използвайте бутона Редактиране в панела Actions.

Поръчка от

1. Секцията **Order By** определя реда, в който искате съответстващите контакти за дефинираните условия да бъдат доставени на набиращия – възходящи или низходящи. Секцията **Order By** screen е показана по-долу.
2. От **падащото меню на System Fields / Business**Field изберете подходящ елемент. За да научите повече, кликнете тук.
3. От падащото меню Sort, изберете **Asc** или **Desc** за възходящ или низходящ сорт, съответно.
4. За да добавите още подреждания на сортиране, натиснете бутона **Добави** .
5. Когато приключите с подреждането, натиснете **Запази** , за да завършите CSS условията. Запазеното състояние е изброено под Системните условия.
6. Кликнете **върху бутона Save & Flush** , за да запазите промените и да изчистите (затворите) всички контакти на телефона и да ги отворите отново в приложението.

   Забележка: Можете да пропуснете създаването на условия и да изберете всяко стандартно CSS условие.
7. Запазеното състояние е изброено под Системните условия. Използвайте бутона **CSS Condition Action** , за да изпълните следните действия:
   a. **Редактирай** условието за CSS. Когато редактирате CSS условие, екранът е подобен на Create New CSS Group. Направете необходимите промени и натиснете **Запази** , за да завършите редакцията.
   b. **Изтрий** CSS състоянието. Кликнете на OK в изскачащия прозорец за потвърждение, за да изтриете.
   c. **Покажи контакти** , съвпадащи с CSS състоянието.
8. Контактите се показват.
9. След като контактите, съответстващи на CSS състоянието, се покажат, изберете конкретни контакти или използвайте една от следните опции:
   a. Изберете **квадратчето Избери** всички, за да изберете контактите, попълнени на страницата.
   b. Изберете отметката Global Select, за да изберете всички контакти между страниците.
10. Натиснете бутона **Действия** . Изпълнете една от следните операции върху избраните контакти:
    a. Изберете **Revise Renask Time** , за да пренасрочите контакта за по-късна дата и/или час. Посочете начална и **крайния** час, за да пренасрочите контакта в този прозорец. Кликнете **върху "Пренасрочи контакти** ", за да завършиш действието.

b. Изберете **Reset като Fresh Contact** – това действие нулира контакта като Fresh Contact. Кликнете **върху Res-chedule Contacts** , за да завършете действието.

c. Изберете **"Отворете контактите** отново", за да отворите отново контакта за набиране. Кликнете **"Пренасрочи контакти** ", за да завършите действието.

Забележка: Ако изберете **отметката за отмяна на стойностите на бизнес полето, актуализирани от агентите** , приложението изхвърля актуализациите на бизнес полетата, ако има такива, направени от агентите по време на техните взаимодействия, и приложението се връща към стойностите на бизнес полето при качване на контакта.

Например, контакт A се качва със стойности на бизнес полето за мобилен номер и Клиент ID (123456). По време на взаимодействие с агента клиентът иска промяна на мобилния номер и cus-tomer ID (на 345678), а агентът актуализира стойностите. При повторното отваряне на този контакт чрез условията на CSS, имате опция да се върнете към оригиналния мобилен номер и клиент ID (123456), като изберете тази отметка.

Забележка: Тази опция не е приложима за блокиране на контакти и затваряне на контакти.
1. Изберете **Блокиране на контакти** , за да предотвратите набиране на избраните контакти, като промените статуса на контакта на Блокиран.
2. Изберете Close Contacts, за да затворите избраните контакти

Системни условия

Има пет системни CSS условия, които могат да се приложат към кампания, освен всички условия, които сте създали. Преглед на модела на набиране за тези пет стандартни CSS условия:

1. **Свеж контакт – Списък DESC**: Това условие включва нови контакти, които приложението все още не е предоставено на набиращия. Започва да набира от най-скорошното качване към най-старото. Преди този момент не са правени опити за набиране на тези контакти.
2. **Нов контакт – Списък на ASC**: Това състояние включва контакти от по-стари качвания, които все още чакат доставка към набирача. Набира от най-стария качен контакт.
3. **Планиран контакт**: Това условие се отнася за контакти, които сте насрочили да бъдат обаждани в определен час.
4. **Свеж контакт – Контакт с ASC**: Това условие приоритизира контактите според най-старото време на създаване на контакт. По подразбиране остава изключен.
5. **Нов контакт – Контакт DESC**: Това условие приоритизира контактите въз основа на най-скорошното време за създаване на контакт. Също така по подразбиране остава изключен.
6. **Персонализирани условия: Това са потребителски дефинирани условия,** конфигурирани да отговарят на специфични изисквания на кампанията.

Всички допълнителни създадени CSS условия са изброени под Системните условия. Вижте Създаване на CSS условие - Условия за изграждане и Order By за подробности относно създаването на допълнителни CSS условия.

Копиране на CSS условия

Можеш също да копираш съществуващи CSS условия – както групови условия, така и индивидуални CSS условия.

1. **Копирай CSS група** – Кликни **върху бутона Копирай** в панела на CSS Group вляво.
   a. Въведете име за клонираната **CSS група** и кликнете **Запази** , за да завършите.
2. **Копирай CSS условие** – Кликни **върху бутона Копирай** в панела на CSS консумацията вдясно. Страницата със състоянието се появява с необходимите подробности.
   a. Въведете име за клонираното CSS условие.
   b. Ако са необходими промени, следвайте стъпките, изброени в следните секции, и направете промените: Създаване на CSS условие - Условия за изграждане, Ред по и Системни условия.
3. Кликнете **на Запази** , когато завършиш.

Верижно свързване

Chain Campaign е функция, чрез която контактите могат да се свързват от една кампания към друга в рамките на време. По време на изпълнение, въз основа на разположенията на агентите, процесът на веригане се случва. 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 тя се затваря в изходната кампания. Когато con-tact бъде затворен след постигане на конфигурираните глобални повторни опити и конфигурацията на веригата за този резултат съвпада, контактът се свързва чрез типа движение към целевата кампания. Това вече е нов контакт в целевата кампания.

Копиране – Контактът се свързва към целевата кампания всеки път, когато се получи конфигурираният за повикване резултат. Когато агент зададе резултат и този резултат съвпада с конфигурацията на веригата, контактът се свързва с целевата кампания при първия опит. Ако има още повторения, кампанията на източника отново изключва 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 изчерпи повторенията.

Забележка: Няма валидиране на дублирани контакти в кампанията на дестинацията. В случай че контакт получи конфигурирания резултат многократно, той се свързва няколко пъти в целевата кампания.

Конфигурирайте правилата за веригане в приложение, за да се свързват контакти от една кампания към друга.

Картографиране

1. В полето **Име** въведете **Mapping** Name за тази конфигурация на верига.
2. От падащото **меню Target Campaign** изберете която и да е такава, за да свържете контакти от тази кампания.

3. Режимите, **свързани с целевата кампания, са показани в полето** Target Modes **.** За всеки от тези режими режимите на изходната кампания са показани в падащото меню. Изберете режим от изходната кампания, за да се свърже с режим в целевата кампания.

4. Целевите бизнес полета **показват всички** бизнес полета **,** картографирани в целевата **кампания**; **полетата на изходната заетост** са показани в падащ списък. Съпоставете всяко **целево бизнес поле** с едно **изходно бизнес поле**.

Забележка: Ако режимите и бизнес полетата са общи както в изходната, така и в целевата кампания, полетата се попълват автоматично.

5. TURN **Fresh Contacts се включва,** ако искате контактът да бъде маркиран като нов в целевата кампания. Избирането на това означава, че контактът се изпраща веднага към набиращия. (ИЛИ)

6. Ако Fresh Contacts е **ИЗКЛЮЧЕН**, тогава се третира като контакт, който трябва да бъде пренасрочен в кампанията Target.

7. Попълнете полето **"Пренасрочване след** ", като изберете **Дни**, **Часове** и **Минути** от панела с числа. Това е моментът, в който контактът се набира следващия път в целевата кампания след успешна верига на кампанията.

8. TURN **Retain Global Retries** включва **ВКЛЮЧЕНО** , за да запази броя на глобалните повторни опити на ниво контакт в верижната кампания. В **позиция OFF** броят на глобалните опити се инициализира до нула в верижната кампания.

Забележка: Превключвателят Retain Daily Retries е активен само ако превключвателят Retain Global Retries е ВКЛЮЧЕН.

9. TURN **Retain Daily Retries** се включва **,** за да запази броя на ежедневните опити на ниво контакт в верижната кампания. В позицията **OFF** броят на Daily Retries се инициализира до нула в верижната кампания.

10. TURN включването **на Retain Time to Live** включва, за да запази броя дни, в които контактите остават активни в верижната кампания, както е зададено в изходната кампания. В позиция OFF броят дни, в които контактите остават активни, се нулира в верижната кампания.

11. Кликнете **върху бутона Запази** , за да завършете картографирането.

Резултати

Отидете в секцията **Резултати** , за да изберете **Резултатите** , които трябва да инициират верижката за тази кампания. Следвайте стъпките, изброени по-долу:

1. От списъка **със запазени мапинги** в лявото стъкло изберете съпоставяне.
2. Можете да изберете бизнес резултата или телефонния резултат, или и двете, които задействат конфигурираното верига.
3. Всички **групи** с бизнес резултати са попълнени в **падащото меню с име** на група. Изберете **група** за резултати от бизнеса.

4. Всички резултати под тази **Група** за бизнес резултати са попълнени. Изберете **необходимите** бизнес резултати за верига.
5. От панела за резултати **от телефонията първо изберете режима** от падащото меню. Всички режими, налични в изходната кампания, са показани за избор.
6. Всички **Кол стратегии** , които използват избрания **режим** , вече се показват в **падащото меню Име** на стратегията.

7. Всички **телефонни резултати** за избраната **двойка Режим** и **Стратегия** за контакт са изброени. Изберете
   Телефонни резултати за верига.

   Забележка: Контактите с резултатите от телефонията за обратно обаждане не могат да бъдат свързани с други кампании.

8. Кликнете върху **бутона Запази** , за да завършете веригата.

   Картографираните резултати Tab съдържа всички картографирани **бизнес** и телефонни резултати. Изберете или **Business Outcome** , или **Telephony Outcome** под **Mapped Outcomes** Tab, за да видите всички верижни съпоставяния.

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

   Целевите кампании имат Списък ID номериран като -1. Към този списък се добавят входящите верижни контакти от други кампании. Всяка целева кампания има само един списък (Списък ID -1) за входящи верижни контакти от други кампании.

Списък с контакти

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

Мрежата съдържа списък с всички контактни списъци със следните подробности:

1. **Списък ID** - Списъкът ID генериран от приложението за този списък.
2. **Глобален списък ID** - Ако този списък е част от Глобален списък, тук се показва Глобалният списък ID.
3. **Начални** часове – това е началният час на списъка. Той се базира на времето, конфигурирано в системните set-tings.

   Забележка: Кликнете върху **бутона Информация** , за да видите оставащия период, в който списъкът ще се изпълнява. Този бутон също предоставя информация как да се разшири валидността на списъка.
4. **Налични** записи – Броят на контактите, качени в кампанията чрез този списък.
5. **Записи в очакване** – броят на чакащите контакти в списъка, допустими за доставка до набирача.
6. **Статус** - Статусът на списъка е показан по-долу.
   a. **Активен** – списъкът е активен. Контактите, качени от този списък, се доставят до набирача.
   b. **Спряно** – списъкът е спрян. Спрян списък има контакти, маркирани с различен статус, и гарантира, че тези контакти не се доставят на набиращия.
   c. **StoppedAndClosed** - Този статус означава, че списъкът е спрян и контактите, качени през този списък, са затворени. Контактите могат да бъдат отворени

отново чрез функцията Управление на контактите .

d. **PermanentStop** – Този статус показва, че контактите, качени от този списък, са изтрити. След като бъдат изтрити, качените контакти не могат да бъдат отворени отново.

e. **Качване в** процес – Когато вашият контактен файл съдържа голям брой контакти за качване, те се разделят на партиди и се качват. Докато качването не приключи, показва статуса Качване в ход, с процента на завършено качване.

f. **Качването не е** успешно – Когато контактното качване се провали по каквато и да е причина, се показва статусът "Качване неуспешно". Статусната лента показва процента на качените контакти към момента на повреда.

Забележка: По време на процеса в края на деня (EOD) всички контакти с неуспешен качен контакт се изтриват.

Процент на статуса на контактите

Процентът на статуса на контактите се изчислява с различни формули за статуси на контакти под 6 и всички останали статуси на контакта. Вижте таблицата за детайли за статуса на контактите.

Таблица - Данни за статуса на контакта

Статус	Име	Описание
0	Отворя	Отворен контакт.
1	Затворен	Затворен контакт.
2	Временн о заключен о	Контактът временно заключен, няма да бъде доставен.
3	Качване в Pro-gress	Свържете се по време на процеса на качване
4	Доставено до Dialer	Контактът е доставен до набиращия.
5	Презаписване	Контактът е презаписан по време на качване
6	Списъкът е спрян	Свържете се от списък, който е спрян.
7	Затворен през управлявани контакти или промивен	Контактът е затворен чрез функцията Управление на контакта / промиване на контакта
8	Контактът беше спрян и затворен	Контактът е спрян и затворен, няма да бъде доставен до набирача.
9	Контактът е изчистен	Изчистен контакт.
10	Контактът е преместен в друга кампания	Контактът се преместваше от една кампания в друга – верижен контакт.

11	Завинаги спряна	Контактът е прекратен завинаги. Няма да бъде доставено на набирача.
20	Доставеният контакт е прекратен	Контакт, който се предава на набиращия, се спира да набира.
21	Заключено за доставка на печатна платка	Контакт, който е заключен и ще бъде доставен само за личен обратен разговор.
22	Заключено за CSS	Контакт, който е заключен за доставка чрез Стратегия за избор на контакти (CSS)

	Доставка на контакти	График.
23	Заключено за доставка от AEM	Контакт, който е заключен за доставка Agent-Executive Mapped.
24	Заключено от Res-chedule към Res-chedule Contact	Контактът е заключен от пренасрочителя, за да бъде доставен според пренасрочването.
25	Заключено от Res-chedule за близък контакт	Контактът е заключен чрез пренасрочваща програма, за да бъде затворен.
30	Контактът е блокиран от DNC	Контактът е блокиран като "Не се обаждай".
31	Контактът е блокиран от NDNC	Контактът е блокиран като Национален контакт "Не се обаждай".
32	Контактът е блокиран от DNC Scrub	Контактът беше блокиран по време на процеса на почистване на DNC.
33	Контактът е блокиран от съдебно дело	Контактът е блокиран поради изискване за съдебен процес.
34	Изтекъл	Изтекъл контакт.
40		Това е временен статус на контакт за записи, които не са изпълнени с съответствие (провалени поради CCB правило, режимни часове или CPT).
41		Това е временен контактен статус, при който контактите вече се доставят с една и съща стойност Unique ID или Mode (телефонен номер). Заявлението чака актуализиран резултат от обаждането.

За контактен статус под 6, формулата е

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

За други статуси на контакт формулата е *CompletionPercentage = (TotalRecordsPending / TotalRe-cordsAvailable) * 100;*

За двете горепосочени изчисления на статуса на контакта, компонентите на формулата се изчисляват както следва: *TotalRecordsAvailable се изчислява въз основа на CampaignID и ListID от контактната таблица.*

TotalRecordsPending се изчислява въз основа на CampaignID, ListID и Status от контактната таблица.

Действия

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

1. **Start List** - Започнете доставка на контакти към набирача. Контактите, качени от този списък, се доставят до набирача.

2. **Стоп лист** – Спри този списък. Спирането на този списък маркира всички качени контакти с различен статус и гарантира, че тези контакти не се доставят на набиращия.
3. **Затваряй списък** – Този бутон затваря контактите, качени от този списък. Контактите могат да бъдат отворени отново чрез функцията Управление на контактите .
4. **Изтрий списък** – Този бутон изтрива контактите, качени от този списък. След като бъдат изтрити, качените контакти не могат да бъдат отворени отново.
5. **Край** – Използвайте този бутон, за да промените края на този списък. Крайният час не може да бъде променен на дата и час, по-малки от текущите дати и час. Той показва времето въз основа на конфигурираната системна часова зона.

Разширете който и да е списък, за да видите подробен раздел на

контактите, качени чрез този списък. Разширената част съдържа

следните детайли, свързани със списъка:

Контакт – Този раздел съдържа разграничаването на качените контакти с броя на следните данни:

1. **Обработено** – Броят на контактите, обработени от този списък.
2. **Качено** – Броят на контактите, качени от този списък.
3. **Неуспешно** – Броят на контактите, които не са качили от този списък.
4. **Дубликат** - Броят на дублиращите се контакти от този списък.
5. **Актуализирано** – Броят на контактите, които са обновили съществуващите записи в списъка.

NDNC – Броят на националните контакти и режими на "Не се обаждайте" (NDNC).

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

Забележка: Възможно е да има 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 на "Не се обаждай" (DNC).

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

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

Compliance DNC – броят на контактите и режимите на "Не се обаждайте" (законови DNC).

1. **Контакти** – броят на контактите, маркирани като DNC от този списък.
2. **Режими** – Броят на режимите, маркирани като съответствие DNC от този списък.

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

Съдебни дела – Броят на контактите и режимите на съдебни спорове.

1. **Контакти** – Броят на контактите, маркирани като Съдебни дела, от този списък.
2. **Режими** - Броят на режимите, маркирани като Съдебни процеси от този списък.

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

Данни за качване – Следните данни за качване, свързани с този списък, са попълнени в този раздел:

1. **Време** – Датата и времето, когато списъкът е качен в кампанията.
2. **Тип** – Типът на качване, ръчно или автоматично качване.
3. **Подтип** – Подтипът за качване, Нов, Допълнение или Актуализация.
4. **Режим не** успя – броят на контактите, които не са качени поради неуспешни режими.
5. **Име** на файл – името на файла за качване на контакти, от което са качени контактите.
6. **Записи** за грешки – За да проверите подробности за записите за грешки, ако има такива, натиснете бутона Изтегли сега. Приложението предоставя подробности, свързани с записите за грешки. Причината за грешката и всички заглавия на качения файл се възпроизвеждат заедно с записите за грешки като txt файл.

Изчистен списък

Страницата с контактни списъци има Tab наречен Изчистен списък. Този Tab съдържа подробности за контактите, изтрити от различни качени списъци с контакти.

Например, качили сте списък за изтриване на контакти и тези контакти са разпръснати из различни качени списъци. Всички тези контактни лещи се почистват според условията в папката за почистване, а подробностите за почистването са описани тук. Изброените детайли са:

1. **Списък ID -** Списъкът ID генериран за изчистения контактен списък. Това е продължение на предишния списък ID и не започва от 1.
2. **Време** за обработка – Датата и времето, когато контактите в този списък са били изтрити, базирани на зададеното време в системната конфигурация.
3. **Изтрити контакти** – броят на контактите, изтрити от качен списък.
4. Разширете **Изчистени контакти** , за да видите подробностите по списъка.

Подробността на Изчистените контакти съдържа Списък ID, от който контактите са били първоначално качени, и броя на контактите, изтрити от този списък.

Контакти за почистване

Scrub е функция, която ви позволява да изчистите контактите в базата данни преди да направите качване. Можете да изчистите тези контакти въз основа на някои условия, които конфигурирате. За да премахнете контактите от кампания, следвайте стъпките, изброени по-долу.

1. Кликнете върху **бутона за плаващо действие (FAB).**
2. Кликнете **върху Scrub Contacts FAB** , за да качите контакти.
3. Има три възможни източника, от които можете да търкате контакти:
   a. **Форматиран файл** – Контактите са достъпни във форматиран файл с различни полета, разделени с общ разделител или файл, разделен със запетая.

      Забележка: Ако използвате приложението на локализиран език (различен от английски), запазете контактния файл, 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 търкате контакти от форматиран файл, попълнете следното:
   a. Кликвайки **бутона Избери файл** , изберете файл, който съдържа контактите за качване.
   b. От **падащото меню на Delimiter** изберете делимитер, който разделя различни полета във вашия con-tact upload файл.
5. Ако имате профил за това качване, изберете такъв от **падащото меню с профили** . Изборът на профил гарантира, че всички по-нататъшни карти за този файл с контакти се извършват автоматично, както е конфигурирано в профила.

   Профилите могат да се използват като преки пътища за работа с качвания, свързани с контакти. Използвайки тези запазени профили, можете да качвате (включително Global Upload), да изтривате или качвате DNC/NDNC/PEWC (съответствие) тактики, без да преминавате през целия процес на задаване на параметри и условия. С други думи, всеки Профил е автоматично качващ се.
6. Отидете в секцията **за строител** на условие за почистване.
7. Използвайте **Scrub Condition Builder** , за да създадете условия за филтриране на критерии за търсене на контакти.

   Забележка: Ако избирате разширения конструктор на условия, прескочете до Стъпка 13.
8. От **падащото меню System Fields / Business** Fields изберете подходящ елемент.
9. Изберете опция за сравнение – това е условието, което полето трябва да изпълни, за да бъде избран контакт. Някои параметри за сравнение на вашето състояние могат да бъдат > (по-голямо от), < (по-малко от), = (равни) и т.н.
10. Въведете стойност, на която това условие трябва да отговаря, за да бъде търсен контактът.
11. Натиснете бутона Добави , за да добавите още едно условие.
12. След като приключите с условията, кликнете **на Scrub** , за да изтриете контактите от кампанията.
13. За да изберете разширения конструктор на условия, TURN включите бутона Enable advanced condition builder.
    a. **Напреднал строител** изисква прецизно строителство, при което с 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 при търсене.

14. Въвеждаме отворена скоба в първата клетка.

15. От **падащото меню System Fields / Business** Fields изберете подходящ елемент. Вижте стъпка 5 на Създаване на CSS условие - Условия за изграждане.
16. Изберете опция за сравнение – това е условието, което полето трябва да удовлетворява, за да бъде селектиран контакт. Някои параметри за сравнение на вашето състояние могат да бъдат > (по-голямо от), < (по-малко от), = (равни) и т.н.
17. Въведете стойност, на която това условие трябва да отговаря, за да бъде търсен контактът.
18. Затвори скобата.
19. Натиснете бутона Добави , за да добавите още едно условие.
20. След като приключите с добавянето на условия, кликнете **на Scrub** , за да изтриете контактите от кампанията.

Добавяне на нови контакти

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

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

      Забележка: Не трябва да използвате данни от 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 в база данни може да бъде планирано само веднъж на ден в момента, конфигуриран в полето **Profile Execution Time**.

4. Ако качвате от форматиран файл, попълнете следното:
   a. Кликвайки **бутона Избери файл** , изберете файл, който съдържа контактите за качване. Полетата fol-lowing са резервирани и не трябва да се използват като заглавия във файла, съдържащ con-tacts за качване.
      i. НАЛИЧЕН РЕЖИМ
      ii. BUSINESSFLDS
      iii. FTimeZone
      iv. FPriority
      v. FValidModes

vi. FContactID
vii. FCallStartDate
viii. FCallStartTime
ix. FCallEndDate
x. FCallEndTime
xi. FZipCode
xii. FEmailCC
xiii. FEmailBCC
xiv. FEmailSubject
xv. FEmailMessage
xvi. FEmailAttachment
xvii. FSMSText
xviii. FState
xix. FAreaCode
xx. FLineOrRowNumber
xxi. FAgentId
xxii. От BussFld1 до BussFld26 (26 резервирани полета)
xxiii. Режим1..... anynumber
xxiv. Mode(anynumber)_Zipcode

5. От **падащото меню на Delimiter** изберете разделител, който разделя различни полета във вашия файл за качване на контакти.
6. Ако имате **профил** за това качване, изберете такъв от **падащото меню с профили** . Изборът на профил гарантира, че всички по-нататъшни карти за този файл с контакти се извършват автоматично, както е конфигурирано в профила.

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

   Профилите могат да се използват като шаблони за качване, свързано с контакти. Използвайки тези запазени профили, можете да качвате (включително Global Upload), да изтривате или качвате контакти за DNC/NDNC/PEWC (съответствие) без да преминавате през целия процес на задаване на параметри и условия.
7. Ако качвате от база данни, изпълнете следното:
   a. Въведете името на сървъра **в базата данни**.
   b. Въведете **името** на базата данни, от което възнамерявате да качвате контакти.
   c. Въведете **потребителското име** на приложението, за да достъпи сървъра на базата данни.
   d. Въведете **парола** за горния потребител, за да завърши автентикацията.

e. Кликнете **върху бутона Connect** , за да установите контакт със сървъра на базата данни.

f. От падащото **списък с име** на таблица изберете таблица, която съдържа контактите за качване.

g. Кликнете върху **бутона Качване** , за да качите контактите от таблицата с 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 предава на набиращия. Може да имате персонализирано поле за приоритет (числова стойност) в списъка с потенциални клиенти, за да определите приоритета на набирането.

b. **Име** на зона – Картографирайте часовата зона за контактите; набирането се базира на часовата зона на клиента.

c. **Код на област – Изберете** тази отметка, ако искате приложението да раздели кода на телефона от телефонния номер.

i. Изберете **Start** от панела с числа. Това е първият знак, от който започва кодът на областта. Например, ако телефонният ви номер съдържа 12 цифри, а кодът започва от първата цифра, изберете 1 от панела с номера.

ii. Изберете **Дължина** от числовия панел. Това е броят на символите в кода ти от началото. Например, ако телефонният ви номер съдържа 12 цифри, а телефонният код е три цифри от първата цифра, изберете 3 от панела с номера.

d. **Пощенски код** - Изберете тази отметка, ако искате приложението да раздели пощенския код от списък с контакт чрез трета страна. Понякога пощенските кодове могат да съдържат допълнителни знаци, които трето приложение може да добави към данните. Можете да използвате тази разделяне, за да игнорирате нежеланите данни и да качите точния пощенски код като част от вашия списък с контакти.

i. Изберете **Start** от панела с числа. Това е първият знак, от който започва кодът на областта. Например, ако телефонният ви номер съдържа 12 цифри, а кодът започва от първата цифра, изберете 1 от панела с номера.

ii. Изберете Дължина от числовия панел. Това е броят на символите в кода ти от началото. Например, ако телефонният ви номер съдържа 12 цифри, а телефонният код е три цифри от първата цифра, изберете 3 от панела с номера.

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

f. **Име** на щата – географската държава, към която принадлежат тези контакти.

g. **Допълнителен пощенски код** – Допълнителният пощенски код, приложим към контактите.
Бележка:

Ако не е въведен допълнителен пощенски код, по подразбиране се използва основният пощенски код.

Можете да въведете до пет допълнителни пощенски кода. Можеш да добавиш няколко пощенски кода само ако е зададена подходящата конфигурация на

бекенд.

Когато се въведе невалиден пощенски код за контакт, приложението получава стандартната стойност на пощенския код от файла на компонента Contact Uploader, ако е активирано. Ако стандартният пощенски код не е активиран, контактът не се набира.

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

h. Начертайте **устройството ID** от падащото меню. Това поле се използва за картографиране на уникалния идентификатор на
устройство, използвано за контакта. Това може да е телефон, компютър или друго устройство.

9. Продължете към **Mode Mapping**.
   a. **Режими** – Всички режими, конфигурирани за кампанията, се показват за картографиране.
   b. **Полета** – Изберете подходящо поле за този режим от каченото. Пълно картографиране за всички показани режими.

c. **Пощенски код** – Изберете подходящ **пощенски код** за този режим от качения код. Пълно картографиране за всички показани режими. Това картографиране се използва за определяне на контактната часова зона за набиране.

10. Следващото картографиране **на бизнес полетата** . Всички **бизнес полета** , дефинирани за тази кампания, са показани в първата колона. Полетата, които са част от файла за качване на контакти, се показват в падащото меню Value. Съпоставете всяко **бизнес поле** със **стойност** в полето за контакт.

11. Колоната Optional Business **Field съдържа всички полета,** които са част от контактния файл. Изберете квадратчета за полета, които искате да бъдат третирани като **Optional Business Fields** за тази кампания.

    Забележка: Опционалните бизнес полета, разположени тук, се появяват като данни за появяване на екрана на Agent Desktop.

12. Завършете **секцията за картографиране** на съобщения, като мапирате

    както **пощенските полета** , така и **полетата SMS**. **Забележка**: В момента

    тази функция не се поддържа в Webex Contact Center

13. След това завърши **секцията Конфигурация** .

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

    За качване на ниво кампания, изберете бутона **Campaign** . Контактите в списъка, който се качва, ще извършат действието по презаписване или добавяне/обновяване в цялата кампания – тоест във всички списъци. Същото важи и за дублиращия се филтър.

    За качване на ниво списък изберете бутона **List** . Изберете тази опция, ако искате операции в този списък да се формират по конкретен списък, а не за списък в цялата кампания. Изберете **списък ID** от падащото меню. Контактите в списъка, който се качва, ще изпълнят действието по презаписване или добавяне/обновяване на избрания списък тук. Същото важи и за дублиращия се филтър.

15. Определете Време **за живот** за този списък. Time to Live е срокът на валидност на този списък с качени контакти, за да бъде допустим за набиране, при различни други конфигурации в приложението. От календара изберете начална дата за **Време за живеене**.

16. Изберете операция от Overwrite **или** Append/Update **.** Операцията изпълнява следната задача:

    a. **Overwrite**: На ниво кампания всички съществуващи контакти в списъците се затварят, а качванията се третират като нови контакти. На ниво Списък всички съществуващи контакти, свързани с този списък, се затварят и качените се третират като нови контакти за този списък.

    b. **Приложение**: Ако нивото на качване е Кампания, се създава нов списък. Ако нивото на качване е Списък, контактите се добавят към съществуващите контакти в списъка. Активира се отметката Duplicate Filter за избор. Филтърът за дублиране търси и качва уникални контакти, като пропуска дублиращите се, филтрирани въз основа на бизнес полета.

Забележка: Приложението първо търси дубликати в локалната таблица с файлове или бази данни, 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 с едни и същи филтри. Ако някой отворен контакт съвпада с записа във файла за качване, такъв запис НЕ се качва. Записите, които не са качени, се показват в таблицата с грешки с забележката DUPLICATE.

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

17. **Филтър**: Контактите от списъците могат да се филтрират въз основа на две бизнес полета.
    a. **Бизнес поле1**: Основното поле, базирано на което искате да филтрирате и съпоставяте за дупликат/актуализиране на операцията. Всички области на кампанията са изброени за избор.
    b. **Бизнес поле2**: Вторичното поле, базирано на което искате да филтрирате и съпоставяте за операции с дуплици/актуализиране. Всички области на кампанията са изброени за избор.

    Забележка: Можете да изберете едно или и двете бизнес области. Ако изберете и двете полета, контактите се филтрират чрез оператора AND, тоест базиран на ДВЕТЕ бизнес полета
18. Можете, при качването, да отбележите контактите между DNC и NDNC, като попълните **секцията DNC/NDNC** .
    a. Избирането на **отметката за филтър** на NDNC гарантира, че контактите, маркирани като National Don't Call, не се качват.
    b. Избирането на **отметката DNC Filter** гарантира, че контактите, маркирани като "Не се обаждай", не се качват.
    c. **Тип** е полето, върху което се прилагат филтрите NDNC/DNC, това поле може да е телефонен номер или някое от бизнес полетата (две в случай на DNC) и т.н.
19. Натиснете бутона **Запази** , 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, който може да се извика, 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 контактен телефонен номер, качени за обаждане. Системата набира тези номера на взаимно междинен интервал между всички картографирани пощенски кодове на ниво запис и телефонен номер, който се обажда.

Бележки:
Не е задължително да се въвежда допълнителен пощенски код. Ако допълнителен пощенски код не е въведен, се прилага основният пощенски код.

Когато невалиден пощенски код е **Тема**: Темата на имейл съобщението, въведено за контакт, приложението получава стандартната стойност на пощенския код от web.config файла на компонента Contact Uploader, ако е включен. Ако стандартният пощенски код не е активиран, контактът не се набира.

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

В случаите, когато трябва да валидирате две различни организации за валидиране спрямо

щат, използвайте опцията **Area-Zip** Code.

Например, телефонният код може да бъде маркиран с щатски код, а пощенският код на същия контакт може да бъде маркиран с друг щат. Всяко от тези състояние може да има различен прозорец за извикване. В такива случаи набирачът набира контактния номер в времето за набиране на щата с по-висок приоритет, зададен на страницата **System > State Law Group** .

За да активирате тази функционалност, вижте Опции за конфигурация. Вижте точка 15 в конфигурацията на ниво кампания. Активирайте State Law с код на областта и изберете опцията за множество пощенски кодове. При качване на контакти изберете часова зона, базирана на код на област, и изберете картографирането на пощенския код. (Пропуснете избора на втори пощенски код и картографирането на пощенския код на ниво режим в такива случаи).

1. **Агент ID** - Агентът ID за контакта.
2. **Момент** на контакт – конкретна дата и час за набиране на контакт. Изберете полето във файла за контакт, което съдържа тази подробност.
3. **Момент DateTime Format** - Форматът на среща и време за полето Контактен момент. Наличните опции за формат на датата са dd-MM-yy HH:mm, dd/MM/yy HH:mm, MM-dd-yy HH:mm, MM/dd/yy HH:mm, yy-MM-dd HH:mm, yy/MM/dd HH:mm, dd-MM-y HH:mm, dd/MM/yy HH:mm, MM-dd-y HH:mm, MM/dd/yy HH:mm, yy-MM-dd HH:mm, и yy/MM/dd HH:mm.
4. **Lead Score** - Lead Score помага за идентифициране на най-потенциалния клиент, с когото да се свържете чрез кампания. Този резултат е достъпен като част от стратегията за избор на контакти и може да бъде зададен при качване или приключване, докато се определя бизнес / телефонният резултат.
5. **Устройство ID** - Уникалното ID на устройството, към което се изпращат известията за удостоверяване на самоличността. Устройство ID може да бъде мобилен номер, приложение ID или идентичност на мобилно оборудване.

Управление на контакти

Управлението на контактите е мощна функция за изпълнение на широк спектър от задачи, свързани с контакти. С помощта **на** контакти за мъжка възраст можете:

1. **Търсене на** контакти: Търсене на контакти за даден набор от условия.
2. **Пренасрочване/нулиране** на контактите: Пренасрочете или нулирайте следните контакти, попълнени за даден набор от условия:
   a. **Изтекли контакти** за обратно обаждане са контакти, при които валидното време за обратно обаждане е изтекло.
   b. **Блокираните контакти** са тези, които не могат да бъдат доставени до набирача.
   c. **Затворените контакти** са тези, които са затворени по някаква причина.
   d. **Пренасрочените изтекли контакти** са тези, които са били пренасрочени, изтекли са и трябва да бъдат възстановени за набиране
3. **Блокиране** на контактите: Блокирайте контактите, които са попълнени за даден набор от условия.
4. **Близки контакти**: Близки контакти, които са населени при даден набор от условия.
5. **Преместване на контакти**: Преместване на контакти от една кампания в друга, които са населени за даден набор от условия.
6. **Преназначаване на агент**: Преназначаване на лични обаждания за обратно повикване към други

агенти, когато назначените агенти не са налични.

Часова зона

Можете да използвате приложението Manage Contacts, като филтрирате контактите според часови зони.

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

Изберете часовата зона от **падащото меню TimeZone** , преди да изберете други критерии за филтриране или условия за писане, за да попълните контактите. Това е опционална конфигурация.

Навсякъде, където има времеви фактор в условията, избрани от потребителя, тези времена се преобразуват в избраната от потребителя часова зона.

Например, потребител има сървъра в индийската часова зона и избира британско стандартно време като часова зона от горния падащ списък. Ако условието за попълване на контактите (виж Кондиционер) включва полето Call Start Time - Call Start Time at 2:00 PM BST, приложението преобразува BST в IST и попълва контактите, които имат Start Call Time в 6:30 PM IST. Въпреки това, мрежата, която попълва контактите, показва часовата зона, избрана от потребителя, тоест 2.00 PM BST.

Същата логика на конвертиране на часови зони важи за всяко поле, свързано с datetime, избрано от потребителя в Condi-tion Builder.

Строител на състоянието

За да управлявате контактите ефективно, напишете свои собствени условия за критериите за търсене или изградете ги с помощта на Advanced или Simple Condition Builder. Тези състояния 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 с цел управление им. Тези стъпки се споменават многократно в секцията Управление на контактите.

1. TURN **Write Conditions се включва ВКЛЮЧЕНО** , ако пишете свои собствени условия за филтър, за да търсите con-tacts.
2. Въведете условията за филтъра в текстовото **поле Условия** за запис и кликнете **върху бутона Покажи контакти** , за да попълните контактите според условията. Трябва да напишеш условия за полетата и съответните им стойности, за които искаш да се търсят контакти. Условията, които пишете в текстовото поле за Условия за запис, се преобразуват (от приложението) в заявка SQL и резултатите се появяват в мрежа.

   Забележка: Знанието за писане на изрази SQL е необходимо за получаване на контакти чрез условия на писане.

Използвайте следните системни полета, за да напишете условия за филтриране:

a. **Max Retries** – Това е текущата увеличена стойност за максималния брой опити, които могат да се направят при набиране на всеки контакт в кампанията.

b. **Дневни повторения** – Това е текущата увеличена стойност за максималния брой повторни опити, които могат да се направят при

набиране на всеки контакт за един ден за тази кампания.

c. **Pass Retries** – Това е текущата добавена стойност за повторенията, направени за всяко тактично изпълнение в кампанията.

d. **Повторения** на цикъла – Това е текущата увеличена стойност за максималния брой опити, които могат да се направят в цикъл на набиране. Цикълът е набор от опити за набиране, веднъж до всички режими, с които се качва контактът. Например, контакт се качва с три режима - Home, Работен и Мобилен номер. Цикълът на набиране се завършва, когато приложението набира всички тези режими (в конфигурирания ред) веднъж всеки.

e. **Имейл повторения** – Това е текущата увеличена стойност за броя на повторните опити, които позволяват на доставяне на контакти за имейл кампании.

f. **SMS Retries** – Това е текущата увеличена стойност за броя на повторните опити, които позволяват да се доставят контакти за SMS кампании.

g. **LastAccessed** – Контактите с конфигурирана дата и час на последен достъп, които да бъдат доставени като част от този CSS.

h. **Приоритет** – Приоритетът, определен на контактите, който трябва да се отчете при доставка според този CSS.

i. **Lead Score** - Lead Score, който трябва да се вземе предвид за предоставяне на контакти, е според този CSS. Lead Score помага за идентифициране на най-потенциалния клиент, с когото да се свържете чрез дадена кампания. Този резултат може да бъде зададен и по време на качване или завършване, като се дефинира бизнес / телефонният резултат.

j. **CallStartTime** – Това е времето за започване на разговора, определено от преразпределителя. Повикванията, които попадат в началния час, посочен в това състояние, се избират за доставка.

k. **CallEndTime** – Това е времето за прекратяване на разговора, зададено от преразпределителя. Обажданията, които попадат в крайния срок, посочен в това състояние, се избират за доставка.

l. **ListID** - Списъкът ID, към който принадлежи контактът. Контактите, принадлежащи на ListID-тата в това CSS състояние, се доставят.

m. **CallType** - Типът на обаждане. Например, Личен повторен разговор, Редовен повторен разговор, Редовен разговор и т.н.

n. **LastOutcome** - Последният набор от резултати за този контакт. Доставят се контакти с избрания последен резултат.

o. **Global ListID** - Глобалният списък ID, към който принадлежи този контакт. Контактите, принадлежащи на глобалните списъци в това CSS състояние, се доставят.

p. **UserID** - Това е агентът ID тагнат към контакта. Обажданията се доставят към набиращия и се свързват с агента, споменат в това

поле.

