



Webex Ръководство за потребителя на мениджъра на кампании в контактния център

Версия 4.2.1.2401

Седалище в Америка

Cisco Systems, Inc.

170 West Tasman Drive

San Jose, CA 95134-1706 САЩ

<http://www.cisco.com> Tel: 408 526-4000

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

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

Лицензът за софтуер и ограничената гаранция за придружаващия продукт са изложени в Информационния пакет, който е експедиран с продукта и са включени тук от тази справка. Ако не можете да намерите 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.

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

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

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

Всички печатни копия и дубликати на меки копия се считат за неконтролирани копия и оригиналната онлайн версия трябва да бъде посочена за най-новата версия.

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

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

© 2024 Cisco Systems, Inc. Всички права запазени.

СЪДЪРЖАНИЕТО

Ангажираност на клиентите	5
Интеграционен	5
Cisco Unified Contact Center	5
Ръководство за потребителя на мениджъра на кампании	6
влезте в Campaign Manager	6
Парола	6
Смяна на парола	7
Конзола за мениджър на кампании	7
Езикова поддръжка	7
Начална страница	7
Начална страница Джаджи	8
Снимки в реално време	8
Бързи връзки	9
Бързи връзки, специфични за кампанията	9
Списък със задачи	10
Нарушаване на лиценза	10
Кампания	11
Предпоставки	11
Начални стъпки	11
Създаване на кампания	15
Група кампании	17
Стратегия за контакт	17
Опции за конфигуриране	19
Конфигуриране на кампания	23
Скрипт на сървъра	66
Групова	84
Достъп до група	84
Добавяне на гласова група за кампании	85
Добавяне на ръчна група кампании	89
Системна конфигурация	89
Режими	93
Часова зона	94
Съответствие	96
Глобално качване	101
Бизнес резултат	109
Област и пощенски код	112
Държавно право	114
Празник	118
URL адрес	119

Профил	120
Преназначаване на агенти	131
Други настройки	133
Глобални бизнес параметри	136
Състояние на висока достъпност	138
Удостоверяване на самоличност	138
Кампания за експортиране или импортиране	141
Категория на кампанията	142
Конфигуриране на доставчик на CPaaS	144
API ключове	146
Конструктор на условия за съответствие	148
Защита на личните данни	152
Webex Контактен център Dialer	153
Стратегия за контакт	154
ДОБАВЯНЕ НА РЕЖИМИ	154
Стратегия за контакт - Видове	155
Създаване на стратегия за контакт	155
Управление на режима	157
Лиценз	159
Отчет за използването	160
User	163
Създаване на потребители	163
Полета	163
Създаване на потребители	164
Създаване на потребители на домейни	165
Създаване на SSO потребители	167
Роли	168
Дизайнер на скриптове	171
2- Начин SMS	171
2- Начин SMS отчетите	171
Ръководство за повикване	172
Кампания	172
Форми	173
Отчет	181
Конфигурация	185
Ръководство за повикване	188
Предупреждения	194
Системни известия	195
Монитор на кампанията	195
Прогноза за кампанията	195
Системни известия	195
Монитор на кампанията	199



Прогноза за кампанията _____	200
Инструменти _____	203
Изчистване и архивиране _____	203



Ангажираност на клиентите

Campaign Manager е мощен инструмент за управление на кампании и управление на списъци. Той е проектиран с функционалност и функции, насочени към увеличаване на връзките на дясната страна и постигане на бизнес целите на кампанията чрез многоканални изходящи взаимодействия. Campaign Manager позволява планиране на различни стратегии за подбор по време на деня и ден от седмицата. Тя дава възможност за контролиране на последователността на комуникационните канали или интелигентно управление на най-добрия канал или номер за контакт в оптималното време. Мениджърът на кампаниите осигурява съответствие с федералните, щатските, TCPA и FDCPA (Регламент F) закони, като същевременно увеличава списъка с висока успеваемост.

Интеграционен

Cisco Unified Contact Center

Мениджърът на кампании предоставя мениджър на кампании и съответствие за Webex контактен център. Webex Контактен център използва вградения си Dialer за различни режими на темпо. Campaign Manager предоставя информация за управление на контактите и също така се придържа към всички изисквания за съответствие. Мениджърът на кампании контролира кампаниите Webex контактния център от приложението.

Ръководство за потребителя на мениджъра на кампании

влезте в Campaign Manager

За да влезете в мениджъра на кампании:

Влезте с помощта на идентификационните данни на потребителите на мениджъра на кампании

1. Отидете на страницата за влизане в мениджъра на кампании. URL адресът се доставя с пакета Campaign Manager.
2. Въведете потребителското име и първоначалната парола, предоставени с пакета. За да добавите потребители или администратор, вижте [Потребители на диспечера на кампании](#).

Влизане с помощта на удостоверяване на Windows

Ако администраторът е конфигурирал удостоверяването на потребителите на Windows, влезте в диспечера на кампании, като използвате идентификационните данни за домейна.

За да добавите потребителите на прозореца, вижте [Потребители](#) на прозорци.

Влезте с помощта на доставчик на самоличност с еднократна идентификация (SSO)

Ако администраторите са активирали SSO удостоверяване, влезте чрез доставчик на самоличност с еднократна идентификация (SSO). За да добавите SSO потребители, вижте [SSO Потребители](#).

Парола

За паролите важат следните правила:

- Въпреки че паролите могат да бъдат с дължина 8-10 знака, дължината на паролата се задава от администратора на предприятието, така че минималният брой знаци може да е по-голям от 8.
- Паролите не могат да започват или завършват с интервал.
- Не можете да използвате долна черта (_) като последен знак в паролата.
- Валидни знаци за пароли са A-Z, a-z, 0-9, специалните символи \$-_.+!*(), и интервали.
- Въпреки че могат да се използват и други специални знаци, те могат да създадат проблеми при въвеждане на пароли от команден ред или в уеб адрес, така че те трябва да се избягват.
- Силните пароли съдържат комбинация от букви, цифри и специални знаци. Паролите,



свързани със защитени предприятия, трябва да съдържат поне по една от тях.

Смяна на парола

За да промените паролата на вашия акаунт:

1. На произволна страница щракнете върху иконата Потребител **и щракнете върху** Смяна на **паролата**.
2. Въведете текущата парола.
3. Въведете новата парола и потвърдете, като въведете отново.
4. Щракнете върху **Подай**.

Конзола за мениджър на кампании

Campaign Manager Console е модул за администриране, който ви позволява да изпълнявате много административни задачи:

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

Забележка: Следното не се поддържа в приложението Webex контактен център, но в документа може да има препратки:

- Кампании по имейл, SMS и IVR
- Връщане на обаждане
- AEM (Agent-Executive Mapped) повиквания.

Езикова поддръжка

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

Начална страница

Следната таблица описва различните елементи на началната страница на приложението:

Поле	Описание
Икона на меню	Използвайте това, за да разгънете или свиете лявото главно меню.
Икона за уведомяване	Брой на известията за системни предупреждения, генерирани от системата.
Информация за потребителя	Определете информацията за потребителя.
Потребителско име:	Потребителско име за влизане.
Промяна на парола - дума	Позволява ви да промените паролата.
Излизане от профила	Регистрира ви от приложението.
Екран с менюта	Показва връзки към различните модули на приложението. Това също съдържа информация за авторски права.
Информация за версията	Показва текущата версия на приложението.
Област за съдържание	Показва конфигурируемите полета като области за въвеждане, падащи списъци, квадратчета за отметка и т. н.

Начална страница Джаджи

Началната страница съдържа следните виджети:

- 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 осигуряват жив, високо ниво, 360-градусов изглед на приложението. Следната информация е кумулативна за приложението от неговата инсталация и първа употреба:

- Активни кампании - Този раздел показва броя на активните кампании в цялото приложение. Това показва и броя на кампаниите в категориите "Общо", "Неактивни" и "Изтекли".
 - Общо - Общият брой на кампаниите, създадени в приложението.



- Неактивен - Общият брой на кампаниите, които в момента не се изпълняват - в състояние на спиране или спиране на времето.
- Изтекъл - Общият брой кампании, които са минали крайната дата и час на кампанията.

- **Общо контакти** - Общият брой контакти, качени в приложението във всички кампании. Това също показва прекъсване на контактите "Отворен", "Свежи" (които предстои да бъдат набрани), "График", "Затворени" и "Други".
 - **Open** - Броят на контактите Отвори в текущия момент. Тези номера включват контакти, които се доставят на наречието, но все още не са набрани.
 - **Fresh** - Броят на контактите, които не са набрани нито веднъж до този момент. Тези номера включват контакти, които се доставят на наречието, но все още не са набрани.
 - **Планирано** - Броят на контактите, които са планирани за набиране. Това е сумата от контактите, които имат статус 0 (Отворен) или 4 (Доставен), а IsFresh=0
 - **Затворен** - Броят на затворените контакти.
 - **Други** - Контактите, които не могат да бъдат доставени - сумата от контактите, които са изтрети (състояние на контакт = 9), промити / затворени чрез функционалността Управление на контакти (състояние на контакт = 7) и изтекли (състояние на контакт = 34).

Следната информация съдържа данни само за текущия ден:

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

Бързи връзки

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

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

Бързи връзки, специфични за кампанията



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

1. Щракнете върху **Кампания** , за да видите страницата с обяви за кампанията.
2. Щракнете върху **Редактиране в лентата с действия** на кампанията , за която искате бърза връзка.
3. Кликнете върху **Връзка** върху желаня конфигурационен елемент, за да поставите бързата връзка в уиджета. Щракнете върху **Изтрий** , за да изтриете бърза връзка.

Списък със задачи

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

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

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

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

Изпълнете следните стъпки, за да добавите задача:

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

Нарушаване на лиценза

Началната страница показва статично предупреждение в следните сценарии:

- Конфигурирани дни преди изтичане на лиценза, обратно броене до датата и часа на изтичане на лиценза.
- Обратно броене до датата на прекратяване, когато това започне.
- Вижте [Нарушаване на лиценза](#) за повече подробности. Потребителите трябва да предприемат подходящи действия за възстановяване на лицензите.

Кампания

Кампанията е колекция от записи / контакти. В една кампания можете да качвате контакти, да дефинирате приоритет на набиране, да планирате стратегии и да изпълнявате различни други задачи. Можете също да използвате кампании за обработка на обратни повиквания, които се инициират въз основа на искането на клиента да бъдат извикани обратно или автоматично инициирани от системата поради невъзможност да се свърже с предвиденото лице.

Кампанията функционира като колекция от списъци, където всеки списък включва качените контакти.

Този раздел ви позволява да се интегрирате с кампанията на партньорския продукт (специфичен за Dialer) или с опашката (не-dialer specific), за да извлечете подробности. Освен това този раздел ви позволява да присвоите кампания на група.

Предпоставки

Предпоставките за създаване на кампания са изброени по-долу:

Режим - Различните методи, чрез които можете да достигнете до клиент. Примери за режими са режимите Home Phone, Work Phone, Mobile (Voice), SMS, Email и SIP, Social Media (WhatsApp, Twitter, Facebook Messenger и др.).

Забележка: SIP, SMS, имейл и социални медийни режими (WhatsApp, Twitter и Facebook Messenger ще бъдат налични в бъдещо издание.

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

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

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

Те са разгледани по-подробно в съответните раздели.

Начални стъпки

В левия екран на менюто щракнете върху **Кампания** и ще се появи началният **екран на кампанията** . Следните подробности за всяка кампания са изброени, както е посочено по-долу:



Забележка: Щракнете върху някоя заглавка на мрежа, за да сортирате данните във възходящ/низходящ ред по мрежата. Колоната **Завършено състояние (%)** сортира първо по състояние и след това по процент.

Процентът на кампанията се изчислява по формулата по-долу:

$TotalPercent = \text{Завършени повиквания} * 100 / TotalCalls$

В горната формула завършените повиквания се изчисляват по следния начин:

$\text{Завършени повиквания} = \text{Брой (Затворени)} + \text{Брой (Други)}$

1. **Канал** като глас, имейл, SMS или комбинация от глас и не-глас.
2. **Щракнете върху Име на кампания**, за да заредите подробностите за кампанията за редактиране.
3. **Име** на групата, към която принадлежи кампанията. За кампании със споделен списък не е посочена конкретна група кампании; се показва само като споделен списък.
4. **Начална дата Дневен начален час** - Началната дата на кампанията и дневния начален час за кампанията.
5. **Крайна дата Дневен краен час** - Крайната дата за кампанията и дневния краен час за кампанията.
6. **Състояние** и завършеност :
 - a. **Създаден** - Създава се кампания и тепърва започва да набира контакти. Лентата на състоянието е светло синя.
 - b. **Изпълнение** - Кампания в текущо състояние, т.е. набиране на контакти. Лентата на състоянието е зелена.
 - c. **Стартиране** - Когато стартирате една или повече кампании с помощта на бутоните Действия за страниците, състоянието се показва като **Стартиране**. **Щракнете върху бутона Обнови**, за да потвърдите, че кампанията е започнала и състоянието е променено на Изпълнение.
 - d. **Спиране - Когато** спрете една или повече кампании с помощта на бутоните Действия на страницата, състоянието се показва като **Спиране**. **Щракнете върху бутона Обнови**, за да потвърдите, че кампанията е спряла и състоянието е променено на Спряно.
 - e. **Спряно** - Кампания не се изпълнява. Лентата на състоянието е червена.
Забележка: Кампанията в състояние "Спряно" не се променя автоматично на "Изпълнение" в конфигурираното време на операцията на кампанията. Администраторът трябва да стартира такива кампании ръчно.
 - f. **Групата е спряна** – Назначената родителска група кампании е забранена от администратора. Всички кампании в групата с увреждания са в състояние "Група спряна". Лентата на състоянието е червена.
 - g. **Времето спряно** - Кампанията е спряна (във временно спряно състояние). Кампанията автоматично се спира извън конфигурираните часове за изпълнение, празници, уикенди, неработещ ден от седмицата и т.н. В конфигурираното време на операцията на кампанията състоянието автоматично се променя на Изпълнение. Лентата на състоянието е бежова.
 - h. **Изтекли** кампании, които са минали конфигурираната крайна дата и час, са маркирани със състоянието Изтекъл, а лентата на състоянието е кафява.
 - i. **Завършен** - Процентът, показан в края на лентата на състоянието, показва



процента на набраните контакти (от общия брой контакти, качени за кампанията).

- j. **И т.н .** - Очакваното **време** за завършване на всички набираеми контакти в кампанията, които трябва да бъдат набрани. Това се изчислява въз основа на историята и данните за текущия ден на общо обработените записи и общата обработена продължителност.

Статистика за кампании

1. **Общо** - Общият брой контакти, качени за кампанията.
2. **Отворен** - Броят на контактите в отворено състояние. Контакти със статус 0.
3. **Fresh** - Броят на свежите контакти, които все още не са набрани за първи път. Контакти със статус 0 и IsFresh е равно на 1 в базата данни.
4. **Планиран** - Броят на контактите, които са планирани за набиране. Контакти със състояние 0 и IsFresh е равно на 0 в базата данни.
5. **Затворен** - Броят на затворените контакти. Тук не можете да правите опити за набиране на затворени контакти, освен ако не е отворен отново. Контакти със статус 1.
6. **Други** - Броят на контактите в държави, различни от отворени, пресни, планирани или затворени.

Общият брой контакти се изчислява по формулата по-долу:

$$\text{ОбщоКонтакти} = \text{Брой (Отворен)} + \text{Брой (Затворен)} + \text{Брой (Други)}$$

Вижте [Състояния на контакти](#) за повече подробности.

Всеки контакт, който е качен в приложението, е маркиран със състояние. Вижте [Подробни данни](#) за състоянието на контакта за повече информация.

Данни за състоянието на контакта

Състояние	Име	Описание
0	Отворен (Отваряне)	Отворете контакта.
1	Затворен	Затворен контакт.
2	Временно заключен	Контактът е временно заключен, няма да бъде доставен.
3	В ход е качване	Контакт в средата на процеса на качване.
4	Доставено на Dialer	Контакт, доставен на наречието.
5	Замяна	Контактът е презаписан по време на качването.
6	Списъкът е спрян	Контакт от списък, който е спрян.
7	Затворено чрез управлявани контакти или проверено	Контактът е затворен с помощта на функцията "Управление на контакт" / проверен контакт.
8	Контактът е спрян и затворен	Контактът е спрян и затворен, няма да бъде доставен на набирането.
9	Контакт Изтъркани	Контакт от списък, който е изтрит.
10	Контактът е преместен в друга камера	Контактът се премества от една кампания в друга окован контакт.
11	Окончателно спряно	Контактът е спрян за постоянно, което няма да бъде доставено на наречието.
20	Доставеният контакт е спрян	Контакт, който е доставен на наречието, е спрян от

		Набиране.
21	Заклучен за доставка на печатни платки	Контакт, който е заключен и ще бъде доставен само за обаждане на сонално повикване (PCB). Забележка: Функцията за лично обратно повикване не е приложима за това издание.
22	Заклучен за доставка на CSS контакти	Контакт, който е заключен за доставка чрез график за стратегия за избор на контакт (CSS).
23	Заклучен за доставка на AEM	Контакт, който е заключен за агент-изпълнителен картографиран доставчик.
24	Заклучен от Rescheduled to Res- schedule Contact	Контактът е заключен от препланировчика, за да бъде доставен като възстановен.
25	Заклучен от Повторно планиране за затваряне на контакт	Контактът е заключен от rescheduler, за да бъде затворен.
30	Контактът е блокиран от DNC	Контактът е блокиран като "Не се обаждай на контакт".
31	Контактът е блокиран от NDNC	Контактът е блокиран като Национален контакт "Не се обаждай".
32	Контактът е блокиран от DNC Scrub	Контактът е блокиран по време на процеса на DNC скраб.
33	Контактът е блокиран от съдебен спор	Контактът е блокиран поради изискване за съдебен спор.
34	Изтекъл	Контакт с изтекъл срок.

Действия

Кампания Действия, които трябва да бъдат предприети, ако има такива, от следното:

- **Редактирайте** всяко свойство в кампанията.
- **Сору** създава нова кампания с всички свойства на избраната кампания (с изключение на Име на кампания), запазени във вида, в който са.

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

Забележка: За копирана кампания е разрешено използването на същото име като изтрита кампания, предмет на ездач. Историческите данни, отнасящи се до старата кампания, се изтриват от базата данни, когато се създава нова кампания, използваща същото име като изтрита кампания.

- **Спрете** (или **стартирайте**) кампанията. Всички контакти, с изключение на активно доставените контакти, са затворени в наречието. Състоянието на такива контакти се променя на Отвори в приложението.
- **Flush** затваря всички чакащи контакти, които са налични в списъка за набиране.



Забележка: Контактите, които са активни в набирането, не се промиват.

- **Изтриване** на кампания.

Действия за страницата

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

Забележка: Многократният избор на кампании работи само за активната страница, а не за кампаниите в различните страници.

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

- **Редактирайте** всяко свойство в кампанията.
- **Сору** създава нова кампания с всички свойства на избраната кампания (с изключение на Име на кампания), запазени във вида, в който са.

Забележка: За копирана кампания е разрешено използването на същото име като изтрита кампания, предмет на ездач. Историческите данни, отнасящи се до старата кампания, се изтриват от базата данни (по време на операцията LCMReportingService в края на деня), когато се създава нова кампания, използваща същото име като изтрита кампания. Съветваме ви да използвате това след полагане на дължимата грижа, тъй като това води до загуба на исторически данни.

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

Забележка: Контактите, които са активни в кеша на наречието, не се изчистват.

- **Изтриване** на кампания.

Сортиране и търсене

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

Създаване на кампания

Подробности за кампанията

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

Екранът **Подробни данни** за кампанията се показва със следните подробности:

1. Въведете име на **кампания**.



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

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

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

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

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

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

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

Различните места по света са разделени на часови зони въз основа на дължините, в които се намират. Приложението има разпоредба, при която могат да бъдат конфигурирани 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 пощенският код, регионалният код, държавата и т.н.

8. Изберете тип **използване на** часовата зона за кампанията. Има три опции, от които можете да изберете:

Няма: Тази опция взема часовата зона за тази кампания, избрана в часовите зони.

Наследена: Тази опция взема часовата зона, както е избрана в групата **кампании**.

Заместване: Тази опция отменя, само за тази кампания, Начален и Краен час, конфигурирани за часовите зони в тази група кампании. Началният и крайният час за групата се показват, когато щракнете върху бутона Зареждане по **подразбиране**.

Забележка: Типът използване на часовата зона не е наличен при създаване на нова кампания. Тя е достъпна само при редактиране на съществуваща кампания.



9. Изберете броя на дните от **брояча Time to Live(days)** counter. **Time to Live** е броят на дните, в които контактите са качени, чрез функцията за автоматично качване.

10. Включете превключвателя " Работни дни ", за да може приложението да изчисли "Време на живот" само с помощта на "Работни дни".
11. Щракнете върху **Напред** , за да завършите екрана и да отидете до съветника за група **компани** .

Група компании

Този раздел ви позволява да извършите интеграция с компанията на партньорския продукт (специфичен за Dialer) или с опашката (специфична за не-dialer), за да извлечете подробностите.

Избор на група

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

1. Ако **е избрана Специална група** компании, изберете Група от падащото меню.
2. Ако **е избрана компания Споделен списък** , тя скрива опцията Група . Групата компании се решава, когато създадем CSS условие за конкретната компания със споделен списък.
Забележка: Свържете се със Cisco CSM, за да разрешите тази конфигурация.
3. Ако **е избрано Ускорено набиране** , изпълнете стъпките, споменати в Ускорено набиране.
Забележка: Свържете се със Cisco CSM, за да разрешите тази конфигурация.
4. Навигирайте до секцията Стратегия **за** контакт.

Стратегия за контакт

Контактната стратегия е изчисленият подход в изграждането на взаимоотношения с клиентите, за да има ефективно управление на компанията.

Изберете **стратегия** за контакт за

компанията. Следните опции са

достъпни:

Проста: Простата стратегия е лесно конфигурируема и просто преминава от един конфигуриран режим в друг в цикъл. Цикълът се повтаря до завършване на конфигурирания брой цикли. Той служи на ограничената си цел в определени видове компании, които не изискват усъвършенствана методология за обработка на контакти.

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

Прост

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

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

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

2. **Глобален повторен опит** - Използвайте плъзгача или въведете необходимата стойност в панела с номера. Тази опция ви позволява да предоставите максималния брой повторни опити, за да наберете всеки контакт в кампанията.
3. **Ежедневен повторен опит** - Използвайте плъзгача или въведете необходимата стойност в панела с номера. Тази опция ви позволява да предоставите максималния брой повторни опити, за да наберете всеки контакт в кампанията.
4. **Цикличен повторен опит** - Използвайте плъзгача или въведете необходимата стойност в панела с номера. Това е броят на циклите, които работи стратегията за контакт, преди да затворите контакта.
5. Изберете интервал **за повторен опит** за цикъл. Това е интервалът между един цикъл от повторни опити и следващия. Въведете необходимите стойности в съответните полета под **Ден**, **Час** и **Мин**.

Стратегия за обратно повикване

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

Стратегията за обратно повикване се използва за пренасрочване на контактите за обратно повикване. Например, когато наречието се опита да достигне до клиент в заявеното време и опитът е неуспешен, системата прилага правилото за стратегия за обратно повикване.

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

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

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

7. **Нулиране на дневни и глобални повторни и глобални повторни операции** - Включете превключвателя , ако всичко, което искате Глобалният и Дневният повторен опит да бъдат нулирани при преместване на контакт в обратно повикване.
8. **Повторен опит** за обратно повикване – Използвайте плъзгача или въведете



стойността в числения панел. Тази опция ви позволява да предоставите максималния брой повторни опити за обратно повикване на всеки контакт в кампанията.

9. Изберете бутона за нулиране **на печатни** платки към NCB, ако е необходимо.

Забележка: Контакт, маркиран като личен контакт за обратно повикване, може да бъде преобразуван в обикновен контакт за обратно повикване при определени обстоятелства, като например повтарящ се неуспех да се свърже с посочения агент. За да се избегне изобщо да не се достигне до контакта, това се преобразува в редовно обратно повикване, за да се достигне до всеки друг наличен агент.

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

- a. **Повторения: За да конфигурирате броя на опитите**, след които личното обратно повикване става нормално обратно повикване.
 - b. **Продължителност:** Продължителността в дни, часове и минути, след която личното обратно повикване се превръща в нормално обратно повикване, ако набраното повикване не достигне до назначения агент поради някаква причина.
10. Използвайте панела с номера, за да зададете номера **Опити за достигане до агент** - приложението прави редица опити да достигне до агент, преди да преобразува лично обратно повикване в нормално обратно повикване.
 11. Щракнете върху **Напред**, за да завършите екрана и да отидете до съветника за други опции.

Аванс

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

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

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

2. **Глобален повторен опит** - Използвайте плъзгача или въведете необходимата стойност в панела с номера. Тази опция ви позволява да предоставите максималния брой повторни опити, за да наберете всеки контакт в кампанията.
3. **Ежедневен повторен опит** - Използвайте плъзгача или въведете необходимата стойност в панела с номера. Тази опция ви позволява да предоставите максималния брой повторни опити, за да наберете всеки контакт в кампанията.
4. **Затворете ежедневните повторения** - Включете превключвателя, за да затворите контакта, след като бъде достигнат дневният лимит за повторен опит.
5. **Преходен прозорец** – Включете превключвателя, за да приложите тази функция към кампанията. Преходният прозорец предлага възможност за ограничаване на броя на опитите за всеки режим през определен праг на продължителност.
6. **Продължителност на прехода - Използвайте** плъзгача или въведете необходимата стойност в панела с номера, за да запазите броя на опитите.
7. **Опити за преход** - Използвайте плъзгача или въведете необходимата стойност в числения панел, за да изберете опитите за преход.

Опции за конфигуриране

Този раздел ви позволява да извършвате конфигурации по отношение на кампанията.

1. Ако това е имейл кампания, изберете **имейл сървър** за кампанията.

Забележка: В момента тази функция не се поддържа Webex контактния център.

2. Ако това е кампания за SMS, изберете SMS **Сървър** за кампанията. Щракнете върху **Създаване SMS конфигуриране** на сървър, ако не добавите SMS сървър. Референция **SMS** за повече информация.

Забележка: В момента тази функция не се поддържа Webex контактния център.

3. За да ангажирате чат бот за двупосочна SMS комуникация, изберете един от падащия списък на ChatBot Account. Кликнете върху **Добавяне на идентификационни данни на ChatBot**, ако не сте добавили идентификационни данни за чатбот. Вижте **идентификационните данни на ChatBot** за повече информация.

Забележка: В момента тази функция не се поддържа Webex контактния център.

4. Задайте праг за имейли в полето Праг **на** имейл.

Забележка: В момента тази функция не се поддържа Webex контактния център.

5. Въведете префикс . Префикс е низът, префикс към качените контакти по време на доставката до наречието.

6. Въведете суфикс . Суфиксът е низът, прикрепен към качените контакти по време на доставката до наречието.

7. Включете превключвателя **Удостоверяване на самоличността** , за да екранирате контактите за удостоверяване на самоличността.

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

Функцията за удостоверяване на самоличност филтрира контактите, за да идентифицира валидните, които могат да бъдат набрани. Той също така позволява да изберете да набирате контактите, които не са успели да проверят наличността.

Когато ключът за удостоверяване на самоличност е включен , се случват следните неща:

- a. Появява се **ключът Разреша невалиден ИД** на устройство. Включете този ключ , за да забраните процеса на проверка за контакти без ИД на устройство и продължете да качвате същия в кампанията.
 - b. Падащото **меню Удостоверяване на самоличност** е разрешено. Щракнете върху **Удостоверяване** на самоличността, което се намира в падащото меню, за да създадете такова. Вижте **удостоверяване на самоличността** за повече информация.
8. Включете превключвателя **Chaining** , ако искате контактите от тази кампания да бъдат оковани към други камери. Обърнете се към **Chaining** за повече информация.
 9. Включете превключвателя **PEWC** , **ако искате PEWC скринингът** за контакти да е разрешен за тази кампания.

PEWC е предварително изрично писмено съгласие. Това съответствие задължава телемаркетърите да получат предварителното изрично писмено съгласие на повиканата страна за автоматично набрани или предварително записани телемаркетингови обаждания към безжични номера и предварително записани обаждания към жилищни стационарни телефони.

10. Включете превключвателя **Block Area/Zipcode** , за да избегнете набирането на контактите, принадлежащи към тези **Area/Zip Code** , които са блокирани за



съответната им продължителност. За да научите повече, вижте **Област/пощенски код**.

11. Включете превключвателя DNC , ако искате **DNC скринингът** за контакти да е разрешен за тази кампания.

DNC не се **обажда**. Някои потребители на телефони се маркират като клиенти на DNC, за да избегнат обажданията за телемаркетинг. Никое лице или организация не може да прави непоискано обаждане или да изпраща нежелана SMS на телефон, който е посочен като DNC. Списъкът на DNC се поддържа в рамките на една организация.

12. Включете превключвателя NDNC, **ако искате скринингът на NDNC** за контакти да е разрешен за тази кампания.

NDNC е **Do Not Call** (регистър) на национално ниво. Ако даден номер е регистриран под NDNC (телекомуникационно регулиране, маркирано като DNC), тогава никое лице или организация в регистрираната държава (където е регистриран номерът) няма да направи непоискано обаждане или да изпрати нежелана SMS.

13. За да активирате функционалността на Litigator, включете превключвателя **Litigator**. Функцията **Litigator** позволява на администратора да извършва проверки за съответствие по време на качването на данни. Тя гарантира, че са спазени законовите изисквания при качване и доставяне на контакти.
14. За да активирате **CPT функционалност¹**, включете превключвателя CPT . Изберете Стойност **на** режима или **Уникален идентификатор** от падащия списък. Уникалният идентификатор се създава в "Глобални бизнес параметри".

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

15. Ако имате скрипт за предварително повикване, който да се изпълнява преди всяко повикване, включете превключвателя **Precall Script**.

Скриптът за **предварително повикване** може да се използва за интегриране с външно приложение или база данни, за да се вземе окончателното решение за набиране на контакт. Това в идеалния случай се случва, преди да доставите контактите на dialer. Изберете една от следните опции:

- a. **Библиотека:** Изберете скрипт от библиотеката със скриптове.
- b. **VBScript:** Изпълнение на скрипт, написан по поръчка.

16. Ако имате скрипт след повикване, който да изпълнявате след всяко повикване, включете превключвателя **Postcall Script**.

Скриптовите **след повикване** могат да се използват за извършване на всяка операция след набиране, като валидиране на резултата, получен от набирането и персонализиране на поведението на пренасрочване, или всяка интеграция от трета страна, като актуализиране на състоянието на CRM за резултата от повикването и т.н.

Пост повикване скрипт ви позволява да персонализирате продукта, както е описано подробно по-долу:

- a. **Преди пренасрочване:** Това се изпълнява преди пренасрочване на контакта (може да променя различни параметри, които влияят на логиката на пренасрочване чрез потребителска логика).
- b. **След пренасрочване:** След пренасрочване на контакта (той може да използва информацията за пренасрочване за допълнително обогатяване или промяна на стратегията и да използва информацията за актуализиране на външни платформи).
- c. **И двете:** Скриптът се изпълнява както преди пренасрочване, така и след пренасрочване. За повече информация вижте "Server Script" на страница 66 за пълни подробности.



17. Ако искате контактите да бъдат доставени чрез подобрената функционалност на **Greenzone** , завъртете превключвателя **НА**.

Подобрената зелена зона е функция, която гарантира, че контактите се доставят САМО въз основа на възможни часови зони и държавни правила, извлечени от кодовете на областите и пощенските кодове на всички режими за контакта. Обърнете внимание, че ако вашият контакт има три режима, приложението проверява дали и трите режима на контакта могат да се набират, преди да достави на наречието.

1 Тя позволява на потребителя да проверява предпочитаното от клиента време по време на качване на данни въз основа на избраните параметри. Трябва да активирате СРТ както на страниците на кампанията, така и на държавното право, за да активирате тази функция.

Когато превключвателят е активиран, Enhanced Greenzone фактори всички номера и пощенски кодове, качени за изчисляване на Greenzone. Ако са качени 10 номера, тогава ще бъдат определени 20 часови зони за регионалния код и пощенския код на всеки телефонен номер. Ако са активирани 2 пощенски кода на ниво контакт (първични и вторични пощенски кодове), това добавя още 2 часови зони, което го прави общо 22 часови зони за проверка. Приложението проверява всички тези часови зони и доставя контакта само когато всички 22 часови зони имат допустим прозорец за извикване.

По същия начин, ако е разрешено държавното право, ще бъдат идентифицирани 22 държави, свързани с тези часови зони. Функцията Enhanced Greenzone валидира началното и крайното време на всички 22 държави, обединява съответствието и доставя контакта в пресичащия се прозорец за допустими повиквания.

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

Забележка: Когато контактите се провалят в подобрената зелена зона, неуспешните контакти се препланират отново.

18. Ако контактите ви трябва да бъдат набрани в съответствие с **държавен закон**, включете превключвателя .

Различни географски региони като държави, държави и т.н. имат закони, които регулират работата на контактния център. Тези закони могат да бъдат конфигурирани на ниво приложение и избрани като приложими за кампании. Виж **Държавно право**.

Държавата може да бъде идентифицирана или чрез код на държавата, пощенски код или регионален код. Можете да изберете всяко едно от тях въз основа на наличността на данни:

- a. **Държава:** Спазването на държавните закони за тази кампания е според държавата, конфигурирана в конфигурацията на системното приложение.
 - b. **Пощенски код:** Спазването на държавния закон за тази кампания е според пощенския код, който е конфигуриран в системата. Прилага се държавното право на държавата, принадлежащо към този пощенски код и/или допълнителен пощенски код.
 - c. **Регионален код:** Спазването на законите на държавата за тази кампания е според регионалния код, който е конфигуриран в "Система". Прилага се държавното право на държавата, принадлежащо или към този регионален код и/или пощенски код на ниво режим.
 - d. **Област-пощенски код:** Спазването на законите на държавата за тази кампания е според регионалния код, който е конфигуриран в системата. Държавата, принадлежаща на който и да е от кодовете на населените места и/или пощенския код и/или допълнителния пощенски код и/или пощенския код на ниво режим.
19. **Държавно право с подобрена зелена зона:** Можете да активирате както държавното право, така и подобрената зелена зона.

Контактът може да бъде идентифициран като принадлежащ към няколко часови зони въз основа на регионален код, пощенски код, допълнителен пощенски код и пощенски код на



ниво режим в зависимост от конфигурираното състояние (и). Възможно е да се наложи един контакт да бъде проверен за безопасно време за набиране за множество параметри, изброени по-горе, включително допустимо време за набиране на държавно ниво. Активирането на бутона Greenzone на ниво камера гарантира, че приложението проверява всички тези параметри, преди да достави контакта за набиране.

Забележка: Държавният закон следва вида не е приложим за подобрена зелена зона.

20. Изберете подходящата **държавна правна група** , приложима за тази кампания.

Държавната правна група позволява на администратора да дефинира отделна държава и нейната връзка с пощенския код и / или регионалния код и накрая да групира тези държави заедно като **държавна правна група** с определението за време за поискване и празници. Когато приложението определя повече от едно състояние въз основа на пощенските кодове и кодовете на областите, се прилага приоритетът, зададен в **правната група** System > State. Вж . **групата** по държавно право.

21. Кликнете върху **бутона Запиши** , за да запазите кампанията. Продължете с конфигурирането на различните изисквания за новосъздадената кампания.

Конфигуриране на кампания

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

1. Бизнес параметри
2. Конфигурация на AI

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

3. CSS
4. Верижното
5. Списъци с контакти
6. Управление на контакти
7. График
8. IVR редактор на шаблони

Забележка: В момента тази функция не се поддържа Webex контактния център.

9. Редактор на шаблони за имейл

Забележка: В момента тази функция не се поддържа Webex контактния център.

10. SMS редактор на шаблони

Забележка: В момента тази функция не се поддържа Webex контактния център.

11. Друга конфигурация

Всяка от горните опции на менюто може да бъде поставена като **бърз линк** на началната **страница на приложението** . Кликнете върху необходимата **връзка** и страницата вече е достъпна за преглед / редактиране с едно кликуване директно от началната страница на приложението.

Бизнес параметри



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

1. Свързване на данни с контакти по време на качване.
2. Дефиниране на потребителски условия за CSS, за да се дефинира стратегия за набирание с цел приоритизиране на контакт.
3. Направете заявка към контактите въз основа на тези параметри и ги управлявайте във функцията за управление на **контакти** .
4. Попълнете тези параметри на работния плот на агента като изскачаш екран по време на разговор.

Можете да създадете общо 25 бизнес параметъра. Тези 25 включват всички параметри, които използвате от всяко набирание. Ако например използвате 4 полета по избор в правилото за импортиране на dialer, можете да създадете допълнителни 21 бизнес параметъра.

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

Създаване на бизнес параметър

1. Щракнете върху **Добави** , за да добавите бизнес параметър.
2. Изберете име **на** бизнес параметър от падащото меню. Той изброява параметрите, конфигурирани в глобалните бизнес параметри. За да добавите нов параметър, вижте Глобални бизнес параметри.
3. От падащия списък **Тип** на данните изберете тип **данни** за този бизнес параметър. Наличните опции са:
 - a. **Число**, за числови данни.
 - b. **Float**, за числа с десетични стойности.
 - c. **DateTime** за стойности, които представляват дата и час. Ако изберете този тип данни, изберете желанния формат на **датата в полето Формат** .
 - d. **String**, за буквено-цифрови данни, които включват всеки знак.
4. Включете превключвателя **Големи данни** , за да дефинирате този бизнес параметър като групово поле. Бизнес параметрите, дефинирани като насипни полета, нямат ограничение за дължината на полето за данни, които влизат като бизнес параметър.
5. Въведете броя на знаците, разрешени за данни, в колоната **Дължина на знаците** .
6. Включете превключвателя **Изглед на агент** , за да покажете тези бизнес параметри на агентите на работния им плот.

Забележка: В момента тази функция не се поддържа Webex контактния център.
7. Включете превключвателя за преглед/редактиране **на агента, за да позволите на** агентите да редактират.

Забележка: В момента тази функция не се поддържа в Webex контактен център.
8. Включете превключвателя **DNC** , ако е необходимо. Това позволява на приложението да определи, че призивът за контакт въз основа на тази бизнес област е подчинен на правилата "Не се свързвай" (DNC).



9. Изберете поле "Образец за клиент" от падащото меню, което е подходящо за "Име на бизнес параметър".

Забележка: Полето **Customer Master** е разрешено само когато поне някой от превключвателите P2P и VTTC е включен в секцията Опции за конфигуриране в страницата Конфигуриране на кампания. Вижте [Конфигуриране на кампания](#) за повече информация.

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

Забележка: Приложението не индексира данните на бизнес полетата, защото използването на 26-те бизнес полета (включително уникалния идентификатор) зависи от клиента и не е еднакво за клиентите. Препоръчваме на потребителите да получат помощ от Поддръжка, за да създадат допълнителни индекси въз основа на бизнес изискванията.

- Броят на създадените бизнес полета и наличният брой се показват в горния десен ъгъл на мрежата.
- Можете също да създадете уникален идентификатор. В идеалния случай може да има идентични бизнес области в кампаниите, които може да се изисква да бъдат групирани за различни цели.
- Например ИД на клиент може да бъде бизнес поле в кампания, за които е необходимо групиране в отчети. ИД на клиент обаче може да бъде първото бизнес поле в кампания А; шесто място в Кампания Б; и десето място в Кампания С - това прави групирането предизвикателна задача. Вместо това можете да създадете това бизнес поле като поле за уникален идентификатор и да групирате данни от полето "Уникален идентификатор". Следвайте стъпките, изброени по-долу, за да създадете уникален идентификатор.
- Щракнете върху бутона Добавяне на **уникален идентификатор**, за да добавите уникален идентификатор.
- Въведете необходимите данни и щракнете върху **Запиши**.

Забележка: Приложението не индексира данните на бизнес полетата, защото използването на 26-те бизнес полета (включително уникалния идентификатор) зависи от клиента и не е еднакво за клиентите. Препоръчваме на потребителите да получат помощ от Поддръжка, за да създадат допълнителни индекси въз основа на бизнес изискванията.

Поле на кампания

Полетата за кампании са статични полета, които могат да се използват за функцията VTTC (Refer AI Configuration). Приложението позволява да зададете пет полета на кампанията. Навигирайте до секцията Полета на кампанията.

Изпълнете следните стъпки, за да зададете полетата на кампанията.

- Достъп до раздела "Поле за кампания" под модула "Бизнес параметър".
- Въведете името на параметъра Поле за кампания в полето **Ключ**.
- Въведете съответна стойност в полето **Стойност**.



4. **Щракнете върху бутона Запиши** , за да запишете подробностите.
5. **Щракнете върху бутона Отказ** , за да отмените подробните данни.
6. **Щракнете върху бутона Изтрий** , за да изтриете подробните данни.

Конфигурация на AI

Забележка: Свържете се със Cisco CSM, за да разрешите 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 щракнете върху модула **за лиценз** и да проверите дали **RPCO (Right Party Connect Optimizer)** показва активиран, в противен случай разделът AI Configuration е деактивиран.

Модулът **AI Configuration** позволява достъп до следните прогнозни AI функции. Има две опции в конфигурацията на AI:

1. Най-доброто време за обаждане (BTTC)
2. Подходящо време за контакт (RTC)

Най-доброто време за контакт

BTTC е модел на изкуствен интелект, който помага да се намалят повторните опити за повикване и да се максимизират успешните връзки за повикване чрез:

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

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

Включете **превключвателя BTTC**, за да активирате режима "Най-добро време за повикване" за контактите.

Използвайте плъзгача или предоставете стойност за **Контактен праг**. Щракнете върху **Запиши**. Появява се съобщение за потвърждение.

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

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

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

Прагов калкулатор

Приложението предоставя на администраторите инструмент, наречен **Threshold Calculator**. Използвайте плъзгача или въведете праг **на** вероятност и щракнете върху **бутона ИЗЧИСЛИ**.



Този инструмент изчислява броя на контактите за дадения процент. Записите, които съответстват на процента на прогнозиране на ниво кампания, се попълват въз основа на изчислението, направено от приложението.

Приложението автоматично попълва следните полета въз основа на дадената стойност на прага на вероятност.

1. **Общо налични записи** - Общият брой записи, налични в кампанията.
2. **Прогнозирани набираеми записи** - Броят на набираемите записи, налични в кампанията, прогнозирани въз основа на праговата стойност на вероятността.
3. **Прогнозирани положителни връзки** - Броят на записите, прогнозирани като положителни връзки, от прогнозираните записи за набиране.
4. **Прогнозирана скорост** на проникване - Колоната показва колко добре филтърът улавя контактите, които ще се свържат.
5. **Прогнозирана точност** на свързване - Колоната показва колко точно филтърът включва контакти, които ще се свързват и премахват контакти, които няма да се свързват.
6. **Прогнозирана точност - Колоната** показва колко прецизно филтърът улавя успеваемостта / - скоростта на свързване на избраните контакти.

Правилният човек за контакт

Администраторите могат също да изберат **опцията Right Person To Contact**, като включат иконата **за превключване**. Тази опция автоматично деактивира ВТТС и всички свързани полета.

Ако е избрано RPC, приложението набира всички контакти от списъка с потенциални клиенти в низходящ ред без ограничения на прага на прекъсване.

Верижното

Chain Campaign е функция, с помощта на която контактите могат да бъдат оковани от една кампания към друга кампания по време на изпълнение. По време на изпълнение, въз основа на разпореждания на агента, процесът на верижно свързване се случва. Потребителите могат да конфигурират различни целеви кампании за различни резултати в кампанията източник.

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

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

Копиране - Контактът е свързан с целевата кампания, когато се получи конфигурираният от веригата резултат за повикването. Когато агент зададе резултат и този резултат съответства на конфигурацията на веригата, контактът се приковава към целевата кампания при първия опит. Ако има повече повторения, кампанията източник набира контакта отново. Това може да доведе до това агентът да зададе същия резултат втори път - контактът отново се приковава



към целевата кампания. Това продължава, докато кампанията на източника не изчерпи повторните операции.

Забележка: Няма проверка за дублирани контакти в кампанията местоназначение. В случай, че даден контакт получи конфигурирания резултат няколко пъти, той се свързва няколко пъти в целевата кампания.

Конфигуриране на правилата за свързване в приложението, за да могат контактите да бъдат оковани от една кампания в друга.

Картиране

1. В **полето Име** въведете **Име на** съпоставяне за тази конфигурация на верига.
2. От падащия списък **Целева кампания** **изберете който и да е за верижни** контакти от тази кампания.
3. Режимите , **нанесени** в целевата кампания, се показват в **полето Целеви режими** . За всеки от тези режими режимите на кампанията източник се показват в падащия списък. Изберете режим от кампанията източник, за да нанесете в режим в целевата кампания.
4. Целевите **бизнес полета** показват всички бизнес полета , нанесени в **целевата кампания**; полетата за бизнес източник са показани в падащ списък. Съпоставяне на всяко **целево бизнес поле** с едно **бизнес поле** източник.

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

5. Включете превключвателя **Свежи контакти** , ако искате контактът да бъде маркиран като свеж в целевата кампания. Избирането на това означава, че контактът се изпраща незабавно на набирането. (ИЛИ)
 6. Ако свежите контакти са **изключени**, тогава те се третират като контакт, който трябва да бъде пренасрочен в целевата кампания.
 7. Попълнете **полето Пренасрочване след** , като изберете **Дни, Часове и Минути** от панела с номера. Това е моментът, в който контактът се набира следващото, в целевата кампания, след успешна верига на кампанията.
 8. Включете превключвателя **Запазване на глобалните повторни опити** , за да запазите броя на глобалните повторни опити на ниво контакт във верижната кампания. В **позиция OFF** броят на глобалните опити се инициализира до нула във верижната кампания.
- Забележка:** Превключвателят **Запазване на ежедневните опити** е активен само ако превключвателят **Запазване на глобалните опити** е включен.
9. Включете превключвателя **Запазване на ежедневните повторни опити** , за да запазите броя на ежедневните повторни опити на ниво контакт във верижната кампания. В **позиция OFF** броят на ежедневните опити се инициализира до нула във верижната кампания.
 10. **Щракнете върху бутона Запиши** , за да завършите съпоставянето.

Резултати

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

1. От **списъка Записани съпоставяния** в левия екран изберете съпоставяне.

2. Можете или да изберете бизнес резултата или резултата от телефонията, или и



двете, които задействат конфигурираното свързване.

3. Всички групи **бизнес** резултати се попълват в падащия списък **Име на групата**. Изберете **бизнес** група резултати.

4. Всички резултати в рамките на тази **група** за бизнес резултати са населени. Изберете необходимите **бизнес резултати** за верижно свързване.
5. От екрана Резултати **от** телефония първо изберете **Режим** от падащия списък. Всички режими, налични в кампанията източник, се показват за избор.
6. Всички стратегии за повикване, **които използват избрания режим , сега се показват в падащия списък Име** на стратегията .
7. Всички резултати от телефонията **за избраната** двойка Mode и Contact Strategy **са изброени**. Изберете **Телефония Резултати** за оковаване.

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

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

Разделът "**Нанесени резултати**" съдържа всички нанесени **резултати за бизнес и телефония** . Изберете Бизнес резултат или Резултат **от телефония под** раздела Нанесени резултати , **за да видите всички съпоставяния на** вериги.

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

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

Стратегия за избор на контакт

Стратегията за избор на контакт (CSS) определя как приоритизирате контактите си за набиране в кампания. Например, може да имате три категории притежатели на кредитни карти в кампанията си, платина, злато и сребро. Чрез конфигуриране на CSS, можете да гарантирате, че вашето приложение избутва определен процент или брой Plat- inum контакти и / или златни и сребърни контакти въз основа на приоритета.

Навигирайте до CSS и **ще се появи екранът Стратегия за избор на контакт**.

Създаване на нова CSS група

Следвайте инструкциите, за да създадете нова **стратегическа** група за избор на контакт:

1. Въведете ново **име** на CSS група.
2. Въведете име **на** условие. Това е задължително поле. Не можете да използвате специални знаци в името, освен долна черта, тире и съответно в (_ , - , и @) в Име на условие.
3. Придвигнете се до секцията Условия **за** CSS.
4. Можете да създадете условия или с помощта на условията **за** изграждане, или с



опцията Условя за запис. Активирайте необходимия ключ въз основа на вашите предпочитания.

Създаване на CSS състояние - Условия за изграждане

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

1. Въведете ново **име** на CSS група.
2. Включете превключвателя **Advanced Builder** , ако искате да създадете **Advanced CSS Condition**.

Забележка: Разширеният конструктор изисква щателно състояние за ръчно изграждане на вложени условия. Всяко неправилно поставяне на скоби може да доведе до избор на CSS условие за грешни и непредвидени контакти за доставка до наречието. От друга страна, ако превключвателят Advanced Builder е изключен, можете да добавяте условия в групи, с предварително избрани и/или условия.

3. Екранът **Advanced Builder** е показан по-долу.
4. Въведете отворена скоба - (- в първата клетка.
5. От падащия списък Системни **полета / Бизнес полета** изберете подходящ елемент. За да научите повече, кликнете [тук](#).
6. Изберете оператор за сравнение от опциите, изброени по-долу – това е условието, на което полето трябва да отговаря, за да бъде избран контакт. Наличните параметри са:
 - a. е точно равно на
 - b. е по-малко от
 - c. е по-малко или равно на
 - d. е по-голямо от
 - e. е по-голямо или равно на
 - f. не е равно на
 - g. Като
 - h. в
 - i. Не и в
 - j. Не харесвам
7. Въведете стойност, на която това условие трябва да отговаря, за да бъде избран контактът за доставка.
8. Затворете скобата.
9. Щракнете върху бутона Добави , за да добавите друго условие.
10. Изпълнете **стъпки от 4 до 9**. Добавете толкова условия, които може да са ви необходими за вашия CSS.
11. След като приключите с условията, щракнете върху **Запиши** , за да завършите
12. Ако не използвате Advanced Builder, използвайте простия конструктор, както е показано на екрана по-долу:
13. От падащия списък Системни **полета / Бизнес полета** изберете подходящ елемент.



Вижте стъпка 5 за повече подробности.

