Webex Contact Center Uživatelská příručka služby Campaign Manager

Verze 4.2.1.2501

Ústředí pro Severní a Jižní Ameriku
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 USA
http://www.cisco.com Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387) Fax: 408 527-0883

SPECIFIKACE A INFORMACE O PRODUKTECH UVEDENÉ V TÉTO PŘÍRUČCE SE MOHOU ZMĚNIT BEZ PŘEDCHOZÍHO UPOZORNĚNÍ. VŠECHNA PROHLÁŠENÍ, INFORMACE A DOPORUČENÍ V TÉTO PŘÍRUČCE JSOU POVAŽOVÁNY ZA PŘESNÉ, ALE JSOU UVÁDĚNY BEZ JAKÉKOLI ZÁRUKY, VÝSLOVNÉ NEBO PŘEDPOKLÁDANÉ. UŽIVATELÉ MUSÍ NÉST PLNOU ODPOVĚDNOST ZA POUŽITÍ JAKÝCHKOLI PRODUKTŮ.

LICENCE NA SOFTWARE A OMEZENÁ ZÁRUKA NA PŘILOŽENÝ PRODUKT JSOU UVEDENY V INFORMAČNÍM BALÍČKU DODANÉM S PRODUKTEM A JSOU ZDE ZAHRNUTY TÍMTO ODKAZEM. POKUD NEMŮŽETE NAJÍT LICENCI NA SOFTWARE NEBO OMEZENOU ZÁRUKU, OBRAŤTE SE NA ZÁSTUPCE SPOLEČNOSTI CISCO, KTERÝ VÁM POSKYTNE KOPII.

Implementace komprese záhlaví TCP společnosti Cisco je adaptací programu vyvinutého University of California, Berkeley (UCB) jako součást veřejně dostupné verze operačního systému UNIX. Všechna práva vyhrazena. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

BEZ OHLEDU NA JAKOUKOLI JINOU ZDE UVEDENOU ZÁRUKU JSOU VŠECHNY SOUBORY DOKUMENTŮ A SOFTWARE TĚCHTO DODAVATELŮ POSKYTOVÁNY „TAK, JAK JSOU" SE VŠEMI CHYBAMI. SPOLEČNOST CISCO A VÝŠE UVEDENÍ DODAVATELÉ SE ZŘÍKAJÍ VŠECH ZÁRUK, AŤ UŽ VÝSLOVNÝCH NEBO PŘEDPOKLÁDANÝCH, MIMO JINÉ VČETNĚ ZÁRUK PRODEJNOSTI, VHODNOSTI PRO URČITÝ ÚČEL A NEPORUŠOVÁNÍ PRÁV NEBO ZÁRUK VYPLÝVAJÍCÍCH Z OBCHODNÍHO STYKU, ZVYKLOSTÍ NEBO OBCHODNÍ PRAXE.

SPOLEČNOST CISCO ANI JEJÍ DODAVATELÉ V ŽÁDNÉM PŘÍPADĚ NENESOU ODPOVĚDNOST ZA JAKÉKOLI NEPŘÍMÉ, ZVLÁŠTNÍ, NÁSLEDNÉ NEBO NÁHODNÉ ŠKODY, MIMO JINÉ VČETNĚ UŠLÉHO ZISKU NEBO ZTRÁTY ČI POŠKOZENÍ DAT V DŮSLEDKU POUŽÍVÁNÍ NEBO NEMOŽNOSTI POUŽÍVÁNÍ TÉTO PŘÍRUČKY, A TO ANI V PŘÍPADĚ, ŽE SPOLEČNOST CISCO NEBO JEJÍ DODAVATELÉ BYLI NA MOŽNOST VZNIKU TAKOVÝCH ŠKOD UPOZORNĚNI.

Adresy a telefonní čísla internetového protokolu (IP) použité v tomto dokumentu nejsou skutečnými adresami a telefonními čísly. Veškeré příklady, výstupy zobrazení příkazů, schémata topologie sítě a další obrázky obsažené v dokumentu jsou uvedeny pouze pro ilustraci. Jakékoli použití skutečných IP adres nebo telefonních čísel v ilustračním obsahu je neúmyslné a náhodné.

Všechny tištěné kopie a duplikáty elektronických kopií jsou považovány za nekontrolované kopie a původní online verze by měla být uvedena jako nejnovější verze.

Společnost Cisco má po celém světě více než 200 poboček. Adresy, telefonní čísla a faxová čísla jsou uvedena na webu Cisco na adrese www.cisco.com/go/offices.

Cisco a logo Cisco jsou ochranné známky nebo registrované ochranné známky společnosti Cisco a jejích přidružených společností v USA a jiných zemích. Chcete-li zobrazit seznam Cisco ochranných známek, přejděte na tuto adresu URL: www.cisco.com/go/trademarks. Uvedené ochranné známky třetích stran jsou majetkem příslušných vlastníků. Použití slova „partner" neznamená, že mezi společností Cisco a jakoukoli další společností existuje partnerský vztah. (1110R)

© 2024 Cisco Systems, Inc. Všechna práva vyhrazena.

Právní informace

SPECIFIKACE A INFORMACE O PRODUKTECH UVEDENÉ V TÉTO PŘÍRUČCE SE MOHOU ZMĚNIT BEZ PŘEDCHOZÍHO UPOZORNĚNÍ. VŠECHNA PROHLÁŠENÍ, INFORMACE A DOPORUČENÍ V TÉTO PŘÍRUČCE JSOU POVAŽOVÁNY ZA PŘESNÉ, ALE JSOU UVÁDĚNY BEZ JAKÉKOLI ZÁRUKY, VÝSLOVNÉ NEBO PŘEDPOKLÁDANÉ. UŽIVATELÉ MUSÍ NÉST PLNOU ODPOVĚDNOST ZA POUŽITÍ JAKÝCHKOLI PRODUKTŮ.

LICENCE NA SOFTWARE A OMEZENÁ ZÁRUKA NA PŘILOŽENÝ PRODUKT JSOU UVEDENY V INFORMAČNÍM BALÍČKU DODANÉM S PRODUKTEM A JSOU ZDE ZAHRNUTY TÍMTO ODKAZEM. POKUD NEMŮŽETE NAJÍT LICENCI NA SOFTWARE NEBO OMEZENOU ZÁRUKU, OBRAŤTE SE NA ZÁSTUPCE SPOLEČNOSTI CISCO, KTERÝ VÁM POSKYTNE KOPII.

Implementace komprese záhlaví TCP společnosti Cisco je adaptací programu vyvinutého University of California, Berkeley (UCB) jako součást veřejně dostupné verze operačního systému UNIX. Všechna práva vyhrazena. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

BEZ OHLEDU NA JAKOUKOLI JINOU ZDE UVEDENOU ZÁRUKU JSOU VŠECHNY SOUBORY DOKUMENTŮ A SOFTWARE TĚCHTO DODAVATELŮ POSKYTOVÁNY „TAK, JAK JSOU” SE VŠEMI CHYBAMI. SPOLEČNOST CISCO A VÝŠE UVEDENÍ DODAVATELÉ SE ZŘÍKAJÍ VŠECH ZÁRUK, AŤ UŽ VÝSLOVNÝCH NEBO PŘEDPOKLÁDANÝCH, MIMO JINÉ VČETNĚ ZÁRUK PRODEJNOSTI, VHODNOSTI PRO URČITÝ ÚČEL A NEPORUŠOVÁNÍ PRÁV NEBO ZÁRUK VYPLÝVAJÍCÍCH Z OBCHODNÍHO STYKU, ZVYKLOSTÍ NEBO OBCHODNÍ PRAXE.

SPOLEČNOST CISCO ANI JEJÍ DODAVATELÉ V ŽÁDNÉM PŘÍPADĚ NENESOU ODPOVĚDNOST ZA JAKÉKOLI NEPŘÍMÉ, ZVLÁŠTNÍ, NÁSLEDNÉ NEBO NÁHODNÉ ŠKODY, MIMO JINÉ VČETNĚ UŠLÉHO ZISKU NEBO ZTRÁTY ČI POŠKOZENÍ DAT V DŮSLEDKU POUŽÍVÁNÍ NEBO NEMOŽNOSTI POUŽÍVÁNÍ TÉTO PŘÍRUČKY, A TO ANI V PŘÍPADĚ, ŽE SPOLEČNOST CISCO NEBO JEJÍ DODAVATELÉ BYLI NA MOŽNOST VZNIKU TAKOVÝCH ŠKOD UPOZORNĚNI.

Adresy a telefonní čísla internetového protokolu (IP) použité v tomto dokumentu nejsou skutečnými adresami a telefonními čísly. Veškeré příklady, výstupy zobrazení příkazů, schémata topologie sítě a další obrázky obsažené v dokumentu jsou uvedeny pouze pro ilustraci. Jakékoli použití skutečných IP adres nebo telefonních čísel v ilustračním obsahu je neúmyslné a náhodné.

Všechny tištěné kopie a duplikáty elektronických kopií jsou považovány za nekontrolované kopie a pro nejnovější verzi by měla být uvedena původní online verze.

Společnost Cisco má po celém světě více než 200 poboček. Adresy, telefonní čísla a faxová čísla jsou uvedena na webu Cisco na adrese Cisco.com.

Změnit poznámku

Tento dokument popisuje aktualizace uživatelské příručky pro danou verzi. Obsahuje podrobný protokol změn v různých sekcích.

Oddíl	Popis změny	Důvod změny	Datum	Verze
Uživatelé > role	**Přístup k sestavám na základě rolí** Aktivace kontroly nad viditelností dat na základě uživatelských oprávnění: • Aplikováno na **historické přehledy – beta**, s kontrolou nad kampaněmi, skupinami kampaní a agenty při archivaci záznamů. • Filtry pro kampaně, skupiny kampaní a agenty v historických přehledech beta verzí se nyní řídí přidělenými právy pro tyto entity. • Práva agenta jsou přidána jako nová položka pro všechny programy vytáčení. Filtr agenta Tab je viditelný pouze v případě, že jsou zadána práva agentů.	Implementace historických reportů – Beta	07/02/2025	4.2.1.2501

Návrhář skriptů	**Vylepšení Návrháře skriptů**
	• Aktualizace návrhu stránky: Levý řádek nabídek se seznamem dostupných skupin byl odstraněn. První Tab, nyní pojmenovaný "Seznam", zobrazuje všechny formuláře dostupné v systému.
	• Karty a funkce:
	  • Seznam Tab: Zobrazí mřížku obsahující informace související se seznamem.
	  • Formulář Tab:
		Vylepšení Návrháře skriptů	07/02/2025	4.2.1.2501

	- Byla přidána nová rozbalovací nabídka pro výběr kampaně, která uživatelům umožňuje vytvářet formuláře specifické pro kampaň.
	- Prvky pro vytváření formulářů, které byly dříve v levém menu, byly přesunuty do horní části Tab.
	- Funkce tvorby všech forem zůstává nezměněna .
	- Zpráva Tab:
	  - Postranní panel nabídek se seznamem zpráv byl odstraněn a nahrazen navigačním Tab pod hlavním navigačním panelem.
	  - Funkce sestavy zůstávají beze			

	změny.			
Agenti systému > Reas- sign	Možnost Znovu přiřadit agenty v nabídce Systém nyní umožňuje uživatelům znovu přiřadit kontakty AEM a PCB různým agentům, včetně odstraněných nebo neaktivních agentů. • Dříve byli odstranění agenti během synchronizace odebráni ze systému Cam- paign Manager, takže jejich	Vylepšení změny přiřazení agentů	07/02/2025	4.2.1.2501

	Přidružené kontakty nepřesné. • S tímto vylepšením jsou odstranění/neaktivní agenti zachováni v systému AE s příznakem (IsDeleted = 1) v tabulce OBD_AgentSkills místo toho, aby byli odebráni. • Tím zajistíte, že odstranění/neaktivní agenti zůstanou viditelní na stránce Znovu přiřadit agenty, což uživatelům umožní filtrovat a znovu přiřadit své kontakty jiným agentům. **Poznámka**: Funkce osobního zpětného volání a AEM se nevztahují na aplikaci Webex CC.			
Oblast > systému /PSČ	**Aktualizace konfigurace stavu** • Konfigurace stavu je přesunuta do nového seskupení s oblastí a PSČ, čímž se vytvoří intuitivnější a logičtější rozhraní pro správu geografických konfigurací. • Stát Tab je odstraněn ze Státní právní skupiny a sladěn se souvisejícími geografickými entitami.	Změny státního práva	07/02/2025	4.2.1.2501

Konfigurace AI > kampaní	Konfigurace AI Tab je zjednodušená tak, aby zobrazovala pouze základní prvky a vytvářela čistší a uživatelsky přívětivější rozhraní. Uživatelské rozhraní přehraje následující prvky: - **Nejlepší čas na kontakt** kloub. - **Posuvník** prahu kontaktu (max. 100) s odpovídajícím tlačítkem Uložit. Odstranili jsme RPC a	Vylepšení konfigurace AI Tab	7 února, 2025	4.2.1.2501

	Prahová kalkulačka z uživatelského rozhraní.			
Kampaň > Nahrání kontaktu	Odebrané možnosti názvu zóny V části Nahrání kontaktu – ručně, profil, Salesforce a Nahrání profilu Acqueon byly odebrány následující možnosti Název zóny: • Časové pásmo kampaně • Časové pásmo specifické pro oblast • Časové pásmo specifické pro PSČ • Časové pásmo specifické pro PSČ • Časové pásmo specifické pro stát Pole Název zóny (časové pásmo) lze i nadále odeslat jako volitelné pole.	Greenzone, státní právo a vylepšení kontaktních bloků	07/02/2025	4.2.1.2501
Kampaň > Greenzone Set- tings	Odebrané možnosti názvu zóny V části Nahrání kontaktu – ručně, profil, Salesforce a Nahrání profilu Acqueon byly odebrány následující možnosti Název zóny: - Časové pásmo kampaně - Časové pásmo specifické pro oblast - Časové pásmo specifické pro PSČ - Časové pásmo specifické pro PSČ - Časové pásmo specifické pro stát Pole Název zóny (časové pásmo) lze i nadále odeslat jako volitelné pole.	Greenzone, státní právo a vylepšení kontaktních bloků	07/02/2025	4.2.1.2501

Kampaň > Greenzone Set- tings	**Flexibilní konfigurace Greenzone** • V konfiguraci kampaně je nyní k dispozici několik možností výpočtu zelených zón. • Přepínač Greenzone but- ton je vždy povolen a nelze jej vypnout.	Greenzone, státní právo a vylepšení kontaktních bloků	07/02/2025	4.2.1.2501

	- Je vyžadován alespoň jeden výběr Greenzone a jako výchozí volba pro nové kampaně je nastaveno časové pásmo kampaně. **Flexibilní možnosti konfigurace Greenzone** - Časové pásmo kampaně - Odeslaná zóna - Stav - PSČ a další PSČ - Směrové číslo oblasti (aktuální režim nebo všechny režimy - PSČ režimu (aktuální režim nebo všechny režimy)			
Kampaň > státnímu právu	**Vylepšení problematiky státního práva** Vylepšená konfigurace státního práva nyní poskytuje větší flexibilitu tím, že umožňuje vícenásobný výběr. **Možnosti konfigurace státního práva** - Stav - PSČ a další PSČ - Směrové číslo oblasti (aktuální režim nebo všechny režimy) - PSČ režimu (aktuální režim nebo všechny režimy)	Greenzone, státní právo a vylepšení kontaktních bloků	07/02/2025	4.2.1.2501

Kampaň > Greenzone Set- tings	**Odstranění rozšířené greenzóny jako specifické možnosti** • Vylepšená Greenzone byla odstraněna jako samostatná možnost. • Uživatelé si nyní mohou vybrat kombinaci flexibilních zelených	Greenzone, státní právo a vylepšení kontaktních bloků	07/02/2025	4.2.1.2501

	možnosti zón na základě jejich požadavků. - Kombinace všech dostupných možností bude rovnocenná s Enhanced Greenzone. Možnosti výpočtu Greenzone po odstranění rozšířené greenzone - Časové pásmo kampaně - Odeslaná zóna - Stav - PSČ a další PSČ - Směrové číslo oblasti (aktuální režim nebo všechny režimy) - PSČ režimu (aktuální režim nebo všechny režimy)			
Systém > PSČ	**Další konfigurace PSČ** - Další PSČ nelze povolit bez povolení PSČ. - PSČ však může být povoleno nezávisle v konfiguraci Flexible Greenzone a Enhanced State Law Con-configurationation.	Greenzone, státní právo a vylepšení kontaktních bloků	07/02/2025	4.2.1.2501
Kampaň > Nahrání kontaktu	**Vylepšení nahrávání kontaktů** V části Nahrání kontaktu – ruční, profil, Salesforce a Nahrání profilu Acqueon je nyní mapování polí PSČ povinné při výběru dodatečného mapování polí PSČ.	Greenzone, státní právo a vylepšení kontaktních bloků	07/02/2025	4.2.1.2501
Skupina kampaní > časovém pásmu	Nastavení časového pásma byla ze skupin kampaní odstraněna.	Greenzone, státní právo a vylepšení kontaktních bloků	07/02/2025	4.2.1.2501
> kampaně	Vylepšení typů použití časového pásma	Greenzone, stát	07/02/2025	4.2.1.2501

Typ použití časového pásma	V části Konfigurace kampaně jsou pro Typ použití časového pásma k dispozici tyto možnosti: • Žádné • Schvátit • Pokud je vybrána možnost Přepsat, systém zobrazí časová pásma povolená pro systém.	Vylepšení zákona a kontaktních bloků		
Kampaň > Greenzone	• Více podmínek definuje, jak budou kontakty vytáčeny na základě nastavení flexibilní zelené zóny. • Kontakty budou vytočeny pouze při splnění požadovaných podmínek.	Vysvětluje taktní dodávku založenou na principu průsečíku různých nastavení Greenzone	07/02/2025	4.2.1.2501

Seznamy kontaktů > kampaní	**Aktualizace časového pásma pro seznamy kontaktů a stránku globálního odeslání**
	• V seznamech kontaktů Tab v části Kampaně se nyní v následujících polích zobrazuje datum a čas na základě nakonfigurovaného časového pásma systému namísto času UTC (časové pásmo serveru):
	  • Pole StartTime na dílčí kartě Seznam kontaktů. o
	  • ProcessedTime (Zpracovaný čas) v podkapitole Tab seznamu scrubbed list.
	• Na stránce Globální nahrání pole Čas odeslání přehraje datum a čas na základě nakonfigurovaného časového pásma systému
		Seznam kontaktů – vylepšení související s časovými pásmy	07/02/2025	4.2.1.2501

	namísto časového pásma serveru (UTC). **Poznámka**: Toto je beta verze.			
Kampaň	Vylepšený kontakt náhledu WxCC	Sada WxCC	07/02/2025	4.2.1.2501

Skupiny >	Stav integrací s procesem Tele-Phony Result - Agent Skip Close. To umožňuje lepší správu strategie kontaktu, když je stav kontaktu před zobrazením označen jako "Akce".	zobrazit aktualizaci stavu kontaktu		
Globální nahrávání > systému	Omezené použití jednoduchých uvozovek v rámci části HODNOTA při vytváření podmínek pro nahrávání kontaktů.	Oprava problému se syntaxí vedoucího k chybám nahrávání	07/02/2025	4.2.1.2501
Uživatelská příručka > Systém > Kompatibilita > Rychlé vyhledávání	Upraveno Rychlé hledání tak, aby zobrazovalo telefonní čísla, když je telefonní číslo nebo e-mail kontaktu označen jako DNC nebo NDNC pod *typem Telefonní číslo* . Obchodní pole se zobrazí, když jsou podrobnosti kontaktu přidány jako DNC nebo NDNC pod *typem Obchodní pole* . Upravena část Rychlé hledání v části Dodržování předpisů.	Zlepšit povědomí uživatele o výsledcích vyhledávání souvisejících s typy DNC a NDNC.	25/10/2010	4.2.1.2410

Uživatelská příručka > Kampaň > vytvoření > skupiny Cam- paign	Funkce ADM (Accelerated Dialing Method) je implementována počínaje touto verzí. Poznámka je odebrána z kroku 3 oddílu Výběr skupiny a za výběr skupiny je přidán nový oddíl s názvem Zrychlená volba. Kromě toho je na konci uživatelské příručky zahrnuta nová sekce nazvaná Control Agent Desktop.	Zrychlené vytáčení je metoda uskutečňování odchozích hovorů v poslušnějším režimu. Efektivně zjednodušuje proces vytáčení, zkracuje čas a úsilí, které operátoři potřebují k uskutečňování hovorů. Tato změna objasňuje kvalifikační status společnosti a zajišťuje, aby si uživatelé byli vědomi jejích výhod zaměřených na dodržování předpisů a provozních zlepšení.	25/10/2010	4.2.1.2410