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

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

s. **StatusReasonID** - Това е цяло число, което е вътрешното ID за описание на статуса.

Освен горните системни полета, можете да използвате някое или всички бизнес полета във вашия филтър кондиция.

Забележка: Трябва да използвате BUSSFLD1 до BUSSFLD26, а не назначените (от файлове за качване на контакти) като Първо име, Клиент ID и т.н.

3. Можете също да използвате **Build Condition** за изграждане на условия за филтриране на критерии за търсене на контакти.
4. TURN **включи Advanced Builder** , ако искате да създадете **Advanced Condition.**

   Напреднал строител изисква изграждане на сложни условия, при които с 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 при търсене. От друга страна, ако **превключвателят Advanced Builder** е **ИЗКЛЮЧЕН**, можете да добавяте условия на групи, с предварително избрани и/или условия.
5. **Екранът за разширен строител** е показан по-долу.

Забележка: Прескочете до Стъпка 14, ако използвате простия конструктор на условия.

6. Въвеждаме отворена скоба в първата клетка.
7. От **падащото меню System Fields / Business** Fields изберете подходящ елемент. Вижте стъпка 5 на Създаване на CSS условие - Условия за изграждане.
   a. Ако изберете System Fields **List ID** или **Global List ID**, изскачащ прозорец ви позволява да изберете appro-priate списъка от наличните списъци
8. Изберете опция за сравнение – това е условието, което полето трябва да удовлетворява, за да бъде селектиран контакт. Някои параметри за сравнение за вашето състояние могат да бъдат > (по-голямо от), < (по-малко от), = (равни) и т.н
9. Въведете стойност, на която това условие трябва да отговаря, за да бъде търсен контактът.
10. Затвори скобата.
11. Натиснете бутона Добави , за да добавите още едно условие.
12. След като приключите с условията, натиснете **Запази** , за да завършите.
13. Ако не използвате Advanced Builder, използвайте **Simple Builder, както е показано на екрана по-долу:**
14. От **падащото меню System Fields / Business** Fields изберете подходящ елемент. Вижте стъпка 5 на Създаване на CSS условие - Условия за изграждане.
    a. Ако изберете System Fields **List ID** или **Global List ID**, изскачащ прозорец ви позволява да изберете appro-priate списъка от наличните списъци.
15. Изберете опция за сравнение – това е условието, което полето трябва да удовлетворява, за да бъде селектиран контакт. Някои параметри за сравнение за 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 бъде търсен контактът.
17. Натиснете бутона Добави , за да добавите още едно условие.

18. В новия ред изберете AND или **OR** от падащото списък с решения.
19. Можеш да продължаваш да добавяш още такива групи със състояния. Кликнете **на Запази** , когато приключите.
20. Ако искате да добавите още групи, изберете бутона Add от бутоните **Group Action** .
21. Повторете стъпки **от 14** до **21**.
22. От **падащото меню System Fields / Business** Fields изберете подходящ елемент. 23.
23. От падащото **меню Sort** изберете съответно **Asc** или **Desc** за възходящ или низходящ сорт.
24. Натиснете бутона Добави , за да добавите още поредици на сортиране.
25. След като приключите с подреждането, натиснете **Запази** , за да завършите условията.

Контакти за предаване

Контактите се показват, когато натиснете **бутона Покажи контакти** след завършване на условията и запазването им. Контактите са попълнени. Вижте по-долу подробности за колоните.

Контакт ID - уникалният контакт ID за посочения контакт според условията.

Опити – броят на опитите за контакта до този момент.

Забележка: Ако "Запазване на глобални повторения" и/или "Запазване на дневните повторения" са премахнати в "Chain Campaign" или "Cam-paign Contact Strategy", опитите се нулират според бизнес изискванията. Опитите, направени преди такова нулиране, не са включени в броя, показан тук.

Списък ID - списъкът ID, от който се качва контактът.

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

Статус – текущият статус 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 - началният час за следващото насрочено обаждане на посочения контакт според условията. Това се конвертира към избраната от потребителя часова зона и се показва в мрежата.

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

Бизнес полета – всички конфигурирани бизнес полета за този контакт са изброени по едно бизнес поле на колона. Ако някое бизнес поле съдържа стойност на времето, датата/времето не се конвертира в избраната от потребителя часова зона.

Режим – всички режими за този контакт са изброени по един режим на колона

Контакти за търсене

Използвайте функцията **Search Contacts** , за да търсите контакти за даден набор от условия.

1. От секцията **"Филтър** " на **екрана "Управление на контактите** " изберете бутона **"Търсене на контакти** ".
2. Завърши "Строител на състояние" на страница 58
3. Кликнете върху **бутона Покажи контакти** , за да попълните контактите според условията.

Пренасрочване или нулиране на контактите

Използвайки опцията **за пренасрочване/нулиране на контактите** , можете да пренасрочите или нулирате контакти, които са населени според дадения набор от условия.

1. От секцията Филтър **на** екрана Управление на контактите **, изберете бутона** за пренасрочване/нулиране на контактите.
2. Има два начина за избор на контакти за **пренасрочване/нулиране**. За директен избор на определени видове контакти, вижте **Стъпка 3**. За да изберете контакти чрез вашите собствени условия на филтъра, вижте **Стъпка 4**.
3. Изберете типовете контакти, които искате да пренасрочите/нулирате. Опциите са:
   a. **Изтекли контакти** за обратно обаждане, контакти, при които валидното време за обратно обаждане е изтекло.
   b. **Блокирани контакти**, тези, които са блокирани да бъдат доставени до набирача.
   c. **Затворени контакти**, контактите са затворени по някаква причина.
   d. **Пренасрочени изтекли контакти**, тези, които са били пренасрочени за набиране, са изтекли и трябва да бъдат възстановени за набиране.
4. Завърши строителя на състоянието.
5. Кликнете върху **бутона Покажи контакти** , за да попълните контактите според условията.
6. Контактите са попълнени на брой заявени елементи на страница. Изберете конкретни контакти или използвайте една от следните опции:
   a. Изберете **квадратчето Избери** всички, за да изберете контактите, попълнени на страницата.
   b. Изберете отметката Global Select, за да изберете всички контакти между страниците.
7. Натиснете бутона **Действия** .
8. Изпълнете една от следните операции върху избраните контакти:
   a. Изберете **Revise Renask Time** , за да пренасрочите контакта за по-късна дата и/или час. Специално посочете **началния** и **крайния час** , за да пренасрочите контакта в този прозорец. Кликнете **върху "Пренасрочи контакти** ", за да завършиш действието. Променените начални и крайни часове са според избраната от потребителя часова зона чрез падащото меню.
   b. Изберете **Reset като Fresh Contact** – това действие нулира контакта като Fresh Contact. Кликнете **върху Res-chedule Contacts** , за да завършете действието.
   c. Изберете **"Отворете контактите** отново", за да отворите отново контакта за набиране. Кликнете **"Пренасрочи контакти** ", за да завършите действието.

Забележка: Ако изберете отметката "Отмени стойностите на бизнес полето, актуализирани от агентите", приложението изтрива актуализациите на бизнес полетата, ако има такива, направени от агентите по време на взаимодействията им, и приложението се връща към стойностите на бизнес полето при качване на контакта.

Например, контакт A се качва със стойности на бизнес полето за мобилен номер и Клиент ID (123456). По време на взаимодействието с агента клиентът иска промяна на мобилния номер и клиента ID (на 345678), а агентът актуализира стойностите. При повторното отваряне на този контакт чрез условията на CSS, имате опция да се върнете към оригиналния мобилен номер и клиент ID (123456), като изберете тази отметка.

9. На всеки етап от този процес натиснете **Cancel** , за да се върнете към посочените контакти

Блокови контакти

Използвайки опцията **Блокиране на контактите** , можете да предотвратите набиране на контактите (попълнени според критериите за търсене), като промените статуса на контакта на **Блокирани**.

1. От секцията Филтър **на** екрана Управление на контактите **изберете** бутона Блокиране на контактите .
2. Има два начина за избор на контакти за **блокиране**. За директен избор на определени видове контакти, вижте
   Стъпка 3. За да изберете контакти чрез вашите собствени условия на филтъра, вижте **Стъпка 4**.
3. От секцията **Последващи подробности** изберете **От дата** и **До дата**. Контактите, попадащи в този fol-low date диапазон, са населени.

   Забележка: Отметката **Open Contacts** е в избрано състояние и не можете да я премахнете. Това е стандартно условие, което извлича Open Contacts за този диапазон от дати
4. Завърши строителя на състоянието.
5. Изберете квадратчето **Fresh Contacts, за да изтеглите** директно Fresh **Contacts без да се налага да пишете условия за извличане на контакти.** За да попълните **Доставени Контакти** , които отговарят на условията на филтъра, изберете **и отметката Доставени контакти** .
6. Кликнете върху **бутона Покажи контакти** , за да попълните контактите според условията.
7. Контактите са попълнени на брой заявени елементи на страница. Изберете една от следните отметки:

   За всеки контакт,

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

   или **Global** Select за избор на всички попълнени контакти на всички страници.
8. Кликнете **на Приложите** , за да блокирате избраните контакти.

Близки контакти

Използвайки опцията **Close Contacts** , можете да затваряте контакти, които са попълнени според дадения набор от условия.

1. От секцията Филтър **на** екрана Управление на контактите **изберете** бутона Close Contacts .
2. Има два начина за избор на контакти за **затваряне**. За директен избор на определени видове контакти, вижте
   Стъпка 3. За да изберете контакти чрез вашите собствени условия на филтъра, вижте **Стъпка 4.**
3. От секцията **Последващи подробности** изберете **От дата** и **До дата**. Контактите, попадащи в този диапазон за проследяване, са попълнени.

   Забележка: Отметката Open Contacts е в избрано състояние и не можете да я премахнете. Това е стандартно условие, което извлича Open Contacts за този диапазон от дата.
4. Завърши строителя на състоянието.
5. Изберете квадратчето **Fresh Contacts, за да изтеглите** директно Fresh **Contacts без да се налага да пишете условия за извличане на контакти.** За да попълните **Блокирани** контакти и **Доставени** контакти, които отговарят на условията на филтъра, изберете съответните квадратчета, както е необходимо.
6. Кликнете върху **бутона Покажи контакти** , за да попълните контактите според условията.
7. Контактите са попълнени на брой заявени елементи на страница. Изберете една от следните отметки:

   За всеки контакт, или **изберете Всички** , за да изберете всички контакти на текущата страница, или **Global** Select за всички населени контакти във всички страници.
8. Кликнете **на Кандидатстване** , за да затворите избраните контакти.

Преместване на контакти

Използвайки **опцията Преместване на контактите** , можете да преместите населените контакти според зададения набор от условия от една кампания в друга.

1. От секцията Филтър **на** екрана Управление на контактите **изберете** бутона Преместване на контактите .
2. Има два начина за избор на контакти за **преместване**. За директен избор на определени видове контакти, вижте Стъпка 3. За да изберете контакти чрез вашите собствени условия на филтъра, вижте **Стъпка 4**.
3. Изберете **отметки за блокирани контакти** и/или **затворени контакти** , за да включите тези контакти и да преминете от една кампания в друга.
4. Завърши строителя на състоянието.
5. Кликнете върху **бутона Асоциирани полета** , за да насочите режимите и бизнес полетата от изходната кампания към тези на целевата кампания.

6. Въведете **име** за картографиране. Всички режими и полета, както са отразени, се запазват в тази операция. Можеш също да променяш всеки конкретен режим или бизнес полето.

7. Ако не искате да се прилага предишна карта, изберете **целева кампания** от падащия списък. Режимите и **бизнес полетата** в целевата **кампания** са попълнени. Изберете подходящите режими и бизнес полета от **Source Campaign**.
8. Кликнете **Кандидатстване** , за да завършете асоциирането на полетата.
9. Кликнете върху **бутона Покажи контакти** , за да попълните контактите според условията.
10. Контактите са попълнени на брой заявени елементи на страница. Изберете една от следните отметки:

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

    Global Select за избор на всички попълнени контакти на всички страници.
11. Кликнете **Приложи** , за да преместите избраните контакти към целевата кампания.

Преназначаване на агенти

Могат да възникнат ситуации, главно при провеждане на лични обаждания, които агентът, назначен за личното обаждане, не е на разположение да обработи обаждането. В такива ситуации можете просто да преназначите друг агент, който да обработи обаждането.

Използвайки опцията **Reassign Agents** , вече можете да преразпределяте контактите от един агент към друг.

1. От секцията Филтър **на** екрана Управление на контакти **изберете бутона** Reassign Agents .
2. Има два начина за избор на контакти. За директен избор на определени видове контакти, вижте **Стъпка 3**. За да изберете контакти чрез вашите собствени условия на филтъра, вижте **Стъпка 4**.
3. Влиза агент **ID** , от когото трябва да бъде пренасочено обаждане. За да включите нови контакти в резултатите, изберете **отметката Fresh Contacts** ; в противен случай изберете Date **на начало на обаждане и** Date **на край на разговора**.
4. За да преназначите нови контакти, изберете **квадратчето Fresh Contacts** . Изберете **Дата** на започване на разговора и **Време** за започване на разговора, за да стесните контактите до този прозорец.
5. Завърши строителя на състоянието.
6. Кликнете върху **бутона Покажи контакти** , за да попълните контактите според условията.
7. Контактите са попълнени на брой заявени елементи на страница. Изберете една от следните отметки:

    За всеки контакт,

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

    или **Global** Select за избор на всички попълнени контакти на всички страници.
8. Кликнете **върху Действие** , за да видите **диалоговия прозорец Reassign Agent** и преназначаване на избраните контакти на други агенти.

9. Допълнителна информация е налична, ако кликнете върху **иконата Помощ** до бутона **Действие** . Допълнителната информация обяснява кога влиза в сила преназначението на агента.
    a. За **отворените** контакти промените влизат в сила незабавно.
    b. За **Доставени** контакти обаждането все още достига до стария агент. Новите смени на агента са ефективни само от последващото предаване на контакта.
10. Влиза нов **агент** , на когото ще бъде пренасочено обаждането. Обаждането се разпределя на новия агент.
11. Ако новият агент трябва да обработи обаждането в друго време, изберете **отметката Update Time** . Изберете **началния час** и крайния час на разговора. Натиснете бутона **Reassign Agent** , за да завършите преназначаването на обаждането към друг агент.

График

Schedule Tab ви помага да насрочите доставка на контакти до набиращия. Трите елемента, които определят графика на кампанията ти, са:

1. **График** на CSS: Графикът на стратегията за избор на контакти (CSS) помага да се използва стратегията за избор на контакти за различни часове от деня. Можете да дефинирате тези CSS графици за блокове от време за всеки ден от седмицата. За конфигуриране на CSS за използване тук, вижте Стратегия за избор на контакти.
2. **Планиране** на време на изпълнение: Ако имате различни часове на кампанията за всеки ден, използвайте тази функционалност, за да определите за всеки ден от седмицата началните и крайните часове на кампанията.
3. **График** в режим на контакт: Използвайте този раздел, за да конфигурирате часовете, за дните от седмицата, Стратегията за контакт, която да се използва за набиране. Можете да изберете контактна стратегия за целия ден или максимум три времеви разделения през деня. Можете също да използвате различни стратегии за контакт в различни дни от седмицата и/или да определите седмичния почивен ден, в който кампанията не се провежда.

   Забележка: Налични са само стратегии за предварителни контакти за избор.
4. **Празник**: Този раздел ви позволява да изберете празниците на кампанията – дните, в които вашата кампания не се провежда.

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

График на CSS

От страницата **График** разширете **секцията Schedule Strategy Selection Contact (CSS),** за да завършите тази конфигурация.

Използвайте плъзгача, за да изберете времевия диапазон, който искате да се покаже. За

избрания времеви диапазон опцията CSS се прекъсва.

Можете да кликнете бутона Добави график или да кликнете два пъти върху клетка в мрежата за делнични дни.

1. В изскачащия прозорец изберете деня, за който добавяте CSS графика. Можете също да изберете **отметката All** Days. Ако кликнете два пъти върху мрежа, за да конфигурирате CSS график, денят от седмицата е предварително избран в изскачащия прозорец.
2. От панела за време изберете **Начало** и **Крайно** време за този CSS график. Изберете CSS от падащия списък.

   Забележка: Можете да изберете няколко припокриващи се времеви слота, но началният и крайният час трябва да са уникални. Например, можеш да избереш часови слот от 10:00 до 18:00 с CSS като CSS1. Също така можете да изберете часови слот от 09:00 до 19:00 с CSS като CSS2. В този случай приложението доставя контакти според CSS2 от 09:00 до 10:00 и отново от 18:00 до 19:00. Междувременно доставя контакти според CSS1 от 10:00 до 18:00.
3. Кликнете **Добави** , за да добавите този график към кампанията.
4. За да добавите още CSS графици, кликнете бутона **Add Schedule** или два пъти кликнете върху клетка в мрежата за делнични дни, за да изберете часа за CSS Schedule. Следвайте стъпките 1 до 3 по-горе.
5. Повтаряйте процеса толкова дни от седмицата, колкото ви трябват, за да конфигурирате графиците.
6. За да изтриете добавен планиран часов слот, натиснете **бутона Изтрий** .
7. След това отидете в **секцията за график** по време на изпълнение.

График по време на изпълнение

Runtime Scheduling определя времето за провеждане на кампанията за определена дата. Кампанията се изпълнява в часовете, конфигурирани тук, като замества началната дата, времето и крайната дата, както е конфигурирано по време на създаването на кампанията.

1. Натиснете бутона Добави , за да добавите ново време за изпълнение на кампанията.
2. Въведете **дата** на изпълнение за конфигуриране на времето на изпълнение.
3. От панела за време изберете **начално** време и край.
4. Натиснете бутона Добави , за да добавите още време за изпълнение чрез стъпка 3.

   Забележка: Можете да добавите само три часа на бягане за един ден.
5. Когато приключите, натиснете **бутона Запази** .
6. За да изтриете всяко конфигурирано време за изпълнение, натиснете **бутона Изтрий** .
7. Отидете в секцията **за Планиране** на контактен режим.

Планиране на контактен режим

Планирането в режима на контакт помага за конфигуриране на Стратегията за контакти, която да се използва за доставяне на контакти до набиращия за всеки делничен ден. Можете да конфигурирате максимум три разделения на ден – дефинирайте три различни

стратегии за различни времеви слотове.

Следвайте стъпките, изброени по-долу, за да конфигурирате **Schedule** Mode Contact:

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

   Забележка: Кампанията не се провежда в дните, за които превключвателят Working Day е ИЗКЛЮЧЕН.

2. От падащия списък изберете Стратегия за контакт, която да кандидатствате за доставка на контакти.

   Забележка: Налични са само стратегии за предварителни контакти за избор.

3. Избраната стратегия за контакт продължава през целия ден. Ако искате контактната стратегия да работи само в определени моменти, TURN **включи** Custom Time .
4. Колоната Времеви диапазон **показва по подразбиране** началните и крайните часове съответно от 12:00 AM до 11:59 PM. Използвайте времевия панел, за да промените началните и крайните часове.
5. Натиснете бутона Добави , за да добавите още един времеви диапазон.

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

6. Натиснете **бутона Запази** , за да запазите информацията.
7. За да изтриете всяко конфигурирано време за изпълнение, натиснете **бутона Изтрий** .
8. Отидете в секцията **Празници** .

Празник

Използвайки функцията **Празници** , картографирайте празниците на кампанията – дните, в които кампанията не работи. Всички празници, създадени във функцията System Configuration Holiday, са достъпни за избор. Съпоставете тези празници с тази кампания.

Показват се празниците, които могат да бъдат избрани.

1. Изберете квадратчетата за отметки, съответстващи на празниците, които искате да напишете за тази кампания, или изберете **квадратчето "Избери всички "**, за да прикачите всички празници към тази кампания.
2. Натиснете **бутона Запази** , за да запазите информацията.

IVR Редактор на шаблони

IVR Template Editor е инструмент в приложението, използван за настройване и конфигуриране на IVR шаблони за кампании. Той предоставя потребителски интерфейс, където можете да дефинирате детайлите на кампанията IVR, като името на шаблона, описанието и доставчика на CPaaS. Редакторът насочва потребителите през магьосник, за да завършат необходимите настройки за кампанията IVR, като гарантира, че правилното съобщение е конфигурирано за възпроизвеждане по време на кампанията.

Освен кампании с агенти и безагентни набиратели, приложението поддържа и IVR кампании, използващи CPaaS (Комуникационна платформа като услуга) доставчици. Този раздел се

занимава с настройването на IVR шаблон за провеждане на кампания.

1. Кликнете **IVR Редактор** на шаблони, за да настроите и конфигурирате IVR кампания.
2. Кликнете **върху добавяне** , за да добавите нов IVR шаблон.

3. Въведете **името на шаблона** на IVR и описание .

4. Изберете **CPaaS доставчик ID** от падащото меню. Елементите, конфигурирани в настройките на CPaaS, са попълнени като опции в този списък. За повече подробности вижте CPaaS Settings.

5. За да използвате това като активен шаблон, изберете **отметката Активен шаблон** .

   Забележка: Текущите обаждания продължават да използват стария шаблон; новите повиквания преминават към този активен шаблон.

6. Кликнете **на**

Следващо.

Параметър на

шаблона

Изпълнете следните стъпки:

1. Изберете задължителен **тип** на подсказка.

   a. **Записано**: Шаблонът IVR е създаден да възпроизвежда записано съобщение по време на разговора. За да научите повече, кликнете тук.

   b. **TTS:** Текст в реч (TTS) е когато съобщението се запазва като текстови файлове на сървъра. TTS двигателят преобразува текста в реч, за да възпроизведе съобщението по време на разговора. За да научите повече, кликнете тук.

Тип на записаната подсказка

1. Изберете **типа** на подсказката, както **е записано**.

2. Въведете **аудио името на съобщението.** Пълният път, където се намира.

3. Ако превключвателят **за прехвърляне** е включен, въведете следните полета, както е описано.

   a. **Метод** на прехвърляне: Изберете метод за прехвърляне. Изберете On Demand, ако искате обаждането да бъде прехвърлено по заявка от клиента. Изберете Винаги, ако искате всяко обаждане да бъде прехвърлено.

   b. **DTMF**: Изберете DTMF номер, на който да прехвърлите това обаждане. Това важи само за метода на трансфер по заявка.

   c. **Максимални опити**: Изберете броя **на максималните опити** , за да прехвърлите това обаждане. Това важи само за метода на трансфер по заявка. Приложението ограничава конфигурираните опити тук, преди да прекрати повикването, ако входът DTMF е невалиден дори след повторение на повреда.

4. Изберете **тип** трансфер. Ако искате да прехвърлите на телефон, изберете **Tel**. Ако искаш да прехвърлиш на SIP телефон, избери **SIP**.

5. Въведете **дестинация** за прехвърляне до мястото, където трябва да се прехвърли разговорът.

6. Въведете **аудио име** на аудио файл за прехвърляне на съобщение. Това е съобщението, което се появява при прехвърляне на разговор.
7. Оставете превключвателя **за откриване на жив глас** ИЗКЛЮЧЕН, ако не искате приложението да засича жив глас при прехвърляне (за разлика от секретар, който отговаря на обаждане). Ако искате приложението да засича жив глас при трансфер, TURN включи Live Voice Detection.
8. Ако бъде засечен секретар, изберете падащото меню AMD Treatment за начина на третиране на прехвърленото обаждане. Наличните опции са:

a. **Прехвърляне към агенти** – Прехвърля разговора към агент.

b. **Прекъсни връзката** – Прекъсни разговора.

c. **Оставете съобщение** – Оставя съобщение на обаждащия се.

9. Оставете **превключвателя Outbound Caller ID** изключен, ако не искате обаждащ се ID да се показва на местоназначението на обаждането, TURN включи превключвателя и въведете Outbound Caller ID, който да се показва на местоназначението на обаждането.

Тип на TTS prompt

1. Изберете типа на подсказка като **TTS**.

2. Изберете език .

3. Изберете **гласов талант** от падащото меню. Това е гласът, който възпроизвежда преобразувания в реч текст по време на разговора.

4. Въведете първоначалното съобщение TTS Text. Това е първото съобщение, което се възпроизвежда на обаждащия се на IVR. Можете също да тагнете бизнес полета в кълрави брекети, които да бъдат включени в съобщенията. Например, можете да кажете: Здравейте {Първо име} {Фамилия}, балансът по кредитната ви карта е {Balance Due}, който трябва да бъде платен до {Дата на падеж}.

5. Ако TURN включите **превключвателя Transfer** , въведете следните полета:

   a. Изберете метод за трансфер. Можете да изберете **On Demand** , ако искате обаждането да бъде прехвърлено по заявка от клиента, или **Винаги** , ако искате всяко обаждане да бъде прехвърлено.

   b. Изберете DTMF номер, на който да прехвърлите този разговор. Това важи само за метода на трансфер по заявка.

   c. Изберете броя на максималните опити, за да прехвърлите този разговор. Това важи само за метода на трансфер по заявка. Приложението ограничава опитите, конфигурирани тук, преди да прекрати повикването, ако трансферът не е успешен.

   Забележка: Опитът се брои, когато клиентът не дава вход или не дава невалиден вход на конфигурирания DTMF.

6. Изберете **тип** трансфер. Ако искате да прехвърлите на телефон, изберете Tel. Ако искате да прехвърлите на телефон SIP, изберете **SIP**.

7. Въведете **дестинация** за прехвърляне до мястото, където трябва да се прехвърли разговорът.

8. Въведете **съобщение за трансфер TTS текст**. Това е съобщението, което се възпроизвежда при прехвърляне на обаждане.

9. Оставете превключвателя **за откриване на жив глас** ИЗКЛЮЧЕН, ако не искате приложението да засича жив глас при прехвърляне (за разлика от отговорна машина, която отговаря на обаждане). Ако искате приложението да засича жив глас при

преxвърляне, TURN включете Live Voice Detection.

a. Ако бъде засечен секретар, изберете падащото меню AMD Treatment за начина на лечение при преxвърления разговор. Наличните опции са:

   i. **Преxвърляне към агент**: преxвърляне на обаждането към агент.

ii. **Прекъсване**: прекъснете разговора.

iii. **Оставете съобщение**: оставете съобщение за обаждащия се.

10. Оставете **превключвателя Outbound Caller ID** изключен, ако не искате обаждащ се ID да се показва на местоназначението на обаждането. TURN включи и въведе изходящ обаждащ се ID, който да се покаже на местоназначението за обаждане.

Други конфигурации

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

- Конструктор на експресии
- Цел на кампанията
- Конфигуриране на телефонни резултати
- Agent Desktop Конфигурация

За да отворите само един от изброените по-горе елементи, изберете **квадратчето Enable to view one Panel at** time.

Конструктор на експресии

Можете да създавате често използвани критерии в Expression Builder и да ги използвате в **Стратегия** за избор на контакти (CSS) и **Управление на контакти**.

Използвайте **Expression Builder** , за да изпълните тази задача.

1. Разширете **секцията Expression Builder** , за да започнете изграждането на израз.
2. Кликнете **на Create** New, за да създадете ново изразяване.
3. Въвеждате име на израза.
4. Изберете **функция** от падащия списък. Няколко ключови SQL функции като LEFT, RIGHT, SUBSTRING, REPLACE, DATEADD, DATEDIFF, DATEPART, DAY, MONTH и YEAR са налични за избор.
5. Има три параметъра, които можете да изберете за този израз. Натиснете **бутона Настройки** срещу **Параметър 1**.

Бележки:
За функции **Left**, **Right**, **Substring** и **Replace**, всички бизнес полета и системни полета за тази кампания са попълнени. Изберете едно от тях и натиснете **Select**.
За всички други функции, свързани с дата, ден и час, опциите са **Последен достъп**, **Сега** и **Създадено** време. Изберете едно от тях и натиснете **Select**.
Когато използвате функцията date time за създаване на персонализиран израз, параметърът **вече** разглежда само часовата зона на сървъра.

6. Повторете **Стъпка 5** за **Параметър 2** и **Параметър 3**, ако е необходимо.
7. Кликни **Запази**. Този израз вече е достъпен за избор при създаване на нов CSS.

Цел на кампанията

В Campaign Target Tab можете да задавате дневни, седмични и месечни цели, които агентите трябва да постигнат.

1. Разширете секцията **Target** , 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 **Телефонни резултати** и **бизнес** резултати, за да се групирате за тази **категория**. Можете да изберете няколко резултата. За да изберете всички резултати, изберете отметката в заглавните редове.
6. Натиснете **бутона Запази** , за да запазите информацията.

Конфигуриране на телефонни резултати

Секцията **Телефонни резултати** ви позволява да контролирате телефонните резултати, които влязъл агент може да види. По този начин само тези резултати са на разположение на агента да избере при разрешаване на обаждане.

Всички телефонни резултати, изброени в Кампанията група, към която принадлежи тази кампания, са изброени тук. Колоната AgentView **наследява свойството, както е** зададено в родителската Campaign Group.

Ако вашият бизнес има нужда някой от тези резултати, които могат да се виждат от агентите, да бъде скрит от агентите или обратно, TURN
AgentView превключи за конкретния резултат на **ВКЛЮЧЕНО** или **ИЗКЛЮЧЕНО** , ако е необходимо.

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

Кликнете **върху Запази** , за да комитирате тези промени, или **Cancel** , за да върнете без да ги запазите.

Agent Desktop Конфигурации

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

Секцията **Agent Desktop Configuration** 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 включвате **ключа "Изисква разпореждане** ", ако искате разпореждането да е задължително, когато агент обработва обаждане.
2. Изберете **тип** период на DNC. Наличните опции са изброени по-долу.
   a. **Постоянен** – Когато агент маркира контакт като DNC, той се маркира така постоянно.
   b. **Конкретен ден - Изберете определен брой дни, за да остане контактът в** DNC. Можете да изберете минимум 1 ден и максимум 3650 дни (10 години). Освен да изберете ден, можете да изберете да TURN включите EOD включването. Ако TURN включите превключвателя, DNC приключва в края на деня според броя на конфигурираните дни. Ако този превключвател бъде изключен, DNC приключва на следващия ден, в същия момент, когато агентът избира контакта като DNC.
      - Например, агент задава контакт като DNC, като броят дни е конфигуриран като 1. Ако EOD превключвателят 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 прехвърля на следващия ден и приключва след 1 ден.
   c. **Избор** на агент – Ако изберете тази опция, агентът определя началната дата и час на DNC и крайната дата и час (според предпочитанията за контакт). Изборът на дата и час в уиджета Outcome на Agent Desktop е активиран, ако изберете това.
3. Изберете включителния **бутон за клиентската часова** зона на DNC, ако контактът е

маркиран като DNC в часовата зона на контакта. Ако го оставиш изключен, DNC се базира 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 изключен.
   b. **Категория** на кампанията – Това ограничава контакта като DNC за всички кампании под категорията кампания.
   c. **Множество категории** – Това маркира контакта като DNC за всички кампании, свързани с избраните категории кампании.
   d. **Глобално** – Това маркира контакта като DNC в цялата система – всички кампании и категории.
5. Кликнете **върху Запази** , за да завършиш **Agent Desktop Конфигурация**; кликни **върху Отмени** , за да излезеш без запазване.

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

Настройки на набиращия

Модулът Dialer Settings **ви позволява да презапишете настройките,** направени на групово ниво по отношение на CLI, Обработка с автосекретар и Изоставено обаждане. Презаписаните настройки се прилагат само за конкретните кампании, докато другите кампании в групата следват груповите настройки.

Отидете в **настройките** на Campaign **>** Dialer, за да видите **екрана с**

настройки на Campaign Dialer. Изпълнете следните задачи за

конфигуриране на настройките на набирача:

1. "Добави условие" на следващата страница
2. "Филтър" на следващата страница
3. "CLI" на страница 77
4. "Лечение на автосекретар" на страница 79
5. "Изоставено обаждане" на страница 79

Полета

Полета	Описание
Общи условия	Броят на общите условия.
Име на състоянието	Име на състоянието.

Описание на състоянието	Описание на състоянието.
Активирано	TURN Включване/изключване на ключа, за да активирате или деактивирате състоянието.

Действия	Бутон за действия за редактиране/изтриване на състояние.

Забележка: За споделен списък целевите кампании с свързаните условия са попълнени в мрежата.

Условие за добавяне

Можете да добавяте условия чрез Condition Builder. Контактите, които съответстват на тези условия на филтъра, следват настройките на набиране на ниво кампания; Други контакти следват настройките на групово ниво.

Можете да добавите произволен брой условия, но по всяко време могат да бъдат активирани само пет условия, а приложението филтрира контактите само по 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 **на Добави условие** , за да добавите ново условие за настройки на кампанията за набиране.

1. Въведете **име** на условие. Това е задължителна област. Не можете да използвате специални знаци в името, освен подчертаване, тире и при (_, -, и @, съответно.
2. Въведете **описание** на състоянието.
3. Изберете целева **кампания** от падащото меню.

   Забележка: Полето Target Campaign Group е приложимо само за кампанията Shared List на всички набиращи и не-набиращи.
   Задължително е да конфигурирате CSS условие за кампанията Shared List да показва списъка с групи за tar-get кампании в падащото меню.
   В Целевата кампания група първата целева кампания се избира по подразбиране, а стойностите се попълват съответно в следващите табове според настройките на режимите на темпо в Campaign Group.
4. Изберете опция за сравнение – това е условието, което полето трябва да удовлетворява, за да бъде селектиран контакт. Някои параметри за сравнение на вашето състояние могат да бъдат > (по-голямо от), < (по-малко от), = (равни) и т.н.
5. Въведете стойност, която това условие трябва да изпълни, за да бъде избран контактът за доставка.

Филтър

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

1. От **падащото меню System Fields / Business** Fields изберете подходящ елемент.
2. Затвори скобата.
3. Натиснете бутона Добави , за да добавите още едно условие.
4. В новия ред изберете AND или **OR** от падащото списък с решения.

5. Можеш да продължаваш да добавяш още такива групи със състояния. Кликнете **на Запази** , когато приключите.
6. Ако искате да добавите още групи, изберете бутона Add от бутона **Group Action** и кликнете **Спаси**.

Полета

Полета	Описание
Макс Ретрис	Това е текущата увеличена стойност за максималния брой повторни опити, които могат да се направят при набиране на всеки контакт в кампанията.
Ежедневни повторения	Това е текущата увеличена стойност за максималния брой повторни опити, които могат да се направят за набиране на всеки контакт за един ден за тази кампания.
Повторения на цикъла	Това е текущата увеличена стойност за максималния брой повторни опити, които могат да се направят в цикъл на набиране. Цикълът е набор от опити за набиране, по веднъж до всички режими, с които се качва контакт. Например, контакт се качва с три режима - Home, Работен и Мобилен номер. Цикълът на набиране се завършва, когато приложението набира всички тези режими (в конфигурирания ред) веднъж всеки.
Опити за повторни имейли	Това е текущата увеличена стойност за броя на повторните опити, които могат да бъдат доставени за имейл кампании.
SMS Опити отново	Това е текущата увеличена стойност за броя на повторните опити, позволени за доставяне на контакти за кампании SMS.
Последен достъп	Контактите с конфигурираната дата и час на последен достъп, които трябва да бъдат доставени като част от този CSS.
Приоритет	Приоритетът, възложен на контактите, трябва да се отчете при доставката според този CSS.
Водещ резултат	Резултатът за потенциал, който трябва да се вземе предвид за предоставяне на контакти, е според този CSS. Lead Score помага за идентифициране на най-потенциалния клиент, с когото да се свържете от cam-paign. Този резултат може да бъде зададен и по време на качване или завършване, като се дефинира бизнес / телефонният резултат.
CallStartTime	Това е времето за започване на разговора, зададено от пренасрочващия. Повикванията, които попадат в началния час, посочен в това състояние, се избират за доставка.
CallEndTime	Това е времето за край на разговора, зададено от преразпределителя. Обажданията, които попадат в крайния срок, посочен в това състояние, се избират за доставка.
ListID	Списъкът ID, към който принадлежи контактът. Контактите, принадлежащи на ListID-тата в тази CSS конфигурация, се доставят.

CallType	Типът на обаждане. Например, Личен повторен разговор, Редовен повторен разговор, Редовен разговор и т.н.
LastOutcome	Последният изход, определен за този контакт. Доставят се контакти с избрания последен резултат.
Global ListID	Глобалният списък ID, към който принадлежи този контакт. Контактите, принадлежащи на глобалните списъци в това CSS състояние, се доставят.

UserID	Това е агентът ID тагнат към контакта. Обажданията се доставят към набиращия и се свързват с агента, споменат в това поле.
Телефонен номер	Телефонният номер на контакта за доставка според този CSS.
Име на зоната	Името на часовата зона, към която принадлежи контактът.
Ден от седмицата	Предпочитаният ден от седмицата, в който контактът получава обаждане.
Време на деня	Предпочитаното време на деня, в който контактът получава обаждане.
Режим	Предпочитаният начин на контакт за получаване на обаждане.

CLI

Забележка: Можете да конфигурирате CLI номер само за Predictive и Progressive кампании.

CLI е контактният номер, който се появява като изходящ обаждане ID на клиента,

докато получава обаждане. Можеш да създадеш три типа CLI. Те са:

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

Специфичен CLI

По подразбиране **се избира конкретен CLI** . Изпълнете следните стъпки:

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

   Забележка: За dialer стойността CLI се попълва автоматично по подразбиране. Това е същият номер, който се избира като ANI (CLI) в Campaign Group. Също така, можеш да добавиш 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**. Бизнес полето CLI ви позволява да посочите полета от качения контактен файл, които трябва да се използват като CLI. Уверете се, че вашият контактен файл съдържа необходимите данни.

   Забележка: Бизнес полетата с типове данни String са позволени.

Случаен CLI

Изпълнете следните стъпки:

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

Можеш да добавиш до 10 случайни CLI според изискванията си. Приложението извлича всяко число от 10 като CLI, за да се покаже като изходящ повикан ID на клиента, докато получава обаждане.

Обработка с автосекретар

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

1. Навигирайте до **Обработка на автосекретар.**
2. Изберете **типа AMD Detection** от падащото меню. Например, **Disconnect**.
3. Ако изберете **Disconnect**, не е необходима конфигурация на настройките.
4. Ако изберете **Прехвърли към агент**, приложението прехвърли обаждането към агент, когато срещне отговор от секретар.
5. Ако изберете **Play Message и прекъснете връзката** , **се показва TTS текстът** .
6. Влиза текстът **на** TTS. Съобщението се възпроизвежда на обаждащия се на IVR и се прекъсва.
7. Ако изберете **Play Message и Transfer to Agent**, **се показва TTS текстът** .
8. Влиза текстът **на** TTS. Съобщението се възпроизвежда на обаждащия се на IVR и се прехвърля към агент.
9. Кликни **Запази**.