Забележка: Ако изберете ИД на списък със системни полета или ИД на глобален списък, изскачащ прозорец ви позволява да изберете подходящия списък от наличните списъци.

14. Изберете опция за сравнение - това е условието, на което полето трябва да отговаря, 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.
15. Въведете стойност, на която това условие трябва да отговаря, за да бъде избран контактът за доставка.
16. Затворете скобата.
17. Щракнете върху бутона **Добави**, за да добавите друго условие.
18. В новия ред изберете **AND** или **OR** от падащия списък с решения.
19. Можете да продължите да добавяте още такива групи условия. Щракнете върху **Запиши**, когато сте готови.
20. Ако искате да добавите още групи, изберете **бутона Добави** от бутоните **Действие за група**.
21. Повторете стъпки от 12 до 17.
22. Навигирайте до **раздела Поръчка по**.

Полета:

Полета	Описание
Макс. повторни опити	Това е текущата нарастваща стойност за максималния брой повторни опити, които могат да бъдат направени за набиране на всеки контакт в кампанията.
Ежедневни повторни опити	Това е текущата нарастваща стойност за максималния брой повторни опити, които могат да бъдат направени за набиране на всеки контакт в един ден за тази кампания.
Циклични повторни опити	Това е текущата нарастваща стойност за максималния брой повторни опити, които могат да бъдат направени в цикъл на набиране. Цикълът е набор от опити за набиране, веднъж към всички режими, с които е качен контактът. Например един контакт се качва с три режима - Домашен, Служебен и Мобилен номер. Цикълът на набиране завършва, когато приложението набере всички тези режими (в конфигурирания ред) веднъж всеки.
Повторни опити по имейл	Това е текущата нарастваща стойност за броя на повторните опити, разрешени за доставяне на контакти за имейл кампании. Забележка: В момента тази функция не се поддържа Webex контактния център.
SMS повторни опити	Това е текущата нарастваща стойност за броя на повторните опити, разрешени за доставяне на контакти за SMS кампании. Забележка: В момента тази функция не се поддържа Webex контактния център.



Последен достъп	Контактите с конфигурираните дата и час на последния достъп да бъдат доставени като част от този CSS.
Приоритет	Приоритетът, присвоен на контактите, който трябва да се отчита при доставянето съгласно този CSS.
Оценка на потенциалния клиент	Оценката на потенциалния клиент, която трябва да се вземе предвид за предоставяне на контакти, е за това

	CSS. Lead Score помага при идентифицирането на най-потенциалния клиент, с който да се свържете от кампания. Този резултат може да бъде зададен и по време на качването или приключването, като същевременно се определя резултатът от бизнеса / телефонията.
Начален час на повикване	Това е началният час на повикването, зададен от препланировчика. Обажданията, които попадат в началния час, посочен в това условие, се избират за доставка.
Час на приключване на повикването	Това е крайният час на повикването, зададен от препланировчика. Обажданията, които попадат в крайния час, споменат в това условие, се избират за доставка.
ИД на списък	ИД на списъка, към който принадлежи контактът. Контактите, принадлежащи към ListIDs в това CSS състояние, се доставят.
Тип повикване	Типът на повикването.
Последен резултат	Последният резултат, определен за този контакт. Контактите с избрания Последен изход се доставят.
Глобален ИД на списък	ИД на глобалния списък, към който принадлежи този контакт. Контактите, принадлежащи към глобалните идентификатори на списъци в това условие на CSS, се доставят.
ИД на потребител	Това е ИД на агента, маркиран на контакта. Обажданията се доставят на наречието и се закърпват на агента, споменат в това поле.
Телефонен номер	Телефонният номер на контакта, който трябва да се достави според този CSS.
Име на зона	Името на часовата зона, към която принадлежи контактът.

Създаване на CSS условие - Условия за запис

1. Можете също да използвате опцията Условия за запис, вместо да използвате Прост или Разширен конструктор на условия.
2. За да започнете да пишете CSS условията, разрешете ключа Условия за запис. Обърнете внимание на следното, преди да изберете опцията Условия за запис:
 - a. Приложението проверява само синтаксиса - не ви позволява да запазвате условия с грешен синтаксис.
 - b. Приложението не проверява никакви полета. Ако синтаксисът е валиден и заявката не връща никакви резултати, проверете и прецизирайте/пренапишете заявката.
3. Започнете състоянието си, като отворите фигурна скоба ({}). Приложението изскача три елемента
 - a. Системни полета
 - b. Бизнес параметри
 - c. Израз За повече информация вижте Конструктор на изрази.



4. Всички системни полета, изброени в точка 5 в раздела Създаване на CSS състояние - Условия за изграждане, са достъпни за избор. Следните полета са допълнително достъпни за функцията "Условия за запис":

- a. **ContactID** - ИД на контакт, генериран от приложението.
- b. **CallStartDate** - Това е началната дата на повикването, зададена от препланировчика. Обажданията, които попадат в началната дата, посочена в това условие, се избират за доставка.
- c. **CallEndDate** - Това е крайната дата на повикването, зададена от препланировчика. Обажданията, които попадат в крайната дата, посочена в това условие, се избират за доставка.
- d. **Държава** - Географското състояние на контакта.
- e. **Пощенски код** - Пощенският код, към който принадлежи контактът.
- f. **Регионален код – Регионалният код**, към който принадлежи контактът.
- g. **CreatedTime** - Датата и часът, в който контактът е добавен / пренасрочен. Контактите с това създадено време се избират за доставка, ако това е част от условието.
- h. **SecondaryZipCode** - Вторичният пощенски код на контакта, ако е нанесен.

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

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

Подреди по

1. Разделът **Поръчка по** решава реда, в който искате съответстващите контакти за дефинираните условия да бъдат доставени на наречието – възходящо или низходящо. Екранната **секция "Поръчка по"** е показана по-долу.
2. От падащия списък Системни **полета / Бизнес полетас** изберете подходящ елемент. За да научите повече, кликнете тук.
3. От падащия списък Сортиране изберете **съответно Аск** или **Низходящо** сортиране за възходящо или низходящо сортиране.
4. За да добавите още поръчки за **сортиране, щракнете върху бутона Добави** .
5. Когато приключите с поръчките за сортиране, щракнете върху **Запиши** , за да изпълните CSS условията. Записаното условие е изброено под Условията на системата.
6. **Щракнете върху бутона Save & Flush** , за да запазите промените и да изчистите (затворите) всички контакти на наречието и да отворите отново тези в приложението.
Забележка: Можете да пропуснете създаването на условия и да изберете всяко условие за CSS по подразбиране.
7. Записаното условие е изброено под Условията на системата. Използвайте **бутона CSS Condition Action** , за да извършите следните действия:



- a. **Редактирайте** условието CSS. Когато редактирате CSS условие, екранът е подобен на Създаване на нова CSS група. Направете необходимите промени и щракнете върху **Запиши** , за да завършите редактирането.

- b. **Изтрийте** условието CSS.
 - c. **Показване на контакти** , отговарящи на условието CSS.
8. Показват се контактите.
9. След като се покажат контактите, отговарящи на условието CSS, изберете конкретни контакти или използвайте една от следните опции:
- a. Поставете отметка в квадратчето **Избери всички** , за да изберете контактите, попълнени на страницата.
 - b. Поставете отметка в квадратчето **Глобален избор** , за да изберете всички контакти между страниците.
10. **Щракнете върху бутона Действия** . Извършете една от следните операции върху избраните контакти:
- a. Изберете **Коригиране на времето** за повторно планиране, за да пренасрочите контакта за по-късна дата и/или час. Посочете **Начален час** и **Краен час** , за да планирате отново контакта в този прозорец. Щракнете върху **Повторно планиране на контакти** , за да завършите действието.
 - b. Изберете **Нулиране като нов контакт** - това действие нулира контакта като Нов контакт. Щракнете върху **Res-chedule Контакти** , за да завършите действието.
 - c. Изберете **Повторно отваряне на контакти** , за да отворите отново контакта за набиране. Щракнете върху **Повторно планиране на контакти** , за да завършите действието.

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

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

Забележка: Тази опция не е приложима за блокиране на контакти и затваряне на контакти.

- 1. Изберете **Блокиране на контакти** , за да предотвратите набирането на избраните контакти, като промените състоянието на контакта на **Блокиран**.
- 2. Изберете **Затваряне на контактите**, за да затворите избраните контакти

Условия на системата



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

1. **Contact Priority Calls - New Contacts:** Това са контакти, които приложението не е доставило на Cisco CCE dialer от последното качване до най-старото качване. На практика това са Fresh Contacts с нито един направен опит за набирање.

2. **Приоритетни обаждания за контакти - Стари контакти:** Това са контакти, които не са доставени на Cisco CCE наречие от стари качвания.
3. **Конкретен момент:** Контакти, които сте пренасрочили, за да бъдат набрани в определен момент.
4. **Специфичен агент:** Контакти, които са маркирани, за да бъдат набрани, за да достигнат до конкретен агент. Това е известно още като Account Executive Mapping (AEM).

Забележка: В момента тази функция не се поддържа в *Webex Контактен център*.

5. **Специфичен агент с конкретен момент:** Маркирани контакти, които са били пренасрочени, за да бъдат набрани, за да достигнат до конкретен агент в определен момент.

Забележка: В момента тази функция не се поддържа в *Webex Контактен център*.

Всички създадени допълнителни CSS условия са изброени под условията на системата. Вижте Създаване на CSS състояние - Изграждане на условия и ред по за подробности относно създаването на допълнителни CSS условия.

Копиране на CSS условия

Можете също да копирате съществуващите CSS условия - както групи условия, така и отделни CSS условия.

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

Списък на контактите

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

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

1. **ИД на списък** – ИД на списък, генериран от приложението за този списък.
2. **ИД на глобален списък** – Ако този списък е част от глобален списък, тук се показва ИД на глобалния списък.



3. **Начален час** - Този начален час за списъка.

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

4. **Налични** записи - Броят на контактите, качени в кампанията чрез този списък.
5. **Чакащи** записи - Броят на контактите, чакащи в списъка, отговарящи на условията за доставка до наречието.
6. **Състояние** - Състоянието на списъка се показва по-долу.
 - a. **Активен** - Списъкът е активен. Контактите, качени от този списък, се доставят на набирането.
 - b. **Спряно** - Списъкът е спрян. Списъкът със спрени има контакти, маркирани с различно състояние, и гарантира, че тези контакти не се доставят на набирането.
 - c. **StopAndClosed** - Това състояние показва, че списъкът е спрян и контактите, качени чрез този списък, са затворени. Контактите могат да се отворят отново с помощта на функцията "Управление на контакти".
 - d. **PermanentStop** - Това състояние показва, че контактите, качени от този списък, се изтриват. Веднъж изтрити, качените контакти не могат да бъдат отворени отново.
 - e. **Качване в ход - Когато** вашият файл за контакт съдържа голям брой контакти за качване, те се разделят на партии и се качват. Докато качването завърши, то показва състоянието Upload in Progress, като процентът на качване е завършен.
 - f. **Неуспешно** качване - Когато качването на контакт е неуспешно по някаква причина, се показва състоянието Неуспешно качване. Лентата на състоянието показва процента на контактите, качени към момента на неуспеха.

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

Процент на състоянието на контакт

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

Таблица - Данни за състоянието на контакта

Състояние	Име	Описание
0	Отворен (Отваряне)	Отворен контакт.
1	Затворен	Затворен контакт.
2	Временно заключен	Контактът е временно заключен, няма да бъде доставен.
3	Качване в Progress	Контакт в средата на процеса на качване
4	Доставено на Dialer	Контакт, доставен на наречието.
5	Замяна	Контакт, презаписан по време на качване
6	Списъкът е спрян	Контакт от списък, който е спрян.

7	Затворено чрез управлявани контакти или проверено	Контактът е затворен с помощта на функцията "Управление на контакт" / промит контакт
8	Контактът е спрян	Контактът е спрян и затворен, няма да бъде доставен на набирането.

	и затворен	
9	Контакт Изтъркани	Изтъркан контакт.
10	Контактът е преместен в друга кампания	Контактът се премества от една кампания в друга - верижен контакт.
11	Окончателно спряно	Контактът е спряно за постоянно. Няма да бъде доставено на наречието.
20	Доставеният контакт е спряно	Контакт, който е доставен на наречието, е спряно от набиране.
21	Заклучен за доставка на печатни платки	Тази колона не съдържа данни.
22	Заклучен за доставка на CSS контакти	Контакт, който е заключен за доставка чрез график за стратегия за избор на контакт (CSS).
23	Заклучен за доставка на АЕМ	Контакт, който е заключен за доставка на Agent-Executive Mapped.
24	Заклучен от Res- schedule към Res- schedule Контакт	Контактът е заключен от препланировчика, за да бъде доставен като пренасрочен.
25	Заклучен от Res- schedule за затваряне на контакт	Контактът е заключен от rescheduler, за да бъде затворен.
30	Контактът е блокиран от DNC	Контактът е блокиран като "Не се обаждай на контакт".
31	Контактът е блокиран от NDNC	Контактът е блокиран като Национален контакт "Не се обаждай".
32	Контактът е блокиран от DNC Scrub	Контактът е блокиран по време на процеса на DNC скраб.
33	Контактът е блокиран от съдебен спор	Контактът е блокиран поради изискване за съдебен спор.
34	Изтекъл	Контакт с изтекъл срок.
40		Това е временно състояние на контакт за неуспешни записи за съответствие (неуспешно поради ССВ правило, времена на режима или СРТ).



41		Това е временно състояние на контакт, при което контактите вече са доставени със същия уникален идентификатор или стойност на режим (телефонен номер. Приложението чака актуализиран резултат от повикването.
----	--	---

За състояние на контакт, по-малко от 6, формулата е

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

За други състояния на контакт формулата е $CompletionPercentage = (TotalRecordsPending / TotalRecordsAvailable) * 100;$

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

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

Действия

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

1. **Стартиране на списък** - Започнете доставката на контакт до наречието. Контактите, качени от този списък, се доставят на набирането.
2. **Спиране на списъка** - Спиране на този списък. Спирането на този списък маркира всички качени контакти с различно състояние и гарантира, че тези контакти не се доставят на набирането.
3. **Затвори списъка** - Този бутон затваря контактите, качени от този списък. Контактите могат да се отворят отново с помощта на функцията "Управление на контакти".
4. **Изтриване на списък** - Този бутон изтрива контактите, качени от този списък. Веднъж изтрити, качените контакти не могат да бъдат отворени отново.
5. **Краен час** - Използвайте този бутон, за да промените крайния час за този списък. Крайният час не може да бъде променен на дата и час, по-малки от текущата дата и час.

Разгънете всеки списък, за да видите подробна разбивка на контактите, качени чрез този списък. Разгънатата част съдържа следните подробности, отнасящи се до списъка:

Контакт - Този раздел съдържа разделянето на контактите, качени с броя за следното:

1. **Обработени** - Броят на контактите, обработени от този списък.
2. **Качени** - Броят на контактите, качени от този списък.
3. **Неуспешно** - Броят на контактите, които не успяха да се качат от този списък.
4. **Дублиране** - Броят на дублираните контакти от този списък.
5. **Актуализиран** - Броят на контактите, които актуализират съществуващите записи в списъка.

NDNC - Броят на контактите и режимите на National Do Not Call (NDNC).

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

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

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

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

Съответствие DNC - Броят на съответствието Не се обаждате (законоустановени DNC) контакти и режими.

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

Процесуално представителство - Броят на контактите и режимите на съдебни спорове.

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

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

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

Изтъркан списък

Страницата със списъци с контакти има раздел с име "Изтъркан списък". Този раздел съдържа подробности за контактите, изтъркани от различни качени списъци с контакти.

Например, качили сте списък за изтриване на контакти и тези контакти са разпръснати в различни качени списъци. Всички тези контакти се изтриват въз основа на условията в скраб файла, а детайлите на търкането са изброени тук. Изброените подробности са:

1. **ИД на списък** - ИД на списъка, генериран за изтъркания списък с контакти. Това е продължение на предишния ИД на списъка за качване и не започва от 1.
2. **Обработено време** - Датата и часът, когато контактите в този списък са изтрити.
3. **Изтъркани контакти - Броят на контактите** , изтъркани от качен списък.
4. Разгънете **Изтъркани контакти** , за да видите подробностите за списъка.

Детайлизацията **Изтъркан контакт** съдържа ИД на списък, от който контактите са били първоначално качени, и броя на контактите, изтрети от този списък.

Скраб Контакти

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

1. **Щракнете върху бутона Плаващо действие (FAB).**
2. Щракнете върху **Scrub Контакти FAB** , за да качите контакти.
3. Има три възможни източника, от които можете да търкате контакти:
 - a. **Форматиран файл** - Контактите са налични във форматиран файл с различни полета, разделени от общ разделител или файл, разделен със запетая.
Забележка: Ако използвате приложението на локализиран език (различен от английски), запишете файла с контакта, поставен за качване в UTF-8 кодиране.
 - b. **База данни** - Контактите са налични в таблица **или** изглед **на** база данни и могат да бъдат качени директно в кампанията от базата данни.
4. Ако изтривате контакти от форматиран файл, изпълнете следното:
 - a. Като щракнете върху бутона Избор на **файл** , изберете файл, съдържащ контактите за качване.
 - b. От падащия списък на разделителя изберете разделител, който разделя различните полета във вашия файл за качване на контакт.
5. Ако имате профил за това качване, изберете един от падащия списък Профил . Избирането на профил гарантира, че всяко по-нататъшно съпоставяне за този файл със списък с контакти се извършва автоматично, както е конфигурирано в профила. Профилите могат да се използват за преки пътища за работа с качвания, свързани с контакти. Използвайки тези запазени профили, можете да качвате (включително Global Upload), scrub или да качвате DNC/NDNC/PEWC (съответствие) контакти, без да се налага да преминавате през целия процес на задаване на параметри и условия. С други думи, всеки профил е автоматично качване.
6. Навигирайте до **секцията Scrub Condition Builder** .
7. Използвайте конструктора **на условия за търкане**, за да създадете условия за филтриране на критерии за търсене на контакти.
Забележка: Ако избирате разширения конструктор на условия, преминете към стъпка 13.
8. От падащия списък Системни **полета / Бизнес полета** изберете подходящ елемент.
9. Изберете опция за сравнение - това е условието, на което полето трябва да отговаря, за да бъде избран контакт. Някои параметри за сравнение за вашето състояние могат да бъдат > (по-голямо от), < (по-малко от), = (равно) и т.н.
10. Въведете стойност, на която това условие трябва да отговаря, за да може контактът да бъде



търсен.

11. Щракнете върху бутона **Добави** , за да добавите друго условие.
12. След като приключите с условията, кликнете върху **Скраб**, за да изтъркате контактите от кампанията.
13. За да изберете разширения конструктор на условия, включете превключвателя **Разреши разширен конструктор на условия**.
 - a. Разширеният **строител** изисква щателна сграда, при която с помощта на множество отворени и затворени скоби условията се поставят ръчно. Всяко неправилно поставяне на такива скоби може да доведе до попълване на грешни и непредвидени контакти в състоянието на търсене.
14. Въведете отворена скоба в първата клетка.
15. От падащия списък **Системни полета / Бизнес полета** изберете подходящ елемент. Вижте стъпка 5 от Създаване на CSS състояние - Условия за изграждане.
16. Изберете опция за сравнение - това е условието, на което полето трябва да отговаря, за да бъде избран контакт. Някои параметри за сравнение за вашето състояние могат да бъдат > (по-голямо от), < (по-малко от), = (равно) и т.н.
17. Въведете стойност, на която това условие трябва да отговаря, за да може контактът да бъде търсен.
18. Затворете скобата.
19. Щракнете върху бутона **Добави** , за да добавите друго условие.
20. След като приключите с добавянето на условия, кликнете върху **Scrub** , за да изтъркате контактите от кампанията.

Добавяне на нови контакти

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

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

Забележка: Не трябва да използвате подробности за базата данни на Campaign Manager за качване на контакти през базата данни.

В момента приложението поддържа качвания само от базата данни на Microsoft SQL. Качването на контакти чрез таблица или изглед на база данни може да се планира само веднъж на ден в часа, конфигуриран в полето **Време** за изпълнение на профил.



4. Ако качвате от форматиран файл, изпълнете следното:

- a. Като щракнете върху бутона Избор на **файл** , изберете файл, съдържащ контактите за качване. Следните полета са запазени полета и не трябва да се използват като заглавки във файла, съдържащ контакти за качване.
 - i. НАЛИЧЕН РЕЖИМ
 - ii. БИЗНЕСФЛДС
 - iii. FTimeZone
 - iv. FPriority
 - v. FValidModes
 - vi. ФКонтактИД
 - vii. FCallStartDate
 - viii. FCallStartTime
 - ix. FCallEndDate
 - x. FCallEndTime
 - xi. ФЗипКод
 - xii. FEmailCC
 - xiii. ФЕмейлБКК
 - xiv. FEmailТема
 - xv. FEmailMessage
 - xvi. FEmailAttachment
 - xvii. ФСМСТекст
 - xviii. ФСтате
 - xix. FAreaCode
 - xx. FLineOrRowNumber
 - xxi. ФАгентИД
 - xxii. BussFld1 до BussFld26 (26 запазени полета)
 - xxiii. Режим 1..... произволен брой
 - xxiv. Режим (произволен номер)_Zipcode
5. От падащия списък Разделител изберете разделител, който разделя различните полета във файла за качване на контакти.
6. Ако имате **профил за това качване, изберете един от падащия списък Профил** . Избирането на профил гарантира, че всяко по-нататъшно съпоставяне за този файл със списък с контакти се извършва автоматично, както е конфигурирано в профила.

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

Профилите могат да се използват като шаблони за качване на контакти. Използвайки тези запазени профили, можете да качвате (включително Global Upload), scrub или да качвате DNC / NDNC / PEWC (съответствие) контакти, без да се налага да преминавате през целия процес на задаване на параметри и условия.

7. Ако качвате от база данни, изпълнете следното:
 - a. Въведете името **на сървъра на базата данни**.
 - b. Въведете името **на базата данни**, от която възнамерявате да качвате контакти.
 - c. **Въведете потребителското име** за приложението за достъп до сървъра на базата данни.
 - d. Въведете парола **за горния потребител**, за да завършите удостоверяването.
 - e. Щракнете върху бутона **Свързване**, за да установите контакт със сървъра на базата данни.
 - f. От падащия списък **Име на таблица** изберете таблица, съдържаща контактите за качване.
 - g. **Щракнете върху бутона Качване**, за да качите контактите от таблицата на базата данни.
8. Пълно **съпоставяне на полета**.
 - a. **Приоритет** – приоритетът, който искате да зададете за този контакт. Колкото по-висок е приоритетът, толкова по-рано контактът се доставя на наречието. Може да имате поле за приоритет по избор (числова стойност) във вашия списък с потенциални клиенти, за да определите приоритета на набиране.
 - b. **Име на зоната** - Нанесете часовата зона за контактите; набирането се основава на часовата зона на клиента. Изберете от часова зона (дефинирана от потребителя), часова зона, специфична за кампанията, часова зона, специфична за пощенския код и специфична за района часова зона, специфична за държавата часова зона и специфична часова зона за област-пощенски код.
 - i. **Часова зона** - Това е дефинирано от потребителя поле във файла за качване на списъка с контакти. Името на полето зависи от заглавката, зададена от потребителя във файла за качване на контакта. Контактите се набират въз основа на тази часова зона.
 - ii. **Часова зона** за конкретна кампания – Контактите се набират в часовата зона, в която работи кампанията. Пощенски код.
 - iii. **Пощенски код Специфична часова зона** - Контактите се набират въз основа на часовата зона, в която се намира пощенският код на контакта и допълнителното пресичане на пощенския код (ако е предоставено). За тази цел приложението проверява и за всеки посочен допълнителен пощенски код.
 - iv. **Специфична за областта часова зона** - Контактите се набират въз основа на часовата зона, в която се намират контактната област и пощенският код на ниво режим (ако е предоставено). За тази цел приложението проверява и пощенския код, конфигуриран в секцията Mode Mapping.
 - v. **Специфична за държавата часова зона** – Контактите се набират въз основа на часовата зона, която е географското състояние на контакта.
 - vi. **Area-Zip Code Specific Time Zone** - Контактите се набират въз основа на



часовата зона, която комбинацията от контактната област и местоположението на пощенския код.

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

- i. Изберете **Старт** от панела с номера. Това е първият знак, от който започва регионалният код. Например, ако телефонният ви номер съдържа 12 цифри и регионалният код започва от първата цифра, изберете 1 от цифровия панел.
 - ii. Изберете **Дължина** от панела с номера. Това е броят на знаците във вашия код от началото. Например, ако телефонният ви номер съдържа 12 цифри, а регионалният код е с дължина три цифри от първата цифра, изберете 3 от панела с номера.
 - d. **Пощенски код** - Изберете това квадратче, ако искате приложението да раздели пощенския код от списък с контакти чрез трета страна. Понякога пощенските кодове могат да съдържат допълнителни знаци, които приложението на трета страна може да добави към данните. Можете да използвате тази функция за разделяне, за да игнорирате нежеланите данни и да качите точния пощенски код като част от списъка си с контакти.
 - i. Изберете **Старт** от панела с номера. Това е първият знак, от който започва регионалният код. Например, ако телефонният ви номер съдържа 12 цифри и регионалният код започва от първата цифра, изберете 1 от цифровия панел.
 - ii. Изберете **Дължина** от панела с номера. Това е броят на знаците във вашия код от началото. Например, ако телефонният ви номер съдържа 12 цифри, а регионалният код е с дължина три цифри от първата цифра, изберете 3 от панела с номера.
 - e. **Пощенски код - Пощенският код**, приложим за контактите.
 - f. **Име** на държавата - географското състояние, към което принадлежат тези контакти.
 - g. **Допълнителен пощенски код** - Допълнителният пощенски код, приложим за контактите. За да научите повече, кликнете [тук](#).
 - 9. Преминете към **Режим на съпоставяне**.
 - a. **Режими - Всички режими**, конфигурирани за кампанията, се показват за съпоставяне.
 - 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. Пълна тар- пинг за всички показани режими. Това съпоставяне се използва за определяне на часовата зона на контакта за набиране.
 - 10. След това нанесете **бизнес полетата**. Всички **бизнес полета**, дефинирани за тази кампания, се показват в първата колона. Полетата, които са част от файла за качване на контакт, се показват в падащия списък **Стойност**. Съпоставяне на всяко **бизнес поле** със **стойност** в полето за контакт.
 - 11. Колоната **Незадължително бизнес поле** съдържа всички полета, които са част от файла с контакта. Поставете отметки в квадратчетата за полетата, които искате да бъдат третираны като **допълнителни бизнес полета** за тази кампания.

Забележка: **Незадължителните бизнес полета**, нанесени тук, се показват като екранни поп данни



на Agent Desktop.

12. Попълнете секцията Съпоставяне **на съобщения**, като съпоставите както **пощенските полета SMS** така и **полетата**. **Забележка:** В момента тази функция не се поддържа в Webex контактен център
13. След това завършете **секцията Конфигурация** .

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

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

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

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

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

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

b. **Добавяне:** Ако нивото на качване е Кампания, се създава нов списък. Ако нивото на качване е "Списък", контактите се добавят към съществуващите контакти в списъка. Квадратчето за отметка Филтър за дублиране е активирано за избор. Филтърът за дублиране търси и качва уникални контакти, оставяйки дубликати, филтрирани на базата на бизнес полета.

Забележка: Приложението първо търси дубликати в локалния файл или таблицата на базата данни, която е готова за качване, и от такива записи запазва първия запис за качване. Веднъж направено, от записи, които вече са качени за тази кампания, приложението сканира всички отворени контакти, като използва същите филтри. Ако някой отворен контакт съвпада със запис в файла за качване, този запис НЕ се качва. Записите, които не са качени, се показват в таблицата за грешки със забележката DUPLICATE.

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

17. **Филтър:** Контактите от списъците могат да бъдат филтрирани на базата на две бизнес полета.

a. **Бизнес поле 1:** Основното поле, въз основа на което искате да филтрирате и съгласувате за операция за дублиране/актуализиране. Всички бизнес полета на кампанията са изброени за избор.

b. **Бизнес поле 2:** Вторичното поле, въз основа на което искате да филтрирате и съпоставяте за операция за дублиране/актуализиране. Всички бизнес полета на кампанията са изброени за избор.

Забележка: Можете да изберете едно или и двете бизнес полета. Ако изберете и двете



полета, контактите се филтрират с помощта на оператора AND, т. е. въз основа на ДВЕТЕ бизнес полета

18. Можете по време на качването да маркирате контактите на DNC и NDNC, като попълните **секцията DNC / NDNC** .
 - а. Поставянето на отметка в квадратчето Филтър **на** NDNC гарантира, че контактите, маркирани като "Не се обаждай", не се качват.

- b. Поставянето на отметка в квадратчето **DNC Filter** гарантира, че контактите, маркирани като "Не се обаждай", не се качват.
- c. **Type** е полето, върху което прилагате NDNC/DNC филтрите, Това поле може да бъде телефонен номер или някое от бизнес полетата (две в случай на DNC) и т.н.

19. **Щракнете върху бутона Запиши** , за да завършите качването на списъка с контакти.

Допълнителен пощенски код

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

Системата позволява максимум два пощенски кода, свързани на рекордно ниво и по един пощенски код на всяко ниво на телефонен номер за контакт, качени за обаждане. Системата набира тези номера на взаимно застъпващ се интервал от време във всички нанесени пощенски кодове на рекордно ниво и телефонен номер, който се извиква.

Забележки:

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

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

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

В случаите, когато имате нужда от валидиране на два различни обекта за валидиране спрямо **държава, използвайте опцията Област-пощенски код** .

Например регионалният код може да бъде маркиран с код на състояние, а пощенският код на същия контакт може да бъде маркиран с друга държава. Всяка от тези държави може да има различен прозорец за извикване. В такива случаи наречието набира циферблата за контакт в времето за набиране на държавата с по-висок приоритет, както е зададено на страницата System > **State Law Group** .

За да разрешите тази функционалност, вижте Опции за конфигуриране. Вж. точка 15 в конфигурацията на ниво кампания. Активирайте държавното право с регионален код и също така изберете опцията Множествен пощенски код. Когато качвате контакти, изберете часова зона, базирана на регионален код, и изберете картографиране на пощенски код. (Пропуснете избора на втори пощенски код и картографиране на пощенски код на ниво режим в такива случаи).

1. **ИД на агент** - ИД на агента за контакта.
2. **Момент** на контакт - Конкретна дата и час за набиране на контакт. Изберете полето във файла на контакта, което съдържа тази подробност.



3. **Формат "Моментна датаЧас" – Форматът** за дата и час за полето "Момент на контакт". Наличните опции за формата на датата са дд-ММ-гг ЧЧ:мм, дд/ММ/гг ЧЧ:мм, ММ-дд-гг ЧЧ:мм, ММ/дд/гг ЧЧ:мм, гг-ММ-дд ЧЧ:мм, гг/ММ/дд ЧЧ:мм, дд-ММ-г ЧЧ:мм, дд/ММ/гг ЧЧ:мм, ММ- дд-г ЧЧ:мм, ММ/дд/гг ЧЧ:мм, г-ММ-дд ЧЧ:мм, и гггг/ММ/дд ЧЧ: Мм.

4. **Lead Score** - Lead Score помага при идентифицирането на най-потенциалния клиент, с който да се свържете от кампанията. Този резултат е достъпен като част от стратегията за избор на контакт и може да бъде зададен по време на качването или приключването, като същевременно се определя резултатът от бизнеса / телефонията.
5. **ИД** на устройството - Уникалният идентификационен номер на устройството, до което се изпращат известията за удостоверяване на самоличността. ИД на устройство може да бъде мобилен номер, ИД на приложение или самоличност на мобилно оборудване.

Управление на контакти

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

1. **Търсене на контакти:** Търсене на контакти за даден набор от условия.
2. **Пренасрочване/нулиране на контакти:** Пренасрочване или нулиране на следните контакти, попълнени за даден набор от условия:
 - a. **Контактите с изтекъл срок на повикване** са контакти, при които валидното време за обратно повикване е изтекло.
 - b. **Блокираните контакти** са тези, които са блокирани да бъдат доставени на наречието.
 - c. **Затворените контакти** са тези, които са затворени по някаква причина.
 - d. **Пренасрочени контакти** с изтекъл срок са тези, които са били пренасрочено набиране е изтекъл и трябва да бъдат съживени за набиране
3. **Блокиране на контакти:** Блокиране на контактите, които са попълнени за даден набор от условия.
4. **Затваряне на контакти:** Затваряне на контакти, които са попълнени за даден набор от условия.
5. **Преместване на контакти:** Преместване на контакти от една кампания в друга, които са попълнени за даден набор от условия.
6. **Агент за повторно назначаване:** Това не е приложимо за текущото издание.

Часова зона

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

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

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

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

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

Например, потребителят има сървър в часовата зона на Индия и избира британското стандартно време като часова зона от горния падащ списък. Ако условието за попълване на контакти (вижте [Конструктор на условия](#)) включва полето Начален час на повикването - Начален час на повикването в 14:00 BST, приложението преобразува BST в IST и попълва контакти, които имат начален час на повикване в 18:30 IST. Въпреки това, мрежата, попълваща контактите, показва избраната от потребителя часова зона, т.е. 2.00 pm BST.

Същата логика на преобразуване на часовата зона се прилага за всяко поле, свързано с дата-час, избрано от потребителя в конструктора на кондиция.

Конструктор на условия

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

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

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

Забележка: За получаване на контакти с помощта на Write Conditions се изисква познаване на писането SQL изрази.

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

- a. **Max Retries** - Това е текущата увеличена стойност за максималния брой повторни опити, които могат да бъдат направени за намиране на всеки контакт в кампанията.
- b. **Daily Retries** - Това е текущата увеличена стойност за максималния брой повторни опити, които могат да бъдат направени за намиране на всеки контакт в един ден за тази кампания.
- c. **Pass Retries** - Това е текущата увеличена стойност за повторните опити, направени за всеки контакт в кампанията.
- d. **Циклични повторения** - Това е текущата нарастваща стойност за максималния брой повторни опити, които могат да бъдат направени в цикъл на намиране. Цикълът е набор от опити за намиране, веднъж към всички режими, с които е качен контактът. Например един контакт се качва с три режима - Домашен, Служебен и Мобилен номер. Цикълът на намиране



завършва, когато приложението набира всички тези режими (в конфигуриран ред) по веднъж.

- e. **Email Retries** - Това е текущата нарастваща стойност за броя на повторните опити, разрешени за доставяне на контакти за имейл кампании.
- f. **SMS Retries** - Това е текущата нарастваща стойност за броя на повторните опити, разрешени за доставяне на контакти за SMS кампании.
- g. **LastAccessed** - Контактите с конфигурираните дата и час на последния достъп, които трябва да бъдат доставени като част от този CSS.
- h. **Приоритет** - Приоритетът, присвоен на контактите, който трябва да се отчита при доставянето съгласно този CSS.
- i. **Lead Score** - Водещият резултат, който трябва да се вземе предвид за предоставяне на контакти, е за този CSS. Lead Score помага при идентифицирането на най-потенциалния клиент, с който да се свържете от кампания. Този резултат може да бъде зададен и по време на качването или приключването, като същевременно се определя резултатът от бизнеса / телефонията.
- j. **CallStartTime** - Това е началният час на повикването, зададен от препланировчика. Обажданията, които попадат в началния час, посочен в това условие, се избират за доставка.
- k. **CallEndTime** - Това е крайният час на повикването, зададен от препланировчика. Обажданията, които попадат в крайния час, споменат в това условие, се избират за доставка.
- l. **ИД на списък** – ИД на списъка, към който принадлежи контактът. Контактите, принадлежащи към ListIDs в това CSS състояние, се доставят.
- m. **CallType** - Типът на повикването.
- n. **LastOutcome**- Последният резултат, определен за този контакт. Контактите с избрания Последен резултат се доставят.
- o. **Global ListID**- ИД на глобалния списък, към който принадлежи този контакт. Контактите, принадлежащи към глобалните идентификатори на списъци в това условие на CSS, се доставят.
- p. **UserID** - Това е идентификаторът на агента, маркиран на контакта. Обажданията се доставят на наречието и се закърпват на агента, споменат в това поле.
- q. **Телефонен номер** - Телефонният номер на контакта, който трябва да достави според този CSS.
- r. **Име** на зоната - Името на часовата зона, към която принадлежи контактът.
- s. **StatusReasonID** - Това е целочислената стойност, която е вътрешният ИД за Status Description.

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

Забележка: Трябва да използвате BUSSFLD1 през BUSSFLD26 а не присвоените



съпоставяния (от файлове за качване на контакти) като собствено име, ИД на клиент и т.н.

3. Можете също да използвате условието **за изграждане**, за да създадете условия за филтриране на критерии за търсене на контакти.
4. Включете превключвателя **Advanced Builder** , ако искате да създадете разширено **състояние**.

Разширеният **строител** изисква сложна сграда, при която с помощта на множество отворени и затворени скоби условията се поставят ръчно. Всяко неправилно поставяне на такива скоби може да доведе до попълване на грешни и непредвидени контакти в състоянието на търсене. От друга страна, ако превключвателят **Advanced Builder** е **изключен**, можете да добавяте условия в групи, с предварително избрани и/или условия.

5. Екранът **Advanced Builder** е показан по-долу.

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

6. Въведете отворена скоба в първата клетка.
7. От падащия списък Системни **полета** / **Бизнес полета** изберете подходящ елемент. Вижте стъпка 5 от Създаване на CSS състояние - Условия за изграждане.
 - a. Ако изберете **ИД на списък със системни полета** или **ИД** на глобален списък, изскачащ прозорец ви позволява да изберете подходящия списък от наличните списъци
8. Изберете опция за сравнение - това е условието, на което полето трябва да отговаря, за да бъде избран контакт. Някои параметри за сравнение за вашето състояние могат да бъдат > (по-голямо от), < (по-малко от), = (равно) и т.н
9. Въведете стойност, на която това условие трябва да отговаря, за да може контактът да бъде търсен.
10. Затворете скобата.
11. Щракнете върху бутона **Добави** , за да добавите друго условие.
12. След като приключите с условията, щракнете върху **Запиши** , за да завършите.
13. Ако не използвате **Advanced Builder**, използвайте **Simple Builder**, както е показано на екрана по-долу:
14. От падащия списък Системни **полета** / **Бизнес полета** изберете подходящ елемент. Вижте стъпка 5 от Създаване на CSS състояние - Условия за изграждане.
 - a. Ако изберете **ИД на списък със системни полета** или **ИД** на глобален списък, изскачащ прозорец ви позволява да изберете подходящия списък от наличните списъци.
15. Изберете опция за сравнение - това е условието, на което полето трябва да отговаря, за да бъде избран контакт. Някои параметри за сравнение 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 може контактът да бъде търсен.
17. Щракнете върху бутона **Добави** , за да добавите друго условие.
18. В новия ред изберете **AND** или **OR** от падащия списък с решения.
19. Можете да продължите да добавяте още такива групи условия. Щракнете върху **Запиши** , когато сте готови.
20. Ако искате да добавите още групи, изберете **бутона Добави** от бутоните **Действие** за група.



21. Повторете стъпки от 14 до 21.
22. От падащия списък Системни полета / Бизнес полета изберете подходящ елемент. 23.
23. От падащия списък Сортиране изберете,Asc или Desc съответно за възходящо или низходящо сортиране.

24. **Щракнете върху бутона Добави** , за да добавите още поръчки за сортиране.
25. След като приключите с поръчките за сортиране, щракнете върху **Запиши** , за да изпълните условията.

Показване на контакти

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

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

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

Забележка: Ако Запазване на глобалните повторни опити и/или Запазване на ежедневните повторни опити бъдат премахнати или в Кампания Chaining, или в Cam-campaign Contact Strategy, опитите се нулират според бизнес изискванията. Опитите, направени преди такова нулиране, не са включени в броя, показан тук.

ИД на списък - ИД на списъка, от който е качен контактът.

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

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

Call_Start_Time - началният час за следващото планирано обаждане на посочения контакт съгласно условията. Това се преобразува в избраната от потребителя часова зона и се показва в мрежата.

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

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

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

Търсене в контактите

Използвайте функцията **Търсене на контакти** за търсене за търсене на контакти за даден набор от условия.

1. От **секцията Филтър** на екрана **Управление на контакти** изберете бутона **Търсене на контакти** .
2. Попълнете "Конструктор на условия" на страница 48
3. **Щракнете върху бутона Покажи контактите** , за да попълните контактите въз основа на



условията.

Повторно планиране или нулиране на контакти

С помощта на опцията Повторно планиране/нулиране на **контакти** можете да пренасрочите или нулирате контактите, които са попълнени въз основа на дадения набор от условия.

1. От **секцията Филтър** на екрана Управление на **контакти** изберете **Пренасрочване/Нулиране на контакти** но- тон.
2. Има два начина за избор на контакти за **повторно планиране/нулиране**. За да изберете директно определени типове 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. **Контакти с изтекъл срок на** извикване, контакти, при които валидното време за обратно повикване е изтекло.
 - b. **Блокирани** контакти, тези, които са блокирани да бъдат доставени на наречието.
 - c. **Затворени контакти**, контактите са затворени по някаква причина.
 - d. **Пренасрочени** контакти с изтекъл срок, тези, които са били пренасрочено набиране, са изтекли и трябва да бъдат съживени за набиране.
4. Завършете конструктора **на условия**.
5. **Щракнете върху бутона Покажи контактите** , за да попълните контактите въз основа на условията.
6. Контактите се попълват при исканите елементи на страница. Изберете конкретни контакти или използвайте една от следните опции:
 - a. Поставете отметка в квадратчето **Избери всички** , за да изберете контактите, попълнени на страницата.
 - b. Поставете отметка в квадратчето **Глобален избор** , за да изберете всички контакти между страниците.
7. **Щракнете върху бутона Действия** .
8. Извършете една от следните операции върху избраните контакти:
 - a. Изберете **Коригиране на времето** за повторно планиране, за да пренасрочите контакта за по-късна дата и/или час. Посочете **Начален час** и **Краен час** , за да планирате отново контакта в този прозорец. Щракнете върху **Повторно планиране на контакти** , за да завършите действието. Ревизираният начален и краен час са според избраната от потребителя часова зона чрез падащия списък.
 - b. Изберете **Нулиране като нов контакт** - това действие нулира контакта като Нов контакт. Щракнете върху **Res- chedule Контакти** , за да завършите действието.
 - c. Изберете **Повторно отваряне на контакти** , за да отворите отново контакта за набиране. Щракнете върху **Повторно планиране на контакти** , за да завършите действието.

Забележка: Ако поставите отметка в квадратчето **Отмени стойностите на бизнес полето**, актуализирани от агенти, приложението отхвърля



актуализациите на стойностите на бизнес полето, ако има такива, направени от агентите по време на техните взаимодействия, и приложението се връща към стойностите на бизнес полето по време на качването на контакта.

Например контакт А се качва със стойности на бизнес полето за мобилен номер и ИД на клиент (123456). По време на взаимодействието с агента, исканията на клиентите се променят в мобилни устройства

номер и ИД на клиент (до 345678), а агентът актуализира стойностите. По време на повторното отваряне на този контакт с помощта на CSS условията имате възможност да се върнете към оригиналния мобилен номер и ИД на клиента (123456), като поставите отметка в това квадратче.

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

Блокиране на контакти

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

1. От **секцията Филтър** на екрана Управление на **контакти** изберете бутона Блокиране на **контакти** .
2. Има два начина за избор на контакти за **блокиране**. За да изберете директно определени типове контакти, вж. **Стъпка 3**. За да изберете контакти чрез вашите собствени условия на филтъра, вижте **Стъпка 4**.
3. От секцията Подробни данни за **проследяване изберете** От дата и Към дата . Контактите, попадащи в този фол-нисък диапазон от дати, са населени.

Забележка: Квадратчето за **отметка Отвори контактите** е в избрано състояние и не можете да го отмените. Това е условие по подразбиране, което извлича "Отворени контакти" за този диапазон от дати

4. Завършете конструктора на условия.
5. Поставете отметка в квадратчето **Свежи контакти** , за да извличате **директно свежи контакти** , без да се налага да пишете условия, за да извличате контакти. За да попълните **доставените контакти** , които отговарят на условията за филтриране, поставете отметка и в квадратчето **Доставени контакти** .
6. **Щракнете върху бутона Покажи контактите** , за да попълните контактите въз основа на условията.
7. Контактите се попълват при исканите елементи на страница. Поставете отметка в едно от следните квадратчета:
За всеки контакт,
Изберете Всички , за да изберете всички контакти на текущата страница,
или **Глобален избор** , за да изберете всички попълнени контакти във всички страници.
8. Щракнете върху **Приложи**, за да блокирате избраните контакти.

Затваряне на контакти

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

1. От **секцията Филтър** на екрана Управление на **контакти** изберете **бутона Затвори контактите** .



2. Има два начина за избиране на контакти за **затваряне**. За да изберете директно определени типове контакти, вж.
Стъпка 3. За да изберете контакти чрез вашите собствени условия на филтъра, вижте **Стъпка 4.**

3. От секцията Подробни данни за **проследяване изберете** От дата и Към дата . Контактите, попадащи в този фол-нисък диапазон от дати, са населени.
Забележка: Квадратчето за отметка Отвори контактите е в избрано състояние и не можете да го отмените. Това е условие по подразбиране, което извлича "Отворени контакти" за този диапазон от дати.
4. Завършете конструктора наусловия.
5. Поставете отметка в квадратчето **Свежи контакти** , за да извличате **директно свежи контакти** , без да се налага да пишете условия, за да извличате контакти. За да попълните "Блокирани контакти " и "**Доставени контакти** " и които отговарят на условията за филтриране, изберете и съответните квадратчета за отметка, както се изисква.
6. **Щракнете върху бутона Покази контактите** , за да попълните контактите въз основа на условията.
7. Контактите се попълват при исканите елементи на страница. Поставете отметка в едно от следните квадратчета:
За всеки контакт или **Избери всички** , за да изберете всички контакти на текущата страница, или **Глобален избор** , за да изберете всички попълнени контакти във всички страници.
8. Щракнете върху **Приложи**, за да затворите избраните контакти.

Преместване на контакти

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

1. От **секцията Филтър** на екрана Управление на **контакти** изберете бутона Преместване на **контакти** .
2. Има два начина за избор на контакти за **преместване**. За да изберете директно определени типове контакти, вижте стъпка 3. За да изберете контакти чрез вашите собствени условия на филтъра, вижте **Стъпка 4**.
3. Поставете отметки в **квадратчетата Блокирани контакти** и/или **Затворени контакти** , за да включите тези контакти за преминаване от една кампания в друга.
4. Завършете конструктора наусловия.
5. Щракнете върху бутона Асоцииране на **полета** , за да нанесете режимите и бизнес полетата от кампанията източник с тези на целевата кампания.
6. Въведете име **на**съпоставяне. Всички режими и полета, както са нанесени, се запазват в тази операция. Можете също да промените всеки конкретен режим или картографиране на бизнес поле.
7. Ако не искате да се прилага предишно съпоставяне, изберете целева **кампания** от падащия списък. Режимите и бизнес полетата **в целевата кампания** са попълнени. Изберете подходящите режими и бизнес полета от **кампанията** източник.



8. Щракнете върху **Приложи**, за да завършите асоциирането на полетата.
9. **Щракнете върху бутона Покажи контактите** , за да попълните контактите въз основа на условията.

10. Контактите се попълват при исканите елементи на страница. Поставете отметка в едно от следните квадратчета:
За всеки контакт или **Избери всички** , за да изберете всички контакти на текущата страница, или **Глобален избор** , за да изберете всички попълнени контакти във всички страници.
11. Щракнете върху **Приложи**, за да преместите избраните контакти в целевата кампания.

Повторно назначаване на агенти

Забележка: Функцията "Повторно присвояване на агенти" не се поддържа в текущото издание.

Могат да възникнат ситуации, главно при предоставяне на лични обаждания за обратно повикване, че агентът, назначен за лично обратно повикване, не е на разположение за обработка на повикването. В такива ситуации можете просто да преназначите друг агент, който да се справи с повикването.

Използвайки опцията Преназначаване на **агенти** , сега можете да преразпределяте контакти от един агент към друг.

1. От **секцията Филтър** на екрана Управление на **контакти** изберете бутона Повторно назначаване на **агенти** .
2. Има два начина за избор на контакти. За да изберете директно определени типове контакти, вижте **стъпка 3**. За да изберете контакти чрез вашите собствени условия на филтъра, вижте **Стъпка 4**.
3. Въведете **ИД на агент**, от когото повикването трябва да бъде прехвърлено повторно. За да включите нови контакти в резултатите, поставете отметка в квадратчето **Свежи контакти** ; в противен случай изберете **Начална дата** на повикване и **Крайна дата** на повикването.
4. За да присвоите повторно нови контакти, поставете отметка в квадратчето **Свежи контакти** . Изберете **Начална дата на повикването** и **Начален час** на повикването, за да стесните контактите до този прозорец.
5. Завършете конструктора на условия.
6. **Щракнете върху бутона Покази контактите** , за да попълните контактите въз основа на условията.
7. Контактите се попълват при исканите елементи на страница. Поставете отметка в едно от следните квадратчета:
За всеки контакт,
или **Избери всички** , за да избереш всички контакти на текущата страница,
или **Глобален избор** , за да изберете всички попълнени контакти във всички страници.
8. Щракнете върху **Действие** , за да **видите диалоговия прозорец Повторно назначаване на агент** , за да присвоите отново избраните контакти на други агенти.
9. Допълнителна информация е налична, ако щракнете върху иконата "Помощ" **до** бутона "Действие" . Допълнителната информация обяснява кога влиза в сила



преназначаването на агента.

- a. За **отворени** контакти промените влизат в сила незабавно.
 - b. За **доставени** контакти обаждането все още достига до стария агент. Новите промени в агента влизат в сила само от последващото доставяне на контакта.
10. Въведете нов **агент** , към когото повикването трябва да бъде прехвърлено повторно. Обаждането е разпределено на новия агент.

11. Ако новият агент трябва да обработи повикването в различно време, поставете отметка в квадратчето Време за **актуализиране** . Изберете **Начален час** и **Краен час** за разговора. **Щракнете върху бутона Повторно назначаване на агент** , за да завършите пренасочването на повикването към друг агент.

График

Разделът **График** ви помага да планирате доставката на контакт до наречието. Трите елемента, които определят графика, който провеждате кампанията, са:

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

Забележка: За избор са налични само стратегии за предварителни контакти.