Uživatelská příručka > výstrah > Campaign Forecast and Monitor	Části Prognóza kampaně a Monitorování kampaní v části Výstrahy jsou v této verzi zastaralé. Položky podnabídky budou odebrány a již nebudou k dispozici v rychlých odkazech nebo rolích a právech. Funkce upozornění byla nyní přesunuta na položku hlavní nabídky pro lepší přístupnost a efektivnější navigaci.	Informovat uživatele o vyřazení konkrétních funkcí výstrah a restrukturalizaci systému výstrah pro lepší uživatelské prostředí.	25/10/2010	4.2.1.2410
Uživatelská příručka > kampaní > CSS	Upraveno tak, aby se zobrazila potvrzovací zpráva po kliknutí na tlačítko odstranění pro podmínky CSS. Uživatelé nyní musí před pokračováním potvrdit odstranění. Byl aktualizován krok 7b v části CSS > Order By.	Zajistit povědomí uživatelů a zabránit odstranění zubů vyžadováním potvrzení před dokončením akcí.	25/10/2010	4.2.1.2410
Uživatelská příručka > Skupina > Přidání skupiny hlasových kamer > režimu prediktivního tempa	Byla přidána poznámka ke kroku 2b. Poznámka: Zde nastavená rychlost vytáčení musí být menší nebo rovna hodnotě uvedené v poli Maximální rychlost vytáčení.	Objasnění omezení rychlosti vytáčení.	16/08/2024	4.2.1.2407
Uživatelská příručka > Webex Contact Center Dialer	Byla přidána poznámka ke kroku 9. Poznámka: Jakákoli změna nastavení vytáčení vyžaduje novou synchronizaci, aby se načetly všechny výsledky na Webex Contact Center Dialeru.	Aby bylo jasné, že je potřeba synchronizace po změně nastavení.	16/08/2024	4.2.1.2407

Zastaralé položky

Oddíl	Popis položky	Datum	Verze
Shoda se systémem >	Možnost nahrávání JSON je odebrána pro typ nahrávání kompatibility.	07/02/2025	4.2.1.2501

Skupiny > časová pásma	**Vyřazení časových pásem ve skupinách kampaní** • Možnost nastavit časování časových pásem v rámci skupiny kampaní je zastaralá.	07/02/2025	4.2.1.2501

	• Zákazníci mohou i nadále konfigurovat vlastní časování na úrovni kampaně pomocí možnosti Přepsat.		
Kampaně > podrobnosti Home Řídicí panel výkonu stránky >	**Vyřazení očekávaného času dokončení** Funkce Očekávaný čas dokončení je odebrána z řídicího panelu kampaní a výkonnosti. Pro tuto funkci nejsou k dispozici žádné alternativní možnosti. Zákazníkům a partnerům, kteří tuto funkci v současné době používají, doporučujeme, aby se obrátili na společnost Acqueon a požádali o další pomoc.	07/02/2025	4.2.1.2501
Návrhář skriptů	Použití skriptů VB pro předvolání, SMS a e-mail v kampaních je zastaralé. Doporučujeme zákazníkům, aby pro zachování funkčnosti přešli na skripty založené na knihovnách.	07/02/2025	4.2.1.2501

OBSAHU

Změnit poznámku 2
Zastaralé položky 10
Customer Engagement 15
Integrace 15
Webex Contact Center 15
Uživatelská příručka služby Campaign Manager 16
Konzola služby Campaign Manager 16
Jazyková podpora 16
Stránka Home 16
Home widgety stránek 17
Snímky v reálném čase 17
Rychlé odkazy 18
Rychlé odkazy pro konkrétní kampaň 18
Seznam úkolů 19
Porušení licence 19
Kampaň 19
Požadavky 20
Začínáme 20
Vytvořit kampaň 25
Skupina kampaní 26
Kontaktní strategie 27
Podrobnosti o kampani 29
Konfigurace kampaně 33
Skupina 76
Přístup ke skupině 76
Přidání skupiny hlasových kampaní 76
Přidání skupiny ručně zadávaných kampaní 80
Konfigurace systému 81
Režimy 85
Časové pásmo 86
Vyhovění 88
Globální nahrání 94
Obchodní výsledky 102
Stát, směrové číslo oblasti a PSČ 104
Státní právo 107
Svátky 110
Adresa URL 111
Profil 112

Dodržování předpisů o ochraně osobních údajů 117
Další nastavení 120
Opětovné přiřazení agentů 123
Globální obchodní parametry 125
Stav vysoké dostupnosti 127
Ověření identity 127
Exportní nebo importní kampaň 129
Kategorie kampaně 131
Konfigurace poskytovatele CPaaS 133
API Klávesy 135
Tvůrce podmínek dodržování předpisů 137
Ochrana osobních údajů 140
Webex Contact Center Dialer 142
Kontaktní strategie 143
PŘIDAT REŽIMY 143
Kontaktní strategie - typy 144
Tvorba kontaktní strategie 144
Správa režimů 146
Licence 148
Sestava o využití 149
Uživatel 152
Vytvoření uživatele 152
Pole 153
Vytváření uživatelů 153
Vytvoření uživatelů domény 155
Vytvořit SSO uživatele 156
Role 157
Návrhář skriptů 163
Průvodce voláním 163
Upozornění 170
Systémová oznámení 171
Systémová oznámení 171
Sledování kampaní 175
Prognóza kampaně 176
Nářadí 178
Mazání a archivace 179
Ovládání Agent Desktop 189
Dostupné filtry 189
Přihlášení do systému 189
Stav agenta 189
Odhlásit 190

Zprávy 190

Customer Engagement

Campaign Manager je výkonný nástroj pro správu kampaní a seznamů. Je navržen s funkčností a funkcemi zaměřenými na zvýšení počtu spojení s pravicovou stranou a dosažení obchodních cílů kampaně prostřednictvím vícekanálových odchozích interakcí. Služba Campaign Manager umožňuje plánování různých strategií výběru podle denní doby a dne v týdnu. Umožňuje řídit sekvenci komunikačních kanálů nebo inteligentně řídit nejlepší kanál nebo číslo pro kontakt v optimálním čase. Služba Campaign Manager zajišťuje soulad s federálními, státními zákony, zákony TCPA a FDCPA (nařízení F) a zároveň maximalizuje pen- etration seznamu s vysokou mírou úspěšnosti.

Integrace

Webex Contact Center

Služba Campaign Manager poskytuje službu Campaign Manager a dodržování předpisů pro Webex Contact Center. Webex Contact Center používá vestavěný Dialer pro různé režimy tempa. Služba Campaign Manager poskytuje informace pro správu taktu a také dodržuje všechny požadavky na dodržování předpisů. Služba Campaign Manager řídí kampaně Webex Contact Center z aplikace.

Uživatelská příručka služby Campaign Manager

Konzola služby Campaign Manager

Konzola služby Campaign Manager je modul pro správu, který umožňuje provádět mnoho úloh správy:

- Konfigurace parametrů aplikace
- Správa kampaní
- Správa seznamů
- Správa administrativních a dozorčích uživatelů
- Udržujte strategie hovorů a obchodní výsledky
- Konfigurace e-mailu a kanálů SMS
- Vytvořte průvodce voláním, které mohou agenti používat.

Poznámka: Následující nejsou podporovány v aplikaci Webex Contact Center, ale v dokumentu mohou být odkazy:
- E-mailové kampaně, kampaně SMS a IVR
- Zavolat zpět
- Volání AEM (Agent-Executive Mapped).

Jazyková podpora

Služba Campaign Manager poskytuje podporu pro více jazyků, například angličtinu, čínštinu (tradiční), thajštinu, němčinu, japonštinu, italštinu, francouzštinu a španělštinu. Uživatelé si mohou vybrat jazyk v době instalace.

Stránka Home

Následující tabulka popisuje různé prvky aplikace Homepage:

Pole	Popis
Ikona nabídky	Slouží k rozbalení nebo sbalení levé hlavní nabídky.
Ikona oznámení	Počet výstrah systému generovaných systémem.

Informace o uživateli	Definujte informace o uživateli.

Uživatelské jméno	Přihlášené uživatelské jméno.
Změnit heslo	Umožňuje změnit heslo.
Odhlásit	Odhlásí vás z aplikace.
Podokno nabídky	Zobrazuje odkazy na různé moduly aplikace. To také obsahuje informace o autorských právech.
Informace o verzi	Zobrazí aktuální verzi aplikace.
Oblast obsahu	Zobrazí konfigurovatelná pole jako vstupní oblasti, rozevírací seznamy, zaškrtávací políčka atd.

Home widgety stránek

Stránka Home obsahuje následující widgety:

- Snímky v reálném čase
- Rychlé odkazy pro konkrétní kampaň
- Seznam úkolů
- Rychlé odkazy pro celou aplikaci

Snímky v reálném čase

Tento widget obsahuje snímky, které poskytují živý, vysokoúrovňový, 360stupňový pohled na aplikaci. Následující informace jsou kumulativní pro aplikaci od její instalace a prvního použití:

- Aktivní kampaně – v této části se zobrazuje počet aktivních kampaní pro celou aplikaci. Zobrazí se také počet kampaní v kategoriích Celkem, Neaktivní a Uplynulé.
    - Celkem - Celkový počet kampaní vytvořených v aplikaci.
    - Neaktivní – celkový počet kampaní, které se aktuálně nerealizují – v časově pozastaveném nebo zastaveném stavu.
    - Uplynulé – Celkový počet kampaní, které překročily datum a čas ukončení kampaně.
- Celkový počet kontaktů – celkový počet kontaktů nahraných do aplikace ve všech kampaních. To také ukazuje rozdělení Otevřených, Čerstvých (dosud nevytočených), Plánovaných, Zavřených a dalších kontaktů.
    - Otevřeno - počet kontaktů Otevřít v aktuálním okamžiku. Tato čísla zahrnují hovory, které jsou doručeny do číselníku, ale dosud nebyly vytočeny.
    - Fresh - Počet kontaktů, které do tohoto okamžiku nebyly vytočeny ani jednou. Tato čísla zahrnují kontakty, které jsou doručeny do číselníku, ale dosud nebyly vytočeny.

- Naplánováno - Počet kontaktů, u kterých je naplánováno vytáčení. Jedná se o součet taktů, které mají stav 0 (Otevřené) nebo 4 (Doručeno) a IsFresh=0
- Uzavřeno - počet uzavřených kontaktů.
- Ostatní - Kontakty, které nelze doručit - součet kontaktů, které jsou vyčištěny (stav kontaktu = 9), vyprázdněny/uzavřeny pomocí funkce Správa kontaktů (stav kontaktu = 7) a vypršela platnost (stav kontaktu = 34).

Následující informace obsahují údaje pouze pro aktuální den:

- Vytočené kontakty – zobrazuje celkový počet kontaktů vytočených ve všech kampaních.
- Kontakty připojeny – zobrazuje celkový počet úspěšně připojených kontaktů
- Volané hovory – zobrazuje celkový počet hovorů vytočených ve všech kampaních. To zahrnuje vícenásobné vytáčení pro stejné kontakty. Toto číslo se zvýší i v případě, že je hovor spojen s hlasovou schránkou zákazníka.
- Hovory spojené – zobrazuje celkový počet hovorů spojených mezi operátorem a zákazníkem napříč všemi kampaněmi. To zahrnuje více připojení pro stejné kontakty.

Rychlé odkazy

Tento widget vás propojí s různými stránkami v aplikaci napříč všemi kampaněmi. Díky tomu je navigace na požadovanou stránku snadnější a rychlejší jediným kliknutím ze stránky Home. Chcete-li přidat stránky do rychlých odkazů, proveďte následující kroky:

1. Kliknutím **na položku Nastavení** na řádku záhlaví widgetu Rychlé odkazy přidejte novou stránku rychlého odkazu. Zobrazí se všechny stránky, které lze přidat jako rychlé odkazy na tento widget.
2. Zaškrtněte políčka odpovídající stránkám, které chcete zobrazit ve widgetu Rychlé odkazy.
3. Klikněte na **Uložit**.

Rychlé odkazy pro konkrétní kampaň

Tento widget vás odkazuje na různé stránky týkající se kampaní v aplikaci.

1. Kliknutím na **možnost Kampaň** zobrazíte stránku se záznamem kampaně.
2. Klikněte na **tlačítko Upravit** na **panelu** akcí **kampaně** , pro kterou chcete rychlý odkaz.
3. Kliknutím na **odkaz** u požadované položky konfigurace umístěte rychlý odkaz do widgetu. Kliknutím na **Odstranit** rychlý odkaz odstraníte.

Seznam úkolů

Aplikace poskytuje vestavěný seznam úkolů, který je užitečný pro sledování nebo správu aktivit, které mají být zpracovány správcem dialeru. Tento widget funguje jako všestranný deník vložený do aplikace. Můžete přidat úkoly, které je třeba řešit v seznamu úkolů.

Widget **Seznam úkolů** zobrazuje zbývající čas k dokončení úkolu v různých barevných kódech:

- **Zelená** , pokud je zbývající čas k provedení úkolu ve dnech.
- **Oranžová** , když je úkol zítra splatný.
- **Modrá** , pokud je zbývající čas k provedení úkolu v hodinách.
- **Červená** , pokud je zbývající čas k provedení úkolu v minutách.

  Poznámka: Zpožděné úkoly jsou zobrazeny bez barevného kódu. Můžete je odstranit.

Chcete-li přidat úkol, proveďte následující kroky:

1. Kliknutím na **tlačítko Přidat nový** v záhlaví **seznamu** úkolů přidejte nový úkol.
2. **Zadejte název** úkolu. Můžete například spustit kampaň v režimu SMS.
3. Zadejte Aktivitu , která má být provedena jako součást úkolu. Aktivita související s výše uvedenou položkou je **Vytvořit kampaň** SMS.
4. **Zadejte datum a čas** dokončení úkolu.
5. Klikněte na **Uložit**.

Porušení licence

Stránka Home zobrazuje statickou výstrahu v následujících situacích:

- Nakonfigurované dny před vypršením platnosti licence, odpočítávání do data a času vypršení licence.
- Odpočítávání do data ukončení, kdy to začne.
- Další podrobnosti viz Porušení licence. Uživatelé by měli provést příslušnou akci k obnovení licencí.

Kampaň

Kampaň je kolekce záznamů/kontaktů. V kampani můžete nahrávat kontakty, definovat prioritu vytáčení, plánovat strategie a provádět různé další úkoly. Kampaně můžete také použít ke zpracování zpětných volání, která jsou iniciována na základě požadavku zákazníka na zpětné volání nebo automaticky iniciována systémem z důvodu nekontaktování zamýšlené osoby. Kampaň funguje jako kolekce seznamů, kde každý seznam obsahuje nahrané kontakty.

Tato část umožňuje integraci s kampaní partnerského produktu (specifické pro vytáčení) nebo s frontou (nespecifickou pro vytáčení) pro načtení podrobností. Tato část navíc umožňuje přiřadit kampaň ke skupině.

Požadavky

Předpoklady pro vytvoření kampaně jsou uvedeny níže:

Mode - Různé metody, pomocí kterých můžete oslovit zákazníka. Příklady režimů jsou Home Telefon, Telefon do zaměstnání, Mobilní (hlas).

Kontaktní strategie - Kontaktní strategie je o konfiguraci sady pravidel pro různé režimy. Tato sada pravidel rozhoduje o režimu, ve kterém je kontakt dosažen (obvykle na základě váhy přiřazené režimu), o čase, kdy je kontakt dosažen v určitém režimu, o čase, kdy jsou opakování vytáčena v nakonfigurovaných režimech atd. Další podrobnosti najdete v tématu Kontaktní strategie.

Časové pásmo - Seznam časových pásem nakonfigurovaných pro odchozí kampaň. To je důležité pro provádění kampaní a také pro vytáčení kontaktů v příslušném časovém pásmu. Další podrobnosti naleznete v části Časová pásma.

Poznámka: Při přidávání názvu kampaně nesmíte uvádět více než 60 znaků ani žádné speciální znaky .

Ty jsou podrobněji popsány v příslušných oddílech.

Začínáme

V levém podokně nabídky klikněte na **možnost Kampaň** a zobrazí se

obrazovka Kampaň Home . Následující podrobnosti pro každou kampaň

jsou uvedeny níže:

Poznámka: Kliknutím na libovolné záhlaví mřížky seřadíte data ve vzestupném a sestupném pořadí podle mřížky. Sloupec **Stav dokončen (%)** je seřazen nejprve podle stavu a potom podle procenta.

Procento kampaně se vypočítá pomocí následujícího vzorce:

*TotalPercentage = CompletedCalls * 100 / TotalCalls*

Ve výše uvedeném vzorci se dokončená volání vypočítají následujícím způsobem:

CompletedCalls = Počet (uzavřeno) + Počet (ostatní)

1. **Kanál** jako hlas, e-mail, SMS nebo kombinace hlasu a nehlasu.
2. Kliknutím na **Název** kampaně načtěte podrobnosti kampaně pro úpravy.
3. **Název** skupiny, do které kampaň patří. U kampaní se sdíleným seznamem není uvedena žádná konkrétní skupina kampaní. zobrazuje se pouze jako sdílený seznam.

4. **Datum zahájení Denní čas** zahájení – datum zahájení kampaně a denní čas zahájení kampaně.
5. **Datum ukončení Denní čas** ukončení – datum ukončení kampaně a denní čas ukončení kampaně.
6. **Stav dokončení**: Zobrazuje stav kampaně.
   a. **Vytvořeno** - Vytvoří se kampaň a ještě se nespustí vytáčení kontaktů. Stavový řádek je světle modrý.
   b. **Executing** - Kampaň v běžícím stavu, tj. vytáčení kontaktů. Stavový řádek je zelený.
   c. **Spuštění** – Když spustíte jednu nebo více kampaní pomocí tlačítek Akce stránky, stav se zobrazí jako **Spuštění**. Kliknutím na tlačítko **Obnovit** potvrďte, že kampaň byla spuštěna a stav se změnil na Provádění.
   d. **Zastavení** – Když zastavíte jednu nebo více kampaní pomocí tlačítek Akce stránky, stav se zobrazí jako **Zastaveno**. Kliknutím na tlačítko **Obnovit** potvrďte, že se kampaň zastavila a stav se změnil na Zastaveno.
   e. **Zastaveno** – kampaň není spuštěna. Stavový řádek je červený.

      Poznámka: Kampaň ve stavu Zastaveno se automaticky nezmění na Provádění v nastaveném čase operace kampaně. Administrátor by měl tyto kampaně spustit ručně.
   f. **Skupina zastavena** – mapovaná nadřazená skupina kampaní je správcem deaktivována. Všechny kampaně ve skupině zakázaných jsou ve stavu Skupina zastavena. Stavový řádek je červený.
   g. **Čas pozastaven** – kampaň je pozastavena (v dočasně zastaveném stavu). Kampaň je automaticky časově pozastavena mimo nastavené hodiny pro provedení, svátky, víkendy, nefunkční den v týdnu atd. V době nakonfigurované operace kampaně se stav automaticky změní na Provádění. Stavový řádek je béžový.
   h. **Uplynulé** - Kampaně, které překročily nakonfigurované datum a čas ukončení, jsou označeny stavem Uplynulé a stavový řádek je hnědý.
   i. **Dokončeno** - Procento zobrazené na konci stavového řádku udává procento vytočených kontaktů (z celkového počtu kontaktů nahraných pro kampaň).
   j. **Etc** - Odhadovaný **čas** dokončení všech vytáčených kontaktů v kampani, které mají být vytočeny. Ta se vypočítává na základě historických a aktuálních údajů o celkovém počtu přihlášených záznamů a celkové doby zpracování.
   k. **Označeno ke smazání** – Označuje, že kampaň je označena ke smazání, ale ještě není trvale odstraněna.

Statistiky kampaně

1. **Celkem** - Celkový počet kontaktů nahraných pro kampaň.
2. **Otevřeno** - počet kontaktů v otevřeném stavu. Kontakty se stavem 0.
3. **Čerstvé** - Počet čerstvých kontaktů, které ještě nebyly vytočeny poprvé. Kontakty se stavem 0 a IsFresh se v databázi rovnají 1.

4. **Naplánováno** - počet kontaktů, u kterých je naplánováno vytáčení. Kontakty se stavem 0 a IsFresh se v databázi rovnají 0.
5. **Zavřeno** - Počet sepnutých kontaktů. Zde se nelze pokoušet o vytáčení na uzavřeném taktu, pokud není znovu otevřen. Kontakty se stavem 1.
6. **Ostatní** - počet kontaktů v jiných než otevřených, čerstvých, plánovaných nebo uzavřených.

Celkový počet kontaktů se vypočítá pomocí následujícího vzorce:

TotalContacts = Count(Open) + Count(Closed) + Count(Others)

Další podrobnosti viz Stavy kontaktů.

Každý kontakt, který je nahrán do aplikace, je označen stavem. Další informace naleznete v části Podrobnosti o stavu kontaktu.

Podrobnosti o stavu kontaktu

Stav	Název	Popis
0	Otevřené	Otevřete Kontakt.
1	Uzavřený	Uzavřený kontakt.
2	Dočasně uzamčeno	Kontakt dočasně uzamčen, nebude doručen.
3	Probíhá nahrávání	Kontakt uprostřed procesu nahrávání.
4	Doručeno do Dialeru	Kontakt doručen do dialeru.
5	Přepsat	Kontakt byl během nahrávání přepsán.
6	Seznam zastaven	Kontakt ze seznamu, který je zastaven.
7	Zavřeno prostřednictvím spravovaných kontaktů nebo vyprázdněno	Kontakt byl uzavřen pomocí funkce Správa kontaktů / vyprázdněný kontakt.
8	Kontakt byl zastaven a uzavřen	Kontakt byl zastaven a uzavřen, nebude doručen do dialeru.
9	Kontakt Scrubbed	Kontakt ze seznamu, který je vyčištěný.
10	Kontakt přesunut do jiné kamery	Kontakt přecházel z jedné kampaně do druhé, řetězový takt.
11	Trvale zastaveno	Kontakt trvale zastaven, který nebude doručen do dialeru.
20	Doručený kontakt zastaven	Vytáčení kontaktu, který je doručen do číselníku, je zastaveno.
21	Uzamčeno pro dodávku desek plošných spojů	Kontakt, který je uzamčen a bude doručen pouze pro personální zpětné volání (PCB). **Poznámka**: V této verzi se nevztahuje funkce osobního zpětného volání.
22	Uzamčeno pro doručování kontaktů CSS	Kontakt, který je uzamčen pro doručení prostřednictvím výběru kontaktu

		Plán strategie (CSS).
23	Uzamčeno pro doručení AEM	Kontakt, který je uzamčen pro agent-výkonný mapovaný deliv- ery.
24	Uzamčeno přeplánovat na res-chedule kontakt	Kontakt uzamknutý reschedulerem, který má být dodán jako res- cheduled.
25	Uzamčeno přeplánováním pro blízký kontakt	Kontakt uzamčený reschedulererem pro sepnutí.
30	Kontakt blokován DNC	Kontakt blokován jako Nevolat kontakt.
31	Kontakt blokován NDNC	Kontakt blokován jako národní kontakt Nevolat.
32	Kontakt blokován DNC Scrub	Kontakt zablokován během procesu DNC křoviny.
33	Kontakt blokován soudním sporem	Kontakt byl zablokován z důvodu požadavku na soudní spor.
34	Prošlý	Platnost kontaktu vypršela.