Лечение с изоставено обаждане

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

1. Навигирайте до **лечение за изоставени обаждания.**
2. Изберете **тип "Изоставено обаждане"** от падащото меню. Например, **Disconnect**.
3. Ако изберете **Disconnect**, не е необходима конфигурация на настройките.
4. Ако изберете **Play Message и прекъснете връзката** , **се показва TTS текстът** .
5. Влиза текстът **на** TTS. Съобщението се възпроизвежда на обаждащия се на IVR и се прекъсва.
6. Кликни **Запази**.

Групова

Кликнете **върху System** в менюто вляво, за да отворите страницата System Configuration. За да видите всички конфигурационни елементи в менюто Система, кликнете бутона Системно меню.

Достъп до група

1. Кликнете **на Group** в менюто вляво, за да отворите страницата на групата. Мрежата съдържа група, име на кампания, режим на темпо, тип група, статус на групата и действия.
2. Използвайки бутона Expand вляво на решетката, за да разширите групата и да видите кампаниите, принадлежащи към Campaign Group.
3. Кампаниите са изброени заедно с процента на изпълнение за всяка от тях. Процентът на доставки е процентът на контактите, които трябва да бъдат доставени на кампаниите. Това ви помага да контролирате коя кампания има приоритет при набиране на контакти. Можете да зададете процента на резултати като 75 процента за една кампания и 25 процента за друга. Кампанията, която има 75 процента резултати, получава повече контакти за набиране. Въпреки това, когато две кампании са определени като 100 процента изпълнение, първата изброена кампания получава контактите си за набиране. Едва след като първата камера изчерпи всички свои контакти, втората кампания получава контакти за набиране. За да промените това, можете да плъзгате и пускате кампаниите и да ги подреждате.
4. За да промените процента за доставяне, кликнете върху бутона Редактиране под колоната Действие и променете процента за доставяне.
5. Кликнете върху Запази в колоната Действия, за да завършите промяната.

Добавете група за гласова кампания

За конфигуриране на кампания:

Режим на предварителен преглед на темпото

1. Кликнете **върху Редактиране** в колоната Action за посочената група кампании, която искате да конфигурирате.
2. Секцията **"Детайли** на кампанията" съдържа (Кампания – Кампания на Webex Contact Center dialer). Това е за режима Preview.
   a. Въведете име.
   b. Въведете описание.
   c. Изберете име на Dialer от падащото меню.

d. Изберете входна точка от падащия списък.

e. Отидете в секцията Глобални бизнес параметри и завършете избора на Global Busi-
ness Параметри за групата.

3. В секцията **Dialer Details** посочете следните подробности, ако избирате Temping Mode за предварителен преглед:
   a. Влиза изходящ обаждащ се ID.
   b. Всички налични отбори са изброени. Изберете Teams, които обработват предварителни повиквания, и кликнете >, за да ги преместите като назначени екипи. Можете да изберете няколко отбора. За да изберете всички отбори, кликнете >>.
   c. Кликнете върху Запази и навигирайте до секцията Параметри за контакт.

      Забележка: За да получите мигновено достъп до описанията на полета в секцията **Детайли** за набиране, кликнете върху **Помощ** икона.

Преглед на режим на директно темпо

1. Кликнете **върху Редактиране** в колоната Action за посочената група кампании, която искате да конфигурирате.
2. Секцията **Campaign Details** съдържа (Campaign Group – Campaign on Webex Contact Center dialer). Това е за режима Preview.
   a. Въведете име.
   b. Въведете описание.
   c. Изберете име на Dialer от падащото меню.
   d. Изберете входна точка от падащия списък.

e. Отидете в секцията Глобални бизнес параметри и завършете избора на Global Busi-
ness Параметри за групата.

3. В секцията **Dialer Details** посочете следните подробности, ако избирате Temping Mode за предварителен преглед:
   a. Появява се изходящ обаждащ се ID.
   b. Използвайте плъзгача или въведете тайм-аут за предварителна оферта. Това е времето, което агентът може да приеме, пропусне / премахне контакт за преглед (prereview contact).
   c. От падащото меню изберете действие за преглеждане на офертата за тайм-аут. Ако агентът не действа по офертата за предварителен преглед, заявлението автоматично обработва контакта въз основа на този избор. Наличните опции са Приеми, Пропусни и Премахни.
   d. В полето Preview Actions Disfine, изберете опциите (разрешени са множество избори), за да изключите.
   e. Кликнете върху Запази и навигирайте до секцията Параметри за контакт.

      Забележка: За да получите мигновено достъп до описанията на полета в секцията **Детайли** за набиране, кликнете върху **Помощ** икона.

Преглед на стандартния режим на темпо

1. Кликнете **върху Редактиране** в колоната Action за посочената група кампании, която искате да конфигурирате.
2. Секцията **Детайли** за кампанията съдържа (Кампания група – Кампания на Webex Contact Center набирача). Това е за режима Preview.
   a. Въведете име.
   b. Въведете описание.
   c. Изберете име на Dialer от падащото меню.
   d. Изберете входна точка от падащия списък.

e. Отидете в секцията Глобални бизнес параметри и завършете избора на Global Busi-
ness Параметри за групата.

3. В секцията **Dialer Details** посочете следните подробности, ако избирате Temping Mode за предварителен преглед:
   a. Влиза изходящ обаждащ се ID.
   b. Използвайте плъзгача или въведете тайм-аут за предварителна оферта. Това е времето, което агентът може да приеме, пропусне / премахне контакт за преглед (prereview contact).
   c. От падащото меню изберете действие за преглеждане на офертата за тайм-аут. Ако агентът не действа по офертата за предварителен преглед, заявлението автоматично обработва контакта въз основа на този избор. Наличните опции са Приеми, Пропусни и Премахни.
   d. В полето Preview Actions Disfine, изберете опциите (разрешени са множество избори), за да изключите.
   e. Кликнете върху Запази и преминете към секцията CPA.

   Забележка: За да получите незабавно достъп до описанията на полетата в секцията **Dialer Details** , кликнете върху **иконата Help** .

4. Попълнете следното в секцията Параметри на CPA.
   a. Ако е необходимо, активирайте CPA Detection. Ако активирате CPA Detection, продължете с настройките. В противен случай отидете до Параметри за контакти.
   b. Ако е необходимо, активирайте AMD Detection. Това позволява на приложението да засича дали обаждането е насочено към отговорна машина.
   c. Ако е необходимо, активирайте Terminating Tone Detection. Ако е активирано, CPA изчаква да засече сигнала на гласова поща преди да прекрати разговора.
   d. Използвайте плъзгача или влезте в период на минутна тишина. Това е времето, в милисекунди, през което приложението класифицира обаждане като засечен глас.
   e. Използвайте плъзгача или въведете Период на анализ. Това е времето, в милисекунди, което приложението отделя за анализ на обаждането – времето за CPA.
   f. Използвайте плъзгача или въведете минимална валидна реч. Това е времето, в милисекунди, на непрекъснатия глас по време на разговора, за да се класифицира разговорът като засечен глас.
   g. Използвайте плъзгача или въведете Max Time Analysis. Това е максималното време, в милисекунди, за приложението да идентифицира

e. Отидете в секцията Глобални бизнес параметри и завършете избора на Global Busi-
ness Параметри за групата.

проблема като мъртъв въздух.

h. Използвайте плъзгача или въведете Max Term Tone Analysis. Това е времето, в милисекунди, за което приложението трябва да анализира гласовото съобщение на секретарка, докато е прекратено.

i. Кликнете върху Запази и навигирайте до секцията Параметри за контакт.

Забележка: За да получите незабавно достъп до описанията на полетата в секцията **Параметри** на CPA, кликнете върху **Помощ** икона.

Режим на прогресивно темпо

1. Попълнете **секцията Детайли** на кампанията, както следва, ако избирате режима Темпо като Прогресивно:
   a. Въведете име.
   b. Въведете описание.
   c. Изберете име на Dialer от падащото меню.
   d. Изберете входна точка от падащия списък.
   e. Отидете в секцията Глобални бизнес параметри и завършете избора на глобалните параметри на бизнеса за групата.
   f. Отидете в секцията Детайли за набиране.
2. В секцията **Детайли** за набиране, посочете следните подробности, ако избирате режима на темпо като прогресивен:
   a. Появява се изходящ обаждащ се ID.
   b. Използвайте плъзгача или въведете Dial Rate. Това е броят на контактите, които трябва да се набере за всеки агент. Например, ако тази стойност е 5 и има десет влязли агенти, броят на набраните контакти е ограничен до 50.
   c. Използвайте плъзгача или въведете лимит No Answer Ring. Това е продължителността, в секунди, през която телефонът на клиента звъни, преди обаждането да се счита за "Без отговор".
   d. Ако това е кампания без агенти (Progressive IVR кампания), използвайте плъзгача или въведете броя на IVR портовете за тази кампания.

      Забележка: За да получите мигновено достъп до описанията на полета в секцията **Детайли** за набиране, кликнете върху **Помощ** икона.
3. В секцията **Параметри** на CPA посочете следните подробности, ако избирате режима на темпо като прогресивен.

a. Ако е необходимо, активирайте CPA Detection. Ако активирате CPA Detection, продължете с настройките. В противен случай отидете до Параметри за контакти.

b. Ако е необходимо, активирайте AMD Detection. Това позволява на приложението да засича дали обаждането е насочено към отговорна машина.

c. Ако е необходимо, активирайте Terminating Tone Detection. Ако е активирано, CPA изчаква да засече сигнала на гласова поща преди да прекрати разговора.

d. Използвайте плъзгача или влезте в период на минутна тишина. Това е времето, в милисекунди, през което приложението класифицира обаждане като засечен глас.

e. Използвайте плъзгача или въведете Период на анализ. Това е времето, в милисекунди, което приложението отделя за анализ на обаждането – времето за CPA.

f. Използвайте плъзгача или въведете минимална валидна реч. Това е времето, в милисекунди, на непрекъснатия глас по време на разговора, за да се класифицира разговорът като засечен глас.

g. Използвайте плъзгача или въведете Max Time Analysis. Това е максималното време, в милисекунди, за приложението да идентифицира проблема като мъртъв въздух.

h. Използвайте плъзгача или въведете Max Term Tone Analysis. Това е времето, в милисекунди, за което приложението трябва да анализира гласовото съобщение на секретарка, докато е прекратено.

i. Кликнете върху Запази и навигирайте до секцията Параметри за контакт.

   Забележка: За да получите незабавно достъп до описанията на полетата в секцията **Параметри** на CPA, кликнете върху **Помощ** икона.

Режим на предиктивно темпо

1. Попълнете **секцията Детайли** на кампанията, както следва, ако избирате режима на темпо като предсказуем:

   a. Въведете име.

   b. Въведете описание.

   c. Изберете име на Dialer от падащото меню.

   d. Изберете входна точка от падащия списък.

   e. Отидете в секцията Глобални бизнес параметри и завършете избора на глобалните параметри на бизнеса за групата.

   f. Отидете в секцията Детайли за набиране.

2. В секцията **Детайли** за набиране, посочете следните подробности, ако избирате режима на темпо като предсказуем:

a. Влиза изходящ обаждащ се ID.

b. Използвайте плъзгача или въведете Dial Rate. Това е броят на контактите, които трябва да се набере за всеки агент. Например, ако тази стойност е 5 и има десет влязли агенти, броят на набраните контакти е ограничен до 50.

   Забележка: Зададената тук честота трябва да е по-ниска или равна на стойността, посочена в полето Max Dialing Rate.

c. Използвайте плъзгача или въведете No Answer Ring Time. Това е продължителността, в секунди, през която телефонът на клиента звъни, преди обаждането да се счита за "Без отговор".

d. Използвайте плъзгача или въведете максимална честота на набиране. Това е броят на контактите, които се доставят на набиращия за всеки влязъл агент. Ако броят на регистрираните агенти е 7 и зададете максималната честота на набиране на 2, приложението доставя 14 контакта към набирача.

e. Използвайте плъзгача или въведете процент на изоставени проценти. Тази настройка ограничава процента на обажданията, които могат да бъдат прекратени. Ако процентът надвиши тази стойност, темпът на прекратяване на обаждането се свърже с тази стойност чрез намаляване на броя на обажданията за набиране.

f. Използвайте плъзгача или въведете Predictive Correction Pace. Това е скоростта, с която набирачът регулира набирането след достигане на определена жива връзка. Колкото по-висока е тази стойност, толкова по-рядко се случва тази корекция.

g. Използвайте плъзгача или въведете Predictive Gain factor. Факторът определя увеличения процент на набиране, ако успешните обаждания не бъдат получени както се очаква.

h. Използвайте плъзгача или въведете процент резервации. Това е броят на регистрираните агенти, които приложението трябва да резервира за кампании, свързани с тази група.

i. Ако това е кампания без агенти (Progressive IVR кампания), използвайте плъзгача или въведете броя на IVR портовете за тази кампания.

   Забележка: За да получите мигновено достъп до описанията на полета в секцията **Детайли** за набиране, кликнете върху **Помощ** икона.

3. В секцията **Параметри** на CPA посочете следните подробности, ако избирате режима на темпо като предсказуем.

   a. Ако е необходимо, активирайте CPA Detection. Ако активирате CPA Detection, продължете с настройките. В противен случай отидете до Параметри за контакти.

   b. Ако е необходимо, активирайте AMD Detection. Това позволява на приложението да засича дали обаждането е насочено към отговорна машина.

   c. Ако е необходимо, активирайте Terminating Tone Detection. Ако е

активиран, CPA изчаква да засече тона за прекратяване на гласова поща, преди да прекрати разговора.

d. Използвайте плъзгача или влезте в период на минутна тишина. Това е времето, в милисекунди, за което приложението класифицира обаждане като засечен глас.

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

f. Използвайте плъзгача или въведете минимална валидна реч. Това е времето, в милисекунди, на непрекъснатия глас по време на разговора, за да се класифицира разговорът като засечен глас.

g. Използвайте плъзгача или въведете Max Time Analysis. Това е максималното време, в милисекунди, за приложението да идентифицира проблема като мъртъв въздух.

h. Използвайте плъзгача или въведете Max Term Tone Analysis. Това е времето, в милисекунди, за което приложението трябва да анализира гласовото съобщение на секретарка, докато е прекратено.

i. Кликнете на Запази и навигирайте до секцията Параметри за контакт.

Забележка: За да получите незабавно достъп до описанията на полетата в секцията **Параметри** на CPA, кликнете върху **Помощ** икона.

Контактни параметри

1. В секцията **Параметри** за контакт посочете следната информация:

   a. Първоначалният брой контакти е броят на контактите, които възнамерявате да изпратите директно към Dialer-а. Използвайте плъзгача, за да зададете число.

   b. Увеличение по процент е процентът, с който възнамерявате да увеличите доставката на контакти към набиращия. Може да искате да увеличите това, защото Dialer-ът набира обажданията с по-бърза от очакваната скорост и остава без контакти.

   c. Намалението по % е процентът, с който възнамерявате да намалите доставката на контакт до набирача. Може би е добре да намалите това, защото набирачът набира обажданията по-бавно от очакваното и натрупва контакти за набиране.

   d. Горният праг е горната граница като кратен на началния брой контакти, които могат да бъдат доставени до набиращия.

   e. Активирайте отметката Auto Balancing, за да разпределите автоматично контактите от качения файл равномерно към всички кампании, свързани с групата.

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

   g. Задайте дължината на дигиталната опашка, която определя броя на контактите, които остават в опашката за незабавна доставка към набирача.

   h. Включете превключвателя Account Executive Mapping, за да позволи персонализирано обслужване, като свържете агента изключително с клиент в кампания, базирана на агент.
   Забележка: Картографирането на акаунт изпълнителни директори все още не се поддържа в WxCC.

   i. Отидете в секцията Глобални бизнес параметри и завършете избора на глобалните параметри на бизнеса за групата.

   j. Кликнете **на Запази** , за да завършите.

Добавете ръчна кампания

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

Можете също да добавите ръчна група за кампании към приложението Campaign Manager. Това са предизборни групи, които се набират на постоянно. Можете да създавате кампании и да ги съпоставяте с тези ръчни кампании групи. Всички функции на кампанията работят, както е обяснено в главата за кампанията. Единствената разлика е, че контактите, вместо да се предават на набирач, се поставят в отделна таблица. Някои API достъпват тези контакти и предприемат действия при необходимост – доставят се на набиращ за набиране, изпращат се като списък на агент за ръчно набиране и т.н. След като резултатите са определени, има API-та, които избират резултатите и извършват допълнителна дейност, както е конфигурирана в кампанията.

1. Въведете име на Campaign Group.
2. Въведете описание.
3. Кликни на Запази и продължи.
4. Попълнете секциите Контактни параметри – Картографиране на агенти.
5. В секцията **Параметри** за контакт посочете следната информация:
    a. Първоначалният брой контакти е броят на контактите, които възнамерявате първоначално да изпратите към Dialer-а. Използвайте плъзгача, за да зададете число.
    b. Увеличение по процент е процентът, с който възнамерявате да увеличите доставката на контакти към набиращия. Може да искате да увеличите това, защото Dialer-ът набира обажданията с по-бърза от очакваната скорост и остава без контакти.
    c. Намалението по % е процентът, с който възнамерявате да намалите доставката на контакт до набирача. Може би е добре да намалите това, защото набирачът набира обажданията по-бавно от очакваното и натрупва контакти за набиране.
    d. Горният праг е горната граница като кратен на началния брой контакти, които могат да бъдат доставени до набиращия.
    e. Активирайте отметката Auto Balancing, за да разпределите автоматично контактите от качения файл равномерно към всички кампании, свързани с групата.
    f. Задайте честотата на доставка. Това е времето за изчакване между итерациите, което е в секунди.
    g. Задайте дължината на дигиталната опашка, която определя броя на контактите, които остават в опашката за незабавна доставка към набирача.
    h. Включете превключвателя Account Executive Mapping, за да позволи персонализирано обслужване, като свържете агента изключително с клиент в кампания, базирана на агент.

    Забележка: Картографирането на акаунт изпълнителни директори все още не се поддържа в WxCC.

    i. Изберете подходящи агенти под Agent Mapping, за да се картографират с Campaign Group. Можете да изберете няколко агента.

Конфигурация на системата

System Configuration контролира различни глобални възможности в Campaign Manager.

Достъпът до страницата за конфигурация на системата подлежи на контрол на достъпа по роли (RBAC). Линкът към страницата се показва в административния модул само ако ви е предоставено свързаното с него право.

Всички системни конфигурации се достъпват чрез Системното меню. Можеш да създаваш нова конфигурация или да обновяваш съществуващи. За да направите промени, редактирайте съответните полета и кликнете **Запази**. Промените влизат в сила незабавно.

Конфигурацията на системата предоставя следните функции:

Режими

Режимите се отнасят до метода или комуникационния канал, който приложението използва за взаимодействие с клиент. Cam-paign Manager предлага разнообразие от канали за подкрепа, включително глас, имейл, текстови съобщения (SMS) и други. Потребителят може да персонализира начин на комуникация според нуждите. За да научите повече, кликнете тук.

Часови зони

Всички часове се съхраняват в Координирано универсално време (UTC) и се показват глобално според системната часова зона. Часовите зони се конфигурират по време на инсталацията, а конфигурираните часови зони се използват като специални часови зони за кампанията. Тези часови зони могат да бъдат разпръснати на различни континенти или дори на различни места в един и същи континент. За да научите повече, кликнете тук.

Съответствие

Съответствието позволява на потребителя да качва контактен номер или бизнес данни като клиент ID, номер на акаунт и други. Списъкът с контакти е файлът, в който се съхраняват и организират всички контакти в системата. Качените контакти 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 много подкампании, в зависимост от вашите изисквания. На ниво кампания потребителят може да избере да валидира съответствието при качване на контакт или при доставка на контакт. За да научите повече, кликнете тук.

Глобално качване

Глобалното качване ви позволява да качите един списък с потенциални клиенти в няколко кампании според критериите, дефинирани за всяка от тези кампании. Това ви помага да съпоставите полетата за контакт с типа данни.

Можете да добавите допълнителни условия към списъка с контакти, като натиснете плюс до правилото (Добави условие) и да създадете допълнителни набори от условия. Условията в рамките на набор от условия се свързват AND-и при оценяване на правилото. Всяко условие е OR с други набори от условия. За да научите повече, кликнете тук.

Бизнес резултати

Бизнес резултатът е разпореждането, определено от агент въз основа на обобщителния код, който агентът въвежда след взаимодействие с клиента. Чрез конфигуриране на бизнес резултат можете да дефинирате какво се случва с контакта, след като агентът избере код за

завършване. Можете да конфигурирате бизнес резултата така, че да затворите контакта, независимо дали е успешен или неуспешен. Ако притежателят на кредитната карта откаже да плати, кодът за заплащане може да бъде отказан за плащане и можете да зададете бизнес резултата като неуспешен. За да научите повече, кликнете тук.

Район и пощенски кодове

Областите и пощенските кодове поддържат основен списък с пощенски и регионални кодове. Областите и пощенските кодове са свързани със съответните щати и часови зони. Чрез асоциране кандидатстването отговаря на местните законови изисквания относно набиране на контакти в различни часове на деня, през уикендите и т.н. За да научите повече, кликнете тук.

Щатско право

Щатският закон определя щатските кодекси и времето за извикване за всеки ден от седмицата. Всеки регион като щати, държави и други, има закони, които регулират работата на контактните центрове. Можете да настроите законите на тези щати, така че да гарантирате, че операциите на вашия контакт център отговарят на законите на географските региони, в които оперират.

Ако щат има регулация, 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 само за набиране извън тези часове и да бъдете спокойни, че контактът няма да бъде доставен в нарушение на щатския закон. За да научите повече, кликнете тук.

Празници

Празниците определят списъка с празници въз основа на различни географски региони според празници, чествания, годишнини от рождение и т.н., и е картографиран с кампании. Това са дни, в които кампаниите обикновено не се провеждат. Можете да добавите празници, които са налични в цялото приложение. След като ги добавите, можете да картографирате тези празници с различни кампании, според изискванията на местната география. За да научите повече, кликнете тук.

URL адрес

URL позволява да се вгради всяка персонализирана страница или уебсайт в приложението, за да се стартира същата от Campaign Manager. Това елиминира нуждата да разглеждате често срещана уеб страница чрез отваряне на друг браузър Tab. За да научите повече, кликнете тук.

Профил

Профилите се използват за качване (включително Global Upload) контакти, премахване на контакти или качване на контакти по 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 задължително да се повтарят по време на качването. Профилите могат да се дефинират като преки пътища, които ви помагат през целия спектър от качвания, свързани с контакти. Създавайте и запазвайте различни профили. За да научите повече, кликнете тук.

Имейл сървър

Имейл сървърите дефинират имейл свойства за вашия инстанс и имейл акаунтите, които сте създали. Вашият имейл сервис може също да повлияе на успешното предаване на входящата и изходящата поща. Администраторите на имейли създават имейл акаунти, за да позволят на системата да се свързва с външни пощенски услуги като POP3, SMTP или IMAP сървъри.

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

- Получавайте имейли от клиентите си и позволявайте на агента да им отговаря.
- Изпращайте имейл съобщения в

изходящите си кампании. За да научите повече,

кликнете тук.

SMS сървър

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

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

- Получавайте SMS съобщения от вашите клиенти и позволявайте на приложение или агент да им отговаря.
- Изпращайте SMS съобщения в

изходящите си кампании. За да научите повече,

кликнете тук.

Други локации

Останалите настройки ви позволяват да конфигурирате:

- Контра на опити
- Глобални бизнес параметри
- Размерност
- Алармер

Преназначаване на агенти

Това позволява на потребителя да пренасочи агенти към дадена задача. Ако даден контакт трябва да бъде пренасрочен за дата и час на наличност на агент, можете да преназначите друг агент, който да обработи обаждането. Има два начина за избор на контакти – директно избиране на контакти и избор на контакти чрез филтърни условия. За да научите повече, кликнете тук.

Кампания за износ или внос

Кампанията за експорт или импорт позволява експортиране и импортиране на конфигурация на кампанията. Импортирането или експортирането на кампания включва само страницата на кампанията, страницата за конфигурация на системата и страницата със стратегия за контакти за дадена кампания. За да научите повече, кликнете тук.

Категория на кампанията

Категорията на кампанията има група кампании, които могат да се използват за прилагане на условия като DNC и NDNC. Категорията кампания позволява създаване и управление на категории кампании. За да научите повече, кликнете тук.

Конфигурация на CPaaS доставчик

Campaign Manager поддържа провеждането на IVR (без агент) кампании с външни доставчици на CPaas услуги. Потребителят може да конфигурира идентификационните данни за достъп на доставчика на услугата. За да научите повече, кликнете тук.

API Ключове

Тази функция улеснява сигурен достъп до приложения на трети страни, което изисква интеграция с Campaign Manager за Cisco CCE. Основната автентикация позволява достъп до приложенията Service, Webservice и Websocket Server. Потребителят може да генерира API

ключ и таен ключ, за да получи сигурен достъп до Campaign Man-ager. Тези ключове помагат за осигурен достъп до мениджъра API. За да научите повече, кликнете тук.

Статус на висока наличност

Високата наличност (HA) е лицензирана функция. Campaign Manager използва клъстерен дизайн за своята система с висока наличност. Всеки компонент на Campaign Manager става излишен и е достъпен и в двата клъстера. По време на нормална работа и двата клъстера работят с едната страна в активен режим, а другата в режим на готовност. По време на повреда автоматичният процес на превключване на резервен режим пренася клъстера в активен режим и превключва предишния активен клъстер в режим на готовност. Двете страни са предназначени само за излишък, не за балансиране на натоварването. За да научите повече, кликнете 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.

Добави гласов режим

Може да се създаде гласов режим за достигане до контакт на фиксиран телефон (Home или Office или Other) или мобилен телефон (Home или Office или Other).

1. Кликнете **на Add Voice Mode**.
2. Въведете **име** на режим и **описание** на режима.
3. Изберете **минимална дължина** и **максимална дължина** от падащото меню.
4. Кликни **Запази**.

Актуализирай режим

1. Изберете режим и натиснете **иконата Редактиране** .
2. Актуализирайте детайлите и натиснете **Запази**.

Изтрий режим

1. Изберете режим и натиснете **иконата Изтрий** .
2. Кликни **Ок** на изскачащия прозорец за потвърждение.

Полета

Поле	Описание
Име на режима	Начин на комуникация

Описание	Описание на режима
Минимална и максимална дължина	Позволява дефиниране на минимална и максимална дължина на режим

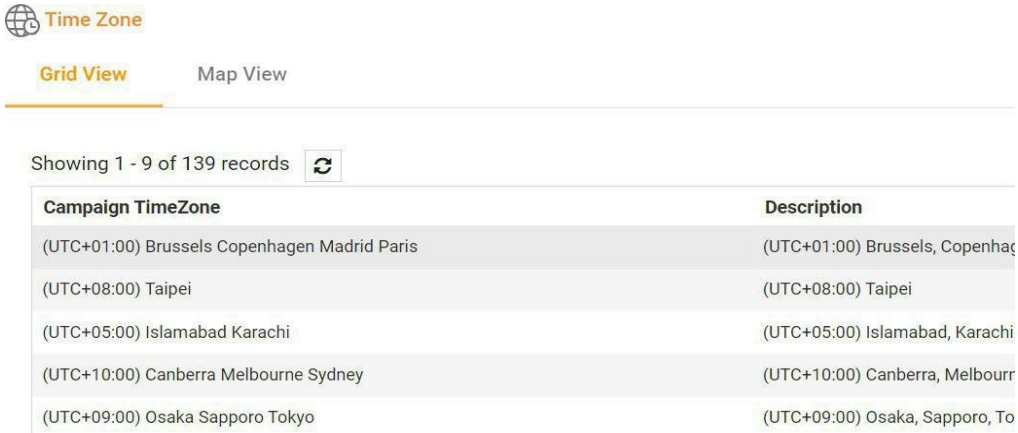
Часова зона

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

Часовите зони са представени в изглед на мрежата и на картата. Активирайте или деактивирайте часовата зона, за да приложите часовата зона за кампания. Ако часова зона е свързана с кампания, нямате опция да ги изключите.

Изглед на мрежата

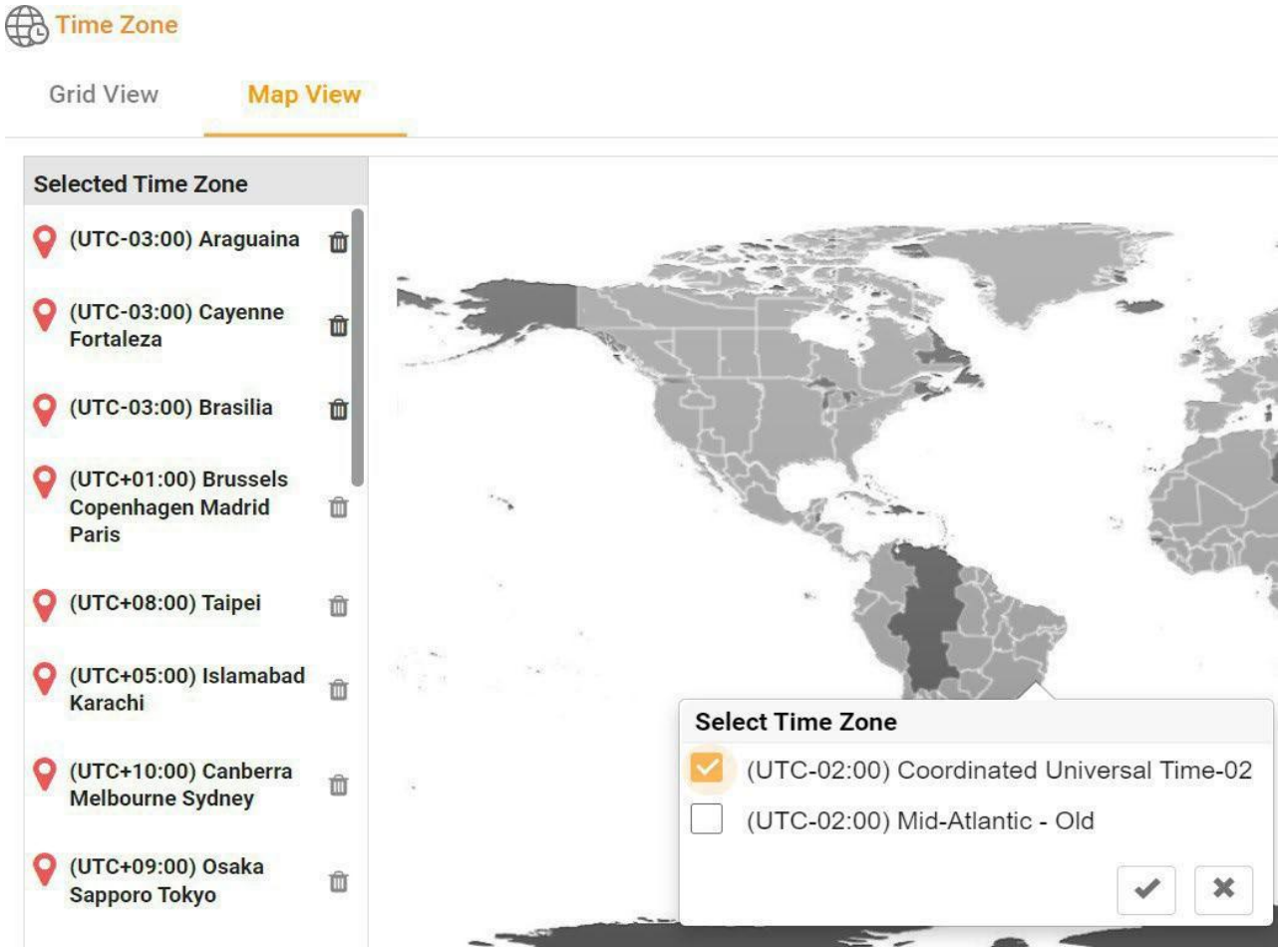
1. Навигирайте към **Grid** изгледа.



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

Изглед на картата

1. Навигирайте до **изгледа на картата** .



2. Кликнете върху дадена зона на картата. Появява се изскачащ прозорец, показващ всички часови зони за избраната дължина.
3. Кликнете **OK** на изскачащия прозорец за потвърждение.

Часова зона на системата

1. Навигирайте до **часовата** зона на системата.
2. Този избор позволява на системата да изчислява данните за реалновремеви метрики на производителността въз основа на зададената часова зона.

Съответствие

Съответствието позволява качване на следните видове контакти:

- Не се обаждайте (DNC) - Регистърът на DNC е списък с номера, които са поискали да не бъдат безпокоени 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 свързвай* " за имейл и SMS канали. Когато контакт е маркиран под DNC, всички канали (глас, SMS и имейл) се блокират от по-нататъшна нежелана комуникация.
- National Do Not Call (NDNC) - Това е регистърът на DNC на национално ниво. Ако даден номер е регистриран по NDNC, никое лице или организация не прави нежелани обаждания. NDNC се прилага и към *националните политики "Не се свързвай* " за SMS и имейл каналите, като гарантира, че няма нежелана комуникация чрез какъвто и да е носител.
- Предварително изрично писмено съгласие (PEWC) - PEWC изисква телемаркетърите да получат предварително изрично писмено съгласие от обажданата страна за автоматично набиране или предварително записани телемаркетингови обаждания към безжични номера и предварително записани обаждания към стационарни жилищни линии.

  Забележка: Свържете се с Cisco CSM, за да активирате тази конфигурация.
- Customer Preferred Time (CPT) - Това ви позволява да конфигурирате три различни предпочитани от клиента часове за обаждания чрез вашия upload файл. Приложението предоставя контакта за набиране в предпочитаното от клиента време. Часовите зони също могат да се конфигурират според нуждите.

  Забележка:
  - Свържете се с Cisco CSM, за да активирате тази конфигурация.
  - Ако стойността на CPT се дублира, записите не се обновяват, дори ако времето за начало и край се различават. Нова стойност се добавя към таблицата на CPT само когато стойността на CPT е уникална.

Импортен файл

1. Изберете **типа** качване и **режима** импорт от падащото меню.
2. Изберете **типа файл от** Text/CSV **или** Custom .
3. Ако типът файл е Text/CSV, изберете Делимитер . Използвайте някой от следните разделители във вашия файл за качване: запетая (,), тире (-), долар ($), процент (%), тръба (|), циркумфлекс или карет (^), амперсанд (&), звездичка (*) и Tab.
4. Кликнете **върху Изберете файл** , за да импортирате и изберете файл.

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

5. Ако е необходимо Профил 1 за качване, 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 падащото меню, за да го съпоставите с полето за код на държавата.
3. Изберете DNC данните от падащото меню, за да ги съпоставите с полето DNC Data.
4. Изберете кода на областта от падащото меню, за да го съпоставите с полето за код на областта.
5. Изберете типа канал от падащото меню, за да го съпоставите с полето тип канал. Можете да изберете няколко типа канали като Гласова поща, Имейл, SMS и CPAAS.
6. Ако типът качване е **NDNC**:
   a. Изберете **NDNC Data** от падащото меню.
   b. Изберете полето **Начална** дата и **Крайна** дата от падащото меню, за да нанесете карта.
   c. Изберете **формата** на дата от падащото меню.
7. Ако типът на качване е **DNC**:
   a. Изберете DNC Data от падащото меню.
   b. Ако типът качване е **DNC**, активирайте **DNC Duration** , за да изберете продължителността от файла за качване. За да отбележите този контакт като DNC завинаги, активирайте DNC завинаги. Полето Продължителност на DNC е активно само ако типът 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 Forever** не е активирано. Забележка: Датата и часът се показват според конфигурираната часова зона на системата.
   e. Изберете **формата** на дата от падащото меню. Това поле е видимо само когато е активирана продължителността на DNC.
8. Ако типът на качване е **PEWC**:
   a. Изберете полето PEWC Data от падащото меню.
   b. Кликнете на едно на **Съгласие** или **Несъгласие** , за да посочите дали контактът трябва да бъде предоставен като Съгласие (с предоставено от потребителя) или Без съгласие според дефиницията на Предварително изрично писмено съгласие.
9. Ако типът на качване е **CPT**,

[1]A Profile е шаблон, който съхранява картографирането на списъците за качване и полетата за съответствие, които могат да се използват при всяко ръчно и автоматично качване. Цялата конфигурация, която управлява качването, се запазва в именуван профил – файл/база данни, данни за достъп, картографиране на бизнес полета и т.н., практически всичко свързано с качването. Всичко, което трябва да направите, е да изберете пътя на файла, да изберете профил и да го качите.

1. Изберете часова зона, като изберете опцията **Качи от файл** или **Използвай код** на областта. Ако изберете Качване от файл, изберете полето Timezone, което да се отрази 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 начертайте 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 **Use Area** Code, за да използвате часовата зона на телефонния 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 получи обаждането. Файлът за качване трябва да съдържа поне две последователни наематели за деня от седмицата, като Mo за понеделник, вторник за вторник и т.н. Това е задължителна област.
5. Изберете **времеви формат** от HH:MM и HH:MM:XM. Форматът на времето трябва да съвпада с формата, даден във файла за качване.
6. Изберете **слот А Начало**[1], **Слот А Край**[2], Слот В Начало[3], Слот В Край[4], Слот С Начало[5] и Слот С Край[6].

   Забележка: Не е задължително да избирате и трите слота. Въпреки това, ако изберете няколко слота, трябва да ги изберете последователно – първо Слот А, после Слот Б и след това Слот В.

---

[1]Изберете полето, което да съпоставя с предпочитаното от клиента време за начало на първия слот или слот А. Това е моментът, в който приложението доставя контакта на набиращия, с изключение на законовите ограничения за набиране, които са в сила за този слот.
[2]Изберете полето, което да съпоставя с предпочитаното от клиента време на края на първия слот или слот А. Това е времевият бей-онд, когато контактът не се предава на набиращия.
[3]Изберете полето, което да съпоставя с предпочитаното от клиента време за стартиране на слот за втория, или слот В. Това е необходимо като втори от трите предпочитани от клиента слота, ако първият слот доведе до неуспешен кол. Това е моментът, в който приложението доставя контакта на набиращия. Например, ако времето на слот А е от 8 AM до 9 AM и обаждането не може да бъде изтеглено поради ограничения или недостъпност до клиента, то ще бъде набрано в дефинирания тук слот В, който може да бъде от 10 AM до 11 AM. Отново, това също подлежи на всякакви законови ограничения за набиране, които са в сила за този слот.
[4]Изберете полето, което да съпоставя с предпочитаното от клиента време на края на слот за втория, или слот В. Това е времевият бей-онд, когато контактът не се предава на набиращия.
[5]Изберете полето, което да съпоставя с предпочитаното от клиента време за стартиране на слот за третия, или слот С. Това е необходимо като последния от трите предпочитани от клиента слота, ако първият и вторият слот завършат с неуспешен кол. Това е моментът, в

който приложението доставя контакта на набиращия. Например, ако времето на слот A е от 8 AM до 9 AM и обаждането не може да бъде изтеглено поради ограничения или поради недостъпност на клиента; времето за слот B е от 10 AM до 11 AM и не може да бъде изтеглен по същите причини; ще бъде набран в дефинирания тук слот C, който може да бъде от 2 PM до 3 PM. Отново, това също подлежи на всякакви законови ограничения за набиране, които са в сила за този слот.