4. **Празник**: Този раздел ви позволява да изберете празниците на кампанията - дните, в които кампанията ви не се изпълнява.

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

CSS график

От страницата График **разгънете секцията График** на стратегията за избор на контакт (CSS), за да завършите тази конфигурация.

Използвайте плъзгача, за да изберете времевия диапазон, който искате да се показва. За избрания времеви диапазон опцията CSS не се възпроизвежда.

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

1. В изскачащия прозорец изберете деня, за който добавяте CSS графика. Можете също да поставите отметка в квадратчето **Всички дни** . Ако щракнете двукратно върху мрежа,



за да конфигурирате CSS график, денят от седмицата е предварително избран в изскачащия прозорец.

2. От панела за време изберете **Начален час** и **Краен час** за този CSS график. Изберете CSS от падащия списък.

Забележка: Можете да изберете няколко припокриващи се времеви слота, но началният и крайният час трябва да са уникални. Например, можете да изберете времеви слот от 10:00 до 18:00 с CSS като CSS1. Също така имате право да изберете времеви слот от 09:00 до 19:00 часа с CSS като CSS2. В този случай приложението доставя контакти съгласно CSS2 от 09:00 до 10:00 часа и отново от 18:00 до 19:00 часа. Междувременно, той доставя контакти съгласно CSS1 от 10:00 до 18:00 часа.

3. Щракнете върху **Добави** , за да добавите този график към кампанията.
4. За да добавите още CSS графици, щракнете върху бутона **Добавяне на график** или щракнете двукратно върху клетка в мрежата за делнични дни, за да изберете времето за график на CSS. Следвайте стъпки 1 до 3 по-горе.
5. Повторете процеса за толкова дни от седмицата, колкото ви трябва, за да конфигурирате графичите.
6. За да изтриете всеки добавен планиран времеви слот, щракнете върху **бутона Изтрий** .
7. Придвигнете се до следващата секция **Планиране по време на изпълнение**.

Планиране по време на изпълнение

Планирането по време на изпълнение определя времената на изпълнение на кампанията за конкретна дата. Кампанията се провежда по време на часовете, конфигурирани тук, като замества началната дата и крайната дата, конфигурирани по време на създаването на кампанията.

1. **Кликнете върху бутона Добави** , за да добавите нов операционен час за кампанията.
2. **Въведете Дата** на изпълнение за конфигуриране на оперативното време.
3. От панела **Час** изберете **Начален час** и **Краен час**.
4. Щракнете върху бутона **Добави** , **за да добавите още времена за изпълнение с помощта на стъпка 3**.

Забележка: Можете да добавите само три пъти за изпълнение за един ден.

5. Когато сте готови, щракнете върху **бутона Запиши** .
6. За да изтриете всяко конфигурирано време на **изпълнение**, щракнете върху **бутона Изтрий** .
7. Придвигнете се до секцията **Планиране на режим на контакт**.

Планиране на режим на контакт

Планирането на режима на контакт помага да се конфигурира стратегията за контакти, която да се използва за доставяне на контакти до наречието за всеки ден от седмицата. Можете да конфигурирате максимум три разделяния на ден - дефинирайте три различни стратегии за различни времеви слотове.

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

1. Дните са изброени в първата колона. Изберете деня за конфигуриране и завъртане на **работния**



ден

включване **ВКЛ.**

Забележка: Кампанията не се изпълнява в дните, за които превключвателят "Работен ден" е изключен.

2. От падащия списък изберете Стратегия за контакт, която да се прилага за доставка на контакти.
Забележка: За избор са налични само стратегии за предварителни контакти.
3. Избраната стратегия за контакт продължава през деня. Ако изисквате стратегията за контакт да се изпълнява само в определени времена, включете превключвателя **Час по избор**.
4. Колоната Времеви **диапазон** показва началния и крайния час по подразбиране съответно от 12:00 AM до 23:59 часа. Използвайте времевия панел, за да промените началния и крайния час.
5. Щракнете върху бутона **Добави** , **за да добавите друг времеви диапазон**.
Забележка: Можете да добавите най-много три времеви диапазона за един ден.
6. **Щракнете върху бутона Запиши** , за да запишете информацията.
7. За да изтриете всяко конфигурирано време на **изпълнение**, щракнете върху бутона **Изтрий** .
8. Навигирайте до **секцията Празници** .

Празник

С помощта на **функцията "Празници"** съпоставете празниците на кампанията – дните, в които кампанията не работи. Всички празници, създадени във функцията "Празник на системната конфигурация", са налични за избор. Картографирайте тези празници към тази кампания.

Показват се наличните за избор празници.

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

Други конфигурации

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

- [Конструктор на изрази](#)
- [Цел на кампанията](#)
- [Сървърни скриптове](#)
- [Задаване на прагове на контакт](#)
- [Конфигуриране на резултатите от телефонията](#)
- [Конфигуриране на Agent Desktop](#)



За да отворите само един от елементите, изброени по-горе, поставете отметка в квадратчето **Разреши за преглед на панел по панел** .

Конструктор на изрази

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

Използвайте конструктора **на изрази**, за да изпълните тази задача.

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

Забележки:

За функциите "Ляво", "Дясно", "Подниз" и "Заместване" се попълват всички бизнес полета и системни полета за тази кампания. Изберете едно от тях и щракнете върху **Избор**. За всички други функции, свързани с дата, ден и час, опциите са **Последен достъп**, **Сега** и **Създаден час**. Изберете едно от тях и щракнете върху **Избор**.

Когато използвате функцията за дата и час, за да създадете потребителски израз, параметърът **сега** взема предвид само часовата зона на сървъра.

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

Цел на кампанията

В раздела Цел на кампанията можете да зададете дневни, седмични и месечни цели, които агентите да постигат.

1. Разгъване на секцията "Цел", за да зададете цел
2. Въведете Име на **категория за** целта, която възнамерявате да зададете.
3. **Въведете описание**.
4. От съответните броячи изберете или въведете цифри за **Дневна цел**, **Седмична цел** и **Месечна цел**.
5. Изберете резултатите **от** телефонията и бизнес резултатите, **които да групирате** за тази **категория**. Можете да изберете няколко резултата. За да изберете всички резултати, поставете отметка в квадратчето в заглавните редове.
6. **Щракнете върху бутона Запиши**, за да запишете информацията.

Сървърни скриптове

Server Script се използва за персонализиране на мениджъра на кампании въз основа на бизнес изискванията за конкретни клиенти. Има два вида скриптове, които разработчиците използват, скриптове преди повикване и скриптове след повикване.

Вижте [скриптовите на сървъра](#) за повече информация.

Праг на контакт

Contact Threshold е функция, специфична за кампанията, която изпраща предупреждения, когато контактите, налични за доставка до наречието, достигнат под конфигуриран номер.

Включете превключвателя **Threshold Alert ON**, ако изисквате приложението да следи контактите, налични за доставка до наречието, и изпратете предупрежденията. Попълнете информацията, описана подробно по-долу:

1. **Предварителна прогноза (минути)** - Приложението следи контактите, налични за доставка, и изпраща предупреждения преди часа, конфигуриран тук. Ако конфигурирате 15 минути, предупрежденията се изпращат 15 минути преди праговата продължителност, когато прогнозните контакти паднат под минималния брой контакти.
2. **Минимален брой контакти** - Минималният брой контакти, които трябва да бъдат на разположение за доставка до наречието. Ако контактите достигнат под това ниво, предупреждението се изпраща.
3. **Продължителност на прага (минути)** - Продължителността на прага, който се наблюдава. Предупреждението се изпраща въз основа на продължителността, зададена тук.
4. Щракнете върху **Запиши**, за да завършите; **Отказ**, за да излезете, без да записвате промените; и **Изтриване**, за да изтриете набора от предупреждения за прага за тази кампания.

Например, ако зададете предварителна прогноза като 15 минути, минимален брой контакти като 100 и прагова продължителност като 120 минути, приложението изпраща предупреждение 2h 15m, когато броят на контактите, които могат да бъдат доставени (пресни плюс пренасрочени) се очаква да достигне под 100.

Конфигуриране на резултатите от телефонията

Разделът "**Резултати** от телефония" ви позволява да контролирате резултатите от телефонията, които регистрираният агент може да види. В допълнение, само тези резултати са на разположение на агента, за да изберете, докато се разпореждате с повикване.

Всички резултати от телефонията, изброени в групата кампании, към която принадлежи тази кампания, са изброени тук. Колоната **AgentView** наследява свойството, както е зададено в родителската група кампании.



агентите или обратно, обърнете

AgentView превключвател за конкретния резултат на **ON** или **OFF** , както се изисква.

Забележка: Опцията AgentView не е приложима за Webex контактен център.

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

Agent Desktop Конфигурации

Забележка: В момента тази функция не се поддържа Webex контактния център.

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

1. Включете превключвателя **Изисква разпореждане ВКЛ.**, ако искате разпореждането да е задължително, когато агент обработва повикване.
2. Изберете тип **DNC** период. Наличните опции са изброени по-долу.
 - a. **Постоянен** - Когато агент маркира контакт като DNC, той е маркиран толкова трайно.
 - b. **Конкретен ден** - Изберете определен брой дни, за да остане контактът DNC. Можете да изберете минимум 1 ден и максимум 3650 дни (10 години). В допълнение към избора на ден, можете да изберете да включите превключвателя EOD. Ако включите превключвателя, DNC завършва в края на деня на броя на конфигурираните дни. Ако този превключвател е изключен, DNC приключва на следващия ден, като в същото време агент избира контакта като DNC.
 - Например, агент задава контакт като DNC, като броят на дните, конфигурирани като 1. Ако EOD превключвателят е включен, DNC периодът на контакта приключва в края на същия ден. Ако превключвателят е изключен, периодът на DNC на контакта приключва по същото време на следващия ден - т.е. прелива към следващия ден и завършва след завършване на 1 ден.
 - c. **Избор** на агент - Ако изберете тази опция, агентът задава началната дата и час на DNC и крайната дата и час (въз основа на предпочитанията за контакт). Избирачът за дата и час в уиджета Резултат на Agent Desktop е активиран, ако изберете това.
3. Изберете превключвателя **DNC Customer Time Zone ON**, ако контактът е маркиран като DNC в часовата зона на контакта. Ако го оставите OFF, DNC се основава на часовата зона на сървъра.
4. Изберете тип DNC. Следните опции са достъпни:
 - a. **Специфична кампания** - Това ограничава контакта като DNC само за кампанията, от която контактът е набран.
 - b. **Категория** на кампанията - Това ограничава контакта като DNC за всички кампании в категорията sam- raign.
 - c. **Множествена категория** - Това маркира контакта като DNC за всички кампании, съпоставени с избраните категории кампании.
 - d. **Глобално** - Това маркира контакта като DNC в цялата система - всички кампании и категории.
5. Щракнете върху **Запиши**, за да завършите **Agent Desktop Конфигуриране**; щракнете върху **Отказ**, за да излезете без записване.

Забележка: Промените, които правите тук, влизат в сила от следващото повикване, което агентът обработва. Например, периодът на DNC е конфигуриран като



постоянен, това е периодът на DNC, ако агентът зададе резултат като DNC. Ако обаче промените на Конкретен ден, текущото повикване наследява Постоянно;

Конкретният ден влиза в сила само за следващото обаждане, обработено от агента.

Настройки за набиране на кампании

Модулът **Campaign Dialer Settings** ви позволява да отмените настройките, направени на групово ниво по отношение на CLI, Answering Machine Treatment и Abandoned Call Treatment. Отменените настройки се прилагат само за конкретните кампании, докато другите кампании в групата следват настройките на ниво група.

Придвижете се до настройките **на кампанията** > набирането, за да видите екрана Настройки **на набирането на** кампанията. Изпълнете следните задачи, за да конфигурирате настройките за набиране:

1. "Добавяне на условие" по-долу
2. "Филтър" на следващата страница
3. "CLI" на страница 64
4. "Лечение на телефонен секретар" на страница 65
5. "Изоставено лечение на повикване" на страница 66

Полета

Полета	Описание
Общо условия	Броят на общите условия.
Име на условие	Име на условието.
Описание на състоянието	Описание на състоянието.
Разрешено	Включете/изключете превключвателя, за да разрешите или забраните условието.
Действия	Бутон "Действия" за редактиране/изтриване на условие.

Забележка: За споделения списък целевите групи на кампанията със свързаните с нея условия се попълват в мрежата.

Добавяне на условие

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

Можете да добавяте произволен брой условия, но по всяко време могат да бъдат разрешени само пет условия, а приложението филтрира контактите само на базата на пет условия.



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

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

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

Забележка: Полето Целева група кампании е приложимо само за кампанията със споделен списък на всички наречие и не-наречие.

Задължително е да конфигурирате CSS условие за кампанията "Споделен списък", за да се показва списъкът с групи кампании в падащото меню.

В групата "Целева кампания" първата целева група кампании се избира по подразбиране, а стойностите се попълват съответно в следващите раздели въз основа на настройките на режимите на темпо в групата Сам-raign.

4. Изберете опция за сравнение - това е условието, на което полето трябва да отговаря, 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.
5. Въведете стойност, на която това условие трябва да отговаря, за да бъде избран контактът за доставка.

Филтър

С помощта на **"Филтър"** можете да създадете условие или набор от условия.

1. От падащия списък Системни **полета / Бизнес полета** изберете подходящ елемент.
2. Затворете скобата.
3. Щракнете върху бутона **Добави** , за да добавите друго условие.
4. В новия ред изберете **AND** или **OR** от падащия списък с решения.
5. Можете да продължите да добавяте още такива групи условия. Щракнете върху **Запиши** , когато сте готови.
6. Ако искате да добавите още групи, изберете **бутона Добави** от бутона **Действие за група** и щракнете върху **Спести**.

Полета

Полета	Описание
Макс. повторни опити	Това е текущата нарастваща стойност за максималния брой повторни опити, които могат да бъдат направени за набиране на всеки контакт в кампанията.
Ежедневни повторни опити	Това е текущата нарастваща стойност за максималния брой повторни опити, които могат да бъдат направени за набиране на всеки контакт в един ден за тази кампания.

Циклични повторни опити	Това е текущата нарастваща стойност за максималния брой повторни опити, които могат да бъдат направени в цикъл на набиране. Цикълът е набор от опити за набиране, веднъж към всички режими, с които е качен контакт. Например, един контакт се качва с три режима - Home,
-------------------------	---

	Работни и мобилни номера. Цикълът на набиране завършва, когато приложението набира всички тези режими (в конфигуриран ред) по веднъж.
Повторни опити по имейл	Това е текущата нарастваща стойност за броя на повторните опити, разрешени за доставяне на контакти за имейл кампании.
SMS повторни опити	Това е текущата нарастваща стойност за броя на повторните опити, разрешени за доставяне на контакти за SMS кампании.
Последен достъп	Контактите с конфигурираните дата и час на последния достъп да бъдат доставени като част от този CSS.
Приоритет	Приоритетът, присвоен на контактите, който трябва да се отчита при доставянето съгласно този CSS.
Оценка на потенциалния клиент	Водещият резултат, който трябва да се вземе предвид за предоставяне на контакти, е за този CSS. Lead Score помага при идентифицирането на най-потенциалния клиент, с когото да се свържете от кампанията. Този резултат може да бъде зададен и по време на качването или приключването, като същевременно се определя резултатът от бизнеса / телефонията.
Начален час на повикване	Това е началният час на повикването, зададен от препланировчика. Обажданията, които попадат в началния час, посочен в това условие, се избират за доставка.
Час на приключване на повикването	Това е крайният час на повикването, зададен от препланировчика. Обажданията, които попадат в крайния час, споменат в това условие, се избират за доставка.
ИД на списък	ИД на списъка, към който принадлежи контактът. Контактите, принадлежащи към ListIDs в тази CSS кондиция, се доставят.
Тип повикване	Типът на повикването.
Последен резултат	Последният резултат, определен за този контакт. Контактите с избрания Последен резултат се доставят.
Глобален ИД на списък	ИД на глобалния списък, към който принадлежи този контакт. Контактите, принадлежащи към глобалните идентификатори на списъци в това условие на CSS, се доставят.
ИД на потребител	Това е ИД на агента, маркиран на контакта. Обажданията се доставят на наречието и се закръпват на агента, споменат в това поле.
Телефонен номер	Телефонният номер на контакта, който трябва да се достави според този CSS.
Име на зона	Името на часовата зона, към която принадлежи контактът.
Ден от седмицата	Предпочитаният ден от седмицата на контакта за получаване на обаждане.
Време на деня	Предпочитаният час от деня на контакта за получаване на обаждане.
Режим	Предпочитаният режим на контакта за получаване на повикване.



Кли

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

CLI е номерът на контакта, който се появява като ИД на изходящо повикване на клиента, докато получава повикване. Можете да създадете три типа CLI. Те са:



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

Специфичен CLI

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

1. Въведете името **наCLI**.
2. Въведете стойността **наCLI**.

Забележка: За наречие стойността CLI се попълва автоматично по подразбиране. Това е същият номер, който е избран като ANI (CLI) в групата на кампанията. Също така можете да добавите конкретен CLI за тази кампания в допълнение към ANI (CLI).

Бизнес сфера

Изпълнете следните стъпки:

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

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

Случайни CLI

Изпълнете следните стъпки:

1. Въведете името **наCLI**.
2. Въведете стойността **наCLI**.

Можете да добавите до 10 случайни CLI въз основа на вашите изисквания. Приложението извлича всеки номер от 10 като CLI, за да се покаже като ИД на изходящо повикване на клиента, докато получава повикване.

Лечение на телефонен секретар

Забележка: В момента тази функция не се поддържа Webex контактния център.

1. Навигирайте до **Лечение на телефонен секретар**.
2. Изберете типа на откриване на AMD от падащото меню. Например, **Прекъсване на връзката**.
3. Ако изберете **Прекъсване на връзката**, не се изисква конфигуриране на настройките.
4. Ако изберете **Прехвърляне към агент**, приложението прехвърля повикването на агент, когато срещне отговор на телефонен секретар.
5. Ако изберете **Възпроизвеждане на съобщение и прекъсване на връзката**, се показва **TTS текстът**.
6. Въведете текста **наTTS**. Съобщението се възпроизвежда на повиквания на IVR и връзката се прекъсва.
7. Ако изберете **"Възпроизвеждане на съобщение"** и **"Прехвърляне към агент"**, се показва **TTS текстът**.
8. Въведете текста **наTTS**. Съобщението се възпроизвежда на обаждания се на IVR и се прехвърля на агент.
9. Щракнете върху **Запиши**.

Изоставено лечение на повикване

Забележка: В момента тази функция не се поддържа Webex контактния център.

1. Навигирайте до Лечение на **изоставени повиквания**.
2. Изберете **Тип лечение** на изоставени повиквания от падащото меню. Например, **Прекъсване на връзката**.
3. Ако изберете **Прекъсване на връзката**, не се изисква конфигуриране на настройките.
4. Ако изберете **Възпроизвеждане на съобщение и прекъсване на връзката**, се показва **TTS текстът**.
5. Въведете текста **наTTS**. Съобщението се възпроизвежда на повиквания на IVR и връзката се прекъсва.
6. Щракнете върху **Запиши**.

Скрипт на сървъра

Сървърният скрипт се използва за персонализиране на мениджъра на кампании (мениджър на кампании) въз основа на бизнес изискванията за конкретни клиенти. Има два вида скриптове, които разработчиците използват, скриптове преди повикване и скриптове след повикване.

Скриптове за предварително повикване

Скриптът за предварително повикване може да се използва за интегриране с външно приложение или база данни, за да се вземе окончателното решение за набиране на контакт.



Това в идеалния случай се случва, преди да доставите контактите на dialer.

Скриптът за предварително повикване трябва да бъде създаден с помощта на MEF. Той включва метода ExecutePreCallScript за извикване на функция, която изпълнява логиката на предварителното повикване. Тези скриптове инструктират машината за подаване на контакти да достави контактите на наречието, въз основа на шаблона на скрипта.

Забележка: Примерното табло трябва да има същото име на скрипт, което използва разработчикът.

Скриптове след повикване

Скриптовите след повикване могат да се използват за извършване на всяка операция след набиране, като например проверка на резултата, получен от набирането и персонализиране на поведението на пренасрочване, или всяка интеграция от трета страна, като актуализиране на състоянието на CRM за резултата от повикването и т.н.

Пост повикване скрипт ви позволява да персонализирате продукта, както е описано подробно по-долу:

- **Преди пренасрочване:** Това се изпълнява преди пренасрочване на контакта (може да променя различни параметри, които влияят на логиката на пренасрочване чрез персонализирана логика).
- **След пренасрочване:** След пренасрочване на контакта (може да използва информацията за пренасрочване за допълнително обогатяване или промяна на стратегията и да използва информацията за актуализиране на външни платформи).
- **И двете:** Скриптът се изпълнява както преди пренасрочване, така и след пренасрочване.

Скриптове за предварително повикване

Скрипт за предварително повикване	Тип на данните	Описание
ИД на кампания	нварчар(64)	Име на кампанията.
ИД на контакт	Инт	Уникален ИД за кампания.
ИД на списък	Инт	ИД на списък е уникален ИД за кампания.
МОДИД	Инт	Вътрешен ИД на Име на режим, вижте като OBD_Modes таблица.
Ключ за кампания	Инт	Вътрешен ИД за кампания, вижте Obd_Campaign Таблица.
Ключ за кампания	Инт	Правени са опити за контакта до момента.
ModeRetries	Инт	Броят на опитите в един и същ режим. Това се нулира при набиране превключва в различен режим.
МаксПовторни опити	Инт	Броят на опитите, направени за контакт до този момент. Това е еквивалентно на контактните повторни действия.



CValue	нварчар(12)	Телефонен номер, на който ще бъде набрано обаждането (или) ИД на имейл, на който ще бъде изпратен имейлът.
ИД на часова зона	Инт	Вътрешен ИД на името на часовата зона, наричано OBD_ таблицата "Часова зона".

ИД на клиент	Инт	Това е приложимо само за модул "Клиент", това е уникален ИД за клиент.
ИД на потребител	Инт	За РСВ контакти, идентификационният номер на агента, от който е регистрирано обратното повикване. За редовно обратно повикване това поле съдържа стойността като LCM. За контактите на АЕМ контактът е маркиран с този агент.
Тип повикване	Инт	0 - Редовно обаждане
ИД на условие	Инт	Вътрешен идентификатор на CSS състояние (вижте OBD_Cus- tomFilters).
CISCOALTERNATEVDN	nvarchar(12)	Вече не се използва
Телефонен номер	nvarchar(12)	Телефонен номер, на който ще бъде набрано обаждането (или) ИД на имейл, на който ще бъде изпратен имейлът.
BUSSFLD1 за BU0SSFLD20	нудисти (128)	Стойност на бизнес поле1 към Стойност на бизнес поле20.
BUSSFLD21 да BU06SSFLD26	nvarchar(Макс.)	Стойност на бизнес поле21 към Стойност на бизнес поле26.
ПОДРОБНОСТИ ЗА КОНТАКТА	nvarchar(Макс.)	Незадължителна стойност на бизнес поле. Това поле съдържа стойността в XML вид.
Тема на пощата	конопатая(1024)	Тема на имейла.
Пощенско съобщение	nvarchar(Макс.)	Тяло на имейла.
Прикачване на поща	конопатая(1024)	Прикачен файл към имейл. Това трябва да е абсолютен път до мястото, където е записан прикаченият файл.
SMSText	нудисти (4000)	SMS съобщение
ИМЕ НА ЗОНА	нудисти (128)	Име на зоната на режима. Текущият режим, който контактът е избрал.
Пощенски код	нудисти (32)	Пощенски код на контакта.
Код на област	nvarchar(50)	Регионален код на режима. Текущият режим, който контактът е избрал.
Име на държава	Артикул: 64	Държава Име на контакта
ПренасрочванеИзтекъл час	ДатаЧас	Краен час на повикването - За Пренасрочване на контакти се взема предвид крайният час на повикването. За контактите за обратно повикване се взема предвид крайният час на обратното повикване.
Краен час на списъка	ДатаЧас	Краен час на списъка.
Време за обратно повикване	ДатаЧас	Начален час на обратно повикване.



ПРИОРИТЕТ	инт	Приоритет на контакта.
Последен достъп	ДатаЧас	Датата и часът, когато информацията за контакт се актуализира в таблицата "Контакт".
ListTimeToLive	инт	Време е да живееш за списък.

Ежедневни опити	инт	Повторни опити, направени за текущия ден.
Циклични повторни опити	инт	Брой на циклите, които са направени от повторните опити досега.
ПоследноИзход	инт	Последният резултат, получен от наречието за този контакт.
ГИД	инт	ИД на глобален списък.
IsWireless	Bool	Флаг, за да определите дали текущият режим е кабелен или безжичен.
МЕЙЛКЦ	nvarchar(Макс.)	Получателите, които трябва да бъдат нанесени в полето "Як" при изпращане на имейл.
МЕЙЛБКЦ	nvarchar(Макс.)	Получателите, които трябва да бъдат нанесени в полето ВСС при изпращане на имейл.
Повторни опити за имейл	инт	Брой изпратени имейли до момента.
SMSRetries	инт	Броят на изпратените SMS до момента.
Дата на обработка на списък	ДатаЧас	Списък на началната дата, часа.
Резултат на потенциален клиент	инт	Водещ резултат. Това може да бъде част от списъка за качване, за да се класира контактът.
Тегло	инт	Тежест на режима. Текущият режим, който контактът е избрал.
Тип канал	инт	Тип на канала на режима. Текущият режим, който контактът е избрал.
ИмейлSMSTemplateName	Артикул: 64	Име на шаблона, който се изпълнява. Това е шаблонът, избран въз основа на дефинираните условия.
Номер на сметка	нварчар(30)	Това е уникален идентификационен номер за идентифициране на опит за повикване за контакт.
Вид доставка	нварчар	Това определя дали контактът се доставя на наречие или на агент като ръчно набиране (Доставка - PEWC, Доставка - Редовна)
RetVal	буол	Този флаг трябва да бъде настроен на "Истина", когато скриптът се изпълнява и контактът трябва да бъде набран. Този флаг трябва да е настроен на False, когато този контакт не позволява да бъде набран в този момент.
IsListExpired	буол	Флаг, който обозначава изтичането на този контакт под списък, базиран на часовата зона.

Бизнес резултат	нварчар	Това е свързано с <i>полето RetValue</i> . Докато <i>RetValue</i> е настроен на false, задължително е да зададете резултата от бизнес / телефония, когато има нужда от предварително обезвъздушаване на контакта от набиране.
Модул	нварчар	Модул за изтичане (кампания, часова зона, режим, контакт, списък). Това е приложимо за ръчно набиране

		(не-PEWC).
Време на изтичане	ДатаЧас	Време на изтичане на контакта. Това се получава въз основа на крайния час на изброения модул (Кампания, Часова зона, Режим, Контакт, Списък).
ResetContactLeadScore	буол	Флаг за нулиране на стойността на оценката на потенциалния клиент (това е вътрешен флаг).
Име на шаблон	нварчар	Име на шаблона, който се изпълнява; Това е избраният шаблон въз основа на дефинираните условия.
ИД на повикване	Артикул: 64	Това е уникален идентификационен номер за повикване.
Доставена часова зона	нудисти (128)	Часовата зона на контакта се провежда в това поле.
Час на изтичане на часовата зона	нудисти (32)	Времето на изтичане на срока за контакт се изчислява на базата на часовата зона и се попълва в това поле.
CiscoTimezonebias	нудисти (128)	Това е отклонението на часовата зона за API контакти.
CiscodstObsereved	Булев	Маркирайте с флаг дали часовата зона на контакта е под лятно часово време (DST). Вярно, ако е под лятно часово време Невярно, ако не е под лятно часово време
КатегорияИме на кампания	Артикул: 64	Името на категорията на кампанията, свързано с тази кампания.
ИД на категория на кампания	инт	ИД на нанесената категория на кампанията.
AuthScheduleRetry	инт	Броят на опитите, разрешени за удостоверяване на самоличността.
ИД на устройство	конопатая(255)	ИД на устройството, използвано за удостоверяване на самоличността.
ИД на повикващия	Артикул: 64	Идентификацията на повикващия е идентифицирана от ANI.
DialerAgentCallback	бит	Това определя дали заявката за обратно повикване е зададена от кликер агент или външен агент.
OverridePEWCValidation	бит	Използва се, за да се определи дали клиентът е разрешил автоматично набиране. Това позволява незабавно доставяне на контакт без валидиране за PEWC.
ИД на наречие	инт	Това е ИД на наречие, зададен от приложението, когато се създава наречие.

ИД на пасето	инт	Това е идентификаторът, присвоен на режима на темпо (Preview, Progressive, Predictive и т.н.) при създаването на сам-райн.
Група кампании	Артикул: 64	Това е името на групата кампании, създадено от потребителя или синхронизирано от наречието.
ИД на условие за филтър	инт	Това е автоматично генерираният ИД, когато потребителят създава условия за филтриране на приложението, за да замести настройките на групата на ниво кампания. Това е приложимо само за отменяне на CLI, телефонен секретар

		лечение, и изоставени повикване лечение.
Атрибути на набиране	нварчар	Тази колона съдържа всички свойства на режима на темпо, конфигурирани за група кампании във формат на низ на JSON. Стойността по подразбиране е CampaignGroup.
DialerAttributesModifiedBy	нварчар	Това е името на обекта, което замества груповите настройки на ниво кампания. Например, ако настройките на групата са заместени от скрипт за предварително повикване, това запазва PreCallScript като запис. Стойността по подразбиране е CampaignGroup.

Скриптове след повикване

Публикуване на скрипт за повикване преди

Скрипт след повикване преди	Тип на данните	Описание
Ключ за възстановяване	плавам	Уникален ИД за повторно планиране на контакт. (Вижте t_Dialer_Detail таблицата)
ИД на група кампании	Артикул: 64	ИД на група кампании на Cisco, Това е вътрешен идентификатор на група кампании (вижте Obd_Campaign_Group таблица).
ИД на кампания	Артикул: 64	Име на кампанията
Phone	Артикул: 64	Телефонен номер, на който ще бъде набрано обаждането (или) ИД на имейл, на който ще бъде изпратен имейлът.
ИД на контакт	нудисти (128)	Уникален ИД за кампания.
Резултат от повикването	инт	Резултат от опита за контакт (телефония или бизнес резултат).
ИД на режим	инт	Вътрешен ИД на името на режима (вижте OBD_Modes таблица).
Повторни опити за контакт	инт	Правени са опити за контакта до момента.
ModeRetries	инт	Броят на опитите в един и същ режим. Това се нулира при набиране превключва в различен режим.



Повторни опити за резултат	инт	Броят на опитите агент определя един и същ изход. За телефонния резултат, Той се нулира, когато режимът превключва. За бизнес резултатите,
----------------------------	-----	--

		брояч не се нулира дори режим ключове.
ИД на часова зона	инт	Вътрешен ИД на името на часовата зона (вижте таблицата "Часова зона OBD_").
Валидни режими	Нудисти(256)	Брой на наличните режими за даден контакт. Това поле съдържа стойността на "Списък с ИД на режим", подредена по знака на тръбата
Ежедневни опити	инт	Броят на набраните опити днес. Той се нулира, когато денят се промени.
Циклични повторни опити	инт	Броят на завършените цикли. (Когато всички режими за даден контакт се набират веднъж, той се счита за завършен цикъл. Следващият цикъл com- mences след това.)
IsProcessOutcome		Флаг, за да се определи кой резултат трябва да бъде обработен. Този флаг се използва главно за Dual Out- come. Когато агентът задава както телефония, така и бизнес резултати, флагът е: True for Telephony Outcome - се използва за пренасрочване на такта. False for Business Outcome - използва се само за отчитане и верижно свързване.
Тип повикване	инт	0 - Редовен
ИД на условие	инт	CSS условието, чрез което контактът се взима за набиране. Това е вътрешен ИД (вижте Obd_CustomFilter таблица).
BussFld1 до BussFld20	нудисти (128)	Стойност на бизнес поле1 до стойност на бизнес поле20
BussFld21 до BussFld26	nvarchar(макс.)	Стойност на бизнес поле21 до стойност на бизнес поле26
Подробни данни за контакт	nvarchar(макс.)	Незадължителна стойност на бизнес поле. Това поле съдържа стойността в XML вид.
ГИД	инт	ИД на глобален списък.
ИД на списък	инт	ИД на списък (уникален ИД за кампания).
ИД на детски списък	инт	Това е вторичен ИД на списък. ИД на дъщерния списък е различен в рамките на списък, докато записите се добавят отново след генерирането на списъка.
Коментари на агент	нудисти (4000)	Коментари, зададени от агент по време на разговора с клиента.
Целева сума	плавам	Продажба, направена за взаимодействие. Това се задава от агент след приключване на разговора с попечителя.



Приоритет на контакта	инт	Приоритет на контакта. Това е увеличено /
-----------------------	-----	---

		намалява въз основа на получения резултат (телефония / бизнес резултат).
Агентпериферен номер	нудисти (32)	Идентификационен номер на агента на агента, който се е справил с този опит.
Skillgroupskilltargetid	инт	ИД на група умения, използван само за наречие на Cisco.
Routercallkey	инт	Това е специфично за Cisco UCCE. Това е уникален идентификационен номер, който се създава веднъж дневно.
Routercallkeyday	инт	Това е специфично за Cisco UCCE. Това е уникален идентификационен номер, който се създава веднъж дневно. (Този номер няма да се дублира за определен ден.)
Тип канал	инт	Тип канал на режима. 1 - SMS 2 - Глас 3 - Имейл
DialerDateTime	ДатаЧас	Датата и часът на приключване на набирането.
Доставен тип	нудисти (32)	Тип доставка на контакт - или чрез наречие, или като не-PEWC.
Целева група кампании	Артикул: 64	Кампания на Cisco, на която контактът се доставя. Това се използва само за кампании със споделен списък.
Номер на сметка	нварчар(30)	Уникален ИД, който се генерира по време на доставката на контакта. Това е идентификаторът, използван за взаимодействия между наречието и приложението.
ИД на потребител	нудисти (32)	Това поле вече не се използва.
Опити с контакти	Македонски	Правени са опити за контакта до момента.
CallbackRegisteredType	инт	Тип обратно повикване, зададено от агента. 2 - Редовно обратно повикване
Дата на обратно повикванеЧас	нварчар(50)	Датата и часът, когато се изисква обратно повикване от клиента.
Доставено време	ДатаЧас	Датата и часът, когато контактът се доставя на dialer.
Продължителност на повикването	бигинт	Продължителността, в минути, че агентът е бил във взаимодействие с клиента.



Обратни опити за повикване	инт	Брой опити, получаващи "Неуспех на агента" като резултат. Това се използва за превключване на контакта от ПХБ към НЦБ.
Планирано време за доставка	ДатаЧас	

ICMId	инт	ИД на списък (уникален ИД за кампания).
IsPostCallScript	бит	Маркирайте с флаг, за да проверите дали е наличен скрипт след повикване.
IsWireless	бит	Маркирайте с флаг, за да проверите дали номерът на контакта е безжичен контакт.
ИД на препратка към повикване	nvarchar(35)	Това е уникален идентификационен номер. Това поле се използва за идентифициране на двойния резултат, когато записите отиват в "Активиране на повикване".
ICRCallKey	инт	Вече не се използва.
Периферен ключ за повикване	инт	Вече не се използва.
RouterCallKeySequenceNumber	инт	Вече не се използва.
Резервация CallDuration	инт	Вече не се използва.
Час на визуализация	ДатаЧас	Вече не се използва.
Режим на набиране	нудисти (32)	Вече не се използва.
СФУИД	nvarchar(макс.)	Това е вътрешен ИД за потребителя, който има достъп до Sales Force (вижте Obd_User таблица). Това поле се използва главно за идентифициране на потребителя, който е свалил контакта от Service Cloud Voice.
SFLeadId	Нудисти(256)	Това е ИД на потенциален клиент на Salesforce. Този идентификатор се попълва, когато контактите се изтеглят от Service Cloud Voice CRM.
SFContactId	Нудисти(256)	Това е ИД на контакт на Salesforce. Този идентификатор се попълва, когато контактите се изтеглят от Service Cloud Voice.
SFCampaignId	Нудисти(256)	Това е ИД на кампанията на Salesforce. Този идентификатор се попълва, когато контактите се изтеглят от Service Cloud Voice.
CallBackRequestedBy	Артикул: 64	ИД на агент, който е поискал обратно повикване
CallBackAttemptType	nvarchar(3)	Типът на контактите за обратно повикване, които системата е предоставила на наречие. 1 -ПХБ 2 -НЦБ
Ключ за кампания	инт	Уникален идентификационен номер за кампанията (вижте таблицата Obd_Cam-



		paign)
ПредишенLeadScore	инт	Резултат на потенциален клиент на контакта преди текущия опит.
Текущ резултат на потенциален клиент	инт	Резултат на потенциален клиент на контакта след текущия опит.

ResetContactLeadScore	бит	Маркирайте с флаг дали резултатът на потенциалния клиент е бил нулиран в този опит.
Режим на обратно повикване		ИД на режим, към който трябва да се извърши обратното повикване.
Телефонен номер	Артикул: 64	Номер за контакт, който е набран.
IsPhoneNoDNC	бит	Флаг, за да се определи дали DNC е маркиран за този телефонен номер. Това ще бъде зададено от агент.
BussfldDNCValue	nvarchar(макс.)	Стойността на бизнес полето, което е маркирано за DNC, което блокира контакта.
Блокиран от	nvarchar(100)	Това е, за да се определи какво блокира контакт като DNC (или бизнес поле DNC / телефонен номер)
IsInbound	бит	Флаг за идентифициране дали това повикване е входящо повикване.
ГРУПА РЕЗУЛТАТИ	нудисти (32)	Име на група резултати.
КАРТА САЙТА	инт	Това е вътрешен ИД за резултата (вижте Obd_Outcome таблица).
ИД на устройство	конопатая(255)	ИД на устройството, използвано за удостоверяване на самоличността.
DNCBlockedStartDate	дата и час	Контактът е блокиран, тъй като DNC започва тази дата.
DNCBlockedEndDate	дата и час	Блокът на DNC за контакта приключва на тази дата.
ДНКТип	nvarchar(10)	Типът DNC - независимо дали е глобален или за конкретна кампания.
Състояние	инт	Състоянието на контакта след изпълнението на алгоритъма Reschedule.
ИМЕ НА ЗОНА	nvarchar(макс.)	Името на зоната на режима. Текущият режим, който контактът е избрал.
Пощенски код	нудисти (32)	Пощенският код на контакта.
Време за качване	дата и час	Датата и часът на качване на контактите.
DialerAgentCallback	бит	Това показва кой е задал конкретно обратно повикване - външен агент или кликер агент.
OverridePEWCValidation	бит	Използва се, за да се определи дали клиентът е разрешил автоматично набиране за една незабавна доставка, без валидиране на PEWC.



SMSTransactionCount	инт	Броят на SMS транзакции за контакта.
StateLawGroupName	нудисти (128)	Наименование на държавната правна група.
BussfldDNCValue1	нудисти (128)	Това е бизнес сферата, въз основа на която контактът се маркира като DNC.

Удостоверяването на самоличност е разрешено	бит	Това показва дали контактът е разрешен за удостоверяване на идентичността или не.
ОбщоПървично удостоверяване	инт	Броят на полетата, разрешени за удостоверяване на контакт чрез първично удостоверяване. Например, три полета - име на майката, дата на раждане и номер на дебитна карта могат да бъдат проверени за удостоверяване.
ПровереноPrimaryAuth	бит	Това показва дали първичното удостоверяване е било успешно или не.
ОбщоВторично удостоверяване	инт	Броят на полетата, разрешени за удостоверяване на контакт чрез вторично удостоверяване. Например, две полета - SSN и дебитна карта PIN могат да бъдат проверени за удостоверяване.
ПровереноВторично удостоверяване	бит	Това показва дали вторичната автентикация е била успешна или не.
ИД на категория на кампания	инт	ИД на категорията на кампанията.
DNCCampaignCategoryID	nvarchar(макс.)	Идентификаторът на категорията на DNC.
КатегорияИме на кампания	Артикул: 64	Името на категорията на кампанията.
DiallerReferenceID	Артикул: 64	Това е уникален ИД, отнасящ се до наречието, което набира повикването.
ИД на повикване	Артикул: 64	Това е уникален идентификационен номер. Това се използва за идентифициране на повикването с двоен резултат, когато записите се преместват в таблицата "Активност на повикването".
БИЗНЕС РЕЗУЛТАТ	инт	Това е свързано с полето "RetVal". Докато "RetVal" е настроен на false, задължително е агентът да зададе резултата от Business/Telephony, когато е желателно, за да предотврати набирането на контакта.
ИЗТРИТИ	инт	Това показва дали резултатът е изтрит или все още е валиден резултат.
RPCType	nvarchar(8)	Това показва типа Right Party Connect (RPC).
Повторни опити за увеличаване	бит	Този флаг определя дали броят на повторните опити трябва да бъде увеличен за текущия опит на контакта.



Глобален повторен опит	бит	Този флаг определя дали глобалният брой повторни опити трябва да бъде увеличен за текущия опит на контакта.
Ежедневен повторен опит	бит	Този флаг определя дали броят на дневните повторни опити трябва да бъде увеличен за текущия опит

		на контакта.
ModeRetry	бит	Този флаг определя дали броят на повторните опити в режим трябва да бъде увеличен за текущия опит на контакта.
РезултатПовторен опит	бит	Този флаг определя дали броят на повторните опити за резултат трябва да бъде увеличен за текущия опит на контакта.
Изглед на агент	бит	Този флаг определя дали резултатът може да бъде видян от агента или не.
Отместване по подразбиране	инт	Това е часовата зона по подразбиране, отместена от GMT за контакта.
Затваряне на контакт по подразбиране	бит	Това е флагът, който показва дали контактът трябва да бъде затворен въз основа на резултата, зададен от агента.
Максимален опит по подразбиране	инт	Този флаг определя дали максималният брой повторни опити трябва да бъде увеличен за текущия опит на контакта.
ИД на наречие	инт	Това е ИД на наречие, зададен от приложението, когато се създава наречие.
ИД на пасето	инт	Това е идентификаторът, присвоен на режима на темпо (предварителен преглед, прогресивен, предсказуем и т.н.) при създаване на кампания.
Група кампании	Артикул: 64	Това е името на групата кампании, създадено от потребителя или синхронизирано от наречието.

Скрипт след повикване

Скрипт след повикване	Тип на данните	Описание
ИД на група кампании	Артикул: 64	ИД на група кампании на Cisco, това е вътрешен идентификатор на група кампании (вижте Obd_Campaign_Group таблица).
ИД на кампания	Артикул: 64	Уникален ИД за кампания.
Име на план за набиране	Артикул: 64	Стратегия за контакт, която се използва за повторно планиране на контакта за този опит.
ИД на контакт	нудисти (128)	Уникален ИД за контакт.
ИД на режим	инт	Вътрешен ИД на името на режима (вижте OBD_Modes таблица).



ИД на режим на пренасрочване	инт	ИД на режим, за който контактът се пренасрочва за следващия опит.
------------------------------	-----	---

Начална дата на повикване	ДатаЧас	Пренасрочена начална дата на повикването.
Крайна дата на повикване	ДатаЧас	Пренасрочена крайна дата на повикването.
Повторни опити за контакт	инт	Правени са опити за контакта до момента.
Ежедневни опити	инт	Броят на набраните опити днес. Той се нулира, когато денят се промени.
ModeRetries	инт	Броят на опитите в един и същ режим. Това се нулира при набиране превключва в различен режим.
Повторни опити за резултат	инт	Броят на опитите агент определя същия резултат. За телефонния резултат, Той се нулира, когато режимът превключва. За Business Outcome броячът не нулира дори превключвателите на режима.
Циклични повторни опити	инт	Броят на завършените цикли. Когато всички режими за контакт се набират веднъж, той се счита за завършен. Следващият цикъл com- mences след това.
Резултат	инт	Резултат от опита за контакт, като например телефония или бизнес резултат.
Състояние	инт	Състоянието на контакта след изпълнение на алгоритъма Res- chedule.
Номер за контакт	Артикул: 64	Телефонен номер, на който ще бъде набрано обаждането (или) ИД на имейл, на който ще бъде изпратен имейлът.
Валидни режими	Нудисти(256)	Брой на наличните режими за даден контакт. Това поле съдържа стойността на "Списък от ИД на режим", подредена по знака на канала.
IsProcessOutcome		Флаг, за да се определи кой резултат трябва да бъде обработен. Този флаг се използва главно за Dual Out- come. Когато агентът задава както телефония, така и бизнес резултати, флагът е: Вярно за телефонията Резултат - се използва за възстановяване на контакта. False for Business Outcome - използва се само за отчитане и верижно свързване.



ИД на повикване		Това е уникален идентификационен номер. Това поле се използва за идентифициране на повикванията с двоен резултат, когато записите отиват в "Дейност при повикване".
-----------------	--	---

РефКолИД		Това се използва само за обаждания с двоен резултат. ИД на повикване за първичен резултат се копира тук.
Задържане на печатни платки		Флагът, който идентифицира дали обратното повикване трябва да остане при същия агент.
IsCallback		Флагът, който идентифицира дали е направен опит за обратно повикване.
ИД на условие	инт	CSS условието, чрез което контактът се взема за набиране. Това е вътрешен ИД (вижте Obd_CustomFilter таблица).
BussFld1 до BussFld20	нудисти (128)	Стойност на бизнес поле1 до стойност на бизнес поле20
BussFld21 до BussFld26	nvarchar(макс.)	Стойност на бизнес поле21 до стойност на бизнес поле26
Подробни данни за контакт	nvarchar(макс.)	Незадължителна стойност на бизнес поле. Това поле ще съдържа стойността в XML вид.
ГИД	инт	ИД на глобален списък
ИД на списък	инт	ListID (уникален ИД за кампания).
ИД на детски списък	инт	Това е вторичен ИД на списък. ИД на дъщерния списък е различен в рамките на списък, докато записите се добавят отново след генерирането на списъка.
Коментари на агент	нудисти (4000)	Коментари, зададени от агент по време на разговора с клиента.
Целева сума	плавам	Продажба, направена за взаимодействие. Това се задава от агент след приключване на разговора с клиента.
Доставен тип	инт	Тип доставка на контакт - или чрез наречие, или като не-PEWC.
Целева група кампании	нудисти (32)	Кампания на Cisco, на която контактът се доставя. Това се използва само за кампании със споделен списък.
Приоритет на контакта	инт	Приоритет на контакта. Това се увеличава / намалява въз основа на получения резултат (телефония / бизнес резултат).
Агентпериферен номер	инт	Идентификационен номер на агента на агента, който се е справил с този опит.
Skillgroupskilltargetid	инт	ИД на група умения, използван само за наречие на Cisco.



Тип канал	инт	Тип на канала на режима. 1 - SMS 2 -Глас
-----------	-----	--

		3 - Електронна поща.
DialerDateTime	ДатаЧас	Часът на приключване на набирането.
Име на група кампании	нудисти (32)	Име на кампанията за набиране (група кампании)
Номер на сметка	Артикул: 64	Това е уникален ИД за идентифициране на опит за повикване на контакт.
Тип повикване	нварчар(30)	0 - Редовен 1 - Обратно повикване 2 - АЕМ
ИД на потребител	нудисти (32)	Вече не се използва.
Опити с контакти	Македонски	Опит, който контактът е завършил досега. (С изключение на текущия опит)
CallbackRegisteredType	инт	Тип обратно повикване, за който е зададен агентът. 1 - Лично обратно повикване 2 - Редовно обратно повикване
Дата на обратно повикванеЧас	нварчар(50)	Часът, на който обратното повикване е поискано от клиента.
Доставено време	ДатаЧас	Дата и час, в който контактът се доставя на наречие.
Продължителност	бигинт	Време за разговори между агент и клиент. Това се показва в минути.
Начало на повикванетоДатаЧас	ДатаЧас	Датата и часа, когато агентът отговаря на повикването.
Планирано време за доставка	ДатаЧас	Времето, когато контактът е настроен за доставка, въпреки че действителната доставка се случва в различно време.
Обратни опити за обратно повикване	инт	Брой опити, получаващи "Неуспех на агента" като резултат. Това се използва за превключване на контакта от ПХБ към НЦБ.
ИД на дейност	инт	Вече не се използва.
ICMId	инт	ИД, от който ICM е направен този опит. Това се използва само за модул "Клиент".
IsAuthorized		Вече не се използва.
IsPostCallScript		Маркирайте с флаг, за да проверите дали е наличен скрипт след повикване.
IsWireless	бит	Маркирайте с флаг, за да проверите дали номерът на контакта е безжичен контакт.
ИД на препратка към повикване	нудисти (32)	Вече не се използва.



ICRCallKey	ИНТ	Вече не се използва.
------------	-----	----------------------

Периферен ключ за повикване	инт	Вече не се използва.
RouterCallKeyDay	инт	Това е специфично за Cisco UCCE. Това е уникален идентификационен номер, който се създава веднъж дневно. (Този номер няма да се дублира за определен ден.)
МаршрутизаторCallKey	инт	Това е специфично за Cisco UCCE. Това е уникален идентификационен номер, който се създава веднъж дневно.
RouterCallKeySequenceNumber	инт	Вече не се използва.
Резервация CallDuration	бигинт	Вече не се използва.
Час на визуализация	ДатаЧас	Вече не се използва.
Режим на набиране	нудисти (32)	Вече не се използва.
СФУИД	nvarchar(МАКС)	Това е вътрешен ИД за потребителя, който има достъп до Sales Force (вижте Obd_User таблица). Това поле се използва главно за идентифициране на потребителя, който е свалил контакта от Service Cloud Voice.
SFLeadId	Нудисти(256)	Това е ИД на потенциален клиент на Salesforce. Този идентификатор се попълва, когато контактите се изтеглят от Service Cloud Voice.
SFContactId	Нудисти(256)	Това е ИД на контакт на Salesforce. Този идентификатор се попълва, когато контактите се изтеглят от Service Cloud Voice.
CallBackRequestedBy	Артикул: 64	ИД на агент, който е поискал обратно повикване.
CallBackAttemptType	нварчар(3)	Типът на системата за обратно повикване контакти е доставен на набиране. 1 - ПХБ 2 - НЦБ
IsCurrentCycleCompleted	инт	Флаг за указване дали текущият цикъл е завършен.
Текущ цикъл	инт	Брой цикли на текущия цикъл.
Ключ за кампания	инт	Уникален идентификационен номер за кампанията (вижте таблицата Obd_Campaign)
ПредишенLeadScore	инт	Резултат на потенциален клиент на контакта преди текущия опит.
Текущ резултат на потенциален клиент	инт	Резултат на потенциален клиент на контакта след текущия опит.