Akce

Případná opatření kampaně, která mají být přijata z následujících možností:

- **Upravte** libovolnou službu v kampani.
- **Kopírovat** vytvoří novou kampaň, ve které budou zachovány všechny vlastnosti vybrané kampaně (kromě názvu kampaně).

  Poznámka: Kdykoli duplikujete kampaň, aplikace nereplikuje nastavení číselníku. Uživatelé musí ručně vytvořit nastavení vytáčení v kampani pro zkopírovanou kampaň.

  Poznámka: U zkopírované kampaně je povoleno použít stejný název jako smazaná kampaň (s výhradou jezdce). Historická data týkající se staré kampaně jsou z databáze odstraněna, když je vytvořena nová kampaň se stejným názvem jako smazaná kampaň.
- **Zastavte** (nebo **spusťte**) kampaň. Všechny kontakty, kromě aktivních doručených kontaktů, jsou v dialeru sepnuty. Stav těchto kontaktů se v aplikaci změní na Otevřít.
- **Možnost Vyprázdnění** zavře všechny nevyřízené kontakty, které jsou k dispozici v seznamu čísel.

  Poznámka: Kontakty, které jsou aktivní ve vytáčení, nejsou vyprázdněny.
- **Smažte** kampaň. Kampaň lze smazat pouze v případě, že není ve stavu provádění. Tlačítko mazání se aktivuje pouze v případě, že kampaň není ve stavu Spuštění. Když uživatel klikne na **tlačítko Odstranit**, otevře se automaticky otevírané okno a zobrazí následující varovnou zprávu, která uživatele upozorní na operaci odstranění:

  Tato akce označuje kampaň ke smazání. Kampaň je trvale smazána, jakmile všechny související kampaně dosáhnou nespustitelného stavu.

  Poznámka: Smazání kampaně je nevratné a nelze jej vrátit zpět. Po zahájení operace smazání se stav kampaně změní na *OZNAČENO KE SMAZÁNÍ* , aby odrážel probíhající proces odstranění.

Akce stránky

Panel **tlačítka Akce** v levé horní části stránky nad záhlavími slouží k provádění různých akcí. Toto tlačítko se zobrazí pouze v případě, že správce nakonfiguroval jeho zobrazení.

Poznámka: Výběr více kampaní funguje pouze pro aktivní stránku, nikoli pro kampaně na různých stránkách.

Poznámka: Pokud vyberete více kampaní, můžete podle potřeby použít pouze tlačítka Spustit a Zastavit. Celá paleta tlačítek je k dispozici, pokud vyberete jednu kampaň.

- **Upravte** libovolnou službu v kampani.
- **Kopírovat** vytvoří novou kampaň, ve které budou zachovány všechny vlastnosti vybrané kampaně (kromě názvu kampaně).

  Poznámka: U zkopírované kampaně je povoleno použít stejný název jako smazaná kampaň (s výhradou jezdce). Historická data týkající se staré kampaně jsou z databáze odstraněna (během operace LCMReportingService na konci dne), když je vytvořena nová kampaň se stejným názvem jako smazaná kampaň. Doporučujeme vám, abyste jej použili po vynaložení náležité péče, protože to vede ke ztrátě historických dat.

- **Spusťte** kampaň.
- **Zastavte** kampaň.
- **Volba Vyprázdnění** zavře všechny dostupné nevyřízené kontakty v seznamu čísel.

  Poznámka: Kontakty, které jsou aktivní v mezipaměti číselníku, nejsou vyprázdněny.

- **Smažte** kampaň. Kampaň lze smazat pouze v případě, že není ve stavu provádění. Tlačítko mazání se aktivuje pouze v případě, že kampaň není ve stavu Spuštění. Když uživatel klikne na **tlačítko Odstranit**, otevře se automaticky otevírané okno a zobrazí následující varovnou zprávu, která uživatele upozorní na operaci odstranění:

  Tato akce označuje kampaň ke smazání. Kampaň je trvale smazána, jakmile všechny související kampaně dosáhnou nespustitelného stavu.

  Poznámka: Smazání kampaně je nevratné a nelze jej vrátit zpět. Po zahájení operace smazání se stav kampaně změní na *OZNAČENO KE SMAZÁNÍ* , aby odrážel čekající proces odstranění.

Řazení a vyhledávání

Údaje se záznamem kampaně lze seřadit podle libovolného sloupce. Kliknutím na záhlaví sloupce seřadíte data vzestupně podle sloupce. Pomocí vyhledávacího pole **v pravém horním rohu stránky se záznamem o kampani můžete** vyhledat a načíst požadované údaje.

Vytvořit kampaň

Podrobnosti o kampani

Chcete-li vytvořit novou kampaň, klikněte v pravém dolním rohu obrazovky na **možnost Přidat kampaň** . V této části můžete zadat základní podrobnosti o kampani.

Zobrazí **se obrazovka Podrobnosti** kampaně s následujícími podrobnostmi:

1. **Zadejte název** kampaně.
2. **Zadejte popis** kampaně.
3. **V rozevíracím seznamu vyberte kategorii** . Toto pole je nepovinné.

   Poznámka: Pokud nemáte kategorii kampaně, která se vztahuje k této kampani, můžete kliknutím na **tlačítko Cam- paign Category** vytvořit novou kategorii. Další informace naleznete v tématu **Vytvoření kategorie** kampaně.

4. **V rozevíracím seznamu vyberte skupinu** obchodních výsledků.

   Poznámka : Pokud nemáte žádnou obchodní skupinu, která by se této kampaně týkala, klikněte na **tlačítko Vytvořit výsledek** podnikání a přidejte novou skupinu obchodních výsledků. Další informace najdete **v článku Obchodní výsledek** .

5. **Vyberte časové období** pro tuto kampaň. Kampaň funguje mezi datem zahájení a datem ukončení vybraným v tomto rozsahu; Oba dny jsou inkluzivní.
6. **Vyberte časové období** pro tuto kampaň. Kampaň funguje ve všech dnech (ve vybraném časovém období) mezi vybranými časy.
7. Vyberte časové pásmo pro tuto kampaň. Aplikace je navržena pro práci ve více časových pásmech.

   Poznámka: Pokud nemáte časové pásmo, které se vztahuje k této kampani, klikněte na tlačítko Vytvořit časové pásmo
   a vytvořte nové časové pásmo. Další informace najdete **v tématu TimeZone** .

   Aplikaci lze použít na různých místech pro spuštění kampaní. Tato místa mohou být rozptýlena po různých kontinentech nebo dokonce na různých místech na stejném kontinentu. Vzhledem k tomu, že jsou kampaně daleko od sebe, může být nutné, aby běžely v pracovní době každého konkrétního místa. Aplikace je navržena tak, aby fungovala ve více časových pásmech.

   Různá místa po celém světě jsou rozdělena do časových pásem na základě zeměpisných délek, ve kterých se nacházejí. Aplikace obsahuje ustanovení, kde lze zobrazit časová pásma pro celý systém.

   Toto časové pásmo se používá jako jedna z možností přidružení časového pásma kontaktu. Některé další položky, které aplikace používá k určení časových pásem kontaktů, jsou PSČ, směrové číslo oblasti, stát a tak dále.

8. Vyberte počet dní od Time **to Live(days)** counter. **Time to Live** je počet dní, které kontakty nahrály prostřednictvím funkce automatického nahrávání.
9. TURN možnost Pracovní dny **zapne** , aby aplikace vypočítala hodnotu Time to Live pouze pomocí funkce Pracovní dny.
10. **Vyberte typ** použití časového pásma pro kampaň. Můžete si vybrat ze tří možností:
    a. Žádné: Tato možnost převezme časové pásmo pro tuto kampaň vybrané v části Časová pásma.
    b. **Přepsat**: Tato možnost pouze pro tuto kampaň přepíše časy zahájení a ukončení nakonfigurované pro časová pásma v této skupině kampaní. Počáteční a koncový čas skupiny se zobrazí po klepnutí na **tlačítko Načíst výchozí** .

    Poznámka: Typ použití časového pásma není při vytváření nové kampaně k dispozici. Je k dispozici pouze při úpravě stávající kampaně.
11. Kliknutím **na tlačítko Další** dokončete obrazovku a přejděte do **průvodce skupinou** kampaní.

Skupina kampaní

Tato část umožňuje provést integraci s kampaní partnerského produktu (specifické pro vytáčení) nebo s frontou (nespecifickou pro vytáčení) a načíst podrobnosti.

Výběr skupiny

Vyberte typ skupiny kampaně z možností Vyhrazená skupina kampaní, Sdílený seznam a Zrychlená volba.

1. Pokud **je vybrána možnost Vyhrazená skupina** kampaní, vyberte ji z rozbalovací nabídky.
2. Je-li **vybrána kampaň se sdíleným seznamem , skryje možnost Skupina** . Skupina kampaně je rozhodnuta, když vytvoříme podmínku CSS pro konkrétní kampaň sdíleného seznamu.

   Poznámka: Chcete-li povolit tuto konfiguraci, kontaktujte Cisco CSM.
3. Pokud **je vybrána možnost Zrychlená** volba, proveďte kroky uvedené v části Zrychlená volba.

4. **V rozevíracím seznamu vyberte skupinu** kampaní a přidružte ji ke kampani.
5. Přejděte do části Strategie **kontaktu** .

Zrychlená volba

Zrychlená volba je metoda uskutečňování odchozích hovorů způsobem, který lépe vyhovuje předpisům. Efektivně zjednodušuje proces vytáčení a zkracuje čas a úsilí vyžadované operátory při volání.

Tato funkce umožňuje automatickému vytáčení kontaktů, které nejsou PEWC (kontakty bez souhlasu nebo kontakty zákazníků, kteří nesouhlasili s přijímáním hovorů z automatického vytáčení). V této funkci je představen koncept nazvaný vytáčení iniciované člověkem pomocí operátora řízení. Zde operátoři kontroly dostávají nesouhlasné kontakty prostřednictvím stávajícího rámce doručování kontaktů. Poté jsou kontakty na ovládacím panelu Agent Desktop kliknuty operátorem řízení a doručeny do číselníku pro vytáčení.

1. **V rozevíracím seznamu vyberte skupinu** souhlasu. Skupina souhlasu doručí kontakty na souhlas pro kampaň ADM.
2. **V rozevíracím seznamu vyberte skupinu** bez souhlasu. Skupina bez souhlasu doručí nesouhlasné kontakty pro kampaň ADM. Chcete-li vytočit kontakt, proveďte následující kroky.
    a. **Operátor** - Vyberte **možnost Operátor** , chcete-li provést ruční vytáčení. Operátor řízení akceptuje takty pro doručení do dialeru.
    b. **Automaticky** – výběrem možnosti **Automaticky** spustíte automatické vytáčení. Operátoři mohou tyto kontakty automaticky vytáčet bez zásahu operátorů řízení.
3. **Skupina** států – v rozevíracím seznamu vyberte **skupinu** států.

    Poznámka: Ujistěte se, že **je povolena možnost zrychlené** volby ve funkcích skupiny státních právních předpisů v části Státní právní skupina pro doručení kontaktu.
    a. **Operátor** - Vyberte **možnost Operátor** , chcete-li provést ruční vytáčení. Operátor řízení akceptuje takty pro doručení do dialeru.
    b. **Automaticky** – výběrem možnosti **Automaticky** spustíte automatické vytáčení. Operátoři mohou tyto kontakty automaticky vytáčet bez zásahu operátorů řízení.
4. **Typ** vyhledávání – vyberte **typ** vyhledávání ze seznamu **Souhlas** a **Nesouhlas.**
    a. **Souhlas** – systém se podívá na kontakty v tabulce PEWC a doručí odpovídající kontakty do skupiny souhlasu.
    b. **Bez souhlasu** - Systém se podívá na kontakty v tabulce bez PEWC a doručí odpovídající kontakty skupině bez souhlasu.

Kontaktní strategie

Kontaktní strategie je vypočítaný přístup při budování vztahů se zákazníky za účelem efektivní správy kampaní.

Vyberte kontaktní strategii pro

kampaň. Dostupné jsou následující

zvláštní možnosti:

Jednoduché: Jednoduchá strategie je snadno konfigurovatelná a pouze se pohybuje voláním z jednoho nakonfigurovaného režimu do druhého v cyklu. Cyklus se opakuje, dokud není dokončen nakonfigurovaný počet cyklů. Slouží svému účelnému účelu v určitých typech kampaní, které nevyžadují žádnou pokročilou metodiku zpracování kontaktů.

Záloha: Pokročilou strategii lze nakonfigurovat a použít pro propracovanější strategie volání, jako jsou opakování na úrovni režimu, přechodová okna a různá okna volání pro režimy. Tento typ strategie využívá maximum z aplikace k vytočení každého nahraného kontaktu.

Jednoduchý

Ve výchozím nastavení je pro kampaň vybrána **možnost Jednoduchá** kontaktní strategie.

1. Z rozbalovacího seznamu vyberte vhodnou kontaktní strategii pro tuto kampaň.

   Poznámka: Pokud nemáte kontaktní strategii, která by se vztahovala na tento kontakt, klikněte na možnost **Vytvořit strategii** kontaktu a vytvořte novou strategii. Další informace najdete v tématu **Vytvoření kontaktní strategie** .

2. **Globální opakování** – Použijte posuvník nebo zadejte požadovanou hodnotu do panelu čísel. Tato možnost umožňuje zadat maximální počet opakování vytáčení každého kontaktu v kampani.
3. **Denní opakování** – Použijte posuvník nebo zadejte požadovanou hodnotu do panelu čísel. Tato možnost umožňuje zadat maximální počet opakování vytáčení každého kontaktu v kampani.
4. **Opakovat cyklus** – Použijte posuvník nebo zadejte požadovanou hodnotu do panelu čísel. Jedná se o počet cyklů, které kontaktní strategie funguje před uzavřením kontaktu.
5. Vyberte interval **opakování**cyklu. Jedná se o interval mezi jedním cyklem opakování a dalším. Zadejte požadované hodnoty do příslušných polí pod položkami **Den**, **Hod** a **Min**.

Strategie zpětného volání

Poznámka: Funkce zpětného volání není v aktuální verzi podporována. Tato funkce je plánována pro budoucí vydání.

Strategie zpětného volání se používá k přeplánování kontaktů pro zpětné volání. Pokud se například program pro vytáčení pokusí kontaktovat zákazníka v požadovaném čase a pokus se nezdaří, systém použije pravidlo strategie zpětného volání.

Existují dva typy zpětných volání. **Osobní zpětné volání** je, když je zpětné volání směrováno stejnému agentovi, který vyřídil původní hovor; **Normální zpětné volání** je, když je zpětné volání směrováno libovolnému dostupnému agentovi.

6. Z rozbalovacího seznamu vyberte vhodnou strategii zpětného volání pro tuto kampaň.

   Poznámka: Pokud nemáte strategii zpětného volání, která by se vztahovala na tento kontakt, klikněte na možnost **Vytvořit strategii** zpětného volání a vytvořte novou strategii. Další informace naleznete v tématu **Vytvoření strategie** zpětného volání.

7. **Resetujte denní a globální opakování** - TURN přepínač **zapněte** , pokud vše, co chcete, aby byly počty globálních a denních opakování resetovány na nulu při přesunutí kontaktu do zpětného volání.

8. **Opakované** volání – použijte posuvník nebo zadejte hodnotu do panelu čísel. Tato možnost umožňuje zadat maximální počet opakování zpětného volání každého kontaktu v kampani.
9. **V případě potřeby vyberte resetovací** tlačítko PCB to NCB.

Poznámka: Kontakt označený jako osobní kontakt pro zpětné volání může být za určitých okolností převeden na běžný takt pro zpětné volání, jako je opakované nedosažení zadaného agenta. Aby se kontakt vůbec nedostal, je toto převedeno na běžné zpětné volání, aby se dosáhlo jakéhokoli jiného dostupného agenta.

Dostupné možnosti pro **typ** opakování jsou uvedeny níže:

a. **Opakování**: Konfigurace počtu pokusů, po kterých se osobní zpětné volání stane normálním zpětným voláním.

b. **Doba trvání**: Doba trvání ve dnech, hodinách a minutách, po jejímž uplynutí se osobní zpětné volání stane normálním zpětným voláním, pokud vytáčený hovor z nějakého důvodu nedosáhne přiděleného agenta.

10. Pomocí panelu čísel nastavte počet **pokusů o spojení s agentem** – aplikace provede počet pokusů o kontaktování agenta před převodem osobního zpětného volání na normální zpětné volání.
11. Kliknutím na tlačítko **Další** dokončete obrazovku a přejděte do průvodce dalšími možnostmi.

Záloha

Vyberte **možnost Předem** kontaktní strategie pro kampaň.

1. Z rozbalovacího seznamu vyberte vhodnou kontaktní strategii pro tuto kampaň.

   Poznámka: Pokud nemáte kontaktní strategii, která by se vztahovala na tento kontakt, klikněte na možnost Vytvořit strategii kontaktu a vytvořte novou strategii. Další informace najdete v tématu **Vytvoření kontaktní strategie** .

2. **Globální opakování** – Použijte posuvník nebo zadejte požadovanou hodnotu do panelu čísel. Tato možnost umožňuje zadat maximální počet opakování vytáčení každého kontaktu v kampani.
3. **Denní opakování** – Použijte posuvník nebo zadejte požadovanou hodnotu do panelu čísel. Tato možnost umožňuje zadat maximální počet opakování vytáčení každého kontaktu v kampani.
4. **Zavřete Daily Retries** - TURN přepínač **ON** pro zavření kontaktu po dosažení denního limitu opakování.
5. **Přechodné okno** - TURN přepínač **ZAPNUTÝ** pro použití této funkce v kampani. Přechodové okno nabízí možnost omezit počet pokusů pro každý režim přes definovanou prahovou hodnotu trvání.
6. **Doba přechodu Dny** – Pomocí posuvníku nebo zadejte požadovanou hodnotu do panelu čísel, abyste udrželi počet pokusů.
7. **Pokusy** o přechod – Pomocí posuvníku nebo zadáním požadované hodnoty do číselného panelu vyberte pokusy o přechod.

Podrobnosti o kampani

Po vytvoření kampaně ji musíte upravit a aktualizovat následující podrobnosti v **části Podrobnosti** kampaněTab.

Možnosti konfigurace

Tato část umožňuje provádět konfigurace s ohledem na kampaň.

- **Řetězení**: Aktivací této možnosti umožníte propojení kontaktů aktuální kampaně s jinými kampaněmi.
- **Blokovat oblast/PSČ**: TURN tento přepínač zapnete, chcete-li zabránit vytáčení kontaktů z blokované oblasti/PSČ během jejich zadané blokované doby.
- **DNC**: TURN zapnutí DNC pro povolení DNC screeningu kontaktů v této kampani. Seznam Do Not Call (DNC) zajišťuje shodu s předpisy tím, že zabraňuje nevyžádaným hovorům nebo zprávám na telefonní čísla označená jako DNC v rámci organizace. Národní Nevolejte
- **NDNC:** Aktivací tohoto přepínače povolíte NDNC screening kontaktů v kampani. National Do Not Call (NDNC) je registr na národní úrovni, který zajišťuje soulad s telekomunikačními předpisy, které zakazují nevyžádané hovory nebo zprávy na čísla uvedená jako NDNC.
- **Litigator**: TURN Zapnutím funkce Litigator povolíte kontroly dodržování předpisů během nahrávání dat. Tato funkce zajišťuje dodržování právních předpisů při nahrávání a správě kontaktů.
- **Skript** před voláním: Aktivací přepínače Skript předvolání spustíte skript před každým voláním. Tento skript lze integrovat s externími aplikacemi nebo databázemi a provádět konečná rozhodnutí o vytáčení. Možnosti zahrnují:
    - Knihovna: Vyberte skript z knihovny skriptů.
    - VBScript: Spustí vlastní skript.
- **PostCall Script**: Aktivací přepínače Postcall Script spustíte skript po každém volání. To lze použít pro různé účely, jako je ověření výsledků volání, přizpůsobení chování při změně plánu nebo integrace se systémy třetích stran (například aktualizace stavu volání aplikace CRM). Možnosti zahrnují:
    - **Před změnou plánu**: Provede se před přeplánováním kontaktu, což umožňuje vlastní logice ovlivnit parametry přeplánování.
    - **Po změně plánu**: provede se po změně naplánování, což umožňuje další přizpůsobení strategie nebo aktualizaci externích platforem.
    - **Oba**: Provede se před i po přeplánování.
- **CPT**: TURN zapnutí CPT pro povolení kontrol zákazníkem preferovaného času během nahrávání dat na základě vybraných parametrů.
    - Aktivujte CPT jak na stránce kampaně, tak na stránce státního práva.
    - V rozevíracím seznamu vyberte hodnotu režimu nebo jedinečný identifikátor.
    - Jedinečné identifikátory se vytvářejí v globálních obchodních parametrech.