6Изберете полето, което да съпоставя с предпочитания от клиента слот за края на третия слот или слот C. Това е времевият бей-онд, когато контактът не се предава на набиращия.

Категория за съответствие или кампания

Забележка: Това е опционална стъпка.

1. Навигирайте до **категорията Съответствие или Campaign Specific** CategoryTab и изберете **Campaign Specific DNC** или съответните кампании, за да приложите съответствието за селективни кампании.
2. Изберете **Категория-специфичен DNC** и изберете подходящите категории кампании, за да приложите компромис към селективни категории кампании.
3. Кликни **Запази**.

Бързо търсене

1. Изберете **типа** качване и **CategoryType**.
2. Въведете стойността за търсене. Това е телефонният номер на контакта, маркиран като DNC, NDNC, CPT или PEWC.
3. Кликнете **Намери**.
4. За DNC и NDNC приложението показва данни за съответствие, категория, начална дата и час, крайна дата и час, и тип.

   Забележка: Полето Type е приложимо за DNC и NDNC филтри. Датата и часът се показват според конфигурираната часова зона на системата.
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 Данни за съответствие, Категория, Канал, Ден 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** на качване и **типа канал**. Можете да изберете няколко типа канали.
2. Изберете **Категория** от падащото меню.
3. Въведете данните за съответствие като DNC, NDNC или PEWC данни. Вместо номер на контактния телефон, можете също да въведете стойността на всеки Business параметър, маркиран като DNC. Вижте Business параметъра.
4. Активирайте валидната **продължителност** , за да направите контакта като DNC завинаги.
5. Въведете **началния и крайния час**. Този контакт остава маркиран като DNC за избрания период.

   Забележка: Това важи само ако **отметката DNC Forever** не е избрана. Датата и часът се показват според конфигурираната часова зона на системата.
6. Ако типът на качване е **PEWC**, кликнете на едно от Съгласие или **Несъгласие** , за да

посочите дали контактът трябва да бъде предоставен като Съгласие (предоставено от потребителя) или Без съгласие според дефиницията на Предварително изрично писмено съгласие.

7. Ако типът на качване е **CPT**, изберете часова зона.
8. Изберете **ден от седмицата** за предпочитания от клиентите ден за получаване на обаждането.
9. Изберете квадратчето за слот A. Изберете Началния час и Крайния час за предпочитаното от клиента време за обаждане за този слот. Кликни OK.
   Забележка: Датата и часът се показват според конфигурираната часова зона на системата.
10. Ако имате нужда от друг слот, изберете квадратчето за слот B. Изберете **Start** Time и **End** Time за предпочитаното време за извикване за този слот. Кликни **OK**.
11. Ако ви трябва трети слот, изберете квадратчето за слот C. Изберете **Начални** часове и **Край** за предпочитаното от клиента време за обаждане за този слот. Кликни **OK**.
12. Кликнете **Качване**.

Полета

Полета	Описание
Тип качване	Това определя какъв тип договори за съответствие – DNC, NDNC или PEWC – които се качват. **DNC** - DNC е "Не звъни" (регистър). Някои регулаторни органи в телекомуникациите са дали възможност на потребителите на телефони да се маркират като клиенти на DNC. Никой човек или организация не трябва да извършва нежелано обаждане или да изпраща нежелано SMS на телефон, който е обявен като DNC. **NDNC** - NDNC е "Не се обаждай" (регистър) на национално ниво. Ако даден номер е регистриран по NDNC, никой човек или организация в регистрираната държава (където номерът е регистриран) не трябва да прави нежелано обаждане или да изпраща непоискан SMS. **PEWC** - PEWC е предварително изрично писмено съгласие. Това споразумение изисква телемаркетолозите да получат предварително изрично писмено съгласие от обажданата страна за автоматично набиране или предварително записани телемаркетингови обаждания към безжични номера и предварително записани обаждания към домашни стационарни линии. PEWC е отговорността на предприятието, което организира изходящи кампании. Предприятието

	трябва да се увери, че числата, които се качват за кампанията, са жалби от PEWC.
Режим на импорт	Начин на внос **Приложение**: Това добавя качените записи към вече съществуващ списък DNC/NDNC/PEWC. **Презаписване**: Това изчиства съществуващия списък и добавя нов

	Записи в списъка. **Изтриване**: Записи в списъка DNC/NDNC/PEWC, които съвпадат с качването, се изтриват.
Тип файл	Тип файл за импортиране. Ако използвате приложението на локализиран език (различен от английски), запазете контактния файл, поставен за качване в кодиране UTF-8.
Делимитер	Изброява символи за отделни полета с данни във файла. Използвайте някой от следните разделители във вашия файл за качване: запетая (,), тире (-), долар ($), процент (%), тръба (|), циркумфлекс или карет (^), амперсанд (&), звездичка (*) и Tab.
Име на профила	Списък с профили. Профилът е шаблон, който съхранява картите на списъците за качване и полетата за съответствие, които могат да се използват отново при всяко ръчно и автоматично качване.
Код на държавата	Бизнес полето във файла за качване трябва да бъде съпоставено като код на държавата
Данни от DNC	Полето, което ще бъде картографирано като филтър за DNC данни
Телефонен код	Бизнес полето да се картографира като код на областта. Съответствието на щатските закони за тази кампания е според кода на областта, конфигуриран в System. Прилага се държавният закон на щата, принадлежащ към този код на областта.
Тип канал	Начин на комуникация за прилагане на DNC upload като глас, имейл или SMS. Можеш да избереш няколко типа канали.
Продължителност на DNC	Продължителността на контактите, които трябва да бъдат маркирани като DNC.
DNC завинаги	DNC завинаги позволява качени контакти в DNC/NDNC/PEWC завинаги
Специфично за кампанията	Специфични детайли за кампанията
Специфично за категория	Списъци Категории
Кампания	Име на кампанията

Кампании	Име на кампанията

Глобално качване

Глобалното качване ви позволява да качите един списък с потенциални клиенти в няколко кампании според критериите, дефинирани за всяка от тези кампании. Този раздел се занимава с конфигуриране на глобални данни за качване, като информация за файлове и условия.

Потребителят може да извърши следното:

- Качване на контакти
- Глобална конфигурация за качване

Глобалното качване ви помага да съпоставите полетата за контакт с типа данни. Можете да добавите допълнителни условия към списъка с контакти, като натиснете плюс до правилото (Добави условие) и създадете допълнителни набори от условия.
Условията в рамките на набор от условия се свързват AND-и при оценяване на правилото. Всяко условие е OR с други набори от условия.

Качване на контакти

Импортен файл

1. Кликнете на иконата + **Add** и преминете към **Upload Contact**.
2. Изберете **типа** от **Text/CSV** или **друго**. Друг формат поддържа само JSON формат.
3. Кликнете **върху Изберете файл** и изберете контактен файл за качване.

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

Схема на данни

1. Навигирайте до **Data Schema**. Всички полета в шаблонния файл се показват в падащото меню. Дефинирайте характеристиките на всяко от полетата.
2. Изберете **тип** данни от **Float**, **String**, **Number** и **DateTime**.
3. Ако избраният тип данни е **DateTime**,

изберете **Формат**. **Конструктор на експресии**

1. Навигирайте до **Expression Builder** и кликнете **CREATE NEW**.
2. Въвеждате име **на израза**.
3. Изберете **функция** от падащото меню. За функциите Ляво, Дясно, Подстринг и Замяна се попълват всички Schema Fields (заглавни полета във вашия upload файл) и System Fields. Изберете едно от тях и натиснете **Select**.

4. Кликнете **върху Настройки** срещу Параметър 1. Има три параметъра, които можете да изберете за този израз. За функциите Ляво, Дясно, Подстринг и Заменяне се попълват всички Schema Fields и System Fields. Изберете едно от тях и натиснете **Select**. За всички други функции, свързани с дата, ден и час, можете да изберете само **Сега**.
5. Кликнете **върху Настройки** срещу Параметър 2. Има три параметъра, които можете да изберете за този израз. За функциите Ляво, Дясно, Подстринг и Заменяне се попълват всички Schema Fields и System Fields. Изберете едно от тях и натиснете **Select**. За всички други функции, свързани с дата, ден и час, можете да изберете само **Сега**.
6. Кликнете **върху Настройки** срещу параметър 3. Има три параметъра, които можете да изберете за този израз. За функциите Ляво, Дясно, Подстринг и Заменяне се попълват всички Schema Fields и System Fields. Изберете едно от тях и натиснете **Select**. За всички други функции, свързани с дата, ден и час, можете да изберете само **Сега**.
7. Кликни

Запази.

Състояние на

строеж

1. Навигирайте до **Build Condition** Tab. Това показва условието за билд за кампания и профил. Потребителят може да редактира или изтрие състоянието от **действието**.
2. Кликнете **+ Add Condition** , за да създадете ново условие.
3. Изберете **име** на кампания и **име на профил** от падащото меню.
4. Има два начина да качите файл. Това се контролира от конфигурацията Record-sMovedToAllMatchedConditions *в* web.config *на компонента* LCMGlobalUploader .
   a. Вярно – За множество кампании, където контактът удовлетворява условията за няколко кампании
   b. False - Към една кампания, където контактът се качва в първата кампания, която съответства на състоянието.
5. За да активирате или деактивирате **Advanced Builder**, вижте Advance Build Condition.
6. Кликнете **Качване**.

Глобална конфигурация за качване чрез текст и CSV

За да разберете как да извършите глобална конфигурация на качване с Text и CSV, вижте Configuration Using Text и CSV.

Глобална конфигурация за качване с API

За да разберете как да извършите глобална конфигурация на качване с API, вижте Конфигурация с API.

Глобална конфигурация за качване с JSON или фиксирана ширина

За да научите как да извършите глобална конфигурация на качване с текстови или JSON файлове, вижте "Конфигурация с JSON или фиксирана ширина" на следващата страница

Актуализация на статуса на глобалното качване

1. Изберете глобален списък ID и кликнете **върху иконата Меню** под **Действие**.
2. Въз основа на текущия статус, менюто показва опции. Изберете подходяща опция за промяна на статуса.

Изтрий глобално качване

1. Изберете глобален списък ID и кликнете **върху иконата Меню** под **Действие**.
2. Изберете **Изтриване**.

Полета

Полета	Описание
Глобален списък ID	Списък ID е разпределен от приложението при качването.
Име на файла	Име на файл, който съдържаше контактите за качване.
Качено време	Дата и час на качване на списъка. Той се базира на времето, конфигурирано в системните настройки.
Обработени	Брой обработени контакти от списъка.
Ненадминат	Брой контакти, които не бяха съвпаднати от списъка. Кликнете върху изтегляне, за да изтеглите списъка с ненадминати рекорди.
Грешка	Брой контакти, които показват грешка при качването. Кликнете на Изтеглете, за да изтеглите списъка с записи за грешки.
Кампания за глобален списък	Разширете, за да видите броя на качените контакти във всяка кампания

Статус	Определете статуса на контактите. Активен - Този статус показва, че списъкът е активен, т.е. качването на контакти е успешно и контактите ще бъдат доставени до набирача. Спряно - Този статус показва, че списъкът е спрян. Контактите се качват в съответните кампании, но не се доставят до набиращия оператор. Неуспешно - Всички контакти от този списък не се качват в

Полета	Описание
	кампании. Завършено - Контактите се качват успешно в съответните кампании.
Процент на завършени пасове	Процентът на завършване се изчислява по формулата: (((TotalRecords - BadRecords - UnmatchedRecords) / TotalRecords)* 100
Действие	Запиши действията за предприемане
Спри	Спира качването на контакти в различни кампании и пренасянето на телефона.
Започвам	Доставката на контактите в резюмето е качена до набирача.
Постоянна спирка	Доставката на контакти от този списък спира завинаги. Това действие е необратимо.

Конфигурация с JSON или фиксирана ширина

Импортен файл

1. Изберете **източник** за качване.
   a. Изберете нов файл, за да конфигурирате нов файл за глобално качване.
   b. Изберете **съществуващ** файл, за да актуализирате условията към съществуващ файл.
2. Ако избраният **източник** е **нов**, изберете разделител
3. Изберете тип файл.
   a. **Текст/CSV** - Изберете това, за да качите контакт от плосък файл. Полетата в плоския файл могат да се отделят чрез запетая, Tab или персонализиран разделител.
   b. **API** - Ако не използвате плосък файл, можете също да използвате шаблон, за да качите контактите с API.
   c. **Други** – Ако изберете Други, изберете подходящ формат от Fixed Width (форматирани текстови файлове без заглавия) или JSON (по подразбиране).

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

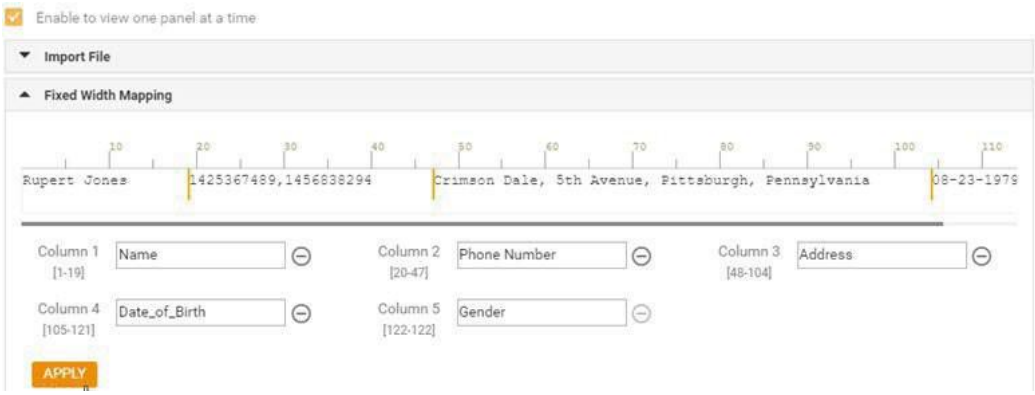
Забележка: Уверете се, че името на файла, което поставяте за качване, започва със същия низ. Например, получавате файлове от приложение на трета страна (CRM) за качване редовно. Ако файлът, който смятате тук, е Contact.txt, всички файлове, поставени от трето приложение, трябва да започват с това име. Трето лице може да добави времеви печат или уникален ID за идентификация – например Contact_MMDDYYYY.txt или Contact_000001.txt, съответно. Ако приложението намери файл, който съвпада с началния низ (в този случай Contact), файлът се качва за качване.

Забележка: Ако вашият контактен файл съдържа допълнителни бизнес полета, заглавията на тези полета не трябва да съдържат специални символи Anywhere. Също така се уверете, че заглавието на файла за тези полета не започва с число. Ако използвате Custom Delimiter, изберете Delimiter, който сте използвали във файла за качване, за да отделите полета с данни.

Фиксирана ширина

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

1. Изберете предвидения TXT файл, появява се секцията Fixed Width.



2. Първият ред данни от файла се показва в мащаб на символи. Той позволява да се разграничат колоните и да се дефинират заглавията за всяка от тях.
3. Кликнете върху местата по реда с данни, за да маркирате границите за всяка колона. Максимум 128 char-acters е позволено на колона.
4. Първата установена колона се нарича Колона 1 и последователните колони се номерират съответно. Диапазонът на символите също е зададен за всяка колона. Диапазонът за първата колона започва от 1. Крайната точка на една колона е началната точка на следващата.
5. Дефинирайте заглавието за всяка колона в текстовото поле, което се представя по всяка от тях.

   Забележка: Препоръчват се само TXT файловете без хедъри за качване. Ако се качи TXT файл с хедър, заглавието се третира като запис. Всяко несъответствие в заглавията не се отчита в историята на глобалното качване. Те могат да се използват от папката Error Log под глобалния път за качване.

6. За да изтриете колона, натиснете **Remove** по нея и потвърдете в изскачащия прозорец Delete Confirmation, който се появява. Последната колона не може да бъде изтрита.
7. Натиснете бутона **APPLY** , за да запазите промените. Веднъж приложени, промените не могат да бъдат отменени. Заглавията на колоните вече са попълнени за картографиране на данни в следващите полета. Отидете в секцията Field Mapping, за да отразите заглавията към полетата.

Схема на данни

1. Навигирайте до **Data Schema**. Всички полета в шаблонния файл се показват в падащото меню. Дефинирайте характеристиките на всяко от полетата.
2. Изберете **тип** данни от **Float**, **String**, **Number** и **DateTime**.
3. Ако избраният тип данни е **DateTime**,

изберете **Формат**. **Конструктор на експресии**

1. Навигирайте до **Expression Builder** и кликнете **CREATE NEW**.
2. Въвеждате име на израза.
3. Изберете **функция** от падащото меню. За функциите Ляво, Дясно, Подстринг и Замяна се попълват всички Schema Fields (заглавни полета във вашия upload файл) и System Fields. Изберете едно от тях и натиснете **Select**.
4. Кликнете **върху Настройки** срещу Параметър 1. Има три параметъра, които можеш да избереш за това изявление. За функциите Ляво, Дясно, Подстринг и Заменяне се попълват всички Schema Fields и System Fields. Изберете едно от тях и натиснете **Select**. За всички други функции, свързани с дата, ден и час, можете да изберете само **Сега**.
5. Кликнете **върху Настройки** срещу Параметър 2. Има три параметъра, които можеш да избереш за това изявление. За функциите Ляво, Дясно, Подстринг и Заменяне се попълват всички Schema Fields и System Fields. Изберете едно от тях и натиснете **Select**. За всички други функции, свързани с дата, ден и час, можете да изберете само **Сега**.
6. Кликнете **върху Настройки** срещу параметър 3. Има три параметъра, които можеш да избереш за това изявление. За функциите Ляво, Дясно, Подстринг и Заменяне се попълват всички Schema Fields и System Fields. Изберете едно от тях и натиснете **Select**. За всички други функции, свързани с дата, ден и час, можете да изберете само **Сега**.
7. Кликни

Запази.

Състояние на

строеж

1. Навигирайте до **Build Condition** Tab. Това показва условието за билд за кампания и профил. Потребителят може да редактира или изтрие състоянието от

действието.

2. Кликнете **+ Add Condition** , за да създадете ново условие.
3. Изберете **име** на кампания и **име на профил** от падащото меню.

4. Има два начина да качите файл. Това се контролира от конфигурацията Record-sMovedToAllMatchedConditions *в* web.config *на компонента* LCMGlobalUploader .
    a. Вярно - За множество кампании, където един контакт изпълнява условията за няколко кампании
    b. False - Към една кампания, където контактът се качва в първата кампания, която съответства на състоянието.
5. За да активирате или деактивирате **Advanced Builder**, вижте Advance Build Condition.
6. Кликнете **Качване**.

Състоянието на билд показва следните полета:

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

Конфигурация с API
Импортен файл

1. Кликнете на иконата + **Add** и преминете към **Глобална конфигурация** за качване.
2. Изберете **източник** за качване.
    a. Изберете нов файл, за да конфигурирате нов файл за глобално качване.
    b. Изберете **съществуващ** файл, за да актуализирате условията към съществуващ файл.
3. Ако избраният **източник** е **нов**, изберете разделител
4. Изберете **API** като **тип** файл. Ако използвате Global Upload API за качване на контакти, изберете тази опция. Това изисква шаблон (източник на данни), който съдържа контактните данни. Можете да съпоставите полетата в шаблонния файл със схемата на данните, да напишете условия и да качите контакти.
5. Въведете **име** на шаблон. Шаблонът съдържа изискванията за вход, както е наложено от API.

Схема на данни

1. Навигирайте до **Data Schema**. Всички полета в шаблонния файл се показват в падащото меню. Дефинирайте характеристиките на всяко от полетата.

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

изберете **Формат**. **Конструктор на експресии**

1. Навигирайте до **Expression Builder** и кликнете **CREATE NEW**.
2. Въвеждате име на израза.
3. Изберете **функция** от падащото меню. За функциите Ляво, Дясно, Подстринг и Замяна се попълват всички Schema Fields (заглавни полета във вашия upload файл) и System Fields. Изберете едно от тях и натиснете **Select**.
4. Кликнете **върху Настройки** срещу Параметър 1. Има три параметъра, които можеш да избереш за това изявление. За функциите Ляво, Дясно, Подстринг и Заменяне се попълват всички Schema Fields и System Fields. Изберете едно от тях и натиснете **Select**. За всички други функции, свързани с дата, ден и час, можете да изберете само **Сега**.
5. Кликнете **върху Настройки** срещу Параметър 2. Има три параметъра, които можеш да избереш за това изявление. За функциите Ляво, Дясно, Подстринг и Заменяне се попълват всички Schema Fields и System Fields. Изберете едно от тях и натиснете **Select**. За всички други функции, свързани с дата, ден и час, можете да изберете само **Сега**.
6. Кликнете **върху Настройки** срещу параметър 3. Има три параметъра, които можеш да избереш за това изявление. За функциите Ляво, Дясно, Подстринг и Заменяне се попълват всички Schema Fields и System Fields. Изберете едно от тях и натиснете **Select**. За всички други функции, свързани с дата, ден и час, можете да изберете само **Сега**.
7. Кликни

Запази.

Състояние на

строеж

1. Навигирайте до **Build Condition** Tab. Това показва условието за билд за кампания и профил. Потребителят може да редактира или изтрие състоянието от **действието**.
2. Кликнете **+ Add Condition** , за да създадете ново условие.
3. Изберете **име** на кампания и **име на профил** от падащото меню.
4. Има два начина да качите файл. Това се контролира от конфигурацията Record-sMovedToAllMatchedConditions *в* web.config *на компонента* LCMGlobalUploader .
   a. Вярно - За множество кампании, където един контакт изпълнява условията за няколко кампании
   b. False - Към една кампания, където контактът се качва в първата кампания, която съответства на състоянието.

5. За да активирате или деактивирате **Advanced Builder**, вижте Advance Build Condition.
6. Кликнете **Качване**.

Бизнес резултати

Бизнес резултатът е разпореждането, определено от агент въз основа на резултата от взаимодействие с клиент. Business outcome определя правилата за изтегляне и приключване на всеки бизнес резултат.

Например, притежател 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 така, че да затворите контакта, ако е успешен. Обратно, ако притежателят на кредитната карта откаже да плати, описанието ви може да бъде отказано за плащане и можете да зададете бизнес резултата като неуспешен. Отново, можете да конфигурирате бизнес резултата, за да пренасрочите контакта отново на по-късен етап.

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

Резултати от Sync Platform

Забележка: Global_< **dialername>_Wrap up** е приложимо за

Webex Contact Center. Бизнес резултатите са достъпни за агента

в Работното пространство.

Когато агент синхронизира набирача с приложението Campaign Manager, се извличат и показват под **групата Global_<dialername>_Wrap** up. Мениджърът на кампании дава приоритет на дефиниран Wrap-up 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 **Тип** Резултат, **Време** за пренасрочване, **Максимален опит** повторно, **Приоритет**, **Потенциален резултат** и други.

Добавете нов бизнес резултат

Група за бизнес резултати

1. Кликнете **"Добави"** и навигирайте до резултата "Добави бизнес".
2. Въведете **името** и описанието на групата Business Outcome.
3. Кликнете **на Следващо**.

Родителски резултати

1. Навигирайте до **Parent Outcomes** Tab и кликнете **Добави**.
2. Въведете **име** на родителски резултат и **описание** на родителския резултат.
3. Кликнете **Запази** под **действие** Tab.
4. Кликнете **на Следващо**.

Резултат

1. Отидете до **Outcome** Tab и натиснете **Добави**.
2. Въведете **име на резултата** и изберете **име на** родител от падащото меню.
3. Изберете **типа** на резултата, като провал или успех.
4. Въведете **време** за пренасрочване, **максимален опит**, **приоритет** и **водещ резултат**.
5. TURN **Close Contact** към **ON** , за да затвори контакта.
6. TURN **Remove Contact** на **ON** , за да премахнете режима.
7. Кликнете **Запази** под **действие** Tab.
8. Кликни **Запази**.

Редактирай или изтрий бизнес резултата

Потребителят може да редактира и изтрие бизнес резултат.

Редактирай резултата

1. Изберете бизнес резултат и натиснете **Редактиране** под **Action** Tab.
2. Актуализирайте параметрите и кликнете

на Update Group. **Изтрий резултат**

1. Изберете бизнес резултат и натиснете **Изтрий** под **Action** Tab.
2. Прочетете предупреждението и кликнете **на Изтриване** , за да премахнете бизнес резултата

Полета

Поле	Описание
Описание на групата за бизнес резултати	Описание на група с бизнес резултати
Име на родителския резултат	Име на родителски резултат

Описание на родителския резултат	Описание на родителския изход
Действие	Определя действия, които трябва да предприемат за постигане на резултат. Потребителят може да редактира или изтрие резултат.
Резултат	Име на изход. Резултатът е диспозицията, зададена от агент, базирана на резултата от взаимодействие с cus-tomer.
Тип резултат	Определя тип резултат като провал или успех
Време за пренасрочване	Определя деня и времето, до които контактът трябва да бъде пренасрочен за даден резултат
Макс Ретри	Това е броят на повторните опити, разрешени, когато агент задава бизнес резултат за обаждане. След достигане на този номер, контактът се набира в следващия валиден режим. Ако няма налични други валидни режими, приложението продължава да опитва този проблем в този режим, докато не се достигне Daily или Global Retrys.
Приоритет	Определя приоритетния ред на даден резултат. Коригирайте номера правилно, за да предоставите този контакт с по-висок приоритет.
Водещ резултат	Това не важи за текущото издание.
Близки контакти	Уточнете дали контактът трябва да бъде затворен или не.
Запазване на печатната платка	Опция за личен повторен разговор на същия агент. текущото свързано обаждане е личен контакт за обратно повикване и след разрешаване трябва да се поддържа като PCB контакт, TURN Keep PCB ключа ВКЛЮЧЕН.

Щат, телефонен код и пощенски код

Секцията Щат/Район/Пощенски код гарантира спазването на местните телемаркетингови регулации, като управлява специфичните за щата часове за обаждания, кодове на райони и пощенски кодове. Той поддържа основен списък с пощенски и регионални кодове, съпоставени с техните съответни щати и часови зони, което позволява спазване на законовите изисквания за съгласувани лица през допустимите часове, включително уикенди и други приложими периоди.

Добави щат

Изпълнете следните стъпки, за да добавите ново състояние:

1. Отидете в **Щат/Район/Пощенски код** в Системното меню.
2. Отидете на State и натиснете **Add State**.
3. Въведете името **на щата** .
4. Изберете **името** на зоната от падащото меню.
5. Кликни **Запази**.

Добави пощенски код

Изпълнете следните стъпки, за да добавите нов пощенски код:

1. Отидете на пощенски код Tab.
2. Кликнете върху **Добави пощенски код**.
3. Въведете пощенския **код**.
4. Изберете **името** на зоната от падащото меню. Това е задължителна област.
5. Изберете щата от падащия списък. Това също е задължителна област.
6. Превключи **бутона Block State** , за да блокираш статуса, ако е необходимо.
   a. Ако превключвателят е включен, въведете **началната дата и час** за блокиране на статуса.
   b. Въведете **крайната дата и часа** , за да определите кога блокирането приключва.
7. Кликнете **на Запази** под **действие** Tab, за да запазите записа.

Импортиране на пощенски код

За да импортирате **пощенския** код:

1. Отидете в **пощенския код за импорт**.
2. Кликнете **върху Изберете файл** и изберете файл с пощенски код.
3. Картографирайте полето от качения файл. Изберете подходящите стойности от падащото меню за map-ping. Картографирайте **пощенския код**, **името** на зоната и **щата**. Това са задължителни полета. Състоянието, посочено във файла, трябва да е налично в системата, за да се картографира полето правилно.
4. Кликнете **на Импортиране**.

Импортиране на пощенски код за блокиране или деблокиране

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

1. Отиди на **блока/Отблокирай**.
2. Изберете типа на файла от **Блокиране** или **Разблокиране**.
3. Кликнете **върху Изберете файл** и изберете файл с пощенски код.
4. Изберете начална дата/час и **крайна дата/** час за блокиране или отключване на пощенския код. Той показва времето въз основа на конфигурираната системна часова зона.
5. Всички полета във вашия текстов файл се показват в падащото меню в **секцията за картографиране** на полета. Изберете **пощенски код** от падащото меню за картографиране.
6. Кликнете **на Импортиране**.

Добави код на област

За да добавим телефонен код:

1. Отидете на **Телефонен код** Tab и кликнете **върху Добави код** на областта.
2. Въведете **телефонния код** в числова стойност.
3. Изберете **името** на зоната от падащото меню, за да напишете кода на областта.
4. Изберете щата от списъка надолу.
5. TURN **статусът** на блока на даден код на **Включено** или **изключено**. Това позволява блокиране и деблокиране на телефонен код.
   a. Ако превключвателят е включен, въведете **началната дата и час** за блокиране на статуса.
   b. Въведете **крайната дата и часа** , за да определите кога блокирането приключва.
6. Кликнете **Запази** под **действие** Tab.

Импортиране на код на зона

За да импортирате телефонния код:

1. Кликнете **върху Импорт на код** на областта.
2. Изберете **File** и изберете файл с код на област.
3. Изберете подходящата стойност от падащия списък за картографиране. Картографирайте **кода** на областта, **името** на зоната и **щата**. Това са задължителни полета. Състоянието, посочено във файла, трябва да е налично в системата, за да се картографира полето правилно.
4. Кликнете **на Импортиране**.

Импортиране на код на област за блокиране или деблокиране

Приложението не доставя блокирани контакти към набирача. Използвайте функцията BLOCK / UNBLOCK във функционалността на кодовете на областта, за да блокирате доставката на контакти.

За да импортирате файла с кодове на областта, за да блокирате или отблокирате:

1. Отидете на **телефонния код** > **блокиране/отключване**.
2. Изберете тип файл от **Блокиране** или **Разблокиране**.
3. Изберете **File** и изберете файл с код на област.
4. Изберете **начална дата/час** и **крайна дата/** час, за да бъде блокиран или отключен телефонен код. Той показва времето въз основа на конфигурираната системна часова зона.
5. Изберете кода на област от падащото меню за картографиране.
6. Кликнете **на Импортиране**.

Редактирайте телефонен код или пощенски код

1. Изберете телефонен код или пощенски код и натиснете **Редактиране** под Действие.
2. Актуализирайте подробностите. TURN **включи ключа Block Status** , за да блокира телефонния или пощенския код.
3. Кликни **Запази**.

След като завършите **секцията Щат/Район/Пощенски код** , преминете към създаването на Щатската **група**.

Полета

Полета	Описание
Пощенски код	Пощенски код, състоящ се от пет или девет цифри.
Състояние	Държавно име на щата
Статус на блока	Определя дали даден район или пощенски код е блокиран или неблокиран
Начална дата/час	Начална дата и час за блокиране или разблокиране на телефонен код или пощенски код
Крайна дата/час	Крайна дата и час за блокиране или разблокиране на телефонен код или пощенски код
Действие	Позволява редактиране или изтриване на код на област или пощенски код

Щатско право

В определени страни отделните щати могат да имат различни регулации за телемаркетинг и

протоколи за обаждания. Модулът State Law ви позволява да посочите конкретни за щата време за повикване и други изисквания за съответствие.

Секцията за щатско право ви позволява да дефинирате и управлявате групи щати. 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: Една щатска правна група може да бъде свързана с няколко кампании едновременно.

Пример: Щатът може да има регулация, според която телемаркетърите трябва да се обаждат само между 8:00 AM до 6:00 PM в делнични дни и от 8:00 AM до 2:00 PM в събота, без обаждания в неделя. Можете да конфигурирате приложението си така, че контактите да се доставят само за набиране в рамките на тези часове и да бъдете сигурни, че контактът няма да бъде доставен в нарушение на щатския закон.

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

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

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

State Law Groups Tab ви позволява да конфигурирате заявлението си така, че да отговаря на законовите изисквания за набиране, изпращане на SMS/имейл съобщения или дори гласови съобщения. Освен State Law Group, уверете се, че сте конфигурирали Compliance Conditions Builder (CCB), който прилага специфична група за CCB за определени щати. Тези щатски правни групи са свързани с различни кампании, за да набират контакти съответно. Държавна правна група може да бъде свързана с няколко кампании едновременно.

За да добавим щатски правни групи:

1. Отидете в Групите **за щатско право и кликнете** върху Add **State Law Group**.
2. Въведете **името** на групата и **описанието** на групата.
3. Кликнете върху **иконата +** , за да добавите няколко състояния.
4. Кликни **Запази**. Автоматично се създава стандартно състояние, използвайки системната часова зона за тази група щатско право. Можете да изтриете съперническото стандартно състояние само когато поне още един щат е свързан с групата щатско право.

За да добавим щат към група по щатско право:

1. Изберете **името на** щатската група и натиснете **Редактиране**.
2. Кликнете **върху Add State** , за да добавите щат към групата.
3. Изберете **името** на щата от падащия списък.
4. **Името** на зоната показва часовата зона на системата и не може да бъде редактирано.
5. Въведете **Началния** и **Спиращият Час** , в рамките на които контактите могат да бъдат набирани.
6. Ако е приложимо, кликнете **на Set Day Timing** , за да определите период на набиране специално за

всеки ден от седмицата.

Забележка: Ако не изберете нито един ден, той се прилага за всички дни от седмицата.

Режим на добавяне

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

1. Навигирайте до **Modes** Tab.
2. Включи **превключвателя "Включи всички режими "**, за да активираш всички режими.
3. Ако **превключвателят All Modes** не е активиран, изберете **режим** от падащото меню.
4. Въведете **началния час** и **спиране на времето**. Тези полета определят времевия прозорец, през който се активират избраните режими.
5. Кликни **+** икона, за да добавиш няколко режима.

Групи за съответствие

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

1. Отидете в **Групата** за съответствиеTab.
2. Преместете необходимите групи от Наличните групи **за съответствие в полето**

   Избрани групи за съответствие **.**

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

1. Активирайте опцията **за предпочитано време** за клиента. При активиране се гарантира, че всички опити за контакт се правят само в рамките на определения от клиента времеви интервал.
2. Активирайте **опцията за ускорено набиране** , ако контактът трябва да бъде доставен до Държавната група.

Особеност на Групата по щатско право

1. Посетете функцията **на** Държавната правна групаTab.
2. Активирайте **предпочитаното от клиента време** (CPT), ако е необходимо.
3. Кликни **Запази**.

Празник

1. Отидете на **Holiday** Tab.
2. Изберете празника за щата. Бутонът "Избери **всички** " ви позволява да изберете всички празници.

   Забележка: Заявлението показва празници за текущата и следващата година.
3. Кликни **Запази**.

Актуализиране на държавния закон

1. Изберете името на щата или името на щатската група и кликнете **Редактиране**.
2. Актуализирайте детайлите и натиснете **Запази**.

Изтриване на щатския закон

1. Изберете името на щата или името на щатската група и натиснете **Изтрити**.
2. Кликни **Ок** на изскачащия прозорец за потвърждение.

Полета

Поле	Описание

Име на щата	Име на щата
Име на групата	Име на щатските групи
Описание	Описание на групата на щатите
Име на зоната	Часова зона на щатския PR
Начало и спиране на времето	определя Началния час и Времето на спиране, в рамките на които контактите могат да се набират за конкретното състояние.
Global Select	Позволява ти да избираш всички пощенски и телефонни кодове наведнъж
Пощенски код	Пощенски код на щата
Телефонен код	Код на област
Действие	Позволява ви да изтриете или редактирате щат или щатска група
Всички режими са активирани	Активира всички режими едновременно
Предпочитано от клиента време	Позволява време, което е дадено от клиента
Избран празник	Позволява ви да изберете празниците, приложими за щата

Празници

Празниците определят списъка с празници въз основа на различни географски региони според празници, чествания, годишнини от рождение и т.н., и е картографиран с кампании. Това са дни, в които кампаниите обикновено не се провеждат. Можете да добавите празници, които са налични в цялото приложение. След като ги добавите, можете да картографирате тези празници с различни кампании, според изискванията на местната география.

Добави нов празник

1. Кликнете **"Добави празник** " и въведете **заглавие** за празник.
2. Въведете **началната дата** и крайната дата на празника.
3. Кликни **Запази**.
4. Изберете **Празник** и кликнете **Добави празник към кампанията**.
5. Изберете подходящите кампании в изскачащия прозорец за картата. За да изберете всички кампании, изберете отметката в заглавната линия на мрежата.
6. Кликни **Запази**.

Добави празник към кампанията

Тази функция ви активира, за да свържете празника с кампания. За да направите това, изберете празника и кликнете **"Добави празник към кампанията**". Изберете кампаниите, които искате да съпоставите с избрания празник, и кликнете **на Запази**.

Картографиране на празници

Функцията Holiday Mapping ви позволява да разглеждате и управлявате асоциацията между празниците и камерите, които са свързани с тях, което улеснява проследяването и актуализирането на тези връзки.

Забележка: Add Holiday Group и Import Holiday не са активирани в това издание.

Полета

Поле	Описание
Празнично заглавие	Титла за почивка.
Начална дата	Начална дата на ваканцията
Крайна дата	Крайна дата на ваканцията.

URL адрес

URL позволява да се вгради всяка персонализирана страница или уебсайт в приложението Campaign Manager, така че да се стартира същата от Campaign Manager. Това елиминира нуждата да разглеждате често срещана уеб страница чрез отваряне на друг браузър Tab.

Потребителят може да добавя, редактира, активира, деактивира или изтрива URL. Включването на Системното меню показва пряк път към URL адреса в менюто Система. Това помага да се достъпи URL адресът с един клик, без да се налага да се навигира на този екран.

Добави URL

За да добавим нов URL:

1. Кликнете **"Добави URL** " и въведете име **на уеб страница**.
2. Въведете **URL адреса** и **описанието** му.
3. Кликнете **върху URL лого** на URL логото и изберете изображение.
4. Кликни **Запази**. URL адресът се добавя в списъка.
5. Ако е необходимо, активирайте **менюто** Enable to On, за да покажете пряк път към

този URL в системното меню. Това ви помага да достъпите URL адреса с един клик, без да се налага да навигирате на този екран.

Актуализация URL

1. Изберете URL-а за актуализация и кликнете **на Редактиране**.
2. Актуализирайте детайлите и натиснете **Запази**.

Изтрий URL

1. Изберете URL адреса за актуализация и кликнете **на Изтриване**.
2. Кликни **Ок** на 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
Активирай в менюто	Покажете пряк път към този URL в системното меню. Това ви помага да достъпите URL адреса с един клик, без да се налага да навигирате на този екран.
Действие	Позволява ви да изтриете или редактирате URL адрес

Профил

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

Създайте профил

За да добавим профил:

1. Кликнете + **Добави** , за да създадете нов профил.
2. Изберете **Тип** профил от падащото меню. Изберете едно от следните:
    a. Изберете **Upload Contacts** , за да качите контакти и да ги доставите до набиращия.
    b. Изберете **Изчистване на контакти** , за да изчистите контактите в базата данни преди ново качване.