ИД на причина за статус	инт	Вътрешен ИД за описание Obd_ състоянието (вижте таблицата ContactStatusCode).
СтатусПроменен от	Нудисти(256)	Модулът, който е променил състоянието на контакта.
СтатусПромененНа	ДатаЧас	Датата и часа, когато състоянието е променено за контакт.

ДействителенCValue	Нудисти(256)	Оригинална Cvalue. Това изключва представката на кампанията.
DNCBussField	Нудисти(256)	Стойността на бизнес полето, което е маркирано за DNC, което блокира контакта.
Блокиран от	Нудисти(256)	Това е, за да се определи какво блокира контакт като DNC (или бизнес поле DNC / телефонен номер)
IsInbound	бит	Флаг за идентифициране на този опит е да се вземе предвид за входящ.
DailyRetriesValue	инт	Брой на опитите, направени днес (включително Cur- gent опити).
IncrementRetriesForInbound	бит	Флаг за указване дали ежедневните повторни опити трябва да бъдат увеличени за текущия опит на контакта.
ИД на устройство	nvarchar (255)	ИД на устройството, използвано за удостоверяване на самоличността.
DNCBlockedStartDate	ДатаЧас	Контактът е блокиран, тъй като DNC започва тази дата.
DNCBlockedEndDate	ДатаЧас	Блокът на DNC за контакта приключва на тази дата.
ДНКТип	nvarchar(10)	Типът DNC за глобална или конкретна кампания.
ИМЕ НА ЗОНА	nvarchar(макс.)	Името на зоната на режима. Текущият режим, който контактът е избрал.
Пощенски код	нудисти (32)	Пощенският код на контакта.
Време за качване	ДатаЧас	Датата и часът на качване на контактите.
DialerAgentCallback	бит	Това показва кой е задал конкретно обратно повикване - външен агент или кликер агент.
OverridePEWCValidation	бит	Използва се, за да се определи дали клиентът е разрешил автоматично набиране за една незабавна доставка, без валидиране на PEWC.
SMSTransactionCount	инт	Броят на SMS транзакции за контакта.
StateLawGroupName	нудисти (128)	Наименование на държавната правна група.
BussfldDNCValue1	нудисти (128)	Това е бизнес сферата, въз основа на която контактът се маркира като DNC.
Удостоверяването на самоличност е разрешено	бит	Това показва дали контактът е разрешен за удостоверяване на идентичността или не.

ОбщоПървично удостоверяване	инт	Броят на полетата, разрешени за удостоверяване на контакт чрез първично удостоверяване. Например, три полета - име на майката, дата на раждане и номер на дебитна карта могат да бъдат проверени за
-----------------------------	-----	---

		удостоверяване.
ПровереноPrimaryAuth	бит	Това показва дали първичното удостоверяване е било успешно или не.
ОбщоВторично удостоверяване	инт	Броят на полетата, разрешени за удостоверяване на контакт чрез вторично удостоверяване. Например, две полета - SSN и дебитна карта PIN могат да бъдат проверени за удостоверяване.
ПровереноВторично удостоверяване	бит	Това показва дали вторичната автентикация е била успешна или не.
ИД на категория на кампания	инт	ИД на категорията на кампанията.
DNCCampaignCategoryID	nvarchar(макс.)	Идентификаторът на категорията на DNC.
КатегорияИме на кампания	Артикул: 64	Името на категорията на кампанията.
DiallerReferenceID	Артикул: 64	Това е уникален ИД, отнасящ се до наричието, което набира повикването.
БИЗНЕС РЕЗУЛТАТ	инт	Това е свързано с <i>полето RetValue</i> . Докато <i>RetValue</i> е настроен на false, задължително е агентът да зададе резултата от Business/Telephony, когато е желателно, за да предотврати набирането на контакта.
ИЗТРИТИ	инт	Това показва дали резултатът е изтрит или все още е валиден резултат.
RPCType	nvarchar(8)	Това показва типа Right Party Connect (RPC).
Глобален повторен опит	бит	Този флаг определя дали глобалният брой повторни опити трябва да бъде увеличен за текущия опит на контакта.
Ежедневен повторен опит	бит	Този флаг определя дали броят на дневните повторни опити трябва да бъде увеличен за текущия опит на контакта.
ModeRetry	бит	Този флаг определя дали броят на повторните опити в режим трябва да бъде увеличен за текущия опит на контакта.
РезултатПовторен опит	бит	Този флаг определя дали броят на повторните опити за резултат трябва да бъде увеличен за текущия опит на контакта.
Изглед на агент	бит	Този флаг определя дали резултатът може да бъде видян от агента или не.
Отместване по подразбиране	инт	Това е часовата зона по подразбиране, отместена от GMT за контакта.



Затваряне на контакт по подразбиране	бит	Това е флагът, който показва дали контактът трябва да
--------------------------------------	-----	---

		да бъдат затворени въз основа на резултата, определен от агента.
Максимален опит по подразбиране	инт	Този флаг определя дали максималният брой повторни опити трябва да бъде увеличен за текущия опит на контакта.
ИД на наречие	инт	Това е ИД на наречие, зададен от приложението, когато се създава наречие.
ИД на пасето	инт	Това е идентификаторът, присвоен на режима на темпо при създаване на кампания.
Група кампании	Артикул: 64	Това е името на групата кампании, създадено от потребителя или синхронизирано от наречието.

Групова

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

Достъп до група

1. Щракнете върху **Групиране** в екрана с менюта вляво, за да отворите страницата Група. Мрежата съдържа групата, името на групата кампании, режима на темпо, типа на групата, състоянието на групата и действията.
2. Използване на бутона Разгъване отляво на мрежата, за да разгънете групата, за да видите кампаниите, принадлежащи към групата кампании.
3. Кампаниите са изброени заедно с процента на резултатите за всяка от тях. Процентът на резултатите е процентът на контактите, които трябва да бъдат доставени на кампаниите. Това ви помага да контролирате коя кампания получава приоритет за набиране на контакти. Можете да зададете процента на доставка като 75% за една кампания и 25% за друга. Кампанията, която има 75% резултати, получава повече контакти, които да бъдат набрани. Въпреки това, когато две кампании са определени като 100% резултат, първата изброена кампания получава своите контакти, доставени за набиране. Едва след като първата кампания е изчерпала всичките си контакти, втората кампания получава контакти за набиране. За да промените това, можете да плъзгате и пускате кампаниите и да ги пренареждате.



4. За да промените процента на резултата, щракнете върху бутона Редактиране под колоната Действие и променете процента на резултата.
5. Щракнете върху Запиши в колоната Действия, за да завършите промяната.

Добавяне на гласова група за кампании

За да конфигурирате група кампании:

Режим на визуализация на темпото

1. Щракнете върху **Редактиране в колоната Действие** за изброената група кампании, която искате да конфигурирате.
2. Разделът **Подробни данни** за кампанията съдържа (Група кампании – Кампания в набирането на Webex контактен център). Това е за режима на визуализация.
 - a. Въведете име.
 - b. Въведете описание.
 - c. Изберете Име на наречие от падащия списък.
 - d. Изберете Входна точка от падащия списък.
 - e. Навигирайте до раздела Глобални бизнес параметри и завършете избора на Глобални бизнес параметри за групата.
 - f. Придвижете се до секцията Подробни данни за набирането.
3. В секцията Подробни данни **за** набирането предоставете следните подробности, ако избирате режима на темпо като визуализация:
 - a. Въведете ИД на изходящ повикващ.
 - b. Всички налични екипи са изброени. Изберете екипите, които обработват повикванията за визуализация, и щракнете върху >, за да ги преместите като назначени екипи. Можете да изберете няколко екипа. За да изберете всички екипи, щракнете върху >>.
 - c. Щракнете върху Запиши и отидете до секцията Параметри на контакта.
Забележка: За да получите незабавен достъп до описанията на полетата в секцията Подробни данни **за** набирането, щракнете върху **помощта** икона.

Режим на прогресивно темпо

1. Попълнете секцията Подробности за **кампанията**, както е показано по-долу, ако избирате режима на темпо като прогресивен:
 - a. Въведете име.
 - b. Въведете описание.
 - c. Изберете Име на наречие от падащия списък.
 - d. Изберете Входна точка от падащия списък.

- e. Навигирайте до раздела Глобални бизнес параметри и завършете избора на Глобални бизнес параметри за групата.
 - f. Придвигнете се до секцията Подробни данни за набирането.
2. В секцията Подробни данни **за** набирането предоставете следните подробности, ако избирате режима на темпо като прогресивен:
- a. Въведете ИД на изходящ повикващ.
 - b. Използвайте плъзгача или въведете Скорост на набиране. Това е броят на контактите, които трябва да се наберат за всеки агент. Например, ако тази стойност е 5 и има влезли десет агента, броят на набраните контакти е ограничен до 50.
 - c. Използвайте плъзгача или въведете ограничение за звънене без отговор. Това е продължителността, в секунди, когато телефонът на клиента звъни, преди обаждането да се счита за "Без отговор".
- Забележка:** За да получите незабавен достъп до описанията на полетата в секцията Подробни данни **за** набирането, щракнете върху **помощта** икона.
3. В секцията Параметри **на** СРА предоставете следните подробности, ако избирате режима на темпо като прогресивен.
- a. Ако е необходимо, разрешете откриването на СРА. Ако разрешите откриването на СРА, продължете с настройките. В противен случай навигирайте до Параметри на контакта.
 - b. Ако е необходимо, активирайте AMD Detection. Това позволява на приложението да открие дали дадено повикване е пренасочено към телефонен секретар.
 - c. Ако е необходимо, разрешете прекратяването на откриването на тонове. Ако е активиран, СРА изчаква, за да открие крайния тон на гласовата поща, преди да прекрати разговора.
 - d. Използвайте плъзгача или въведете Минимален период на мълчание. Това е времето, в милисекунди, за да може приложението да класифицира повикването като гласово открито.
 - e. Използвайте плъзгача или въведете Период на анализ. Това е времето, в милисекунди, което приложението изразходва, за да анализира повикването – времето за СРА.
 - f. Използвайте плъзгача или въведете Минимална валидна реч. Това е времето, в милисекунди, на непрекъснат глас на повикването, за да се класифицира повикването като открито гласово.
 - g. Използвайте плъзгача или въведете Анализ на максималното време. Това е максималното време, в милисекунди, за да може приложението да идентифицира проблем като мъртъв въздух.
 - h. Използвайте плъзгача или въведете Анализ на тона на максималния термин. Това е времето, в милисекунди, което приложението трябва да прекара в анализиране на гласово съобщение на телефонен секретар, както е



прекратено.

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

Забележка: За да получите незабавен достъп до описанията на полетата в секцията Параметри на СРА, щракнете върху **помощта** икона.

Режим на предсказуемо темпо

1. Попълнете секцията Подробности за **кампанията**, както е показано по-долу, ако избирате режима на темпо като предизвестен:
 - a. Въведете име.
 - b. Въведете описание.
 - c. Изберете Име на наречие от падащия списък.
 - d. Изберете Входна точка от падащия списък.
 - e. Навигирайте до раздела Глобални бизнес параметри и завършете избора на Глобални бизнес параметри за групата.
 - f. Придвигнете се до секцията Подробни данни за набирането.
2. В секцията Подробни данни **за** набирането предоставете следните подробности, ако избирате режима на темпо като предсказуем:
 - a. Въведете ИД на изходящ повикващ.
 - b. Използвайте плъзгача или въведете Скорост на набиране. Това е броят на контактите, които трябва да се наберат за всеки агент. Например, ако тази стойност е 5 и има влезли десет агента, броят на набраните контакти е ограничен до 50.
 - c. Използвайте плъзгача или въведете час на звънене без отговор. Това е продължителността, в секунди, когато телефонът на клиента звъни, преди обаждането да се счита за "Без отговор".
 - d. Използвайте плъзгача или въведете максимална скорост на набиране. Това е броят на контактите, които се доставят на наречието за регистриран агент. Ако броят на регистрираните агенти е 7 и зададете максималната скорост на набиране като 2, приложението доставя 14 контакта на набирането.
 - e. Използвайте плъзгача или въведете процент на изоставена ставка. Тази настройка ограничава процента на повикванията, които могат да бъдат изоставени. Ако процентът надвишава тази стойност, скоростта на повикването е изоставена до тази стойност чрез намаляване на броя на повикванията за набиране.
 - f. Използвайте плъзгача или въведете темпо на предсказуема корекция. Това е скоростта, с която наречието регулира набирането след достигане на определени живи връзки. Колкото по-голямо е това число, толкова по-рядко се случва тази корекция.
 - g. Използвайте плъзгача или въведете коефициент на предсказуемо усилване. Факторът определя скоростта на набиране, ако успешните повиквания не са получени според очакванията.
 - h. Използвайте плъзгача или въведете процент на резервация. Това е броят на регистрираните агенти, които приложението трябва да запази за кампании, съпоставени с тази група.

Забележка: За да получите незабавен достъп до описанията на полетата в секцията



Подробни данни **за** набирането, щракнете върху **помощта** икона.

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

- a. Ако е необходимо, разрешете откриването на CPA. Ако разрешите откриването на CPA, продължете с настройките. В противен случай навигирайте до Параметри на контакта.
- b. Ако е необходимо, активирайте AMD Detection. Това позволява на приложението да открие дали дадено повикване е пренасочено към телефонен секретар.
- c. Ако е необходимо, разрешете прекратяването на откриването на тонове. Ако е активиран, CPA изчаква, за да открие крайния тон на гласовата поща, преди да прекрати разговора.
- d. Използвайте плъзгача или въведете Минимален период на мълчание. Това е времето, в милисекунди, за да може приложението да класифицира повикването като гласово открито.
- e. Използвайте плъзгача или въведете Период на анализ. Това е времето, в милисекунди, което приложението изразходва, за да анализира повикването – времето за CPA.
- f. Използвайте плъзгача или въведете Минимална валидна реч. Това е времето, в милисекунди, на непрекъснат глас на повикването, за да се класифицира повикването като открито гласово.
- g. Използвайте плъзгача или въведете Анализ на максималното време. Това е максималното време, в милисекунди, за да може приложението да идентифицира проблем като мъртъв въздух.
- h. Използвайте плъзгача или въведете Анализ на тона на максималния термин. Това е времето, в милисекунди, което приложението трябва да прекара в анализиране на гласово съобщение на телефонен секретар, както е прекратено.
- i. Щракнете върху Запиши и навигирайте до раздела Параметри на контакт.

Забележка: За да получите незабавен достъп до описанията на полетата в секцията Параметри на CPA, щракнете върху **помощта** икона.

Параметри на контакта

1. В секцията Параметри на контакт задайте следната информация:
 - a. "Първоначален брой контакти" е броят на контактите, които възнамерявате да изпратите първоначално на "Наречие". Използвайте плъзгача, за да зададете число.
 - b. Нарастване с % е процентът, с който възнамерявате да увеличите доставката на контакт до Dialer. Може да искате да увеличите това, защото набирацията повикване набира повиквания по-бързо от очакваното и контактите му се изчерпват.
 - c. Намаляване С % е процентът, с който възнамерявате да намалите доставката на контакт до Dialer. Може да искате да намалите това, защото Dialer набира



повиквания със скорост по-бавна от очакваното и натрупва контакти, които трябва да бъдат набрани.

- d. Горен праг % е горната граница като кратно на първоначалния брой контакти, които могат да бъдат доставени на набирането.
- e. Навигирайте до раздела Глобални бизнес параметри и завършете избора на Глобални бизнес параметри за групата.
- f. Придвигнете се до секцията Подробни данни **за** набирането.

2. В **секцията Часова зона** поставете отметка в квадратче за всяка часова зона, която изисквате за тази група кампании.
3. За всяка избрана часова зона изберете Начален час и Краен час от падащите списъци.

Добавяне на ръчна група кампании

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

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

1. Въведете име на група кампании.
2. Въведете описание.
3. Щракнете върху Запиши и продължете.
4. Попълнете секциите Параметри на контакта, Часова зона и Параметри на контакта – Картографиране на агенти.
5. В секцията Параметри **на** контакт задайте следната информация:
 - a. "Първоначален брой контакти" е броят на контактите, които възнамерявате да изпратите първоначално на "Наречие". Използвайте плъзгача, за да зададете число.
 - b. Нарастване с % е процентът, с който възнамерявате да увеличите доставката на контакт до Dialer. Може да искате да увеличите това, защото набиращият повикване набира повиквания по-бързо от очакваното и контактите му се изчерпват.
 - c. Намаляване с % е процентът, с който възнамерявате да намалите доставката на контакт до Dialer. Може да искате да намалите това, защото Dialer набира повиквания със скорост по-бавна от очакваното и натрупва контакти, които трябва да бъдат набрани.
 - d. Горен праг % е горната граница като кратно на първоначалния брой контакти, които могат да бъдат доставени на набирането.
6. В **секцията Часова зона** поставете отметка в квадратче за всяка часова зона, която изисквате за тази група кампании. За повече информация вижте Часови зони на страница 41.
7. За всяка избрана часова зона изберете Начален час и Краен час от падащите списъци.



Системна конфигурация

Конфигурацията на системата контролира различни глобални възможности в мениджъра на кампании.

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

Всички системни конфигурации са достъпни с помощта на менюто Система. Можете да създадете нова конфигурация или да актуализирате съществуващи конфигурации. За да направите промени, редактирайте съответните полета и щракнете върху **Запиши**. 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 клиента. Сам-раign Manager предоставя разнообразие от канали за поддръжка, от които да избирате, включително глас, имейл, текстово съобщение (SMS) и др. Потребителят може да персонализира режим на комуникация според изискванията. За да научите повече, [кликнете тук](#).

Часови зони

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

Съответствие

Съответствието позволява на потребителя да качва номер за контакт или бизнес данни като ИД на клиент, номер на сметка и т.н. 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 са 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 провери съответствието или 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 въз основа на критериите, определени за всяка от тези кампании. Тя ви помага да нанесете полетата за контакти с типа данни.

Можете да добавите допълнителни условия към списъка с контакти, като щракнете върху плюс до правилото (Добавяне на условие) и създадете допълнителни набори от условия. Условие в рамките на набор от условия са ANDed заедно при оценката на правилото. Всяко условие е ORed с всички други набори от условия. За да научите повече, [кликнете тук](#).

Бизнес резултат

Бизнес резултатът е разпореждането, зададено от агент въз основа на кода за приключване,



въведен от агента след взаимодействие с клиент. Чрез конфигуриране на бизнес резултат можете да определите какво се случва с контакта, след като агентът избере код за приключване. Можете да конфигурирате бизнес резултата да затваря контакта, ако е успешен или неуспешен. ако притежателят на кредитната карта откаже да плати, кодът за приключване може да бъде "Отказано плащане" и можете да зададете бизнес резултата като "Неуспех". За да научите повече, [кликнете тук](#).

Област и пощенски кодове

Област и пощенски код поддържа главен списък на пощенски кодове и регионални кодове. Областта и пощенските кодове са свързани със съответните държави и часови зони. Чрез асоцииране, приложението се придържа към местните законови изисквания по отношение на набирането на контакти по различно време на деня, през почивните дни и т.н. За да научите повече, [кликнете тук](#).

Държавно право

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

Ако една държава може да има регламент, че никой контактен център не може да достигне контакт между 20.00 и 6.00 AM. Можете да конфигурирате Campaign Manager да гарантира, че контактите се доставят за набиране само извън тези часове и бъдете сигурни, че контактът няма да бъде доставен в нарушение на държавен закон. За да научите повече, [кликнете тук](#).

Празници

Празниците определят списък с празници въз основа на различни географски райони за сметка на фестивали, чествания, годишнини от раждането и т.н., и картографирани с кампании. Това са дни, в които кампаниите обикновено не се провеждат. Можете да добавите празници, които са налични в цялото приложение. Веднъж добавени, можете да картографирате тези празници на различни кампании, както се изисква от местната география. За да научите повече, [кликнете тук](#).

URL адрес

URL адресът позволява да вградите всяка персонализирана страница или уеб сайт в приложението, така че да стартирате същото от Campaign Manager. Това елиминира необходимостта от сърфиране в често посещавана уеб страница, като отворите друг раздел на брауъра. За да научите повече, [кликнете тук](#).

Профил

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

Имейл сървър

Имейл сървърите определят имейл свойствата за вашия екземпляр и имейл акаунтите, които сте настроили. Вашият имейл сервиз също може да повлияе на успешното предаване на входяща и изходяща електронна поща. Имейл администраторите настройват имейл акаунти, за да позволят на системата да се свързва с външни пощенски услуги като POP3, SMTP или IMAP сървъри.



След като завършите настройката на 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 изпращане на изходящи SMS съобщения.

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

- Получавайте SMS съобщения от клиентите си и позволявайте на приложение или агент да им отговаря.
- Изпращайте SMS съобщения в изходящите

си кампании. За да научите повече, [кликнете тук](#).

Други настройки

Другите настройки ви позволяват да конфигурирате:

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

Преназначаване на агенти

Това позволява на потребителя да преназначи агенти към задача. Ако даден контакт трябва да бъде пренасрочен за датата и часа на наличност на агента, можете да възложите повторно друг агент да обработи повикването. Има два начина за избор на контакти, директно избиране на контакт и избиране на контакти с помощта на условия за филтриране. За да научите повече, [кликнете тук](#).

Кампания за експортиране или импортиране

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

Категория на кампанията

Категорията на кампанията има група от кампании, които могат да се използват за прилагане на условия като DNC и NDNC. Категорията "Кампания" позволява да създавате и управлявате категории кампании. За да научите повече, [кликнете тук](#).

Конфигуриране на доставчик на CPaaS

Забележка: В момента тази функция не се поддържа Webex контактния център.

Campaign Manager поддържа провеждането на IVR кампании (без агент) с помощта на външни доставчици на услуги CPaaS. потребителят може да конфигурира идентификационните данни за достъп на доставчика на услуги. За да научите повече, [кликнете тук](#).

API ключове

Тази функция улеснява сигурния достъп до приложение на трета страна, което изисква интеграция с Campaign Manager за Cisco CCE. Основното удостоверяване позволява достъп до приложенията на услугата, уеб услугата и WebSocket Server. Потребителят може да



генерира API ключ и таен ключ, за да получи сигурен достъп до Campaign Manager. Тези ключове помагат за осигуряване на достъп до API Manager. За да научите повече, [кликнете тук](#).

Състояние на висока достъпност

Високата достъпност (HA) е лицензирана функция. Мениджърът на кампании използва клъстерен дизайн за своята висока степен на достъпност. Всеки компонент на Campaign Manager е излишен и е наличен и в двата клъстера. По време на нормална работа и двата клъстера ще работят с едната страна в активен режим, а другата страна в режим на готовност. По време на неуспех процесът на автоматично възстановяване при отказ прехвърля клъстера в режим на готовност в активен режим и превключва предишния активен клъстер в режим на готовност. Двете страни са предназначени само за резервиране, а не за балансиране на натоварването. За да научите повече, [кликнете тук](#).

Режими

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

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

Добавяне на гласов режим

Гласов режим може да бъде създаден за достигане до контакт по фиксирана линия (Дом или Офис или Друго) или Мобилен телефон (Дом или Офис или Друго).

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

Актуализиране на режим

1. Изберете режим и щракнете върху **Редактиране** икона .
2. Актуализирайте подробните данни и щракнете върху **Запиши**.

Изтриване на режим

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

Полета

Поле	Описание
Име на режим	Начин на комуникация

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

Часова зона

Всички часове се съхраняват в координирано универсално време (UTC) и се показват глобално въз основа на часовата зона на системата. Часовите зони се конфигурират по време на инсталирането на диспечера на кампания, а конфигурираните часови зони се използват като часови зони, специфични за кампанията. Потребителят използва различни часови зони, за да провежда кампания. Тези часови зони могат да бъдат разпръснати на различни континенти или дори на различни места на един и същ континент.

Часовите зони са представени в изгледа на мрежата и изгледа на картата. Разрешаване или забраняване на часовата зона за прилагане на часовата зона за кампания. Ако дадена часова зона е нанесена в кампания, нямате опция да забраните часовите зони.

Изглед на мрежата

1. Придвигнете се до изгледа " **Мрежа** ".



Grid View

Map View

Showing 1 - 9 of 139 records 

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

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

Карта сайта

1. Придвигнете се до изгледа на картата .



Grid View

Map View

Selected Time Zone

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



2. Щракнете върху област в картата. Появява се изскачаш прозорец, показващ всички часови зони за избраната дължина.
3. Щракнете върху **ОК** в изскачания прозорец за потвърждение.

Часова зона на системата

1. Навигирайте до часовата зона **на** системата.
2. Този избор позволява на системата да изчислява данните за показателите за ефективност в реално време въз основа на определената часова зона.

СЪОТВЕТВИЕ

Съответствието позволява да се качват следните видове контакти:

- Do Not Call (DNC) - Регистърът на DNC е списък с номера, които са поискали да не бъдат обезпокоявани от нежелани телефонни обаждания.
- National Do Not Call (NDNC) - Това е регистър на DNC на национално ниво. Ако даден номер е регистриран в NDNC, никое лице или организация не прави непоискано обаждане или изпращане на нежелана SMS.
- Предварително изрично писмено съгласие (PEWC) - PEWC задължава телемаркетърите да получат предварителното изрично писмено съгласие на повиканата страна за автоматично набрани или предварително записани телемаркетингови обаждания към безжични номера и предварително записани разговори към жилищни стационарни телефони.

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

- Предпочитано от клиента време (CPT) - Това ви позволява да конфигурирате три различни предпочитани от клиента времена за обаждания чрез вашия файл за качване. Приложението доставя контакта за набране в предпочитаното от клиента време. Часовите зони също могат да бъдат конфигурирани според нуждите.

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

Импортиране на файл

1. Изберете **Тип** качване и Режим **на** импортиране от падащото меню.
2. Изберете типа на **файла от** Текст/CSV **или** По избор .
3. Ако типът на файла е текст/CSV, изберете **разделител**. Използвайте някой от следните разделители във файла за качване: запетая (,), тире (-), долар (\$), процент (%), тръба (|), circumflex или каре (^), амперсанд (&), звездичка (*) и раздел.
4. Ако типът на файла е по избор, изберете **Формат** като **JSON**.
5. Щракнете върху **Изберете файл за импортиране** и изберете файл.
Забележка: Ако използвате приложението на локализиран език (различен от английски), запишете файла с контакта, поставен за качване в UTF-8 кодиране.
6. Ако се изисква **Профил**¹ за качване, изберете от падащия списък. За бързо качване вижте "Бързо качване" на страница 99.

¹ Профилът е шаблон, който съхранява картографирането на списъците за качване и полетата за съответствие, които могат да се използват повторно всеки път, както ръчно, така



и автоматично качване. Цялата конфигурация, която управлява качването ви, се записва в именуван профил - качване на файл / база данни, идентификационни данни за достъп, картографиране на бизнес полета, и т.н., почти всичко, свързано с качване. Всичко, което трябва да направите, е да изберете пътя на файла, да изберете профил и да качите.

Съпоставяне на полета

1. Придвижете се до раздела Съпоставяне **на** полета и изберете следното от падащото меню.
 - a. Код на държава - поле във файла за качване, което трябва да бъде нанесено в кода на държавата.
 - b. DNC данни - поле, картографирано като филтър за DNC данни.
 - c. Код на област - поле, което е нанесено в кода на областта.
 - d. Тип канал - канал, за който се прилага това качване на DNC, като глас, имейл или SMS.

2. Ако типът на качване е DNC, разрешете **DNC Duration** , за да изберете времетраенето от файла за качване. За да маркирате този контакт като DNC за постоянно, активирайте DNC Forever.

Забележка: Полето DNC Duration е активно само ако Upload Type е DNC.

3. Изберете **Начална дата** и **Крайна дата** , ако полето **DNC Forever** не е разрешено.
4. Ако типът качване е **PEWC**, кликнете върху едно от **Съгласие** или **Несъгласие** , за да обозначите дали контактът трябва да бъде предоставен като Съгласие (предоставено от потребителя съгласие) или Несъгласие съгласно определението за Предварително изрично писмено съгласие.
5. Ако типът на качване е **CPT**, изберете часова зона.
6. Изберете **Качване от файл** , ако искате CPT, както е указано във файла за качване на контакта. Уверете се, че вашият файл за качване има часова зона. Изберете часовата зона и нанесете поле от качения файл, който е часовата зона за CPT. Уверете се, че часовата зона във вашия файл за качване вече е налична във вашето приложение.
7. Изберете **Използвай регионалния код** , за да използвате часовата зона на регионалния код като часова зона на CPT.
8. Изберете **Ден от седмицата** от качения файл в падащото меню за предпочитания от клиента ден от седмицата, за да получите повикването. Файлът за качване трябва да съдържа поне две начални последователни букви за деня от седмицата, като например Мо за понеделник, Ти за вторник и т. н. Това е задължително поле.
9. Изберете формат **за** време от HH:MM и HH:MM:XM. Форматът на часа трябва да съответства на този формат, даден във файла за качване.

10. Изберете **Слот А Начален час1**, **Слот А Краен час2**, **Слот В Начален час3**, **Слот В Краен час4**, **Слот С Начален час5** и **Слот С Краен час6**.

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

Съответствие или категория на кампанията

Забележка: Това е незадължителна стъпка.

1. Отидете в раздела Съответствие или Специфична категория **на** кампанията и изберете **DNC** за конкретна кампания или подходящите кампании, за да приложите съответствието за селективни кампании.
2. Изберете **Category Specific DNC** и изберете подходящите категории кампании, за да приложите приложението за селективни категории кампании.
3. Щракнете върху **Запиши**.

1 Изберете полето, за да нанесете на предпочитания от клиента начален час на слота за първия или слот А. Това е времето, когато приложението доставя контакта на наречието, при спазване на всички законови ограничения за набиране, които са в сила за този слот.

2 Изберете полето, за да нанесете към предпочитания от клиента краен час на слота за първия или слот А. Това е времето, бей...

която контактът не се доставя на наречието.

3 Изберете полето, за да нанесете на предпочитания от клиента начален час на слота за втория или слот В. Това се изисква като втори от трите предпочитани от клиента слота, ако първият слот доведе до неуспешно обаждане. Това е времето, когато приложението доставя контакта на наречието. Например, ако времето на слот А е от 8:00 до 9:00 часа и обаждането не може да бъде набрано поради някои ограничения или клиентът не е достъпен, той ще бъде набран в слота В, дефиниран тук, който може да бъде от 10:00 до 11:00 часа. Отново, това също е предмет на всякакви законови ограничения за набиране, които са в сила за този слот.

4 Изберете полето, за да нанесете на предпочитания от клиента краен час на слота за втория или слот В. Това е времето, бей...

която контактът не се доставя на наречието.

5 Изберете полето, за да нанесете на предпочитания от клиента начален час на слота за третия или слот С. Това се изисква като последен от трите предпочитани от клиента слота, ако първият и вторият слот доведат до неуспешно повикване. Това е времето, когато приложението доставя контакта на наречието. Например, ако времето на слот А е от 8:00 до 9:00 часа и обаждането не може да бъде набрано поради някои ограничения или клиентът не е достижим; времето на слота В е от 10:00 до 11:00 часа и не може да бъде набрано по



същите причини, то ще бъде набрано в слота С, дефиниран тук, който може да бъде от 14:00 до 15:00 часа. Отново, това също е предмет на всички законови ограничения за набиране, които са в сила за този слот.

6 Изберете полето, за да нанесете на предпочитания от клиента краен час на слота за третия или слот С. Това е времето, бей...
която контактът не се доставя на наречието.

Бързо търсене

1. Изберете **типа качване** и CategoryType .
2. Въведете стойността за търсене. Това е телефонният номер на контакта, маркиран като един от DNC, NDNC или PEWC.
3. Щракнете върху **Търсене**.
4. Поставете отметка в квадратчето за **слот А**. Изберете **Начален час** и **Краен час** за предпочитания от клиента час за обаждания за този слот. Щракнете върху **ОК**.
5. Ако имате нужда от друг слот, поставете отметка в квадратчето за **слот В**. Изберете **Начален час** и **Краен час** за предпочитания от клиента час за повикване за този слот. Щракнете върху **ОК**.
6. Ако имате нужда от трети слот, поставете отметка в квадратчето за **слот С**. Изберете **Начален час** и **Краен час** за предпочитания от клиента час за повикване за този слот. Щракнете върху **ОК**.

Бързо качване

За бързо качване:

1. Изберете типа качване **и типа** на канала .
Забележка: Типът на канала не е приложим за типа качване на PEWC.
2. Изберете **падащото меню Категория** от.
3. **Въведете данните за** съответствие, като данни за DNC, данни за NDNC или данни за PEWC. Вместо номера на телефона за контакт, можете също да въведете стойността за всеки бизнес параметър, маркиран като DNC. Вижте Бизнес параметър.
4. Разрешете валидното времетраене, за да направите контакта като DNC завинаги.
5. **Въведете начален час** и **краен час**. Този контакт остава маркиран като DNC за избрания период.
Забележка: Това е приложимо само ако не е поставена отметка в квадратчето **DNC Forever** .
6. Ако типът качване е **PEWC**, кликнете върху едно от **Съгласие** или **Несъгласие** , за да обозначите дали контактът трябва да бъде предоставен като Съгласие (предоставено от потребителя съгласие) или Несъгласие съгласно определението за Предварително изрично писмено съгласие.
7. Ако типът на качване е **СРТ**, изберете часова зона.
8. Изберете ден от седмицата **за предпочитания от клиента ден от седмицата**, за да получите повикването.
9. Поставете отметка в квадратчето за слот А. Изберете **Начален час** и **Краен час** за предпочитания от клиента час за обаждания за този слот. Щракнете върху **ОК**.
10. Ако имате нужда от друг слот, поставете отметка в квадратчето за слот В. Изберете **Начален час** и **Краен час** за предпочитаното от клиента време за повикване за този слот. Щракнете върху **ОК**.
11. Ако имате нужда от трети слот, поставете отметка в квадратчето за слот С. Изберете **Начален**



- час** и **Краен час** за предпочитания от клиента час за повикване за този слот. Щракнете върху **ОК**.
- Щракнете върху **Качване**.

Полета

Полета	Описание
Тип качване	<p>Това определя вида на контактите за съответствие DNC, NDNC или PEWC - които се качват.</p> <p>DNC - DNC е Do Not Call (регистър). Някои регулаторни органи в областта на далекосъобщенията са дали възможност на потребителите на телефони да се маркират като клиенти на DNC. Никое лице или организация не може да прави непоискано обаждане или да изпраща нежелана SMS на телефон, който е посочен като DNC.</p> <p>NDNC - NDNC е Do Not Call (регистър) на национално ниво. Ако номерът е регистриран в NDNC, тогава никое лице или организация в регистрираната държава (където номерът е регистриран) няма да направи непоискано обаждане или да изпрати нежелана SMS.</p> <p>PEWC - PEWC е предварително изрично писмено съгласие. Това съответствие задължава телемаркетърите да получат предварителното изрично писмено съгласие на повиканата страна за автоматично набрани или предварително записани телемаркетингови обаждания към безжични номера и предварително записани обаждания към стационарни жилищни телефони. PEWC е отговорност на предприятието, което създава изходящи кампании. Предприятието трябва да се увери, че номерата, които се качват за кампания, са жалба на PEWC.</p>
Режим на импортиране	<p>Начин на импортиране</p> <p>Добавяне: Това добавя качените записи към вече съществуващ DNC/NDNC/PEWC списък.</p> <p>Презаписване: Това изчиства съществуващия списък и добавя нови записи към списъка.</p> <p>Изтриване: Записите в списъка DNC/NDNC/PEWC, съвпадащи с тези, които се качват, се изтриват.</p>
Тип на файла	<p>Тип на файла за импортиране.</p> <p>Ако използвате приложението на локализиран език (различен от английски), запишете файла с контакта, поставен за качване в UTF-8 кодиране.</p>

Разделител	<p>Изброява знаци за разделяне на полета с данни във файл.</p> <p>Използвайте някой от следните разделители във файла за качване: запетая (,), тире (-), долар (\$), процент (%), тръба (), circumflex или каре (^), амперсанд (&), звездичка (*) и</p>
------------	--

	Раздела.
Име на профил	Изброява профили. Профилът е шаблон, който съхранява картографирането на списъците за качване и полетата за съответствие, които могат да се използват повторно всеки път, както ръчно, така и автоматично качване.
Код на държава	Бизнес поле във файла за качване, което трябва да бъде нанесено като код на държава
DNC данни	Поле за нанасяне като филтър за DNC данни
Код на населено място	Бизнес поле, което трябва да бъде нанесено като регионален код. Спазването на държавните закони за тази кампания е според регионалния код, който е конфигуриран в Система. Прилага се държавното право на държавата, принадлежащо към този регионален код.
Тип канал	Начин на комуникация за прилагане на качване от DNC, като глас, имейл или SMS. Той е представен като падащ списък, където можете да изберете един от типа на канала от списъка или квадратчето за отметка, което ви позволява да изберете няколко типа канали.
Продължителност на DNC	Продължителност на контактите, които трябва да бъдат маркирани като DNC.
DNC завинаги	DNC завинаги позволява качените контакти в DNC / NDNC / PEWC завинаги
Специфична кампания	Списък Специфични подробности за кампанията
Специфична категория	Списъци Категории
Кампания	Име на кампанията
Групи кампании	Име на групата кампании

Глобално качване

Глобалното качване Ви позволява да качите един списък с потенциални клиенти в няколко кампании въз основа на критериите, определени за всяка от тези кампании. Този раздел се занимава с конфигурирането на глобални подробности за качване, като например информация за файлове и условия.

Потребителят може да извърши следното:



- Качване на контакти
- Глобална конфигурация за качване

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

Качване на контакти

Импортиране на файл

1. Щракнете върху + **Добавяне** на икона и отидете до **Качване на контакт**.
2. Изберете **типа** от **Текст/CSV** или **Друго**. Друг формат поддържа само JSON формат.
3. Щракнете върху **Избор на файл** и изберете файл с контакт за качване.
Забележка: Ако използвате приложението на локализиран език, различен от английски, запишете файла с контакта, поставен за качване в UTF-8 кодиране.
4. Изберете шаблон **за** файл от глобалните конфигурации за качване.

Схема на данни

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

формат. Конструктор на изрази

1. Придвигнете се до конструктора **на** изрази и щракнете върху **СЪЗДАЙ НОВ**.
2. Въведете име **на**израз.
3. Изберете **функция** от падащото меню. За функциите "Ляво", "Дясно", "Подниз" и "Заместване" се попълват всички полета за схема (заглавни полета във вашия файл за качване) и системни полета. Изберете едно от тях и щракнете върху **Избор**.
4. Щракнете върху **Настройки** срещу параметър 1. Има три параметъра, които можете да изберете за този израз. За функциите "Ляво", "Дясно", "Подниз" и "Заместване" се попълват всички полета за схеми и системни полета. Изберете едно от тях и щракнете върху **Избор**. За всички други функции, свързани с дата, ден и час, можете да изберете само **Сега**.
5. Щракнете върху **Настройки** срещу параметър 2. Има три параметъра, които можете да изберете за този израз. За функциите "Ляво", "Дясно", "Подниз" и "Заместване" се попълват всички полета за схеми и системни полета. Изберете едно от тях и щракнете върху **Избор**. За всички други функции, свързани с дата, ден и час, можете да изберете само **Сега**.
6. Щракнете върху **Настройки** срещу параметър 3. Има три параметъра, които можете да изберете за този израз. За функциите "Ляво", "Дясно", "Подниз" и "Заместване" се попълват всички полета за схеми и системни полета. Изберете едно от тях и щракнете



върху **Избор**. За всички други функции, свързани с дата, ден и час,

можете да изберете само **Сега**.

7. Щракнет

е върху

Запиши.

Състояние на

изграждане

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

Глобална конфигурация за качване с използване на текст и CSV

За да научите как да извършите глобална конфигурация за качване с помощта на текст и CSV, вижте Конфигуриране с използване на текст и CSV

Глобална конфигурация за качване с помощта на API.

За да научите как да извършите глобална конфигурация за качване с помощта на API, вижте "Конфигуриране с помощта на API" на страница 108.

Глобална конфигурация за качване с помощта на JSON или фиксирана ширина

За да научите как да извършите глобална конфигурация за качване с помощта на текстови или JSON файлове, вижте "Конфигурация с помощта на JSON или фиксирана ширина" на страница 105



Актуализация на състоянието на глобалното качване

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

Изтриване на глобално качване

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

Полета

Полета	Описание
ИД на глобален списък	ИД на списък, определен от приложението по време на качването.
Име на файл	Име на файл, съдържащ контактите за качване.
Време за качване	Дата и час на качване на списъка
Обработен	Брой обработени контакти от списъка.
Несравнимо	Брой контакти, които са несравними от списъка. Щракнете върху изтегляне, за да изтеглите списъка с несравними записи.
Грешка	Брой на контактите, които показват грешка по време на качването. Щракнете върху Изтегляне, за да изтеглите списъка със записи за грешки.
Кампания "Глобален списък"	Разгънете, за да видите броя на контактите, качени във всяка кампания
Състояние	<p>Определяне на състоянието на контактите.</p> <p>Активен - Това състояние показва, че списъкът е активен, т.е. качването на контакти е успешно и контактите ще бъдат доставени на набирането.</p> <p>Спряно - Това състояние показва, че списъкът е спряно. Контактите се качват в съответните кампании, но не се доставят на наречието.</p> <p>Неуспешно - Всички контакти от този списък не се качват в кампаниите.</p> <p>Завършено - Контактите са успешно качени в съответните кампании.</p>
Процент на завършване	<p>Процентът на завършване се изчислява по формулата:</p> $\frac{((TotalRecords - BadRecords - UnmatchedRecords) / TotalRecords) * 100}{}$
Действие	Избройте действието, което трябва да предприемете
Спиране	Спира контактите, качени в различни кампании и доставя на наречието.



Започвам

Възобновява доставката на качените контакти до наречието.

Полета	Описание
Постоянен стоп	Окончателно спира доставката на контакти от този списък. Това действие е необратимо.

Конфигуриране с помощта на JSON или фиксирана ширина

Импортиране на файл

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

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

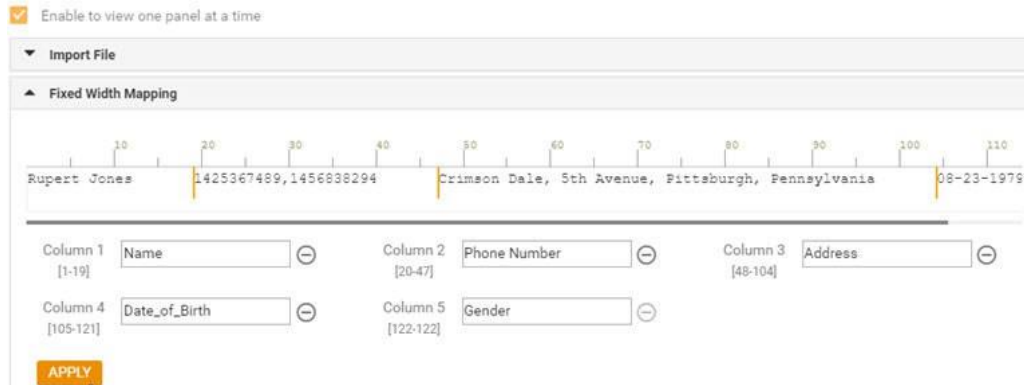
Забележка: Уверете се, че името на файла, който поставяте за качване, започва със същия низ. Например, получавате файлове от приложение на трета страна (CRM) за редовно качване. Ако файлът, който конфигурирате тук, е Contact.txt, всички файлове, поставени от приложението на трета страна, трябва да започват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

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

Фиксирана ширина

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

1. Изберете предвидения TXT файл, ще се появи раздел Фиксирана ширина.



2. Първият ред с данни от файла се показва в скала на знаците. Тя позволява да се разграничат колоните и да се определят заглавията за всяка от тях.
3. Кликнете върху местата по реда с данни, за да маркирате ограниченията за всяка колона. На колона са допустими максимум 128 символа.
4. Първата установена колона се нарича колона 1 и последователните колони се номерират съответно. Диапазонът от знаци също е зададен за всяка колона. Диапазонът за първата колона започва от 1. Крайната точка на колоната е началната точка на следващата.
5. Определете заглавката за всяка колона в текстовото поле, присъстваща по протежение на всяка от тях.

Забележка: За качване се предлагат само TXT файлове без заглавки. Ако е качен TXT файл със заглавка, заглавката се третира като запис. Всяко несъответствие на заглавките не се съобщава в хронологията на глобалното качване. Те могат да се възползват от папката Error Log под Global Upload path.

6. За да изтриете колона, щракнете върху **Премахни** по нея и потвърдете в изскачащия прозорец Потвърждение за изтриване, който се появява. Последната колона не може да бъде изтрита.
7. **Щракнете върху бутона ПРИЛОЖИ**, за да запишете промените. Веднъж приложени, промените не могат да бъдат върнати. Заглавките на колоните сега се попълват за съпоставяне на данни в следващите полета. Придвигете се до секцията Съпоставяне на полета, за да нанесете заглавките на полетата.

Схема на данни

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



формат. Конструктор на изрази

1. Придвигнете се до конструктора **на** изрази и щракнете върху **СЪЗДАЙ НОВ**.
2. Въведете име **на** израз.
3. Изберете **функция** от падащото меню. За функциите "Ляво", "Дясно", "Подниз" и "Заместване" се попълват всички полета за схема (заглавни полета във вашия файл за качване) и системни полета. Изберете едно от тях и щракнете върху **Избор**.
4. Щракнете върху **Настройки** срещу параметър 1. Има три параметъра, които можете да изберете за този израз. За функциите "Ляво", "Дясно", "Подниз" и "Заместване" се попълват всички полета за схеми и системни полета. Изберете едно от тях и щракнете върху **Избор**. За всички други функции, свързани с дата, ден и час, можете да изберете само **Сега**.
5. Щракнете върху **Настройки** срещу параметър 2. Има три параметъра, които можете да изберете за този израз. За функциите "Ляво", "Дясно", "Подниз" и "Заместване" се попълват всички полета за схеми и системни полета. Изберете едно от тях и щракнете върху **Избор**. За всички други функции, свързани с дата, ден и час, можете да изберете само **Сега**.
6. Щракнете върху **Настройки** срещу параметър 3. Има три параметъра, които можете да изберете за този израз. За функциите "Ляво", "Дясно", "Подниз" и "Заместване" се попълват всички полета за схеми и системни полета. Изберете едно от тях и щракнете върху **Избор**. За всички други функции, свързани с дата, ден и час, можете да изберете само **Сега**.
7. Щракнет

е върху

Запиши.

**Състояние на
изграждане**

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



6. Щракнете върху **Качване**.

Състояние на компилация показва следните полета:

Име на полето	Описание
ИД на последователност	Това е ИД на последователността за кампанията, в която се извършва процесът на контакт.
Кампания	Име на кампанията.
Име на профил	Име на профила.
Условие	Име на условието.

Действие	Действие, което трябва да се извърши.
----------	---------------------------------------

Конфигуриране с помощта на API

Импортиране на файл

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

Схема на данни

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

формат. Конструктор на изрази

1. Придвигнете се до конструктора **на** изрази и щракнете върху **СЪЗДАЙ НОВ**.
2. Въведете име на **израз**.
3. Изберете **функция** от падащото меню. За функциите "Ляво", "Дясно", "Подниз" и "Заместване" се попълват всички полета за схема (заглавни полета във вашия файл за качване) и системни полета. Изберете едно от тях и щракнете върху **Избор**.
4. Щракнете върху **Настройки** срещу параметър 1. Има три параметъра, които можете да изберете за този израз. За функциите "Ляво", "Дясно", "Подниз" и "Заместване" се попълват всички полета за схеми и системни полета. Изберете едно от тях и щракнете върху **Избор**. За всички други функции, свързани с дата, ден и час, можете да изберете само **Сега**.

- Щракнете върху **Настройки** срещу параметър 2. Има три параметъра, които можете да изберете за този израз. За функциите "Ляво", "Дясно", "Подниз" и "Заместване" се попълват всички полета за схеми и системни полета. Изберете едно от тях и щракнете върху **Избор**. За всички други функции, свързани с дата, ден и час, можете да изберете само **Сега**.
- Щракнете върху **Настройки** срещу параметър 3. Има три параметъра, които можете да изберете за този израз. За функциите "Ляво", "Дясно", "Подниз" и "Заместване" се попълват всички полета за схеми и системни полета. Изберете едно от тях и щракнете върху **Избор**. За всички други функции, свързани с дата, ден и час, можете да изберете само **Сега**.
- Щракнет

е върху

Запиши.

**Състояние на
изграждане**

- Придвижете се до раздела **Състояние на** компилация. Това показва условието за изграждане за кампания и профил. Потребителят може да редактира или изтрие условието от действието .
- Щракнете върху **+ Добавяне на условие** , за да създадете ново условие.
- Изберете **Име на** кампания и **Име** на профил от падащото меню.
- Има два начина за качване на файл. Това се контролира от конфигурацията *Record- sMovedToAllMatchedConditions* в *web.config* на компонента *LCMGlobalUploader* .
 - True - За няколко кампании, при които даден контакт отговаря на условията за няколко кампании
 - False - Към една кампания, където контактът е качен в първата кампания, която отговаря на условието.
- За да разрешите или забраните **разширен конструктор**, вижте Условие за предварително изграждане.
- Щракнете върху **Качване**.

Бизнес резултат

Бизнес резултатът е разпореждането, зададено от агента въз основа на резултата от взаимодействието с клиента. Бизнес резултатът определя правилата за изземване и закриване за всеки бизнес резултат.

Например, притежателят на кредитна карта може да потвърди, че изплаща баланса. Вашето описание може да бъде потвърдено за плащане. В този случай можете да третирате този бизнес резултат като успех. Можете да конфигурирате бизнес резултата да затваря контакта,



ако е успешен. Обратно, ако притежателят на кредитната карта откаже да плати, вашето описание може да бъде отказано да плати и можете да зададете бизнес резултата като неуспех. Отново можете да конфигурирате бизнес резултата да пренасрочва контакта отново на по-късна дата.