Zelená zóna a státní právo

Zelená zóna je funkce, která zajišťuje, že kontakty jsou doručovány POUZE na základě možných časových pásem a státních pravidel načtených z kódů oblastí a PSČ všech režimů kontaktu. Všimněte si, že pokud má váš kontakt tři režimy, aplikace před doručením do číselníku zkontroluje, zda lze vytočit všechny tři režimy kontaktu.

Když je přepínač povolený, Enhanced Greenzone faktorizuje všechna nahraná čísla a PSČ pro výpočet Greenzone. Pokud je nahráno 10 čísel, bude určeno 20 časových pásem pro směrové číslo a PSČ každého telefonního čísla. Pokud jsou povoleny 2 PSČ úrovně kontaktu (primární a sekundární PSČ), přidá se další 2 časová pásma, takže je třeba zkontrolovat 22 časových pásem. Aplikace kontroluje všechna tato časová pásma a deaktivuje kontakt pouze v případě, že všech 22 časových pásem má přípustné volací okno.

Podobně, pokud je povoleno státní právo, bylo by identifikováno 22 států souvisejících s těmito časovými pásmy. Funkce Enhanced Greenzone ověřuje počáteční a koncový čas všech 22 stavů, slučuje dodržování předpisů a doručuje kontakt v protínajícím se přípustném volacím okně.

Poznámka: Chcete-li povolit tuto konfiguraci, kontaktujte Cisco CSM.

Poznámka: Pokud kontakty selžou v Greenzone, neúspěšné kontakty se znovu přeplánují.

Aktivovat Greenzone

Ve výchozím nastavení je aktivována Greenzone a automaticky je vybrána možnost Kampaň. Greenzone nelze deaktivovat.

- **Časové pásmo** kampaně - TURN toto zapnuto, chcete-li použít časové pásmo kampaně. Představuje časové pásmo zobrazené na úrovni kampaně. Kontakty jsou ověřovány pro toto časové pásmo, aby bylo zajištěno dodržování pravidel vytáčení specifických pro kampaň.
- **Nahraná zóna** - TURN to na použít Uploaded Zone. Odkazuje na časové pásmo nahrané pro kontakt v datovém souboru. Tato zóna slouží jako reference pro zajištění toho, aby bylo možné kontakt vytočit během povolených hodin.
- **State** - TURN to na to aplikovat. Označuje stav přidružený ke kontaktu. Uplatňují se předpisy pro vytáčení specifické pro jednotlivé státy, jako jsou časy volání a svátky.
- **PSČ** - TURN to na to použít. Primární PSČ kontaktu se používá k odvození odpovídajícího časového pásma a kontrole případných omezení vytáčení specifických pro zip.
- **Další PSČ** - TURN to na to aplikovat. Jakákoli další PSČ spojená s taktem. Ty jsou kontrolovány z hlediska souladu s časovým pásmem, což poskytuje flexibilitu pro kontakty s více přidruženými místy. To lze aktivovat pouze v případě, že je aktivováno PSČ.
- **Kód** oblasti - TURN to na to aplikovat. Odkazuje na směrové číslo oblasti spojené s telefonním číslem kontaktu. Pomáhá určit časové pásmo a státní předpisy pro vytáčení.

- **Aktuální režim** - TURN to na použít aktuální režim. Označuje režim (například SMS, e-mail, hlas), který se právě vyhodnocuje pro kontakt. Aplikace zajišťuje, že tento režim je vytáčitelný na základě pravidel.
- **Všechny režimy** – TURN této možnosti ověříte vytáčení všech dostupných režimů. Pokud jsou všechny režimy v souladu s časovým pásmem a stavovými pravidly, je kontakt doručen do dialeru.

- **Režim PSČ** - TURN to na použít režim Zip. Odkazuje na PSČ odvozené speciálně pro režim (například e-mail nebo SMS). Zajišťuje poddajnost kontaktu v závislosti na režimu.
  - **Aktuální režim** - TURN to na použít aktuální režim. Označuje režim (například SMS, e-mail, hlas), který se pro kontakt právě vyhodnocuje. Aplikace zajišťuje, že tento režim je vytáčitelný na základě pravidel.
  - **Všechny režimy** – TURN této možnosti ověříte vytáčení všech dostupných režimů. Pokud jsou všechny režimy v souladu s časovým pásmem a stavovými pravidly, je kontakt doručen do dialeru.

Státní právo

Kontakty mohou patřit do více časových pásem na základě směrového čísla oblasti, PSČ, dalšího PSČ a PSČ na úrovni režimu v závislosti na nakonfigurovaných stavech. U jednoho kontaktu může být nutné zkontrolovat bezpečné časy vytáčení napříč více parametry, včetně přípustných časů vytáčení na úrovni státu. Povolením Greenzone but- tonu na úrovni kampaně zajistíte, že aplikace zkontroluje všechny tyto parametry před doručením kontaktu pro vytáčení.

Státní zákony regulují provoz kontaktních center a mohou být nakonfigurovány na úrovni aplikace tak, aby se vztahovaly na speciální kampaně. Chcete-li aktivovat dodržování zákonů státu:

- Aktivujte **dodržování státních zákonů** na úrovni kampaně, abyste zajistili, že všechny parametry budou zkontrolovány před doručením kontaktu pro volání.
- **Z rozevíracího seznamu vyberte skupinu státních zákonů** a aplikujte pravidla souladu se státními zákony na vaši kampaign. Skupina státního práva umožňuje správci definovat jednotlivé státy a jejich přidružení k PSČ a / nebo oblastnímu kódu a nakonec seskupit tyto státy dohromady jako **skupinu státního práva** s definicí volaného času a svátků. Pokud aplikace určuje více než jeden stát na základě PSČ a směrových čísel oblasti, použije se priorita nastavená v System **> State Law Group** . Viz **Státní právní skupina**.
- **Stav**: Dodržování předpisů je vynuceno na základě stavu nakonfigurovaného v nastavení aplikací pro celý systém. Tím se na kampaň použijí přípustné časy vytáčení na úrovni státu.
- **PSČ**: Dodržování předpisů je vynuceno na základě PSČ nakonfigurovaného v systému.
- **Další PSČ**: Zajišťuje dodržování předpisů tím, že kontroluje všechna další PSČ přidružená ke kontaktu pro dodržování časového pásma a státních zákonů.
- **Směrové číslo** oblasti: Shoda je založena na směrovém čísle oblasti nakonfigurovaném v systému. Uplatňují se státní zákony spojené s předčíslím oblasti.

- **Aktuální režim:** Kontroluje dodržování aktuálního režimu (například SMS, e-mail, hlas), který se vyhodnocuje, aby bylo zajištěno, že dodržuje stavová pravidla.
- **Všechny režimy: Před** doručením kontaktu do číselníku ověří, zda jsou všechny dostupné režimy v souladu s časovým pásmem a stavovými předpisy.

- **PSČ** režimu: Zajišťuje dodržování předpisů na základě PSČ specifického pro daný režim.
  - **Aktuální režim**: Kontroluje dodržování vyhodnocovaného aktuálního režimu, aby bylo zajištěno, že dodržuje stavová pravidla.
  - **Všechny režimy: Před** doručením kontaktu do číselníku ověří, zda jsou všechny dostupné režimy v souladu s časovým pásmem a stavovými předpisy.
- Klikněte na **Uložit**. Pokračujte konfigurací různých požadavků pro nově vytvořenou kampaň.

Konfigurace kampaně

Po vytvoření kampaně musíte nakonfigurovat různé další aspekty, aby kampaň fungovala tak, jak chcete. Tato část se zabývá konfigurací následujících prvků:

1. Detail kampaně
2. Nastavení kanálu
3. Obchodní parametry
4. Konfigurace AI

   Poznámka: Chcete-li povolit tuto konfiguraci, kontaktujte Cisco CSM.
5. CSS
6. Připevnit řetězem
7. Seznamy kontaktů
8. Spravovat kontakty
9. Plán
10. IVR Editor šablon

    Poznámka: V současné době není tato funkce v Webex Contact Center podporována.
11. Editor šablon e-mailů

    Poznámka: V současné době není tato funkce v Webex Contact Center podporována.
12. SMS Editor šablon

    Poznámka: V současné době není tato funkce v Webex Contact Center podporována.
13. Jiná konfigurace
14. Nastavení vytáčení

Každou z výše uvedených možností nabídky lze umístit jako **rychlý odkaz** na stránku aplikace **Home** . Klikněte na požadovaný **odkaz** a stránka je nyní k dispozici pro zobrazení/editaci jedním kliknutím přímo ze stránky aplikace Home.

Nastavení kanálu

Proveďte následující kroky:

1. Vyberte e-mailový **server** pro kampaň.
2. Nastavte prahovou hodnotu pro e-maily v **poli Časový limit** e-mailu. Tato prahová hodnota určuje maximální povolenou dobu, po kterou systém zpracovává a odesílá e-maily. Rozsah je 1 až 2400 hodin.
3. Pokud se jedná o kampaň SMS, vyberte **pro kampaň SMS Server** . Rozsah je 1 až 1440 minut.
4. Nastavte prahovou hodnotu pro SMS v **poli SMS Časový limit** . Toto pole určuje maximální počet SMS zpráv nebo rychlost, jakou mohou být odeslány v rámci definovaného období.
5. **V rozevíracím seznamu vyberte primární krátký kód** . Toto je hlavní krátký kód, který se používá pro odeslání SMS /email v kampani.

   Poznámka: U kampaně konfigurované se serverem SMS je primární **krátký kód** a **SMS textový typ** Pole jsou povinná.
6. **V rozevíracím seznamu vyberte sekundární krátký kód** . Jedná se o sekundární krátký kód, který se používá pro odeslání SMS /email v kampani.

   Poznámka: U kampaně konfigurované se serverem SMS je primární **krátký kód** a **SMS textový typ** Pole jsou povinná.
7. **V rozevíracím seznamu vyberte SMS Timeout Disposition** . Definuje SMS výsledek pro takt, když kontakt vyprší. Výchozí hodnota je Úspěch.
8. Vyberte # **SMS Typ** textu z rozevíracího seznamu, například Dynamický, Statický, Obousměrný. Určuje typ SMS nakonfigurovaný pro kampaň. Toto pole je povinné, když je na kampaň mapován server SMS.
   a. **Dynamický**: Umožňuje použití přizpůsobeného nebo variabilního obsahu v rámci SMS, jako je vkládání informací specifických pro zákazníka, jako jsou jména, podrobnosti o účtu nebo stavy objednávek.
   b. **Statické**: Odešle jednotnou zprávu všem příjemcům bez jakýchkoli úprav. To je vhodné pro obecná oznámení, upozornění nebo propagační zprávy.
   c. **Obousměrný**: Umožňuje obousměrnou komunikaci a umožňuje příjemcům odpovědět na SMS.
9. Chcete-li zapojit chatovacího robota pro 2-way SMS komunikaci, vyberte ho z rozevíracího seznamu Účet ChatBot.
10. **Z rozbalovacího seznamu mapovaného na kampaň vyberte Průvodce** voláním.
11. Zadejte předponu pro přidání konkrétního řetězce na začátek nahraných kontaktních informací.

12. Zadejte příponu pro připojení řetězce na konec kontaktních informací před jejich odesláním do číselníku.

Poznámka: V nastavení kanálu nejsou v současné době podporovány možnosti Tab, SMS a E-mail.

Obchodní parametry

Obchodní parametr je obchodní data, která lze použít k různým účelům. Některá použití jsou:

1. Přidružit data ke kontaktům v době nahrání.
2. Definujte vlastní podmínky pro CSS a definujte strategii vytáčení pro upřednostnění kontaktu.
3. Dotazujte kontakty na základě těchto parametrů a spravujte je ve **funkci Správa kontaktů** .
4. Naplňte tyto parametry na Agent Desktop jako pop obrazovky během hovoru.

Můžete vytvořit celkem 25 obchodních parametrů. Těchto 25 zahrnuje všechny parametry, které použijete z libovolného číselníku. Pokud například používáte 4 vlastní pole v pravidle importu číselníku, můžete vytvořit dalších 21 obchodních parametrů.

Poznámka: Ve výchozím nastavení jsou všechna pole definovaná v tabulce pravidel importu vytvořena v části obchodní parametry.

Vytvoření obchodního parametru

1. Kliknutím na tlačítko **Přidat** přidejte obchodní parametr.
2. Z rozbalovací nabídky vyberte název **obchodního parametru** . Uvádí níže parametry nakonfigurované v části Globální obchodní parametry. Chcete-li přidat nový parametr, přečtěte si téma Globální obchodní parametry.
3. Z rozevíracího seznamu Datový **typ** vyberte **datový typ** pro tento obchodní parametr. Dostupné možnosti jsou:
   a. **Číslo**, pro číselná data.
   b. **Plovoucí**, pro čísla s desetinnými hodnotami.
   c. **DateTime** pro hodnoty, které představují datum a čas. Pokud vyberete tento datový typ, vyberte požadovaný formát data v poli **Formát** .
   d. **Řetězec**, pro alfanumerická data, která obsahují libovolný znak.
4. TURN Přepínač velkých **dat** pro definování tohoto obchodního parametru jako hromadného pole. Obchodní parametry definované jako hromadná pole nemají žádné omezení délky pole pro data, která vstupují jako parametr zaneprázdněnosti.
5. Zadejte počet znaků povolený pro data do **sloupce Délka** znaků.
6. TURN Zapnutí zobrazení **agenta** pro zobrazení těchto obchodních parametrů agentům na jejich ploše.

   Poznámka: V současné době není tato funkce v Webex Contact Center podporována.

7. TURN přepínač **Zobrazit/Upravit** agenta **zapnete** , aby agenti mohli upravovat.

   Poznámka: V současné době není tato funkce v Webex Contact Center *podporována.*

8. TURN v **případě potřeby zapne** přepínač **DNC**. To umožňuje aplikaci určit, že volání na takt založené na tomto obchodním poli podléhá pravidlům DNC (Do Not Contact).

9. **Vyberte pole Customer Master** z rozevíracího seznamu, který je vhodný pro Název obchodního parametru.

   Poznámka: Pole **Customer Master** je povoleno pouze v případě, že je v části Možnosti konfigurace na stránce Konfigurace kampaně zapnut alespoň jeden z přepínačů P2P a BTTC. Další informace naleznete v části Konfigurace kampaně .

10. Kliknutím na **tlačítko Uložit** dokončete vytváření pole podnikání nebo kliknutím na **tlačítko Storno** se vraťte k procesu bez uložení informací.

    Poznámka: Aplikace neindexuje data obchodních polí, protože použití 26 obchodních polí (včetně jedinečného identifikátoru) je závislé na zákazníkovi a není u všech zákazníků jednotné. Doporučujeme, aby uživatelé využili pomoc od podpory a vytvořili další indexy na základě obchodních požadavků.

11. Počet vytvořených obchodních polí a dostupný počet jsou zobrazeny v pravém horním rohu mřížky.

12. Můžete také vytvořit jedinečný identifikátor. V ideálním případě mohou existovat identické obchodní oblasti napříč kamerami, které mohou být požadovány pro různé účely.

13. ID zákazníka může být například obchodní pole napříč kampaněmi, pro které je v přehledech nutné seskupení. ID zákazníka však může být prvním obchodním polem v kampani A. šesté v kampani B; a desáté místo v kampani C - to činí seskupení náročným úkolem. Místo toho můžete vytvořit toto obchodní pole jako pole Jedinečný identifikátor a seskupit data z pole Jedinečný identifikátor. Pomocí níže uvedených kroků vytvořte jedinečný identifikátor.

14. Kliknutím na **tlačítko Přidat jedinečný identifikátor** přidejte jedinečný identifikátor.

15. Zadejte požadované údaje a klikněte na tlačítko **Uložit**.

    Poznámka: Aplikace neindexuje data obchodních polí, protože použití 26 obchodních polí (včetně jedinečného identifikátoru) je závislé na zákazníkovi a není mezi zákazníky jednotné. Doporučujeme, aby uživatelé využili pomoc od podpory a vytvořili další indexy na základě obchodních požadavků.

Pole kampaně

Pole kampaně jsou statická pole, která lze použít pro funkci BTTC (viz konfigurace AI). Aplikace umožňuje nastavit pět polí kampaně. Přejděte do **části Pole** kampaně.

Chcete-li nastavit pole kampaně, proveďte následující kroky.

1. **Otevřete pole** kampaněTab v **modulu Obchodní parametr** .
2. Do pole Klíč **zadejte název** parametru pole kampaně.
3. Zadejte odpovídající hodnotu do **pole Hodnota** .
4. Klikněte na ikonu **Uložit** tlačítko pro uložení podrobností.
5. Klikněte na ikonu **Zrušit** tlačítko pro zrušení podrobností.
6. Klikněte na ikonu **Odstranit** tlačítko pro odstranění podrobností.

Konfigurace AI

Poznámka: Chcete-li povolit tuto konfiguraci, kontaktujte Cisco CSM.

Funkce konfigurace AI umožňuje správcům používat vestavěnou umělou inteligenci k vytváření předpovědí na základě historických dat. Dostupnost historických dat vede k přesnějším předpovědím.

Poznámka: Chcete-li zkontrolovat, zda máte licenci, můžete kliknout na modul **Licence** a zkontrolovat, zda **RPCO (Right Party Connect Optimizer)** zobrazuje povoleno, jinak je konfigurace AI Tab zakázána.

Konfigurační modul AI umožňuje přístup k následujícím prediktivním funkcím AI.

Nejlepší čas na kontakt

Nejlepší čas na kontakt je model umělé inteligence, který pomáhá snížit počet opakovaných hovorů a maximalizovat úspěšná spojení hovorů pomocí:

1. Předpovídání nejlepšího časového úseku, během kterého může být zákazník osloven pro daný den.
2. Doporučení správného telefonního čísla, které má být použito během

nejlepšího časového úseku. Proveďte následující kroky:

- TURN **ZAPNUTO** přepínač **Nejlepší čas pro kontakt** , abyste aktivovali nejlepší čas pro volání kontaktů.
- Použijte posuvník nebo zadejte hodnotu pro **Práh** kontaktu. Toto pole je aktivní pouze v případě, že je přepínač Nejlepší čas kontaktu nastaven na Zapnuto.
- Klikněte na **Uložit**.

Umělá inteligence v aplikaci určuje pravděpodobnost úspěšného dosažení správného taktu. Tato pravděpodobnost je vyjádřena v procentech. Čím vyšší procento, tím větší šance na úspěšné spojení.

Kontakty ze seznamu zájemců jsou seřazeny v sestupném pořadí podle procenta úspěšnosti. Aplikace vybere kontakty, kterým je přiřazena pravděpodobnost úspěchu jako vybraná nebo vyšší.

Pokud například správce vybere jako mezní prahovou hodnotu 60 %, budou jako první vytočeny kontakty, které mají procento pravděpodobnosti 60 % nebo vyšší. Vytáčení probíhá v sestupném pořadí podle procenta pravděpodobnosti v naplánovaném čase.

Strategie výběru kontaktů

Strategie výběru kontaktů (CSS) definuje, jak upřednostníte kontakty pro vytáčení v kampani. V kampani můžete mít například tři kategorie držitelů kreditních karet, Platinum, Gold a Silver. Konfigurací CSS můžete zajistit, aby vaše aplikace na základě priority nabízela určité procento nebo počet Platinových kontaktů a/nebo zlatých a stříbrných kontaktů.

Přejděte na **CSS** a **zobrazí se obrazovka Strategie** výběru kontaktů.

Vytvoření nové skupiny CSS

Chcete-li vytvořit novou **skupinu strategie** výběru kontaktů, proveďte následující kroky:

1. Zadejte nový **název** skupiny CSS.
2. **Zadejte název** podmínky. Toto pole je povinné. V názvu nelze použít speciální znaky s výjimkou podtržítka, pomlčky a znaků at (_, - a @) v názvu podmínky.
3. V rozevíracím seznamu vyberte cílovou skupinu .
4. Podmínky můžete vytvořit buď pomocí **možnosti Podmínky sestavení** nebo Zapisovat**podmínky** . Aktivujte požadovaný přepínač podle svých preferencí.
5. Přejděte do **části Podmínky** CSS.

Vytvoření podmínky CSS – podmínky sestavení

Kliknutím na tlačítko **Přidat nový** přidejte novou podmínku CSS. Vyplňte následující pole:

1. Zadejte nový **název skupiny CSS**.
2. TURN **Zapněte** přepínač **Advanced Builder** , pokud chcete vytvořit pokročilou **podmínku** CSS.

   Poznámka: Pokročilý tvůrce vyžaduje pečlivé vytváření vnořených podmínek ručně. Jakékoli nesprávné umístění závorek může mít za následek, že stav CSS vybere nesprávné a neúmyslné kontakty pro doručení do dialeru. Na druhou stranu, pokud je přepínač Advanced Builder vypnutý, můžete přidávat podmínky ve skupinách s předem vybranými a/nebo podmínkami.
3. Obrazovka **Advanced Builder** je zobrazena následovně:
   a. Zadejte otevřenou hranatou závorku - (- do první buňky.
   b. **Z rozevíracího seznamu Systémová pole / Obchodní pole** vyberte příslušnou položku. Chcete-li se dozvědět více, klikněte zde.

c. Vyberte operátor porovnání z níže uvedených možností - to je podmínka, kterou by pole mělo splňovat pro výběr kontaktu. Dostupné parametry jsou:

   i. se přesně rovná
   ii. je menší než
   iii. je menší nebo rovna
   iv. je větší než
   v. je větší nebo rovna
   vi. se nerovná
   vii. Jako
   viii. v
   ix. Není v
   x. Ne jako

d. Zadejte hodnotu, kterou by tato podmínka měla splňovat, aby byl kontakt vybrán pro doručení.

e. Zavřete držák.