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

d. Изберете **AreaCode** , за да качите телефонни кодове.

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

3. Въведете **име** на профил и изберете **кампания ID** , която да съпоставите с профила.

   Забележка: Кампания ID е приложима за качване на контакти и тип профил за изчистване на контакти.

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

   Забележка: В локалната среда пътят на профила е редактираем, но в облачната среда не е редактираем.

5. Кликни **"Продължи"**.

Тип профил

Тип профил за качване на контакти

Ако типът профил е Upload Contact:

Импортен файл

1. Изберете типа на изходния код от форматиран файл, таблица на база данни, изглед на база данни или Salesforce CRM. Бележка

Форматиран файл - Контактите са достъпни във форматиран файл с различни полета, разделени чрез разделител. Например, тръба (|), тилда (~) и други могат да бъдат разделители на полета, както и файл, разделен със запетая. Можете да поставите тези файлове на локален диск, споделен път, Amazon S3 кофа или Simple Storage Service.

2. Ако изходният тип е форматиран файл,
   1. Изберете тип файл от Text/CSV или Others.
   2. Изберете разделител.
   3. Кликнете на избор на файл, за да импортирате.
   4. Ако даден тип файл е Други, изберете подходящ формат - Fixed Width (форматирани текстови файлове без заглавия) или JSON (по подразбиране).

Бележка:

Ако заявлението е на локализиран език, различен от английски, запазете контактния файл, поставен за качване в UTF-8 кодиране.

3. Ако типът на източника е Database Table или Database View: Забележка

Не трябва да използвате данните от базата данни на Campaign Manager за качване на контакти през базата данни

   1. Въведете името на сървъра, името на базата данни, потребителското име, паролата

и името на изглед.
2. Кликнете на Свържи се.
3. В момента приложението поддържа качвания само от база данни SQL. Качването на контакти чрез таблица или изглед в база данни може да бъде планирано само веднъж на ден в момента, конфигуриран в полето Profile Execution Time.

4. Ако изходният тип е Salesforce CRM,
    1. Въвеждаме SF, създаден в Salesforce CRM, който е попълнен.

2. Въведете статус на член на SF. Контактите (членовете) в CRM на Salesforce са свързани с различни
   статуси като Изпратено, Качено, Отговорено, Грешка и т.н. Тези статуси са показани тук като отметки. Изберете статусите на членовете, които искате да бъдат импортирани в кампанията. Имате право да изберете няколко статуса на членове.
3. Изберете разделител от падащото меню.
4. Име на кампанията. Всички кампании, създадени от влязъл потребител в Salesforce CRM, са попълнени тук. Изберете една от падащите списъци. Ако влязълият потребител е администратор, всички кампании са с фиксирана ширина

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

1. Изберете предвидения TXT файл. Появява се секцията Фиксирана ширина.

2. Първият ред данни от файла се показва в мащаб на символи. Това ви позволява да разграничите колоните и да дефинирате заглавията за всяка от тях.
3. Кликнете върху местата по реда с данни, за да маркирате границите за всяка колона. Максимум 128 знака е позволено на колона.
4. Първата установена колона се нарича Колона 1 и последователните колони се номерират съответно. Диапазонът на символите също е зададен за всяка колона. Диапазонът за първата колона започва от 1. Крайната точка на една колона е началната точка на следващата.
5. Дефинирайте заглавието за всяка колона в съответното текстово поле.

Бележка:

Препоръчват се за качване само TXT файлове без заглавия. Ако се качи TXT файл с хедър, заглавието се третира като запис. Всяко несъответствие в заглавията не се отчита в историята на глобалното качване. Те могат да се използват от папката Error Log под глобалния път за качване.

6. За да изтриете колона, натиснете Remove до нея и потвърдете в изскачащия прозорец Delete Confirmation, който се появява. Последната колона не може да бъде изтрита.
7. Натиснете бутона APPLY, за да запазите промените. Веднъж приложени, промените не могат да бъдат отменени. Заглавията на колоните вече са попълнени за картографиране на данни в следващите полета. Отидете в секцията Field Mapping, за да отразите заглавията към полетата.

Картографиране на полето

1. Изберете Priority за контакта.
2. Изберете съответната стойност на ZoneName от падащото меню. Това показва конфигурираните бизнес параметри. Картографирайте часовата зона за контактите, за да гарантирате, че набирането се извършва според часовата зона на клиента.
3. Активирайте кода на областта и въведете неговия Start и Length. Изберете Start от панела с числа. Това е първият знак, от който започва кодът на областта. Изберете Дължина от числовия панел. Това е броят на символите във вашия код от началото.
4. Активирайте пощенския код и въведете неговия Start и Length. Изберете Start от панела с числа. Това е първият знак, от който започва пощенският код. Изберете Дължина от числовия панел. Това е броят на знаците в пощенския ти код от началото.

Бележка:
Изберете Start от панела с числа. Това е първият знак, от който започва пощенският код. Например, ако данните за пощенския ви код съдържат 10 цифри и пощенският код започва от втората цифра, изберете 1 от панела с номера.

5. Изберете стойността за пощенски код от падащия списък.

6. Изберете стойността за име на щат от падащото меню.
7. Изберете подходящи стойности за Contact Moment и Moment DateTime Format от съответните падащи списъци.
8. Изберете подходящи стойности за Lead Score и Agent ID от съответните падащи списъци.
9. Изберете подходящи стойности за допълнителен пощенски код от съответните падащи списъци. Това е по избор поле. Забележка:
    1. Ако не е въведен допълнителен пощенски код, по подразбиране се използва основният пощенски код.
    2. Можете да въведете до пет допълнителни пощенски кода. Можеш да добавиш няколко пощенски кода само ако е зададена подходящата конфигурация на бекенд.
    3. Когато се въведе невалиден пощенски код за контакт, приложението получава стандартната стойност на пощенския код от файла на компонента Contact Uploader, ако е активирано. Ако стандартният пощенски код не е активиран, контактът не се набира.
    4. Когато се въведе невалиден пощенски код за даден режим, конкретният режим се прави невалиден и не се набира.
10. Изберете подходящи стойности за Устройство ID от падащия списък.

Картографиране на режими

Тази секция показва всички режими, конфигурирани за кампанията.

1. Изберете подходящата стойност от падащото списък с полета за всеки режим.
2. Изберете подходящ пощенски код за режима от качения списък. Пълно картографиране за всички показани режими. Това картографиране се използва за определяне на контактната часова зона за набиране.

Бизнес сфера

1. Business Field показва полета, дефинирани за кампанията. Полетата, които са част от файла за качване на контакти, се показват в падащото меню Value. Съпоставете всяко бизнес поле със стойност в полето за контакт.

Бележка:

Ако създавате профил за качване на контакти от CRM кампания в Salesforce, бизнес полетата в CRM са посочени за картографиране.

2. Секцията Optional Business Field изброява всички полета, които са част от контактния файл. Изберете отметки за полетата, които трябва да се третират като опционални бизнес полета за тази кампания.

Бележка:

Опционалните бизнес полета, картографирани тук, се появяват като данни за изскачане на екрана в работното пространство на агента.

Съпоставяне на съобщения

Секцията за картографиране на съобщения ви позволява да мапирате полета за изпращане на поща и SMS полета.

1. В секцията Mailing Fields изберете Subject, CC, BCC, Body и Attachment from Mailing от съответните падащи списъци.
2. В секцията SMS Полета изберете Съобщение от падащия списък.

Конфигурация

Секцията Configuration ви позволява да правите контактни конфигурации за качване.

1. Изберете ниво за качване – кампания или списък.
2. Дефинирайте "Време за живот" за списъка. Time to Live е срокът на валидност на този списък с качени контакти, за да бъде допустим за набиране.
3. Изберете начална дата за Time to Live. Времето за живеене се изчислява чрез броя на дните, дадени в съответното поле в картографираната кампания.

Бележка:

Това поле показва датата и часа, базирани на конфигурираната системна часова зона, вместо на сървърната часова зона.

4. Изберете типа операция от Overwrite или Append/Update.
5. Активирайте опцията за добавяне или дублиране на филтър или обновяване според действието, което трябва да се извърши.
    1. Филтърът за дублиращи се гарантира, че дублиращите се контакти не се качват. Това се определя въз основа на бизнес полетата, които искате системата да следи за дублиране. От секцията Филтър изберете едно или и двете Бизнес поле 1 / Бизнес поле 2 от съответните падащи списъци.

Съответствие

Конфигурирайте изискванията за съответствие в този раздел.

1. Активирайте отметката за филтър на NDNC, за да сте сигурни, че контактите, маркирани като National Do Not Call, не са качени.
2. Активирайте отметката DNC Filter, за да сте сигурни, че контактите, маркирани като "Не се обаждай", не са качени. Изберете тип полето, върху което трябва да се приложи DNC филтър – наличните опции са Телефонен номер или Бизнес полета.
3. Функцията Litigator позволява на администратора да извършва проверки за съответствие по време на качване на данни. Това гарантира, че се спазват законовите изисквания при качване и доставяне на контакти. Изберете тази отметка, за да извършите проверката Litigator.

Бележка към график а :

Този раздел е приложим само ако качите контакти от Salesforce CRM.

1. Изберете дните от седмицата, в които се качват Salesforce CRM контактите в Campaign Manager. Потребителят може да избере ден, няколко дни или Всички дни.
2. Използвайте панела с числа, за да изберете интервал (Min) за приложението, за да търсите контактния файл на Salesforce CRM.
3. Изберете бутона Time Слот, за да посочите часа. Приложението търси контактния файл на Salesforce CRM в посочения час. Въведете или изберете максимум три времеви слота.
4. Кликнете ЗАПАЗИ ПРОФИЛ.

Поставяне на контактни файлове в Amazon S3

Този раздел съдържа инструкции как да поставите контактните си файлове в кофа на Amazon S3.

1. Полето Profile Path извлича пътя на папката Amazon S3 Bucket от настройките на приложението web.config на компонента LCMConsol. Контактите се избират от файла, поставен на това място.
2. Можете да конфигурирате пътя към папката Amazon S3 Bucket в секцията настройки на приложението на web.config файла на компонента LCMConsole по следния начин:

<add key="S3BucketFolderNamePath" стойност="<Path>"/>

3. Приложението се нуждае от удостоверен достъп до контактните файлове в S3. За да осигурите този достъп, посетете

<Папка за инсталация на приложения>\Application\LCMContactsUploader и отворете конфигурационния файл с подходящ редактор. Потърсете следния имот.

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

4. Въведете стойностите за свойствата AwsAccessKeyId, AwsSecretKeyId и AmazonRegionEndPoint. Запази промените и излез.

5. Отидете в <Папка за инсталация на приложение>\Application\LCMService и въведете стойности за същите свойства в
конфигурационен файл за Campaign ManagerService. Запази промените и излез.

Актуализирайте профила си

1. Изберете профил, кликнете върху иконата Действие в профила.
2. Кликнете на Редактиране, за да актуализирате параметъра на профила.
3. Кликнете на Запази профила.

Активирайте профил

1. Изберете профил, кликнете върху иконата Действие в профила.
2. Кликнете върху Старт, за да активирате профил, и изберете Стоп, за да деактивирате профил.

Копирай и създай нов профил

1. Изберете профил, кликнете върху иконата Действие в профила.
2. Кликнете на Копирай и въведете име на профил.
3. Актуализирайте кампанията ID и кликнете Продължи.
4. Актуализирайте съответните параметри и кликнете на Запази профила.

Изтрий профил

1. Изберете профил, кликнете върху иконата Действие в профила.
2. Кликнете на Изтрий, за да премахнете профил.
3. Кликни Ок на изскачащия прозорец за потвърждение.

Форматиран файл

Уверете се, че приложението има упълномощен достъп до папката локално или в мрежата, където поставяте файловете за качване. Препоръчва се името на файла Profile/Auto Upload да бъде *FILENAME. PROFILENAME.txt* или *PROFILENAME.TXT*.

Например, ако външни ресурси поставят файла *Data.profile1.txt* в директорията *C:\ComplianceProfilePath* , това валидира името на файла, за да открие свързания профил (премахва разширението на файла; разделя се с точка стойност и получава най-десния елемент). Тъй като това име на файл е достъпно като profile1, той избира шаблона Profile1 и обработва записите. Ако вашият контактен файл съдържа допълнителни бизнес полета, заглавията на тези полета не трябва да съдържат специални знаци Anywhere. Също така се уверете, че заглавието на файла за тези полета не започва с число.

Следните полета са запазени и не трябва да се използват като заглавия във файла, съдържащ контакти за качване:

- НАЛИЧЕН РЕЖИМ
- BUSINESSFLDS
- FTimeZone
- FPriority
- FValidModes
- FContactID
- FCallStartDate
- FCallStartTime
- FCallEndDate
- FCallEndTime
- FZipCode

- FEmailCC
- FEmailBCC
- FEmailSubject
- FEmailMessage

- FEmailAttachment
- FSMSText
- FState
- FAreaCode
- FLineOrRowNumber
- FAgentId
- От BussFld1 до BussFld26 (26 резервирани полета)
- Режим1..... anynumber
- Mode(anynumber)_Zipcode

Тип профил на изчистване

Ако създаденият тип профил е Scrub:

Импортен профил

1. Изберете **типа** на изходния код от **форматиран файл**, **таблица** на база данни или **изглед** на база данни. Бележка

Форматиран файл - Контактите са достъпни във форматиран файл с различни полета, разделени чрез разделител. Например, тръба (|), тилда (~) и други могат да бъдат разделители на полета, както и файл, разделен със запетая. Можете да поставите тези файлове на локален диск, споделен път, Amazon S3 кофа или Simple Storage Service.

2. Ако изходният тип е форматиран файл,
    1. Изберете тип файл от **Text/CSV** или **Custom**.
    2. Ако типът файл е персонализиран, изберете **формат** като **JSON**.
    3. Изберете разделител .
    4. Кликнете **на избор на файл, за да импортирате**.
    5. Ако даден тип файл е **Други**, изберете подходящ формат - **Фиксирана ширина** (форматирани текстови файлове без заглавия) или **JSON** (по подразбиране).

Бележка:

Ако заявлението е на локализиран език, различен от английски, запазете контактния файл, поставен за качване в кодиране UTF-8.

3. Ако типът на изходния код е **Database Table** или **Database View. Забележка:**

Не използвайте данните от базата данни на Campaign Manager за качване на контакти през базата данни.

a. Задава **името** на сървъра на базата данни, където базата данни се хоства.
b. Въведете **името** на базата данни в сървъра, който съдържа необходимите данни.
c. Въведете **потребителското име** , за да **предоставите** удостоверителни данни за достъп до базата данни.
d. Въведете **паролата** , за **да добавите** сигурност, като изисквате парола за удостоверяване на връзката с базата данни.
e. Въведете **View Name** , за да **посочите** изглед на базата данни, от който ще се извличат данните.
f. Изберете **таблица** или **изглед** , от които трябва да се качат данни.
g. Полето **Име** на профила показва името на профила и не може да се редактира.
h. Полевата **кампания ID** показва кампанията ID и не може да се редактира.
i. Въведете **времето за изпълнение** на профила, което определя кога започва процесът на качване.
j. Кликнете **на Свържи** се, за да установите връзката и да продължите с конфигурацията за качване на данни.

Бележка:

- Приложението поддържа качвания само от база данни SQL.
- Контактите могат да бъдат качени чрез таблица или изглед в база данни.
- Качването на контакти може да се планира само веднъж дневно при конфигурираното време за изпълнение на профила.

Строител на условие за почистване

1. В първото поле изберете **Системни полета** или **Бизнес параметри**. Когато поставите курсора там, се появява списък.
2. Във второто поле изберете **опция** за сравнение — това е условието, което полето трябва да изпълни, за да бъде избран контакт. Някои параметри за сравнение за вашето състояние могат да бъдат **> (по-голямо от), < (по-малко от), = (равно)** и т.н.
3. В третото поле изберете **стойност,** която това условие трябва да отговаря.
4. За да използвате Advanced Condition Builder, активирайте **бутона Enable Advanced Condition Builder** и добавете стойностите в полето.

Тип профил за съответствие

За да качите контакти по съответствие чрез профил, използвайте типа профил Съответствие.

Импортен файл

1. Изберете **Тип** качване и **Режим** Импорт от падащия списък.
2. Изберете **типа** на файла от **Text/CSV**.
3. Ако типът файл е Text/CSV, изберете Делимитер . Използвайте някой от следните разделители във вашия файл за качване: запетая (,), тире (-), долар ($), процент (%), тръба (|), циркумфлекс или карет (^), амперсанд (&), звездичка (*) и Tab.
4. Изберете **File to Import** и изберете файл.

Бележка:

Ако приложението е на локализиран език, различен от английски, запазете контактния файл за качване в кодиране UTF-8.

Картографиране на полето

1. Отидете на **Field Mapping** Tab.
2. Изберете **кода** на държавата от падащото меню, за да го съпоставите с полето за код на държавата.
3. Изберете DNC **данните** от падащото меню, за да ги съпоставите с полето DNC **Data** .
4. Изберете кода на областта от падащото меню, за да го съпоставите с полето **за код** на областта.
5. Изберете **типа** канал от падащото меню, за да го съпоставите с полето тип канал. Можете да изберете няколко типа канали като Гласова поща, Имейл, SMS и CPAAS.
6. Ако типът качване е **NDNC**:
    1. Изберете **NDNC Data** от падащия списък.
    2. Изберете полето **Начална** дата и **Крайна** дата от падащото меню, за да нанесете карта.
    3. Изберете **Date Forma**t от падащия списък.
7. Ако типът на качване е **DNC**:
    1. Изберете **DNC Data** от падащото меню.
    2. Изберете **Начална** дата и **Крайна** дата, ако полето DNC Forever не е активирано.
    3. Изберете **формата** на дата от падащото меню. Това поле е видимо само когато е активирана продължителността на DNC.
8. Ако типът на качване е **PEWC**:
    1. Изберете **поле PEWC Data** от падащото меню.
    2. Кликнете на едно на **Съгласие** или **Несъгласие** , за да посочите дали контактът трябва да бъде предоставен като Съгласие (потребителско съгласие) или Несъгласие според дефиницията на Предварително изрично писмено съгласие.
9. Ако типът качване е **CPT**:
    1. Изберете часова зона, като изберете опцията **Качи от файл** или **Използвай код** на областта. Ако изберете Качване от файл, изберете полето **Timezone** , което да се отрази 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 начертайте** 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 **Use Area** Code, за да използвате часовата зона на телефонния код като CPT часова зона.
4. Изберете **ден от седмицата** от качения файл в падащия списък за предпочитания от клиента ден от седмицата, за да получи обаждането. Файлът за качване трябва да съдържа поне две начални последователни букви за деня от седмицата, като Mo за понеделник, Вторник за вторник и т.н. Това е задължителна област.

5. Изберете **времеви формат** от HH:MM и HH:MM:XM. Форматът на времето трябва да съответства на този формат, даден в
   Качи файл.
6. Изберете подходящи слотове:
   1. **Час на начало**: Изберете началния час за първото, предпочитано от клиента време за обаждане.
   2. **Край** на слот A: Изберете крайния час за първото, предпочитано от клиента време за обаждане
   3. **Начален** час на слот B: Изберете началния час за второ, предпочитано от клиента време за обаждане.
   4. **Край** на слот B: Изберете началния час за второ, предпочитано от клиента време за обаждане
   5. **Начални** часове на слот C: Изберете началния час за трето, предпочитано от клиента време за обаждане.
   6. **Край** на слот C: Изберете началния час за третото, предпочитано от клиента време за обаждане.

Бележка:
Не е задължително да избирате и трите слота. Въпреки това, ако изберете няколко слота, трябва да ги изберете последователно – първо слот A, после слот B и след това слот C

Забележка за съответствие или
категория кампания:
Това е по избор стъпка.

1. Отидете в **категорията Съответствие** или **Campaign Specific** CategoryTab и изберете **Campaign Specific DNC** и съответните кампании, за да приложите съответствието за селективни кампании.
2. Изберете **Категория-специфичен DNC** и изберете съответните категории кампании, за да приложите съответствие за селективни кампании.
3. Кликни **Запази**.

Тип профил на телефонен код или пощенски код

Ако създавате профил за качване на районни или пощенски кодове, този
раздел ви помага да го постигнете. Бележка:
За типове профили на областен код или пощенски код, уверете се, че каченият код на щата е валиден.

Импортен файл

1. Изберете **Тип** качване и **Режим** Импорт от падащия списък.
2. Изберете **типа файл от** Text/CSV **или** Custom .
3. Ако типът файл е Text/CSV, изберете Делимитер . Използвайте някой от следните разделители във вашия файл за качване: запетая (,), тире (-), долар ($), процент (%), тръба (|), циркумфлекс или карет (^), амперсанд (&), звездичка (*) и Tab.
4. Изберете **File to Import** и изберете файл.

Бележка:
Ако заявлението е на локализиран език, различен от английски, запазете контактния файл, поставен за качване в кодиране UTF-8.

Картографиране на полето

1. Изберете **Priority** за контакта.
2. Изберете стойността на полето от **падащото меню с пощенски код** / **код** на област.
3. Изберете **ZoneName** от падащия списък. Картографирайте часовата зона за контактите, за да извършват набиране според клиентската часова зона.
4. Изберете щата от падащия списък.

5. Кликнете **на Запази профила**.

Съответствие с изискванията за поверителност

Спазването на поверителността помага на контактния център да отговаря на Закона за защита на потребителите в Калифорния (CCPA) и Общия регламент за защита на данните (GDPR). Той позволява на администратора да търси и експортира, или псевдонимизира личната идентификационна информация (PII) на даден контакт. PII може да включва телефонен номер,

Изпратете имейл ID или всякакви бизнес данни, качени като част от списъка с потенциални клиенти в кампаниите.

Препоръчва се да въведете пълната контактна информация като телефонен номер или имейл ID, за да търсите и да използвате псевдоним след това.

Псевдонимизацията прави контакта деидентифициран, като го маскира.

Пример: При псевдонимизация 1223334444 става 12XX33XX44 и someone@example.com става soXXonXXexXXplXXcoX.

Експортиране или псевдонимизиране

Експортиране или псевдонимизиране позволяват на потребителя директно да търси контакт чрез съответния телефонен номер, имейл ID или клиент ID.

Изпълнете следните стъпки за псевдонимизиране или експортиране на контакт директно:

1. Изберете типа контакт от **Телефонен** номер, **Имейл ID** и **Клиент ID**. Въведете подходяща стойност.

   Забележка: Максимум два телефонни номера, основен и алтернативен, могат да се използват за търсене на контакт.

2. Кликнете **Търсене**. Търсенето попълва записите от базата данни.

   Забележка: Резултатът от търсенето също показва съответната заявка ID на контакта, ако съвпада с някоя от заявките за действие, поставени от агентите.

3. Кликнете **върху Експорт** , за да изтеглите резултатите от търсенето във файл CSV.
4. Кликнете **върху ПСЕВДОНИМИЗИРАНЕ** , за да псевдонимизирате контакта, и натиснете **OK** в диалога за потвърждение.

Запитване от агент

Приложението има опция агентите да изпращат заявките, подадени от клиентите, да използват псевдоним или да имат достъп до клиентските лични данни на администраторите. Заявките се проследяват автоматично и са достъпни в конзолата за по-нататъшни действия. Администраторът може да обработва заявки.

1. Отидете до **заявката** на агента и страницата показва всички заявки.
2. Активирайте **Show Only Pending** Request, за да видите чакаща заявка със статус заявка получена.
3. Кликнете **върху Маркиране като завършено** под действие Tab, за да завършите заявката. Кликни **Ок** на изскачащия прозорец за потвърждение.
4. Кликнете **на Request ID** , което води до Експорт/Псевдонимизиране Tab, където детайлите на записите се попълват автоматично.
5. Кликнете **върху Експорт** , за да експортирате записа като CSV файл. Бутоните EXPORT и PSEUDONYMIZE са активирани. Ако заявката е за експортиране на PII, бутонът ПСЕВДОНИМИЗИРАНЕ е деактивиран.

6. Кликнете **върху PSEUDONYMIZE** и **натиснете OK** в диалога за потвърждение на псевдонимизацията, за да стартирате процеса на псевдонимизация.

   Забележка: Запитването на агента Tab е приложимо само за агенти, използващи Acqueon Desktop.

Този раздел показва следните полета:

Поле	Описание
Заявка ID	Уникалното ID съответства на заявката.
Тип заявка	Показва типа на заявка – за псевдонимизиране или за експортиране на PII.
Телефонен номер	Телефонният номер, за който е подадена молбата.
Имейл ID	Имейл ID на съответния контакт.
Клиентски идентификатор	Бизнес полето, съответстващо на контакта, както е конфигурирано.
Име на клиента	Име на клиента
Статус	Статусът на заявката, като Искане получено, обработено и изпълнено
Име на агент	Името на агента, който е повдял искането.
Коментари на агента	Коментар конкретно за заявката.
Действие	Показва бутона Mark as Complete. Натискането на бутона променя статуса на съответстваща заявка като ЗАВЪРШЕНО и бутонът се деактивира за съответната заявка.

Шаблон за имейл

Потребителят може да зададе шаблоните за изпращане на имейлите за всяка заявка, задействана от агентите. Потребителят може да има няколко шаблона за всеки тип заявка, като Access или Pseudonymize.

Използва се секцията Access, където е зададен шаблонът за имейл за заявки за достъп до PII на клиентите. Pseud-onymize се използва, където е зададен шаблонът за имейл за заявки за псевдонимизиране на PII на клиентите.

Изпълнете следното в Достъп и Псевдонимизирайте Tab:

1. Изберете **имейл сървъра** , от който трябва да се изпращат имейлите към тригерните заявки на агентите.
2. Въведете имейл адреса на получателя в полето **To** . Въведете няколко имейл адреса, като използвате запетая (,) като разделител.
3. Въведете **темата** на имейла
4. Въведете броя дни на интервал в **Напомняне всеки** и времето за напомняне за имейла.
5. Въведете съдържанието на имейла в текстовото поле и кликнете **върху Запази**.

Поле

Поле	Описание
Имейл сървър	Имейл сървър.
Към	Това е имейл адресът на получателя.
Предмет	Определя темата на имейла.
Напомняйте на всеки	Броят на дните интервал за изпращане на напомнянето за имейла.
По време на	Задайте часа, в който трябва да се появи напомнянето.
Имейл съдържание	Изпращайте съдържание по имейл в текстовото поле. Използвайте отворената къдрава скоба ({), за да изберете от наличните входни полета за въвеждане в имейла.

Други локации

Можете да направите следното:

Контра на опити

Броячът на опитите ви позволява да задавате типове резултати на всеки предварително конфигуриран телефонен резултат. можете да определите дали резултатът е контакт с Правилната страна (RPC) или не. Можете да водите броене на всяко повторно опитване за тактики, което се изключва от приложението.

Премини към **другите настройки** > **Опити брояч**. Изберете група с резултати, актуализирайте необходимите полета, активирайте или деактивирайте необходимите полета и кликнете **на SAVE**. Страницата показва следните параметри:

Поле	Описание
Резултати	Изброява всички телефонни резултати
Тип	Тип на резултата за всеки изход, като например телефонен резултат

Тип RPC	Позволява ти да зададеш типа на резултата като RPC тип или не-RPC тип. Не можете да добавяте никакъв нов телефонен резултат. Можеш да промениш само определения 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 сте възнамерявали да се свържете, е отговорило на вашето гласово обаждане. Контактът с не-дясната страна (Non-RPC) е телефонният резултат, когато гласовото ви обаждане не бъде отговорено от целевото лице. Например, секретар, факс, няма отговор и така нататък

Глобално повторение	Максималният брой повторни опити, които могат да се направят за набиране на всеки контакт в кампанията. Контактите не се набират, след като глобалните повторни опити са изчерпани.
Daily Retry	Това е максималният брой повторни опити, които могат да се направят за набиране на всеки контакт за един ден за кампания.
Повторен опит на режим	Това е максималният брой повторни опити, които могат да се направят преди преминаване към следващия режим. Въпреки това, ако лимитът за повторни опити се достигне по-рано, набирането се извършва до следващия наличен режим. Ако втори режим не е наличен, единственият наличен режим се изключва, докато не се достигне лимитът за дневни и/или глобални повторни опити.
Повторен опит за резултати	Това е максималният брой повторни опити, които могат да се направят преди преминаване към следващия режим. Въпреки това, ако лимитът за повторни опити се достигне по-рано, набирането се извършва до следващия наличен режим. Ако втори режим не е наличен, единственият наличен режим се изключва, докато не се достигне лимитът за дневни и/или глобални повторни опити.
Преопитване на прозореца	Това е максималният брой повторни опити, които могат да се направят в прозорец за обаждане.
Резултат от живото излъчване	Изберете отметката за приложението, за да приемете този резултат като резултат от живо обаждане (като повикване, отговорено от клиента). Резултатът от повикване на живо се използва за изчисляване на Изоставения процент.

Размерност

Размерността позволява изграждането на персонализирани отчети. Campaign Manager предоставя широк спектър от репортажи в реално време и исторически моменти. Кампаниите имат бизнес параметри, някои задължителни, други по избор, конфигурирани според определени специфични изисквания за кампанията.

Пример, каналът за продажби може да бъде вторият бизнес параметър в една кампания и

пети в друга. На ниво кампания е възможно да се докладва според бизнес параметрите. Въпреки това, на корпоративно ниво, ако имате нужда от информация за продажби в различни канали и кампании, Dimension е правилният избор. Можете да картографирате сходни бизнес параметри между кампании, независимо къде са конфигурирани, под едно измерение.

1. Навигирайте до **Dimension** Tab и кликнете **CREATE DIMENSION**.
2. Добавете **име** на измерение и **описание**.

3. Въведете **стойност** на размера като кредитна карта, дебитна карта, кредитна карта или карта за лоялност за тип карта за бизнес полето. Ако искате персонализиран отчет, групиращ корпоративни данни на кредитна карта, можете да въведете Кредитна карта в това поле.
4. За да добавите още стойности, кликнете Add и добавете **стойността** на размерността.
5. Кликни

Запази.

Изтриване на

измерението

За да изтриете съществуващи стойности, използвайте бутона **Изтриване** .

Алармер

Мениджърът на кампаниите се състои от различни компоненти и услуги. Всичко това трябва да работи в синхрон, за да работи 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, алармистът изпраща известие по имейл към определен имейл ID, който е конфигуриран тук. Можете да конфигурирате имейл известието за получателите тук. Това помага на администратора на набиращия да предприеме коригиращи мерки.

1. Навигирайте до **Alerter** Tab.
2. Въведете **имейл** адрес на изпращача. Това се показва в полето From, когато алармът изпраща имейл само когато:
   a. Всеки компонент се спира или започва да работи
   b. Има ли всяко предупреждение, повдигнато от приемника SNMP. Вижте настройките на имейла.
   c. Планиран доклад се изпраща на конфигурирания получател.
3. Въведете **адрес на сървъра SMTP** , от който е изпратен имейлът, и **портSMTP** който е запазен за сървъра SMTP.
4. Въведете **потребителско име** за SMTP сървъра и **парола** за SMTP сървъра.
5. Въведете **имейл на получателя ID**. Имейлът за известие се изпраща на този имейл.
6. За да добавите още получатели, кликнете **Добави и добави** Имейл ID s.
7. Кликни

Запази.

Изтрийте

получатели

За да изтриете получателите, използвайте бутона **Изтрий** . Кликни **Запази**.

Полета

Поле	Описание
Уникален идентификатор	Името на уникалния идентификатор. Помага за предоставяне на уникална идентификация

	към идентични бизнес полета в няколко кампании.
Общо поле	Идентично име на бизнес полето
Тип на данните	Тип данни за бизнес параметър като • Число, за числови данни. • Float, за числа с десетични стойности. • DateTime, за стойности, които представят дата и час. Ако изберете този тип данни, изберете желан формат на дата в полето Формат. • Низ, за буквено-цифрови данни, които включват всеки символ.
Име на измерение	Името на измерението. Dimension ви помага при създаването на персонализиран отчет.
Описание	Описание на размерността
Стойност на размерността	Определя стойност, за която искате персонализиран отчет, групиращ данни на ниво Enter-Prise, като кредитна карта и дебитна карта
Имейл на изпращача	Имейл ID, от който алармен изпраща имейл
SMTP	Името 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 на получател ID	Имейл за известие се изпраща на този имейл

Преназначаване на агенти

Това позволява на потребителите да преназначат агент, който в момента е свързан с контакт.

Филтър

За да създадете филтър:

1. Изберете **агент ID** , за да присвоите обаждане. Можете да изберете няколко ID-та на агенти.
2. За да видите само изтрити агенти под опцията **Agent ID** , активирайте **Show Only Deleted Agents** Опция.
3. Изберете **датата** на започване на разговора и **датата** на край на разговора.
4. Ако е необходимо, изберете **отметка за Fresh Contact** , за да включите нови контакти в резултата.
5. Изберете **кампанията** от падащия списък. Можеш да добавиш няколко кампании.
6. Ако е необходимо, потребителят може да настрои **превключвателя Build Condition** на **Включено**. Вижте **Състояние** на билд.
7. Кликнете **върху Покажи контакти** , за да попълните контактите според зададените условия. Показват се следните параметри:

Полета	Описание
Отбран	Отметка за избор на конкретен контакт.
Кампания ID	Кампанията ID е назначена на контакта.
Контакт ID	Контактът ID е присвоен на контакта.
CallType	Типът на обаждане за обаждането, като Нормален или Обратна обаждане.
CallBackStartDate	Датата и часът за повторното обаждане.
Валидни режими	Режимите, които са валидни за този callback call.
ListID	Списъкът ID, от който е качен този контакт.
Статус	Статусът на контакта показваше Отворено, Пренасрочено и т.н.
Кампания ID	Кампанията, в която е качен този контакт.
ИД на агент	Агент ID възложи този контакт.
Предишен агент	Предишният агент, назначен на този контакт.

8. Потребителят може да преглежда контактите според филтъра, **Select All** и **Global Select**. Select All се използва за избор на всички контакти на текущата страница, а Global Select се използва за избор на всички попълнени контакти на всички страници. За преназначаване на агент:
9. Кликнете **на Действие** , за да преназначите избрани контакти на други агенти. Този падащ списък показва само активни агенти.
10. Появява **се агент ID**. Кликнете **на Време** за актуализиране, ако новият агент трябва да обработи обаждането в друго време. Актуализирайте **началния и крайния час**.
11. Кликнете **върху Reassign Agent**.

Полета

Полета	Описание

Свеж контакт	Включете нови контакти
Кампания ID	Кампания ID присвоена на контакта
Контакт ID	Контакт ID присвоен на контакта
CallType	Тип обаждане за обаждането - Нормален или Обратно обаждане
CallBackStartDate	Дата и час за повторното обаждане
Валидни режими	Режими, валидни за този callback повикване
ListID	Списък ID, от който е качен този контакт
Статус	Статус на контакт като отворен, препланиран и т.н.
ИД на агент	Агент ID назначен към контакта
Предишен агент	Предишен агент, назначен за con-tact
BusinessField	Изброи наличните бизнес полета
OptionalBusinessField	Изброява наличните опционални полета на бизнеса
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 различни кампании или за използване в Compliance Conditions Builder (CCB). Общият брой бизнес полета, позволени в кампания, е 30, включително 5 уникални и общи полета, в допълнение към 25-те бизнес полета, разрешени на ниво кампания.

- Уникално ID - Можете да използвате тези полета, за да създадете бизнес полета като Клиент ID, Акаунт ID и други.
- Common Field - Можете да използвате тези полета за създаване на бизнес полета като суми, брой дни и т.н.

Пример, Клиент ID може да бъде бизнес поле в различни кампании, за което е необходимо групиране в отчетите. Клиент ID може да бъде първото бизнес поле в Кампания А, шесто в Кампания Б и десето 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. Активирай **Unique Identifier 1** и кликни **ОК** на изскачащия прозорец за потвърждение.

   Забележка: Когато запазите и активирате този Уникален идентификатор 1, всички уникални ID-та, конфигурирани за различни камери, се презаписват с тази стойност. Трябва да активирате файловете последователно. Не можете да активирате Уникален идентификатор 2 преди да активирате Уникален идентификатор 1. Същото правило важи и за Common Fields.
2. Въведете **уникален идентификатор 1**.
3. Изпълнете стъпка 1 към стъпка 2 за **Уникален идентификатор 2** и **Уникален идентификатор 3**.
4. Активирайте **Common Field 1** и въведете името на полето.
5. Изберете **типа** данни от **String**, **Number** и **Float**.
6. Изпълнете стъпки 4 към стъпка 5 за **Common Field 2**.
7. Кликни **Запази**.

   Забележка: Когато активирате и запазите глобалните бизнес параметри, не можете да правите промени или да изтривате някой от тези параметри. Това действие е необратимо.

Бизнес области

1. Отидете в бизнес полета **и кликнете** +ADD **.**
2. Въведете **подаденото име** на бизнеса и

   типа на данните. **Точки за отбелязване**:
   а. Не започвайте името на бизнес полето със специален знак или номер. Можете да използвате специалния знак или число между името на бизнес полето.
3. Кликни **Запази**.
4. Кликнете **Редактиране** под **Actions** Tab, за да актуализирате детайлите и натиснете **Запази**.

Полета

Поле	Описание
Уникален идентификатор	Името на уникалния идентификатор. Помага за предоставяне на уникална идентификация на идентични бизнес полета в множество кампании.
Общо поле	Идентично име на бизнес полето
Тип на данните	Тип данни за бизнес параметър като - Число, за числови данни. - Float, за числа с десетични стойности. - DateTime, за стойности, които представят дата и час. Ако изберете този тип данни, изберете желан

	формат на дата в

	Поле за форматиране. • Низ, за буквено-цифрови данни, които включват всеки символ.
Име на бизнес полето	Име на бизнес сферата.

Статус на висока наличност

Той предоставя поглед върху високото ниво на наличност на вашия наемател.

HA Status показва статуса на сървър, на който работи ядрото, и ви предупреждава да отстраните проблема с другия сървър, който е изключен. Статусът както на основния, така и на вторичния сървър се представя като:

- UP - Сървърът работи. Представен е в зелен цвят.
- STANDBY - Сървърът е в режим на готовност и е представен в жълт цвят.
- DOWN - Сървърът е изключен и е представен в червен цвят.

Идентификационна автентикация

Забележка: Identity Authentication Tab е видим в системното меню само ако бекенд конфигурациите са активирани.

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

Удостоверяването на самоличността помага да се гарантира, че предприятието е

комуникирало с правилния човек. Пример:
Ако предприятие, като банка, изисква клиентите да се удостоверят за даден процес, мениджърът на кампаниите изпраща предварителна автентикация към контактите, като ги моли да насрочат час за обаждане. Ако клиентът е отговорил в рамките на определения праг, клиентът се обажда/не се обажда въз основа на отговора си. В случай на липса на отговор от клиента, приложението набира контакта POST прага на времето. След успешна предварителна автентикация, агентът иска от клиента да извърши идентичността по време на разговора, използвайки джаджата за идентификационна автентикация.

Потребителят може да създаде ново, актуализира или изтрие име за удостоверяване на идентичността.