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

Резултати от платформата за синхронизиране

Забележка: `Global_<dialername>_Wrap-up` е приложим за Webex контактен център.

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

Бизнес резултатите са достъпни за агента в работната област.

Когато агент синхронизира наречие с приложението Campaign Manager, кодовете за обхождане се извличат и показват под **Global_<име на набирание>_Wrap група** . Мениджърът на кампании дава приоритет на дефинирания код за приключване пред бизнес резултата, зададен в Agent Desktop.

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

Добавяне на нов бизнес резултат

Група за бизнес резултати

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

Родителски резултати

1. Придвигнете се до **раздела Родителски резултати** и щракнете върху **Добави**.
2. Въведете име на родителски **резултат и описание** на родителски **резултат**.
3. Щракнете върху **Запиши** под **раздела Действие** .
4. Щракнете върху **Напред**.

Резултат

1. Придвигнете се до **раздела Резултат** и щракнете върху **Добави**.
2. Въведете име на **резултата** и изберете родителско **име** от падащото меню.
3. Изберете типа **на резултата**, като например Неуспех или Успех.
4. Въведете **Време за пренасрочване**, **Максимален повторен опит** , **Приоритет** и **Водещ резултат** .
5. Включете контакта за затваряне на **ВКЛ** ., за да затворите контакта.
6. Включете **Премахване на контакт** на **ВКЛ.**, за да премахнете режима.

7. Щракнете върху **Запиши** под **раздела Действие** .
8. Щракнете върху **Запиши**.

Редактиране или изтриване на бизнес резултат

Потребителят може да редактира и изтрива бизнес резултат.

Редактиране на резултат

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

върху **Актуализиране на група. Изтриване на**

резултат

1. Изберете бизнес резултат и щракнете върху **Изтрий** под **раздела Действие** .
2. Прочетете предупреждението и щракнете върху **Изтрий** , за да премахнете бизнес резултата

Поleta

Поле	Описание
Описание на групата за бизнес резултати	Описание на група бизнес резултати
Име на родителски резултат	Име на родителски резултат
Описание на родителския резултат	Описание на родителския резултат
Действие	Определя действията, които трябва да се предприемат за постигане на резултат. Потребителят може да редактира или изтрие резултат.
Резултат	Име на резултата. Резултатът е разпореждането, определено от агент въз основа на резултата от взаимодействие с клиент.
Тип на резултата	Дефинира тип резултат като провал или успех
Пренасрочване на час	Определя деня и часа, в който даден контакт трябва да бъде пренасрочен за даден резултат
Максимален повторен опит	Това е броят на разрешените повторни опити, когато агент зададе бизнес резултат за повикване. След достигане на този номер контактът се набира в следващия валиден режим. Ако няма други валидни режими, приложението продължава да опитва отново този контакт в този режим, докато се достигне до ежедневните или глобалните повторни опити.



Приоритет	Определя приоритетния ред на резултата. Настройте номера по подходящ начин, за да доставите този контакт с по-висок приоритет.
Оценка на потенциалния клиент	Това не е приложимо за текущото издание.

Затваряне на контакти	Задайте дали контактът трябва да бъде затворен или не.
Запазване на печатни платки	<p>Възможност за лично обаждане до същия агент. текущо свързаното повикване е личен контакт за обратно повикване и след разпореждане трябва да се поддържа като РСВ контакт, включете превключвателя Запазване на печатни платки.</p> <p>Забележка: Функцията за лично обратно повикване в момента не е налична. Планирано е за бъдещо освобождаване.</p>

Област и пощенски код

Районът и пощенският код поддържат главен списък с пощенски кодове и регионални кодове, които са свързани със съответните им държави и часови зони. Чрез асоциирането Мениджърът на кампании гарантира спазването на местните законови изисквания за връзка с физически лица по различно време на деня, през почивните дни и други приложими периоди.

Добавяне на регионален код

За да добавите регионален код:

1. Придвижете се до раздела Регионален код и щракнете върху Добавяне на регионален код.
2. Въведете кода на населеното място в числова стойност и изберете часови зони, за да нанесете кода на областта.
3. Въведете град и държава за регионален код.
4. Включване или изключване на състоянието на блокиране на регионален код на Вкл . Това позволява да се блокира и деблокира регионален код.
5. Изберете Начална дата/час и Крайна дата/час за блокиране или отблокиране на регионален код.
6. Щракнете върху Запиши под раздела Действие .

Импортиране на нов регионален код

За да импортирате регионалния код:

1. Щракнете върху Код на област за импортиране.
2. Щракнете върху Избор на файл и изберете файл с код на област.
3. Изберете подходящата стойност от падащото меню за съпоставяне. Нанесете кода на областта, името на зоната, града и държавата.



4. Щракнете върху **Импортиране**.

Импортиране на код на област за блокиране или деблокиране

Приложението не доставя блокирани контакти в областта на наречието. Използвайте функцията BLOCK / UNBLOCK на функционалността Регионален код, за да блокирате доставката на контакти.

За да импортирате файла с кодове на области за блокиране или деблокиране:

1. Навигирайте до **Регионален код > Блокиране/разблокиране**.
2. Изберете тип файл от **Блокиране** или **Разблокиране**.
3. Щракнете върху **Избор на файл** и изберете файл с код на област.
4. Изберете **Начална дата/час** и **Крайна дата/час** за блокиране или отключване на регионален код.
5. Изберете пощенския код от падащото меню за съпоставяне.
6. Щракнете върху **Импортиране**.

Добавяне на пощенски код

За да добавите пощенски код:

1. Навигирайте до пощенския код > **Добавяне на пощенски код**.
2. Въведете пощенския код и **изберете име** на зона, за да нанесете пощенския код.
3. **Въведете град** и държава, съответстващи на пощенския код.
4. Включете **Блокиране на състоянието** на пощенския код на **Вкл.** или **Изкл.** Това позволява да блокирате и деблокирате пощенски код.
5. Изберете **Начална дата/час** и **Крайна дата/час**, за да определите **продължителността** на пощенския код, който да бъде блокиран или отблокиран.
6. Щракнете върху **Запиши** под **раздела Действие**.

Импортиране на пощенски код

За да импортирате пощенския код:

1. Придвигнете се до пощенския код > **импортиране на пощенския код**.
2. Щракнете върху **Избор на файл** и изберете файл с пощенски код.
3. Изберете подходящите стойности от падащото меню за нанасяне. Нанесете пощенския код, името на зоната, **града** и **държавата**.
4. Щракнете върху **Импортиране**.

Импортиране на пощенски код за блокиране или деблокиране

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

1. Навигирайте до пощенския код > **Блокиране/отблокиране**.
2. Изберете типа на файла от **Блокиране** или **Разблокиране**.
3. Щракнете върху **Избор на файл** и изберете файл с пощенски код.
4. Изберете Начална дата/час и Крайна дата/час за **блокиране или отключване на пощенския код**.
5. Всички полета във вашия текстов файл се показват в падащия списък в раздела Картографиране на полета. Изберете полето във файла за качване, което съответства на регионалния код. Изберете пощенски код от падащото меню за съпоставяне.
6. Щракнете върху **Импортиране**.

Редактиране на регионален код или пощенски код

1. Изберете Регионален код или Пощенски код и щракнете върху **Редактиране** под Действие.
2. Актуализирайте подробностите. Включете превключвателя **Състояние на блокиране**, за да блокирате регионалния код или пощенския код.
3. Щракнете върху **Запиши**.

Полета

Полета	Описание
Пощенски код	Пощенски код, състоящ се от пет или девет цифри.
Град	Име на града
Състояние	Държавно наименование на държавата
Състояние на блока	Определя дали дадена област или пощенски код е блокиран или отблокиран
Начална дата/час	Начална дата и час за блокиране или деблокиране или деблокиране на регионален код или пощенски код
Крайна дата/час	Крайна дата и час за блокиране или деблокиране или деблокиране на регионален код или пощенски код
Действие	Позволява редактиране или изтриване на регионален код или пощенски код

Държавно право



В някои страни отделните държави могат да имат различни правила за телемаркетинг и протоколи за обаждания. Модулът State Law ви позволява да посочите специфични за държавата времена за повикване и други изисквания за съответствие.

Добавяне на държава

Потребителят може да създава състояния, да асоциира регионални кодове и пощенски кодове и да прилага часови зони.

За да добавите състояния:

1. Щракнете върху **Добавяне на държава** и въведете името на **държавата** .
2. Изберете **Име на зона** от падащото меню.
3. Щракнете върху

Запиши и продължи.

Изберете пощенски код

1. Придвигнете се до Избор на пощенски **код**.
2. Изберете пощенския код , за да съпоставите с държавата. Използвайте полето за търсене, за да намерите подходящия пощенски код.

Избор на регионален код

1. Придвигнете се до Избор на **регионален код**.
2. Изберете Регионален код , за да съпоставите с държавата. Използвайте полето за търсене, за да намерите подходящия код на област.
3. Щракнете върху **Запиши**.

Държавни правни групи

Разделът State Law Group позволява да се създават групи от държави и да се конфигурира времето за извикване, както е приложимо за дадената държава.

Забележка: Държавна правна група може да бъде съпоставена с няколко кампании едновременно.

Пример: Държавата може да има регламент, че телемаркетърът трябва да се обажда само между 8:00 AM до 18:00 часа в делнични дни и 8:00 AM до 14:00 часа в събота, без да се обажда в неделя. Можете да конфигурирате приложението си, за да сте сигурни, че контактите се доставят за набиране само в рамките на тези часове и бъдете сигурни, че контактът няма да бъде доставен в нарушение на държавен закон.

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

Състояние 1 - Обаждания към клиент, които не са разрешени в никакъв режим между 21:00 и 6:00 часа; до домашен стационарен телефон, разрешен само между 7 и 9 часа сутринта, с изключение на неделя; на мобилен телефон е разрешено само между 10:00 и 14:00 часа от понеделник до петък. Прилагат се и ограничения за гласовата поща.

Състояние 2 - Обажданията към дома на клиента са разрешени само от 18:00 до 20:00 с изключение на неделя; офис стационарен телефон е разрешен само от 10:00 до 13:00 часа от понеделник до петък; никакви обаждания в неделя; Няма непоискани SMS между 18:00 и 6:00 часа.



Разделът "Държавни правни групи" ви позволява да конфигурирате приложението си така, че да отговаря на законовите изисквания за набиране, изпращане на SMS / EMail съобщения или дори гласова поща. В допълнение към Държавната правна група, уверете се, че имате

конфигурира конструктора на условия за съответствие (ЦКБ), който прилага конкретна група условия на ЦКБ към конкретни състояния. Тези държавни правни групи са съпоставени с различни кампании, за да наберат съответно контактите. Една Sate Law Group може да бъде съпоставена с няколко кампании едновременно.

За да добавите групи по държавно право:

1. Придвигнете се до раздела Групи по **право на държава и щракнете върху Добавяне на група по право**.
2. Въведете името **на** групата и **описанието** на групата. Щракнете върху **икона +** , за да добавите няколко състояния.
3. Разрешете превключването по подразбиране на **Вкл.**, за да запазите настройките по подразбиране.
Забележка: За съществуващите групи по право на държавата състоянието по подразбиране се показва в края, след всички други състояния.
4. Изберете **Име на държава и Име на зона** от падащото меню. Можете да актуализирате подробните данни само ако настройките по подразбиране са включени.
5. Ако потребителят трябва да добави състояние, щракнете върху **Добавяне на състояние** и вижте "Добавяне на състояние" на предишната страница.
6. **Въведете Начален час** и **Час на спиране, в рамките на** които контактите могат да бъдат набрани за състоянието.
7. Ако е приложимо, щракнете върху **Задаване на седмици поотделно** , за да определите период от време конкретно за всеки ден от седмицата.
Забележка: Периодът от време, дефиниран тук, се прилага за всички дни в седмицата, по подразбиране.

8. Щракнете

върху **Създай**.

Режим

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

1. Активиране **на всички режими Активиран** превключвател, за да активирате всички режими.
2. Ако **превключвателят Всички режими** не е активиран, изберете режим от падащото меню.
3. Въведете **Начална дата** и **Начален час**.
4. Щракнете върху **+** икона, за да добавите няколко режима.

Групи за съответствие

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

1. Придвигнете се до раздела Група **за** съответствие.
2. Преместване на приложима група за съответствие в избраната

група **за** съответствие. **Характеристики на групата по държавно**



право

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

1. Активирайте опцията за предпочитано **от клиента време** .
2. Разрешете опцията Ускорено набиране , **ако контактът** трябва да бъде доставен на групата "Държава".

Избор на празник

1. Придвигнете се до **раздела Празник** и изберете **Празник** за състояние.
2. Щракнете върху **Запиши**.

Актуализиране на държавния закон

1. Изберете името на държавата или името на групата държави и щракнете върху **Редактиране**.
2. Актуализирайте подробните данни и щракнете върху **Запиши**.

Изтриване на държавен закон

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

Полета

Поле	Описание
Име на държава	Име на държавата
Име на групата	Наименование на държавните групи
Описание	Описание на държавната група
Име на зона	Часова зона на държавата rg
Време за стартиране и спиране	определя Начален час и Час на спиране, в рамките на които контактите могат да бъдат набирани за състоянието.
Глобален избор	Позволява ви да изберете всички пощенски кодове и регионални кодове наведнъж
Пощенски код	Пощенски код на държавата
Код на населено място	Код на населеното място
Действие	Позволява ви да изтривате или редактирате състояние или група състояния
Всички режими са разрешени	Разрешава всички режими наведнъж
Предпочитано от клиента време	Позволява часове, които се дават от клиента
Избор на празник	Позволява ви да изберете празниците, приложими за държавата

Празник

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

Добавяне на нов празник

1. Щракнете върху **Добавяне на празник** и въведете Заглавие **на празника**.
2. **Въведете началната дата и крайната дата** за празника.
3. Щракнете върху **Запиши**.
4. Изберете **Празник** и щракнете върху **Добавяне на празник към кампания**.
5. Изберете подходящите кампании в изскачащия прозорец за карта. За да изберете всички кампании, поставете отметка в квадратчето в заглавния ред на мрежата.
6. Щракнете върху **Запиши**.

Картиране на празници

Функцията за съпоставяне на празниците Ви помага да идентифицирате съпоставянето на празниците и кампаниите. Изберете създаден празник и щракнете върху **Добавяне на ваканционна група**. Изскачащият прозорец показва нанесената кампания, групата, към която е свързана кампанията, началната дата и крайната дата за кампанията. Тази информация е достъпна за всеки празник, създаден в приложението.

Забележка: Добавянето на ваканционна група и импортирането на празници не са разрешени в това издание.

Полета

Поле	Описание
Заглавие на празника	Заглавие за ваканция.
Начална дата	Начална дата на празника
Крайна дата	Крайна дата на ваканцията.

URL адрес

URL адресът позволява да вградите всяка персонализирана страница или уеб сайт в приложението Campaign Manager, така че да стартирате същото от Campaign Manager. Това елиминира необходимостта от сърфиране в често посещавана уеб страница, като отворите друг раздел на брауъра.

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

Добавяне на URL адрес

За да добавите нов URL адрес:

1. Щракнете върху **Добавяне на URL** адрес и въведете име **на уеб страница**.
2. Въведете URL адреса и описанието на URL адреса .
3. Щракнете върху **URL Емблема** на емблемата на URL адреса и изберете изображение.
4. Щракнете върху **Запиши**. URL адресът се добавя в списъка.
5. Ако е необходимо, разрешете **на менюто Enable to On** , за да покажете пряк път към този URL адрес в менюто System. Това ви помага да получите достъп до URL адреса с едно кликане, без да се налага да навигирате до този екран.

Актуализиране на URL адрес

1. Изберете URL адреса за актуализиране и щракнете върху **Редактиране**.
2. Актуализирайте подробните данни и щракнете върху **Запиши**.

Изтриване на URL адрес

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

Полета

Поле	Описание
Име	Име на URL адреса
Описание	Описание на URL адреса



URL адрес	Унифициран локатор на ресурси (URL) на приложението за конфигуриране
Активиране в меню	Показване на пряк път към този URL адрес в менюто "Система".

	Това ви помага да получите достъп до URL адреса с едно кликване, без да се налага да навигирате до 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 се изисква да се повтарят по време на качването.

Създаване на профил

За да добавите профил:

1. Щракнете върху + **Добави** , за да създадете нов профил.
2. Изберете Тип **профил** от падащото меню. Изберете едно от следните:
 - a. Изберете **Качване на контакти** , за да качите контакти, които да доставяте на наречието.
 - b. Изберете **Изтриване на контакти** , за да изчистите контактите в базата данни преди ново качване.
 - c. Изберете **Съответствие** , за да качите DNC/NDNC/PEWC/CPT контакти. Забележка: Свържете се със Cisco CSM, за да активирате PEWC и CPT конфигурации.
 - d. Изберете **Регионален код**, за да качите кодове на области.
 - e. Изберете **Пощенски код** , за да качите пощенски кодове.
3. Въведете име **на** профил и изберете **ИД на кампания, който** да съпоставите с профила.
Забележка: ИД на кампания е приложим за качване на контакти и скраб контакти тип профил.
4. Въведете път **до профил**. Ако поставяте контакти от Amazon S3, вижте [Поставяне на контакт в Amazon S3](#).
5. Щракнете върху **Продължи**.

Импортиране на профил

1. Изберете типа **на източника от Форматиран файл, Таблица на база данни, Изглед на база данни или CRM на Salesforce**.



2. Ако типът на източника е [форматиран файл](#)¹,

¹ Контактите са налични във форматиран файл с различни полета, разделени от разделител като pipe (|), tilde (~) и т.н. или файл, разделен със запетая. Тези файлове могат да бъдат поставени на локалния диск, споделен път или на Amazon S3, Simple Storage Service.

- a. Изберете типа на файла от **Текст/CSV** или **Други**. За повече информация вижте "Информация за форматиран файл" на страница 126.
 - b. Изберете **разделител**.
 - c. Щракнете върху **Избор на файл за импортиране**.
 - d. Ако типът на файла е **Други**, изберете подходящ формат - Фиксирана ширина (форматирани текстови файлове без заглавки) или JSON (опция по подразбиране).
Забележка: Ако приложението е на локализиран език, различен от английски, запишете файла с контакта, поставен за качване в UTF-8 кодиране.
3. Ако типът източник е "**Таблица на база данни**" или "**Изглед на база данни**":
- Забележка:** Не трябва да използвате подробности за базата данни на Campaign Manager за качване на контакти през базата данни.
- a. Въведете името **на сървъра**, името **на базата данни**, потребителското име , паролата и името **на изгледа**.
 - b. Щракнете върху **Свързване**.
 - c. В момента приложението поддържа качвания само от SQL база данни. Качването на контакти чрез таблица или изглед на база данни може да се планира само веднъж на ден в часа, конфигуриран в полето Време за изпълнение на профил.
4. Ако типът източник е **Salesforce CRM**,
- a. Въведете име **на SF** компания. Всички компании, създадени от влезлия потребител в Sales- force CRM, са попълнени тук. Изберете един от падащия списък. Ако влезлият потребител е администратор, всички компании, създадени в CRM на Salesforce, се попълват.
 - b. Въведете статус **на член на СФ**. Контактите (членовете) в CRM на Salesforce са свързани с различни състояния като "Изпратен", "Качен", "Отговорен", "Грешка" и т.н. Тези състояния са показани тук като квадратчета за отметка. Изберете статусите на членовете, които искате да импортирате в камерата. Имате право да избирате множество статуси на членове.
 - c. Изберете **разделител** от падащото меню.

Фиксирана ширина

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

1. Изберете предвидения TXT файл, ще се появи раздел Фиксирана ширина.

Enable to view one panel at a time

▼ Import File

▲ Fixed Width Mapping

Rupert Jones | 1425367489,145688294 | Crimson Dale, 5th Avenue, Pittsburgh, Pennsylvania | 08-23-1979

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

APPLY

2. Първият ред с данни от файла се показва в скала на знаците. Тя позволява да се разграничат колоните и да се определят заглавията за всяка от тях.
3. Кликнете върху местата по реда с данни, за да маркирате ограниченията за всяка колона. На колона са допустими максимум 128 символа.
4. Първата установена колона се нарича колона 1 и последователните колони се номерират съответно. Диапазонът от знаци също е зададен за всяка колона. Диапазонът за първата колона започва от 1. Крайната точка на колоната е началната точка на следващата.
5. Определете заглавката за всяка колона в текстовото поле, присъстваща по протежение на всяка от тях.

Забележка: За качване се предлагат само TXT файлове без заглавки. Ако е качен TXT файл със заглавка, заглавката се третира като запис. Всяко несъответствие на заглавките не се съобщава в хронологията на глобалното качване. Те могат да се възползват от папката Error Log под Global Upload path.

6. За да изтриете колона, щракнете върху **Премахни** по нея и потвърдете в изскачащия прозорец Потвърждение за изтриване, който се появява. Последната колона не може да бъде изтрита.
7. **Щракнете върху бутона ПРИЛОЖИ**, за да запишете промените. Веднъж приложени, промените не могат да бъдат върнати. Заглавките на колоните сега се попълват за съпоставяне на данни в следващите полета. Придвигете се до секцията Съпоставяне на полета, за да нанесете заглавките на полетата.

Съпоставяне на полета

1. Изберете **Приоритет** за контакта.
2. Изберете **ZoneName** от падащото меню. Нанесете часовата зона, в която контактите да извършват набиране въз основа на часовата зона на клиента. Наличните опции са часова зона (дефинирана от потребителя), часова зона, специфична за кампанията, часова зона, специфична за пощенския код и специфична за района часова зона, специфична за държавата часова зона и специфична за района часова зона.

3. Разрешете **регионалния код** и въведете неговото **начало** и **дължина**. Изберете Старт от панела с номера. Това е първият знак, от който започва регионалният код. Изберете дължина от панела с номера. Това е броят на знаците във вашия регионален код от началото.
4. Активирайте пощенския **код** и въведете неговото **начало** и **дължина**. Изберете Старт от панела с номера. Това е първият знак, от който започва пощенският код. Изберете дължина от панела с номера. Това е броят на знаците във вашия пощенски код от самото начало.

Забележка: Изберете Старт от панела с номера. 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 Име **на** държава от падащото меню.
6. Изберете подходящата стойност за "Момент на **контакт**", "**Момент на момента**", "Формат "Дата и час", "Резултат на потенциален клиент ", "**ИД на агент**", "Допълнителен пощенски код " и "**ИД на устройство**" от падащото меню.

Бележка

- Не е задължително въвеждането на допълнителен пощенски код. Когато не е въведен допълнителен пощенски код, се прилага основният пощенски код.
- Когато е въведен невалиден пощенски код за контакт, приложението взема стойността на пощенския код по подразбиране от web.config файла на компонента за качване на контакти, ако е разрешен. Ако пощенският код по подразбиране не е разрешен, контактът - не се набира.
- Когато се въведе невалиден пощенски код за режим, конкретният режим се прави невалиден и не се набира.

Съпоставяне на режим

Той показва всички режими, конфигурирани за кампанията .

1. Изберете подходящата стойност от **падащото меню Поле** за всеки режим.
2. Изберете приложим **пощенски код** за режима от списъка с качени. Пълно картографиране за всички режими на възпроизвеждане. Това съпоставяне се използва за определяне на часовата зона на контакта за набиране.

Бизнес сфера

1. **Бизнес полето** показва полетата, дефинирани за кампанията. Полетата, които са част от файла за качване на контакт, се показват в падащия списък Стойност. Съпоставяне на всяко бизнес поле със стойност в полето con- tact.

Забележка: Ако профилът е създаден за качване на контакти от CRM кампания на Salesforce, полетата за бизнес на CRM са изброени за съпоставяне

2. **Списък на незадължителните бизнес полета** надолу по всички полета, които са част



от файла с контакти. Поставете отметка в квадратчето за полетата, които трябва да се третират като незадължителни бизнес полета за тази кампания.

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

Конфигурация

1. Изберете Ниво **на** качване от **Кампания** и **списък**.
2. Определете **време за живеене** за списъка. Time to Live е периодът на валидност на този списък с качени контакти, които отговарят на условията за набиране.
3. Изберете **начална дата** за времето на живот. Времето за живеене се изчислява по броя на дните, дадени в съответното поле в нанесената кампания.
4. Изберете типа на операцията от "Презаписване " **или** "Добавяне/актуализиране ".
5. Разрешете опцията **Добавяне или дублиране на филтър или актуализация въз основа на действието, което трябва да се извърши**.

DNC / NDNC

1. Разрешете квадратчето **за отметка NDNC Filter** , за да сте сигурни, че контактите, маркирани като National Not Call (Не се обаждай), няма да бъдат качени.
2. Активирайте квадратчето за отметка **DNC филтър** , за да сте сигурни, че контактите, маркирани като Не се обаждай, не са качени.
3. Изберете **тип** на полето, върху което трябва да се приложи DNC филтър.

График

Забележка: Този раздел е приложим само ако контактите на профила са качени от Salesforce CRM.

1. Изберете дните от седмицата, в които контактите на Salesforce CRM се качват в Campaign Manager. Потребителят може да избере ден, няколко дни или Всички дни.
2. Използвайте панела с номера, за да изберете интервала (**Min**) за приложението, **за да търсите Salesforce CRM** досие за контакт.
3. Изберете бутона **Времеви слот**, за да укажете часа. Търсене на приложението за файла с контакти на **Salesforce CRM** в зададения час. Въведете или изберете най-много три времеви слота.
4. Щракнете върху **ЗАПАЗВАНЕ НА ПРОФИЛА**.

Поставяне на файлове за контакт в Amazon S3

1. Полето Profile Path извлича пътя на папката Amazon S3 Bucket от настройките на приложението web.config *на компонента LCMConsole* . Контактите се избират от файла, поставен в това местоположение.
2. Можете да конфигурирате пътя на папката Amazon S3 Bucket в секцията за настройки на приложението на файла web.config *на единствения компонент на LCMCon*, както следва:

```
<add key="S3BucketFolderPath" value="<Path>"/>
```

3. Приложението се нуждае от удостоверен достъп до файловете за контакт в S3. За да осигурите този достъп, отидете в *папката* *<Application Install Folder>\Application\LCMContactsUploader* и отворете конфигурационния файл с подходящ редактор. Търсене на следния имот:

```
<FileLibrary StorageType="AmazonS3" ClearExternalFiles="false">  
<AmazonS3FileSettings>  
<добавяне на ключ="AwsAccessKeyId" стойност=""/>  
<add key="AwsSecretKeyId" value=""/>  
<add key="AmazonRegionEndPoint" value=""/>  
</AmazonS3FileSettings>
```

4. Въведете стойностите за свойствата *AwsAccessKeyId*, *AwsSecretKeyId* и *AmazonRegionEndPoint*. Запазете промените и излезте.
5. Придвижете се до *<Папка за инсталиране на приложение>\Приложение\LCMService* и въведете стойности за същите свойства в конфигурационния файл за *Campaign ManagerService*. Запазете промените и излезте.
6. Приложението вече е готово за качване на контакти от файлове, поставени в Amazon S3.

Актуализиране на профил

1. Изберете профил, щракнете върху **иконата Действие** на профила.
2. Щракнете върху **Редактиране** , за да актуализирате параметъра на профила.
3. Щракнете върху **Запиши профила**.

Активиране на профил

1. Изберете профил, щракнете върху **иконата Действие** на профила.
2. Щракнете върху **Старт** , за да активирате профил, и изберете **Спри** , за да деактивирате профил.

Копиране и създаване на нов профил

1. Изберете профил, щракнете върху **иконата Действие** на профила.
2. Щракнете върху **Копирай** и въведете име **на**профил.
3. Актуализирайте ИД **на** кампанията и щракнете върху **Продължи**.
4. Актуализирайте приложимите параметри и щракнете върху **Запазване на профила**.

Изтриване на профил

1. Изберете профил, щракнете върху **иконата Действие** на профила.
2. Щракнете върху **Изтрий** , за да премахнете профил.
3. Щракнете върху **ОК** в изскачащия прозорец за потвърждение.

Информация за форматиран файл

Уверете се, че приложението има оторизиран достъп до локалната папка или мрежата, където поставяте файловете за качване. Препоръчително е името на файла за профил/автоматично качване да бъде *FILENAME.PROFILENAME.txt* или *PROFILENAME.TXT*.

Например, ако външни ресурси поставят файла *Data.profile1.txt* в "*C:\ComplianceProfilePath* директория, след това тя проверява името на файла, за да намерите свързания профил. (премахва разширението на файла; разделя се с точкова стойност и получава най-десния елемент). Тъй като това име на файл е налично като *profile1*, той избира шаблона *Profile1* и обработва записите. Ако вашият файл за контакт съдържа допълнителни бизнес полета, заглавките на файловете за тези полета не трябва да съдържат никакви специални знаци никъде. Също така се уверете, че заглавката на файла за тези полета не започва с число.

Следните полета са запазени и не трябва да се използват като заглавки във файла, съдържащ контакти за качване:

- НАЛИЧЕН РЕЖИМ
- БИЗНЕСФЛДС
- FTimeZone
- FPriority
- FValidModes
- ФКонтактИД
- FCallStartDate
- FCallStartTime
- FCallEndDate
- FCallEndTime
- ФЗипКод
- FEmailCC
- ФЕмейлБКК
- FEmailТема
- FEmailMessage
- FEmailAttachment

- ФCMCTекст
- ФСтате
- FAreaCode
- FLineOrRowNumber
- ФАгентИд
- BussFld1 до BussFld26 (26 запазени полета)
- Режим 1..... произволен брой
- Режим (произволен номер)_Zipcode

Полета

Поле	Описание
Тип качване	Тип качване, което трябва да се извърши.
Качване на контакти	Позволява качване на контакти, за да се достави на наречие.
Скраб Контакти	Позволява да изчистите контактите в базата данни на приложението преди ново качване.
Съответствие	Позволява качване на DNC/NDNC/PEWC контакти.
Код на област	Позволява качване на регионален код.
Пощенски код	Позволява качване на пощенски кодове.
Име на профил	Име на профила.
ИД на кампания	Показва списък с ИД на кампании.
Път до профил	Пътят на профила.
Форматиран файл	Контактите са налични във форматиран файл с различни полета, разделени от разделител като pipe (), tilde (~) и т.н., или файл, разделен със запетая. Тези файлове могат да бъдат поставени на локалния диск, споделен път, или на Amazon S3, Simple Storage Ser- vice.

База данни

Контактите са налични в таблица на база данни или изглед и могат да бъдат качени директно в камерата от базата данни. В момента приложението поддържа качвания само от SQL база данни. Качването на контакти чрез таблица или изглед на база данни може да бъде планирано само веднъж на ден в часа, конфигуриран в полето Час на изпълнение на профила.

Salesforce CRM	Контактите, налични в кампания на Salesforce, се изтеглят в кампании за приложения. Тези контакти се набират и резултатите, получени от Cisco CCE наречие, се актуализират обратно към приложението Salesforce CRM.
Име на SF кампания	Всички кампании, създадени от влезлия потребител в CRM на Salesforce, са попълнени тук. Изберете един от падащия списък. Ако влезният потребител е администратор, всички кампании, създадени в CRM на Salesforce, се попълват.
Статус на член на СФ	Контактите (членовете) в CRM на Salesforce са свързани с различни състояния като "Изпратен", "Качен", "Отговорен", "Грешка" и др. Тези състояния са показани тук като квадратчета за отметка. Изберете mem-ber статусите, които искате да импортирате в кампанията Campaign Manager. Имате право да избирате множество статуси на членове.
Разделител	Списък на знаците, които разделят различните полета във файла за качване на контакт
Име на сървъра	Име на сървъра за база данни
Приоритет	Приоритетът, който искате да зададете за този контакт. Колкото по-висок е приоритетът, толкова по-рано контактът се доставя на наречието. Ако не изберете приоритет, по подразбиране всички контакти се третират с един и същ приоритет. След набирането приоритетът на тези контакти се променя въз основа на стратегията за контакт.
Име на зона	Картографиране на часовата зона за контактите; Набирането се базира на часовата зона на клиента. Изберете от часова зона (дефинирана от потребителя), часова зона, специфична за кампанията, часова зона, специфична за пощенския код, и специфична за района часова зона, специфична за държавата часова зона и специфична за района часова зона.

Часова зона	Това е дефинирано от потребителя поле във файла за качване на списъка с контакти. Името на полето зависи от заглавката, зададена от потребителя във файла за качване на контакта. Контактите се набират въз основа на тази часова зона.
Часова зона, специфична за кампанията	Контактите се набират в часовата зона, в която работи кампанията.
Пощенски код Специфична часова зона	Контактите се набират въз основа на часовата зона, в която пощенският код на контакта и допълнителният пощенски код

	код (ако е предвидено) кръстовище се намира в. За тази цел приложението проверява и за всеки посочен допълнителен пощенски код.
Специфична за района часова зона	Специфична за областта часова зона - Контактите се набират въз основа на часовата зона, в която се намират контактната област и пощенският код на ниво режим (ако е предоставена). За тази цел приложението проверява и пощенския код, конфигуриран в секцията Mode Mapping.
Специфична за държавата часова зона	Контактите се набират въз основа на часовата зона, в която е географското състояние на контакта.
Област-пощенски код специфична часова зона	Контактите се набират въз основа на часовата зона, която комбинацията от контактна област и местоположението на пощенския код.
Разделител на площ	Разделителят, използван за разделяне на компонентите на телефонен номер за контакт. Това е разрешено само ако името на вашата зона е специфична за района часова зона.
Име на държава	Географското състояние, към което принадлежат тези контакти.
Код на населено място	<p>Регионалният код, приложим за контактите.</p> <p>Изберете Старт от панела с номера. Това е първият знак, от който започва регионалният код. Например, ако телефонният ви номер съдържа 12 цифри и регионалният код започва от първата цифра, изберете 1 от цифровия панел.</p> <p>Изберете Дължина от панела с номера. Това е броят на знаците във вашия регионален код от началото. Например, ако телефонният ви номер съдържа 12 цифри, а регионалният код е с дължина три цифри от първата цифра, изберете 3 от панела с номера.</p>
Пощенски код	Пощенският код, приложим за контактите.
Допълнителен пощенски код	<p>Допълнителният пощенски код, приложим за контактите.</p> <p>Забележка: Контролите за настройка на конфигурационния файл на мисия към</p>

	функцията за допълнителен пощенски код.
Допълнителен пощенски код	Приложението предлага възможност за картографиране на контакт с множество пощенски кодове и идентифициране на прозорец, който се пресича с всички часови зони, свързани с тези пощенски кодове. Системата позволява максимум два пощенски кода, свързани с

	рекордно ниво и по един пощенски код на всяко ниво на телефонен номер за контакт, качени за обаждане. Системата набира тези номера на взаимно застъпващ се интервал от време във всички картографирани пощенски кодове на рекордно ниво и телефонен номер, който се извиква.
Момент на контакт	конкретна дата и час за набиране на контакт.
Формат на моментната дата	Форматът на датата за момента на контакта. Наличните опции за формата на датата са дд-ММ-гг, дд/ММ/ггг, ММ-дд-гг, ММ/дд/гг, гг-ММ-дд, гг/ММ/дд, дд-ММ-гг, дд/ММ/гг, ММ-дд-г, ММ/дд/гг, гг-ММ-дд и гггг/ММ/дд.
ИД на агент	ИД на агента за контакта.
Оценка на потенциалния клиент	Помага при идентифицирането на най-бъдещия клиент, с когото да се свържете от кампанията. Този резултат е достъпен като част от стратегията за избор на контакт и може да бъде зададен по време на качването или приключването, като същевременно се определя резултатът от бизнеса / телефонията.
ИД на устройство	Уникалният идентификационен номер на устройството, до което се изпращат известията за удостоверяване на самоличността. ИД на устройство може да бъде мобилен номер, ИД на приложение или самоличност на мобилно оборудване.
Тема	Редът за тема на имейл съобщението.
Тяло	Тялото на имейл съобщението.
Привързаност	Пътят до прикачения файл, който върви с имейла. Уверете се, че файлът за качване на контакт съдържа поле, показващо пътя на прикачения файл, който се намира в нанесения път.
SMS полета	Нанасяне на поле от падащия списък Съобщение.

Време за живеене	Time to Live е периодът на валидност на този списък с качени контакти, които отговарят на условията за набиране, подхвърляне на различни други конфигурации на Campaign Manager Console. От календара изберете Начална дата за Време на живот. Времето за живеене се изчислява по броя на дните, дадени в съответното поле в нанесената кампания.
Замяна	На ниво кампания всички съществуващи контакти в списъците се затварят и качванията се третират като нови контакти. На ниво списък всички съществуващи контакти, отнасящи се до

	към този списък са затворени и качванията се третират като нови контакти за този списък.
Добавям	Ако нивото на качване е Кампания, се създава нов списък. Ако нивото на качване е "Списък", контактите се добавят към съществуващите контакти в списъка. Квадратчето за отметка Филтър за дублиране е активирано за избор. Филтърът за дублиране търси във файла и качва уникални контакти, оставяйки дубликати, филтрирани въз основа на бизнес полета.
Актуализиране	Ако нивото на качване е Кампания, актуализира бизнес полетата за филтрираните контакти.
NDNC филтър	Гарантира, че контактите, маркирани като "Не се обаждай", не са качени.
DNC филтър	Гарантира, че контактите, маркирани като "Не се обаждай", не са качени.
Тип	поле, върху което се прилагат NDNC или DNC филтри.
Интервал (мин.)	задаване на час на приложение за търсене на файл за контакт с Salesforce CRM
Времеви слот	Задайте часа, в който приложението Campaign Manager трябва да търси файла за връзка със CRM на Salesforce.

Преназначаване на агенти

Забележка: Функцията "Повторно присвояване на агенти" не се поддържа в текущото издание. Това позволява на потребителите да преназначат агент, който в момента е нанесен на контакт.

Филтър

За да създадете филтър:

1. Изберете **ИД на агент**, за да присвоите повикване. Можете да изберете няколко идентификационни номера на агенти.
2. Изберете **Начална дата** на повикването и **Крайна дата** на повикването .



3. Ако е необходимо, поставете отметка в квадратчето **Нов контакт** , за да включите в резултат нови контакти.
4. Изберете **Кампания** от падащото меню. Можете да добавите няколко кампании.
5. Ако е необходимо, потребителят може да зададе превключвателя **Състояние на компилация на Вкл.** Вижте **Състояние на** изграждане.

6. Щракнете върху **Покажи контактите** , за да попълните контактите въз основа на зададените условия. Показват се следните параметри:

Полета	Описание
Избор	Квадратче за отметка, за да изберете конкретен контакт.
ИД на кампания	ИД на кампанията, присвоен на контакта.
ИД на контакт	ИД на контакта, присвоен на контакта.
Тип повикване	Типът на повикването за повикването, като например Нормално или Обратно повикване.
Обратно повикване Начална дата	Датата и часът за извършване на повикването за обратно повикване.
Валидни режими	Режимите, които са валидни за това повикване за обратно повикване.
ИД на списък	ИД на списъка, от който е качен този контакт.
Състояние	Състоянието на контакта, показващо "Отворен", "Пренасрочено" и т. н.
ИД на кампания	Кампанията, в която е качен този контакт.
ИД на агент	ИД на агента е присвоил този контакт.
ПредишенАгент	Предишният агент, назначен за този контакт.

7. Потребителят може да преглежда контактите въз основа на филтър, **"Избери всички "** и **"Глобален избор"**. Select All се използва за избиране на всички контакти на текущата страница, а Global Select се използва за избиране на всички попълнени контакти във всички страници. За да преназначите агент:
8. Щракнете върху **Действие** , за да присвоите повторно избраните контакти на други агенти.
9. Въведете ИД на агент. Щракнете върху **Време** за актуализиране, ако новият агент трябва да обработи повикването в различно време. Актуализиране на **началния и крайния час**.
10. Щракнете върху **Повторно назначаване на агент**.

Полета

Полета	Описание
Свеж контакт	Включване на нови контакти
ИД на кампания	ИД на кампания, присвоен на контакта
ИД на контакт	ИД на контакт, присвоен на контакта
Тип повикване	Тип на повикването за повикването - нормално или



	обратно повикване
Обратно повикванеНачална дата	Дата и час за извършване на повикването за обратно повикване
Валидни режими	Режими, които са валидни за това повикване за обратно повикване

ИД на списък	ИД на списък, от който е качен този контакт
Състояние	Състояние на контакта, като например отворен, възстановен и т.н.
ИД на агент	ИД на агент, присвоен на контакта
ПредишенАгент	Предишен агент, назначен за контакт
Бизнес поле	Списъци надолу по наличните бизнес полета
Незадължително бизнес поле	Изброява наличните полета за бизнес по избор
Действие	Предоставя опция за повторно назначаване на агент

Други настройки

Можете да извършите следното:

Брояч на опити

Try Counter ви позволява да присвоявате типове резултати на всеки предварително конфигуриран резултат от телефония. можете да определите дали резултатът е контакт с дясната страна (RPC) или не. Можете да запазите броя на всеки повторен опит, направен за контакти, които се набират от приложението.

Навигирайте до **Други настройки > Опит за брояч**. Изберете група резултати, актуализирайте задължителните полета, разрешете или забранете задължителните полета и щракнете върху **ЗАПИШИ**. Страницата показва следните параметри:

Поле	Описание
Резултати	Изброява всички резултати от телефонията
Тип	Тип на резултата за всеки резултат, като например телефонен резултат

Тип RPC	<p>Позволява ви да зададете типа на резултата като RPC тип или не-RPC тип. Не можете да добавяте нови резултати от телефонията. Можете да променяте само присвоения тип резултат от RPC на не-RPC или обратно.</p> <p>Right Party Contact (RPC) е телефонният или бизнес резултатът, когато можете да потвърдите, че лицето, с което възнамерявате да се свържете, е отговорило на вашето гласово обаждане.</p> <p>Non Right Party Contact (Non -RPC) е резултатът от телефонията, когато на вашето гласово повикване не се отговаря от лицето, за което е предназначено. Например, телефонен секретар,</p>
---------	---

	факс машина, без отговор и т.н.
Глобален повторен опит	Максималният брой повторни опити, които могат да бъдат направени за набиране на всеки контакт в кампания. Контактите не се набират, след като глобалните повторни опити се изчерпят.
Ежедневен повторен опит	Това е максималният брой повторни опити, които могат да бъдат направени за набиране на всеки контакт в един ден за кампания.
Режим "Повторен опит"	Това е максималният брой повторни опити, които могат да бъдат направени, преди да преминете към следващия режим. Ако обаче ограничението за повторен опит за резултат е достигнато по-рано, набирането се извършва в следващия наличен режим. Ако не е наличен втори режим, единственият наличен режим се набира до достигане на дневния и/или глобалния лимит за повторен опит.
Повторен опит за изход	Това е максималният брой повторни опити, които могат да бъдат направени, преди да преминете към следващия режим. Ако обаче ограничението за повторен опит за режим е достигнато по-рано, набирането се извършва в следващия наличен режим. Ако не е наличен втори режим, единственият наличен режим се набира до достигане на дневния и/или глобалния лимит за повторен опит.
Повторен опит за прозорец	Това е максималният брой повторни опити, които могат да бъдат направени в прозорец за повикване.
Резултат от повикване на живо	Поставете отметка в квадратчето за приложението, за да разгледате този резултат като резултат от повикване на живо (като повикване, отговорено от клиента). Резултатът от повикването на живо се използва за изчисляване на процента на изоставените.

Измерение

Dimension позволява изграждането на персонализирани отчети. Campaign Manager предоставя широка гама от отчети в реално време и исторически отчети. Кампаниите имат бизнес параметри, някои задължителни, а някои по избор, конфигурирани според определени специфични за кампанията изисквания.



Например, канал за продажби може да бъде вторият бизнес параметър в една кампания и пети в друга. На ниво кампания е възможно отчитане въз основа на бизнес параметрите. Въпреки това, на ниво предприятие, ако имате нужда от информация за продажбите в различни канали и в различни кампании, Dimension е пътят. Можете да съпоставите подобни бизнес параметри в кампаниите, независимо къде са конфигурирани, под едно измерение.

1. Придвигнете се до раздела **Ниво на аналитичност и щракнете върху СЪЗДАВАНЕ НА ИЗМЕРЕНИЕ.**
2. Добавете име **на** ниво на аналитичност и **описание.**

3. Въведете стойност **на** ниво на аналитичност, като например "Кредитна карта", "Дебитна карта", "Кредитна карта" или "Карта за лоялност" за тип бизнес поле. Ако искате персонализирана справка, групираща данни на ниво предприятие в кредитна карта, можете да въведете "Кредитна карта" в това поле.
4. За да добавите още стойности, щракнете върху **Добавяне** и добавяне на стойност **за ниво на**аналитичност.
5. Щракнете

върху **Запиши**.

Изтриване на ниво на аналитичност

За да изтриете съществуващи стойности, използвайте **бутона Изтрий** .

Предупредител

Campaign Manager се състои от различни компоненти и услуги. Всички те трябва да работят в тандем, за да може приложението да функционира гладко и безпроблемно.

Alerter е самооткриващо се съоръжение на приложението, което сканира всички услуги и компоненти за правилна работа. Ако някоя услуга не работи, предупредителят изпраща предупреждение по имейл до определен имейл идентификатор, който е конфигуриран тук. Можете да конфигурирате известието по имейл за получателите тук. Това помага на администратора на набирането да предприеме коригиращи стъпки.

1. Придвижете се до **раздела Alerter** .
2. Въведете имейл **адрес на** подателя. Това се показва в полето От, когато предупредителят изпраща поща само когато:
 - a. Всеки компонент е спрян или е започнал да работи
 - b. Всяко предупреждение, повдигнато от SNMP Получател. Вижте Настройки за имейл.
 - c. На конфигурирания получател се изпраща планиран отчет.
3. Въведете адрес на сървър, **от който се изпраща имейлът SMTP и порт SMTP, който е запазен за сървъра на SMTP** .
4. **Въведете потребителско име** за сървъра за SMTP и **парола** за сървъра за SMTP.
5. Въведете имейл ИД на **получател**. Предупредителният имейл се изпраща на този имейл.
6. За да добавите още получатели, щракнете върху **Добавяне** и добавяне **на имейл идентификатори**.
7. Щракнете

върху **Запиши**.

Изтриване на



получател

За да изтриете получател, използвайте **бутона Изтрий** . Щракнете върху **Запиши** .

Полета

Поле	Описание
Уникален идентификатор	Име на уникалния идентификатор. Помага при предоставянето на уникална идентификация

	към идентичните бизнес сфери в множество кампании.
Общо поле	Идентично име на бизнес поле
Тип на данните	Тип данни за бизнес параметър, като например <ul style="list-style-type: none"> • Число, за числови данни. • Float, за числа с десетични стойности. • DateTime за стойности, които представляват дата и час. Ако изберете този тип данни, изберете желанния формат на датата в полето Формат. • String, за буквено-цифрови данни, които включват всеки знак.
Име на ниво на аналитичност	Име на измерението. Dimension ви помага при създаването на персонализиран отчет.
Описание	Описание на измерението
Стойност на ниво на аналитичност	Дефинира стойност, за която искате персонализиран отчет, групиращ данни на входно ниво, като например кредитна карта, дебитна карта
Имейл на подателя	ИД на имейл, от който предупредителят изпраща поща
SMTP	Име на сървъра, от който се изпраща имейлът
SMTP порт	Порт, който е запазен за сървъра за SMTP
Потребителско име:	Потребителско име за SMTP сървъра, който мениджърът на кампании използва за изпращане на имейли
Парола	Парола за удостоверяване на потребител
ИД на имейл на получател	Предупредителен имейл се изпраща на този имейл

Глобални бизнес параметри

Това са бизнес полетата, използвани в кампанията. Освен това можете да създавате уникални и общи полета за глобално използване в кампания или за използване в конструктора на условия за съответствие (ССВ). Общият брой на разрешените бизнес полета в една кампания е 30, включително 5 уникални и общи полета, в допълнение към 25-те бизнес полета, разрешени на ниво кампания.

- Уникален ИД - Можете да използвате тези полета, за да създавате бизнес полета като ИД на клиент, ИД на партньор и т. н.
- Общо поле – Можете да използвате тези полета, за да създавате бизнес полета като суми, брой дни и т. н.

Например ИД на клиент може да бъде бизнес поле в кампании, за които е необходимо групиране в отчети. ИД на клиент 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. Разрешете **уникален идентификатор 1** и щракнете върху **ОК** в изскачащия прозорец за потвърждение.

Забележка: Когато запишете и разрешите този уникален идентификатор 1, всички уникални идентификатори, конфигурирани за различни кампании, се заместват с тази стойност.

Трябва да разрешите файловете последователно. Не можете да разрешите еднозначен идентификатор 2, преди да разрешите еднозначен идентификатор 1. Същото правило важи и за общите полета.

2. **Въведете уникален идентификатор 1.**
3. Изпълнете стъпка 1 до стъпка 2 за **Еднозначен идентификатор 2** и **Еднозначен идентификатор 3**.
4. Разрешете **общото поле 1** и въведете името на полето.
5. Изберете типа **на данните** от "Низ ", "Число " и "Плаващ".
6. Изпълнете стъпка 4 до стъпка 5 за **Общо поле 2**.
7. Щракнете върху **Запиши**.

Забележка: Когато разрешите и запишете глобалните бизнес параметри, не можете да правите никакви промени или да изтривате някой от тези параметри. Това действие е необратимо.

Бизнес полета

1. Придвижете се до **Бизнес полета** и щракнете върху **+ADD**.
2. Въведете името **на бизнес файла** и типа **наданните. Точки към бележката:**
една. Не започвайте името на бизнес полето със специален знак или номер. Можете да използвате специалния знак или число между име на бизнес поле.
3. Щракнете върху **Запиши**.
4. Щракнете върху **Редактиране под** раздела Действия , **за да актуализирате подробните данни, и щракнете върху Запиши** .