4. Kliknutím na tlačítko **Přidat** přidáte další podmínku. Níže jsou uvedeny výchozí podmínky CSS:
   a. Priorita kontaktů Hovory - staré kontakty
   b. Priorita kontaktů Hovory - staré kontakty
   c. Konkrétní okamžiky
5. Dokončete **kroky 4** až **9**. Přidejte tolik podmínek, které můžete vyžadovat pro vaše CSS.
6. Po dokončení podmínek dokončete klepnutím na tlačítko **Uložit**
7. Pokud nepoužíváte Advanced Builder, použijte jednoduchý tvůrce, jak je znázorněno na obrazovce níže:
8. **Z rozevíracího seznamu Systémová pole / Obchodní pole** vyberte příslušnou položku. Další podrobnosti naleznete v kroku 5.

   Poznámka: Pokud vyberete ID seznamu systémových polí nebo ID globálního seznamu, vyskakovací okno vám umožní vybrat příslušný seznam z dostupných seznamů.
9. Vyberte možnost porovnání - to je podmínka, kterou by pole mělo splňovat, aby byl kontakt seřízen. Některé parametry porovnání pro vaši podmínku mohou být > (větší než), < (menší než), = (rovná se) atd.
10. Zadejte hodnotu, kterou by tato podmínka měla splňovat, aby byl kontakt vybrán pro doručení.
11. Zavřete držák.
12. Kliknutím na tlačítko **Přidat** přidáte další podmínku.
13. Na novém řádku vyberte z rozevíracího seznamu rozhodnutí buď **AND,** nebo **OR** .
14. Můžete přidávat další takové skupiny podmínek. Po dokončení klikněte na tlačítko **Uložit** .

15. Pokud chcete přidat další skupiny, vyberte **tlačítko Přidat** z **tlačítek Akce** skupiny.
16. Opakujte **kroky 12** až **17**.
17. Přejděte do **části Řadit podle** .

Obory:

Pole	Popis
Maximální počet pokusů	Jedná se o aktuální zvýšenou hodnotu maximálního počtu opakování, které lze provést pro vytočení každého kontaktu v kampani.
Denní opakování	Jedná se o aktuální zvýšenou hodnotu maximálního počtu opakování, které lze v této kampani provést pro vytočení každého kontaktu za den.
Opakování cyklu	Jedná se o aktuální zvýšenou hodnotu maximálního počtu opakování, které lze provést v cyklu vytáčení. Cyklus je sada pokusů o vytočení, jednou do všech režimů, ve kterých je kontakt nahrán. Kontakt se například nahraje ve třech režimech – Home, Do práce a Mobilní čísla. Cyklus vytáčení je dokončen v okamžiku, kdy aplikace vytočí všechny tyto režimy (v nafigurovaném pořadí) jednou.
Opakování e-mailu	Jedná se o aktuální zvýšenou hodnotu počtu opakování, která mají být doručena kontaktům v e-mailových kampaních. **Poznámka**: V současné době není tato funkce v Webex Contact Center podporována.
SMS Opakování	Jedná se o aktuální zvýšenou hodnotu počtu opakování, která mají být doručena kontaktům pro kampaně SMS. **Poznámka**: V současné době není tato funkce v Webex Contact Center podporována.
Poslední přístup	Kontakty s nakonfigurovaným datem a časem posledního přístupu, které mají být doručeny v rámci této služby CSS.
Priority	Priorita přiřazená kontaktům, která má být zohledněna při doručování podle tohoto CSS.
Skóre zájemce	Skóre zájemce, které je třeba vzít v úvahu pro doručování kontaktů, je podle tohoto CSS. Lead Score pomáhá při identifikaci nejperspektivnějšího zákazníka, který má být kontaktován z kampaně. Toto skóre může být také nastaveno v době nahrávání nebo balení, přičemž definuje výsledek podnikání / telefonie.
Čas zahájení hovoru	Toto je čas zahájení hovoru nastavený přeplánovačem. Hovory, které spadají do času zahájení uvedeného v těchto podmínkách, jsou vybrány k doručení.
Čas ukončení hovoru	Toto je čas ukončení hovoru nastavený přeplánovačem. Hovory, které spadají do koncového času uvedeného v této podmínce, jsou vybrány k doručení.
ID seznamu	ID seznamu, do kterého kontakt patří. Kontakty patřící do ListID v tomto stavu CSS jsou doručeny.
Typ volání	Typ hovoru.

PosledníVýsledek	Poslední výsledek nastavený pro tento kontakt. Kontakty s vybranými Last Out- come jsou doručeny.

Globální ID seznamu	ID globálního seznamu, do kterého patří tento kontakt. Kontakty patřící do Global ListID v tomto stavu CSS jsou doručeny.
ID uživatele	Toto ID agenta bylo označeno kontaktem. Hovory jsou doručovány do dialeru a jsou opraveny agentovi uvedenému v tomto poli.
Telefonní číslo	Telefonní číslo kontaktu, který chcete doručit podle této služby CSS.
Název zóny	Název časového pásma, do kterého kontakt patří.

Vytvoření podmínky CSS - podmínky zápisu

1. Můžete také použít **možnost Zapisovat podmínky** namísto použití jednoduchého nebo pokročilého tvůrce podmínek.
2. Chcete-li začít psát podmínky CSS, povolte přepínač Podmínky **zápisu** . Před výběrem možnosti Podmínky zápisu si všimněte následujícího:
   a. Aplikace ověřuje pouze syntaxi - neumožňuje ukládat podmínky s nesprávnou syntaxí.
   b. Aplikace neověřuje žádná pole. Pokud je syntaxe platná a dotaz nevrátí žádné výsledky, zkontrolujte a upřesněte nebo přepište dotaz.
3. Začněte svůj stav otevřením složené závorky ({). Aplikace zobrazí tři položky
   a. Systémová pole
   b. Obchodní parametry
   c. Výraz Další informace naleznete v tématu Tvůrce výrazů.
4. Všechna systémová pole uvedená v bodě 5 v části Vytvoření podmínky CSS – podmínky sestavení jsou k dispozici pro výběr. Následující pole jsou navíc k dispozici pro funkci podmínek zápisu:
   a. **ContactID** - ID kontaktu vygenerované aplikací.
   b. **CallStartDate** – Toto je datum zahájení hovoru nastavené přeplánovačem. Hovory, které spadají do data zahájení uvedeného v této podmínce, jsou vybrány k doručení.
   c. **CallEndDate** – Toto je koncové datum hovoru nastavené přeplánovačem. Hovory, které spadají do data ukončení uvedeného v těchto podmínkách, jsou vybrány k doručení.
   d. **Stav** - Geografický stav kontaktu.
   e. **PSČ** – PSČ, ke kterému kontakt patří.
   f. **AreaCode** - směrové číslo oblasti, do kterého patří kontakt.
   g. **CreatedTime** - Datum a čas, kdy byl kontakt přidán / přeplánován. Kontakty s tímto vytvořeným časem jsou vybrány k doručení, pokud je to součástí stavu.
   h. **SecondaryZipCode** - Sekundární PSČ kontaktu, pokud je namapováno.

5. Kliknutím na tlačítko **Uložit** dotaz uložte.

Poznámka: Pomocí tlačítka Dotaz **z panelu Akce si můžete** přečíst podmínku, kterou jste vytvořili pomocí funkce Zapisovat podmínky. Dotaz však nelze upravovat. Chcete-li upravit dotaz, použijte tlačítko Upravit na panelu Akce.

Seřadit podle

1. Sekce **Pořadí podle** určuje pořadí, ve kterém mají být spárované kontakty pro definované podmínky doručeny do dialeru - vzestupně nebo sestupně. Část **obrazovky Seřadit podle** je uvedena níže.
2. Z rozevíracího **seznamu Systémová pole / Obchodní pole**vyberte příslušnou položku. Chcete-li se dozvědět více, klikněte zde.
3. Z rozevíracího seznamu Seřadit vyberte **Asc** nebo **Desc** pro vzestupné nebo sestupné řazení.
4. Chcete-li přidat další pořadí řazení, klikněte na tlačítko **Přidat** .
5. Až skončíte s pořadím řazení, kliknutím na tlačítko **Uložit** dokončete podmínky CSS. Uložená podmínka je uvedena pod položkou Systémové podmínky.
6. Kliknutím na tlačítko **Save & Flush (Uložit a vyprázdnit**) uložíte změny a vyprázdníte (zavřete) všechny kontakty na číselníku a znovu je otevřete v aplikaci.

   Poznámka:Vytváření podmínek můžete přeskočit a vybrat libovolnou výchozí podmínku CSS.
7. Uložená podmínka je uvedena pod položkou Systémové podmínky. **Pomocí tlačítka Akce** podmínky CSS můžete provádět následující akce:
   a. **Upravte** podmínku CSS. Když upravujete podmínku CSS, obrazovka je podobná obrazovce Vytvořit novou skupinu CSS. Proveďte potřebné změny a kliknutím na tlačítko **Uložit** dokončete úpravy.
   b. **Odstraňte** podmínku CSS. Klikněte na OK v potvrzovacím vyskakovacím okně, které chcete odstranit.
   c. **Zobrazit kontakty** odpovídající podmínce CSS.
8. Zobrazí se kontakty.
9. Po zobrazení kontaktů odpovídajících podmínce CSS vyberte konkrétní kontakty nebo použijte jednu z následujících možností:
   a. Zaškrtněte políčko **Vybrat vše** a vyberte kontakty vyplněné na stránce.
   b. Zaškrtněte políčko **Globální vybrat** a vyberte všechny kontakty na různých stránkách.
10. Klikněte na tlačítko **Akce** . S vybranými kontakty proveďte jednu z následujících operací:
    a. Výběrem možnosti **Revidovat přeplánovat čas** přeplánujete kontakt na pozdější datum nebo čas. Určete **počáteční čas** a **čas** ukončení a přeplánujte kontakt v tomto okně. Kliknutím na **tlačítko Přeplánovat kontakty** dokončete akci.

b. Vybrat **Resetovat jako nový kontakt** - tato akce resetuje kontakt jako nový kontakt. Kliknutím na **tlačítko Res- chedule Contacts** dokončete akci.

c. Výběrem možnosti **Znovu otevřít kontakty** znovu otevřete kontakt pro vytáčení. Kliknutím na **tlačítko Přeplánovat kontakty** dokončete akci.

Poznámka: Pokud zaškrtnete **políčko Vrátit zpět hodnoty obchodních polí aktualizované agenty** , aplikace zahodí aktualizace hodnot obchodních polí, pokud existují, provedené agenty během jejich interakcí a aplikace se vrátí k hodnotám obchodního pole v době odeslání kontaktu.

Například kontakt A se nahraje s hodnotami obchodních polí pro mobilní číslo a ID zákazníka (123456). Během interakce s agentem zákazník požaduje změnu mobilního čísla a ID zákazníka (na 345678) a agent aktualizuje hodnoty. Při opětovném otevření tohoto kontaktu pomocí podmínek CSS máte možnost vrátit se k původnímu mobilnímu číslu a ID zákazníka (123456) zaškrtnutím tohoto políčka.

Poznámka: Tato možnost se nevztahuje na možnosti Blokovat kontakty a Zavřít kontakty.
1. Výběrem možnosti **Blokovat kontakty** zabráníte vytáčení vybraných kontaktů změnou stavu kontaktu na Blokováno.
2. Výběrem možnosti Zavřít kontakty zavřete vybrané kontakty

Systémové podmínky

Existuje pět systémových podmínek CSS, které lze použít na kampaň, kromě podmínek, které jste vytvořili. Přehled vzoru vytáčení pro těchto pět výchozích podmínek CSS:

1. **Prioritní hovory kontaktů - nové kontakty: Jedná** se o kontakty, které aplikace nedoručila do číselníku Cisco CCE od posledního odeslání k nejstaršímu odeslání. Ve skutečnosti se jedná o čerstvé kontakty bez jediného pokusu o vytáčení.
2. **Prioritní hovory kontaktů – staré kontakty: Jedná** se o kontakty, které nebyly doručeny do číselníku Cisco CCE ze starých nahraných položek.
3. **Konkrétní okamžik:** Kontakty, jejichž vytáčení jste přeplánovali na určitý okamžik.
4. **Konkrétní agent**: Kontakty, které byly označeny pro vytáčení za účelem kontaktování konkrétního agenta. Toto je také známé jako mapování výkonného účtu (AEM).

   Poznámka: V současné době není tato funkce podporována v *Webex Contact Center*.
5. **Konkrétní agent s konkrétním okamžikem: Označené** kontakty, jejichž vytáčení bylo změněno tak, aby bylo možné kontaktovat konkrétního agenta v určitém okamžiku.

   Poznámka: V současné době není tato funkce podporována v *Webex Contact Center*.

Všechny další vytvořené podmínky CSS jsou uvedeny pod položkou Systémové podmínky. Podrobnosti o vytváření dalších podmínek CSS naleznete v tématu Vytvoření podmínky CSS – podmínky sestavení a objednávka podle.

Kopírování podmínek CSS

Můžete také zkopírovat existující podmínky CSS - jak skupiny podmínek, tak jednotlivé podmínky CSS.

1. **Kopírovat skupinu** CSS – Klikněte na **tlačítko Kopírovat** na panelu Skupina CSS vlevo.
   a. Zadejte název klonované **skupiny** CSS a kliknutím na **tlačítko Uložit** akci dokončete.
2. **Kopírovat podmínku** CSS – Klikněte na tlačítko **Kopírovat** v podokně oddílu podmínky CSS vpravo. Zobrazí se stránka podmínky s požadovanými podrobnostmi.
   a. Zadejte název klonované podmínky CSS.
   b. Pokud jsou požadovány nějaké změny, postupujte podle kroků uvedených v následujících částech a proveďte změny: Vytvoření podmínky CSS - podmínky sestavení, pořadí podle a systémové podmínky.
3. Po dokončení klikněte na Uložit .

Připevnit řetězem

Řetězení kampaní je funkce, pomocí které lze za běhu řetězit kontakty z jedné kampaně do druhé. V modulu runtime na základě dispozic sady agentů dochází k procesu řetězení. Uživatelé mohou konfigurovat různé cílové kampaně pro různé výsledky ve zdrojové kampani.

Řetězení lze dosáhnout jednou z následujících metod:

Přesunout - Kontakt je zřetězen k cílové kampani, když je uzavřena ve zdrojové kampani. Když je takt uzavřen po dosažení nakonfigurovaných globálních opakování a konfigurace řetězení pro tento výsledek se shoduje, kontakt je zřetězen prostřednictvím typu přesunu do cílové kampaně. Toto je nyní nový kontakt v cílové kampani.

Kopírovat - Kontakt je zřetězen pro cílovou kampaň vždy, když je přijat výsledek hovoru nakonfigurovaný řetězením. Když agent nastaví výsledek a tento výsledek odpovídá konfiguraci řetězení, kontakt se při prvním pokusu zřetězí s cílovou kampaní. Pokud dojde k více opakovaným pokusům, zdrojová kampaň vytočí kontakt znovu. To může mít za následek, že agent nastaví stejný výsledek podruhé - kontakt je znovu zřetězen s cílovou kampaní. To pokračuje, dokud zdrojová kampaň nedojde k opakování.

Poznámka: Duplicitní kontakty v cílové kampani nejsou ověřeny. V případě, že kontakt obdrží nakonfigurovaný výsledek vícekrát, je v cílové kampani několikrát zřetězen.

Nakonfigurujte pravidla řetězení v aplikaci pro kontakty, které mají být řetězeny z jedné kampaně do druhé.

Mapující

1. **Do pole Název** zadejte **Název** mapování pro tuto konfiguraci řetězení.
2. **Z rozbalovacího seznamu Cílová kampaň** vyberte kteroukoli z těch, které chcete propojit kontakty z této kampaně.

3. Režimy mapované na cílovou kampaň jsou zobrazeny **v poli Cílové režimy** . Pro každý z těchto režimů jsou v rozbalovacím seznamu zobrazeny režimy zdrojové kampaně. Vyberte režim ze zdrojové kampaně, který chcete namapovat na režim v cílové kampani.

4. **Pole Cílová podnikání** zobrazují všechny **oblasti** podnikání mapované v **cílové kampani**; **pole** Zdroj podnikání jsou zobrazena v rozevíracím seznamu. Namapujte každé **cílové obchodní pole** na jedno **zdrojové obchodní pole**.

Poznámka: Pokud jsou pole Režimy a Firmy společná pro zdrojovou i cílovou kampaň, pole se vyplní automaticky.

5. TURN **Čerstvé kontakty** zapněte , pokud chcete, aby byl kontakt v cílové kampani označen jako čerstvý. Výběrem této možnosti se kontakt okamžitě odešle do číselníku. (NEBO)

6. Pokud je **položka Nové kontakty vypnutá**, považuje se za kontakt, který má být přeplánován v cílové kampani.

7. Dokončete **pole Přeplánovat po** výběrem možností **Dny**, **Hodiny** a **Minuty** na panelu čísel. Jedná se o čas, kdy je kontakt vytočen jako další, v cílové kampani, po úspěšném řetězení kampaně.

8. TURN Zapnete přepínač Zachovat **globální opakování** , chcete-li zachovat počet globálních opakování na úrovni kontaktů v zřetězené kampani. **V poloze VYPNUTO** je počet globálních opakování v zřetězené kampani inicializován na nulu.

Poznámka: Přepínač Zachovat denní opakování je aktivní pouze v případě, že je přepínač Zachovat globální opakování zapnutý.

9. TURN Zapnete přepínač Zachovat **denní opakování** , chcete-li zachovat počet denních opakování na úrovni kontaktu v zřetězené kampani. V poloze **VYPNUTO** je počet denních opakování v zřetězené kampani inicializován na nulu.

10. Kliknutím na tlačítko Uložit dokončete mapování.

Výstupy

Přejděte do **části Výsledky** a vyberte **výsledky** , které by měly zahájit řetězení pro tuto kampaň. Postupujte podle níže uvedených kroků:

1. **V seznamu Uložená** mapování v levém podokně vyberte mapování.
2. Můžete vybrat buď obchodní výsledek, výsledek telefonního subsystému, nebo obojí, které aktivují zobrazené řetězení.
3. **Všechny skupiny** obchodních výsledků jsou vyplněny v **rozevíracím seznamu Název** skupiny. **Vyberte skupinu** výsledků podnikání.
4. Všechny výstupy v rámci této **skupiny** obchodních výsledků jsou vyplněny. Vyberte požadované **obchodní výsledky** pro řetězení.
5. **V podokně Výsledek** telefonního subsystému nejprve vyberte **z rozevíracího seznamu položku Režim** . K výběru se zobrazí všechny režimy dostupné ve zdrojové kampani.
6. **Všechny strategie** volání, které používají vybraný **režim** , se nyní zobrazí v **rozevíracím**

seznamu Název strategie.

7. **Zobrazí se všechny výsledky** telefonování pro vybranou **dvojici Režim** a **Strategie** kontaktu. Vyberte ikonu
   Výsledky telefonního subsystému pro řetězení.

   Poznámka: Kontakty s výsledkem telefonování pro zpětné volání nelze propojit s jinými kampaněmi.
8. Kliknutím na tlačítko Uložit řetězení dokončete.

   Mapované **výsledky** Tab obsahuje všechny mapované obchodní a **telefonní** výsledky. Vyberte buď **Obchodní výsledek** , nebo **Výsledek** telefonního subsystému v části **Mapované výsledky** Tab a zobrazte všechna mapování řetězení.

   Kliknutím na tlačítko **Upravit** můžete upravit zřetězené mapování.

   Cílové kampaně mají ID seznamu očíslované jako -1. Do tohoto seznamu budou přidány příchozí zřetězené kontakty z jiných kampaní. Každá cílová kampaň má pouze jeden seznam (ID seznamu -1) pro příchozí zřetězené kontakty z jiných kampaní.

Seznam kontaktů

Na **stránce Seznamy** kontaktů se zobrazí všechny seznamy kontaktů, které jste do kampaně nahráli. Stránka **Seznamy** kontaktů vám také pomůže nahrát kontakty do kampaně. Kontakty lze nahrávat z plochých souborů s předdefinovanými oddělovači, souborů s hodnotami oddělenými čárkami, databázových tabulek atd.

Mřížka obsahuje seznam všech seznamů kontaktů s následujícími podrobnostmi:

1. **ID** seznamu – ID seznamu vygenerované aplikací pro tento seznam.
2. **ID** globálního seznamu - Pokud je tento seznam součástí globálního seznamu, zobrazí se zde ID globálního seznamu.
3. **Čas** zahájení – Toto je počáteční čas seznamu. Je založen na čase nakonfigurovaném v systémových nastaveních.