Създаване на удостоверяване на идентичността

За да добавим удостоверяване на идентичността:

1. Кликнете + **Create Identity Authentication**.
2. Въведете **името** и **описанието** на шаблона за удостоверяване на идентичността.
3. Изберете **подходящите полета от** полетата за налична идентичност и преминете към **полето Selec-ted Identity Authentication** Fields.
4. Кликнете **на Следващо**.

Съобщение за известие

1. Изберете предварително **обаждане за** предварително зададено време на изчакване или изберете **опцията Enter Manual** , за да зададете такова.
2. Въведете **съобщение** за предварително обаждане, което се доставя като предварително обаждане.
3. Изберете " **Получи обаждане веднага**", **"Насрочи обратно** обаждане" и **"Откажи обаждане**". Тези опции се предоставят на клиента, за да избере обаждане за удостоверяване на самоличността. Изберете поне една от опциите, освен **Отхвърли обаждане**. Ако **е избрана опция за отказване** , изберете една от другите две опции.
4. Въведете **съобщение** за известие за дежурство, което се доставя на клиента по време на аутентикационното обаждане.
5. Използвайте лентата за плъзгане или ръчно въведете броя на **опитите за пренасрочване** на идентификационно извикване за авторизация.
6. Кликни **ЗАХРАНИ**.

Актуализиране на удостоверяване на идентичността

1. Изберете име за удостоверяване на идентичност и кликнете **върху Редактиране** под **Action** Tab.
2. Актуализирайте необходимите данни и кликнете **върху SAVE**.

Удостоверяване на идентичността за изтриване

1. Изберете име за удостоверяване на идентичност и натиснете **Изтрий** под действие.
2. Кликни **Ок** на изскачащия прозорец за потвърждение.

Полета

Полета	Описание
Име	Име на шаблона за удостоверяване на идентичността
Описание	Описание според предвидения шаблон за удостоверяване на идентичността
Известие преди обаждане	Предварително определено време за изчакване
Съобщение за известие преди обаждане	Съобщение, което се доставя като предварително уведомление
Действие при уведомление	Предоставя опция на клиента да избере обаждане за удостоверяване на самоличност, като например Прием на обаждане веднага, Насрочи обратно обаждане и Откажи обаждане
Съобщение за известие на дежурство	Съобщение, което трябва да бъде доставено на клиента по време на аутен-тикационното обаждане
Повторни опити за пренасрочване	Позволява въвеждане на броя повторни опити за пренасрочване на идентификационно автентикационно обаждане. Достъпете бутоните + и -, за да променяте числото. Тази функция позволява на клиента да пренасрочи разговора, като избере по-късен период, както е конфигурирано в тем-табелата за идентификационна автентикация. По този начин се изпраща ново предварително обаждане на служителя в избрания час. Клиентът вече може да определи час за разговора или да го пренасрочи отново. Този процес на пренасрочване може да се извърши толкова пъти, колкото е посочено в полето Retries for Re-Schedule. При превишаване на този лимит процесът на удостоверяване на самоличността се отменя.
Действие	Позволява редактиране и изтриване на Identity Authentication

Кампания за износ или внос

Позволява ви да експортирате и импортирате конфигурацията на кампания. Този процес включва само страницата с кампания, страницата за конфигурация на системата и страницата със стратегия за контакти за всяка конкретна кампания.

Профилите за съответствие не могат да бъдат внасяни 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.

Точки за разглеждане

Запишете следната информация при внасяне/експортиране на кампании:

- Информацията за настройките на канала е включена в процеса на експортиране и импортиране, с изключение на формулярите за кампании, скриптовете и ръководството за повиквания.
- *Информацията за типа на* използване на часовата зона и *TimeZoneRunTime* са включени в операциите за внос/експорт. Ако кампанията е импортирана във версия 4.2.1.2501 от предишна версия, детайлите на TimeZoneRunTime не могат да бъдат импортирани. Потребителите трябва ръчно да изберат часовата зона, за да продължат.
- Ако кампанията бъде импортирана във версия 4.2.1.2501 от предишна версия, GreenZone се активира.
- Ако TimeZoneRunType е настроен на *Наследено* предварително, след импортиране се променя на *Overwrite* и потребителите трябва ръчно да изберат часовата зона.
- Данните, свързани с режимите на кампанията и часовите зони, не се актуализират автоматично по време на импорт/експортиране. За всяка импортирана кампания потребителите трябва да редактират и запазят кампанията, за да гарантират, че актуализираните данни са отразени.
- Информация, свързана с външния сървър и краткия код, е включена в операциите по експортиране и импортиране. Ако някоя кампания бъде свързана с външен сървър за имейл или SMS, тя ще бъде експортирана заедно с кампанията и импортирана като част от процеса.
- Профилите на съответствието не могат нито да бъдат внасяни, нито експортирани.
- Следните модули, ако са свързани с импортираните кампании, също се импортират: Бизнес резултат, Празници, Профил, Имейл, SMS и Удостоверяване на идентичност.
- Всички режими и стратегии за контакт могат да бъдат импортирани и експортирани.

Импортиране на кампания

1. Изберете **бутона за импортиране** на радио и изберете **Избери файл**.
2. Изберете подходящия файл за импортиране и кликнете **на Импорт**.

Забележка: След импортиране на кампания и качване на контакти, трябва да отворите кампанията, да кликнете Редактиране и след това Запази. Тази стъпка е задължителна.

Експортиране на кампания

1. Изберете бутона **за експортиране** на радиото.
2. Изберете подходящата кампания за експортиране и кликнете **на Експорт**.

Полета

Вносът и експортът включват следните полета:

Полета	Описание
Кампания	Име на кампанията.

Кампания	Име на кампанията.
Статус	Статус на внесения контакт, ако вносът е завършен или чакащ.
Причина	Причина, ако някой внесен контакт е неуспешен.
Експортиране	
Кампания	Име на кампанията.
Кампания	Име на кампанията.

Кампанията и конфигурацията на системата включват следните табове за импорт и експорт:

Кампания

- Подробности за кампанията
- Бизнес параметри
- AI конфигурация
- CSS
- График
- Редактор на шаблони за имейли
- SMS Редактор на шаблони
- Друга конфигурация

Конфигурация на системата

- Режими
- Бизнес резултати
- Празници
- Профил
- имейлл
- SMS
- Идентификационна автентикация

Категория на кампанията

Категориите помагат при групиране на кампании с обща цел. Категориите кампании могат да се използват за прилагане на условия като DNC, NDNC и други.

Създаване на категория кампания

За да създадете кампания:

1. Навигирайте до **категория** кампания и кликнете + **Добави категория** кампания.
2. Въведете **име** на категория кампания и **описание** на тази категория.
3. Въведете **Unsubscribe GroupID** , ако потребителят използва сървър за изпращане и получаване на имейли. Ако отписването ID не е предоставено, системата присвоява стойността на полето с '0' (нула).
4. Кликни **Запази**.

Актуализирайте категория на кампанията

1. Изберете категория кампания и кликнете **Редактиране** под **Action** Tab.
2. Актуализирайте параметрите и натиснете **Запази**.

Изтрий категория кампания

1. Изберете категория кампания и кликнете **Изтрий** под **Action** Tab.
2. Кликни **"ОК** " на изскачащия прозорец за потвърждение.

   Забележка: Категорията на кампанията не може да бъде изтрита, докато е свързана с поне една кампания.

Полета

Полетата, използвани в категорията на кампанията, са изброени тук:

Полета	Описание
Име на категория кампания	Име на категория кампания. Категорията на кампанията е група от кам-пейн.
Описание на категорията на кампанията	Описание на категорията на кампанията
Действие	Позволява на потребителя да редактира и изтрива категорията cam-paign

UnSubscribe GroupID	В случай че използвате SendGrid сървър за изпращане и получаване на имейли, въведете съответния Unsubscribe ID, както е създаден в SendGrid. Ако не е предоставен Un-subscribe ID, системата присвоява '0' (нула) като стойност за полето.

Конфигурация на CPaaS доставчик

Campaign Manager поддържа провеждането на IVR (без агент) кампании с външни доставчици на CPaas услуги. Потребителят може да конфигурира идентификационните данни за достъп на доставчика на услугата.

Configure Twilio Flex

За да конфигурирате нов CPaaS доставчик като Twilio Flex:

1. Кликнете **Add CPaaS**.
2. Въведете **име** на доставчик и изберете доставчик на доставчик от падащото меню като **Twilio**.
3. Въведете **името на** кандидатурата. Това е името на приложението Twilio Flex, което приложението използва за извършване на обаждания.
4. Въведете **Тайния ключ** на приложението, предоставен от доставчика на CPaaS, за да получите достъп до CPaaS API. Частният ключ се генерира, когато потребителят създава приложение в Twilio Flex.
5. Въведете **Application Token** за удостоверяване на потребител.
6. Кликни **Запази**.

   Забележка: Този конфигуриран URL адрес се попълва в редактора на шаблони IVR за вашите кампании IVR.

Конфигуриране на Nexmo

За да конфигурирате нов CPaas доставчик като Nexmo:

1. Кликнете **Add CPaaS**.
2. Въведете **име** на доставчик и изберете доставчик на доставчик от падащото меню като **Nexmo**.
3. Въведете **Заявление ID**.
4. Кликнете **на 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 създадете приложение в Nexmo.
7. Изберете **Nexmo** номер, който да зададете като **Outbound Caller ID** за изходящи обаждания от гласови кампании.
8. Кликнете **на "Вземи Nexmo номера"**. Потребителите могат да използват тези номера, за да зададат Caller ID за гласови кампании.

9. Кликни **Запази**.

   Забележка: Този конфигуриран URL се попълва в редактора на шаблони IVR за вашите кампании IVR.

Актуализиране на конфигурацията на CPaaS

1. Изберете името на CPaaS и натиснете **Редактиране**.
2. Актуализирайте подходящите параметри и натиснете **Запази**.

Изтрийте конфигурацията на CPaaS

1. Изберете името на CPaaS и натиснете **Delete**.
2. Кликни **Ок** в изскачащия прозорец за потвърждение.

Полета

Поле	Описание
Име	Името на доставчика на CPaaS услуги, конфигуриран да използва приложението за обработка на IVR кампании
Доставчик на платформа	Доставчик на CPaaS доставчика
Приложение	Името на CPaaS доставчика, който мениджърът на кампании използва за управление на IVR кампании
Действия	Позволява редактиране и изтриване на конфигурация на CPaaS
Име на приложението	Името на приложението Twilio се използва за извършване на обаждания. За да генерирате име на приложение, влезте в акаунта си в Twilio Flex и създайте приложение. При успешно създаване е налично името на приложението.
Секретен ключ на приложението	Секретен ключ, предоставен от доставчика на CPaaS за достъп до CPaaS API. Priv-ate ключът се генерира, когато създадете приложение в Twilio Flex. Изтеглете частния ключ и го съхранете в локалния сървър. Този частен ключ се използва за авторизиране на обаждания с Twilio Flex.
Application Token	Application Token за удостоверяване на потребителя. Можете да генерирате токен за конкретно име на приложение и комбинация от тайни ключове от приложението Twilio Flex. Въведете този токен ключ тук.
Приложение ID	Nexmo приложение ID се използва за извършване на обаждания. За да генерирате Приложение ID, влезте във вашия Nexmo акаунт и създайте Приложение. При успешно създаване е налично Приложение ID.

Частен ключ	Позволява избор на частния ключ на приложението

Поле	Описание
API ключ	API Ключ за достъп до API
Таен ключ	Ключът е предоставен за достъп до API. Частният ключ се генерира, когато потребителят създава приложение. Изтеглете частния ключ и го съхранете в локалния сървър. Този частен ключ се използва за авторизиране на обаждания.
Вземете Nexmo номера	Позволява използването на числата, които да се зададат като Caller ID за гласови кампании
Изходящ обаждащ се ID	Номер, който да се зададе като изходящ обаждащ се ID за изходящи обаждания от гласови камери

API Ключове

Функцията API Ключове улеснява сигурен достъп на трета страна приложение до услугите на Campaign Manager. Основната автентикация позволява достъп до уеб услугата и Websocket сървъра.

Създайте API ключове

1. Навигирайте до **клавиша** API и кликнете **на Създаване**.
2. Въведете **име** и **описание** на клавиша API.
3. **Ключът** API се генерира и попълва в полето **API Key** . Копирай ключа към файл.
4. **Тайният ключ** се генерира и попълва в полето **за таен ключ**. Копирай ключа към файл.

   Забележка: Secret Key е видим за потребителите само когато създавате ключовете API. След като запазите двойката API ключ и секретен ключ, стойността на ключа не е видима.
5. Кликнете **на Изпрати** , за да завършите.

Използване на клавиш API

Можете да използвате създадения ключ API като идентификационни данни за достъп до уеб услугата и Websocket.

Уеб услуга

Изпратете ключа API като хедър чрез протокола Basic Authentication с криптиране Base64. Криптирай ключа API.

```
Authorization:Basic (Base64 криптиране) (apikey:secretkey)
```

Пример:

Авторизация: Basic MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTItMTIy

Когато клиентът бъде успешно свързан, той получава отговорите.

Свързаност на Websocket

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

където:
ApiKey – Генериран API Ключ SecretKey –
Генериран таен ключ.
Кодирайте двойката API Key - SecretKey с помощта на Base64 програмна програма и използвайте кодирания резултат в заявката.
Websocket URL – Това е Websocket URL и портът варира за всеки потребител. Потребител – Името на клиента, който иска достъп до сървъра Websocket.

Когато клиентът бъде успешно свързан, той получава отговорите.

Изтрий клавиш API

1. Изберете клавиш API и натиснете **Delete**.
2. Кликни **Ок** на изскачащия прозорец за потвърждение.

Полета

Поле	Описание
Име	Име, дадено на клавиша API
API ключ	API Ключ, генериран от приложението

Поле	Описание
Дата на създаване	Дата и час, на който е генериран ключът API
Изтриване	Позволява премахване на клавиша API
Таен ключ	Показва тайния ключ. Потребителят трябва да копира ключа.
Websocket URL	Това е URL адресът на Websocket, а портът варира за всеки потребител.
User	Името на клиента, който иска достъп до сървъра на Websocket.

Строител на условията за съответствие

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

Функцията Compliance Conditions Builder (CCB) позволява създаването на множество групи за съответствие, организирани според географски щати или щатски групи. Тези правила за съответствие могат да се прилагат в рамките на щатски правни групи, които са свързани с отделни кампании. Вашата организация може да създаде толкова групи за спазване на закона, колкото е необходимо. Условията за съответствие влизат в сила, когато контактите бъдат доставени за набиране.

Използване в CCB

CCB ви позволява да извършвате следните действия:

- Контрол кога трябва да се изпълнява дадено правило за канали и режими.
- Прилагайте правила за различни дни или часове.
- Създайте правила за броя опити (например три опита за два дни, пет опита в рамките на пет дни и т.н.)
- Създайте правила за първи или последен опит, като проверите резултата или времето на опита.
- Проверете за различни видове конфигурирани опити.
- Използвайте трите уникални ID и телефонния номер, за да проследявате опитите.
- Използвайте две бизнес полета на системно ниво в правилата за набиране.
- Проверете за съгласие или несъгласие.
- Конфигурирайте типа на взаимодействие – гласова поща, имейл и др. В рамките на гласовата поща можете да конфигурирате No Message, Limited или Non-limited).
    - Ограничена гласова поща е тази, при която обаждащият се напуска, като просто идентифицира обаждащия се, без друга информация като целта на обаждането и т.н.
    - Неограничената гласова поща е такава, при която обаждащият се може да остави допълнителна информация.

- Използвайте оператори като +, >, < и т.н.
- Контролирайте логиката за пренасрочване автоматично, ръчно или дори затворете контакта.

CCB групи

Отидете до CCB > Compliance Conditions Builder.

Лявата панел показва всички конфигурирани CCB групи, а десната – условията. Можеш да копираш кондицията и да я репликираш в друга CCB група и да изтриеш CCB групата.

Дясната панел показва условията, конфигурирани за конкретния CCB. Можете да разширите, за да видите условията, посочени за това правило. Можете също да използвате бутона Add Rule, за да добавите правило. Палитрата с бутони Actions има много бутони, които можете да използвате за редактиране, копиране или изтриване на правило, конфигурирано за този CCB групов елемент.

Добавяне на CCB група

За да добавим CCB група:

1. Кликнете **"Добави ново"**.
2. Въведете име **за съответствие**.
3. Изберете **типа** на групата за съответствие от опциите **State** или **Campaign** .
4. Влиза името на правилото.
5. Изберете **каналите** , на които се изпълнява това правило. Всички канали, конфигурирани за това приложение, са изброени за избор. Можете да изберете един, много или всички канали.
6. Изберете **режимите** , при които се изпълнява това правило. Всички режими, конфигурирани за това приложение, 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 опити на всеки търкалящ се дни/часове. Например, ако конфигурирате 7 като търкалящи се дни, приложението ограничава набирането до броя на опитите за 7 търкалящи се дни. Това определя правилото за обаждане. Следващите стъпки определят условията, които се прилагат при обаждане.
8. Изберете **State Law** Group, ако изберете State като **тип** група за съответствие. Изберете **Campaign Group** от **Campaign** и **Category** , ако изберете **Campaign** като **тип** Compliance Group.
9. Изберете **Unique ID** от падащия списък. Всички създадени уникални ID-та са изброени тук. Вижте Global Business Parameters за подробности как да създадете уникален ID.
10. Изберете валиден **режим** от падащото меню. Всички режими, създадени за избрания канал, са lis-ted. Можете да изберете един, много или всички режими.

11. Изберете **тип** проверка от падащото меню. Опциите са Опити, Първи опит или Последен опит.

12. Ако избраният тип проверка е **Опити**, изпълнете следното:
    a. Изберете група за резултати по съответствие от падащия списък **Check For** . Този списък съдържа всички групи за резултати за съответствие, създадени за CCB.
    b. Изберете **оператор** от следните: е точно равно на, е по-малко или равно на, е по-голямо от, е по-голямо или равно на или не е равно на на.
    c. Въведете **стойност** , която приложението трябва да провери.
13. Ако избраният тип проверка е **Първи опити** или **Последни опити**, изпълнете следното:
    a. Изберете Време или Резултат от падащото **меню Check For** . Този списък съдържа всички Com-pliance Outcome Groups, създадени за CCB.
    b. Изберете **оператор** от следните: е точно равно на, е по-малко или равно на, е по-голямо от, е по-голямо или равно на или не е равно на на.
    c. Въведете **Време** или изберете **CCB Outcome Group** в полето **Value** .
14. Ако горното условие не е изпълнено, изберете опция от падащото меню Select Action. Следните действия са изброени:
    a. Близък контакт - Затваря контакта. Не се правят допълнителни опити за набиране.
    b. Пренасрочване - Заявлението пренасрочва контакта. Запълнете полетата за дни, часове и минути, за да пренасрочите контакта.
    c. Автоматично пренасрочване - Приложението автоматично се пренасрочва, за да се набере според автоматичното набиране, ако има още опити и в момента, разрешен според закона. Автоматичното възстановяване замества Стратегията за контакт и търси най-ранното налично време за обаждане.
15. Кликни **ЗАХРАНИ**. Тези правила вече се прилагат по време на набиране.

Бележка:

Полетата Common Field, Check Operator или Check Value са по избор.

Ако потребителят предостави стойност за някое от трите полета (Общо поле, Оператор за проверка, Стойност за проверка), системата изисква и трите да бъдат попълнени.

Това гарантира, че условието за правило е пълно и валидно преди изпълнение.

Добави още условие

1. Можете също така да добавите допълнителни условия, базирани на различни географски законови разпоредби. Например, в някои щати са установени условия за обаждания, базирани на време – N брой опита, ако неплатената сума е с дължим повече от X дни, или неограничен брой опити, ако неизплатената сума е дължима за по-малко от X дни.
2. Кликнете **върху Добави** на строителя на условията. Това отваря падащ списък с опции Опити, Полета и Съгласие.

3. Операторът **на AND** се активира автоматично.
4. Ако избраният тип проверка е Опити, изпълнете стъпките 10 до стъпка 13.

5. Ако изберете съгласието , изпълнете следното:
    a. Изберете **Unique ID** от падащия списък. Опциите включват CustomerID, OrderID, Deliv-eryID и ModeValue. Това се използва за филтриране на съгласието въз основа на стойността на режима или избраната уникална стойност ID.

b. Изберете **Съгласие или Несъгласие** от падащия списък. Това определя дали правилото ще се прилага към контакт с PEWC или към контакт без PEWC.

c. **Операторът** е предварително избран при точно **равно на** .

d. Въведете **стойност** за полето. Изберете между **Да** или **Не**.

6. Изпълнете стъпка 12 към стъпка 13.

Добавяне на група за резултати за съответствие

Посетете **CCB>Compliance Outcome Groups** Tab, за да добавите Outcome Groups за строителя на условията на съответствието.

1. Кликнете **"Добави ново"**.
2. В секцията **Налични резултати** всички **телефонни** и **бизнес резултати** са изброени по chan-nel.
3. За **телефонни резултати** разширете всеки режим, за да изброите резултатите под режима.
4. За **бизнес резултати** разширете групите с резултати, за да видите списъка с резултати.
5. Изберете един, много или всички резултати от левия панел и използвайте **бутоните>** или **>>** бутони, за да ги преместите в секцията Избрани резултати.
6. Кликнете **на Запази** , за да завършите.
7. За да премахнете избора на който и да е резултат, отворете групата в режим Редактиране и използвайте **бутоните<<** < **или** , за да преместите един, много или всички резултати извън групата.

Добавяне на настройки за съответствие

Отидете в **CCB >Compliance Settings** Tab, за да конфигурирате настройките за съответствие за Callback и AEM обаждания.

1. В секцията **Настройки** за съответствие можете да направите следното:
2. TURN **Log Callback** Calls се включва , за да се разглеждат както NCB, така и PCB повикванията като опити за съответствие при доставяне на контакти за набиране.
3. TURN **Log AEM обажданията** включват **ON** , за да считат AEM обажданията като опити за съответствие, когато контактите се доставят за набиране.

Защита на PII

Защитата на личната идентичност (PII) ви позволява да защитите специфичната за клиента информация. Можете да скриете специфична информация за клиента като име, адрес, имейл, телефонен номер и т.н.

Можете да скриете стойности на следните полета:

- Уникален идентификатор - Изброи всички уникални идентификатори.
- Бизнес поле - Изброява всички глобални бизнес параметри.
- Режими - Изброете всички дефинирани режими.

Уникален идентификатор

Изпълнете следните стъпки:

1. Навигирайте до **Уникален идентификатор**.
2. Изберете подходящите полета и активирайте **Mask View** , за да скриете стойността на полето. Ако активирате **Mask View**, **Mask Export** се активира автоматично. **Експортирането** на маски скрива стойността, когато експортирате доклад.
3. Ако **Mask View** не е активиран, не можете да активирате **Mask Export**.

Бизнес области

Изпълнете следните стъпки:

1. Отидете в **бизнес полета** , за да видите глобалните бизнес параметри.
2. Изберете подходящите полета и активирайте **Mask View** , за да скриете стойността на полето. Ако активирате **Mask View**, **Mask Export** се активира автоматично. **Експортирането** на маски скрива стойността, когато експортирате доклад.
3. Ако **Mask View** не е активиран, не можете да активирате **Mask Export**.

Режими

Изпълнете следните стъпки:

1. Отидете в **Режими** , за да видите режимите.
2. Изберете подходящите полета и активирайте **Mask View** , за да скриете стойността на режима. Ако активирате **Mask View**, **Mask Export** се активира автоматично. **Експортирането** на маски скрива стойността, когато експортирате доклад.
3. Ако **Mask View** не е активиран, не можете да активирате **Mask Export**.

Webex Contact Center Набирач

Използвайте опцията Dialer Configuration, за да конфигурирате Webex Contact Center Dialer да работи с Campaign Manager.

1. Отидете до страницата **за конфигурация** на набирача и натиснете **бутона Добави** .
2. Въведете **име** на набирача за този набирач.
3. Въведете **описание** на набиращия.
4. Влиза организацията **ID**. Това е уникално ID, генерирано от Cisco за вашия Webex Contact Center dialer.
5. Въведете **администраторски URL**. Това е базовият URL адрес за административните API-та, даден от Cisco. Това помага на потребителите да синхронизират своите екипи, агенти и други единици с приложението Campaign Manager.
6. Въведете **URL** на Dialer. Това е базовият URL адрес на API-тата за набиране, даден от Cisco за стартиране или спиране на Pro-gressive кампании.
7. Въведете **DAL URL**. Това е базовият URL адрес на API-тата на слоя данни, даден от Cisco, за да се получат разположенията на контактите.
8. Кликни **Запази**. Отидете до страницата с обяви за набиране – набирачът вече е в списъка. Кликнете върху редактиране от панела с действия.
9. Всички **телефонни резултати** , свързани с резултатите от набиращия номер, създадени на Webex Contact Center, са изброени. Ако искате да съпоставите Business Outcomes (създадени на Webex Contact Center, специално към наемател) с тези Dialer Outcomes, кликнете на бутона Редактиране за конкретния резултат. Изберете бизнес резултат.

   Забележка: Всяка промяна в настройките на Dialer изисква нова синхронизация, за да се извлечат всички резултати на Webex Contact Center Dialer.

   Забележка: Ако крайната точка Cisco не работи или токенът изтече, опитът за картографиране на резултата от заетостта на телефонната страница води до грешка. Приложението показва съобщение, което показва, че операцията е неуспешна, и статусът на Dialer Sync се обновява на Failed. За да се реши този проблем, потребителят трябва ръчно да изпълни "Запази и синхронизирай", за да възстанови функционалността.
10. Отидете в Schedule Tab, за да настроите Auto Sync за набирача. Информацията в набирача, като Global Business Fields, се синхронизира автоматично с приложението Campaign Manager според настройките.
11. За да синхронизирате информацията, натиснете TURN на превключвателя Auto Sync.
12. Изберете честота от следните:
    a. График – Изберете Trigger Time (това е в UTC), за да синхронизирате набирача с приложението Campaign Manager всеки ден в планираното време.

b. Интервал – Изберете това, за да конфигурирате интервал за синхронизация, за минути. Можете да изберете интервал (между 15 и 480 минути). Синхронизацията се извършва на определени интервали. Например, ако зададете интервала на 60 минути, синхронизацията се случва веднъж на час.

13. Кликни **Запази**.

Стратегия за контакти

Стратегията за контакт се отнася до подхода за ефективно взаимодействие с клиентите чрез множество канали или няколко номера. Тя включва създаване на рамка за използване в кампания за последователността от числа или чан-нели, определяне на разрешените повторни опити, коригиране на времето за извикване за всяко число и канал, както и дефиниране на стратегията за пренасрочване за всеки резултат от опит.

Кликнете **върху Стратегия** за контакт от лявото навигационно меню, за да

отворите страницата със стратегия за контакти. В мрежата наличните

стратегии за контакт са изброени с нейните съответни детайли.

Полета	**Описание**
Име	Име на стратегията за контакт.
Тип стратегия	Тип на стратегията за контакт. • Просто • Напреднал • Разширено (презаписано) или обратно повикване
Описание	Описание на стратегията за контакт.
Режими	Режими на стратегията за контакт. Кликнете тук за подробна информация, за да добавите още брой режими, ако е необходимо.
Действия	Действия, които трябва да се предприемат. За да научите повече, кликнете тук.

РЕЖИМИ ДОБАВЯНЕ

В мрежата, показваща стратегиите за контакт, кликнете върху **падащото меню с режими** , за да видите всички режими, свързани с тази стратегия.

1. В разширените **режими** за стратегия за контакти можете да направите следните действия.
2. Кликнете **ADD** MODES и конфигурирайте стратегията за контакт. Следвайте инструкциите, **дадени в**режимите.
3. Използвайте бутона **за включване/изключване** , за да активирате/деактивирате режимите успешно.

Забележка: Тази услуга е достъпна само за **Simple** Strategy и не е за **Advanced** .

4. Натиснете **бутона Редактиране** , за да промените страницата със стратегията за контакт.
5. При натискане на **бутона Копирай** се показват наличните неизползвани режими - Гласови режими за гласови Сусилватели, SMS режими за SMS кампания, Имейл режими за Имейл кампания и Персонализирани режими за персонализирани кампании. Можете да добавите необходимия режим от падащото меню и да натиснете **Запази**.
6. Кликнете **на Изтрий** , за да изтриете необходимия режим.

Действия

Колоната **"Действия** за стратегия за контакт" показва два бутона:

a. **Копиране** – Използвайте този бутон, за да копирате цялата стратегия за контакт, включително картографираните режими и конфигурираните телефонни резултати.
b. **Изтриване** – Използвайте този бутон, за да изтриете стратегия за контакт.

   Забележка: Ако сте определили режими, свързани с тази стратегия за контакт, или я приложите към която и да е кампания, не можете да изтриете тази стратегия.

Стратегия за контакти - Видове

Приложението поддържа три вида стратегии за контакт:

Проста стратегия: Проста стратегия е лесно конфигурируема. Тази стратегия ви позволява да конфигурирате режими, които да се изпробват един по един в последователен ред според теглото. Цикълът се повтаря, докато конфигурираният брой цикли не завърши.

Разширена стратегия: Напреднала стратегия ви позволява да дефинирате сложни правила за повторни опити.

Стратегия за обратно обаждане: Стратегията за обратно обаждане позволява на агентите да задават обратното повикване, поискано от клиента, и да конфигурират различни аспекти на това обаждане по отношение на набирането, агентите, повторните опити, статуса на контакта и др.

Създаване на стратегия за контакти

Следвайте стъпките, изброени по-долу, за да създадете Стратегия за контакти.

Стратегия за добавяне на контакт

1. Кликнете **върху Добави стратегия** за контакт и **се появява името** на стратегията за контактTab.

Widget 1 - Име на стратегията за контакт

2. Въведете **име** и **описание** на контактната стратегия.

3. Изберете тип стратегия за контакт от **Simple**, **Advanced** или **Callback**.

4. TURN **Ограничаване на множеството имейли и SMS включване** , ако искате да контролирате изпращането на няколко имейла и текстови съобщения до един и същи контакт.

   Забележка: Включването на този превключвател означава, че приложението изпраща само един имейл или SMS до контакт за конкретна кампания.

5. Кликнете **"Следващо** ", за да преминете към **уиджета Select Mode** .

Widget 2 - Избор на режим

1. Изберете режим от падащото меню.

   Забележка: Ако нямате режим, който да се отнася до тази стратегия за контакт, създайте нов режим, като натиснете бутона Добави.

2. Използвайте изскачащия панел за време, за да изберете **времеви диапазон** , за да функционира тази стратегия за контакт.
3. Използвайте плъзгача, за да конфигурирате **повторните** опити на режима за тази стратегия за контакт.
4. TURN включване на **PEWC** , за да активира PEWC за тази контактна стратегия.

   PEWC или Предварително изрично писмено съгласие е споразумение, което задължава телемаркетърите да получат предварително изрично писмено съгласие от обажданата страна за автоматично набиране или предварително записани телемаркетингови обаждания към безжични номера и предварително записани обаждания към стационарен телефон.

   Забележка: За да доставите контактите, трябва да TURN PEWC включите за ADM кампанията.

5. Ако активирате **Разширен** тип стратегия за контакт под **Име** на стратегия за контакт, се появява **превключвателят Преход** повторно. TURN **включи** бутона, за да активира следните преходни полета за тази стратегия за контакт.

   a. Използвайте плъзгача **за опити за преход** , за да фиксирате 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 в режим на запазване, докато превключвате към обратно** обаждане, можете да следвате следните стъпки.

   a. В **позиция ВКЛЮЧЕНО** , останалите повторни опити за този режим се запазват, когато контактът премине към стратегия за връщане на повикване.

   b. В **позиция OFF** броят на повторните опити се инициализира до нула, когато контактът премине към стратегия за връщане на повикване.

7. Кликнете **на Преди** , за да преминете към предишния екран по всяко време.
8. Кликнете **Следващо** , за да навигирате до уиджета **Telephony Outcomes** .

Widget 3 - Телефонни резултати

Уиджетът Telephony Outcomes съдържа списъка Outcomes. Тук можете да конфигурирате стратегията за контакт за всеки резултат, изброен в мрежата.

1. Използвайте **полето** за търсене, за да търсите конкретен резултат.
2. Кликнете **върху Outcomes** в заглавния ред, за да сортирате резултатите във възходящ или низходящ ред.
3. Кликнете върху необходимия ред, за да направите необходимите промени и да модифицирате детайлите. Всички редове са заредени с стандартни стойности
4. От панела с номера изберете Времето **за пренасрочване (D:H:M**), за да се пренасрочи обаждането за този резултат.
5. От панела с числа изберете **максималното повторение** за този резултат.

   Забележка: Това важи само за **стратегии за напреднал** или **обратна** връзка.
6. От панела с номера изберете **Приоритет** за този резултат. Приложението доставя контакти до набиращия на база висок приоритет.
7. Изберете **Branch Mode** или алтернативен режим, за да достигнете контакта.

   Забележка: Това важи само за **стратегии за напреднал** или **обратна** връзка.
8. Изберете **отметката за Запази PCB** , ако същият агент обслужва клиента при обратно повикване.
9. Изберете **отметката Close Contact** , ако искате да затворите контакта въз основа на този резултат.
10. Изберете **отметката Remove Mode** , ако искате да премахнете режима за комбинация от контактна стратегия и резултат.
11. Кликнете **ПРЕДИ** , за да преминете към предишния екран по всяко време.
12. Кликнете **ЗАПАЗЕТЕ И ДОБАВЕТЕ ДРУГ РЕЖИМ** , за да запазите стратегията за контакт.
13. Кликнете **ЗАПАЗИ** , за да завършете конфигурирането на контактната стратегия.

Управление на режими

Режим показва различните канали за комуникация, които могат да се използват за започване на разговор. Често използвани режими в разговорното взаимодействие включват текстов чат и гласови взаимодействия чрез клиентски номер, имейл и др.

Можете да управлявате режимите, свързани със стратегия за контакт, като изключите избрани режими, промените разрешените повторни опити за даден режим или промените времето за извикване за даден режим.

Проста стратегия за контакт

Картографираните режими са показани както е показано по-долу.

От **екрана с режими** по-горе можете да направите следното:

1. Плъзгай и пускай режимите, за да смениш приоритета.
    a. **Активиране /** изключване на режимите - Контактите не се доставят към изключените режими. Ако преразпределителят трябва да пренасрочи контакт в режим, който е изключен, контактът се пренасрочва към следващия активен режим според по-висок приоритет.
    b. Това включване/изключване на режимите е подложено на следните условия:
        - Когато даден режим бъде 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 при качването на контакта. Състоянието на режима – ВКЛЮЧЕНО или ИЗКЛЮЧЕНО – не се взема предвид.
        - Ако това е последният режим, цикълът се третира като завършен. Приложението продължава да набира следващия цикъл.
2. **Режими копиране / изтриване** .
3. Кликни **върху бутона Редактиране** срещу режима, който искаш да редактираш. Приложението ви отвежда до Widget 2
   - Изберете Mode wizard. Можете да извършите следните действия:
    a. Променете прозореца за извикване за режима-
        - За проста стратегия, промяната на това за един режим възпроизвежда същите времена за останалите.
    b. Увеличете/намалете повторните опити на режима – всяка промяна в един режим се репликира във всички режими, конфигурирани за контактната стратегия. Това също влияе на начина, по който се обработват повторните опити на цикъла.
        - Например, има три режима (A, B и C) в простата контактна стратегия, а броят на повторните 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, приемете, че потребителят е увеличил повторния опит на режим до 2 – това означава, че ВСИЧКИ режими могат да се набират два пъти. Според приоритета, A се набира два пъти, B два пъти и C два пъти, за да се завърши един цикъл. Ако се конфигурират два цикъла, всеки режим се набира ЧЕТИРИ пъти според приоритет – два пъти във всеки цикъл.
4. Кликнете **на Запази** , за да завършите.

Разширена стратегия за контакт

Картографираните режими се показват както е показано по-долу: От **екрана с режими** по-горе можете:

1. Плъзгай и пускай режимите, за да смениш приоритета.
2. **Активиране/изключване** на режими - Включването или изключването на режим означава презаварване на конфигурираната стратегия за такт за конкретни режими. Контактите не се доставят към режимите, които не са презаписани (т.е. деактивирани). Контактите се доставят само до режимите, които са активни, тоест презаписани. Ако преразпределителят трябва да пренасрочи контакт в режим, който не е презаписан, тоест неактивен, контактът се набира от най-високия презаписан режим според приоритета.
3. **Режими копиране / изтриване** .
4. Кликни **върху бутона Редактиране** срещу режима, който искаш да редактираш. Приложението ви отвежда до **Widget 2**
   - Изберете Mode wizard. Можете да извършите следните действия:
   a. Променете прозореца за извикване на режима.
   b. **Увеличете/намалете** повторните опити на режима
   c. Кликнете **на Запази** , 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 фактурния цикъл. Абонаментният лиценз няма ограничение върху количеството закупено и се начислява съответно надлишък. Фактурирането се извършва на предварително договорена честота.

Лицензът трябва да бъде подновен при изтичане на датата, посочена в лицензния файл. Ако лицензът не бъде подновен след изтичане му, администраторът не може да влезе в системата. Въпреки това, приложението продължава да работи 12 часа, обработвайки и доставяйки контакти. След 12 часа спира да доставя контакти към набирача.

Вижте доклади за лицензиране

1. Кликнете **върху Лиценз** , за да видите отварянето **на Доклада** за едновременно влизане.
2. Въведете **началната** дата и крайната дата, за да покажете отчета за определен период от време.
3. Кликни **Покажи**. Докладът съдържа таблица, показваща броя на използваните лицензи за **администраторски портове**, **супервайзър** портове и **агентни портове**.
4. Кликнете **върху Експорт** , за да изтеглите доклада.

Качване на лиценз

Забележка: Качването не е приложимо за всички варианти.

Потребителят може да качи лицензa и да види подробностите за него. Навигирайте до **Лиценз** > **Качване**. Прегледайте файла и кликнете **Отвори**.

Показват се следните полета:

Полета	Описание
Лицензирани детайли	Показва данните за потребителя: • Администратор - Брой разрешени влезли потребители с ролята Администратор, разрешени по условията на този лиценз. • Супервайзор - Брой разрешени влезли потребители с ролята Супервайзор, използвана според условията на този лиценз. • Агент - Брой разрешени влезли потребители с ролята Агент, разрешена по условията на този лиценз.
Използване на лицензa	Показва детайли за използването на лицензa за настоящия 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.
Лицензионни функции	Списък с функциите на приложението, които са налични на този лиценз.

Нарушение на шофьорската книжка

Приложението показва статично предупреждение, ако:

- Конфигуриран дни преди изтичането на лицензa – обратно броене до датата и часа на изтичане на лицензa.
- Обратно броене до датата на прекратяване.

Изчисляване на лицензa за агент

Следният пример описва начина, по който се извършва изчисляването на лицензa на агенти:

Кампания A е свързана с една или повече кампании на Мениджър на кампании. Имаме десет, по 10 агента, свързани с тази кампания A. Услугата License Manager проверява информацията за броя на агентите от AWS на всеки 15 минути, за да актуализира използването на лицензa. Най-големият брой агенти, влезли в системата по всяко време през деня, се използва за изчисляване на броя на използваните лицензи.