Полета

Поле	Описание
------	----------

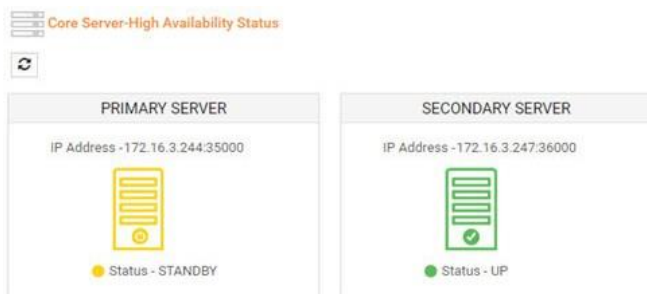


Уникален идентификатор	Име на уникалния идентификатор. Помага при предоставянето на уникална идентификация на идентични бизнес области в множество кампании.
Общо поле	Идентично име на бизнес поле
Тип на данните	Тип данни за бизнес параметър, като например

	<ul style="list-style-type: none"> • Число, за числови данни. • Float, за числа с десетични стойности. • DateTime за стойности, които представляват дата и час. Ако изберете този тип данни, изберете желанния формат на датата в полето Формат. • String, за буквено-цифрови данни, които включват всеки знак.
Име на бизнес поле	Име на бизнес сферата.

Състояние на висока достъпност

Той предоставя изглед на високото състояние на наличност на вашия клиент.



Състоянието на HA показва състоянието на сървъра, на който се изпълнява ядрото, и ви предупреждава да отстраните неизправностите на другия сървър, който не работи. Състоянието както на първичните, така и на вторичните сървъри се представя като:

- UP - Сървърът е създаден и работи. Тя е представена в зелен цвят.
- STANDBY - Сървърът е в режим на готовност и е представен в жълт цвят.
- DOWN - Сървърът е изключен и представен в червен цвят.

Удостоверяване на самоличност

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

Удостоверяването на самоличността помага да се гарантира, че предприятието е

комуникирало с правилния човек. Пример:

Ако предприятие, като например банка, изисква от клиентите да се удостоверяват за даден процес, Campaign Manager изпраща удостоверяване преди повикване до контактите, като изисква от клиентите да планират време за разговор. Ако клиентът е отговорил в рамките на праговото време, клиентът се обажда / не се обажда въз основа на

отговор. В случай, че няма отговор от клиента, приложението набира контакта, публикува праговото време. След успешно удостоверяване преди повикване, агентът изисква от клиента да извърши удостоверяване на самоличността по време на разговора, като използва уиджета за удостоверяване на самоличността.

Потребителят може да създаде ново, актуализирано или изтрито име за удостоверяване на самоличността.

Създаване на удостоверяване на самоличност

За да добавите удостоверяване на самоличността:

1. Щракнете върху + **Създаване на удостоверяване на самоличност**.
2. **Въведете името и описанието** на шаблона за удостоверяване на самоличността.
3. Изберете подходящите полета от полето Налични полета **за удостоверяване на самоличност** и преминете към полето Полета **за удостоверяване на самоличност**.
4. Щракнете върху **Напред**.

Уведомително съобщение

1. Изберете известието за предварително повикване за предварително зададено време за изчакване или изберете опцията Ръчно **въвеждане**, за да зададете такава.
2. Въведете уведомително съобщение **преди** повикване, което се доставя като известие преди повикване.
3. Изберете **Получаване на повикване веднага**, **Планиране на обратно повикване** и **Отказване на повикване**. Тези опции се дават на клиента, за да избере повикване за удостоверяване на самоличността. Изберете поне една от опциите, различни от **Отклоняване на повикване**. Ако е избрано **Отклоняване на повикване**, изберете една от другите две опции.
4. Въведете известие **при повикване**, което се доставя на клиента по време на повикването за удостоверяване.
5. Използвайте лентата на слайдовете или ръчно въведете броя на повторните опити за пренасрочване **на повикване за удостоверяване на самоличност**.
6. Щракнете върху **Запиши**.

Актуализиране на удостоверяването на самоличност

1. Изберете име за удостоверяване на самоличност и щракнете върху **Редактиране под раздела Действие**.
2. Актуализирайте подходящите подробни данни и щракнете върху **ЗАПИШИ**.

Изтриване на удостоверяване на самоличност

1. Изберете име за удостоверяване на самоличност и щракнете върху **Изтрий** под действие.
2. Щракнете върху **OK** в изскачащия прозорец за потвърждение.

Полета

Полета	Описание
Име	Име на шаблона за удостоверяване на самоличност
Описание	Описание, съответстващо на шаблона за удостоверяване на самоличност
Известие преди повикване	Предварително определено време за изчакване
Уведомително съобщение преди повикване	Съобщение, което се доставя като известие преди повикване
Действия във връзка с уведомяването	Предоставя опция на клиента да избере повикване за удостоверяване на самоличността, като например Получаване на повикване веднага, Планиране на обратно повикване и Отказване на повикване
Съобщение за уведомяване при повикване	Съобщение, което трябва да бъде доставено на клиента по време на повикването за удостоверяване

<p>Повторни опити за пренасрочване</p>	<p>Позволява да въведете броя на повторните опити за пренасрочване на повикване за удостоверяване на самоличност.</p> <p>Достъп до бутоните + и - за промяна на броя. Тази функция позволява на клиента да пренасрочи разговора, като избере по-късен период, както е конфигурирано в шаблона за удостоверяване на самоличността. По този начин на клиента се изпраща ново известие за предварително повикване в избраното време. Клиентът вече може да определи време за обаждането или да го пренареди отново. Този процес на възстановяване може да се извърши толкова пъти, колкото е споменато в полето Повторни опити за пренасрочване. Превिшавайки този лимит, процесът на удостоверяване на самоличността се отменя.</p>
<p>Действие</p>	<p>Позволява редактиране и изтриване на самоличност</p>

Кампания за експортиране или импортиране

Тя ви позволява да експортирате и импортирате конфигурацията на кампания. Този процес включва само страницата "Кампания", страницата "Конфигурация на системата" и страницата "Стратегия за контакти" за дадена кампания.

Профилите за съответствие не могат да се импортират или експортират. Потребителите могат да импортират и експортират всички режими и стратегии за контакт. Избраните часови зони в кампаниите се разрешават автоматично в средата за импортиране.

Точки, които трябва да се вземат предвид

Отбележете следната информация, докато импортирате/експортирате кампании:

- Профилите за съответствие не могат нито да се импортират, нито да се експортират.
- Следните модули, ако са нанесени в кампаниите, които се импортират, също се импортират: Бизнес резултат, Празници, Профил, Имейл, SMS и Удостоверяване на самоличността.
- Всички режими и стратегии за контакт могат да бъдат импортирани и експортирани.
- Избраните часови зони в кампаниите се активират автоматично в средата за импортиране, ако не са били разрешени преди това.

Импортиране на кампания

1. Изберете радио бутона Импортиране **и щракнете върху** Избор на **файл**.
2. Изберете подходящия файл за импортиране и щракнете върху **Импортиране**.

Експортиране на кампания

1. Изберете **радио бутона Експортиране** .
2. Изберете подходящата кампания за експортиране и щракнете върху **Експортиране**.

Полета

Импорт и износ включва следните полета:

Полета	Описание
--------	----------



Кампания	Име на кампанията.
Група кампании кампании.	Име на група
Състояние предстоящо.	Състояние на импортирания контакт, ако импортирането е завършено или
Причина	Причина, ако някой импортиран контакт е неуспешен.
Експортиране	
Кампания	Име на кампанията.
Група кампании кампании.	Име на група

Конфигурацията на кампанията и системата включва следните раздели за импортиране и експортиране:

Кампания
Подробности за кампанията
Бизнес параметри
Конфигурация на AI
CSS
График
Редактор на шаблони за имейл
SMS редактор на шаблони
Друга конфигурация
Системна конфигурация
Режими
Бизнес резултат
Празници
Профил
имейл
SMS
Удостоверяване на самоличност

Категория на кампанията

Категориите подпомагат групирането на кампании с обща цел. Категориите кампании могат да се използват за прилагане на условия като DNC, NDNC и т.н.

Създаване на категория на кампания

За да създадете кампания:

1. Навигирайте до **Категория** на кампанията и щракнете върху + **Добавяне на категория** на кампанията.
2. **Въведете Име** на категория кампания и **Описание** на категорията на кампанията.
3. Въведете Unsubscribe GroupID , ако потребителят използва сървър за изпращане на мрежа за изпращане и получаване на имейли. Ако не е предоставен ИД на отписване, системата присвоява "0" (нула) като стойност за полето.
4. Щракнете върху **Запиши**.

Актуализиране на категория на кампания

1. Изберете категория кампания и щракнете върху **Редактиране** под **раздела Действие** .
2. Актуализирайте параметрите и щракнете върху **Запиши**.

Изтриване на категория кампания

1. Изберете категория на кампания и щракнете върху **Изтрий** под **раздела Действие** .
2. Щракнете върху **ОК** в изскачащия прозорец за потвърждение.

Забележка: Категорията кампания не може да бъде изтрита, докато е съпоставена с поне една кампания.

Полета

Полетата, използвани в категорията на кампанията, са изброени тук:

Полета	Описание
Име на категория на кампания	Име на категория кампания. Категорията на кампанията е група от кампании.
Описание на категорията на кампанията	Описание на категорията на кампанията
Действие	Позволява на потребителя да редактира и изтрива sam- raign категория

ИД на група за отписване

В случай на използване на SendGrid сървър за изпращане и получаване на имейли, въведете съответния Unsubscribe ID, както е създаден в SendGrid. Ако не е предоставен Unsubscribe ID, системата присвоява '0' (нула) като стойност за полето.

Конфигуриране на доставчик на CPaaS

Забележка: В момента тази функция не се поддържа Webex контактния център.

Мениджърът на кампании поддържа провеждането на кампании IVR (без агент) с помощта на външни доставчици на услуги за CPaaS. Потребителят може да конфигурира идентификационните данни за достъп на доставчика на услуги.

Конфигуриране на Twilio Flex

За да конфигурирате нов CPaaS предоставя като Twilio Flex:

1. Щракнете върху **Добавяне на CPaaS**.
2. Въведете Име на **предоставяне и изберете Доставчик доставчик от падащото меню като Twilio** .
3. Въведете името **на приложението**. Това е името на приложението Twilio Flex, което приложението използва за извършване на повиквания.
4. Въведете секретен ключ **на приложението**, предоставен от доставчика на CPaaS за достъп до API на CPaaS. Частният ключ се генерира, когато потребителят създаде приложение на Twilio Flex.
5. **Въведете маркер** на приложение за удостоверяване на потребител.
6. Щракнете върху **Запиши**.

Забележка: Този конфигуриран URL адрес се попълва в редактора на IVR шаблони за вашите IVR кампании.

Конфигуриране на Nexmo

За да конфигурирате нов CPaaS Provide as Nexmo:

1. Щракнете върху **Добавяне на CPaaS**.
2. Въведете Име на **предоставяне и изберете Доставчик доставчик от падащото меню като Nexmo** .
3. Въведете ИД на **приложението**.
4. Щракнете върху **Частен ключ** и изберете частен ключ.
5. Въведете ключа **API за достъп до Nexmo API**.
6. Въведете таен ключ , предоставен за достъп до Nexmo API. Частният ключ се генерира, когато създавате приложение в Nexmo.
7. Изберете номер на Nexmo , **който да зададете като ИД на изходящ повикващ за изходящи повиквания от гласови кампании**.



- Щракнете върху **Получаване на номера** на Nexmo. Потребителят може да използва тези номера, за да зададе като ИД на повикващия за гласови кампании.

9. Щракнете върху **Запиши**.

Забележка: Този конфигуриран URL адрес се попълва в редактора на IVR шаблони за вашите IVR кампании.

Актуализиране на конфигурацията на CPaaS

1. Изберете името на CPaaS и щракнете върху **Редактиране**.
2. Актуализирайте подходящите параметри и щракнете върху **Запиши**.

Изтриване на конфигурацията на CPaaS

1. Изберете името на CPaaS и щракнете върху **Изтрий**.
2. Щракнете върху **ОК** в изскачащия прозорец за потвърждение.

Полета

Поле	Описание
Име	Име на доставчика на CPaaS услуги, конфигуриран да използва приложението за обработка на IVR кампании
Доставчик на платформата	Доставчик на CPaaS доставчика на услуги
Приложение	Име на доставчика на CPaaS, който мениджърът на кампании използва, за да обработва кампаниите IVR
Действия	Позволява редактиране и изтриване на конфигурация на CPaaS
Име на приложение	Името на приложението Twilio се използва за извършване на повиквания. За да генерирате име на приложение, влезте в профила 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. Частният ключ се генерира, когато създавате приложение в Twilio Flex. Изтеглете частния ключ и го съхранете на локалния сървър. Този Private ключ се използва за упълномощаване на Twilio Flex повиквания.



Маркер за приложение	Маркер на приложение за удостоверяване на потребителя. Можете да генерирате маркер за конкретно име на приложение и тайна комбинация от ключове от приложението Twilio Flex. Въведете този ключ за маркер тук.
ИД на приложение	Nexmo идентификатор на приложение, използван за извършване на повиквания. За да генерирате Application ID, влезте в профила си в Nexmo и създайте Приложение. При успешно създаване,

Поле	Описание
	ИД на приложението е наличен.
Частен ключ	Позволява избор на частния ключ на приложението
API ключ	API Ключ за достъп до API
Таен ключ	Ключ, предоставен за достъп до API. Частният ключ се генерира, когато потребителят създава приложение. Изтеглете частния ключ и го съхранете на локалния сървър. Този личен ключ се използва за упълномощаване на повиквания.
Получаване на номера на Nexmo	Позволява да се използват номерата, които да се задават като ИД на повикващия за гласови кампании
ИД на изходящ повикващ	Номер, който да зададете като ИД на изходящ повикващ за изходящи повиквания от гласови кампании

API ключове

Функцията "API клавиши" улеснява защитения достъп на приложение на трета страна до услугите на Campaign Manager. Основното удостоверяване позволява достъп до веб услугата и сървъра на Websocket.

Създаване на API ключове

1. Отидете до **API Ключ** и щракнете върху **Създай**.
2. **Въведете име и описание** за ключа API.
3. Ключът **API се** генерира и попълва в **полето API Ключ** . Копирайте ключа във файл.
4. Секретният **ключ** се генерира и попълва в полето Секретен **ключ**. Копирайте ключа във файл.
Забележка: Секретният ключ е видим за потребителите само когато създавате API клавиша. След като сте запазили двойката ключове за API и секретен ключ, стойността на ключа не се вижда.
5. Щракнете върху **Подаване**, за да завършите.

Използване API ключ

Можете да използвате създадения ключ за API като идентификационни данни за достъп до веб услугата и Websocket.



Уеб услуга

Изпратете ключа за API като заглавка чрез протокола за основно удостоверяване с криптиране Base64. Шифроване на ключа за API.

Упълномощаване: Basic (Base64 криптиране) (apikey: secretkey)

Пример:

Упълномощаване: Basic MTIzNDUtMTIxMjEyLTYyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTYyMTIxLTlxMjEyLTYyMTItMTIy

Когато клиентът е успешно свързан, клиентът получава отговорите.

Свързаност на WebSocket

Достъп до WebSocket с удостоверяване:

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

Пример:

wss://A-gent1
:MTIzNDUtMTIxMjEyLTYyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTYyMTIxLTlxMjEyLTYyMTItMTIy@dev.aecde-
vops.com:4747/AEDataTransmitter?name=Agent1

къде:

ApiKey – Генериран API Key SecretKey –
Генериран секретен ключ.

Кодирайте двойката API Key - SecretKey с помощта на помощна програма за кодиране Base64 и използвайте кодирания резултат в заявката.

WebSocket URL – Това е URL адресът на WebSocket и портът, който варира за всеки потребител. Потребител – Името на клиента, който иска достъп до сървъра WebSocket.

Когато клиентът е успешно свързан, клиентът получава отговорите.

Изтриване API ключ

1. Изберете ключ за API и щракнете върху **Изтрий**.
2. Щракнете върху **OK** в изскачащия прозорец за потвърждение.

Полета

Поле	Описание
Име	Име, присвоено на ключа за API
API ключ	API Ключ, генериран от приложението
Дата на създаване	Дата и час на генериране на ключа за API
Delete (Изтриване)	Позволява да премахнете API ключ
Таен ключ	Показва тайния ключ. Потребителят трябва да копира ключа.
URL адрес на уеб гнездо	Това е URL адресът на WebSocket и портът, който варира за всеки потребител.
User	Името на клиента, който иска достъп до сървъра WebSocket.

Конструктор на условия за съответствие

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

Функцията Compliance Conditions Builder (CCB) позволява създаването на множество групи за съответствие, организирани въз основа на географски държави или държавни групи. Тези правила за съответствие могат да се прилагат в рамките на държавни правни групи, които са съпоставени 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 се доставят за набиране.

Използване на ЦКБ

ЦКБ Ви позволява да извършвате следните действия:

- Контролирайте кога трябва да се изпълни правило за канали и режими.
- Прилагайте правила в подвижни дни или часове.
- Създайте правила за броя на опитите (например три опита за два дни, пет опита за пет дни и т.н.)
- Създайте правила конкретно за първия или последния опит, като проверите резултата или времето за опит.
- Проверете за различни видове конфигурирани опити.
- Използвайте трите уникални ИД и телефонен номер, за да проследявате опитите.
- Използвайте две бизнес полета на системно ниво във вашите правила за набиране.
- Проверете за съгласие или несъгласие.

- Конфигуриране на типа взаимодействие - глас, гласова поща, имейл и др. В гласовата поща можете да конфигурирате No Message, Limited или Non-limited).
 - Ограничената гласова поща е тази, при която повикващият оставя само идентифициране на обаждания се, а не друга информация като целта на обаждането и т.н.
 - Неограничената гласова поща е тази, при която повикващият може да остави и допълнителна информация.
- Използвайте оператори като +, >, <, т.н.
- Управлявайте логиката на пренасрочване автоматично, ръчно или дори затворете контакта.

Групи на ЦКБ

Навигирайте до конструктора на условия за съответствие на ЦКБ >.

Левият екран показва всички конфигурирани групи ССВ, а десният показва условията. Можете да копирате състоянието и да репликирате в друга група на ЦКБ и да изтриете групата на ЦКБ.

Десният екран показва условията, конфигурирани за конкретната ЦКБ. Можете да разширите, за да видите условията, определени за това правило. Можете също да използвате бутона Добавяне на правило, за да добавите правило. Палитрата с бутони "Действия" съдържа тонове, които можете да използвате за "Редактиране", "Копиране" или "Изтриване" на правило, конфигурирано за този елемент от група ЦКБ.

Добавяне на група ССВ

За да добавите група ССВ:

1. Щракнете върху **Добавяне на нов**.
2. Въведете име **за съответствие**.
3. Изберете типа на групата за **съответствие от опциите за състояние или кампания**.
4. Въведете името **на правилото**.
5. Изберете каналите , по които се изпълнява това правило. Всички канали, конфигурирани за този екземпляр на 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 този екземпляр на приложение, са изброени за избор. Можете да изберете един, много или всички режими.
7. Въведете номер за **Търкаляне** и изберете **Дни** или **Часове** от следващия падащ списък. Това показва, че правилото ограничава броя на опитите всеки подвижен дни/часове. Например, ако конфигурирате 7 като подвижни дни, приложението ограничава набирането до броя на опитите за 7 подвижни дни. Това определя



правилото за обаждане. Следващите стъпки определят условията, които се прилагат по време на повикване.

8. Изберете **групата** "Държавно право", ако изберете **Държава** като **тип** група за съответствие. Изберете групата **компани** от кампанията **и** категорията , ако изберете **Кампания** като **тип** група за съответствие.

9. Изберете **Уникален ИД** от падащия списък. Всички създадени уникални идентификатори са изброени тук. Вижте [Глобални бизнес параметри](#) за подробности как да създадете уникален ИД.
10. Изберете **валиден режим** от падащия списък. Всички режими, създадени за избрания канал, са listed. Можете да изберете един, много или всички режими.
11. Изберете Тип **проверка** от падащия списък. Опциите са "Опити", "Първи опит" или "Последен опит".
12. Ако избраният тип проверка е "**Опити**", изпълнете следното:
 - a. Изберете група "Резултати от съответствието " **от падащия списък "Проверка за "**. Този списък съдържа всички групи за резултати от съответствието, създадени за ЦКБ.
 - 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.
 - c. Въведете стойност , която приложението трябва да провери.
13. Ако избраният тип проверка е "**Първи опити "** или "**Последен опит**", изпълнете следното:
 - a. Изберете **Час** или **Резултат** от **падащия списък Проверка за** . Този списък съдържа всички групи за резултати, създадени за ЦКБ.
 - 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.
 - c. **Въведете час** или изберете **група** резултати от ЦКБ в **полето Стойност** .
14. Ако горното условие не е изпълнено, изберете опция от падащия списък Избор на действие. Изброени са следните действия:
 - a. Затваряне на контакт - Затваря контакта. Не се правят по-нататъшни опити за набиране.
 - b. Повторно планиране - Приложението пренасрочва контакта. Попълнете полетата за дни, часове и минути, за да планирате отново контакта.
 - c. Автоматично пренасрочване - Приложението автоматично пренасрочва, за да набере според автоматичното, ако има оставащи опити и в разрешеното от закона време. Автоматичният res-schedule отменя стратегията за контакт и търси най-ранното налично време за обаждания.
15. Щракнете върху **ЗАПИШИ**. Тези правила сега се прилагат по време на набирането.

Добавяне на още условие

1. Можете също така да добавите още условия въз основа на различни други географски законови разпоредби. Например, някои държави биха определили условия за обаждания, базирани на време - N брой опити, ако неизплатената сума е дължима за повече от X дни или неограничен брой опити, ако неизплатената сума е дължима за по-малко от X дни.
2. Щракнете върху **Добавяне** в конструктора на условия. Това отваря падащ списък, показващ опциите Опити, Полета и Съгласие.
3. Операторът **AND** автоматично се активира.



4. Ако избраният тип проверка е Опити, изпълнете стъпката от 10 до стъпка 13.

5. Ако изберете **Съгласие**, изпълнете следното:
 - a. Изберете **Уникален ИД** от падащия списък. Опциите включват CustomerID, OrderID, DeliveryID и ModeValue. Това се използва за филтриране на съгласието въз основа или на стойността на режима, или на избрания уникален ИД.
 - b. Изберете **Съгласие или Несъгласие** от падащия списък. Това определя дали правилото трябва да се прилага за контакт с PEWC или за контакт, който не е PEWC.
 - c. Операторът е предварително избран, както **е точно равно на**.
 - d. **Въведете стойност** за полето. Изберете от **Да** или **Не**.
6. Изпълнете стъпка 12 до стъпка 13.

Добавяне на група за резултати от съответствието

Отидете в раздела Групи резултати от ЦКБ > Съответствие, за да добавите Групи резултати за конструктора на условия за съответствие.

1. Щракнете върху **Добавяне на нов**.
2. В секцията "**Налични резултати**" всички **телефонни** и **бизнес резултати** са изброени по channel.
3. За резултатите от телефонията разгънете 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 екран и използвайте бутоните **>или>>**, за да ги преместите в раздела Избрани резултати.
6. Щракнете върху **Запиши**, за да завършите.
7. За да отмените избора на резултат, отворете групата в режим на редактиране и използвайте бутоните **<** или **<<**, за да преместите един, много или всички резултати извън групата.

Добавяне на настройки за съответствие

Придвижете се до раздела Настройки за съответствие на ССВ >, за да конфигурирате настройките за съответствие за обратно повикване и АЕМ повиквания.

1. В секцията Настройки за съответствие можете да извършите следното:
2. Включете превключвателя за регистриране на повиквания за **обратно повикване**, за да разглеждате както NCB, така и РСВ повикванията като опити за съответствие, когато контактите се доставят за набиране.
3. Включете превключвателя Log АЕМ повиквания, **за да разглеждате АЕМ повикванията** като опити за съответствие, когато контактите се доставят за набиране.

Защита на личните данни

Защитата на личната информация (PII) ви позволява да защитите специфичната информация на клиента. Можете да скриете специфичната за клиента информация като име, адрес, имейл, телефонен номер и т.н.

Можете да скриете стойностите на следните полета:

- Еднозначен идентификатор - Избройте всички уникални идентификатори.
- Бизнес поле - Изброява всички глобални бизнес параметри.
- Режими - Избройте всички дефинирани режими.

Уникален идентификатор

Изпълнете следните стъпки:

1. Навигирайте до **Уникален идентификатор**.
2. Изберете подходящите полета и разрешете **Изглед на маска** , за да скриете стойността на полето. Ако разрешите **изгледа** на маска, **експортирането** на маски се разрешава автоматично. **Mask Export** скрива стойността, когато експортирате отчет.
3. Ако **изгледът** на маска не е разрешен, не можете да разрешите **експортирането на маски**.

Бизнес полета

Изпълнете следните стъпки:

1. Навигирайте до Бизнес полета , **за да** видите глобалните бизнес параметри.
2. Изберете подходящите полета и разрешете **Изглед на маска** , за да скриете стойността на полето. Ако разрешите **изгледа** на маска, **експортирането** на маски се разрешава автоматично. **Mask Export** скрива стойността, когато експортирате отчет.
3. Ако **изгледът** на маска не е разрешен, не можете да разрешите **експортирането на маски**.

Режими

Изпълнете следните стъпки:

1. Навигирайте до Режими, **за да** видите режимите.
2. Изберете подходящите полета и разрешете **Изглед на маска** , за да скриете стойността на режима. Ако разрешите **изгледа** на маска, **експортирането** на маски се разрешава автоматично. **Mask Export** скрива стойността, когато експортирате отчет.



3. Ако **изгледът** на маска не е разрешен, не можете да разрешите **експортирането на маски**.

Webex Контактен център Dialer

Използвайте опцията за конфигуриране на наречие, за да конфигурирате набирането на Webex си център за контакти да работи с диспечера на кампаниите.

1. Придвигнете се до страницата Конфигурация на **набирането и щракнете върху** бутона **Добави**.
2. Въведете име **на** наречие за това набиране.
3. **Въведете описание** за наречието.
4. Въведете ИД **на** организацията. Това е уникален идентификационен номер, генериран от Cisco за вашия Webex наречие на контактния център.
5. Въведете URL адрес на **администратор**. Това е базовият URL адрес за административните API, даден от Cisco. Това помага на потребителите да синхронизират своите екипи, агенти и други обекти с приложението Campaign Manager.
6. Въведете URL адрес **на** наречие. Това е базовият URL адрес на API за набиране, даден от Cisco за стартиране или спиране на про-гресивни кампаниите.
7. Въведете URL адрес на **DAL**. Това е базовият URL адрес на API на Data Layer, даден от Cisco, за да получите контактите **dis-** позиции.
8. Щракнете върху **Запиши**. Придвигнете се до страницата Dialer Listing – набирането вече е в списъка. Щракнете върху Редактиране от панела Действия.
9. Всички резултати **от** телефонията и съпоставени с резултатите от набирането Webex създадени в контактния център са изброени. Ако искате да съпоставите бизнес резултатите (създадени в Webex контактен център, конкретно за клиент) с тези резултати от набирането, щракнете върху бутона Редактиране за конкретния резултат. Изберете бизнес резултат.
10. Придвигнете се до раздела График, за да настроите автоматичното синхронизиране за наречието. Информацията в наречието, като например "Глобални бизнес полета", се синхронизира автоматично с приложението "Диспечер на кампаниите" въз основа на настройките.
11. За да синхронизирате информацията, включете превключвателя за автоматично синхронизиране.
12. Изберете честота от следните:
 - a. График – Изберете време за задействане (това е в UTC), за да синхронизирате набирането с приложението Campaign Manager, ежедневно в планираното време.
 - b. Интервал – Изберете това, за да конфигурирате интервал на синхронизация, в минути. Можете да изберете интервал (между 15 минути и 480 минути). Синхронизацията се извършва на планирани интервали. Например, ако зададете интервала като 60 минути, синхронизацията се случва веднъж на всеки час.
13. Щракнете върху **Запиши**.

Стратегия за контакт

Контактната стратегия се отнася до подхода за ефективно ангажиране с клиентите чрез множество канали или множество номера. Тя включва създаване на рамка, която да се използва в кампания за последователността от числа или канали, определяне на разрешените повторни опити, коригиране на времето за извикване за всеки номер и канал и определяне на стратегията за пренасрочване за всеки резултат от опит.

Щракнете върху **Стратегия** за контакт от лявото навигационно меню, за да отворите страницата Стратегия за контакт. В мрежата наличните стратегии за контакт са изброени със съответните подробности.

Полета	Описание
Име	Име на контактната стратегия.
Тип стратегия	Тип на контактната стратегия. <ul style="list-style-type: none"> - Прост - Напреднал - Разширени (презаписани)
Описание	Описание на контактната стратегия.
Режими	Режими на контактната стратегия. Щракнете тук за подробна информация, за да добавите повече режими, ако е необходимо.
Действия	Действия, които трябва да се предприемат. За да научите повече, кликнете тук .

ДОБАВЯНЕ НА РЕЖИМИ

В мрежата, показваща стратегиите за контакт, щракнете върху **падащия списък Режими** , за да видите всички режими, нанесени в тази стратегия за контакти.

1. В изскачащите **разширени режими** на стратегия за контакт можете да извършите следните действия.
2. Щракнете върху **ДОБАВЯНЕ НА РЕЖИМИ** и конфигурирайте стратегията за контакти. Следвайте инструкциите, дадени в **режимите**.
3. Използвайте **бутона за включване / изключване** , за да активирате / деактивирате успешно режимите.

Забележка: Тази функция е налична само за **Simple Strategy** , а не за **Advanced** .

4. Щракнете върху бутона Редактиране , за да промените страницата на стратегията за контакти.
5. При натискане на **бутона "Копирай "** се показват наличните неизползвани режими - Гласови режими за гласови камери, SMS режими за SMS кампания, Имейл режими за имейл кампания и Персонализирани режими за персонализирани кампании. Можете да добавите необходимия режим от падащия списък и да щракнете върху **Запиши**.



6. Щракнете върху **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 нанесените режими и конфигурираните резултати от телефония.
- b. **Изтриване** - Използвайте този бутон, за да изтриете стратегия за контакт.

Забележка: Ако сте назначили режими, свързани с тази стратегия за контакти, или сте съпоставили тази стратегия за контакти с която и да е кампания, не можете да изтриете тази стратегия за контакти.

Стратегия за контакт - Видове

Приложението поддържа три вида контактна стратегия:

Проста стратегия: Простата стратегия е лесно конфигурируема. Тази стратегия ви позволява да конфигурирате режимите да бъдат изпробвани един по един в последователен ред въз основа на теглото. Цикълът се повтаря до завършване на конфигурирания брой цикли.

Разширена стратегия: Разширената стратегия ви позволява да дефинирате сложни правила за повторен опит.

Стратегия за обратно повикване: Стратегията за обратно повикване не е приложима за текущото издание.

Създаване на стратегия за контакт

Следвайте стъпките, изброени по-долу, за да създадете стратегия за контакт.

Добавяне на стратегия за контакт

1. Щракнете върху **Добавяне на стратегия за контакт** и ще се появи разделът **Име на стратегия за контакт**.

Widget 1 - Име на стратегията за контакт

2. **Въведете Име и Описание** на стратегията за контакт.
3. Изберете тип стратегия за контакт от **"Проста"**, **"Разширена"** или **"Обратно повикване"**.
4. Включете **Ограничаване на няколко имейла и SMS ВКЛ**., ако искате да контролирате изпращането на няколко имейла и текстови съобщения до един и същ контакт.

Забележка: Включването на този ключ означава, че приложението изпраща само един имейл или SMS на контакт за конкретна кампания.



5. Щракнете върху **"Напред"**, за да навигирате до виджета **"Избор на режим"**.

Джаджа 2 - Избор на режим

1. Изберете **режим** от падащия списък.

Забележка: Ако нямате режим, който се прилага към тази стратегия за контакти, създайте нов режим, като щракнете върху бутона **Добави**.

2. Използвайте изскачащия времеви панел, за да изберете времеви диапазон, за да може тази стратегия за контакти да функционира.
3. Използвайте плъзгача, за да конфигурирате повторните **опити** за режим за тази стратегия за контакти.
4. Включете превключвателя **PEWC**, за да активирате PEWC за тази стратегия за контакт.

PEWC или предварително експресно писмено съгласие е съответствие, което задължава телемаркетърите да получат предварителното изрично писмено съгласие на повиканата страна за автоматично набрани или предварително записани телемаркетингови обаждания към безжични номера и предварително записани обаждания към стационарни жилищни телефони.

Забележка: За да доставите контактите, трябва да включите превключвателя PEWC за ADM кампанията.

5. Ако разрешите **типа стратегия за разширени** контакти под **Име** на стратегия за контакт, се появява ключът Преходен **повторен опит**. Включете превключвателя, за да разрешите следните преходни полета за тази стратегия за контакти.
 - a. Използвайте **плъзгача Опити** за преход, за да коригирате броя на опитите за преход за тази стратегия за контакт.
 - b. Използвайте плъзгача **Продължителност на прехода (дни)**, за да зададете броя на преходните дни за тази стратегия за контакти.
6. За повторни опити за запазване на режима, докато превключва на превключвател за **обратно** повикване, можете да следвате стъпките по-долу.
 - a. В **позиция ON** останалите повторни опити за този режим се запазват, когато контактът превключи на стратегия за обратно повикване.
 - b. В **положение OFF** броят на повторните опити се инициализира на нула, когато контактът превключи на стратегия за обратно повикване.
7. Щракнете върху **Предишен**, за да навигирате до предишния екран по всяко време.
8. Щракнете върху **"Напред"**, за да навигирате до приспособлението "Резултати от телефония".

Widget 3 - Телефония Резултати

Уиджетът "Резултати от телефония" съдържа списъка с резултати. Тук можете да конфигурирате стратегията за контакт за всеки резултат, посочен в мрежата.

1. Използвайте полето **за търсене**, за да търсите конкретен резултат.
2. Щракнете върху **Резултати** в заглавния ред, за да сортирате резултатите във възходящ или



низходящ ред.

- Щракнете върху необходимия ред, за да направите необходимите промени и да промените подробните данни. Всички редове са заредени със стойности по подразбиране

4. От панела с номера изберете Време за пренасрочване (**D:H:M**) , за да бъде пренасрочено повикването за този резултат.
5. От панела с числа изберете **Максимален повторен опит** за този резултат.
Забележка: Това е приложимо само за разширени **стратегии за контакт**.
6. От панела с числа изберете **Приоритет** за този резултат. Приложението доставя контакти на наречието въз основа на висок приоритет.
7. Изберете режим **на** клон алтернативен режим, за да достигнете до контакта.
Забележка: Това е приложимо само за разширени **стратегии за контакт**.
8. Поставете отметка в квадратчето Запазване на печатни **платки** , ако същият агент обслужва клиента при обратно повикване.
Забележка: Това не е приложимо за текущото издание.
9. Поставете отметка в квадратчето **Затвори контакта** , ако искате да затворите контакта въз основа на този резултат.
10. Поставете отметка в квадратчето Премахни режима , ако искате да премахнете режима за комбинация от контакт, стратегия и резултат.
11. Щракнете върху **НАЗАД**, за да навигирате до предишния екран по всяко време.
12. Щракнете върху **ЗАПАЗВАНЕ И ДОБАВЯНЕ НА ДРУГ РЕЖИМ** , за да запазите стратегията за контакт.
13. Щракнете върху **ЗАПИШИ**, за да завършите конфигурирането на стратегията за контакт.

Управление на режима

Режимът показва различните канали за комуникация, които могат да се използват за започване на разговор. Често срещаните режими, използвани в разговорната ангажираност, включват текстов чат и гласови взаимодействия чрез клиентски номер, имейл и др.

Можете да управлявате режимите, нанесени в стратегия за контакт, като забраните избраните режими, промените повторните опити, разрешени за режим, или промените времето за повикване за режим.

Проста стратегия за контакт

Нанесените режими се показват, както е показано по-долу.

От **екрана Режими** по-горе можете да направите следното:

1. Плъзнете и пуснете режимите, за да промените приоритета.
 - a. **Активиране / деактивиране** на режими - Контактите не се доставят в деактивираните режими. Ако res- scheduler трябва да пренасрочи контакт в режим, който е забранен, контактът се препланира за следващия активен режим според



по-висок приоритет.

- b. Това включване / изключване на режимите е предмет на следните условия:
 - Когато даден режим е изключен, той се деактивира. Телефонните номера не се премахват. Когато режимът е включен отново, контактите се набират на този телефонен номер.
 - Всички валидирания, свързани със съответствието, се прилагат по време на качването на контакта. Състоянието на режима - ON или OFF - не се разглежда.
 - Ако това е последният режим, цикълът се третира като завършен. Приложението продължава да набира следващия цикъл.
- 2. **Копиране / изтриване** на режими.
- 3. **Щракнете върху бутона Редактиране** срещу режима, който искате да редактирате. Приложението ще ви отведе до Widget 2
 - Изберете Съветник за режим. Можете да извършите следните действия:
 - a. Промяна на прозореца, който може да се извиква за режима-
 - За една проста стратегия, промяната на това за един режим възпроизвежда същите времена за другите режими.
 - b. Увеличаване / намаляване на повторните опити за режим - всяка промяна в един режим се репликира във всички режими, конфигурирани за стратегията за контакт. Това също влияе върху начина, по който се обработват повторните опити на цикъла.
 - Например, има три режима (А, В и С) в стратегията за прости контакти, 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 да предположим, че потребителят е увеличил повторния опит за режим до 2 - това означава, че ВСИЧКИ режими могат да бъдат набрани два пъти. По приоритет, А се набира два пъти, В два пъти и С два пъти, за да завърши един цикъл. Ако са конфигурирани два цикъла, всеки режим се набира ЧЕТИРИ пъти по приоритет - два пъти във всеки цикъл.
- 4. Щракнете върху **Запиши**, за да завършите.

Разширена стратегия за контакт

Нанесените режими се показват, както е показано по-долу:

От екрана **Режими** по-горе можете да:

1. Плъзнете и пуснете режимите, за да промените приоритета.
2. **Активиране / деактивиране** на режими - Активирането или деактивирането на режим представлява заместване на конфигурираната стратегия за контакт за конкретни режими. Контактите не се доставят в режимите, които не са отменени (т. е. забранени). Контактите се доставят само в режимите, които са активни, т. е. презаписани. Ако препланировчикът трябва да пренасрочи контакт в режим, който не е презаписан, т.е.



неактивен, контактът се набира от най-високия режим на заместване според приоритета.

3. **Копиране / изтриване** на режими.

4. **Щракнете върху бутона Редактиране** срещу режима, който искате да редактирате. Приложението ще ви отведе до **Widget 2**
- **Изберете Съветник за режим** . Можете да извършите следните действия:
 - a. Променете прозореца за повикване за режима.
 - b. **Увеличаване / намаляване** на повторните опити за режим
 - c. Щракнете върху **Запиши**, 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, изразходвани по време на влизане за платежния цикъл. Лицензът за абонамент няма ограничение за закупеното количество и съответно се начислява превишение. Таксуването се извършва с предварително договорена честота.

Лицензът трябва да бъде подновен при изтичане на датата, посочена в лицензионния файл. Ако лицензът не бъде подновен при изтичане на срока, администратор не може да влезе. Приложението обаче продължава да работи 12 часа, като обработва и доставя контакти. След 12 часа спира да доставя контакти на наречието.

Преглед на отчетите за лицензи

1. Щракнете върху **Лиценз**, за да видите отварянето на отчета **за** едновременно влизане.
2. **Въведете Начална дата и Крайна дата**, за да покажете справка за определен период от време.
3. Щракнете върху **Покажи**. Отчетът съдържа мрежа, показваща броя на използваните лицензи за портове **за администратори**, портове **за надзорници** и портове **за агенти**.
4. Щракнете върху **Експортиране**, за да изтеглите отчета.

Качване на лиценз

Забележка: Качването не е приложимо за всички варианти.

Потребителят може да качи лиценза и да види подробностите за същия. Отидете на **Лиценз > Качване**. Прегледайте файла и щракнете върху **Отвори**.

Показват се следните полета:

Полета	Описание
--------	----------



Лицензи ирани детайл и	Показва подробните данни за потребителя: <ul style="list-style-type: none">- Admin - Брой на разрешените регистрирани потребители с ролята на администратор, разрешена съгласно условията на този лиценз.- Супервайзор - Брой на разрешените регистрирани потребители с ролята на супервайзор
---------------------------------	--

	<p>съгласно условията на този лиценз.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Агент - Брой на разрешените регистрирани потребители с ролята на агент, разрешена съгласно условията на този лиценз.
Използван е на лиценза	<p>Показва подробности за използването на лиценза за текущия ден:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Admin - Брой разрешени потребители на администратори, влезли за текущия ден. - Супервайзор - Брой разрешени надзорници, влезли в системата за текущия ден. - Агент - Брой разрешени агенти, влезли в системата за текущия ден.
Характеристики на лиценза	Списък на функциите на приложението, които са налични в този лиценз.

Нарушаване на лиценза

Приложението показва статично предупреждение, ако:

- Конфигурирани дни преди изтичане на лиценза, обратно броене до датата и часа на изтичане на лиценза.
- Обратно броене до датата на прекратяване.

Изчисляване на лиценз на агент

Следващият пример описва как се извършва изчисляването на лиценза на агента:

Кампания А се съпоставя с една или повече кампании на диспечера на кампании. Имаме десет 10 агенти, картографирани за тази кампания А. Услугата License Manager анкетира информацията за броя на агентите от AWS приключва на 15-минутни интервали, за да актуализира използването на лиценза. Най-големият брой агенти, влезли във всеки един момент през деня, се използва за изчисляване на броя на използваните лицензи.

Ако 7 агенти са влезли между 08.00 ч. и 12.00 ч. на обяд, 9 агенти са влезли между 12.00 ч. на обяд и 15.00 ч., а 5 агенти са влезли между 15.00 и 17.00 ч. - броят на агентите за деня се изчислява като 9. С изключение на състоянието Agent Logout, другите състояния на агента се отчитат, докато анкетира информацията за броя на агентите в Campaign Manager. Тази информация е налична и в отчетите за лицензи.

Отчет за използването

Навигирайте до **Лиценз > Използване**. Отчетът за използването показва три типа количествени отчети за използването на АЕС:

Отчет за конкурентен агент

Таксуването се основава на най-големия брой влизания в даден ден от календарния месец.

Например, трима агенти (А1, А2 и А3) влизат в първия ден, трима агенти (А1, А4 и А5) влизат във втория ден и трима агенти (А6, А7 и А8) влизат в третия ден. Клиентът се таксува въз



основа на най-големия брой влизания в този случай и това е три, тъй като различните агенти са влезли, най-големият брой агенти остава три.

Отчет за използването на агент

Отчетът показва уникалните влизания на агенти, на един ред за всеки месец.

Отчет за наименуван агент

Този отчет показва и уникалните влизания в агента, но ежедневно.

Например, трима агенти (A1, A2 и A3) влизат в първия ден, трима агенти (A1, A4 и A5) влизат във втория ден и трима агенти (A6, A7 и A8) влизат в третия ден. Клиентът се таксува въз основа на уникалните входи на агента и в този случай е осем.

Забележка: Отчетът за използването показва подробности въз основа на настройките на конфигурациите, извършени по време на процеса на предоставяне и договорните условия.

Свържете се с нашия екип за осигуряване за допълнителни подробности.

Фактурирането за SaaS модела се извършва въз основа на типа фактуриране, като например Едновременен агент, Именуван агент или Използване на агент и Минимален ангажимент, подписан по време на договорния процес.

Преглед на отчета за използване

Задайте времевия филтър за преглед на отчета:

1. Въведете конкретната **година** , за да видите данните за друга година. По подразбиране справката показва данните за текущата година. Отчетът за всеки месец се показва в отделен раздел. Първият раздел премахва данните за текущия месец, докато данните за предходните месеци са налични в следващите раздели.
2. Изберете диапазона **от дати** поизбор.
3. Щракнете върху Начална дата , за да изберете Начална дата и час.
4. Щракнете върху Крайна дата , за да изберете Крайна дата и час.

Забележка: По подразбиране полетата Начална дата и Крайна дата показват текущата дата и часа на последно отваряне на страницата Отчет за използването.

5. Щракнете върху **Покажи** , за да извлечете отчета.
6. Щракнете върху **Обнови**, за да обновите данните до текущите.
7. Щракнете върху **Експортиране** , за да изтеглите отчета. Изберете типа на отчета (резюме и агент), който да бъде свален в изскачащия прозорец, който се появява.
 - a. Резюме (избор по подразбиране) - Този тип отчет разполага със същите колони с данни, които са представени в приложението. Освен всяка колона за продължителност, експортираният файл разполага с допълнителна колона, която показва съответната продължителност, преобразувана в секунди.
 - b. Агент - Този тип отчет включва само датите на фактуриране, имената на агентите, влизанията и продължителността на обажданията, обработвани от агентите, съответно.
 - c. Изберете необходимите месеци, в случай че изберете опцията Година във филтъра.
8. Щракнете върху **Експортиране**.

Полета за отчети

Поле	Описание
Дата	Дати, за които са попълнени данните за използването.
Тип лиценз	Вид лиценз, консумиран за дадения месец. Това може да бъде "основно" или "премиум". Притежателят на основен лиценз иначе се счита за Premium, когато е активиран с поне една от функциите на AI, като P2P и VTTC.
Общо едновременни агенти / Общо използване на платформата на агента / Общо именувани агенти	Тази заглавка представлява общия брой едновременни агенти (в случай на отчет за едновременен агент)/ общия брой използвани платформи на агенти (в случай на отчет за използване на агента)/ общия брой на поименните агенти, влезли (в случай на отчет за именуван агент) за дадената дата.
Номер на уникално влизане	Общият брой уникални влизания за дадената дата. За отчета Concurrent Agent той прекъсва уникалните влизания за всеки ред с данни в дадения период. За отчетите "Именуван агент" и "Използване на агент" той показва кумулативната сума за всеки ред с данни.
Общо обработени повиквания	Общият брой на обажданията, обработени от агентите за дадената дата.
Действителна продължителност на повикването	Общата действителна продължителност на всички обаждания, обработени от агентите за дадената дата. Това е продължителността, консумирана от началото до края на разговора.
Изчислена продължителност на повикването	Общата изчислена продължителност на всички обаждания, обработени от агентите за дадената дата. Това е сумата от закръглената стойност на всяко времетраене на повикването. Стойността на закръгляване за продължителността на разговора е конфигурирана в сървъра за секунди и минути.
Общо активно времетраене	Общата активна продължителност на всички регистрирани агенти за дадената дата. Това е продължителността, за която даденият агент остава в активно състояние като Ready, In Call и т.н.
Обща продължителност на влизане	Общата продължителност на влизане на всички регистрирани агенти за дадената дата.
Общо влизания в супервайзора	Общият брой на надзорниците, влезли в конзолата за дадената дата.
Цифрови транзакции	Тази заглавка показва записите за всички съответни цифрови транзакции.
SMS	Показва броя на SMS на кампанията, изпратени за дадената дата.
имейл	Показва броя на имейлите за кампанията, изпратени за дадената дата.

Общо консумирани единици	Общият брой на единиците за цифрови транзакции, извършени за дадената дата. Стойността на единица е конфигурирана в сървъра. Например, една единица може да бъде конфигурирана като 100 цифрови транзакции.
Проверки на самоличността	Тази заглавка показва общия брой транзакции за проверка на самоличността, извършени за дадената дата.
Общо първично удостоверяване	Общият брой на исканията за удостоверяване преди повикване, изпратени за дадената дата.
Проверено първично удостоверяване	Общият брой успешни удостоверявания преди повикване за дадената дата.
Общо вторично удостоверяване	Общият брой на удостоверенията на повикване, извършени за дадената дата.
Едновременен агент	Денят, в който максималният брой влизания на агенти е показан в Общо

	колона за месеца.
Използване на агент	Общ брой уникални агенти, влезли през месеца., в един ред за месеца. По подразбиране отчетът се попълва от януари до декември, всеки в един ред (ако не е избрана дата по избор).
Наименуван агент	Общ брой уникални агенти, влезли в профила си през месеца, на дневна база.

User

Управлението на потребителите е от съществено значение за упълномощаване на достъпа за различни потребители, като администратори, оператори и други потребители на контактния център

Ролите, възложени на потребителите, като администратори и надзорници, определят техните действия в рамките на приложението. В определени ситуации супервайзорът може да играе ролята на мениджър на Dialer. В рамките на диспечера на кампании имате възможност да създавате потребители, да присвоявате роли и съответно да съпоставяте техните отговорности.

Създаване на потребители

Когато екипът за осигуряване създаде клиент, по подразбиране се създава супер потребител. За създаване на допълнителни потребители клиентът може да използва супер потребител, за да влезе в Campaign Manager.

Създаване на следните типове потребители за допълнително създаване на потребители.

Потребители - Потребителите, които създавате тук, могат да получат достъп до приложението чрез удостоверяване SQL или удостоверяване на Windows.

Потребители на домейни - 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 еднократна идентификация (SSO) са конфигурирани за SSO на трета страна доставчик на SSO самоличност. Този метод позволява на SSO потребители да влизат в множество уебсайтове с един набор от идентификационни данни.

Щракнете върху **Потребител** от менюто на лявата навигационна страница, за да отворите страницата Потребител.

Полета



Полета	Описание
Потребителски ИД	Показва потребителски ИД на потребителя
Потребителско име:	Показва име на потребителя

Домашен телефон	Показва домашен телефонен номер на потребителя
Мобилен	Показва мобилен номер на потребителя
имейл	Показва имейл идентификатор на потребителя
Действия	Избройте действията, които трябва да предприемете.

Създаване на потребители

За да добавите нов потребител:

1. Щракнете върху **Добавяне на потребител**. Попълнени са **разделите Потребителско име и Парола** и **Информация за** потребителя.
2. **Въведете потребителското име**.
3. Изберете типа **потребител** от следните:
 - a. **Admin** - 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 контролен оператор и има достъп до Control Agent Desktop.

Забележка: Това в момента не е налично за Webex контактен център.

4. За тип удостоверяване изберете **Удостоверяване на база данни**.

Този стандартен метод за удостоверяване, състоящ се от потребителско име и парола, се използва за различни системи за бази данни. Един екземпляр на SQL сървър може да има няколко потребителски акаунта (използвайки SQL удостоверяване) с различни потребителски имена и пароли. SQL удостоверяване се предпочита на споделени сървъри, където различни потребители имат достъп до различни бази данни. SQL Удостоверяването се изисква, когато клиент (отдалечен компютър) се свърже с екземпляр на SQL сървър на компютър, различен от този, на който клиентът се изпълнява.

Забележка: Този тип удостоверяване не предлага функцията на правилата за пароли по отношение на съставянето на паролата или изтичането на срока на валидност. За ефективни правила за паролите използвайте Windows удостоверяване. Вашият администратор на домейн може да наложи правилата за парола на домейна за достъп до приложението.