   Poznámka: Kliknutím na tlačítko **Informace** zobrazíte zbývající období, které bude seznam provádět. Toto tlačítko také poskytuje informace o tom, jak prodloužit platnost seznamu.
4. **Dostupné** záznamy - Počet kontaktů nahraných do kampaně prostřednictvím tohoto seznamu.
5. **Čekající** záznamy – počet kontaktů čekajících na vyřízení v seznamu, které mohou být doručeny do programu pro vytáčení.
6. **Stav** - Stav seznamu je zobrazen níže.
   a. **Aktivní** - Seznam je aktivní. Kontakty odeslané z tohoto seznamu jsou doručeny do číselníku.
   b. **Zastaveno** - Seznam je zastaven. Seznam zastavených položek obsahuje kontakty označené jiným stavem a zajišťuje, že tyto kontakty nebudou doručeny do číselníku.
   c. **StoppedAndClosed** – Tento stav označuje, že je seznam zastaven a kontakty nahrané prostřednictvím tohoto seznamu jsou zavřené. Kontakty lze znovu otevřít pomocí funkce Spravovat kontakty .
   d. **PermanentStop** - Tento stav označuje, že kontakty nahrané z tohoto seznamu jsou

odstraněny. Po odstranění nelze nahrané kontakty znovu otevřít.

e. **Probíhá** nahrávání - Pokud váš soubor kontaktů obsahuje velký počet kontaktů k nahrání, jsou rozděleny do dávek a nahrány. Dokud se nahrávání nedokončí, zobrazí se stav Probíhá nahrávání s procentem dokončení nahrávání.

f. **Nahrávání se nezdařilo** – pokud se nahrávání kontaktu z nějakého důvodu nezdaří, zobrazí se stav Odeslání se nezdařilo. Stavový řádek zobrazuje procento kontaktů nahraných v době selhání.

Poznámka : Během procesu ukončení dne (EOD) jsou všechny kontakty, u kterých se nahrávání nezdařilo, smazány.

Procento stavu kontaktu

Procento stavu kontaktu se vypočítá pomocí různých vzorců pro stavy kontaktů menší než 6 a všechny ostatní stavy kontaktů. Podrobnosti o stavu kontaktu najdete v tabulce.

Tabulka - podrobnosti o stavu kontaktu

Stav	Název	Popis
0	Otevřené	Otevřený kontakt.
1	Uzavřený	Uzavřený kontakt.
2	Dočasně uzamčeno	Kontakt dočasně uzamčen, nebude doručen.
3	Nahrát v Progress	Kontakt uprostřed procesu nahrávání
4	Doručeno do Dialeru	Kontakt doručen do dialeru.
5	Přepsat	Kontakt byl během nahrávání přepsán
6	Seznam zastaven	Kontakt ze seznamu, který je zastaven.
7	Zavřeno prostřednictvím spravovaných kontaktů nebo vyprázdněno	Kontakt uzavřen pomocí funkce Správa kontaktů / vyprázdněný kontakt
8	Kontakt byl zastaven a uzavřen	Kontakt byl zastaven a uzavřen, nebude doručen do dialeru.
9	Kontakt Scrubbed	Drhnutý kontakt.
10	Kontakt přesunut do jiné kampaně	Kontakt přecházel z jedné kampaně do druhé - řetězový kontakt.
11	Trvale zastaveno	Kontakt byl trvale zastaven. Nebude doručen do dialeru.
20	Doručený kontakt zastaven	Vytáčení kontaktu, který je doručen do číselníku, je zastaveno.

21	Uzamčeno pro dodávku desek plošných spojů	Tento sloupec neobsahuje žádná data.
22	Zamčeno pro CSS	Kontakt, který je uzamčen pro doručení prostřednictvím strategie výběru kontaktů (CSS)

	Doručení kontaktů	naplánovat.
23	Uzamčeno pro doručení AEM	Kontakt, který je uzamčen pro agent-Executive mapované doručení.
24	Uzamčeno res- chedule k res- chedule kontakt	Kontakt uzamčený přeplánovačem, který má být dodán podle přeplánovaného termínu.
25	Uzamčeno res-chedule pro blízký kontakt	Kontakt uzamčený reschedulererem pro sepnutí.
30	Kontakt blokován DNC	Kontakt blokován jako Nevolat kontakt.
31	Kontakt blokován NDNC	Kontakt blokován jako národní kontakt Nevolat.
32	Kontakt blokován DNC Scrub	Kontakt zablokován během procesu DNC křoviny.
33	Kontakt blokován soudním sporem	Kontakt byl zablokován z důvodu požadavku na soudní spor.
34	Prošlý	Platnost kontaktu vypršela.
40		Toto je dočasný stav kontaktu pro záznamy s neúspěšným dodržováním předpisů (selhaly kvůli pravidlu CCB, časování režimu nebo CPT).
41		Jedná se o dočasný stav kontaktu, kdy jsou kontakty již doručovány pomocí stejné hodnoty jedinečného ID nebo režimu (telefonní číslo. Aplikace čeká na aktualizovaný výsledek volání.

Pro stav kontaktu menší než 6 je vzorec

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

Pro ostatní stavy kontaktů je *vzorec CompletionPercentage = (TotalRecordsPending / TotalRe-cordsAvailable) * 100;*

Pro oba výše uvedené procentuální výpočty stavu kontaktu se komponenty vzorce vypočítají následujícím způsobem: *TotalRecordsAvailable se vypočítá na základě CampaignID a ListID z tabulky kontaktů.*

Položka TotalRecordsPending se vypočítá na základě CampaignID, ListID a Status z tabulky kontaktů.

Akce

Pomocí tlačítek Akce na panelu v posledním sloupci můžete se seznamy kontaktů provádět následující akce:

1. **Start List (Start List) - Zahájení** doručování kontaktů do číselníku. Kontakty odeslané z tohoto seznamu jsou doručeny do číselníku.

2. **Stop List** - Zastavte tento seznam. Zastavením tohoto seznamu označíte všechny odeslané kontakty jiným stavem a zajistíte, že tyto kontakty nebudou doručeny do režimu vytáčení.
3. **Zavřít seznam** – Toto tlačítko zavře kontakty nahrané z tohoto seznamu. Kontakty lze znovu otevřít pomocí funkce Spravovat kontakty .
4. **Odstranit seznam** - Toto tlačítko odstraní kontakty nahrané z tohoto seznamu. Po odstranění nelze nahrané kontakty znovu otevřít.
5. **Čas** ukončení- Pomocí tohoto tlačítka můžete změnit čas ukončení tohoto seznamu. Čas ukončení nelze změnit na nižší datum a čas, než je aktuální datum a čas.

Rozbalením libovolného seznamu zobrazíte podrobné rozdělení

kontaktů nahraných prostřednictvím tohoto seznamu. Rozbalená část

obsahuje následující podrobnosti týkající se seznamu:

Kontakt - Tato část obsahuje rozdělení nahraných kontaktů s počtem pro následující:

1. **Zpracováno** - Počet kontaktů zpracovaných z tohoto seznamu.
2. **Nahráno** - Počet kontaktů nahraných z tohoto seznamu.
3. **Nezdařilo se –** počet kontaktů, které se nepodařilo nahrát z tohoto seznamu.
4. **Duplikovat** - Počet duplicitních kontaktů z tohoto seznamu.
5. **Aktualizováno** – počet kontaktů, které aktualizovaly existující záznamy v seznamu.

NDNC - Počet kontaktů a režimů NDNC (National Do Not Call).

1. **Kontakty** - Počet kontaktů označených NDNC z tohoto seznamu.
2. **Modes** - Počet režimů označených NDNC z tohoto seznamu.

Poznámka : Je možné mít různá čísla pro kontakty a režimy, protože každý kontakt může obsahovat více než jeden režim.

Corporate DNC – počet firemních kontaktů a režimů funkce Do Not Call (DNC).

1. **Kontakty** - Počet kontaktů označených DNC z tohoto seznamu.
2. **Modes** - Počet režimů označených DNC z tohoto seznamu.

Poznámka : Je možné mít různá čísla pro kontakty a režimy, protože každý kontakt může obsahovat více než jeden režim.

Compliance DNC - Počet kontaktů a režimů dodržování předpisů Do Not Call (zákonné DNC).

1. **Kontakty** - Počet kontaktů označených jako shoda DNC z tohoto seznamu.
2. **Režimy** - Počet režimů označených jako shoda DNC z tohoto seznamu.

Poznámka: Je možné mít různá čísla pro kontakty a režimy, protože každý kontakt může obsahovat více než jeden režim.

Soudní spory- Počet kontaktů a režimů soudních sporů.

1. **Kontakty** - Počet kontaktů označených jako Soudní spory z tohoto seznamu.
2. **Modes** - Počet režimů označených jako Soudní spory z tohoto seznamu.

Poznámka: Je možné mít různá čísla pro kontakty a režimy, protože každý kontakt může obsahovat více než jeden režim.

Podrobnosti o nahrání – V této části jsou vyplněny následující podrobnosti o nahrávání týkající se tohoto seznamu:

1. **Čas** – datum a čas nahrání seznamu do kampaně.
2. **Typ** – typ nahrávání, Ruční nebo Automatické nahrávání.
3. **Podtyp** - Podtyp nahrávání, Nový, Připojit nebo Aktualizovat.
4. **Mode Failed (Režim se nezdařil)** – počet kontaktů, které nebyly nahrány z důvodu neúspěšných režimů.
5. **Název** souboru – název souboru pro nahrání kontaktu, ze kterého byly kontakty nahrány.
6. **Záznamy** chyb - Chcete-li zkontrolovat podrobnosti o chybových záznamech, pokud existují, klikněte na tlačítko Stáhnout nyní. Aplikace poskytuje podrobnosti týkající se chybových záznamů. Příčina chyby a všechna záhlaví nahrávaného souboru jsou reprodukována spolu s chybovými záznamy jako soubor txt.

Vyčištěný seznam

Stránka seznamů kontaktů obsahuje Tab s názvem Vyčištěný seznam. Tento Tab obsahuje podrobnosti o kontaktech vyčištěných z různých nahraných seznamů kontaktů.

Například jste nahráli seznam pro procházení kontaktů a tyto kontakty jsou rozptýleny v různých nahraných seznamech. Všechny tyto kontakty jsou vyčištěny na základě podmínek v souboru křoviny a podrobnosti o drhnutí jsou uvedeny zde. Uvedené podrobnosti jsou:

1. **ID** seznamu – ID seznamu vygenerované pro vyčištěný seznam kontaktů. Toto je pokračování předchozího ID seznamu nahrávání a nezačíná od 1.
2. **Čas** zpracování- Datum a čas, kdy byly kontakty v tomto seznamu odstraněny, na základě času nastaveného v konfiguraci systému.
3. **Pročištěné kontakty** – počet kontaktů odstraněných z nahraného seznamu.
4. Rozbalte položku **Odstraněné kontakty** , chcete-li zobrazit podrobnosti seznamu.

Podrobnosti o odstraněném kontaktu obsahují ID seznamu, ze kterého byly kontakty původně nahrány, a počet kontaktů odstraněných z tohoto seznamu.

Kontakty čištění

Scrub je funkce, která umožňuje vymazat kontakty v databázi před provedením nahrávání. Tyto kontakty můžete vymazat na základě některých podmínek, které nakonfigurujete. Chcete-li odstranit kontakty z kampaně, postupujte podle níže uvedených kroků.

1. Klikněte na **plovoucí tlačítko akce (FAB).**
2. Kliknutím na **Čištění kontaktů FAB** nahrajte kontakty.
3. Existují tři možné zdroje, odkud můžete vyčistit kontakty:
   a. **Formátovaný soubor** - Kontakty jsou k dispozici ve formátovaném souboru s různými poli oddělenými společným oddělovačem nebo souborem odděleným čárkami.

      Poznámka: Pokud aplikaci používáte v lokalizovaném jazyce (jiném než v angličtině), uložte soubor kontaktu uložený pro nahrání v kódování UTF-8.

   b. **Databáze** - Kontakty jsou k dispozici v **tabulce** databáze nebo **v zobrazení** a lze je nahrát přímo do kampaně z databáze.
4. Pokud procházíte kontakty z formátovaného souboru, proveďte následující kroky:
   a. Kliknutím na **tlačítko Vybrat soubor** vyberte soubor obsahující kontakty k nahrání.
   b. **Z rozevíracího seznamu Oddělovač** vyberte oddělovač, který odděluje různá pole v souboru pro nahrání taktu.
5. Pokud máte profil pro toto nahrávání, vyberte jej z **rozevíracího seznamu Profil** . Výběrem profilu zajistíte, že veškeré další mapování pro tento soubor seznamu kontaktů bude automaticky provedeno tak, jak je nakonfigurováno v profilu.

   Profily lze použít zkratkami pro práci s nahranými kontakty souvisejícími s kontakty. Pomocí těchto uložených profilů můžete nahrávat (včetně globálního nahrávání), procházet nebo nahrávat DNC/NDNC/PEWC (compliance) akty, aniž byste museli procházet celým procesem nastavení parametrů a podmínek. Jinými slovy, každý profil je automaticky nahrávající.
6. Přejděte do **části Scrub Condition Builder** .
7. **Pomocí nástroje Scrub Condition Builder** můžete vytvořit podmínky pro kritéria filtru pro vyhledávání kontaktů.

   Poznámka: Pokud vybíráte pokročilého tvůrce podmínek, přejděte ke kroku 13.
8. **Z rozevíracího seznamu Systémová pole / Obchodní pole** vyberte příslušnou položku.
9. Vyberte možnost porovnání - to je podmínka, kterou by pole mělo splňovat, aby byl kontakt seřízen. Některé parametry porovnání pro vaši podmínku mohou být > (větší než), < (menší než), = (rovná se) atd.
10. Zadejte hodnotu, kterou by tato podmínka měla splňovat pro vyhledaný kontakt.
11. Kliknutím na tlačítko **Přidat** přidáte další podmínku.
12. Po dokončení podmínek klikněte na **tlačítko Přetáhnout** kontakty z kampaně.
13. Chcete-li vybrat pokročilého tvůrce podmínek, TURN zapněte přepínač Povolit pokročilé vytváření podmínek.
    a. Pokročilý **stavitel** vyžaduje pečlivé budování stavu, kde se pomocí více otevřených a uzavřených konzol zadávají podmínky ručně. Jakékoli nesprávné umístění těchto závorek může mít za následek, že podmínka vyhledávání vyplní nesprávné a neúmyslné kontakty.
14. Do první buňky zadejte levou hranatou závorku.

15. **Z rozevíracího seznamu Systémová pole / Obchodní pole** vyberte příslušnou položku. Viz krok 5 v části Vytvoření podmínky CSS – podmínky sestavení.
16. Vyberte možnost porovnání - to je podmínka, kterou by pole mělo splňovat, aby byl kontakt seřízen. Některé parametry porovnání pro vaši podmínku mohou být > (větší než), < (menší než), = (rovná se) atd.
17. Zadejte hodnotu, kterou by tato podmínka měla splňovat pro vyhledaný kontakt.
18. Zavřete držák.
19. Kliknutím na tlačítko **Přidat** přidáte další podmínku.
20. Po dokončení přidávání podmínek klikněte na **tlačítko Přetáhnout** kontakty z kampaně.

Přidávání nových kontaktů

Chcete-li přidat nový seznam kontaktů, postupujte podle níže uvedených kroků:

1. Klikněte na **plovoucí tlačítko akce (FAB)**.
2. Kliknutím na **Nahrát kontakty nahrajte** kontakty.
3. Existují tři možné zdroje, odkud můžete nahrávat kontakty:
   a. **Formátovaný soubor** - Kontakty jsou k dispozici ve formátovaném souboru s různými poli oddělenými oddělovačem, jako je potrubí (|), vlnovka (~) atd., Nebo soubor oddělený čárkami.
   b. **Databáze**: Kontakty jsou k dispozici v databázové tabulce nebo v zobrazení a lze je přímo nahrát do kampaně z databáze.

      Poznámka: Podrobnosti databáze služby Campaign Manager nesmíte používat k nahrávání kontaktů prostřednictvím databáze.
      V současné době aplikace podporuje nahrávání pouze z databáze Microsoft SQL. Nahrávání kontaktů prostřednictvím databázové tabulky nebo zobrazení lze naplánovat pouze jednou za den v čase nastaveném v poli **Čas** spuštění profilu.

4. Pokud nahráváte z formátovaného souboru, proveďte následující:
   a. Kliknutím na **tlačítko Vybrat soubor** vyberte soubor obsahující kontakty k nahrání. Následující pole jsou vyhrazená pole a neměla by být používána jako záhlaví v souboru obsahujícím takty pro nahrání.
      i. DOSTUPNÝ REŽIM
      ii. BUSINESSFLDS
      iii. FTimeZone
      iv. FPriority
      v. FValidModes

vi. FContactID
vii. FCallStartDate
viii. FCallStartTime
ix. FCallEndDate
x. FCallEndTime
xi. FZipCode
xii. FEmailCC
xiii. FEmailBCC
xiv. FEmailSubject
xv. FEmailMessage
xvi. FEmailPříloha
xvii. FSMSText
xviii. FState
xix. FAreaCode
xx. FLineOrRowNumber
xxi. FAgentId
xxii. BussFld1 až BussFld26 (26 vyhrazených polí)
xxiii. Režim1..... libovolné číslo
xxiv. Režim (libovolné číslo)_Zipcode

5. **Z rozevíracího seznamu Oddělovač** vyberte oddělovač, který odděluje různá pole v souboru pro nahrávání kontaktů.
6. Pokud máte **profil** pro toto nahrávání, vyberte jej z **rozevíracího seznamu Profil** . Výběrem profilu zajistíte, že veškeré další mapování pro tento soubor seznamu kontaktů bude automaticky provedeno tak, jak je nakonfigurováno v profilu.

   Poznámka: Pokud nemáte profil pro mapování, přeskočte krok 4.

   Profily lze použít jako šablony pro nahrávání související s kontakty. Pomocí těchto uložených profilů můžete nahrávat (včetně globálního nahrávání), procházet nebo nahrávat kontakty DNC/NDNC/PEWC (compliance), aniž byste museli procházet celým procesem nastavení parametrů a podmínek.
7. Pokud nahráváte z databáze, proveďte následující:
   a. Zadejte název **databázového**serveru.
   b. **Zadejte název** databáze, ze které chcete kontakty nahrávat.
   c. **Zadejte uživatelské jméno** aplikace pro přístup k databázovému serveru.
   d. **Zadejte heslo** pro výše uvedeného uživatele k dokončení ověření.

e. Kliknutím na tlačítko **Připojit** navažte kontakt s databázovým serverem.

f. **V rozevíracím seznamu Název** tabulky vyberte tabulku obsahující kontakty, které chcete nahrát.

g. Klikněte na ikonu **Nahrát** tlačítko pro nahrání kontaktů z databázové tabulky.

8. Kompletní **mapování** polí.

   a. **Priorita** - Priorita, kterou chcete pro tento kontakt nastavit. Čím vyšší je priorita, tím dříve je kontakt doručen do dialeru. V seznamu zájemců můžete mít vlastní pole priority (číselnou hodnotu), které určuje prioritu vytáčení.

   b. **Název** zóny - mapování časového pásma kontaktů; vytáčení je založeno na časovém pásmu zákazníka.

   c. **Směrové číslo** - Toto políčko zaškrtněte, pokud chcete, aby aplikace rozdělila směrové číslo oblasti od telefonního čísla.

      i. Na panelu čísel vyberte možnost **Začít** . Toto je první znak, od kterého začíná směrové číslo oblasti. Pokud například vaše telefonní číslo obsahuje 12 číslic a směrové číslo oblasti začíná první číslicí, vyberte na panelu čísel 1.

      ii. **Na panelu čísel vyberte Délka** . Toto je počet znaků v kódu od začátku. Pokud například vaše telefonní číslo obsahuje 12 číslic a směrové číslo oblasti je dlouhé tři číslice od první číslice, vyberte na panelu čísel 3.

   d. **PSČ** - Toto políčko zaškrtněte, pokud chcete, aby aplikace oddělila PSČ od seznamu kontaktů prostřednictvím třetí strany. Někdy mohou poštovní směrovací čísla obsahovat další znaky, které může aplikace třetí strany přidat k datům. Pomocí této funkce rozdělení můžete ignorovat nežádoucí data a nahrát přesné PSČ jako součást seznamu kontaktů.

      i. Na panelu čísel vyberte možnost **Začít** . Toto je první znak, od kterého začíná směrové číslo oblasti. Pokud například vaše telefonní číslo obsahuje 12 číslic a směrové číslo oblasti začíná první číslicí, vyberte na panelu čísel 1.

      ii. Na panelu čísel vyberte Délka. Toto je počet znaků v kódu od začátku. Pokud například vaše telefonní číslo obsahuje 12 číslic a směrové číslo oblasti je dlouhé tři číslice od první číslice, vyberte na panelu čísel 3.

   e. **PSČ** - PSČ platné pro kontakty.

   f. **Název** státu- Geografický stát, ke kterému tyto kontakty patří.

   g. **Další PSČ** - Další PSČ platné pro kontakty. Chcete-li se dozvědět více, klikněte zde.

9. Přejděte k části **Mapování** režimu.

   a. **Režimy** - Pro mapování se zobrazí všechny režimy nakonfigurované pro kampaň.

   b. **Pole** - Vyberte příslušné pole pro tento režim z nahraného. Kompletní mapování pro všechny zobrazené režimy.

c. **PSČ** - Vyberte příslušné **PSČ** pro tento režim z nahraného. Kompletní mapový ping pro všechny zobrazené režimy. Toto mapování slouží k určení časového pásma kontaktu pro vytáčení.

10. Dále mapujte **obchodní pole** . Všechna **obchodní pole** definovaná pro tuto kampaň jsou zobrazena v prvním sloupci. Pole, která jsou součástí souboru pro nahrání kontaktu, se zobrazí v rozevíracím seznamu Hodnota. Namapujte každé **obchodní pole** na **hodnotu** v poli kontaktu.