Ако 7 агента са влезли между 08:00 AM и 12:00 на обяд, 9 агенти са логнати между 12:00 и 03.00 PM и 5 агенти са логнати между 3.00 PM и 5.00 PM – броят на агентите за деня се брои като 9. С изключение на състоянието на Agent Logout, другите щати на агентите се отчитат, докато информацията за броя на агентите се изпраща към Campaign Manager. Тази информация е налична и в Лицензионните доклади.

Отчет за използването

Навигирайте до **Лиценз** > **Използване**. Докладът за използване показва три вида количествено оценени доклади:

Доклад за конкурентен агент

Фактурирането се базира на най-големия брой влизания в даден ден от календарния месец.

Пример: трима агенти (A1, A2 и A3) влизат в първия ден, трима агенти (A1, A4 и A5) влизат на втория ден, а трима агенти (A6, A7 и A8) влизат на третия ден. Клиентът се таксува въз основа на най-големия брой входове в този случай, а това са три, тъй като различни агенти са влезли, най-големият брой агенти остава трима.

Доклад за използване на агенти

Докладът показва уникалните входове на агентите, по един ред за всеки месец.

Доклад за именуван агент

Този доклад също показва уникалните входове на агенти, но ежедневно.

Пример: трима агенти (A1, A2 и A3) влизат в първия ден, трима агенти (A1, A4 и A5) влизат на втория ден, а трима агенти (A6, A7 и A8) влизат на третия ден. Клиентът се таксува въз основа на уникалните входни данни на агентите и в този случай са осем.

Забележка: Докладът за използване показва детайли, базирани на конфигурационните настройки, извършени по време на процеса на предоставяне, и договорните условия. Свържете се с нашия екип по осигуряване за допълнителна информация.
Фактурирането за SaaS модела се извършва въз основа на типа на фактуриране, като Concurrent Agent, Named Agent или Agent Usage и Minimum Commit, подписани по време на договорния процес.

Вижте доклада за използване

Задайте времевия филтър, за да видите доклада:

1. Въведете конкретната **година** , за да видите данните за друга година. По подразбиране докладът показва данните за текущата година. Докладът за всеки месец се показва в индивидуален Tab. Първият Tab не възпроизвежда данните за текущия месец, докато данните за предходните месеци са достъпни в следващите табове.
2. Изберете персонализирания **датов диапазон**.
3. Кликнете върху **Началната дата** , за да изберете начална дата и час.
4. Кликнете върху **крайната дата** , за да изберете крайна дата и час.

   Забележка: По подразбиране полетата Начална дата и Крайна дата показват текущата дата и времето, когато страницата за доклад за употреба е последно отворена.
5. Кликнете **на Показане** , за да получите доклада.
6. Кликнете **на "Обнови "**, за да обновите данните до текущия.
7. Кликнете **върху Експорт** , за да изтеглите доклада. Изберете типа отчет (Резюме и Агент), който да се зарежда надолу в изскачащия прозорец, който се появява.

a. Резюме (по подразбиране) - Този тип отчет съдържа същите колони с данни, каквито се преценяват в приложението. Освен всяка колона за продължителност, експортираният файл съдържа допълнителна колона, която показва съответната продължителност, конвертирана в секунди.

b. Агент - Този тип отчет съдържа само датите на фактуриране, имената на агентите, входовете и продължителността на обажданията, обработени от агентите, съответно.

c. Изберете необходимите месеци, в случай че изберете опцията Година във филтъра.

8. Кликни **Експорт**.

Репортажни полета

Поле	Описание
Общо именуван агент	
Дата	Дати, за които се попълват данните за използване.
Тип лиценз	Тип на лиценза, използван за даден месец. Това може да бъде или 'Basic', или 'Premium'. Притежателят на Basic лиценз иначе се счита за Premium, когато е активиран поне с една от AI функциите, като P2P и BTTC.
Брой на входовете	Общият брой входове.
Общо обработени обаждания	Общият брой обаждания, обработени от агентите за дадена дата.
Действителна продължителност на обаждането	Общата действителна продължителност на всички обаждания, обработени от агентите за дадена дата. Това е продължителността, която се консумира от началото до края на разговора.
Изчислена продължителност на обаждането	Общата изчислена продължителност на всички обаждания, обработени от агентите за дадената дата. Това е сумата от закръглените стойности на продължителността на всяко обаждане. Закръглящата стойност за продължителността на разговора се конфигурира в бекенда за секунди и минути.
Обща активна продължителност	Общата активна продължителност на всички влезли агенти за дадената дата. Това е продължителността, за която даденият агент остава в активно състояние, като Готов, В извикване и т.н.

Обща продължителност на входа	Общата продължителност на влизането на всички влезли агенти за посочената дата.
Общ брой входи на супервайзорите	Общият брой ръководители, влезли в подметката за посочената дата.
Дигитални транзакции	
SMS	Показва броя на кампанията SMS изпратена за посочената дата.

имейлл	Показва броя на имейлите за кампании, изпратени за посочената дата.
Социални медии	Показва броя на ангажираността в социалните медии, свързани с кампании за посочената дата.
Общо изразходвани единици	Общият брой цифрови транзакционни единици, кондуктирани за дадена дата. Стойността на единицата се изчислява в бек-енда. Например, едно устройство може да бъде конфигурирано като 100 дигитални транзакции.
Проверки на идентичността	
Обща основна автентичност	Общият брой заявки за автентикация преди повикването, изпратени за дадена дата.
Потвърдена първична автентикация	Общият брой успешни предварителни аутентикации за дадена дата.
Обща вторична автентикация	Общият брой удостоверения по време на повикване за дадена дата.
Потвърдена вторична автентикация	Общият брой успешни дежурни аутентизации, завършени за дадена дата.
Общо транзакции	Общият брой на всички транзакции, обработени на посочената дата.

User

Управлението на потребителите е от съществено значение за разрешаване на достъпа на различни потребители, като администратори, оператори и други потребители на Контакт центъра

Ролите, възложени на потребителите, като администратори и супервайзори, определят техните действия в рамките на приложението. В определени ситуации ръководителят може да изпълнява ролята на мениджър на набиране. В рамките на Campaign Manager имате възможност да създавате потребители, да разпределяте роли и да картографирате техните отговорности съответно.

Създаване на потребители

Когато екипът по предоставяне създава tenant, по подразбиране се създава супер потребител. За създаване на допълнителни потребители наемателят може да използва super user, за да влезе в Campaign Manager.

Създайте следните типове потребители за допълнително създаване на потребители.

Потребители – Потребителите, които създавате тук, могат да имат достъп до приложението

чрез SQL автентикация или Windows authen-tication.

Домейн потребители – Потребителите, които създавате тук, също са създадени на определен домейн. Паролите, зададени тук за тези потребители, могат да се използват и за достъп до домейна.

SSO Потребители – Потребителите с единично влизане (SSO) са конфигурирани за SSO при външен доставчик на идентичност SSO. Този метод позволява на потребителите на SSO да влизат в няколко уебсайта с един и същ набор от идентификационни данни.

Кликнете **върху User** от лявото меню на навигационната страница, за да отворите User страницата.

Полета

Полета	Описание
Потребителски ИД	Показва User ID на потребителя
Потребителско име:	Показва името на потребителя
Home Телефон	Показва телефонен номер Home на потребителя
Мобилен	Показва мобилен номер на потребителя
имейлл	Показва имейл ID на потребителя
Действия	Запиши какво трябва да предприемеш.

Създаване на потребители

За да добавим нов потребител:

1. Кликнете **на Добави потребител**. Табовете **за потребителско име, парола** и **потребителска информация** са попълнени.
2. Въведете потребителското **име**.
3. Изберете **потребителския тип** от следните:
   a. **Администратор** – Потребителят е администратор на приложението и има пълни права върху всички модули.
   b. **Потребител** – Потребителят е администратор и има само ограничени права.
   c. **Контролен оператор** – Потребителят е оператор на контрол и има достъп до Контрол Agent Desktop.

   Забележка: В момента това не е налично за Webex Contact Center.
4. За тип автентикация изберете **Database Authentication**.

   Този стандартен метод за удостоверяване, състоящ се от потребителско име и парола, се използва за различни системи с бази данни. Една инстанция на SQL Server може да има няколко потребителски акаунта (използвайки SQL автентикация) с различни потребителски имена и пароли. SQL автентикацията се предпочита на споделени сървъри, където различни потребители имат достъп до различни бази данни. SQL Автентикацията е необходима, когато клиент (отдалечен компютър) се свързва с инстанция на SQL сървър на компютър, различен от този, на който клиентът изпълнява.

Забележка: Този тип удостоверяване не предлага функцията на политиката за пароли по отношение на съставянето на паролата или изтичането на паролата. За ефективна политика за пароли използвайте Windows Authentication. Администраторът на домейна може да наложи политиката за пароли за домейна при достъп до приложението.

5. Въведете **парола** , за да получите достъп до SQL сървъра, ако вашият тип автентикация е **Database Authentication**. Това поле е задължително.
6. Въведете отново, за **да потвърдите паролата** , за да получите достъп до SQL сървъра, ако вашият тип автентикация е **Database Authentication**. Това поле е задължително.

   Забележка:
   Полетата за парола и Потвърждаване на паролата са деактивирани, ако избирате Windows автентикация. Продължете с стъпки 9 до 13, ако потребителят обработва Salesforce CRM кампании в Campaign Man-ager. В противен случай преминете към Стъпка 14.
7. Въведете **домейн,** ако вашата автентикация е избрана като **Windows автентикация**. Това се изключва, ако е избрана Database Authentication.
8. Активирайте **иконата за превключване на SF Credentials** , ако потребителят обработва SF CRM кампании.
9. Въведете **потребителското** име на SF.
10. Въведете **паролата** за SF.
11. Въведете **данните** за SF Token.

    Забележка : SF Token не е задължително поле. Ако не въведете токен, SF приложението валидира потребителите въз основа на полетата SF Username и SF Password, конфигурирани по-горе.
12. Кликнете **върху ВАЛИДИРАНЕ НА SF CREDENTIAL** , за да завършите потребителската автентикация.
13. Включи превключвателя за Concurrent Login, ако позволиш на потребителя да влиза едновременно в приложението. Ако изключите този превключвател , приложението излиза от потребителя от по-ранния вход след получаване на потвърждение.
14. Отидете в секцията **Информация** за потребителя.

Информация за потребителя

1. Въведете **телефонния номер Home** на потребителя.
2. Въведете **мобилния** номер на потребителя.
3. Влезте в **града** , в който потребителят принадлежи.
4. Въведете щата , от който е потребителят.
5. Въведете **пощенския код** за Home местоположение.

6. Въведете имейл **адреса на** потребителя.
7. Попълнете **полетата Address1** и **Address2** .

8. Включете всякакви **коментари.**
9. Кликнете **на Запази** , за да завършите.

Отидете в секцията **Roles Mapping** , за да свържете ролите с този потребител.

Създаване на домейни потребители

За да добавим нов потребител:

1. Кликнете **на Добави потребител**. Табовете **за потребителско име, парола** и **потребителска информация** са попълнени.

Потребителско име и парола

2. Въведете потребителското **име**.
3. Изберете **потребителския тип** от следните:
   a. **Администратор** – Потребителят е администратор на приложението и има пълни права върху всички модули.
   b. **Потребител** – Потребителят е администратор и има само ограничени права.
4. За тип удостоверяване изберете **Windows Authentication**.

   Windows автентикация – това обикновено е активна домейн автентикация. Когато потребителят на домейна влезе в приложението, автентикацията се установява чрез съвпадение на комбинацията от потребителско име/парола с дадения домейн и предоставения достъп.
5. Въвеждаме домейн **.**
6. Полетата **"Парола** " и **"Потвърждаване на паролата** " са деактивирани. Приложението удостоверява потребителя по паролата на домейна.
7. Активирайте **иконата за превключване на Salesforce Credentials** , ако потребителят обработва Service Cloud Voice кампании.
8. Въведете **потребителското име** на Salesforce.
9. Въведете **паролата** на Salesforce.
10. Въведете **детайлите** на SalesforceToken.

Забележка : Salesforce Token не е задължително поле. Ако не въведете токен, приложението на Service Cloud Voice валидира потребителите въз основа на полетата за потребителско име и парола в Salesforce, конфигурирани по-горе.

11. Кликнете **върху ВАЛИДИРАНЕ НА SF CREDENTIAL** , за да завършите потребителската автентикация.
12. Включи превключвателя за Concurrent Login, ако позволиш на потребителя да влиза едновременно в приложението. Ако изключите този превключвател , приложението излиза от потребителя от по-ранния вход след получаване на потвърждение.

13. Отидете в секцията **Информация** за потребителя.

Информация за потребителя

14. Въведете **телефонния номер Home** на потребителя.
15. Въведете **мобилния** номер на потребителя.
16. Влезте в **града** , в който потребителят принадлежи.
17. Въведете щата , от който е потребителят.
18. Въведете **пощенския код** за Home местоположение.
19. Въведете имейл **адреса на** потребителя.
20. Попълнете **полетата Address1** и **Address2** .
21. Включете всякакви **коментари.**
22. Кликнете **на Запази** , за да завършите.

Създаване на SSO потребители

За да добавим нов потребител:

1. Кликнете **на Добави потребител**. Табовете **за потребителско име, парола**и **потребителска информация** са попълнени.

Потребителско име и парола

2. Въведете потребителското **име**.
3. Изберете **потребителския тип** от следните:
   a. **Администратор** – Потребителят е администратор на приложението и има пълни права върху 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 от доставчик на услуги за удостоверяване на самоличност на трета страна. Когато потребителят влезе в приложението, валидирането на потребителското име и паролата се извършва от доставчика на услуга за идентичност SSO. След успешна валидация потребителят получава достъп до приложението.
5. Полетата **за парола**, **потвърждаване на паролата** и **домейн** име са деактивирани. Приложението удостоверява потребителя чрез доставчика на трета страна SSO.
6. Активирайте **иконата за превключване на SF Credentials** , ако потребителят обработва кампании в Service Cloud Voice.
7. Въведете **потребителското** име на SF.
8. Въведете **паролата** за SF.

9. Въведете **данните** за SF Token.
10. **Забележка** : SF Token не е задължително поле. Ако не въведете токен, приложението Service Cloud Voice валидира потребителите въз основа на полетата SF Username и SF Password, конфигурирани по-горе.
11. Кликнете **върху ВАЛИДИРАНЕ НА SF CREDENTIAL** , за да завършите потребителската автентикация.
12. Включи превключвателя за Concurrent Login, ако позволиш на потребителя да влиза едновременно в приложението. Ако изключите този превключвател , приложението излиза от потребителя от по-ранния вход след получаване на потвърждение.
13. Отидете в секцията **Информация** за потребителя.

Информация за потребителя

14. Въведете **телефонния номер Home** на потребителя.
15. Въведете **мобилния** номер на потребителя.
16. Влезте в **града** , в който потребителят принадлежи.
17. Въведете щата , от който е потребителят.
18. Въведете **пощенския код** за Home местоположение.
19. Въведете имейл **адреса на** потребителя.
20. Попълнете **полетата Address1** и **Address2** .
21. Включете всякакви **коментари.**
22. Кликнете **на Запази** , за да завършите.

Роли

Кликнете **върху Роли** , за да видите екрана Роли с изброяване на

наличните роли в кандидатурата. За да създадем роли,

1. Кликнете **върху добавяне** , за да отворите **екрана с информация** за ролите.
2. Въведете **име на** ролята.
   Забележка: Полето Roles Name поддържа максимум 128 знака.

3. Въведете **описанието** и натиснете **Запази**.

Картографиране на ролите

След като ролята е създадена, можете да я картографирате чрез функцията за картографиране.

Секцията **Roles Rights Mapping** съдържа различни права, които можете да съпоставите с ролята във връзка с функциите на приложението като Campaign, Contact Strategy и други.

1. За да определите ролята, кликнете **Редактиране** към конкретната роля, която искате да определите.
2. Екранът **Конфигуриране на роли** се появява със секциите Информация за роли и Картографиране на правата

Таблицата за списък с права, показана 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 на правата - Таблица

#	Права	Описание
1	Създаване	Потребителят има право да създаде нова единица.
2	Актуализация	Потребителят да редактира/актуализира съществуваща единица.
3	Изтриване	Позволява на потребителя да изтрие избраната единица.
4	Изглед	Потребителят може да вижда само избрания обект.
5	Качване	Потребителят има право да качва данни в приложението, свързани с функцията.
6	Конфигуриране	Потребителят може да конфигурира детайли, свързани с избраната функция.
7	Запази	Потребителят има право да запази новите данни за създаване и актуализация.
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 дадена единица. Например, потребител може да активира кампания.
10	Копирам	Потребителят може да създаде копие на дадена единица. Например, потребител може да създаде копие на кампания.

Вижте **таблицата за картографиране** на правата за подробности относно позволеното картографиране за различни аспекти на приложението.

Картографиране на правата - Таблица

Роли	Права	Описание

Потребители	Създаване, Актуализиране, Изтриване, Преглед	Позволява на потребителя да управлява потребителските акаунти в системата.
Роли	Създаване, Актуализиране, Изтриване, Преглед	Позволява на потребителя да управлява системните роли и разрешения.

Кампании	Създаване, обновяване, изтриване, преглед, изпълнение, контакт с параметри, часова зона, исторически доклади	Потребителите могат да управляват всички аспекти на кампаниите, включително параметри за контакти, часови зони и исторически доклади. Правата могат да бъдат разпределени според конкретни типове групи, като Progressive **Забележка: Ако** предоставите права за Исторически доклад, можете да разглеждате Кампании в His-torical Beta Reports. Това важи за обобщения, подробни и повторни обаждания.
Кампания	Създаване, обновяване, изтриване, преглед, изпълнение, бизнес параметри, сървърни скриптове, стратегия за избор на контакти, график на CSS, планиране на изпълнение в момента, списък с контакти, управление на контакти, синхронизация, обобщение на кампанията, SMS tem-plate, часова зона, верига, празници, изграждане на изрази, кампания, планиране на контактен режим, имейл tem-plate, IVR шаблонен редактор, телефонни резултати, AI конфигурация, праг на контакт, настройки на dialer, исторически доклади	Потребителите могат да управляват всички конфигурации, свързани с кампаниите, и да извършват действия като преглед на историческите доклади и настройки за мен-стареене за набиране на съответствие. Правата могат да се прилагат за всички или конкретни кампании. **Забележка: Ако** предоставите права

		за Historical Report, можете да разглеждате Кампании в Historical Beta Reports. Това важи за обобщения, подробни и повторни обаждания.
Бизнес резултати	Създаване, Актуализиране, Изтриване, Преглед	Позволява на потребителя да дефинира и управлява бизнес резултати, с конкретни права за резултатите от родителския бизнес.
Call стратегия	Създаване, Актуализиране, Изтриване, Преглед	Позволява на потребителя да измисли как контакт

		Стратегиите се обработват в рамките на системата. Можете също да предоставите специални стандартни стратегии за повикване.
Параметри за приложение	Актуализация, Изглед	Позволява на потребителя да модифицира и наблюдава параметрите на приложението в целия системен тем.
Съответствие	Качване	Позволява на потребителя да качва контакти, свързани със съответствието, като списъци с "Не се обаждай" (DNC) и национални списъци на DNC.
Часова зона	Актуализация, Изглед	Позволява на потребителя да определя настройките на часовите зони за набиране на съответствие.
Празници	Създаване, Актуализиране, Изтриване, Преглед	Позволява на потребителя да дефинира и управлява графици на hol-iday за операции с cam-paign.
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 спазва правилата за набиране, базирани на държавни закони.
Конфигу рация на режими	Създаване, Актуализиране, Изтриване, Преглед	Позволява на потребителя да конфигурира и управлява различни режими на комуникация, като SMS или имейл.
URL адрес	Актуализация, Преглед, Създаване, Изтриване	Позволява на потребителя да управлява URL адресите, използвани в системата.
Оотчети	Изглед	Позволява на потребителя да преглежда системни отчети за камери, групи и агенти, включително исторически доклади. Ти

		трябва да изберете една или повече за разглеждане на Историческата бета секция в лявото стъкло.
Алармер	Актуализация, Изглед	Позволява на потребителя да управлява предупреждения, конфигурирани в приложението.
Щат/район/пощенски код	Запазване, Изтриване, Качване, Преглед	Позволява на потребителя да избере конфигурации на щати, райони и пощенски кодове.
Контри на опити на RPC	Гледай, запазвай	Позволява на потребителя да проследява и актуализира броячите на опити за повторни опити.
имейлл	Създаване, Актуализиране, Изтриване, Преглед	Позволява на потребителя да създава имейл конфигурации като SMTP, POP3 и IMAP Детайли за сървъра.
SMS	Създаване, Актуализиране, Изтриване, Преглед	Позволява на потребителя да обработва конфигурации SMS, като IP адреси на шлюзови сървъри и детайли за автентикация.
Размерност	Създаване, Актуализиране, Изтриване, Преглед	Позволява на потребителя да определя размерите на системата.
Профил	Създаване, Актуализиране, Изтриване, Преглед	Позволява на потребителя да поднася профили, използвани за

		качване на контакти и почистване на качвания.
Обединен списък	Разрешите	Позволява на потребителя да активира кампании като Унифициран списък.
Лиценз	Изглед	Позволява на потребителя да разглежда лицензната информация.
Уеб услуга	GrantAccess	Позволява на потребителя да предостави достъп до API-та на Webservice.
Преназначаване на агент	Изглед	Позволява на потребителите да преглеждат и управляват преразпределението на агентите.
Кампания за износ/внос	Изглед	Предоставя възможност за преглед и управление на

		Износ/Внос функционалн ост за кампании.
Кампания Котешки Егория	Създаване, Актуализиране, Изтриване, Преглед	Позволява на потребителите да управляват категории кампании, включително създаване, обновяване, изтриване и преглед на кампаниите.
Настройки на CPaaS	Създаване, Актуализиране, Изтриване, Преглед	Позволява управление на настройките на CPaaS, включително създаване, актуализации, изтривания и преглед Детайли за конфигурацията.
ScriptDesigner	Активирано	Дава достъп до и позволява използването на инструмента Script Designer.
SystemAlerts	Виж, Актуализация	Позволява на потребителите да преглеждат и актуализират системните известия за по-добро наблюдение и поддръжка на системата.
Глобални бизнес параметри	Прегледай, създай, изтрий	Дава възможност за управление на глобалните бизнес параметри чрез преглеждане, създаване и изтриване.

CCB	Създаване, Актуализиране, Изтриване, Преглед	Позволява на потребителя да управлява настройките на CCB цялостно.
Конфигурация на dialer	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 производителност	Изглед	Позволява на потребителя да разглежда метрики за производителност между различни компоненти на системата. Това е ограничено само до Кампаниите и Кампанията Групи, до които потребителят има достъп.
Защита на PII	Виж, Актуализация	Позволява на потребителите да преглеждат и актуализират защитата на PII

		настройки за гарантиране на сигурността на данните.
Цифров	Създаване, Актуализиране, Изтриване, Преглед	Позволява на потребителите да управляват дигитални канали, включително създаване, обновяване, изтриване и гледане на конфигурации.
Агенти	Създаване, Актуализиране, Изтриване, Преглед, Исторически доклади	Позволява на потребителя да използва агенти Tab в отчетите. Ако предоставите права за Исторически доклад, можете да разгледате Кампании в Исторически бета доклади. Това важи за обобщения, подробни и повторни обаждания.
Агент Трак	Изглед	Позволява на потребителите да преглеждат отчети за проследяване на агенти.

За да отнемеш правата върху дадена роля, можеш да премахнеш отметката на квадратчето, подходящо за съответната опция.

Сценарен дизайнер

Script Designer е инструмент за скриптиране, който ви помага при конфигуриране на ръководства за обаждания. Страницата показва три таба: Списък, Формуляр и Доклад.

Списък Tab на страницата на Script Designer Home предоставя следната информация:

- Формуляр: Показва името на формуляра като кликаем линк. Кликването върху нея отваря избраната форма във форма Tab за редакция.
- Име на кампанията: Показва кампанията, под която е създаден формулярът.
- Ръководство за обаждания: Уточнява дали формулярът е проектиран като ръководител за обаждания. Тази колона включва отметка, която се отбелязва, ако формулярът е настроен като ръководител за обаждания.

Ръководство за обаждания

Call Guide е услуга, която помага на агент с предварително зададени въпроси, които да представи на контакт при осъществяване на обаждане. Въз основа на отговорите агентът може или да премине към следващия въпрос, или да зададе допълнителен въпрос, започвайки от предишния въпрос. Можете да конфигурирате набор от въпроси, отговори и допълнителни въпроси, които агентите да използват.

Кампания

От лявото меню отидете до **Script Designer**.

Изберете **кампания** и изберете наличните кампании от показаните групи кампании, прикачете или заменете формулярите за въпросник и конфигурирайте параметрите за Ръководство за обаждания.

Всички налични групи кампании се показват в лявото стъкло на екрана. Кликнете на която и да е **Campaign Group** , за да прекратите всички свързани кампании за тази група. Можете също да използвате полето за търсене, за да търсите кампании.

Докладът за ръководството на обажданията се представя както като **графика** , така и като **таблица**. И двата вида показват броя на контактите, върху които агентите са използвали ръководството за повикване.

За да разгледате по-подробни доклади, кликнете **върху Име** на кампанията в таблицата или на графиката, показана за кампанията в графиката. И двете гледни точки представят подробни доклади.

Изпълнете следните стъпки:

1. Изберете **кампания** от списъка.
2. Изберете **Call Guide** от падащото меню.
3. Изберете **име** на формуляр, за да съпоставите това ръководство за обаждания.

Форма

Администраторът може да създаде набор от предварително зададени въпроси и да ги прикачи към формуляр. Използвайки функцията Формуляр, създавайте въпроси, пишете условия към тях и свързвайте един въпрос с друг според отговора на клиента. Можете да напишете JavaScript функция или да използвате вградена JavaScript функция.

Изпълнете следните стъпки:

1. Изберете **кампания** от списъка.
2. Навигирайте до **Form** Tab, за да създадете формуляр. Следните елементи на формата са налични за конфигурация:
    a. Глобални променливи
    b. Script Block
    c. Предвалидатор
    d. Текст
    e. Избор на опция
    f. Отметка
    g. Изберете от списъка
3. Конфигурирайте бизнес полето, глобална променлива, полето за

въпрос и функцията библиотека. За повече информация вижте Ръководство за форма на обаждане.

Последователност на въпросите

Конфигурацията на ръководството за обаждания помага на агента да се справи с клиентското обаждане по правилен и структуриран начин. Започвайки с приветственото послание, получавайки подробности и след това завършвайки с прощално послание, всичко това може да се постигне чрез правилно подреждане на въпросите. За повече информация вижте Последователност на въпросите.

Копиране на формуляр

Кликнете **върху Копирай** , за да копирате тази форма към други кампании в тази кампания група. Когато копирате форма в други кампании, уверете се, че бизнес полетата, създадени в кампаниите, са синхронизирани с бизнес полетата, които сте конфигурирали във формата.

Забележка: Не можете да копирате формуляри между групите на кампаниите.

1. Изберете кампанията от падащото меню "Избери кампания", където искате да копирате тази форма. Въведете уникално име в полето Име на формуляра. Кликнете **върху Създаде** , за да създадете формуляр.
2. Кликнете **на Изтрий** , за да изтриете формуляр. Кликнете **на OK** в изскачащия прозорец за потвърждение.
3. Изберете **Нова форма** от падащото меню, за да създадете нова форма, или изберете желаната форма, за да редактирате съществуваща форма.

Библиотечни функции

Campaign Manager предоставя списък с вградени JavaScript функции. Можете също да създавате персонализирани JavaScript файлове в Script Block.

Плъзнете и пуснете библиотечните функции от лявото стъкло към полето със стойности. Форматът за библиотечна функция е
txml. (FunctionName). Например, txml. ToLower

("GOLD"). Използвайте библиотечни функции за

следните полета:

- Присвояване на стойност
- Скрипт на повикване
- Булево състояние
- Поле на стойности
- Текстова област

Приложението поддържа следните библиотечни функции:

- Малки букви

- Главни букви
- Празен чек

- Проверка на цели числа
- Конкатенат

Форма

Глобални променливи

Можете да зададете стойности на глобални променливи и да ги използвате във формата Call Guide.

Забележка:
Това е опционална функция.
Глобалните променливи са чувствителни към регистри

Campaign Manager предоставя вградени глобални променливи. Тези променливи не идват без стандартни стойности. Трябва да им задаваш стойности по време на изпълнение. Не можете да редактирате или изтривате имената на тези глобални променливи.

- Sys_ID
- Sys_Fname
- Sys_Lname
- Sys_DOB
- Sys_Gender
- Sys_PhoneNumber
- Sys_Email
- Sys_AppointmentDate
- Sys_AppointmentTime
- Sys_LCMKey

За да се създаде глобална променлива:

1. Кликнете **върху Глобална променлива** от лявото стъкло.
2. Въведете ключ **и присвоите стойност .** Например, тип сметка може да бъде ключът, а златото – стойност.
3. Кликнете **Добави** , за да добавите още глобални променливи.
4. Кликнете **на Изтрий** , за да изтриете глобална променлива.

   Забележка: Можете да изтриете само глобалните променливи, които сте създали. Не можете да изтриете вградените глобални променливи, посочени в списъка.
5. Кликнете **върху Премахване** в горния десен ъгъл на този раздел, за да изтриете всички глобални променливи.

Script Block

Можете да напишете или използвате JavaScript функция за извършване на изчисления или да извикнете REST API Webservice. Можеш да използваш всяка скриптова функция в полето на условията, да задаваш стойност или да извикаш скриптови полета. Можеш да четеш глобални променливи в скрипта, но не можеш да нулираш стойността, освен ако не е непримитивен тип.

Забележка:

a. Имената на скриптовите променливи и глобалните имена на променливи в скрипта трябва да са уникални.

b. ActiveX компонентите и AJAX call не се поддържат в блока

със скрипт. Изпълнете следните стъпки:

1. Плъзнете и пуснете **Script Block** в лявото стъкло, за да покажете екрана.
2. Въведете текста на кода на скрипта, ако е нов скрипт, или копирайте и поставете от съществуващ скрипт.
3. Кликнете на **Премахване** , за да изчистите скрипта.

Текст: Благодаря.

Когато целият процес приключи, агентът може да подпише с всяко съобщение – благодарност или промоционално съобщение. Можете също да тагнете бизнес поле (например първо име или фамилия).

Бизнес области

Всички бизнес области, свързани с дадена кампания, са попълнени в този раздел. От лявото стъкло плъзнете и пуснете бизнес полетата върху стойностните полета, за да съхранявате бизнес полетата за условия. [BFLD. BusinessFieldName] е форматът за бизнес полето.

Въпросителни полета

Всички въпроси, създадени за тази форма, са попълнени тук. Добавете множество полета с въпроси (отговор, който получихте за този въпрос) в блок с въпроси. Можете да използвате полета с въпроси в текстовата област или Anywhere в полетата със състояния. От лявата панел плъзнете и пуснете полетата с въпроси, за да зададете или съхраните този отговор за избраното условие.

Бележка:

a. String обикновено се използва като тип данни за Question Field. Ако искате да използвате друг тип данни, различен от низ, използвайте съответните JavaScript функции за парсиране като (parseInt(), parseFloat() и др.

b. Стойностите на въпросните полета са чувствителни към малкия регистр.

Ако задържиш курсора върху панела с въпроси, показваш множество опции, които можеш да упражниш:

1. Кликнете върху **Копирай** , за да копирате въпрос.
2. Кликнете **върху Paste** , за да поставите копиран въпрос от клипборда.

3. Кликнете **на Изхвърляне** , за да изхвърлите копирания въпрос от клипборда.
4. Задръжте и плъзнете въпроса, за да го преместите в друга позиция – например от трети въпрос към пети въпрос.
5. Кликнете **на Изтрий** , за да изтриете въпрос. Кликнете на OK, за да изтриете и премахнете диалоговия прозорец.

Избор с множествен избор

Можеш също да конфигурираш въпрос с няколко отговора. Можете да изброите отговорите, които агентът избира от своя работен плот, както клиентът избира. Например, кампанията има въпрос относно активите, които cus-tomer притежава, като Home, CAR, мотоциклет и т.н. Агентът може да избере няколко актива, които клиентът притежава.

Отметка

Можете да използвате **Check** Box, предлагащи въпроси от **типа "Да** " или **"Не** " към клиент. Можете да конфигурирате приложението така, че изборът на отметката означава **Да** , а неселекцията означава **Не**.

1. Плъзнете и пуснете квадратчето за отметка в лявото стъкло, за да покажете екрана.
2. Продължете процеса към създаване на формуляр.

Изберете от списък

Можете да използвате **Choose from** a List и да предлагате въпроси, при които отговорът е в списък. Клиентът избира отговор от предоставените опции. Ако отговорът, предоставен в, не е в списъка, агентът може да бъде добавен динамично към списъка.

1. Плъзнете и пуснете Избор **от списък** в лявото стъкло, за да покажете екрана.
2. Продължете процеса към създаване на формуляр.

Последователност на въпросите

Конфигурацията на ръководството за обаждания помага на агента да се справи с клиентското обаждане по правилен и структуриран начин. Започвайки с приветственото послание, получавайки подробности и след това завършвайки с прощално послание, всичко това може да се постигне чрез правилно подреждане на въпросите.

Разширете въпроса, за да отворите секцията за последователност. Можете също така да валидирате информация, която получавате от клиента.

Например, можете да валидирате номер на акаунт, ако акаунтът е валиден, ръководството за обаждания трябва да бъде конфигурирано за следващия въпрос.

Ръководството за обаждания трябва да подскаже на агента да уведоми 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. Следните условия са налични:

- Е точно равно на
- Е по-голям от
- Е по-голям или равен на
- Е по-малко от
- Е по-малко или равно на
- Не е равно на
- Започва с
- Завършва с
- Съдържа

Забележка: При изпълнение на уайлдкард функции започва с, завършва с, а съдържа префикс и суфикс на низа с % знак. Например, %searchvalue%.

След валидиране можете да конфигурирате различна последователност в зависимост от отговора на клиента. Имате следните опции за конфигуриране на последователността на въпросите:

- Преминете към следващия въпрос: Изберете тази опция, за да преминете към следващия въпрос. В падащото меню Избор на въпрос изберете следващия въпрос.
- Рестартирайте и преминете към следващия въпрос: Изберете тази опция, за да зададете следващия въпрос на клиент, като нулирате предишните отговори за предходните въпроси. В падащото меню за избор на въпроси изберете следващия въпрос, който трябва да бъде следван след изпращането на този въпрос.
- Присвояване на стойност: Изберете тази опция, за да присвоите стойност на глобална променлива. В падащото меню "Изберете променлива" изберете глобалната променлива, за която искате да присвоите стойност. В съседното поле използвайте бизнес поле, въпросно поле (отговорът, който получихте за този въпрос), JavaScript функция или дори глобална променлива като стойност, като плъзгате и пуснете това поле. Можете също да дадете персонализирана стойност. Чрез присвояване на нова стойност за глобална променлива, старата стойност се премахва от паметта и новата стойност се взема. След като присвоите стойност за глобална променлива, изберете следващата опция, която желаете, от следващото падащо меню.
- Край на сесията: Изберете тази опция, за да приключите сесията. Като изберете тази опция, сесията спира след като този въпрос бъде изпратен. В падащото меню "Избери разрешение" изберете бизнес или телефонна позиция. Можете да конфигурирате съобщението за край на сесията, например "Благодарим, че участвате", което агентът може да прочете на клиента.
- Скрипт за извикване: Изберете тази опция за извикване на JavaScript функция.

Въведете името на скриптова функция в съседното поле, за да изпълните това действие. Като изберете тази опция, можете да извършвате персонализирани действия като извикване на уеб услуга, валидиране и др. Изберете следващата опция, която искате от следващата

Падащ списък. Не можете да върнете стойност от JavaScript функцията.

- Кликнете **върху Запази** , за да запазите тази форма.

  Забележка: Можете да запазите формуляр, без да се налага да отговаряте на полетата за въпрос или условие. Въведете името на формуляра и описанието му, за да запазите формуляра.
  Можеш да отвориш съществуваща форма, за да създаваш въпроси и да добавяш условия по-късно.

Доклад за ръководството на обажданията

Докладът за ръководството на обажданията се представя както като **графика** , така и като **таблица**. И двата варианта показват броя на тактите, върху които агентите са използвали ръководството за повикване. Кликнете **върху Име** на кампания в таблицата или в графиката, за да разгледате по-подробни отчети.

Изпълнете следните стъпки:

1. Изберете **кампания** от списъка.
2. Изберете **Call Guide** от падащото меню.
3. Изберете **име** на формуляр, за да съпоставите това ръководство за обаждания.

Анкета за обаждания по час

Анкетата за обаждания по час показва използването на повиквания по време на кампанията.

Тази страница показва доклада **"Всички контакти без отговор** на въпроси" и докладът включва параметрите на фолоуинг:

Поле	Описание
Име на кампания	Името на кампанията, за която се изготвя докладът.
ИД на агент	Агентът използва този наръчник за обаждания.
LCMKey	Това е уникално ID за идентифициране на опит за обаждане за контакт.
Контактен номер	Контактен номер, на който е бил достигнат клиентът.
Дейност в	Дата и час, използван ръководителят за повикване.
Пълен отговор на въпроса	Брой въпроси, на които клиентът отговаря по време на взаимодействието.

Предупреждения

Известията служат като известия за кампании и събития на системно ниво. Системните предупреждения се генерират чрез мониторинг на различни компоненти. Освен че показва

известия за изключения на компонентно ниво на конзолата, приложението изпраща и имейли до конфигурирани получатели. Тези предупреждения играят ключова роля в

Отстраняване на проблеми с приложението. Този раздел предоставя преглед на предупрежденията и очертава различни настройки, за да се максимизира ефективността на тази функция.

Използвайки Simple Network Management Protocol (SNMP), изключенията се записват на конфигуриран адрес или порт на приемник IP. Има различни опции за предупреждение на потребителя.

Системни известия

Разделът System съдържа всички конфигурации, необходими за мониторинг на различни компоненти и предаване на изключения като известия.

Системни известия

Campaign Manager има възможност да изпраща капаните SNMP от всякакви конфигурирани основни компоненти чрез SNMP (Simple Network Management Protocol). При възникване на конфигурирано събитие, съответният оператор изпраща известие към списъка с приложения за мониторинг на трети страни. Известията включват кода на събитието и описанието. Можете да конфигурирате до три приложения за мониторинг от трети страни, за да получават тази информация. Campaign Manager има вграден SNMP приемник, който също действа като трето приложение за наблюдение от трите разрешени приложения за мониторинг. Използването на това приложение като едно от приложенията за мониторинг на трети страни ви дава предимството събитията да се уведомяват на страницата на Campaign Manager Home.