5. **Въведете парола** за достъп до сървъра за SQL, ако типът на удостоверяване е **удостоверяване** в базата данни. Това поле е задължително.
6. Въведете отново, за да **потвърдите паролата** за достъп до сървъра за SQL, ако типът на удостоверяване е **удостоверяване** на базата данни. Това поле е задължително.

Забележка:

Полетата Парола и Потвърждаване на парола са забранени, ако вашият избор е



Windows удостоверяване. Продължете със стъпки от 9 до 13, ако потребителят обработва CRM кампании на Salesforce в Campaign Manager. В противен случай преминете към стъпка 14.

7. Въведете **име** на домейн, ако удостоверяването е избрано като **удостоверяване на Windows**. Това е забранено, ако е избрано Удостоверяване на база данни.
8. Активирайте **иконата за превключване на SF** идентификационни данни, ако потребителят обработва SF CRM кампании.
9. Въведете потребителското име **наSF**.
10. **Въведете SF паролата**.
11. Въведете подробностите за SF Token.

Забележка : SF Token не е задължително поле. Ако не въведете маркер, приложението SF валидира потребителите въз основа на полетата SF потребителско име и SF парола, конфигурирани по-горе.

12. Щракнете върху **ПРОВЕРКА НА ИДЕНТИФИКАЦИОННИТЕ ДАННИ ЗА SF**, за да завършите удостоверяването на потребителя.
13. Задайте превключвателя за **едновременно влизане**, ако позволите на потребителя да влезе едновременно в приложението. Ако зададете този ключ **OFF**, приложението излиза от потребителя от по-ранното влизане след получаване на потвърждение.
14. Придвижете се до секцията Информация за потребителя.

Информация за потребителя

1. Въведете домашния **телефонен** номер на потребителя.
2. Въведете мобилния номер на потребителя.
3. **Въведете града**, към който принадлежи потребителят.
4. **Въведете държавата**, от която е потребителят.
5. Въведете пощенския **код** за домашното местоположение.
6. Въведете имейл **адреса на потребителя**.
7. Попълнете полетата **Адрес1** и **Адрес2**.
8. Въведете коментари.
9. Щракнете върху **Запиши**, за да завършите.

Придвижете се до секцията Съпоставяне **на роли**, за да съпоставите ролите с този потребител.

Създаване на потребители на домейни

За да добавите нов потребител:

1. Щракнете върху **Добавяне на потребител**. Попълнени са разделите **Потребителско име и Парола** и **Информация за** потребителя.

Потребителско име и парола

2. **Въведете потребителското име.**
3. Изберете типа **потребител** от следните:
 - a. **Admin** - 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 Удостоверяване**.

Удостоверяване на Windows - Това обикновено е удостоверяване на активен домейн. Когато потребителят на домейна влезе в приложението, удостоверяването се осъществява чрез съвпадение на комбинацията потребителско име / парола с дадения домейн и предоставен достъп.
5. Въведете име **надомейн**.
6. Полетата "**Парола**" и "**Потвърждаване на парола**" са забранени. Приложението удостоверява потребителя срещу паролата на домейна.
7. Активиране **на иконата за превключване на идентификационните данни на Salesforce**, ако потребителят обработва гласови кампании в облака на услугата.
8. Въведете потребителското име **на Salesforce**.
9. Въведете паролата **за Salesforce**.
10. Въведете подробните данни за **SalesforceToken**.

Забележка : Маркерът на Salesforce не е задължително поле. Ако не въведете маркер, приложението Service Cloud Voice проверява потребителите въз основа на полетата Потребителско име на Salesforce и Парола на Salesforce, конфигурирани по-горе.

11. Щракнете върху **ПРОВЕРКА НА ИДЕНТИФИКАЦИОННИТЕ ДАННИ ЗА SF**, за да завършите удостоверяването на потребителя.
12. Задайте превключвателя **за едновременно влизане**, ако позволите на потребителя да влезе едновременно в приложението. Ако зададете този ключ **OFF**, приложението излиза от потребителя от по-ранното влизане след получаване на потвърждение.
13. Придвийте се до секцията Информация за потребителя.

Информация за потребителя

14. Въведете домашния **телефонен** номер на потребителя.
15. Въведете мобилния номер на потребителя.
16. **Въведете града**, към който принадлежи потребителят.
17. **Въведете държавата**, от която е потребителят.
18. Въведете пощенския **код** за домашното местоположение.
19. Въведете имейл **адреса на потребителя**.



20. Попълнете полетата **Адрес1** и **Адрес2** .

21. Въведете коментари .
22. Щракнете върху **Запиши**, за да завършите.

Създаване на SSO потребители

За да добавите нов потребител:

1. Щракнете върху **Добавяне на потребител**. Попълнени са разделите **Потребителско име и Парола** и **Информация за** потребителя.

Потребителско име и парола

2. **Въведете потребителското име.**
3. Изберете типа **потребител** от следните:
 - a. **Admin** - 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 еднократна идентификация. Тези потребители са конфигурирани на 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 услугата за SSO самоличност. При успешно валидиране, потребителят получава достъп до приложението.
5. Полетата **"Парола"**, **"Потвърждаване на парола"** и **"Име на домейн"** са забранени. Приложението удостоверява потребителя чрез третата страна доставчик на SSO.
6. Активирайте **иконата** за превключване на SF идентификационни данни, ако потребителят обработва гласови кампании в Service Cloud.
7. Въведете потребителското име **наSF**.
8. **Въведете SF паролата.**
9. Въведете подробностите за SF Token.
10. **Забележка** : SF Token не е задължително поле. Ако не въведете маркер, приложението Service Cloud Voice проверява потребителите въз основа на полетата SF потребителско име и SF парола, конфигурирани по-горе.
11. Щракнете върху **ПРОВЕРКА НА ИДЕНТИФИКАЦИОННИТЕ ДАННИ ЗА SF**, за да завършите удостоверяването на потребителя.
12. Задайте превключвателя **за едновременно влизане** , ако позволите на потребителя да влезе едновременно в приложението. Ако зададете този ключ **OFF**, приложението излиза от потребителя от по-ранното влизане след получаване на потвърждение.



13. Придвижете се до секцията Информация за потребителя.

Информация за потребителя

14. Въведете домашния **телефонен** номер на потребителя.
15. Въведете мобилния номер на потребителя.
16. **Въведете града** , към който принадлежи потребителят.
17. **Въведете държавата** , от която е потребителят.
18. Въведете пощенския **код** за домашното местоположение.
19. Въведете имейл **адреса на потребителя** .
20. Попълнете полетата **Адрес1** и **Адрес2** .
21. Въведете коментари .
22. Щракнете върху **Запиши**, за да завършите.

Роли

Щракнете върху **Роли** , за да видите екрана Роли със списък на наличните роли в приложението. За да създадете роли,

1. Щракнете върху **Добави** , за да отворите екрана **Информация за ролите** .
2. Въведете име **нароля**.
3. **Въведете описанието и щракнете върху Запиши** .

Съпоставяне на роли

След като ролята е създадена, можете да нанесете ролята с помощта на функцията за съпоставяне.

Разделът **Съпоставяне** на права за роли съдържа различни права, които можете да съпоставите с ролята по отношение на функциите на приложението, като например кампания, стратегия за контакт и т.н.

1. За да нанесете ролята, щракнете върху **Редактиране** до конкретната роля, която искате да нанесете.
2. Екранът Конфигуриране на **роли** се появява с разделите **Информация за ролите** и **Съпоставяне на права**

Таблицата "Списък с права ", дадена по-долу, изброява правата, които са достъпни за съпоставяне с потребителите. Не всички права са приложими за всеки елемент, избран тук. Освен това има малко други права, които са приложими в конкретни аспекти на заявлението.

Списък с права - Таблица

#	Права	Описание
1	Създаване	На потребителя е позволено да създаде нов обект.

2	Актуализиране	Потребителят да редактира/актуализира съществуващ обект.
3	Delete (Изтриване)	Позволява на потребителя да изтрие избрания обект.
4	Изглед	Потребителят може да вижда само избрания обект.
5	Качване	Потребителят има право да качва данни в приложението, отнасящи се до функцията.
6	Конфигуриране	Потребителят може да конфигурира подробности, отнасящи се до избраната функция.
7	Запазване	Потребителят има право да запази новите данни за създаване/актуализиране.
8	Изпълнение	Потребителят има право да извършва по време на изпълнение дейност по отношение на този обект. Например, потребителят може да изпълни кампания (промяна на състоянието на кампанията от Stop на Start или обратно).
9	Разрешите	Потребителят има право да разреши / забрани обект. Например потребител може да разреши група кампании.
10	Копиране	Потребителят може да създаде копие на обект. Например потребителят може да създаде копие на кампания.

Вижте **таблицата за съпоставяне** на права за подробности за разрешеното съпоставяне за различни аспекти на приложението.

Съпоставяне на права - таблица

#	Права	Позволени действия за потребителя
1	Потребител и	Този потребител може да регистрира нов потребител, да актуализира и изтрие съществуващ потребител и да преглежда всички потребители.
2	Роли	Този потребител може да създава нова роля, да актуализира и изтрива съществуващи роли и да преглежда всички роли.

3	Кампании	<p>На ниво група този потребител може да създава, актуализира, изтрива, преглежда и изпълнява кампании в групата. Потребителят може също да извършва същите дейности за следните обекти в групата: Бизнес параметри, Сървърни скриптове, Стратегия за избор на контакт, CSS график, График по време на изпълнение, Списъци с контакти, Управление на контакти, Синхронизиране, Параметри на контакти, Резюме на кампания, SMS шаблон, часова зона, верига, празници, конструктор на изрази, цел на кампанията, планиране на режима на контакт, шаблон за имейл, IVR Редактор на шаблони, резултати от телефония и настройки за набиране. Забележка: Когато не се прави по-нататъшен избор на ниво кампания, потребителят с тези права може да изпълнява дейностите за всички кампании в групата. За да ограничите правата за избрани кампании, изберете група и след това кампания от колоната Кампании. На ниво кампания този потребител може да създава, актуализира, изтрива, преглежда и изпълнява кампании в групата. Потребителят може също така да изпълнява същите дейности за следните обекти в групата: Бизнес параметри, Скриптове на сървъра, Стратегия за избор на контакт, CSS график, График по време на изпълнение, Списъци с контакти, Управление на контакти, Синхронизиране, Параметри на контакти, Резюме на кампанията, SMS шаблон, часова зона, Верига, Празници, Конструктор на изрази, Кампания Tag- get, График на режима на контакт, Шаблон за имейл, IVR Редактор на шаблони, Резултат от телефония, Agent Desktop конфигурация и настройки за набиране.</p>
---	----------	---

		Забележка: В момента тази функция не се поддържа Webex контактния център.
4	Бизнес Outcome	Този потребител може да създава, актуализира, изтрива и преглежда бизнес резултати на ниво приложение. Когато потребителят избере конкретен родителски бизнес резултат (посочен в колоната Група), потребителят може да актуализира, изтрива и преглежда само.
5	Стратегия за повикване	Този потребител може да създава, актуализира, изтрива и преглежда стратегии за контакт. Когато потребителят избере конкретна стратегия за контакт (посочена в колоната Група), потребителят може да актуализира, изтрива и преглежда само.
6	Параметри на приложение то	Този потребител може само да актуализира и преглежда параметрите на приложението.
7	Съответствие	Този потребител има право да качва контакти за съответствие, свързани с Do Not Call (DNC), National DNC и др.
8	Часова зона	Този потребител има право да актуализира и преглежда часовите зони на приложението.
9	Празници	Този потребител може да създава, актуализира, изтрива и преглежда празниците в приложението
10	Глобално качване	Потребителят има право да преглежда конфигурациите за глобално качване. Ако е избрано правото Конфигуриране, използването е и за конфигуриране на изискванията за глобално качване на контакти
11	Държавни закони	Този потребител може да създава, актуализира, изтрива и преглежда държавните закони на приложението.
12	Конфигуриране на режим	На този потребител е разрешено режимите "Създаване", "Актуализиране", "Изтриване" и "Преглед" на ниво приложение
13	URL адрес	Този потребител може да преглежда и актуализира URL адресите на приложението.
14	Оотчети	Изберете кампаниите, за които този потребител може да преглежда отчетите
15	Предупредител	Този потребител може да преглежда и актуализира предупреждението, конфигурирано в приложението.
16	Област /пощенски код	Този потребител може да запазва, изтрива, качва и преглежда областта /пощенските кодове, налични в приложението.
17	Броячи на опити за RPC	Този потребител може да преглежда и записва информацията в RPC Attempt Counter на приложението.
18	имейл	Този потребител има право да преглежда, създава, актуализира и изтрива подробностите за конфигурацията на имейла, като например SMTP, POP3, IMAP сървъри и т.н. на приложението.

19	SMS	Този потребител има право да преглежда, създава, актуализира и изтрива SMS подробности за конфигурацията, като IP на Gateway Server, удостоверяване и т.н. в приложението.
20	Измерение	На този потребител е разрешено да преглежда, създава, актуализира и изтрива нивата на аналитичност в приложението.
21	Профил	Този потребител има право да преглежда, създава, актуализира и изтрива профилите, използвани за качване на контакти, търкане на качвания и т.н
22	Унифициран списък	Този потребител може да разрешава кампании само като кампании с унифициран списък
23	Лиценз	Потребителят има права само да преглежда лицензи.
24	Уеб услуга	Това има уникално право. Потребителят може да предостави достъп до API за уеб услуги
25	Код на населено място	Този потребител може да преглежда и актуализира регионалния код, разделен по подниз в приложението

	Разделяне по подниз	въз основа на възложените права.
26	Домейн Credential	Този потребител може да преглежда, актуализира и изтрива идентификационните данни за домейна на приложението въз основа на присвоените права
27	Прогноза за кампанията	Този потребител може да види страницата с прогнози за кампанията. Това обаче се основава на картографирането на обекта от администратор.

За да отмените права върху роля, можете да премахнете отметката от квадратчето, подходящо за съответната опция.

Дизайнер на скриптове

Дизайнерът на скриптове е скриптов инструмент, който ви помага при конфигурирането на ръководства за обаждания и двупосочни кампании за SMS.

2-Начин SMS

Забележка: В момента тази функция не се поддържа Webex контактния център.

Докато всички изходящи кампании поддържат еднопосочна SMS, дефинирана в стратегията за контакт, дизайнерът на скриптове позволява проектирането на кампании с двупосочен SMS. Тези кампании изпращат текстови съобщения въз основа на конфигурации и също така получават отговори. Тези отговори могат да бъдат използвани за вземане на бизнес решения. Всеки изпратен SMS се съхранява като сесия и потребителите могат да конфигурират времето за изчакване на сесията, както се изисква.

Всички отговори, получени в рамките на конфигурирания период на изчакване, се маркират на оригиналния SMS, което позволява бизнес решения, като например изпращане на повече текстови съобщения или предприемане на действия въз основа на отговорите на клиентите. Въпреки това, всеки отговор, получен след конфигурирания период на изчакване, не се маркира в първоначалния SMS като отговор. В случай на невалиден отговор, същият въпрос се изпраща отново като SMS.

2-Начин SMS отчетите

Забележка: В момента тази функция не се поддържа Webex контактния център.

Модулът за двупосочен SMS идва с вградени отчети, които предлагат ценна информация за ефективността на кампаниите с 2-Way SMS, като се вземат предвид параметри като време за реакция, време за завършване и др.

- Ниво на кампания: Този отчет попълва броя на изпратените и получените съобщения



за избраната кампания. Освен това, той предоставя информация за броя на съобщенията, изпратени и получени cat-егоризирани от SMS съдържание.

- Подробности за сесията на кампанията: Този отчет показва подробности за успеха, неуспешните, завършените и в процес SMS кампании, както обобщени, така и като отделни отчети за всяка от тях.

- Средно време за завършване: Този отчет предоставя средното време, необходимо за завършване на сесията за контакти, заедно с подробности за сесията на контакта.
- Средно време за реакция: Този отчет показва средното време, необходимо на клиентите да отговорят на въпрос, въз основа на предоставените входни параметри.

Ръководство за повикване

Справочникът за обаждания е функция, която позволява на агента да преглежда предварително зададени въпроси, които да бъдат зададени, или изявления, които да бъдат направени, когато повикването е свързано. В зависимост от получените отговори, агентът може да избере да премине към следващия въпрос или да зададе допълнителен въпрос въз основа на предишния отговор. Потребителите имат гъвкавостта да конфигурират набор от въпроси, отговори и допълнителни въпроси, които агентите да използват по време на взаимодействия. За повече информация вижте [Ръководство за обаждания](#).

Кампания

Използване на кампанията за избор на налични кампании от групите кампании, прикачване или заместване на формуляри на въпросници и конфигуриране на параметри за провеждане на кампания с двупосочен SMS. Всички налични групи кампании не се възпроизвеждат в левия екран на екрана.

1. Щракнете върху която и да е група кампании, за да се покажат всички свързани кампании за тази група. Можете също да използвате полето за търсене, за да търсите кампании.
2. Изпълнете следните стъпки:
3. Изберете **кампания** от списъка.
4. Изберете **Двупосочен SMS** от падащото меню.
5. Изберете име **на формуляр**, който да се нанесе за тази двупосочна SMS кампания. Вижте Формуляри за повече подробности.
6. Въведете ограничение на времето на **изчакване** в DD:HH:MM. Това е продължителността, до която кампанията Ви очаква отговори от клиента. Времето на изчакване на съобщенията, които не получават отговори до този лимит, изтича. Максималната стойност на времето на изчакване по подразбиране е шест (6) часа. За да актуализирате ограничението:
7. Изберете Разпределение **на времето на изчакване**. Това е резултатът от телефонията или бизнеса, който искате да зададете за съобщения за изчакване и тези резултати не получават отговор.
8. Изберете **Първичен кратък код** за кампанията.
9. Изберете **Вторичен кратък код1** за кампанията.



1 Кратките кодове са известни още като кратки номера са специални телефонни номера, значително по-къси от пълните телефонни номера, които могат да се използват за получаване на SMS от определени / всички мобилни телефони на доставчиците на услуги. Кратките кодове са проектирани да бъдат по-лесни за четене и запомняне от нормалните телефонни номера.

Забележка: Комбинацията от кратък код и SMS телефонен номер трябва да бъде уникална. Използване на

същия кратък код, втори SMS не може да бъде изпратен на същия номер от същата или друга кампания, когато вече съществува сесия. В такива случаи приложението използва вторичния кратък код, ако е нанесен.

10. Изберете тип **текст**. Можете да избирате между Динамичен , Статичен и Двупосочен .

Забележка: Ако изберете Тип текст като статичен, не можете да използвате Предвалидатор в страницата Формуляри.

Форми

Администраторът може да създаде набор от предварително дефинирани въпроси или съобщения и да ги прикачи към формуляр. Всяко запитване или съобщение се изпраща като SMS към контактите. Въз основа на отговора, SMS предоставен от клиента, се предприемат следващите действия. Използвайки функцията Form, създавайте въпроси, пишете условия на въпроси и свързвайте един въпрос с друг въз основа на отговора на клиента. Можете да напишете JavaScript функция или да използвате вградена JavaScript функция.

Изпълнете следните стъпки:

1. Изберете **кампания** от списъка.
2. Придвигнете се до раздела Формуляр , **за да** създадете формуляр. Следните елементи на формата са на разположение за конфигуриране:
 - a. Глобални променливи
 - b. Блокиране на скриптове
 - c. Превалидатор
 - d. Текст
 - e. Избор на опция
3. Конфигуриране на бизнес полето, глобалната променлива, полето за въпроси и библиотечната функция.

Глобални променливи

Можете да присвоявате стойности на глобални променливи и да ги използвате в двупосочен SMS формуляр. Стойностите за тези променливи се добавят към SMS съобщения, които се изпращат с помощта на този скрипт.

Забележка:

Това е незадължителна функция.

Глобалните променливи са чувствителни към малки и главни букви

Мениджърът на кампании предоставя вградени глобални променливи. Тези променливи идват без стойности по подразбиране. Трябва да им присвоите стойности по време на



изпълнение. Не можете да редактирате или изтривате тези имена на глобални променливи.

- Sys_ID
- Sys_Fname
- Sys_Lname
- Sys_DOB
- Sys_Gender
- Sys_PhoneNumber
- Sys_Email
- Sys_AppointmentDate
- Sys_AppointmentTime
- Sys_LCMKey

За да създадете глобална променлива:

1. Щракнете върху **Глобална променлива** от левия екран.
2. **Въведете ключ** и присвоете **стойност**. Например, Тип сметка може да бъде ключът, а Златото може да бъде стойност.
3. Щракнете върху **Добави** , за да добавите още глобални променливи.
4. Щракнете върху **Изтрий** , за да изтриете глобална променлива.

Забележка: Можете да изтриете само глобалните променливи, които сте създали. Не можете да изтриете вградените глобални променливи в списъка.

5. Щракнете върху **Премахни** в горния десен ъгъл на този раздел, за да изтриете всички глобални променливи.

Блокиране на скриптове

Можете да напишете или използвате JavaScript функция, за да извършвате изчисления или да извикате REST API Webservice. Можете да използвате всяка функция на скрипт в полето за условие, да присвоите стойност или да извикате полета за скрипт. Можете да четете глобални променливи в скрипта, но не можете да нулирате стойността, освен ако не е непримитивен тип.

Забележка:

- a. Имената на променливите на скрипта и имената на глобалните променливи в скрипта трябва да бъдат уникални.
- b. ActiveX компоненти и AJAX повикване не се поддържат в

скриптовия блок. Изпълнете следните стъпки:

1. Плъзнете и пуснете Блок **на** скрипта в левия екран, за да се покаже екранът.
2. Въведете текста на кода на скрипта, ако е нов скрипт, или копирайте и поставете от съществуващ скрипт.
3. Щракнете върху **Премахни** , за да изчистите скрипта.

Текст

Можете да използвате текстовия блок , за да въведете отговори, извикани в текстова форма от клиенти.

1. Плъзнете и пуснете **Текст** в левия екран, за да се покаже екранът.
2. Продължете процеса към създаване на формуляр.

Избор на опция

Можете да използвате **Option Choice** , за да предложите множество възможности за избор на клиентите, за да изберат един или много отговори, когато са на разговор с агенти.

1. Плъзнете и пуснете Избор **на** опция от левия екран, за да се покаже екранът.
2. Продължете процеса към създаване на формуляр. Вижте Създаване на формуляр.

Превалидатор

Pre-Validator е конструктор на условия, който позволява на потребителя да изгражда условия, докато изпраща съобщение до клиентите.

Забележка: **Не** можете да добавите превалидатор, ако страницата Тип

текст на кампанията е статична. Създаване на условието:

1. Изберете едно от "Бизнес поле", "Глобална променлива" или "Булеви условия".
2. Изберете условие от падащото меню.
3. Изберете стойност в текстовото поле за стойност.
4. Щракнете върху **Добавяне** или **изтриване** , за да добавите или премахнете условия.
5. Ако всички условия са изпълнени, приложението изпраща съобщения (за 2-way-SMS) / въпроси (за Call Guide) до клиентите. Едновременно с това тези въпроси се показват и на Agent Desktop.
6. Ако условията не са изпълнени, съобщенията/въпросите не се изпращат на клиентите.
7. След като попълните раздела Prevalidator, продължете процеса към създаване на формуляр. Вижте Създаване на формуляр.

Квадратче за отметка

Можете да използвате **Квадратче за отметка да** предлагате въпроси от тип "Да " или "**Не** " към клиент. Можете да конфигурирате приложението да показва избор на квадратче за отметка означава **Да** , а не-избор означава **Не**.

1. Плъзнете и пуснете квадратчето за отметка в левия екран, за да се покаже екранът.
2. Продължете процеса към създаване на формуляр.

Изберете от списък

Можете да използвате **Изберете от списък** и да предложите въпроси, където отговорът е в списък. Клиентът избира отговор от предоставените опции. Ако отговорът, предоставен в не е в списъка, той може да бъде динамично добавен към списъка от агента.

1. Плъзнете и пуснете **списъка Избор от списък** в левия екран, за да се покаже екранът.
2. Продължете процеса към създаване на формуляр.

Създаване на формуляр

Изпълнете следната стъпка, за да създадете формуляр:

1. **Въведете име** на формуляр и **описание**.
2. Поставете отметка в квадратчето **Изисква** се кодиране, ако искате вашето съобщение да бъде кодирано, преди да бъде изпратено. Това се декодира от доставчика на услуги преди доставката до клиента.
Забележка: Кодирането е полезно за доставяне на съобщения (на езици с не-римски скрипт), без текстът да се чете.
3. Следните свойства във *файла web.config* на **LCMITREngine** контролират тази функция:

```
<add key="EnableTextEncode" value="true" />  
<add key="TypeofEncode" value="Unicode2Hex" />
```

4. Въведете заглавие **навъпроса**. Можете да създадете произволен брой въпроси във формуляр.
5. Въведете текст **на** въпрос, който се изпраща като SMS на контактите за тази кампания.
6. От **падащото меню Условия** изберете условията за този въпрос. За да добавите условие, вижте "Условие за изграждане" на следващата страница.
7. Щракнете върху **Запиши**.
8. Щракнете върху **Копирай**, за да копирате формуляр от една кампания в други кампании в рамките на същата група кампании. Не можете да копирате формуляри в групи кампании. Също така се уверете, че бизнес полетата, които сте създали във формулярите, са синхронизирани с тези в кампанията.
9. От падащото меню Избор на **кампания** изберете кампанията, в която искате да копирате този формуляр. Въведете уникално име в полето Име на формуляр.

10. Щракнете върху **Създай** , за да създадете формуляр. Съобщението Записан успешно се появява за потвърждение.
11. Щракнете върху **Изтрий** , за да изтриете формуляр. Щракнете върху **ОК** , за да изтриете и отхвърлите диалоговия прозорец.

Състояние на изграждане

1. От **падащото меню Условия** изберете условията за този въпрос.
2. Полетата за **въпроси, глобалните променливи** или **булевите условия** , за които искате да напишете условия.
3. Условието за въпроса или глобалната променлива. Използвайки тези условия, потребителите могат да проверяват както числови, така и низови типове данни. Наличните възможности за избор на състоянието са:
 - a. Е точно равно на
 - b. Е по-голямо от
 - c. Е по-голямо или равно на
 - d. Е по-малко от
 - e. Е по-малко или равно на
 - f. Не е равно на
 - g. Започва с
 - h. Завършва с
 - i. Съдържа

Забележка: Когато изпълнението на заместващи функции започва с, завършва с и съдържа префикс и суфикс низа със знака "%". Например, %searchvalue%.
4. Въведете стойност за условието. Можете да използвате бизнес поле, глобална променлива, JavaScript функция или поле за въпроси като стойност, като ги плъзнете и пуснете тук. Можете да извикате повикване на уеб услуга.
5. Можете също да дадете стойност по избор, като например изрази, твърдо кодирана стойност и т. н.
6. Изберете условието от падащото меню за следващото действие след този въпрос:
7. Изберете бот: Изберете това, за да изберете чат бот. Изберете чат бот от следващото падащо меню. Задайте успешен резултат за чат бота от падащото меню за съответните резултати и въведете подходящо съобщение за крайна сесия в текстовото поле, до него. Повторете същата процедура, която е приложима за резултат от неуспех, и щракнете върху Запиши.
8. Изберете Bot и Execute Script: Изберете това, за да изберете чат бот и изпълнение на определен скрипт. Изберете чат бот от следващото падащо меню. В секцията Успех на ChatBot изберете опция (Ако е вярно, Ако е невярно) от падащото меню Булеви условия. Въведете име на функция на скрипт или булев израз в текстовото поле, до падащото меню Булеви условия. Изберете съответния краен резултат от сесията и



съобщението за сесията за командата. Повторете същото, за да зададете команда за условието ELSE.

9. Отиди на Следващ въпрос: Изберете тази опция, за да изпратите следващия въпрос като SMS на контакт въз основа на отговора, получен за този SMS. В падащия списък Избор на въпрос изберете следващия въпрос, който да бъде последван след изпращането на този въпрос
10. Нулиране & Отиди на Следващ въпрос: Изберете тази опция, за да изпратите следващия SMS въпрос като SMS на контакт, като нулирате предишните отговори на предишните въпроси. В падащия списък Избор на въпрос изберете следващия въпрос, който да бъде последван след изпращането на този въпрос.
11. "Присвояване на стойност": Изберете тази опция, за да присвоите стойност за глобална променлива. В падащия списък Избор на променлива изберете глобалната променлива, за която искате да присвоите стойност. В съседното поле използвайте бизнес поле, поле за въпроси (отговорът, който получихте за този въпрос), функция JavaScript или дори глобална променлива като стойност чрез плъзгане и пускане в това поле. Можете също да дадете стойност по избор. Чрез присвояване на нова стойност за глобална променлива, старата стойност се премахва от паметта и се взема новата стойност. След като присвоите стойност за глобална променлива, изберете следващата опция, която искате, от следващия падащ списък.
12. Край на сесията: Изберете тази опция, за да завършите тази сесия. Избирайки тази опция, сесията спира след изпращането на този въпрос. В падащия списък Избор на разпределение изберете бизнес или телефонна диспозиция. Можете да изпратите съобщение за края на сесията, като например Благодаря за участието като благодарствен мъдрец. Това не е задължително и работи само ако полученият отговор отговаря на условието. Ако се получи невалиден отговор, същият въпрос се изпраща отново като SMS.
13. Скрипт за повикване: Изберете тази опция, за да извикате JavaScript функция. Въведете името на функцията на скрипта в съседното поле, за да завършите това действие. Избирайки тази опция, можете да извършвате действия по избор, като например извикване на уеб услуга, проверка и др. Изберете следващата желана опция от следващия падащ списък. Не можете да върнете стойност от функцията JavaScript.
Забележка: Не можете да нулирате примитивни типове като цяло число, float, decimal, string и т.н.
14. Щракнете върху Редактиране , за да редактирате полетата.
15. Използвайте + Добави , за да добавите друго условие AND или OR.

Бизнес полета

Всички бизнес полета, свързани с кампания, са попълнени в този раздел.

От левия екран плъзнете и пуснете бизнес полетата в полетата за стойност, за да съхраните бизнес полетата за условия. [БФЛД. BusinessFieldName] е форматът за бизнес полето.

Глобални променливи



Можете да присвоявате стойности на глобални променливи и да ги използвате в двупосочен SMS формуляр. Стойностите за тези променливи се добавят към SMS съобщения, които се изпращат с помощта на този скрипт.

Забележка:

Това е незадължителна функция.

Глобалните променливи са чувствителни към малки и главни букви

Мениджърът на компании предоставя вградени глобални променливи. Тези променливи идват без стойности по подразбиране. Трябва да им присвоите стойности по време на изпълнение. Не можете да редактирате или изтриете тези имена на глобални променливи.

- Sys_ID
- Sys_Fname
- Sys_Lname
- Sys_DOB
- Sys_Gender
- Sys_PhoneNumber
- Sys_Email
- Sys_AppointmentDate
- Sys_AppointmentTime
- Sys_LCMKey

За да създадете глобална променлива:

1. Щракнете върху **Глобална променлива** от левия екран.
2. **Въведете ключ** и присвоете **стойност**. Например, Тип сметка може да бъде ключът, а Златото може да бъде стойност.
3. Щракнете върху **Добави** , за да добавите още глобални променливи.
4. Щракнете върху **Изтрий** , за да изтриете глобална променлива.

Забележка: Можете да изтриете само глобалните променливи, които сте създали. Не можете да изтриете вградените глобални променливи в списъка.

5. Щракнете върху **Премахни** в горния десен ъгъл на този раздел, за да изтриете всички глобални променливи.

Полета за въпроси

Всички полета за въпроси, създадени за този формуляр, са попълнени тук. Добавете произволен брой полета за въпроси (отговор, който сте получили за този въпрос) в блок с въпроси. Можете да използвате полета за въпроси в текстовата област или където и да е в полетата за условия. От левия екран плъзнете и пуснете полетата за въпроси, за да зададете или съхраните този отговор за избраното условие.

Забележка:

- a. String обикновено се използва като тип данни за поле за въпроси. Ако искате да използвате тип данни, различен от string, използвайте съответните JavaScript функции за анализ като (parseInt(), parseFloat()) и др.
- b. Стойностите на полетата за въпроси различават малки и главни букви.

Посочването над екрана с въпроси показва множество опции, които можете да упражнявате:

1. Щракнете върху **Копирай** , за да копирате въпрос.
2. Щракнете върху **Постави**, за да поставите копиран въпрос от клипборда.
3. Щракнете върху **Отхвърли**, за да отхвърлите копирания въпрос от клипборда.
4. Задръжте и плъзнете въпроса, за да преместите въпроса на различна позиция - например от трети въпрос към пети въпрос.
5. Щракнете върху **Изтрий** , за да изтриете въпрос. Щракнете върху **ОК**, за да изтриете и отхвърлите диалоговия прозорец.

Предварителен валидатор

Pre-Validator е конструктор на условия, който позволява на потребителя да изгражда условия, докато изпраща съобщение до клиентите.

Забележка: **Не** можете да добавите преваидатор, ако страницата Тип

текст на кампанията е статична. Създаване на условието:

1. Изберете едно от "Бизнес поле", "Глобална променлива" или "Булеви условия".
2. Изберете условие от падащото меню.
3. Изберете стойност в текстовото поле за стойност.
4. Щракнете върху **Добавяне** или **изтриване** , за да добавите или премахнете условия.
5. Ако всички условия са изпълнени, приложението изпраща съобщения (за 2-way-SMS) / въпроси (за Call Guide) до клиентите. Едновременно с това тези въпроси се показват и на Agent Desktop.
6. Ако условията не са изпълнени, съобщенията/въпросите не се изпращат на клиентите.
7. След като попълните раздела Prevalidator, продължете процеса към създаване на формуляр. Вижте Създаване на формуляр.

Библиотечни функции

Campaign Manager предоставя списък с вградени функции на JavaScript. Можете също така да създавате персонализирани JavaScript в Script Block.

Плъзнете и пуснете функциите на библиотеката от левия екран в полето за стойност. Форматът на библиотечната функция е *txml*. (Име на функцията). Например, *txml.ToLower*

("ЗЛАТО"). Използвайте библиотечни функции за

следните полета:

- Присвояване на стойност
- Скрипт за повикване

- Булево условие
- Поле за стойност
- Текстова област

Отчет

Налични са следните доклади:

- Ниво на кампания - Попълва броя на изпратените и получените съобщения за избраната кампания. Освен това този доклад попълва и броя на съобщенията, изпратени и получени от SMS съдържание.
- Подробности за сесията на кампанията - Показва подробностите за успех, неуспешен, завършен, в процес SMS кампании, както като обобщение, така и като отделен отчет за всеки.
- Средно време за завършване - Дава средното време, необходимо за завършване на сесията за контакти за повикване, както и подробности за сесията на контакта.
- Ръководство за обаждания – Показва името на кампанията и броя на контактите.

Ниво на кампания

Можете да видите следните отчети на ниво кампания:

- Последни доставки на SMS - изгледи на диаграми и таблици
- Съобщения, изпратени и получени по час
- Съобщения, изпратени и получени от контакт
- Съобщения, изпратени и получени от съдържанието

Преглед на отчет

За да видите отчета:

1. Придвигнете се до проектант >кампания **наскриптове**. Изберете кампанията от левия екран.
2. Изберете **От дата и До дата** от панела с дати.
Забележка: Отчетният период по подразбиране е зададен като една седмица за отчета за лоста на кампанията и един ден за отчета за средно завършване.
3. Изберете група **кампании** и **кампания** от падащото меню. Щракнете върху **Избери всички** , за да изберете камерата наведнъж. Опцията "Изберете всички" не е приложима за отчета "Средно време за реакция".

4. Изберете формуляра, за който искате справката. Тези формуляри се показват въз основа на избраната кампания.
5. Въведете номер за контакт, на който сте изпратили съобщения.

Последни доставки на SMS

Този отчет показва броя на съобщенията, изпратени за кампания.

Вертикалната ос съдържа броя на изпратените съобщения, а хоризонталната ос съдържа кампаниите, за които са изпратени съобщенията. Изгледът "Диаграма" показва отчета само за последните 25 кампании.

Съобщения, изпращани и получавани по час

Щракнете върху която и да е кампания, за да детайлизирате до отчета

Изпратени и получени съобщения по часове. Докладът съдържа следната информация:

Поле	Описание
Име на кампания	Кампанията, за която се представя отчетът.
Дата	Датата, на която са изпратени съобщенията от тази кампания.
Време	Времевият интервал за този запис на ред.
Изпратени съобщения	Броят на съобщенията, изпратени в рамките на този интервал от време.
Получен и съобщение	Броят на съобщенията, получени в рамките на този интервал от време. Датата и часът на използване на екскурзовода за повикване.

Изпратени и получени съобщения за всички контакти

Този отчет описва подробно броя на изпратените съобщения до и броя на отговорите, получени от всеки контакт в избраната кампания.

Докладът съдържа следната информация:

Поле	Описание
Име на кампания	Кампанията, за която се представя отчетът.
Номер за контакт	Номерът за контакт, до който са изпратени съобщенията от тази кампания.



Сесията започна в	Началният час на SMS сесия за този контакт.
Изпратени	Броят на съобщенията, изпратени до този номер на контакт.
Получени	Броят на съобщенията, получени от този номер на контакт.

Състояние	Състоянието на този номер за контакт. Едно от следните: <ul style="list-style-type: none"> • Завършено • Времето на изчакване свърши • Не успя • В процес на работа
-----------	---

Съобщения, изпратени и получени от съдържанието

Този отчет показва съдържанието на всички въпроси за конкретен контакт. Докладът съдържа следната информация:

Поле	Описание
Име на кампания	Кампанията, за която се представя отчетът.
Име на формуляр	Името на формуляра, с което са изпратени съобщенията.
Номер за контакт	Номерът за контакт, до който са изпратени съобщенията от тази кампания.
Съобщение	Съдържанието на SMS съобщение, което е изпратено на контакта.
Дата и час	Датата и часа, когато това съобщение е изпратено на контакта.

Средно време за завършване

Докладът дава информация за средното време, необходимо в часове, за да се завърши пълна сесия за контакти, където се изпраща поне един SMS. Отчетът показва последните 25 кампании. Той не взема предвид сесии, които са средно повече от шест часа на сесия.

Отчетът включва следните параметри:

Поле	Описание
Име на кампания	Име на кампанията, за която се рендира отчетът.
Средно време за завършване (часове/минути)	Средно време за завършване в часове за сесия, при която поне един SMS е изпратен на контакт за кампания.

Средно време за реакция

Отчетът показва средното време, необходимо за отговор на въпрос за избрания формуляр.

Щракнете върху **Средно време за реакция**, за да завършите параметрите на отчета. Това е задължително. Щракнете върху **Търсене**, за да се покаже отчетът в изгледа на диаграма.

Отчетът включва следните параметри:

Поле	Описание
Име на кампания	Име на кампанията, за която се рендира отчетът.
От име	Име на формуляра, с което са изпратени съобщенията.
Заглавие на въпроса	Номер за контакт, на който са изпратени съобщенията от тази кампания.
Средно време за реакция (мин.: сек)	Средното време, необходимо на клиентите да отговорят на този въпрос.

Ръководство за повикване

Отчетът за справочника за обаждания се рендира както като диаграма, така и като **таблица**. И двата изгледа показват броя на контактите, за които агентите са използвали ръководството за повикване. Щракнете върху **Име** на кампания в табличния изглед или диаграмата, за да детализирате до по-подробни отчети.

Изпълнете следните стъпки:

1. Изберете група **кампании** от списъка.
2. Изберете **Ръководство** за повикване от падащото меню.
3. Изберете име **на формуляр**, който да се нанесе за тази двупосочна SMS кампания.

Проучване на обажданията по часове

Проучването на обажданията по часове показва използването на справочника за обаждания по време на кампанията.

Тази страница показва отчета **Всички контакти без отговори** на въпроси и справката включва следните параметри:

Поле	Описание
Име на кампания	Име на кампанията, за която се рендира отчетът.
ИД на агент	Агент, използващ това ръководство за повикване.
LCMKey	Това е уникален ИД за идентифициране на опит за повикване на контакт.
Номер за контакт	Номер за контакт, на който е осъществен контакт с клиента.
Дейност в	Дата и час на използване на справочника за повикване.
Общо отговори на въпроса	Брой въпроси, на които клиентът е отговорил по време на взаимодействието.

Конфигурация

Кратките кодове, известни като кратки номера, са специални телефонни номера, значително по-къси от пълните телефонни номера, които могат да се използват за получаване на SMS от мобилни телефони на определени / всички доставчици на услуги. Кратките кодове са проектирани да бъдат по-лесни за четене и запомняне от нормалните телефонни номера.

Функцията 2-Way SMS ви позволява да конфигурирате два кратки кода, като използвате единия като основен кратък код, а другия като вторичен кратък код.

С помощта на **функцията "Конфигурация"** можете да конфигурирате кратките кодове, с помощта на които съобщенията се изпращат до контактите и отговорите се получават на този кратък код.

1. Придвижете се до конфигурацията и въведете следните подробности:
2. Въведете име за показване.
3. Въведете кратък код. Краткият код трябва да съдържа само буквено-цифрови знаци и знаци с тире. Това се показва като адресно име на подателя на клиентите, получаващи SMS съобщения.

Ограничения

Има определени ограничения, които администраторите срещат при конфигурирането на 2-Way SMS модул компонент.

Бизнес полета

Бизнес параметрите, създадени с празни пространства в имената им, не се показват за избор в модула 2-Way SMS. Когато бизнес полетата, които сте назначили за формуляр, са променени или изтрети в бизнес параметъра, промените не се отразяват в модула за двупосочен SMS. Когато обаче отворите и запишете формуляра, за който са променени бизнес полетата, се появява диалогов прозорец, който подканва промените, направени в полетата за бизнес. Променените бизнес полета се попълват в левия екран под екрана Бизнес полета. Конфигурирайте необходимите промени за бизнес полетата в раздела за формуляри.

Форми

Можете да модифицирате активен формуляр, за който се изпълнява кампанията. Но промените, направени във формуляра, не се прилагат към контактите, които са в ход. Променените промени се прилагат към новите контакти за конкретната кампания. Ако обаче услугата се рестартира, променените промени се прилагат към контактите, които са в ход.



Условия

Неактивните (сиви на цвят) елементи на формата не са приложими.

Функции

Когато дефинирате JavaScript функция, форматът трябва да започва с *txml*. и завършва с точка и запетая (;)

Синтаксис

```
txml. FunctionName = функция (A,B)
{
  Моля, въведете кода си тук върнете A +
  B;
};
```

Когато извиквате функция в областта за текст на въпрос или в полето за съобщение "Край на сесията", се прилагат следните формати:

Синтаксис

```
[txml.func-name(GlobalVariableName, BFLD. Име на бизнес поле, QFLD. Име на поле за въпрос)]
```

Задължително е да се префиксират бизнес полетата и полетата за въпроси с BFLD и QFLD. Когато извиквате функция в полето за условие, се прилагат следните формати:

Синтаксис

```
txml.func-name(GlobalVariableName, BFLD. Име на бизнес поле, QFLD. Име на поле за въпрос)
```

Или

```
txml.func-name([GlobalVariableName], [BFLD. Име на бизнес поле], [QFLD. Име на поле на въпрос])
```

Или

```
[txml.func-name(GlobalVariableName, BFLD. Име на бизнес поле, QFLD. Име на поле за въпрос)]
```

Задължително е да поставите префикс на бизнес полетата и полетата за въпроси с BFLD и QFLD. Ако искате да подадете твърдо кодирана стойност, оградете я с единични кавички (например стойност).

Забележка:

String обикновено се използва като тип данни за поле за въпроси. Ако искате да използвате тип данни, различен от string, използвайте съответните JavaScript функции за анализ, като например `parseInt(QFLD. QuestionFieldName)`, `parseFloat(QFLD. QuestionFieldName)` и т.н. JQuery и най-новите JavaScript рамки не се поддържат.



Уеб услуга

За да извикате уеб услуга за манипулиране на база данни, използвайте следния фрагмент от код в скрипта, когато създавате формуляр.

Забележка: Изложете методите REST API Web услуга или Web API за извличане на стойност от база данни. ASMX Web service не се поддържа.

Следващият пример обяснява метод, наречен `GetRating()`, който връща рейтинг въз основа на въведения телефонен номер.

Пример 1

Излагане на REST API Webservice повикване чрез JavaScript.

```
txml.GetRating = функция (телефон)
{
var url = 'http://localhost/TestRestService/ContactService.svc/GetRating/'+ телефон; връщане (нов
WebClient()). DownloadString(url);
};
```

Пример 2

Използване на JavaScript кода за получаване на URL адрес:

```
txml.getUrl = функция (телефон)
{
var url = 'http://localhost/TestRestService/ContactService.svc/GetRating/'+ телефон; обратен URL
адрес;
};
```

Използвайте кода в полето за условие:

```
(нов WebClient()). ИзтеглянеString(txml.getUrl( QFLD.phone )
```

Пример 3

Използвайте кода в полето за условие:

```
(нов WebClient()) . DownloadString('http://localhost/TestRestService/ContactService.svc/GetRating/'+ телефон)
```

Следва примерният REST API код (.NET) за горните методи:

```
[Договор за сервиз]
публичен интерфейс IContact
{
[Договор за операция]
[WebGet(UriTemplate = "GetRating/{телефонен номер}",
RequestFormat = WebMessageFormat.Json, ResponseFormat = WebMessageFormat.Json)] int
GetRating(string PhoneNumber);
}
публичен клас КонтактУслуга: IContact
{
публичен int GetRating(string PhoneNumber)
{
връщане ContactDataAccess.GetRating(Телефонен номер);
}
}
```

Ръководство за повикване

Call Guide е съоръжение, което помага на агент с предварително зададени въпроси да представи на контакт, когато повикването е свързано. Въз основа на отговорите агентът може или да пристъпи към следващия въпрос, или да зададе допълнителен въпрос, излизащ от предишния въпрос. Можете да конфигурирате набор от въпроси, отговори и допълнителни въпроси, които агентите да използват.

Кампания

Навигирайте до **кампанията** и изберете наличните кампании от показаните групи кампании, прикачете или заменете формуляри на въпросници и конфигурирайте параметри за провеждане на кампания с двупосочен SMS.

Всички налични групи кампании се показват в левия екран на екрана. Щракнете върху която и да е **група кампании**, за да прекратите възпроизвеждането на всички свързани кампании за тази група. Можете също да използвате полето за търсене, за да търсите кампании.

Отчетът за справочника за обаждания се рендира както като диаграма, така и като **таблица**. И двата изгледа показват броя на контактите, за които агентите са използвали ръководството за повикване.

За да детайлизирате до по-подробни отчети, щракнете върху **Име** на кампания в табличния изглед или върху диаграмата, показана за кампанията в изгледа на диаграмата. И двете гледни точки представят подробни доклади.



Изпълнете следните стъпки:

1. Изберете група **кампании** от списъка.
2. Изберете **Ръководство** за повикване от падащото меню.
3. Изберете име **на формуляр**, който да се нанесе за тази двупосочна SMS кампания.

Формуляр

Администраторът може да създаде набор от предварително дефинирани въпроси или съобщения и да ги прикачи към формуляр. Всяко запитване или съобщение се изпраща като SMS към контактите. Въз основа на отговора, SMS предоставен от клиента, се предприемат следващите действия. Използвайки функцията Form, създавайте въпроси, пишете условия на въпроси и свързвайте един въпрос с друг въз основа на отговора на клиента. Можете да напишете JavaScript функция или да използвате вградена JavaScript функция.

Изпълнете следните стъпки:

1. Изберете **кампания** от списъка.
2. Придвигнете се до раздела **Формуляр**, **за да** създадете формуляр. Следните елементи на формата са на разположение за конфигуриране:
 - a. Глобални променливи
 - b. Блокиране на скриптове
 - c. Превалидатор
 - d. Текст
 - e. Избор на опция
3. Конфигуриране на бизнес полето, глобалната променлива, полето за въпроси и библиотечната функция. За повече информация вижте [Формуляр](#) на ръководството за обаждания.

Последователност на въпросите

Конфигурацията на ръководството за обаждания помага на агента да се справи с обаждането на клиента по подходящ и структуриран начин. Започвайки с приветственото съобщение, получаването на подробности и след това подписването с прощално съобщение, всичко това може да бъде постигнато чрез правилно подреждане на въпросите. За повече информация вижте [Последователност на въпросите](#).

Копиране на формуляр

Щракнете върху **Копирай**, за да копирате този формуляр в други кампании в тази група кампании. Когато копирате формуляр в други кампании, уверете се, че бизнес полетата, създадени в кампаниите, са синхронизирани с бизнес полетата, които сте конфигурирали във



формуляра.

Забележка: Не можете да копирате формуляри в групите на кампанията.

1. Изберете кампанията от падащото меню Избор на кампания, в което искате да копирате този формуляр. Въведете уникално име в полето Име на формуляр. Щракнете върху **Създай** , за да създадете формуляр.
2. Щракнете върху **Изтрий** , за да изтриете формуляр. Щракнете върху **ОК** в изскачащия прозорец за потвърждение.
3. Изберете **Нов формуляр** от падащото меню, за да създадете нов формуляр, или изберете желанния формуляр за редактиране на съществуващ формуляр.

Библиотечни функции

Campaign Manager предоставя списък с вградени функции на JavaScript. Можете също така да създавате персонализирани JavaScript в Script Block.

Плъзнете и пуснете функциите на библиотеката от левия екран в полето за стойност. Форматът на библиотечната функция е

txml. (Име на функцията). Например, `txml.ToLower`

("ЗЛАТО"). Използвайте библиотечни функции за

следните полета:

- Присвояване на стойност
- Скрипт за повикване
- Булево условие
- Поле за стойност
- Текстова област

Формуляр

Глобални променливи

Можете да присвоявате стойности на глобални променливи и да ги използвате в двупосочен SMS формуляр. Стойностите за тези променливи се добавят към SMS съобщения, които се изпращат с помощта на този скрипт.

Забележка:

Това е незадължителна функция.

Глобалните променливи са чувствителни към малки и главни букви

Мениджърът на кампании предоставя вградени глобални променливи. Тези променливи идват без стойности по подразбиране. Трябва да им присвоите стойности по време на изпълнение. Не можете да редактирате или изтривате тези имена на глобални променливи.