11. Sloupec **Volitelné obchodní pole** obsahuje všechna pole, která jsou součástí souboru kontaktů. Zaškrtněte políčka u polí, která chcete v této kampani považovat za **volitelná obchodní pole** .

    Poznámka: Volitelná obchodní pole, která jsou zde mapována, se zobrazí jako data obrazovky pop na Agent Desktop.

12. Dokončete část Mapování **zpráv mapováním polí pošty a** SMS polí **. Poznámka**:

    V současné době není tato funkce v Webex Contact Center podporována

13. Dále dokončete **část Konfigurace** .

14. **Vyberte úroveň** nahrávání ze dvou možností definovaných níže.

    Chcete-li nahrát na úrovni kampaně, vyberte **tlačítko Kampaň** . Kontakty v nahrávaném seznamu provedou akci přepsání nebo doplnění/aktualizace v celé kampani – tedy ve všech seznamech. Totéž platí pro duplicitní filtr.

    Pro nahrávání na úrovni seznamu vyberte **tlačítko Seznam** . Tuto možnost vyberte, pokud chcete, aby se operace na tomto seznamu prováděly v konkrétním seznamu, a nikoli v celém seznamu. **V rozevíracím seznamu vyberte ID** seznamu. Kontakty v odesílaném seznamu provedou akci přepsání nebo připojení/aktualizace seznamu, který zde vyberete. Totéž platí pro duplicitní filtr.

15. Definujte **hodnotu Time to Live** pro tento seznam. Time to Live je doba platnosti tohoto seznamu nahraných kontaktů, které mají nárok na vytáčení, s výhradou různých dalších konfigurací aplikace. V kalendáři vyberte počáteční datum funkce **Time to Live**.

16. Vyberte operaci **z Přepsat nebo** Připojit/Aktualizovat **.** Operace provádí následující úlohu:

    a. **Přepsat**: Na úrovni kampaně jsou všechny existující kontakty v seznamech uzavřeny a s nahranými kontakty se zachází jako s novými kontakty. Na úrovni seznamu jsou všechny existující kontakty týkající se tohoto seznamu uzavřeny a s odeslanými kontakty se zachází jako s novými kontakty pro tento seznam.

    b. **Připojit**: Pokud je úroveň nahrávání nastavena na hodnotu Kampaň, vytvoří se nový seznam. Pokud je úroveň odesílání nastavena na hodnotu Seznam, kontakty se připojí ke stávajícím kontaktům v seznamu. Pro výběr je aktivováno zaškrtávací políčko Duplicitní filtr. Duplicitní filtr vyhledává a nahrává jedinečné kontakty, vynechává duplicitní a filtrované na základě obchodních polí.

       Poznámka: Aplikace nejprve vyhledá duplikáty v lokální tabulce souborů nebo databáze, která je připravena k nahrání a z těchto záznamů uchovává první záznam k nahrání. Po dokončení aplikace ze záznamů, které již byly nahrány pro tuto kampaň, skenuje všechny otevřené kontakty pomocí stejných filtrů. Pokud se některý otevřený

kontakt shoduje se záznamem v nahrávaném souboru, takový záznam se NENAHRAJE. Záznamy, které nebyly nahrány, jsou uvedeny v tabulce chyb s poznámkou DUPLICATE.

c. **Aktualizace**: Pokud je úroveň nahrávání Kampaň , aktualizuje pole firmy pro filtrované kontakty.

17. **Filtr:** Kontakty ze seznamů lze filtrovat na základě dvou obchodních polí.
    a. **Obchodní pole1**: Primární pole, na jehož základě chcete filtrovat a porovnávat operace dvojic/aktualizace. K výběru jsou uvedena všechna obchodní pole kampaně.
    b. **Obchodní pole2**: Sekundární pole, na jehož základě chcete filtrovat a porovnávat dvojité/aktualizační operace. K výběru jsou uvedena všechna obchodní pole kampaně.

    Poznámka: Můžete vybrat jednu nebo obě oblasti podnikání. Pokud vyberete obě pole, kontakty budou filtrovány pomocí operátoru A, to znamená na základě OBOU obchodních polí
18. V době nahrávání můžete označit DNC a NDNC kontakty vyplněním **sekce DNC/NDNC** .
    a. Zaškrtnutím políčka **Filtr** NDNC zajistíte, že kontakty označené jako Národní Do Not Call nebudou odeslány.
    b. Zaškrtnutím políčka **Filtr** DNC zajistíte, že kontakty označené jako Nevolat nebudou odeslány.
    c. **Typ** je pole, na které aplikujete filtry NDNC/DNC, Toto pole může být telefonní číslo nebo kterékoli z obchodních polí (dvě v případě DNC) atd.
19. Klikněte na ikonu **Uložit** tlačítko pro dokončení nahrávání seznamu kontaktů.

Další PSČ

Aplikace nabízí možnost mapovat kontakt s více PSČ a identifikovat volatelné okno, které se protíná se všemi časovými pásmy spojenými s těmito PSČ.

Systém umožňuje maximálně dvě PSČ přidružená na úrovni záznamu a jedno PSČ na každé úrovni kontaktního telefonního čísla, nahraná pro volání. Systém vytáčí tato čísla ve vzájemně se měnícím časovém intervalu napříč všemi mapovanými poštovními směrovacími čísly na úrovni záznamu a telefonním číslem, které je voláno.

Poznámky:
Není povinné zadávat další PSČ. Pokud nebylo zadáno další PSČ, použije se primární PSČ.

Pokud je **neplatné PSČ Předmět**: Předmět e-mailové zprávy. zadané pro kontakt, aplikace převezme výchozí hodnotu PSČ ze souboru web.config komponenty Nahrávání kontaktů, pokud je povolena. Pokud není povoleno výchozí PSČ, kontakt není vytočen.

Pokud je pro režim zadáno neplatné PSČ, konkrétní režim se vykreslí jako neplatný a není vytočen.

V případech, kdy požadujete ověření dvou různých entit pro ověření proti státu, použijte **možnost Oblast- PSČ** .

Například směrové číslo oblasti může být označeno kódem státu a PSČ stejného kontaktu může být označeno jiným státem. Každý z těchto stavů může mít jiné volatelné okno. V takových případech vytáčené číslo vytočí kontaktní číselník v čase vytáčení státu s vyšší prioritou, jak je nastaveno na **stránce System > State Law Group** .

Chcete-li tuto funkci povolit, přečtěte si téma Možnosti konfigurace. Viz bod 15 konfigurace na úrovni kampaně. Povolte státní právo s předčíslím oblasti a také vyberte možnost Více PSČ. Při nahrávání kontaktů zvolte časové pásmo založené na směrovém čísle a vyberte mapování PSČ. (V takových případech přeskočte výběr druhého PSČ a mapování PSČ na úrovni režimu).

1. **ID** agenta – ID agenta kontaktu.
2. **Kontaktní okamžik** - Konkrétní datum a čas pro vytočení kontaktu. Vyberte pole v souboru kontaktů, které obsahuje tyto podrobnosti.
3. **Formát** data a času momentu – formát data a času pro pole Kontaktní okamžik. Dostupné možnosti pro formát data jsou dd-MM-rr HH:mm, dd/MM/rr HH:mm, MM-dd-rr HH:mm, MM/dd/rr HH:mm, rr-MM-dd HH:mm, rr/MM/dd HH:mm, dd-MM-rrrr HH:mm, dd/MM/rrrr HH:mm, MM- dd-rrrr HH:mm, MM/dd/rrrr HH:mm, rrrr-MM-dd HH:mm a rrrr/MM/dd HH: milimetr.
4. **Lead Score** - Lead Score pomáhá při identifikaci nejperspektivnějšího zákazníka, který má být kontaktován z kampaně. Toto skóre je k dispozici jako součást strategie výběru kontaktů a může být nastaveno v době nahrávání nebo zabalení při definování výsledku podnikání / telefonie.
5. **ID** zařízení – jedinečné ID zařízení, na které se odesílají oznámení o ověření identity. ID zařízení může být číslo mobilního telefonu, ID aplikace nebo identita mobilního zařízení.

Spravovat kontakty

Správa kontaktů je výkonná funkce pro provádění široké škály úkolů týkajících se kontaktů. Pomocí **manažerských kontaktů** můžete:

1. **Hledat kontakty**: Vyhledávání kontaktů pro danou sadu podmínek.
2. **Přeplánovat/resetovat kontakty: Přeplánujte** nebo resetujte následující kontakty vyplněné pro danou sadu podmínek:
   a. **Zpětné volání: Platnost vypršela: Kontakty** jsou kontakty, u kterých vypršela platná doba pro zpětné volání.
   b. **Blokované kontakty** jsou ty, jejichž doručení do číselníku je blokováno.
   c. **Uzavřené kontakty** jsou ty, které byly z nějakého důvodu uzavřeny.
   d. **Přeplánované: Kontakty** s vypršenou platností jsou ty, jejichž platnost byla změněna, vypršela platnost vytáčení a je třeba je pro vytáčení oživit
3. **Blokovat kontakty**: Zablokuje kontakty, které jsou naplněny pro danou sadu podmínek.
4. **Zavřít kontakty**: Uzavře kontakty, které jsou vyplněny pro danou sadu podmínek.
5. **Přesunout kontakty: Přesune** kontakty z jedné kampaně do druhé, které jsou vyplněny pro danou sadu podmínek.
6. **Znovu přiřadit agenta**: Toto se netýká aktuální verze.

Časové pásmo

Pomocí aplikace Správa kontaktů můžete filtrovat kontakty na základě časových pásem.

Tato funkce zobrazuje všechna aktivní časová pásma v rozevíracím seznamu Časové pásmo. Uživatelé si mohou zvolit požadované časové pásmo.

Vyberte časové pásmo z **rozevíracího seznamu Časové pásmo** před výběrem dalších kritérií filtru nebo zápisem podmínek pro naplnění kontaktů. Toto je volitelná konfigurace.

Poznámka: Vlastnost **IsTimeZoneRequiredForFilter** by měla být nastavena na **hodnotu true** v souboru web.config LCMService, aby bylo možné získat kontakty podle časového pásma.

Všude tam, kde je v podmínkách zvolených uživatelem zahrnut časový faktor, jsou tyto časy převedeny na uživatelem zvolené časové pásmo.

Například uživatel má server v časovém pásmu Indie a vybere britský standardní čas jako časové pásmo z výše uvedeného rozevíracího seznamu. Pokud podmínka pro naplnění kontaktů (viz Condition Builder) zahrnuje pole Čas zahájení hovoru - Čas zahájení hovoru ve 2:00 PM BST, aplikace převede BST na IST a naplní kontakty, které mají čas zahájení hovoru v 6:30 PM IST. Mřížka vyplňující kontakty však zobrazuje uživatelem vybrané časové pásmo, tj. 2,00 PM BST.

Stejná logika převodu časového pásma platí pro všechna pole související s datem a časem zvolená uživatelem v nástroji Condi- tion Builder.

Tvůrce podmínek

Chcete-li efektivně spravovat kontakty, napište si vlastní podmínky pro kritéria vyhledávání nebo vytvořte podmínky pomocí Pokročilého nebo jednoduchého Tvůrce podmínek. Tyto podmínky by vám měly pomoci vyhledat a filtrovat správné kontakty.

Následující kroky vám pomohou použít Tvůrce podmínek k vyhledávání a filtrování kontaktů pro jejich správu. Na tyto kroky se opakovaně odkazuje v části Správa kontaktů.

1. TURN **Podmínky** zápisu zapněte , pokud píšete vlastní podmínky filtru pro vyhledávání kon- taktů.
2. Zadejte podmínky filtru do **textového pole Zapsat podmínky** a kliknutím na tlačítko **Zobrazit kontakty** vyplňte kontakty na základě podmínek. Musíte napsat podmínky pro pole a jejich odpovídající hodnoty, pro které chcete kontakty hledat. Podmínky, které napíšete do textového pole Zapisovat podmínky, se převedou (aplikací) na dotaz SQL a výsledky se umístí do mřížky.

   Poznámka: Znalost psaní výrazů SQL je vyžadována pro získání kontaktů pomocí podmínek zápisu.

K zápisu podmínek filtru použijte následující systémová pole:

a. **Max Renries** - Jedná se o aktuální zvýšenou hodnotu maximálního počtu opakování, které lze provést pro vytáčení každého kontaktu v kampani.
b. **Daily Retries** - Jedná se o aktuální zvýšenou hodnotu maximálního počtu opakování, které lze v této kampani provést pro vytočení každého kontaktu za den.

c. **Pass Renries** - Jedná se o aktuální zvýšenou hodnotu opakování provedených pro každý takt v kampani.

d. **Opakování** cyklu – jedná se o aktuální zvýšenou hodnotu maximálního počtu opakování, které lze provést v cyklu vytáčení. Cyklus je sada pokusů o vytočení, jednou do všech režimů, ve kterých je kontakt nahrán. Kontakt se například nahraje ve třech režimech – Home, Do práce a Mobilní čísla. Cyklus vytáčení je dokončen v okamžiku, kdy aplikace vytočí všechny tyto režimy (v nakonfigurovaném pořadí) jednou.

e. **Opakování** e-mailu – jedná se o aktuální zvýšenou hodnotu počtu opakování, která mají být doručena kontaktům v e-mailových kampaních.

f. **SMS Opakování** - Toto je aktuální zvýšená hodnota počtu opakování povolených pro kampaně SMS pro kontakty.

g. **LastAccessed** - Kontakty s nakonfigurovaným datem a časem posledního přístupu, které mají být doručeny jako součást této služby CSS.

h. **Priorita** - Priorita přiřazená kontaktům, která má být zohledněna při doručování podle tohoto CSS.

i. **Lead Score** - Skóre zájemce, které je třeba vzít v úvahu pro doručování kontaktů, je podle tohoto CSS. Lead Score pomáhá při identifikaci nejperspektivnějšího zákazníka, který má být kontaktován z kampaně. Toto skóre může být také nastaveno v době nahrávání nebo balení, přičemž definuje výsledek podnikání / telefonie.

j. **CallStartTime** – Toto je čas zahájení hovoru nastavený přeplánovačem. Hovory, které spadají do času zahájení uvedeného v těchto podmínkách, jsou vybrány k doručení.

k. **CallEndTime** – Toto je čas ukončení hovoru nastavený přeplánovačem. Hovory, které spadají do koncového času uvedeného v této podmínce, jsou vybrány k doručení.

l. **ListID** - ID seznamu, do kterého kontakt patří. Kontakty patřící do ListID v tomto stavu CSS jsou doručeny.

m. **CallType** - Typ hovoru.

n. **LastOutcome** – poslední výsledek nastavený pro tento kontakt. Kontakty s vybraným posledním výsledkem jsou doručeny.

o. **Global ListID** - ID globálního seznamu, ke kterému patří tento kontakt. Kontakty patřící do Global ListID v tomto stavu CSS jsou doručeny.

p. **UserID** – ID agenta označené kontaktem. Hovory jsou doručovány do dialeru a jsou opraveny agentovi uvedenému v tomto poli.

q. **Telefonní číslo** - Telefonní číslo kontaktu, který má být doručen podle této služby CSS.

r. **Název zóny** - Název časového pásma, do kterého kontakt patří.

s. **StatusReasonID** - Toto je celočíselná hodnota, která je interním ID pro Status Descrip- tion.

Kromě výše uvedených systémových polí můžete také použít kteroukoli nebo všechna obchodní pole ve filtru.

Poznámka: Musíte použít BUSSFLD1 až BUSSFLD26 a ne přiřazená mapování (ze souborů pro nahrávání kontaktů), jako je křestní jméno, ID zákazníka atd.

3. Podmínku sestavení můžete také použít k vytvoření podmínek pro kritéria filtru pro vyhledávání kontaktů.
4. TURN Pokročilé stavitelství zapněte , pokud chcete vytvořit rozšířenou **podmínku**.

   Advanced **Builder** vyžaduje komplexní stavbu, kde pomocí více otevřených a uzavřených konzol jsou podmínky umístěny ručně. Jakékoli nesprávné umístění těchto závorek může mít za následek, že podmínka vyhledávání vyplní nesprávné a neúmyslné kontakty. Na druhou stranu, pokud **je** přepínač Advanced Builder **VYPNUTÝ**, můžete přidávat podmínky ve skupinách s předem vybranými a/nebo podmínkami.
5. Pokročilý **tvůrce** obrazovka je zobrazena níže.

Poznámka: Pokud používáte jednoduchý tvůrce podmínek, přejděte ke kroku 14.

6. Do první buňky zadejte levou hranatou závorku.
7. **Z rozevíracího seznamu Systémová pole / Obchodní pole** vyberte příslušnou položku. Viz krok 5 v části Vytvoření podmínky CSS – podmínky sestavení.
   a. Pokud vyberete ID seznamu systémových polí **nebo** ID globálního seznamu, automaticky otevírané okno vám umožní vybrat příslušný seznam z dostupných seznamů
8. Vyberte možnost porovnání - to je podmínka, kterou by pole mělo splňovat, aby byl kontakt seřízen. Některé parametry porovnání pro vaši podmínku mohou být > (větší než), < (menší než), = (rovná se) atd
9. Zadejte hodnotu, kterou by tato podmínka měla splňovat pro vyhledaný kontakt.
10. Zavřete držák.
11. Kliknutím na tlačítko **Přidat** přidáte další podmínku.
12. Po dokončení podmínek dokončete klepnutím na tlačítko **Uložit** .
13. Pokud nepoužíváte Advanced Builder, použijte **Simple Builder**, jak je znázorněno na obrazovce níže:
14. **Z rozevíracího seznamu Systémová pole / Obchodní pole** vyberte příslušnou položku. Viz krok 5 v části Vytvoření podmínky CSS – podmínky sestavení.
    a. Pokud vyberete možnost ID **seznamu systémových polí** nebo **ID** globálního seznamu, automaticky otevírané okno vám umožní vybrat příslušný seznam z dostupných seznamů.
15. Vyberte možnost porovnání - to je podmínka, kterou by pole mělo splňovat, aby byl kontakt seřízen. Některé parametry porovnání pro vaši podmínku mohou být > (větší než), < (menší než), = (rovná se) atd.
16. Zadejte hodnotu, kterou by tato podmínka měla splňovat pro vyhledaný kontakt.
17. Kliknutím na tlačítko **Přidat** přidáte další podmínku.

18. Na novém řádku vyberte z rozevíracího seznamu rozhodnutí buď **AND,** nebo **OR** .
19. Můžete přidávat další takové skupiny podmínek. Po dokončení klikněte na tlačítko **Uložit** .
20. Pokud chcete přidat další skupiny, vyberte **tlačítko Přidat** z **tlačítek Akce** skupiny.
21. Opakujte kroky **14** až **21**.
22. **Z rozevíracího seznamu Systémová pole / Obchodní pole** vyberte příslušnou položku. 23.
23. **Z rozevíracího seznamu Seřadit** vyberte **Asc** nebo **Desc** pro vzestupné nebo sestupné řazení.
24. Kliknutím na tlačítko **Přidat** přidáte další pořadí řazení.
25. Po dokončení pořadí řazení klikněte na tlačítko **Uložit** a dokončete podmínky.

Zobrazit kontakty

Kontakty se zobrazí, když kliknete na tlačítko **Zobrazit kontakty** po dokončení podmínek a jejich uložení. Kontakty jsou vyplněny. Podrobnosti o sloupcích naleznete níže.

ID kontaktu - jedinečné ID kontaktu pro kontakt uvedený podle podmínek.

Pokusy - počet pokusů o kontakt do tohoto okamžiku.

Poznámka: Pokud jsou možnosti Zachovat globální opakování a/nebo Zachovat denní opakování zrušeny v části Řetězení kampaní nebo Strategie kampaign kontaktů, pokusy se resetují podle obchodních požadavků. Pokusy provedené před takovým resetem nejsou zahrnuty do zde uvedeného počtu.

ID seznamu – ID seznamu, ze kterého je kontakt nahrán.

LastOutcome - poslední výsledek přijatý dialerem pro tento kontakt.

Stav - aktuální stav kontaktu. • Call_Start_Date - datum zahájení dalšího naplánovaného hovoru uvedeného kontaktu podle podmínek. To se převede na uživatelem vybrané časové pásmo a zobrazí se v mřížce.

Call_Start_Time - čas zahájení dalšího naplánovaného hovoru uvedeného kontaktu podle podmínek. To je převedeno na uživatelem vybrané časové pásmo a zobrazeno v mřížce.

Call_End_Date - datum ukončení dalšího naplánovaného hovoru uvedeného kontaktu podle podmínek. To je převedeno na uživatelem vybrané časové pásmo a zobrazeno v mřížce. • Call_End_Time - čas ukončení dalšího naplánovaného hovoru uvedeného taktu podle podmínek. To se převede na uživatelem vybrané časové pásmo a zobrazí se v mřížce.

Obchodní pole – všechny nakonfigurované hodnoty obchodních polí pro tento kontakt jsou uvedeny v jednom obchodním poli na sloupec. Pokud některé obchodní pole obsahuje hodnotu datetime, datum a čas se nepřevede na uživatelem vybrané časové pásmo.

Režim - všechny režimy pro tento kontakt jsou uvedeny v jednom režimu na sloupec

Hledat kontakty

Pomocí funkce Hledat kontakty můžete vyhledávat kontakty pro danou sadu podmínek.

1. **V části Filtr** na **obrazovce Správa kontaktů** vyberte **tlačítko Hledat kontakty** .
2. Dokončete "Condition Builder" na straně 58
3. Klikněte na ikonu **Zobrazit kontakty** tlačítko pro naplnění kontaktů na základě podmínek.