Когато агент засече алармено състояние, агентът:

- Записва информация за времето, вида и тежестта на състоянието
- Генерира известие, което след това изпраща до определен IP

хост SNMP се изпращат известия като едно от следните:

- Капани - Ненадеждни съобщения, които не изискват потвърждение за получаване от SNMP man-ager.
- Информи - Надеждни съобщения, които се съхраняват в паметта до момента, в който мениджърът SNMP издаде отговор. Информите използват повече системни ресурси, отколкото капани.

За да използвате известията SNMP на вашата система, трябва да посочите техните получатели. Тези получатели посочват къде се насочват уведомленията от Мрежовия регистратор. По подразбиране всички известия са активирани, но не са дефинирани получатели. Докато не определите получателите, не се изпращат известия.

Известия

Секцията за известия показва броя на събитията с предупреждения. Иконата Dismiss All ви позволява да отхвърлите всички уведомления наведнъж. Използвайте полето за търсене, за да попълните резултатите от колоните Име на кампанията и Предупреждение за събитие, базирани на низа за търсене. Можете също да отхвърлите отделни известия, като кликнете върху иконата "Отхвърли" срещу всяко известие.

Навигирайте до **Alert** > **System** > **Навигация** , за да видите известията.

Настройки

Използвайте **Settings** Tab, за да контролирате всички компоненти и конкретните събития под всеки компонент, който възнамерявате да наблюдавате.

1. Разширете 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 включите **Component** Enable превключвател . Само ако този превключвател бъде **включен**, приложението започва да следи логовете за избрани събития в компонента и изпраща известия.
3. За да следите конкретни събития и да получавате известия, TURN **включите ключа Enable** ON за конкретното събитие.
4. Уверете се, че изпълнявате това упражнение за всички компоненти, които трябва да следите.

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
Dialer	21	21.10000
LCMCampaignECT	25	25.10000
LCMEmailEngine	26	26.10000

Настройки на имейла

Известията, изброени от получателя SNMP, могат да бъдат изпратени на избрани получатели по имейл. Това помага на получателите да открият конкретни проблеми.

За да изпратите известие по имейл:

1. Навигирайте до **настройките** на Alerts **>** System **>** Notification **>**Email.
2. Активирайте превключвателя **за известия** по имейл, за да изпращате известията по имейл.

   Забележка: Рестартиране на услугата SNMPReceiver е необходимо само ако този ключ е изключен или включен. Не е необходимо рестартиране, ако се направят промени в полетата, описани в стъпки 2 до 4 по-долу.
3. Въведете стойността в полето **Suppress Duplicate Events (In Minutes)** . Използва се за потискане на дублиращи се известия за известия за едно и също събитие в рамките на конкондирания период.

   Пример, Suppress Duplicate Events (In Minutes) е конфигуриран като 15 минути. Ако има Excep-tion1 в Компонент1, който се регистрира в 11.30 AM, това изключение не се регистрира отново, ако се случи преди 11.45 AM.
4. Въведете **имейл** адрес на получателя. Разделете няколко имейл адреса с запетая. Това е задължителна област.

   Забележка: Имейл адресът на подателя се избира от секцията Alerter и се попълва в полето From на имейл съобщението.
5. Въведете **тема** на имейла. Това е темата на имейл известията, изпращани при изключения. Това е задължителна област.
6. Кликни **Запази**.

Приложение за мониторинг

SNMP Услугата за приемник следи всички компоненти и получава данните за изключенията. Въз основа на Email Set-tings, тези данни се предават чрез имейл. Конфигурирайте приложението за мониторинг да активира SNMP Receiver ser-vice.

1. Отидете до **приложението Alerts** > **System** > **Notification** > **Monitoring**.
2. Въведете името на приложението, IP адрес и порт.

   Забележка: SNMP Конфигурационният файл на услугата на приемника съдържа две свойства: SNMPTrapMgrIP и SNMPTrapMgrPort. IP и порт, споменати в приложението за мониторинг, трябва да съвпадат със стойностите, посочени тук.
3. Кликни **Запази**.
4. Ако имате други приложения, които наблюдават Campaign Manager, можете да конфигурирате детайли в Приложение 2 и Приложение 3 според нуждите.

Подробности за съобщението за известие

Когато конфигурираните приложения на трети страни наблюдават приложението, SNMP алармите се изпращат към тези приложения във формата 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	ОРГ	Това е организация.
6	Министерство на отбраната	Това показва Министерството на отбраната на САЩ, организацията, която установи най-ранната форма на интернет.
1	Интернет	Това е режимът на комуникация, най-често Интернет.
4	Частен	Това е природата на организацията на производителя на устройства. В този случай това е частно дружество.
1	Корпоративна	Класификацията на частното дружество. В този случай то се класифицира като частно предприятие.
52914	Номер на предприятието	Корпоративният номер за продукта.
8	Компонент ID	Компонентът ID в продукта, който се обработва с mon-itor. В този случай има три компонента. Feed Engine (ID 2), Contact Rescheduler (ID 3) и Contact Uploader (ID 8).
200020	Събитие ID	Това е събитието ID в компонента. За всички събития последната цифра 0 означава Провал; 1 означава Успех.

Полета

Полета	Описание
Име на компонент	Име на компонента.
Код за събитие за предупреждение	Показва предупреждения, дори код.
Събитие за предупреждение	Показва име на събитието за предупреждение.
Случило се	Показва дата и час, когато събитието е настъпило.
Освободете се	Позволява ви да отхвърлите известие.
Потискане на дублирани събития	Използва се за потискане на дублиращи се известия за известия за едно и също събитие в рамките на конкондирания период.

Тема на имейла	Описва за какво е имейлът.

Имейл на получателя	Имейл адрес на получателя.

Монитор на кампанията

Предупрежденията за кампании са предназначени да изпращат сигнали до администраторите относно статистики, свързани с контактите, за избрани кампании. Това помага на администраторите да предприемат коригиращи действия и да поддържат приложението в здравословно състояние. Уверете се, че секциите Настройки, Настройки за имейл и Приложение за мониторинг са пълни, за да получават предупреждения за изключение. Ако конфигурациите не са завършени, се попълват само номера, свързани с контактите.

Можете да изберете часовата зона, за която искате резултата от Campaign Monitor. Изберете часовата зона от падащото списък, ако списъкът е видим. Приложението конвертира датата на времето според избраната от потребителя часова зона и показва резултата от Campaign Monitor. Това е опционална конфигурация. Свойството **IsTimeZoneRequiredForFilter** трябва да бъде настроено на true във файла *Service web.config* , за да се получи Campaign Monitor re-ult по часова зона.

Например, ако потребителят избере GMT като часова зона и сървърът е в часовата зона на IST, докладът показва данни от 0530 AM, тъй като това е еквивалентно на 00.00 GMT.

1. Навигирайте до **Alerts** > **Campaign**.
2. Изберете **кампаниите** и **часовите зони**.
3. Кликнете **върху Покажи записи** виж резултатите от монитора.
4. Кликнете **върху Експорт** , за да изтеглите данните в работна тетрадка в Excel.
5. Изберете конкретния времеви **слот** , в който искате да бъдат публикувани известията. Първата колона винаги показва текущия времеви слот и като превъртите надясно, можете да преминете към по-ранни времеви слотове. Можете да видите изключенията в 15- или 30-минутни 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 подчертани на червен фон. Освен това, иконата за известие в заглавието на приложението показваше броя на изключенията. Колоната Име на кампанията също идентифицира кампании с предупреждения преди името на кампанията.
8. Кликнете върху числото, показано в която и да е клетка в мрежата, за да отворите изскачащия списък с изключения. Изброени са само топ 50 изключения. Натиснете **бутона ПОКАЖИ ВСИЧКИ ЗАПИСИ** , за да видите целия списък.

Полета

Поле	Описание

Име на кампания	Име на кампанията
Качено	Брой качени контакти
Доставени	Брой доставени контакти
Обработени	Брой обработени контакти

Прогноза за кампанията

Campaign Forecast е функция, при която приложението показва прогнозата за контактите, които могат да бъдат изключени или блокирани в следващите три часа. Страницата за прогноза на кампанията показва два таба - Прогноза за доставка на контакти и Прогноза за изключване на контакти.

Прогноза за доставка на контакти

Прогнозата за доставка на контакти показва прогнозата за възможния брой контакти, които могат да бъдат изключени през следващите три часа, започвайки от последния достъп или обновено време. Прогнозата представя данните разделени на интервали от 15 минути.

1. Навигирайте до **Alerts** > **Campaign Forecast** > **Contact Delivery Forecast**.
2. Изберете часовата **зона** , за която искате данните за прогноза за доставка на контакти. Приложението променя датата според избраната от потребителя часова зона и представя данните за прогноза за доставка на контакти. Това е опционална 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, докладът показва данни от 05:30 AM, тъй като това е еквивалентно на 00.00 GMT.
3. **Прогнозата за доставка** на контакти показва нови контакти, налични за доставка, в колоната Fresh за всяка изброена кампания. Под колони, посочени с време на интервали от 15 минути, приложението показва броя на контактите, които са насрочени за доставка според конфигурираната Стратегия за контакт (CSS).
4. Разширете всяка **кампания** , за да видите CSS разпределението на контактите, които се доставят за всеки времеви интервал. Контактите се броят само веднъж срещу първото условие, дори ако удовлетворяват множество условия.

   Например, да приемем, че качвате един контакт, който удовлетворява две условия – Условие 1 и Условие 2. Ако този контакт удовлетворява и двете условия, Прогнозата за доставка брои този контакт само към първото условие. Въпреки че този контакт удовлетворява и второто условие, броят 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 набиране през следващите три часа, започвайки от последното достъпно или обновено време.

1. Навигирайте до **Предупреждения** > **Прогноза** за кампания> **Контакти за** изключване.
2. Изберете часовата **зона** , за която искате данните от Прогнозата за изключване на контакти. Приложението променя времето на дата според избраната от потребителя часова зона и генерира данните за прогноза за изключване на контакти. Това е опционална конфигурация. Свойството IsTimeZoneRequiredForFilter трябва да бъде зададено на true във файла Service web.config, за да получите резултата 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, докладът показва данни от 0530 AM, тъй като това е еквивалентно на 00.00 GMT.
3. Изберете **кампанията** , за да видите специфични данни за кампанията.
4. Кликнете **върху Експорт** , за да изтеглите докладите от Прогнозата за изключване на контакти.

Полета

Полета	Описание
Име на кампания	Име на кампанията.
Общо контакти	Броят на общия брой 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 се набират / пренасрочват / статусът се променят от отворени. Конфигурираните прогнозни часове нямат отношение към това число.
Отворени контакти	Общите контакти, които са налични за набиране за кореспондиращата кампания. Тези контакти включват нови и пренасрочени. Тази колона е разделена на следните: **Total** - Показва общия брой отворени контакти за Campaign. Номерът се променя динамично – увеличава се при качване/пренасрочване на тактики и намалява при набиране / затворено или статусът е променен от отворен. **Качено днес** – Показва броя на отворените контакти, качени през текущия ден за кампанията.

Налични контакти	Броят на отворените контакти, които могат да бъдат набрани в следващите три часа. Забележка: Заглавието на колоната съдържа продължителността, конфигурирана в свойството web.config на компонента на услугата ExclusionPredictionInHours. Ако часовете, конфигурирани тук, са два, заглавието 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 издадени на същия ден за кампанията.
Контактът е блокиран	Списък с блокирани контакти.
Щатско право	Показва броя на контактите за кампанията, които са блокирани от щатския закон.
Не звъни	Показва броя на контактите за кампанията, които са блокирани от DNC (Не се обаждай).
Национален Не Звъни	Показва броя на контактите за Кампанията, които са блокирани от NDNC (Национална програма "Не се обаждай").
Доставени контакти	Списък на общия брой доставени контакти
Стратегия за избор на контакти (CSS)	Показва броя на контактите за кампанията, които са блокирани от CSS условия.
Свежи	Показва броя на новите контакти за кампанията, които чакат да бъдат набрани за днешния ден.
График	Показва броя на пренасрочените контакти за кампанията, които чакат да бъдат набрани за текущия ден.
Очаквано време за завършване	Това е приблизителното време за завършване на всички набираеми контакти в кампанията. Това се изчислява въз основа на минали исторически и текущи данни за общия брой обработени и обработени записи. Забележки: И т.н., и процентът на завършване не се прилагат за кампании с споделен списък. Кампании с списъци над часовете за прогноза се показват в доклада за изключване, само ако са в състояние на изпълнение или се очаква да бъдат в състояние на изпълнение в часовете на прогнозата.
Процент на завършени пасове	Процентът на контактите, които са избрани (от общия брой качени контакти, специфични за кампанията) за кампанията. Формулата е (Завършени контакти * 100) / Общо контакти. Общият брой контакти се изчислява по следната формула: *TotalContacts = Брой(Отворено) + Брой(Затворен) + Брой(Друго)*

Инструменти

Менюто Инструменти включва модула Запис на разговори и модула за пречистване и архивиране.

Записите на разговори позволяват на потребителите да търсят и достъпват записите на всяко свързано обаждане. За повече информация кликнете тук.

Инструментът Purge and Archive помага на потребителите автоматично да изчистят базите данни на наематели. Този инструмент премахва нуждата от досадна ръчна работа, свързана с такива дейности. С течение на времето, с увеличаване на използването на приложението, размерът на базата данни се увеличава експоненциално. За повече информация кликнете тук.

Агент Трак

Agent Track е инструмент за мониторинг на агенти в реално време, предназначен да предостави на потребителите подробна статистика, свързана с активността на агента и техните картографирани контакти. Тази функция позволява на потребителите да наблюдават до 10 активни агента едновременно, предоставяйки видимост към текущия статус на всеки агент и свързаните с тях AEM контакти.

Бележки:

- Бърз линк: Тази страница няма бърз линк за директен достъп.
- Функционалност за експортиране: Експортирането на данни от тази страница не се поддържа.
- Филтри за търсене: Потребителските филтри за търсене не се запазват през сесиите или презареждането на страницата.

Вижте докладите на агентите

1. Отидете в **Tools > Agent Track**.
2. На страницата **Agent Track** намерете **Filter** Tab в горната част на екрана. Във **филтъра** Tab:
    a. Изберете **поне един агент** , който да генерира доклад.
    b. Можете да изберете до 10 агенти едновременно, за да генерирате доклад.
    c. Филтърът първоначално показва до 1 000 уникални агента. За да видите допълнителни агенти над този лимит, изберете **Покажи още**.
3. Изберете съответните агенти, кликнете **върху SHOW AGENTS STATISTICS,** за да генерирате доклада. Докладът показва следните параметри:
    a. **Име** на агента: Името на агента.
    b. **Агент ID**: Уникалният идентификатор на агента.
    c. **Статус на** агент: Показва дали агентът е **влязъл** или **излязъл**. Междинните състояния не се показват.
    d. **Отворени** контакти: Общият брой контакти, назначени на агента и които са в отворено състояние.

e. **Поставени на опашка към Dialer**: Общият брой контакти, свързани с агента, които в момента са в опашка и чакат да бъдат доставени до набиращия.

f. **Изпратено към Dialer**: Общият брой контакти, назначени на агента, които вече са доставени до набирача.

Пречистване и архивиране

Инструментите Purge и Archive помагат на потребителите автоматично да премахват файловете с данни от базите данни. Този инструмент помага да се избегне досадната ръчна работа, свързана с такива дейности. Изчистването на база данни премахва данните, които задаваш, от базата. След като данните бъдат изтрити, те не могат да бъдат възстановени.

Когато употребата на приложението се увеличи, размерът на базата данни също се увеличава експоненциално. За да поддържаме този размер на данните под контрол и да избегнем проблеми с производителността, е наложително да имаме стабилен план за съхранение на данни. Инструментът Purge and Archive е инструмент за почистване, който ви помага да постигнете целите на вашия план за съхранение на данни. С помощта на инструментите Purge и Archive можете просто да изтриете данните от базите си данни или допълнително да архивирате изчистените данни.

Можете да изчиствате и архивирате файлове с данни. Ако изберете да архивирате изчистените данни, изберете от следните:

- **Архивирайте на Amazon S3 кофа или на споделен диск** – данните се съхраняват като файл със запетая разделена стойност (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 в MS SQL и да използвате това име на базата, за да конфигурирате настройките на архива.

Настройки

1. Отидете в **настройките** и се уверете, че **Purge** е настроен на **Включено**. Потребителите не могат да TURN това ИЗКЛЮЧЕНО.
2. Настрой **превключвателя Archive** на **ИЗКЛЮЧЕНО** , ако не искаш изчистените данни да бъдат архивирани.

   Забележка: Ако TURN изключите Архива, утилитата премахва изчистените данни завинаги от базата данни. Няма да можете да получите достъп до изчистените данни.
3. Изберете подходящия **тип архив**. За повече информация вижте "Тип архив" на страница 184.
4. Изберете **график** за дейността по прочистване от **Дневна**, **Седмична** и **Месечна**.

a. Daily - Приложението изтрива базата данни в конфигурираното начало и край веднъж дневно.

Забележка: Ако изберете дневния график, попълнете полето Изключени дни – това е по избор.

b. Седмично - Приложението изчиства базата данни в конфигурираните начални и крайни часове веднъж седмично. Ако изберете този тип run,

изберете Day of Week, за да изчистите базата данни.

c. Месечно - Приложението конфигурира базата данни в зададеното време веднъж месечно. Ако изберете тази опция, можете да изберете Край на месеца, за да изтриете данните в последния календарен ден на месеца между конфигурираното начало и край. Ако искате пречистването да се случва на определена дата всеки месец, изберете опцията Дата и изберете дата за активността по прочистване.

   Забележка: Ако изберете опцията Дата и изберете дата, която не е приложима за конкретен месец, дейността по прочистване се пропуска за този месец. Например, ако изберете 30 за дата, активността по прочистване се пропуска за февруари.

5. Изберете **начални часове** за пречистването.
6. Изберете **Край** на дейността по прочистване. Дейността по почистване приключва в конфигурираното крайно време, дори ако има записи, чакащи изчистване. Тези остатъчни записи се събират за прочистване при следващото планирано време за прочистване.
7. Изберете изключените **дни**. Използвайки полето Изключени дни, можете да конфигурирате дните от седмицата, когато не искате приложението да извършва дейността Purge (или Purge and Archive). Това помага да се запазят данните за дните без прочистване. Това е опционално поле; Можете да изберете няколко дни.
8. Кликни **Запази**.

Групи на таблици

Групите на таблиците са секцията, в която са изброени всички транзакционни таблици (само тези, които могат да бъдат изчистени). Таблиците Core и Reporting са изброени в отделни табове. Наличните таблици както в секцията Core, така и в секцията Reporting са изброени от утилитата за почистване. Ако някоя таблица или поле бъде добавена или изтрита в бъдещ пач, инсталаторът на пача се занимава с това – не е необходима ръчна намеса.

Промяната на типа данни (например от int към varchar) и преоразмеряването на полето не се обработва от програмата purge и archive. Трябва ръчно да стартирате скрипт (в архивната база данни), предоставен от екипа на Services – този скрипт променя типа данни преди да започне следващата планирана дейност по почистване.

Групата на таблиците показва следните параметри:

Поле	Описание
Име на таблицата	Името на масата, която е достъпна за прочистване. Иконата на таблицата преди името на таблицата е в оранжево, ако е потребителски дефинирана таблица, и в сиво, ако е системна таблица. Не можете да изключите Purge за системна таблица – процесът на purge е задължителен според вашата конфигурация.
Описание	Описание на данните, съхранени в таблицата

Дни на задържане	Брой дни за съхранение на данните в конкретната таблица. Инструментът purge and archive изтрива данни, по-стари от броя на дните за задържане, конфигуриран тук. Например, ако сте конфигурирали 100 дни, данните по-стари от 100 дни се изтриват (и архивират, ако са конфигурирани). Изчистените и архивирани данни не са достъпни за никаква употреба

	(докладване или други) след като бъде премахнат от таблицата на базата данни. Ако конфигурирате 0 (нула) дни като Retention, всички записи, които се намират в базата данни в конфигурирания прозорец за изчистване, се премахват от базата. Групата с таблици идва с стойност на дните за задържане по подразбиране от 365 дни.
Архив	Ако сте избрали да архивирате данните си в общия раздел Настройки, можете да изберете да не архивирате конкретни таблици тук. Ако сте избрали да НЕ архивирате данните си в общия раздел Set-tings, включването на превключвателя Archive в този раздел няма да архивира данните от таблицата.
Прочистване	Нямате опция да TURN изключите почистването в раздела Общи настройки. Все още можете да изберете да не изтривате данни от определени таблици. TURN изключва Purge (за конкретната таблица) за конкретни таблици. Това гарантира, че данните в тази таблица не се изтриват, дори ако са по-стари от дефинираните Дни на задържане.
Дни за съхранение на архиви	Това е броят дни на съхранение на архивираните данни. Това е различно от Retention Days в Sl. No 3 по-горе. Например, ако сте споменали, че 365 дни данни трябва да се съхраняват, тези данни се запазват. Archive Retention Days запазва тези архивирани данни за посочения брой дни.
Архивно почистване	TURN включи това, ако желаеш да изтриеш "архивираните" данни след Archive Retention Days.
Действия	Позволява ви да редактирате Retention Days, TURN OFF или ON архивиране и/или почистване, да променяте Archive Retention Days и TURN ON/OFF Archive Purge. Кликнете на Запази в режим Редактиране, за да запазиш промените си, или Отмени, за да върнеш промените.

Мониторинг на процеси

Секцията Process Monitoring в програмата Purge & Archive показва напредъка на почистването и дейността по архивиране.

Поле	Описание
Тип	Тип таблица, която се изчиства, тоест Core или Reporting
Време за започване на	Време за започване на почистването и архивната дейност

дейността	
Край на дейността	Край на прочистването и архивната дейност
Статус	Статус на прочистване **Paused** означава, че дейността по почистване и архивиране е паузирана поради конфигурираното крайно време, което се достига. Този статус също показва, че дейността по изчистване и архивиране не са завършени – има остатъчни

	записи да бъдат изчистени и архивирани. Дейността започва отначало в следващото конфигурирано начало и изтрива по-старите записи според конфигурираните дни на задържане. **Успехът** показва, че всички записи са успешно изчистени (и архивирани, ако са конфигурирани). **Fail** означава, че програмата purge или archive е провалила. Вижте логовете на компонентите на PurgeArchive за отстраняване на проблеми.
Засегнати записи	Брой записи, изчистени (и архивирани, ако са конфигурирани) като част от тази дейност по прочистване. Ако броят на записите в таблицата е много голям, програмата purge и archive изпълнява активността по пакети, като всяка партида съдържа предварително конфигуриран брой записи наведнъж. Това число е посочено в свойството PurgeBatchSize на web.-config файла PurgeArchive.
Детайли за статуса	
В процес на работа	Да приемем, че в таблица има 50 000 записа. Записите се изчистват в 5 итерации по 10 000 всяка. Докато последната итерация не бъде завършена и всички записи не бъдат изтрити, се показва статусът In Progress.
Успех	Ако има 50 000 записа в таблица и всички записи са изчистени (всички итерации), тогава статусът е Успех.
Пауза	Таблица съдържа 50 000 записа и изисква 5 итерации по 10 000 записа всяка, за да бъдат изчистени. Първите три итерации са завършени. В конфигурираното крайно време активността по пречистване спира, когато четвъртият комплект се изчиства. Статусът е маркиран като Пауза. Остатъчните 20 000 записа се изтриват, когато настъпи времето за следващото прочистване.
Провал	Таблица съдържа 50 000 записа и се изчиства в пет итерации по 10 000 всяка. Ако първата итерация е успешна, а втората се провали по някаква причина (например грешка в базата данни), дейността по почистване се маркира като Провал. Проверете логовете и направете диагностика.

Конфигурация на Purge файлове

Конфигурацията Purge Files помага да конфигурирате настройките за архивирани файлове. Приложението добавя данните към различните таблици на базата данни и запазва някои файлове ежедневно или на конфигурирани интервали в отделящи папки. Тези файлове

могат да съдържат данни за качване на контактни файлове, данни за грешки в контактния файл и други. Тези файлове могат да се увеличават по брой и размер и да заемат място на диска, забавяйки системата. Това противоречи на оптималния план за съхранение на данни. Използвайте конфигурацията Purge Files, за да управлявате файловете и пространството за съхранение оптимално. Отидете в секцията Purge Files Configuration, за да отворите мрежата, съдържаща вече използваните конфигурации.

За повече информация вижте Purge File Configuration.

Конфигурация на файловете за изчистване

Можете да добавите следните настройки:

- Пречистване на файловете
- Настройки за изчистване на файловете

Добавяне на файлове за пречистване

Функцията Purge Files ви позволява да конфигурирате местата, където се съхраняват изтритите данни, като локален диск, споделен диск или кофа на Amazon S3.

1. Въведете **описание** на папка за почистване.
2. Въведете **тип** папка за пречистване. Наличните опции са **Local**, **S3** и **Shared Drive**.
   a. Въведете пътя към **папката Local** , от която файловете трябва да бъдат изчистени.
   b. Изберете **Amazon S3** , ако файловете ви се съхраняват в кофа на Amazon S3. Изберете **настройките на S3** от падащото меню. Вижте настройките за изчистване на файла. Изберете квадратчето Настройки на Архив S3, ако искате да запазите тези настройки в архив. В полето **S3 Path** изберете пътя към папката S3 или споменете URL адреса на папката S3.
   c. Изберете споделеното **устройство** , ако файловете ви се съхраняват в споделен диск. Ако изберете споделен диск, изберете **настройките на SharedDrive** от падащото меню. Вижте настройките за изчистване на файла. Активирайте **отметката Archive Shared Drive Settings** , ако искате да запазите тези настройки в архив. В полето **Споделен път** към диска изберете пътя към папката Споделен диск.

      Забележка: Когато даваш пътя, не включвай никаква коса/обратна черта в началото. Например, ако изисквате данните ви да бъдат архивирани в папката Archive на машината с IP адрес 172.20.3.74, посочете адреса IP като 172.20.3.74 и Path като Archive. Ако използвате подпапка под Archive, посочете правилния път - Archive\PurgeData.
   d. Изберете Google **Cloud Storage** , ако файловете ви се съхраняват в Google Cloud Storage. Ако изберете споделен диск, изберете **Google Cloud Storage Settings** от падащия списък. Вижте настройките за изчистване на файла. Активирайте отметката **Archive Google Drive Storage Settings** , ако искате да запазите тези настройки в архив. В полето **Bucket Path** изберете пътя към bucket folder.
3. Активирай **отметката Subfolder** Enabled, ако искаш да изтриеш архивираните файлове във всички подпапки под основната папка.
4. Изберете или въведете броя на **дните** за задържане.
5. Ако изберете да изтриете архивираните файлове, изберете отметката **Purge Enable** (Активиране на изчистване).
6. Кликни **Запази**.

Добави настройки на Purge файла

Конфигурацията Purge File Settings ви позволява да зададете всички детайли за достъп (локации и идентификационни данни) за вашите файлове – Amazon S3 bucket или Shared Drive – на обща страница. След това можете да се обърнете към тези настройки на страницата Purge File. Това ви спестява времето, необходимо да въведете всички данни за автентикация за всяка дейност на почистване. Всички конфигурирани настройки са изброени, докато навигираш към страницата.

1. Отидете до **настройките на Add Purge 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 сървърно криптиране. Изберете KMS Encrypt, ако искате данните да бъдат криптирани с AWS KMS криптирането.
4. Ако типът на настройката е **споделен диск**, въведете адреса IP, потребителския ID и паролата.
5. Ако типът на настройката е **Google Cloud Storage**, въведете типа акаунт, частния ключ и имейла на клиента.
6. Кликни **Запази**.

Редактирай настройките на файла за изчистване или файла за почистване

1. Изберете настройките на Purge файла или Purge файла и изберете **иконата Редактиране** под **Action** Tab.
2. Актуализирайте детайлите и натиснете **Запази**.

Изтрийте настройките на Purge или Purge файла

1. Изберете настройките на Purge файла или Purge файла и изберете **иконата Delete** под **Action** Tab.
2. Кликни **Ок** на изскачащия прозорец за потвърждение.

Тип архив

Campaign Manager предлага следните видове архиви:

Тип архив на кофи на Amazon S3

1. Отидете в **Settings** Tab и се уверете, че **превключвателят Purge** е включен. Потребителите не могат да TURN това ИЗКЛЮЧЕНО.
2. Активирайте **изключването на архива** , ако не искате изчистените данни да бъдат архивирани.

   Забележка: Ако TURN изключите Архива, утилитата премахва изчистените данни

завинаги от базата данни. Няма да можете да получите достъп до изчистените данни.

3. Изберете **типа** на архива като Amazon S3.
4. Въведете **S3 URL** , който съхранява вашите архивирани данни. Създайте отделна папка в Amazon S3 bucket за архивираните данни и я конфигурирайте в полето S3 URL.
5. Влиза в **крайната точка на региона** AWS. Това е регионът, в който се намира вашият AWS S3 контейнер.
6. Въведете **AWS Access Key**. Това е ключът за достъп до вашата AWS S3 кофа. Ключовете за достъп се използват за подписване на заявките, които изпращате към Amazon S3. AWS валидира този ключ и позволява достъп. Използвате ключове за достъп, за да подписвате API заявки, които отправяте към AWS.
7. Тук се появява **Amazon AWS KMS Encrypt** (услуга за управление на ключове). Можеш да зададеш стойността като вярна или невярна. Ако е зададена като вярна, това криптира данните, съхранявани в кофата на S3.
8. Влиза AWS **Secret Key**. Това е секретният ключ (като паролата) за AWS Access Key, измислен в точка 5 по-горе. Комбинацията от ключ за достъп ID и таен ключ за достъп е необходима за удостоверяване.
9. Влиза и **криптирането от страна** на сървъра. Това е ключът за криптиране/декриптиране, който определя, че изчистените данни са криптирани чрез криптиране на системата за управление на ключове (KMS) на AWS.
10. Влиза ключът KMS. Това е ключът за декриптиране на данните в S3 кофата.

Тип архив на споделен диск

1. Изберете **типа архив като** споделен диск .
2. Въведете **адреса IP** или **името** на хоста на устройството, което съхранява вашите архивирани данни.
3. Въведете **User ID** на потребителя, който използва горния диск за съхранение на данните. Това трябва да е комбинация между домейн и потребителско име. Например, <domain>\UserID.
4. Въведете паролата, за да може потребителят да получи достъп до споделеното устройство.
5. Въведете Пътя на споделения диск, където трябва да се архивират вашите данни.

   Забележка: Когато даваш пътя, не включвай никаква коса/обратна черта в началото. Например, ако изисквате данните ви да бъдат архивирани в папката Archive на машината с адрес IP 172.20.3.74, посочете адреса IP като 172.20.3.74, а Path като Archive. 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 условия:
    a. **SQL Автентикация**: Това е типична автентикация, използвана за различни бази данни, и включва потребителско име и парола. Очевидно, инстанция на SQL Server може да има множество потребителски акаунти (използвайки SQL удостоверяване) с различни потребителски имена и пароли. В

Споделени сървъри, където различни потребители трябва да имат достъп до различни бази данни, SQL authen-tication е предпочитан. SQL Автентикацията е необходима също, когато клиент (отдалечен компютър) се свързва с инстанция на SQL сървър на компютър, различен от този, на който работи клиентът.

b. **Автентикация на** Windows: Когато достъпвате SQL сървър от същия компютър, инсталиран е, обикновено не се изисква да въвеждате потребителско име и парола. С Windows Authentication, сървърната услуга SQL вече знае, че някой е влязъл в операционната система с автентикирани 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 Windows идентификационните данни на сървъра. Windows автентикацията често се използва като по-удобен начин за влизане в SQL сървърна инстанция без въвеждане на потребителско име и парола. Когато са ангажирани повече потребители или се установяват отдалечени връзки със сървъра SQL, трябва да се използва автентикация SQL.

3. Въведете **адреса** IP на устройството, което съдържа базата данни, съхраняваща вашите архивирани данни.
4. Въведете **номера** на порта, който комуникира с базата данни, съхраняваща 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 **User ID** и **паролата** на потребителя, който има достъп до базата данни.

Тип архив на Google Storage

1. Изберете **типа архив като** Google Cloud Storage .
2. Изберете тип удостоверяване от следните условия:

   a. **SQL Автентикация**: Това е типична автентикация, използвана за различни бази данни, и включва потребителско име и парола. Очевидно, инстанция на SQL Server може да има множество потребителски акаунти (с удостоверяване SQL) с различни потребителски имена и пароли. В споделени сървъри, където различни потребители трябва да имат достъп до различни бази данни, предпочита SQL authen-tication. SQL Автентикацията е необходима и когато клиент (отдалечен компютър) се свързва с инстанция на SQL сървър на компютър, различен от този, на който работи клиентът.

   b. **Удостоверяване** на Windows: Когато достъпвате SQL сървър от същия компютър, на който е инсталиран, обикновено не ви се иска да въведете потребителско име и парола. При Windows Authentication, сървърната услуга SQL вече знае, че някой е влязъл в операционната система с автентикирани 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 Windows идентификационните данни на сървъра. Windows автентикацията често се използва като по-удобен начин за влизане в SQL сървърна инстанция без въвеждане на потребителско име и парола.

Когато са ангажирани повече потребители или се установяват отдалечени връзки със сървъра SQL, трябва да се използва SQL Автентикация.

3. Влизайте в **пътя на Archive Bucket Path**. 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 стандартен тип акаунт.
5. Въведете **имейла** на клиента. Това е имейл адресът на клиентския акаунт на Google Cloud Platform, използван за достъп до Google Cloud Storage.
6. Влиза частният **ключ**. Това е частният ключ на Google акаунта за достъп до Google Cloud Storage за съхранение на архивираните данни.

Полета

Полета	**Описание**
S3 URL	URL, който съхранява вашите архивирани данни
Крайна точка на регион AWS	Регионът, в който се намира вашият AWS S3 контейнер
Ключ за достъп до AWS	Това е ключът за достъп до вашата AWS S3 кофа. Ключовете за достъп се използват за подписване на заявките, които изпращате към Amazon S3. AWS валидира този ключ и позволява достъп. Използвате ключове за достъп, за да подписвате API заявки, които отправяте към AWS.
Amazon AWS KMS Encrypt	Задайте това като вярно или невярно. Ако е зададена като вярна, това криптира данните, съхранявани в кофата на S3.
AWS Secret Key	Това е секретният ключ (като паролата) за AWS Access Key, измислен в точка 5 по-горе. Комбинацията от ключ за достъп ID и таен ключ за достъп е необходима за удостоверяване.
Криптиране от страна на сървъра	Това е ключът за криптиране/декриптиране, който определя, че изчистените данни са криптирани чрез криптография на системата за управление на ключове (KMS) на AWS.
KMS ключ	Това е ключът за декриптиране на данните в кофа S3
График	Определя графика за дейността по пречистване.
Изключени дни	Използвайки полето Изключени дни, можете да конфигурирате дните от седмицата, когато не искате приложението да извършва дейността Purge (или Purge and Archive). Това помага да се запазят данните за дните без прочистване. Това е опционално поле; Можете да изберете няколко дни.
IP адрес или име на домакин	IP адрес или името на хоста на устройството, което съхранява вашите архивирани данни

Потребителски ИД	Потребител ID на потребителя, който достъпва горния диск, за да съхранява данните. Това трябва да е комбинация от домейн и потребителско име.

Парола	Парола за достъп до споделеното устройство
Път	Пътят на споделения диск, където данните трябва да се архивират
Удостов. с SQL	Това е типична автентикация, използвана за различни бази данни, и включва потребителско име и парола. Очевидно, инстанция на SQL Server може да има няколко потребителски акаунта (използвайки SQL authen-tication) с различни потребителски имена и пароли. В споделени сървъри, където различни потребители трябва да имат достъп до различни бази данни, се предпочита SQL автентикация. SQL Автентикацията е необходима също, когато клиент (отдалечен компютър) се свързва с инстанция на SQL сървър на компютър, различен от този, на който се изпълнява клиентът.
Удостоверяване на Windows	Когато достъпвате SQL сървър от същия компютър, на който е инсталиран, обикновено не ви се иска да въведете потребителско име и парола. С Windows автентикацията сървърната услуга SQL вече знае, че някой е влязъл в операционната система с автентикирани 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 Windows идентификациите на сървъра. Windows автентикацията често се използва като по-удобен начин за влизане в инстанция на SQL сървър без въвеждане на потребителско име и парола. Когато са ангажирани повече потребители или се установяват отдалечени връзки със сървъра SQL, трябва да се използва автентикация SQL.
Пътят на архивната кофа	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 стандартен тип акаунт.
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 Google акаунта за достъп до Google Cloud Storage за съхранение на архивираните данни.

Контрол Agent Desktop

Control Agent Desktop е цялостно уеб-базирано агентско приложение, което позволява на контролните агенти да извършват еднократни операции за управление на контакти без съгласие по време на ръчно набиране. Контролните агенти могат да изберат една или повече кампании, за да филтрират контакти без съгласие в Control Agent Desktop за ръчно кликване. Освен това предоставя доклади за представяне, които предоставят моментни снимки на ключови метрики. Ако оператор бъде избран за Групата без съгласие или Държавната група, контролният агент получава контактния номер за кликване на работния си плот.

Забележка: Ако кампаниите, свързани с control agent, бъдат премахнати или ако нова кампания бъде свързана с агента, актуализациите не се отразяват в Control Agent Desktop. Потребителят трябва да влезе отново, за да види актуализациите.

Налични филтри

Следните филтри са налични:

- Всички - Показва всички контакти.
- Нормални контакти - Показва контактите, които не са маркирани като контакти за обратно обаждане.
- Контакт за обратно обаждане - показва контактите, които са маркирани като контакти за обратно обаждане.
- Предпочитани кампании - Позволява ти да избираш 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 вход Control Agent Desktop. URL адресът се доставя с пакета за приложение.
2. Въведете потребителското ID и първоначалната парола, предоставена 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, Неготов и т.н. Control Agent ръчно променя режимите на работа от Готов на Неготов и обратно. Следните състояния на агентите са налични:

- Готови - Агентът е на разположение да приема обаждания. Ако агентът не отговори на обаждане в рамките на определения период, обаждането се оттегля и се пренасочва към следващия наличен агент.
- Не е готов – Агентът в момента не е на разположение да приема обаждания. Приложението не маршрутизира повиквания към този агент и не насочва повикването към следващия наличен агент.

За да промените състоянието, кликнете върху **падащия списък със щати** в горния десен ъгъл на страницата и изберете съответното състояние.

Излизане от игра

Кликнете върху **падащото списък с щати** в горния десен ъгъл на страницата и изберете " **Излизане** от падащото меню".

Отчет

Control Agent Desktop показва данните за последния един час. Докладът показва следните данни:

- Представяне - Процент от общия брой приети контакти от общия брой контакти, представени за последния един час.
- Ефективност - Процент от общия брой приети контакти на минута.
- Брой възложени кампании - Общ брой кампании, възложени на агент.
- Нито една от предпочитаните кампании за използване - Брой избрани кампании.
- Общо контакти, представени за последния 1 час – Брой контакти, представени на агент през последния един час.
- Общ контакт, приет през последния 1 час – Брой контакти, приети от агент през последния един час.
- Общ брой контакти, отменени за последния 1 час – Брой контакти, представени на агент, но не приети.