- Sys_ID



- Sys_Fname
- Sys_Lname
- Sys_DOB

- Sys_Gender
- Sys_PhoneNumber
- Sys_Email
- Sys_AppointmentDate
- Sys_AppointmentTime
- Sys_LCMKey

За да създадете глобална променлива:

1. Щракнете върху **Глобална променлива** от левия екран.
2. **Въведете ключ** и присвоете **стойност**. Например, Тип сметка може да бъде ключът, а Златото може да бъде стойност.
3. Щракнете върху **Добави** , за да добавите още глобални променливи.
4. Щракнете върху **Изтрий** , за да изтриете глобална променлива.
Забележка: Можете да изтриете само глобалните променливи, които сте създали. Не можете да изтриете вградените глобални променливи в списъка.
5. Щракнете върху **Премахни** в горния десен ъгъл на този раздел, за да изтриете всички глобални променливи.

Блокиране на скриптове

Можете да напишете или използвате JavaScript функция, за да извършвате изчисления или да извикате REST API Webservice. Можете да използвате всяка функция на скрипт в полето за условие, да присвоите стойност или да извикате полета за скрипт. Можете да четете глобални променливи в скрипта, но не можете да нулирате стойността, освен ако не е непримитивен тип.

Забележка:

- a. Имената на променливите на скрипта и имената на глобалните променливи в скрипта трябва да бъдат уникални.
- b. ActiveX компоненти и AJAX повикване не се поддържат в скриптовия блок. Изпълнете следните стъпки:
 1. Плъзнете и пуснете Блок **на** скрипта в левия екран, за да се покаже екранът.
 2. Въведете текста на кода на скрипта, ако е нов скрипт, или копирайте и поставете от съществуващ скрипт.
 3. Щракнете върху **Премахни** , за да изчистите скрипта.

Текст Благодаря

Когато целият поток приключи, агентът може да подпише с всяко съобщение - благодарствено съобщение или промоционално съобщение. Можете също да маркирате бизнес поле (например Cisco Webex Contact Center Ръководство за



собствено име или фамилно име).

Бизнес полета

Всички бизнес полета, свързани с кампания, са попълнени в този раздел. От левия екран плъзнете и пуснете бизнес полетата в полетата за стойност, за да съхраните бизнес полетата за условия. [БФЛД. BusinessFieldName] е форматът за бизнес полето.

Полета за въпроси

Всички полета за въпроси, създадени за този формуляр, са попълнени тук. Добавете произволен брой полета за въпроси (отговор, който сте получили за този въпрос) в блок с въпроси. Можете да използвате полета за въпроси в текстовата област или където и да е в полетата за условия. От левия екран плъзнете и пуснете полетата за въпроси, за да зададете или съхраните този отговор за избраното условие.

Бележка:

- String обикновено се използва като тип данни за поле за въпроси. Ако искате да използвате тип данни, различен от string, използвайте съответните JavaScript функции за анализ като `parseInt()`, `parseFloat()` и др.
- Стойностите на полетата за въпроси различават малки и главни букви.

Посочването над екрана с въпроси показва множество опции, които можете да упражнявате:

- Щракнете върху **Копирай** , за да копирате въпрос.
- Щракнете върху **Постави**, за да поставите копиран въпрос от клипборда.
- Щракнете върху **Отхвърли**, за да отхвърлите копирания въпрос от клипборда.
- Задръжте и плъзнете въпроса, за да преместите въпроса на различна позиция - например от трети въпрос към пети въпрос.
- Щракнете върху **Изтрий** , за да изтриете въпрос. Щракнете върху **ОК**, за да изтриете и отхвърлите диалоговия прозорец.

Множествен избор

Можете също да конфигурирате въпрос, който има множество отговори. Можете да изберете отговорите, които агентът избира от работния си плот, докато клиентът избира. Например, кампанията има въпрос за активите, които попечителят държи, като дом, кола, мотоциклет и т.н. Агентът може да избере множество активи, които клиентът държи.

Квадратче за отметка

Можете да използвате **Квадратче за отметка да** предлагате въпроси от тип "Да " или "Не " към клиент. Можете да конфигурирате приложението да показва избор на квадратче за отметка означава **Да** , а не-избор означава **Не**.

- Плъзнете и пуснете квадратчето за отметка в левия екран, за да се покаже екранът.



2. Продължете процеса към създаване на формуляр.

Изберете от списък

Можете да използвате **Изберете от списък** и да предложите въпроси, където отговорът е в списък. Клиентът избира отговор от предоставените опции. Ако отговорът, предоставен в не е в списъка, той може да бъде динамично добавен към списъка от агента.

1. Плъзнете и пуснете **списъка Избор от списък** в левия екран, за да се покаже екранът.
2. Продължете процеса към създаване на формуляр.

Последователност на въпросите

Конфигурацията на ръководството за обаждания помага на агента да се справи с обаждането на клиента по подходящ и структуриран начин. Започвайки с приветственото съобщение, получаването на подробности и след това подписването с прощално съобщение, всичко това може да бъде постигнато чрез правилно подреждане на въпросите.

Разгънете въпроса, за да отворите секцията за последователност. Можете също така да потвърдите част от информацията, която получавате от клиента.

Например, можете да проверите номер на сметка, ако сметката е валидна, ръководството за повикване трябва да бъде конфигурирано за следващия въпрос.

Ръководството за повикване трябва да подсказва на агента да информира за невалидния клиентски номер и да пусне повикването. Показаните условия могат да се използват за валидиране на информацията, предоставена от клиента.

Използвайки тези условия, потребителите могат да проверяват както числови, така и низови типове данни. Налични са следните условия:

- Е точно равно на
- Е по-голямо от
- Е по-голямо или равно на
- Е по-малко от
- Е по-малко или равно на
- Не е равно на
- Започва с
- Завършва с
- Съдържа

Забележка: **Когато** изпълнява заместващи символи функции започва с, завършва с, и се съдържа, префикс и суфикс низа със знака %. Например, %searchvalue%.

След проверката можете да конфигурирате различна последователност в зависимост от отговора на клиента. Имате следните опции, за да конфигурирате последователността на въпросите:

- Преминаване към следващия въпрос: Изберете тази опция, за да преминете към следващия въпрос. В падащото меню Избор на въпрос изберете следващия въпрос.
- Нулиране & Преминаване към следващия въпрос: Изберете тази опция, за да зададете следващия въпрос на клиент, като нулирате предишните отговори за предишните въпроси. В падащия списък Избор на въпрос изберете следващия въпрос, който да бъде последван след изпращането на този въпрос.
- Присвояване на стойност: Изберете тази опция, за да присвоите стойност за глобална променлива. В падащия списък Избор на променлива изберете глобалната променлива, за която искате да присвоите стойност. В съседното поле използвайте бизнес поле, поле за въпроси (отговорът, който получихте за този въпрос), функция JavaScript или дори глобална променлива като стойност чрез плъзгане и пускане в това поле. Можете също да дадете стойност по избор. Чрез присвояване на нова стойност за глобална променлива, старата стойност се премахва от паметта и се взема новата стойност. След като присвоите стойност за глобална променлива, изберете следващата желана опция от следващото падащо меню.
- Край на сесията: Изберете тази опция, за да завършите тази сесия. Избирайки тази опция, сесията спира след изпращането на този въпрос. В падащото меню Избор на разпределение изберете бизнес или телефонна диспозиция. Можете да конфигурирате съобщение за края на сесията, като например Благодаря за участието, за да може агентът да прочете на клиента.
- Скрипт за повикване: Изберете тази опция, за да извикате JavaScript функция. Въведете името на функцията на скрипта в съседното поле, за да завършите това действие. Избирайки тази опция, можете да извършвате действия по избор, като например извикване на уеб услуга, проверка и др. Изберете следващата желана опция от следващия падащ списък. Не можете да върнете стойност от функцията JavaScript.
- Щракнете върху **Запиши** , за да запишете този формуляр.
Забележка: Можете да запишете формуляр, без да се налага да адресирате полетата за въпроси или условия. Въведете име на формуляр и неговото описание, за да запишете формуляр.
Можете да отворите съществуващ формуляр, за да създадете въпроси и да добавите условия по-късно.

Предупреждения

Предупрежденията служат като известия за кампании и събития на системно ниво. Сигналите на системно ниво се генерират чрез наблюдение на различни компоненти. В допълнение към показването на предупреждения за изключения на ниво компонент на конзолата, приложението изпраща имейли и до конфигурирани получатели. Тези сигнали играят решаваща роля при отстраняването на неизправности в приложението. Този раздел предоставя общ преглед на предупрежденията и очертава различни настройки за оптимизиране на ефективността на тази функция.



Използвайки Simple Network Management Protocol (SNMP), изключенията се регистрират в конфигуриран IP адрес на приемник или порт. Има различни опции за предупреждение на потребител.

Системни известия

Системният раздел съдържа всички конфигурации, които са от съществено значение за наблюдение на различни компоненти и предаване на изключения като известия.

Монитор на кампанията

Предупрежденията за кампании са специално предназначени за изпращане на известия до администраторите относно статистическите данни, свързани с контактите, за избрани кампании.

Прогноза за кампанията

Прогнозата за кампанията е функционалност, която показва проекцията на контактите, които могат да бъдат набрани или блокирани в следващите три часа. Страницата "Прогноза за кампанията" представя два раздела: "Прогноза за доставка на контакт" и "Прогноза за изключване на контакт".

Системни известия

Мениджърът на кампании има възможност да изпраща SNMP капани от всички конфигурирани основни компоненти, използвайки SNMP (Simple Network Management Protocol). При възникване на конфигурирано събитие съответният компонент изпраща сигнал до списъка с приложения за мониторинг на трети страни. Предупрежденията включват кода на събитието и описанието. Можете да конфигурирате до три приложения за мониторинг на трети страни, за да получавате тази информация. Campaign Manager има вграден SNMP приемник, който също действа като приложение за трети мониторинг от трите разрешени приложения за мониторинг. Използването на това приложение като едно от приложенията за мониторинг на трети страни Ви дава предимството събитията да бъдат уведомявани на началната страница на Campaign Manager.

Когато агент открие алармено състояние, агентът:

- Регистрира информация за времето, типа и тежестта на състоянието
- Генерира уведомително съобщение, което след това изпраща на

определен IP хост SNMP известията се изпращат като едно от следните:

- Капани - Ненадеждни съобщения, които не изискват потвърждение за получаване от SNMP човек.
- Informs - Надеждни съобщения, които се съхраняват в паметта, докато SNMP мениджър издаде отговор. Информираниите използват повече системни ресурси, отколкото капани.

За да използвате SNMP известия във вашата система, трябва да посочите техните получатели.



Тези получатели посочват къде са насочени известията за регистратора на мрежата. По подразбиране всички известия са разрешени, но не са дефинирани получатели. Докато не определите получателите, не се изпращат известия.

Известия

Разделът за уведомяване показва броя на предупредителните събития. Dismiss All икона ви позволява да отхвърлите всички noti- fications наведнъж. Използвайте полето за търсене, за да попълните резултатите от колоните Име на кампания и Събитие за предупреждение въз основа на низа за търсене. Можете също да отхвърлите отделни известия, като щракнете върху иконата Отхвърли срещу всяко известие.

Навигирайте до **Известяване > Система>Навигирайте** , за да видите Известие.

Настройки

Използвайте **раздела Настройки** , за да контролирате всички компоненти и конкретните събития под всеки компонент, който възнамерявате да наблюдавате.

1. Разгънете който и да е компонент, за да видите изброения **код** на предупредително събитие и предупредителното **събитие**.
2. За да наблюдавате събитията в даден компонент, включете превключвателя **Разрешаване на** компонент. Само ако този ключ е включен , приложението започва да следи регистрационните файлове за избрани събития в компонента и изпраща известия.
3. За да наблюдавате конкретни събития и да получавате предупреждения, включете превключвателя Enable **ON** за конкретното събитие.
4. Уверете се, че сте завършили това упражнение за всички компоненти, които трябва да наблюдавате.

Компоненти	Код	Кодове за предупреждение от
LCMFeedEngine	2	2.10000
LCMContactRescheduler	3	3.10000
LCMGenericService	4	4.10000
LCMScriptEngine	5	5.10000
LCMReportingService	6	6.10000
LCMLicenseManager	7	7.10000
LCMContactsUploader	8	8.10000
LCMScriptDesigner	9	9.10000
LCMWebservice	10	10.10000
LCMGlobalUploader	12	12.10000
LCMComplianceUploader	13	13.10000
LCMAgentStateMachineFinesse	14	14.10000
LCMTenantService	15	15.10000



LCMITREngine	16	16.10000
LCMReportsByMail	18	18.10000

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

Настройки за имейл

Сигналите, изброени от SNMP Получател, могат да бъдат изпращани до избрани получатели по имейл. Това помага на получателите да отстраняват конкретни събития.

За да изпратите известие по имейл:

1. Навигирайте до Настройки за **предупреждения > Система > Известия > Имейл**.
2. Активирайте превключвателя за уведомяване **по** имейл, за да изпращате известията по имейл.

Забележка: Рестартиране на услугата SNMPReceiver се изисква само ако този превключвател е изключен или включен. Не се изисква рестартиране, ако са направени промени в полетата, описани в стъпки от 2 до 4 по-долу.

3. Въведете стойността в полето Потискане на **дублиращи се събития (в минути)**. Използва се за потискане на известия за дублиращи се предупреждения за едно и също събитие в рамките на конфигурирания период.

Например, Потискане на дублиращи се събития (в минути) се конфигурира като 15 минути. Ако има Exception1 в Component1, който е регистриран в 11.30 ч., това изключение не се регистрира отново, ако се случи преди 11.45 ч.

4. Въведете **имейл** адреса на получателя. Разделяне на няколко имейл адреса със запетая. Това е задължително поле.

Забележка: Имейл адресът на подателя се избира от секцията Alerter и се попълва в полето От на имейл съобщението.

5. Въведете тема **на**имейла. Това формира реда за тема за имейл предупреждения, изпратени за изключения. Това е задължително поле.
6. Щракнете върху **Запиши**.

Приложение за мониторинг

SNMP Receiver Service следи всички компоненти и получава данните за изключенията. Въз основа на имейл настройките, тези данни след това се предават по имейл. Конфигурирайте приложението за мониторинг, за да активирате услугата SNMP приемника.

1. Отидете на **Alerts > System > Notification > Monitoring App**.
2. Въведете името на приложението, адреса IP и порта.

Забележка: Конфигурационният файл SNMP услугата приемник съдържа две свойства SNMPTrapMgrIP и SNMPTrapMgrPort. IP и портът, споменати в приложението за мониторинг, трябва да съответстват на стойностите, конфигурирани тук.

3. Щракнете върху **Запиши**.
4. Ако имате други приложения, които наблюдават мениджъра на кампании, можете да конфигурирате подробностите в Приложение 2 и Приложение 3 според нуждите.

Подробни данни за предупредително съобщение

Когато конфигурирани приложения на трети страни наблюдават приложението, предупрежденията за SNMP се изпращат до тези приложения във формат Object ID (OID):

1.3.6.1.4.1.52914.8.200020

Номер	Етикет	Подробности
1	ISO	Групата, която е установила този стандарт. В този случай това е ISO.
3	ОРГ	Това е организация.
6	DOD	Това показва Министерството на отбраната на САЩ, организацията, която създаде най-ранната форма на интернет.
1	Интернет	Това е режимът на комуникация, най-често интернет.
4	Редник	Това е естеството на организацията на производителя на устройства. В случая става дума за частен субект.
1	Корпоративна	Класификацията на частното образование. В този случай тя се класифицира като частно предприятие.
52914	Номер на предприятието	Номерът на предприятието за продукта.
8	ИД на компонент	Идентификаторът на компонента в продукта, който се наблюдава. В този случай има три компонента. Feed Engine (ID 2), Contact Rescheduler (ID 3) и Contact Uploader (ID 8).
200020	ИД на събитие	Това е ИД на събитие в компонента. За всички събития последната цифра 0 показва Неуспех; 1 показва успех.

Полета

Полета	Описание
Име на компонент	Име на компонента.

Код на събитие за предупреждение	Показва дори код за предупреждение.
Предупредително събитие	Показва име на събитие за предупреждение.
Възникна	Показва датата и часа, когато е настъпило събитие.
Отхвърли	Позволява ви да отхвърлите известие.
Потискане на дублиращи се събития	Използва се за потискане на известия за дублиращи се предупреждения за едно и също събитие в рамките на конфигурирания период.
Тема на имейла	Описва за какво се отнася имейлът.
Имейл на получател	Имейл адрес на получателя.

Монитор на кампанията

Предупрежденията за кампании са предназначени да изпращат предупреждения до администраторите за статистически данни, свързани с контакти, за избрани кампании. Това помага на администраторите да предприемат коригиращи действия и да поддържат приложението в здравословно състояние. Уверете се, че секциите **Настройки**, **Настройки на имейл** и **Приложение за мониторинг** са завършени, за да получавате предупреждения за изключения. Ако конфигурациите не са завършени, се попълва само номерът, свързан с контактите.

Можете да изберете часовата зона, за която искате да получите резултата от Монитор на кампанията. Изберете часовата зона от падащия списък, ако списъкът е видим. Приложението преобразува датата и часа въз основа на часовата зона, избрана от потребителя, и показва резултата от Campaign Monitor. Това е опционална конфигурация. Свойството **IsTimeZoneRequiredForFilter** трябва да бъде зададено на true във *файла Service web.config*, за да получите Campaign Monitor res- ult по часова зона.

Например, ако потребителят избере GMT като часова зона и сървърът е в часовата зона IST, отчетът показва данни от 0530 am, тъй като това е еквивалентно на 00.00 GMT.

1. Навигирайте до **Предупреждения > кампания**.
2. Изберете кампаниите и **часовите** зони.
3. Щракнете върху **Покажи записите** вижте резултатите от монитора.
4. Щракнете върху **Експортиране**, за да изтеглите данните в работна книга на Excel.
5. Изберете конкретния времеви **интервал**, в който искате да се публикуват предупрежденията. Първата колона винаги показва текущия времеви слот, а превъртайки надясно, можете да преминете към по-ранни времеви слотове. Можете да видите изключенията в 15- или 30-минутни слотове и 1- или 2-часови слотове.
6. Ако е необходимо, използвайте опцията за търсене, за да намерите конкретен запис на кампания.
7. Данните, съдържащи изключения, са маркирани в червен фон. Освен това иконата за



уведомяване в заглавката на приложението показва броя на изключенията. Колоната Име на кампания също идентифицира кампании, които имат предупреждения с предупреждение преди името на кампанията.

8. Щракнете върху числото, показано в някоя клетка в мрежата, за да отворите изскачащия прозорец с изключения. Изброени са само първите 50 изключения. Click бутона **ПОКАЖИ ВСИЧКИ ЗАПИСИ** , за да видите целия списък.

Полета

Поле	Описание
Име на кампания	Име на кампанията
Качване	Брой качени контакти
Доставени	Брой доставени контакти
Обработен	Брой обработени контакти

Прогноза за кампанията

Прогнозата за кампанията е функция, при която приложението показва прогнозата на контактите, които могат да бъдат набрани или блокирани в следващите три часа. Страницата Прогноза за кампания показва два раздела - Прогноза за доставка на контакт и Прогноза за изключване на контакт.

Прогноза за доставка на контакт

Прогнозата за доставка на контакт показва прогнозата за възможния брой контакти, които могат да бъдат набрани през следващите три часа, започвайки от последния достъпен или обновен час. Прогнозата представя данните, разделени на 15-минутни интервали.

1. Навигирайте до Предупреждения > Прогноза за **кампания**> Прогноза **задоставяне** на контакт.
2. Изберете часовата **зона** , за която искате да получите данните за прогноза за доставка на контакт. Приложението преобразува датата и часа въз основа на часовата зона, избрана от потребителя, и рендира данните за прогнозата за доставка на контакт. Това е опционална конфигурация. Свойството IsTimeZoneRequiredForFilter трябва да бъде зададено на true във файла Service web.config, за да получите прогноза за доставка на контакт по часова зона.

Например, ако потребителят избере GMT като часова зона и сървърът е в часовата зона IST, отчетът показва данни от 0530 am, тъй като това е еквивалентно на 00.00 GMT.
3. **Прогнозата** за доставка на контакти показва свежи контакти, налични за доставка в колоната Пресни за всяка изброена кампания. Под колони, указани от времето в 15-минутни интервали, приложението показва броя на контактите, които са планирани да бъдат доставени съгласно конфигурираната стратегия за избор на контакт (CSS).
4. Разширете всяка **кампания** , за да видите CSS-мъдър разбивка на контакти, които се доставят за всеки интервал от време. Контактите се броят само веднъж срещу първото условие, дори ако отговарят на множество условия.

Например, да предположим, че качите един контакт, който отговаря на две условия – Условие 1 и Условие 2. Ако този контакт отговаря и на двете условия, прогнозата за доставка отчита този контакт само срещу първото условие. Въпреки че този контакт удовлетворява и второто условие, броемето срещу второто условие е показано като нула.

Прогноза за изключване на контакт

Прогнозата за изключване на контакти показва обобщена прогноза за възможния брой контакти, които биха могли да бъдат изключени от набиране в следващите три часа, като се започне от последното време за достъп или обновяване.

1. Навигирайте до Предупреждения > Прогноза **за кампания**> Прогноза за **изключване на контакт**.
2. Изберете часовата **зона** , за която искате да получите данните за прогнозата за изключване на контакт. Приложението преобразува датата и часа въз основа на часовата зона, избрана от потребителя, и рендира данните за прогнозата за изключване на контакт. Това е опционална конфигурация. Свойството `IsTimeZoneRequiredForFilter` трябва да бъде настроено на `true` във файла `Service web.config`, за да се получи резултат от прогнозата за изключване на контакт по часова зона.

Например, ако потребителят избере GMT като часова зона и сървърът е в часовата зона IST, отчетът показва данни от 0530 am, тъй като това е еквивалентно на 00.00 GMT.

3. Изберете кампанията , **за да видите конкретни данни за кампанията** .
4. Щракнете върху **Експортиране** , за да изтеглите отчетите с прогнози за изключване на контакт.

Полета

Полета	Описание
Име на кампания	Име на кампанията.
Общо контакти	Броят на общо отворените контакти в началото на деня. Тези контакти включват свежи и пренасрочени. Тези номера се увеличават при качване на нови контакти; и не намалява, когато контактите са набрани / пренасрочени / статусът е променен от отворен. Конфигурираните часове за прогнозиране нямат отношение към това число.

Отваряне на контакти	<p>Общите контакти, които са на разположение, за да бъдат набрани за съответната кампания. Тези контакти включват свежи и пренасрочени. Тази колона е разделена на следното:</p> <p>Общо - Показва общия брой отворени контакти за Campaign. Броят се променя динамично - нараства при качване / пренасрочване на контакти и намалява при набиране / затворен или статусът е променен от отворен.</p> <p>Качено днес - Показва броя на отворените контакти, които са качени през текущия ден за кампанията.</p>
----------------------	---

<p>Налични контакти</p>	<p>Броят на отворените контакти, които могат да бъдат набрани или следващите три часа.</p> <p>Забележка: Заглавката на колоната съдържа продължителността, конфигурирана в свойството web.config на компонента на услугата ExclusionPredictionInHours. Ако часовете, конфигурирани тук, са две, заглавката се показва като Налични контакти за следващите 2 часа.</p> <p>Общо - Показва общия брой отворени контакти за кампанията, които трябва да бъдат набрани за текущия ден.</p> <p>Качено днес - Показва броя на отворените контакти, които са качени през текущия ден, за да бъдат набрани в същия ден за кампанията.</p>
<p>Контактът е блокиран</p>	<p>Списък с блокирани контакти.</p>
<p>Държавно право</p>	<p>Показва броя на контактите за кампанията, които са блокирани от закона на държавата.</p>
<p>Не се обаждай</p>	<p>Показва броя на контактите за кампанията, които са блокирани от DNC (Do Not Call).</p>
<p>Национално Не Call</p>	<p>Показва броя на контактите за кампанията, които са блокирани от NDNC (National Do Not Call).</p>
<p>Доставени контакти</p>	<p>Списък с общо доставени контакти</p>
<p>Стратегия за избор на контакт (CSS)</p>	<p>Показва броя на контактите за кампанията, които са блокирани от CSS условия.</p>
<p>Пресен</p>	<p>Показва броя на новите контакти за кампанията, които чакат да бъдат набрани за текущия ден.</p>
<p>График</p>	<p>Показва броя на пренасрочените контакти за кампанията, които чакат да бъдат набрани за текущия ден.</p>
<p>Очаквано време за завършване</p>	<p>Това е очакваното време за завършване на всички набираеми контакти в кампанията, които трябва да бъдат набрани. Това се изчислява въз основа на данните от минали и текущи дни на общо обработени записи и общо обработени периоди.</p> <p>Забележки:</p> <p>И т.н. и процентът на завършване не са приложими за кампании със споделен списък.</p> <p>Кампании, които имат списъци извън часовете за прогнозиране, се показват в доклада за изключване, само ако са в състояние на изпълнение или се очаква да бъдат в състояние на изпълнение в часовете за прогнозиране.</p>



Процент на завършване	Процентът на набраните контакти (от конкретния за конкретната кампания общ брой качени контакти) за кампанията. Формулата е (Завършени контакти * 100) / Общо контакти.
-----------------------	---

Общо контакти се изчислява по следната формула:

$ОбщоКонтакти = Брой (Отворен) + Брой (Затворен) + Брой (Други)$

Инструменти

Менюто "Инструменти" включва модула "Запис на повикване" и модула "Изчистване и архивиране".

Записите на обажданията позволяват на потребителите да търсят и да имат достъп до записите на всяко свързано повикване. За повече информация, [кликнете тук](#).

Помощната програма "Изчистване и архивиране" помага на потребителите автоматично да прочистват базите данни на клиентите. Този инструмент елиминира необходимостта от досадна ръчна работа, свързана с такива дейности. С течение на времето, тъй като използването на приложението се увеличава, размерът на базата данни нараства експоненциално. За повече информация, [кликнете тук](#).

Изчистване и архивиране

Помощната програма за изчистване и архивиране помага на потребителите автоматично да премахват файловете с данни от базите данни. Този инструмент помага да се избегне досадната ръчна работа, която участва в такива дейности. Изчистването на база данни премахва данните, които сте задали от базата данни. След като данните бъдат изтрети, те не могат да бъдат възстановени.

Когато използването на приложението се увеличи, размерът на базата данни също нараства експоненциално. За да запазим този размер на данните под контрол, за да избегнем проблеми с производителността, е наложително да имаме стабилен план за запазване на данни. Помощната програма за изчистване и архивиране е инструмент за прочистване, който ви помага да постигнете целите на вашия план за запазване на данни. Използвайки помощната програма за прочистване и архивиране, можете просто да изчистите данните от вашите бази данни или допълнително да архивирате прочистените данни.

Можете да изчистите и архивирате файлове с данни. Ако изберете да архивирате прочистените данни, изберете от следните:

- **Архив на кофа Amazon S3 или на споделено устройство** - Данните се съхраняват като файл със стойности, разделени със запетая (CSV). Следваната конвенция за именуване на файлове е <TableName>_<PurgeDate> във формат ГГГММДД. Например, AuditTrail_20210326.
- **Архив на друга база данни** на MS SQL - Първо трябва да създадете база данни на MS SQL и да използвате това име на базата данни, за да конфигурирате настройките на архива.



Настройки

1. Придвижете се до **настройките и се уверете, че изчистването е зададено на Вкл.** Потребителите не могат да изключат това.
2. Задайте превключвателя **Архив** на **ИЗКЛ.**, ако не искате прочистените данни да бъдат архивирани.
Забележка: Ако изключите превключвателя за архивиране, помощната програма премахва окончателно прочистените данни от базата данни. Няма да имате достъп до прочистени данни.

3. Изберете подходящия **тип** архив. За повече информация вижте "Тип архив" на стр. 209.
4. Изберете **График** за дейността по прочистване от **Ежедневно**, **Седмично** и **Месечно**.
 - a. Ежедневно - Приложението изчиства базата данни в конфигурирания начален и краен час веднъж дневно.
Забележка: Ако изберете дневния график, попълнете полето Изключени дни - това не е задължително.
 - b. Седмично - Приложението изчиства базата данни в конфигурирания начален и краен час веднъж седмично. Ако изберете този тип изпълнение, изберете Ден от седмицата, за да изчистите базата данни.
 - c. Месечно - Приложението конфигурира базата данни в конфигурираното време веднъж месечно. Ако изберете тази опция, можете да изберете Край на месеца, за да изчистите данните в последния календарен ден на месеца между конфигурирания начален и краен час. Ако искате чистката да се случва на определена дата всеки месец, изберете опцията Дата и изберете дата за дейността по прочистване.
Забележка: Ако изберете опцията Дата и изберете дата, която не е приложима за конкретен месец, дейността по изчистване се пропуска за този месец. Например, ако изберете 30 като дата, дейността по изчистване се пропуска за февруари.
5. Изберете **Начален час** за дейността по прочистване.
6. Изберете **Краен час** за дейността по прочистване. Дейността по прочистване приключва в конфигурирания краен час, дори ако има записи, чакащи чистка. Тези остатъчни записи се вземат за прочистване при следващото планирано време за прочистване.
7. Изберете Изключени **дни**. С помощта на полето Изключени дни можете да конфигурирате дните от седмицата, когато не искате приложението да извършва дейността по изчистване (или изчистване и архивиране). Това помага да се запазят данните за дните, изключени от чистката. Това е незадължително поле; Можете да изберете няколко дни.
8. Щракнете върху **Запиши**.

Групи таблици

Групи таблици е разделът, в който са изброени всички транзакционни таблици (само тези, които могат да бъдат изчистени). Таблиците "Ядро" и "Отчитане" са изброени в отделни раздели. Наличните таблици както в основната, така и в отчетната секция са изброени от помощната програма за прочистване. Ако някоя таблица / поле е добавена / изтрита в бъдещ пач, инсталаторът на кръпката се справя с това - не се изисква ръчна намеса.

Промяната в типа на данните (например от int на varchar) и преоразмеряването на полето не се обработват от помощната програма за прочистване и архивиране. Трябва ръчно да изпълните скрипт (в базата данни "Архив"), предоставен от екипа на "Услуги" – този скрипт променя типа



на данните, преди да започне следващата планирана дейност по прочистване.

Групата таблици показва следните параметри:

Поле	Описание
Име на таблица	Име на таблицата, която е налична за чистка. Иконата на таблицата преди името на таблицата е в

	<p>оранжево, ако е дефинирана от потребителя таблица и сиво, ако е системна таблица. Не можете да забраните изчистването за системна таблица - процесът на изчистване е задължителен според вашата конфигурация.</p>
Описание	<p>Описание на данните, съхранявани в таблицата</p>
Дни на задържане	<p>Брой дни за запазване на данните в конкретната таблица. Помощната програма за изчистване и архивиране изчиства данни, по-стари от броя на дните на задържане, конфигурирани тук. Например, ако сте конфигурирали 100 дни, данните, по-стари от 100 дни, се изчистват (и архивират, ако са конфигурирани). Пречистените и архивирани данни не са налични за никаква употреба (отчитане или други), след като бъдат премахнати от таблицата на базата данни.</p> <p>Ако конфигурирате 0 (нула) дни като Задържане, всички записи, намиращи се в базата данни в конфигурирания прозорец за изчистване, се премахват от базата данни. Групата таблици се предоставя със стойност по подразбиране за дни на задържане от 365 дни.</p>
Архив	<p>Ако сте избрали да архивирате данните си в общата секция Настройки, можете да изберете да не архивирате конкретни таблици тук.</p> <p>Ако сте избрали ДА НЕ архивирате данните си в общата секция Настройки, включването на превключвателя Архив в този раздел няма да архивира данните от таблицата.</p>
Чистка	<p>Нямате опция да изключите изчистването под общата секция Настройки. Все още можете да изберете да не изчиствате данни от определени таблици. Изключете превключвателя за прочистване (за конкретната таблица) за конкретни таблици. Това гарантира, че данните в</p>

	тази таблица не се изчистват, дори ако са по-стари от дефинираните дни на задържане.
Архивни дни за съхранение	Това е броят на дните на задържане на архивираните данни. Това е различно от дните на задържане в SI. No 3 по-горе. Например, ако сте споменали данни за 365 дни, които трябва да бъдат запазени, тези данни се запазват. Архивните дни на съхранение запазват тези архивирани данни за зададения брой дни.
Изчистване на архива	Включете този ключ, ако искате да изчистите "архивираните" данни след запазването на архива

	Дни.
Действия	Тя ви позволява да редактирате дните за съхранение, да изключите или включите архивирането и / или прочистването, да промените дните за съхранение на архива и да включите / изключите изчистването на архива. Щракнете върху Запиши в режим на редактиране, за да запишете промените, или върху Отказ, за да върнете промените.

Мониторинг на процесите

Разделът за мониторинг на процесите на помощната програма Purge & Archive показва напредъка на дейността по прочистване и архивиране.

Поле	Описание
Тип	Тип на таблицата, която се прочиства, т.е. Core или Reporting
Начален час на дейността	Начален час за дейността по прочистване и архивиране
Краен час на дейността	Краен час на чистката и архивната дейност
Състояние	<p>Състояние на прочистване</p> <p>Паузата показва, че дейността по изчистване и архивиране е поставена на пауза поради достигане на конфигурирания краен час. Това състояние също показва, че дейността по прочистване и архивиране не е пълна - има остатъчни записи, които трябва да бъдат прочистени и архивирани. Дейността започва отново в следващия конфигуриран начален час и изчиства записите, които са по-стари според конфигурираните дни на задържане.</p> <p>Успехът показва, че всички записи са успешно изчистени (и архивирани, ако са конфигурирани).</p> <p>Неуспешно означава, че помощната програма за прочистване или архивиране е неуспешна. Обърнете се към регистрационните файлове на компонентите на PurgeArchive, за да отстраните неизправностите.</p>

Засегнати записи	<p>Брой записи, прочистени (и архивирани, ако са конфигурирани) като част от тази дейност за прочистване.</p> <p>Ако броят на записите в таблицата е много голям, помощната програма за прочистване и архивиране извършва партидата за активиране, като всяка партида съдържа предварително конфигуриран брой записи наведнъж. Този номер е указан в свойството PurgeBatchSize на файла PurgeArchive web.config.</p>
Подробни данни за състоянието	

В процес на работа	Да предположим, че има 50 000 записа в таблица. Записите се изчистват в 5 повторения от по 10 000 всяка. Докато не завърши последната итерация и всички записи не бъдат изчистени, се показва състоянието В процес на изпълнение.
Успех	Ако има 50 000 записа в таблица и всички записи са изчистени (всички итерации), тогава състоянието е Успех.
Пауза	Таблицата съдържа 50 000 записа и изисква 5 итерации от по 10 000 записа, всеки от които да бъде прочистен. Първите три повторения са завършени. В конфигурирания краен час дейността по прочистване се спира, когато се прочисти четвъртият набор. Състоянието е маркирано като В пауза. Остатъчните 20 000 записа се изчистват, когато се достигне следващото време за започване на чистката.
Неуспешно	Таблицата съдържа 50 000 записа и се изчиства в пет повторения от по 10 000 всяка. Ако първата итерация е успешна, а втората итерация е неуспешна поради някаква причина (например грешка в базата данни), дейността по прочистване се маркира като Fail- ure. Обърнете се към регистрационните файлове и отстраняването на неизправности.

Изчистване на конфигурацията на файловете

Конфигурацията за изчистване на файлове ви помага да конфигурирате настройките за изчистване на архивирани файлове. Приложението добавя данните към различните таблици на базата данни и записва някои файлове на дневна база или на конфигурирани интервали за разделяне на папки. Тези файлове могат да съдържат данни за качване на файл с контакт, данни за грешки във файла на контакта и т.н. Тези файлове могат да растат по брой и размер и да заемат дисково пространство, забавяйки системата. Това противоречи на оптималния план за съхранение на данни. Използвайте конфигурацията на файловете за изчистване, за да управлявате оптимално файловете и мястото за съхранение. Придвигнете се до секцията Конфигуриране на файлове за изчистване, за да отворите мрежата, съдържаща вече използваните конфигурации.

За повече информация вижте [Изчистване на файловата конфигурация](#).

Изчистване на файловата конфигурация

Можете да добавите следните настройки:

- Изчистване на файлове
- Изчистване на настройките на файла

Добавяне на файлове за изчистване

Функцията Purge Files ви позволява да конфигурирате места, където се съхраняват прочистените данни, като локален диск, споделено устройство или кофа Amazon S3.

1. Въведете описание **на папката за изчистване**.
2. Въведете тип **папка за прочистване**. Наличните опции са **Local**, **S3** и **Shared Drive**.
 - a. Въведете пътя до локалната папка, откъдето трябва да се прочистят файловете.
 - b. Изберете **Amazon S3**, ако файловете ви се съхраняват в кофа Amazon S3. Изберете настройките на **S3** от падащото меню. Вижте Изчистване на настройките на файла. Поставете отметка в квадратчето Архив Настройки на S3, ако искате да запишете тези настройки в архив. В полето Път **до S3** изберете пътя на папката S3 или споменете URL адреса на папката S3.
 - c. Изберете споделеното устройство, ако файловете ви се съхраняват в споделено устройство. Ако изберете споделено устройство, изберете Настройки **на SharedDrive** от падащия списък. Вижте Изчистване на настройките на файла. Разрешете квадратчето за отметка Архивирай настройките на **споделено устройство**, ако искате да запишете тези настройки в архив. В полето Път на споделено **устройство** изберете пътя до папката Споделено устройство.

Забележка: Когато давате пътя, не включвайте наклонена черта / обратно наклонена черта в началото. Например, ако изисквате данните ви да бъдат архивирани в папката Архив на машината с IP адрес 172.20.3.74, дайте адреса на IP като 172.20.3.74 и пътя като архив. Ако използвате подпапка под Архив, задайте правилния път - Archive\PurgeData.
 - d. Изберете мястото за съхранение **в облака на Google**, ако файловете ви се съхраняват в облачното хранилище на Google. Ако изберете споделено устройство, изберете настройките **за съхранение в облака** на Google от падащия списък. Вижте Изчистване на настройките на файла. Активирайте квадратчето за отметка Архивиране на настройките за съхранение **на Google Диск**, ако искате да запазите тези настройки в архив. В полето Път **на кофата** изберете пътя на папката с кофи.
3. Разрешете квадратчето **за отметка Разреша** подпапката, ако искате да изчистите архивирани файлове във всички подпапки под главната папка.
4. Изберете или въведете броя на дните **назадържане**.
5. Ако изберете да изчистите архивирани файлове, поставете отметка в квадратчето **Изчисти разреши**.



6. Щракнете върху **Запиши**.

Добавяне на настройки за изчистване на файлове

Конфигурацията на Purge File Settings ви позволява да посочите всички подробности за достъп (местоположения и идентификационни данни) за вашите местоположения на файлове - Amazon S3 bucket или Shared Drive - в обща страница. След това можете да се обърнете към тези настройки в страницата Изчистване на файл. Това ви спестява времето, необходимо за въвеждане на всички данни за удостоверяване за всяка дейност по прочистване. Всички конфигурирани настройки са изброени, докато навигирате до страницата.

1. Придвижете се до **Добавяне на настройки за изчистване на файлове** и въведете **Име на настройки**.
2. Изберете подходящия **тип** настройка.
3. Ако типът на настройката е **S3**, въведете ключа за достъп до AWS, секретния ключ на AWS, крайната точка на региона на AWS, ключа KMS и шифроването от страна на сървъра. Изберете KMS Encrypt, ако искате данните да бъдат криптирани с помощта на KMS криптиране на AWS.
4. Ако типът на настройката е **споделено устройство**, въведете IP адрес, потребителски ИД и парола.
5. Ако типът на настройката е **Google Cloud Storage**, въведете типа на профила, частния ключ и клиентския имейл.
6. Щракнете върху **Запиши**.

Редактиране на настройките за изчистване на файл или изчистване на файлове

1. Изберете Изчистване на файл или Изчистване на настройките на файла и щракнете върху **иконата Редактиране под раздела Действие**.
2. Актуализирайте подробните данни и щракнете върху **Запиши**.

Изтриване на настройките за изчистване на файл или изчистване на файлове

1. Изберете Изчистване на файл или Изчистване на настройките на файла и щракнете върху **Изтрий иконата под раздела Действие**.
2. Щракнете върху **ОК** в изскачащия прозорец за потвърждение.

Тип архив

Мениджърът на кампании предлага следните типове архиви:

Amazon S3 кофа архив тип

1. Придвижете се до **раздела Настройки** и се уверете, че превключвателят



Изчистване е зададен на Вкл. Потребителите не могат да изключат това.

2. Разрешете изключването на архива , ако не искате прочистените данни да бъдат архивирани.

Забележка: Ако изключите превключвателя за архивиране, помощната програма премахва окончателно прочистените данни от базата данни. Няма да имате достъп до прочистени данни.

3. Изберете типа **архив** като Amazon S3.
4. Въведете URL адреса **на S3**, който съхранява архивираните ви данни. Създайте отделна папка в кофата на Amazon S3 за архивираните данни и конфигурирайте тази папка в полето S3 URL.
5. Въведете крайната точка **на региона наAWS**. Това е регионът, в който се намира вашата кофа AWS S3.
6. Въведете ключа **за достъп доAWS**. Това е ключът за достъп до вашата AWS S3 кофа. Клавишите за достъп се използват за подписване на заявките, които изпращате до Amazon S3. AWS валидира този ключ и позволява достъп. Използвайте клавишите за достъп, за да подписвате API заявки, които отправяте към AWS.
7. Въведете Amazon AWS KMS Encrypt (**услуга за управление на ключове**). Можете да зададете стойността като true или false. Ако е зададено като вярно, това криптира данните, съхранявани в кофата S3.
8. Въведете тайния ключ **наAWS**. Това е тайният ключ (като паролата) за ключа за достъп до AWS, конфигуриран в точка 5 по-горе. Комбинацията от ИД на ключ за достъп и секретен ключ за достъп е необходима за удостоверяване.
9. Въведете шифроване **от страна на сървъра**. Това е ключът за криптиране / декриптиране, определящ, че прочистените данни са криптирани с помощта на криптирането на системата за управление на ключовете (KMS) на AWS.
10. Въведете ключа **KMS**. Това е ключът за декриптиране на данните в кофата S3.

Тип архив на споделено устройство

1. Изберете типа **на архива като споделено устройство**.
2. Въведете адреса **IP** или името **на** хоста на устройството, което съхранява архивираните ви данни.
3. **Въведете ИД** на потребителя, който има достъп до горепосоченото устройство, за да съхрани данните. Това трябва да бъде комбинация от домейн и потребителско име. Например <домейн>\UserID.
4. Въведете паролата за достъп на потребителя до споделеното устройство.
5. Въведете пътя на споделеното устройство, където трябва да бъдат архивирани вашите данни.

Забележка: Когато давате пътя, не включвайте наклонена черта / обратно наклонена черта в началото. Например, ако изисквате данните ви да бъдат архивирани в папката Архив на машината с IP адрес 172.20.3.74, дайте адреса на IP като 172.20.3.74 и пътя като архив. Ако използвате подпапка под Архив, задайте правилния път - Архив\Изчистване на данни.

Тип архив на база данни

1. Изберете типа **на архива като база данни**.
2. Изберете тип удостоверяване от следните:



- a. **SQL Удостоверяване:** Това е типично удостоверяване, използвано за различни системи за бази данни и включва потребителско име и парола. Очевидно е, че инстанция на SQL сървър може да има множество потребителски акаунти (използвайки SQL удостоверяване) с различни потребителски имена и пароли.
Входящи

споделени сървъри, където различни потребители трябва да имат достъп до различни бази данни, SQL удостоверяване е за предпочитане. SQL Удостоверяване се изисква и когато клиент (отдалечен компютър) се свърже с екземпляр на SQL сървър на компютър, различен от този, на който работи клиентът.

- b. **Удостоверяване** на Windows: Когато осъществявате достъп до SQL сървър от същия компютър, той е инсталиран на, обикновено не се изисква да въведете потребителско име и парола. С удостоверяването на Windows услугата за SQL сървър вече знае, че някой е влязъл в операционната система с удостоверените идентификационни данни. Услугата SQL сървър 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 сървър или докато свързващият клиент съвпада с идентификационните данни на Windows на сървъра. Windows Authentication често се използва като по-удобен начин да влезете в екземпляр на SQL сървър, без да въвеждате потребителско име и парола. Когато участват повече потребители или се установяват отдалечени връзки с SQL сървъра, трябва да се използва SQL удостоверяване.
3. Въведете IP **Адрес** на устройството, в което се намира базата данни, съхраняваща архивираните ви данни.
4. Въведете номера **на** порта, който комуникира с базата данни, която съхранява архивираните данни.
5. Въведете името на **базата данни** . Създайте база данни чрез SQL Studio, за да архивирате прочистените данни. Въведете името на базата данни в това поле.
6. Въведете ИД **на** потребител и **парола** на потребителя, който има достъп до базата данни.

Google Тип съхранение Тип архив

1. Изберете типа **на архива като** място за съхранение **в облака на Google**.
2. Изберете тип удостоверяване от следните:
 - a. **SQL Удостоверяване**: Това е типично удостоверяване, използвано за различни системи за бази данни и включва потребителско име и парола. Очевидно е, че инстанция на SQL сървър може да има множество потребителски акаунти (използвайки SQL удостоверяване) с различни потребителски имена и пароли. В споделените сървъри, където различните потребители трябва да имат достъп до различни бази данни, се предпочита SQL удостоверяване. SQL Удостоверяване се изисква и когато клиент (отдалечен компютър) се свърже с екземпляр на SQL сървър на компютър, различен от този, на който работи клиентът.
 - b. **Удостоверяване** на Windows: Когато осъществявате достъп до SQL сървър от същия компютър, на който е инсталиран, обикновено не се изисква да въвеждате потребителско име и парола. С удостоверяването на Windows услугата за SQL сървър вече знае, че някой е влязъл в операционната система с удостоверените идентификационни данни. Услугата SQL сървър 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 сървър или



докато свързващият клиент съвпада с идентификационните данни на Windows на сървъра. Windows Authentication често се използва като по-удобен начин да влезете в екземпляр на SQL сървър, без да въвеждате потребителско име и парола.

Когато участват повече потребители или се установяват отдалечени връзки с SQL сървър, трябва да се използва SQL удостоверяване.

3. Въведете пътя **на архивната кофа**. Това е пътят в Google Cloud Storage, където приложението съхранява архивирани данни.
4. Въведете типа **на сметката**. Това е типът на профила, използван за достъп до Google Cloud Storage. Използвайте ser- vice_ account като тип акаунт по подразбиране.
5. Въведете имейла **на клиента**. Това е имейл адресът на клиентския акаунт на Google Cloud Platform, използван за достъп до Google Cloud Storage.
6. **Въведете частния ключ**. Това е частният ключ на профила в Google за достъп до Google Cloud Storage за поставяне на архивирани данни.

Полета

Полета	Описание
S3 URL	URL адрес, който съхранява архивирани данни
Крайна точка на регион AWS	Регион, в който се намира вашата кофа AWS S3
Ключ за достъп до AWS	Това е ключът за достъп до вашата AWS S3 кофа. Клавишите за достъп се използват за подписване на заявките, които изпращате до Amazon S3. AWS validates този ключ и позволява достъп. Използвайте клавишите за достъп, за да подписвате API заявки, които отправяте към AWS.
Amazon AWS KMS криптиране	Задайте това като вярно или невярно. Ако е зададено като вярно, това криптира данните, съхранявани в кофата S3.
Секретен ключ на AWS	Това е тайният ключ (като паролата) за AWS Access Key, конфигуриран в точка 5 по-горе. Комбинацията от идентификатор на ключ за достъп и секретен ключ за достъп е необходима за удостоверяване.
Шифроване от страна на сървъра	Това е ключът за криптиране / декриптиране, определящ, че прочистените данни са криптирани с помощта на криптирането на системата за управление на ключовете (KMS) на AWS.
KMS ключ	Това е ключът за декриптиране на данните в кофата S3
График	Определя график за дейността по прочистване.
Изключени дни	С помощта на полето Изключени дни можете да конфигурирате дните от седмицата, когато не искате приложението да извършва дейността по изчистване (или изчистване и архивиране). Това помага да се запазят данните за дните, изключени от чистката. Това е незадължително поле; Можете



	да изберете няколко дни.
IP адрес или име на хост	IP адрес или името на хоста на устройството, което съхранява архивираните ви данни

Потребителски ИД	Потребителски идентификатор на потребителя, който има достъп до горепосоченото устройство за съхраняване на данните. Това трябва да бъде комбинация от домейн и потребителско име.
Парола	Парола за достъп на потребителя до споделеното устройство
Път	Път на споделеното устройство, където данните трябва да се архивират
Удостов. с SQL	Това е типично удостоверяване, използвано за различни системи от бази данни, и включва потребителско име и парола. Очевидно е, че инстанция на SQL сървър може да има няколко потребителски акаунта (използвайки SQL удостоверяване) с различни потребителски имена и пароли. В споделените сървъри, където различните потребители трябва да имат достъп до различни бази данни, SQL удостоверяване е предпочитано. SQL Удостоверяване се изисква и когато клиент (отдалечен компютър) се свърже с инстанция на SQL сървър на компютър, различен от този, на който се изпълнява клиентът.
Удостоверяване на Windows	Когато осъществявате достъп до SQL сървър от същия компютър, на който е инсталиран, обикновено не се изисква да въвеждате потребителско име и парола. С удостоверяването на Windows услугата за SQL сървър вече знае, че някой е влязъл в операционната система с удостоверените идентификационни данни. Услугата SQL сървър 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 сървър или докато свързващият клиент съвпада с идентификационните данни на Windows на сървъра. Удостоверяването на Windows често се използва като удобен начин да влезете в SQL сървърна инстанция, без да въвеждате потребителско име и парола. Когато участват повече потребители или се установяват отдалечени връзки с SQL сървъра, трябва да се използва SQL удостоверяване.
Архив на пътя на кофата	Това е пътят в Google Cloud Storage, където приложението съхранява архивираните данни.
Вид сметка	Това е типът на профила, използван за достъп до Google Cloud Storage. Използвайте service_account като тип акаунт по подразбиране.



Имейл на клиента	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 профила в Google за достъп до Google Cloud Storage за поставяне на архивираните данни.