Změna plánu nebo resetování kontaktů

Pomocí možnosti Přeplánovat/Resetovat kontakty můžete přeplánovat nebo resetovat kontakty, které jsou naplněny na základě dané sady podmínek.

1. **V části Filtr** na **obrazovce Správa kontaktů** vyberte možnost **Přeplánovat/Resetovat** kontakty.
2. Existují dva způsoby, jak vybrat kontakty, které chcete přeplánovat **/ resetovat**. Chcete-li přímo vybrat určité typy kontaktů, viz **krok 3**. Chcete-li vybrat kontakty pomocí vlastních podmínek filtru, viz **krok 4**.
3. Vyberte typy kontaktů, které chcete přeplánovat nebo resetovat. K dispozici jsou tyto možnosti:
   a. **Zpětné volání vypršelo: Kontakty**, kontakty, u kterých vypršela platná doba pro zpětné volání.
   b. **Blokované kontakty**, ty, jejichž doručení do číselníku je blokováno.
   c. **Uzavřené kontakty**, kontakty se z nějakého důvodu uzavřely.
   d. **Přeplánované kontakty**, jejichž platnost vypršela, platnost těch, které byly přeplánovaným vytáčením, vypršela a je třeba je pro vytáčení oživit.
4. Dokončete Tvůrce podmínek.
5. Klikněte na ikonu **Zobrazit kontakty** tlačítko pro naplnění kontaktů na základě podmínek.
6. Kontakty se vyplní na požadované položky na stránku. Vyberte konkrétní kontakty nebo použijte jednu z následujících možností:
   a. Zaškrtněte políčko **Vybrat vše** a vyberte kontakty vyplněné na stránce.
   b. Zaškrtněte políčko **Globální vybrat** a vyberte všechny kontakty na různých stránkách.
7. Klikněte na tlačítko **Akce** .
8. S vybranými kontakty proveďte jednu z následujících operací:
   a. Výběrem možnosti **Revidovat přeplánovat čas** přeplánujete kontakt na pozdější datum nebo čas. Určete **čas** zahájení a **čas** ukončení a přeplánujte kontakt v tomto okně. Kliknutím na **tlačítko Přeplánovat kontakty** dokončete akci. Revidované časy zahájení a ukončení jsou podle uživatelem vybraného časového pásma prostřednictvím rozevíracího seznamu.
   b. Vybrat **Resetovat jako nový kontakt** - tato akce resetuje kontakt jako nový kontakt. Kliknutím na **tlačítko Res- chedule Contacts** dokončete akci.
   c. Výběrem možnosti **Znovu otevřít kontakty** znovu otevřete kontakt pro vytáčení. Kliknutím na **tlačítko Přeplánovat kontakty** dokončete akci.

Poznámka: Pokud zaškrtnete políčko Vrátit zpět hodnoty obchodních polí aktualizované agenty, aplikace zahodí aktualizace hodnot obchodních polí, pokud existují, provedené agenty během jejich interakcí a aplikace se vrátí k hodnotám obchodního pole v době odeslání kontaktu.

Například kontakt A se nahraje s hodnotami polí firmy pro mobilní číslo a ID zákazníka (123456). Během interakce s agentem zákazník požaduje změnu mobilního čísla a ID zákazníka (na 345678) a agent aktualizuje hodnoty. V okamžiku opětovného otevření tohoto kontaktu pomocí podmínek CSS máte možnost vrátit se k původnímu mobilnímu číslu a ID zákazníka (123456) zaškrtnutím tohoto políčka.

9. Kdykoli během tohoto procesu se klepnutím na tlačítko **Storno** vrátíte k uvedeným kontaktům

Blokovat kontakty

Pomocí možnosti Blokovat kontakty můžete zabránit vytáčení kontaktů (vyplněných na základě kritérií vyhledávání) změnou stavu kontaktu na **Blokováno**.

1. **V části Filtr** na **obrazovce Správa kontaktů** vyberte tlačítko **Blokovat kontakty** .
2. Existují dva způsoby, jak vybrat kontakty k **bloku**. Chcete-li přímo vybrat určité typy kontaktů, přečtěte si téma
   Krok 3. Chcete-li vybrat kontakty pomocí vlastních podmínek filtru, viz **krok 4**.
3. **V části Podrobnosti** zpracování vyberte možnost **Datum** Od a **Datum** Do. Kontakty spadající do tohoto následujícího časového rozsahu jsou vyplněny.

   Poznámka: Zaškrtávací **políčko Otevřít kontakty** je ve vybraném stavu a jeho zaškrtnutí nelze zrušit. Toto je výchozí podmínka, která načte otevřené kontakty pro tento rozsah dat
4. Dokončete Tvůrce podmínek.
5. Zaškrtněte políčko **Čerstvé kontakty** , chcete-li přímo načíst **nové kontakty** , aniž byste museli psát příkazy k načtení kontaktů. Chcete-li **vyplnit Doručené kontakty** , které splňují podmínky filtru, zaškrtněte **také políčko Doručené kontakty** .
6. Klikněte na ikonu **Zobrazit kontakty** tlačítko pro naplnění kontaktů na základě podmínek.
7. Kontakty se vyplní na požadované položky na stránku. Zaškrtněte jedno z následujících polí:

   U každého kontaktu

   Vybrat vše pro výběr všech kontaktů na aktuální stránce,

   nebo Globální **: Vyberte** všechny vyplněné kontakty na všech stránkách.
8. Kliknutím na **tlačítko Použít** zablokujete vybrané kontakty.

Zavřít kontakty

Pomocí možnosti Zavřít kontakty můžete zavřít kontakty, které jsou naplněny na základě dané sady podmínek.

1. **V části Filtr** na **obrazovce Správa kontaktů** vyberte **tlačítko Zavřít kontakty** .
2. Existují dva způsoby výběru kontaktů, které chcete **zavřít**. Chcete-li přímo vybrat určité typy kontaktů, přečtěte si téma
   Krok 3. Chcete-li vybrat kontakty pomocí vlastních podmínek filtru, viz **krok 4.**
3. **V části Podrobnosti** zpracování vyberte možnost **Datum** Od a **Datum** Do. Kontakty spadající do tohoto následujícího časového rozsahu jsou vyplněny.

   Poznámka: Zaškrtávací políčko Otevřít kontakty je ve vybraném stavu a jeho zaškrtnutí nelze zrušit. Toto je výchozí podmínka, která načte otevřené kontakty pro tento rozsah dat.
4. Dokončete Tvůrce podmínek.
5. Zaškrtněte políčko **Čerstvé kontakty** , chcete-li přímo načíst **nové kontakty** , aniž byste museli psát příkazy k načtení kontaktů. Chcete-li vyplnit **Blokované kontakty** a **Doručené kontakty** a které splňují podmínky filtru, zaškrtněte podle potřeby také příslušná políčka.
6. Klikněte na ikonu **Zobrazit kontakty** tlačítko pro naplnění kontaktů na základě podmínek.
7. Kontakty se vyplní na požadované položky na stránku. Zaškrtněte jedno z následujících polí:

   Pro každý kontakt, nebo Vybrat **vše** , chcete-li vybrat všechny kontakty na aktuální stránce, nebo **Globální vybrat** , chcete-li vybrat všechny vyplněné kontakty na všech stránkách.
8. Kliknutím na **tlačítko Použít** zavřete vybrané kontakty.

Přesunutí kontaktů

Pomocí volby Přesunout kontakty můžete přesouvat naplněné kontakty na základě daných podmínek z jedné kampaně do druhé.

1. **V části Filtr** na **obrazovce Správa kontaktů** vyberte **tlačítko Přesunout kontakty** .
2. Existují dva způsoby výběru kontaktů, které chcete **přesunout**. Chcete-li přímo vybrat určité typy kontaktů, viz krok 3. Chcete-li vybrat kontakty pomocí vlastních podmínek filtru, viz **krok 4**.
3. Zaškrtnutím **políček Blokované kontakty** nebo **Uzavřené kontakty** tyto kontakty zahrnete do přechodu z jedné kampaně do druhé.
4. Dokončete Tvůrce podmínek.
5. Kliknutím na **tlačítko Přidružit pole** namapujete režimy a obchodní pole ze zdrojové kampaně na cílovou kampaň.
6. **Zadejte název** mapování. Všechny režimy a pole tak, jak jsou mapovány, jsou v této operaci zachovány. Můžete také změnit libovolný konkrétní režim nebo mapování obchodních polí.

7. Pokud nechcete, aby se použilo předchozí mapování, vyberte **z rozevíracího seznamu cílovou kampaň** . Vyplní se pole Režimy a **Podnikání** v **cílové kampani** . Ze zdrojové **kampaně vyberte příslušné režimy a obory podnikání**.
8. Kliknutím na **tlačítko Použít** dokončete přiřazení polí.
9. Klikněte na ikonu **Zobrazit kontakty** tlačítko pro naplnění kontaktů na základě podmínek.
10. Kontakty se vyplní na požadované položky na stránku. Zaškrtněte jedno z následujících polí:

    Pro každý kontakt nebo **Vybrat vše** a vyberte všechny kontakty na aktuální stránce, nebo

    Globální Tuto možnost vyberte , chcete-li vybrat všechny vyplněné kontakty na všech stránkách.
11. Kliknutím na **tlačítko Použít** přesunete vybrané kontakty do cílové kampaně.

Opětovné přiřazení agentů

Poznámka: Funkce opětovného přiřazení agentů není v aktuální verzi podporována.

Zejména při doručování osobních hovorů se zpětným voláním mohou vyskytnout situace, kdy agent přiřazený k osobnímu zpětnému volání není k dispozici, aby hovor vyřídil. V takových situacích můžete jednoduše znovu přiřadit jiného agenta, který bude hovor vyřizovat.

Pomocí možnosti Znovu přiřadit agenty můžete nyní znovu přidělit kontakty od jednoho agenta k jinému.

1. **V části Filtr** na **obrazovce Správa kontaktů** vyberte **tlačítko Znovu přiřadit agenty** .
2. Existují dva způsoby výběru kontaktů. Chcete-li přímo vybrat určité typy kontaktů, viz **krok 3**. Chcete-li vybrat kontakty pomocí vlastních podmínek filtru, viz **krok 4**.
3. Zadejte ID **agenta** , od kterého má být hovor znovu přiřazen. Chcete-li do výsledků zahrnout nové kontakty, zaškrtněte **políčko Nové kontakty** ; jinak vyberte datum **zahájení hovoru pro zpětné** volání a **datum** ukončení hovoru.
4. Chcete-li znovu přiřadit nové kontakty, zaškrtněte **políčko Nové kontakty** . Výběrem data **zahájení hovoru** a **času** zahájení hovoru zúžíte kontakty na toto okno.
5. Dokončete Tvůrce podmínek.
6. Klikněte na ikonu **Zobrazit kontakty** tlačítko pro naplnění kontaktů na základě podmínek.
7. Kontakty se vyplní na požadované položky na stránku. Zaškrtněte jedno z následujících polí:

    U každého kontaktu

    nebo **Vybrat vše** pro výběr všech kontaktů na aktuální stránce,

    nebo Globální **: Vyberte** všechny vyplněné kontakty na všech stránkách.
8. Kliknutím na **Akce** zobrazíte **dialogové okno Znovu přiřadit agenta** pro opětovné přiřazení vybraných kontaktů jiným agentům.

9. Další informace jsou k dispozici, pokud klepnete na **ikonu Nápověda** vedle **tlačítka Akce** . Dodatečné informace vysvětlují, kdy se změna přiřazení agenta projeví.
    a. U **otevřených** kontaktů se změny projeví okamžitě.
    b. U **doručených** kontaktů volání stále dosáhne starého agenta. Nové změny agenta jsou účinné až od následného doručení kontaktu.
10. Zadejte nového **agenta** , kterému má být hovor znovu přiřazen. Hovor je přidělen novému agentovi.
11. Pokud má nový agent zpracovat hovor v jinou dobu, zaškrtněte **políčko Čas** aktualizace. **Vyberte čas** zahájení a **čas** ukončení hovoru. Kliknutím na **tlačítko Znovu přiřadit agenta** dokončete opětovné přiřazení hovoru jinému agentovi.

Plán

Plán Tab vám pomůže naplánovat doručení kontaktu do dialeru. Tři prvky, které určují harmonogram spuštění kampaně, jsou:

1. **Plán** CSS: Plán strategie výběru kontaktů (CSS) pomáhá používat strategii výběru kontaktů pro různé denní doby. Tyto plány CSS můžete definovat pro časové bloky pro každý den v týdnu. Informace o konfiguraci šablon stylů CSS, které se zde mají použít, naleznete v části Strategie výběru kontaktů.
2. **Plánování** běhu: Pokud máte pro každý den jinou dobu běhu kampaně, použijte tuto funkci k definování času zahájení a ukončení kampaně pro každý den v týdnu.
3. **Plánování režimu kontaktu**: V této části můžete pro dny v týdnu nakonfigurovat časovou strategii kontaktu, která se má použít pro vytáčení. Můžete buď zvolit strategii kontaktu pro celý den, nebo maximálně tři časové intervaly během dne. Můžete také použít jinou kontaktní strategii pro různé dny v týdnu a/nebo definovat týdenní den volna, kdy kampaň nepoběží.

    Poznámka: Pro výběr jsou k dispozici pouze předběžné kontaktní strategie.
4. **Svátky**: V této sekci můžete vybrat svátky kampaně – dny, kdy kampaň nepoběží.

    Poznámka: Svátky se přidávají do nabídky Systém. V této sekci si můžete vybrat pouze z přidaných svátků. Další informace najdete v části Svátky .

Plán CSS

Na stránce Plán rozbalte **část Plán** strategie výběru kontaktů (CSS) a dokončete tuto konfiguraci.

Pomocí posuvníku vyberte časový rozsah, který chcete zobrazit. Ve vybraném časovém rozsahu se volba CSS nepřehraje.

Můžete buď kliknout na tlačítko Přidat plán, nebo poklepat na buňku v mřížce týdne.

1. Ve vyskakovacím okně vyberte den, pro který přidáváte plán CSS. Můžete také zaškrtnout **políčko Všechny dny** . Pokud poklepete na mřížku a nakonfigurujete plán CSS, bude v automaticky otevíraném okně předem vybrán den v týdnu.
2. Na panelu času vyberte **počáteční čas** a **čas** ukončení pro tento plán CSS. Z rozevíracího seznamu vyberte CSS.

   Poznámka: Můžete vybrat více překrývajících se časových úseků, ale počáteční a koncový čas by měly být jedinečné. Můžete například vybrat časový úsek od 10:00 do 18:00 pomocí CSS jako CSS1. Můžete také vybrat časový úsek od 09:00 do 19:00 pomocí CSS jako CSS2. V tomto případě aplikace dodává kontakty dle CSS2 od 09:00 do 10:00 a znovu od 18:00 do 19:00. V mezidobí dodává kontakty dle CSS1 od 10:00 do 18:00.
3. Kliknutím na tlačítko **Přidat** přidáte tento plán do kampaně.
4. Chcete-li přidat další plány CSS, klikněte na **tlačítko Přidat plán** nebo dvakrát klikněte na buňku v mřížce týdne a vyberte čas plánu CSS. Postupujte podle kroků 1 až 3 výše.
5. Opakujte postup pro tolik dní v týdnu, kolik potřebujete ke konfiguraci plánů.
6. Chcete-li odstranit jakýkoli přidaný naplánovaný časový úsek, klikněte na tlačítko Odstranit .
7. Dále přejděte do **části Plánování** za běhu.

Plánování za běhu

Plánování běhu určuje dobu běhu kampaně k určitému datu. Kampaň běží během zde nakonfigurovaných časů a přepíše počáteční datum a čas koncového data nastavené při vytváření kampaně.

1. Kliknutím na **tlačítko Přidat** přidáte novou dobu zobrazení kampaně.
2. **Zadejte datum** spuštění pro konfiguraci doby běhu.
3. Na panelu Čas vyberte **počáteční čas** a **čas ukončení**.
4. Kliknutím na tlačítko **Přidat** přidáte další doby běhu pomocí kroku 3.

   Poznámka: Můžete přidat pouze tři běhy za den.
5. Po dokončení klikněte na ikonu **Uložit** knoflík.
6. Chcete-li odstranit nakonfigurovanou dobu běhu, klikněte na tlačítko Odstranit .
7. Přejděte do části Plánování režimu kontaktu .

Plánování kontaktního režimu

Plánování režimu kontaktu pomáhá nakonfigurovat strategii kontaktu, která má být použita pro doručení kontaktů do dialeru pro každý pracovní den. Můžete nakonfigurovat maximálně tři mezičasy za den - definovat tři různé strategie pro různé časové úseky.

Pomocí níže uvedených kroků nakonfigurujte **plánování** režimu kontaktu:

1. Dny jsou uvedeny v prvním sloupci. Vyberte den, který chcete konfigurovat, a TURN **pracovní den** ZAPNOUT **.**

   Poznámka: Kampaň neběží ve dnech, pro které je přepínač Pracovní den vypnutý.

2. Z rozevíracího seznamu vyberte strategii kontaktu, která má být použita pro doručování kontaktů.

   Poznámka: Pro výběr jsou k dispozici pouze předběžné kontaktní strategie.

3. Zvolená kontaktní strategie probíhá po celý den. Pokud požadujete, aby se strategie kontaktů spouštěla pouze v určitých časech, TURN zapněte **možnost Vlastní čas .**
4. Sloupec **Časový rozsah** zobrazuje výchozí počáteční a koncový čas 12:00 AM až 11:59 PM. Pomocí panelu času můžete změnit počáteční a koncový čas.
5. Kliknutím na tlačítko **Přidat** přidáte další časové období.

   Poznámka: Můžete přidat maximálně tři časová období pro jeden den.

6. Klikněte na ikonu **Uložit** tlačítko pro uložení informací.
7. Chcete-li odstranit nakonfigurovanou dobu běhu, klikněte na tlačítko Odstranit .
8. Přejděte do sekce Prázdniny .

Dovolená

Pomocí funkce Svátky namapujte svátky kampaně – dny, kdy kampaň nefunguje. Všechny svátky vytvořené ve funkci Dovolená konfigurace systému jsou k dispozici pro výběr. Namapujte tyto svátky na tuto kampaň.

Zobrazí se svátky, které jsou k dispozici pro výběr.

1. Zaškrtněte políčka odpovídající svátkům, které chcete pro tuto kampaň mapovat, nebo zaškrtněte **políčko Vybrat vše** a připojte k této kampani všechny svátky.
2. Klikněte na ikonu **Uložit** tlačítko pro uložení informací.

Další konfigurace

K dokončení konfigurace kampaně je třeba dokončit několik dalších konfigurací. Všechny tyto konfigurace jsou seskupeny v této části. Jsou to:

- Tvůrce výrazů
- Cíl kampaně
- Konfigurace výsledků telefonního subsystému
- Agent Desktop Konfigurace

Chcete-li otevřít pouze jednu z výše uvedených položek, zaškrtněte políčko **Povolit zobrazení vždy jen** jednoho panelu.

Tvůrce výrazů

Můžete vytvořit často používaná kritéria v nástroji Tvůrce výrazů a použít je ve **Strategii** výběru kontaktů (CSS) a **Správa kontaktů**.

K provedení tohoto úkolu **použijte Tvůrce** výrazů.

1. Rozbalte **oddíl Tvůrce** výrazů a začněte vytvářet výraz.
2. Kliknutím na **Vytvořit nový** vytvořte nový výraz.
3. Zadejte název **výrazu**.
4. **Vyberte funkci** z rozevíracího seznamu. K dispozici je několik klíčových funkcí SQL, jako jsou LEFT, RIGHT, SUBSTRING, REPLACE, DATEADD, DATEDIFF, DATEPART, DAY, MONTH a YEAR.
5. Pro tento výraz můžete zvolit tři parametry. Klikněte na tlačítko **Nastavení** u **parametru 1**.

Poznámky:
Pro funkce **Vlevo**, **Vpravo**, **Podřetězec** a **Nahradit** jsou vyplněna všechna obchodní pole a systémová pole pro tuto kampaň. Vyberte jednu z nich a klepněte na tlačítko **Vybrat**.
U všech ostatních funkcí souvisejících s datem, dnem a časem jsou **k dispozici možnosti Poslední přístup**, **Nyní** a **Čas** vytvoření. Vyberte jednu z nich a klepněte na tlačítko **Vybrat**.
Když použijete funkci data a času k vytvoření vlastního výrazu, parametr **nyní** bere v úvahu pouze časové pásmo serveru.

6. V případě potřeby opakujte **krok 5** pro **parametr 2** a **parametr 3**.
7. Klikněte na **Uložit**. Tento výraz je nyní k dispozici pro výběr při vytváření nové šablony stylů CSS.

Cíl kampaně

V Tab cíle kampaně můžete nastavit denní, týdenní a měsíční cíle, kterých mají agenti dosáhnout.

1. Rozbalte **část Cíl** a nastavte cíl
2. **Zadejte Název** kategorie pro cíl, který chcete nastavit.
3. **Zadejte popis**.
4. Z příslušných čítačů vyberte nebo zadejte údaje pro **Denní cíl**, **Týdenní cíl** a **Měsíční cíl**.
5. **Vyberte výsledky** telefonního subsystému a **obchodní výsledky** , které chcete seskupit pro tuto **kategorii**. Můžete vybrat více výsledků. Chcete-li vybrat všechny výsledky, zaškrtněte políčko v řádcích záhlaví.
6. Klikněte na ikonu **Uložit** tlačítko pro uložení informací.

Konfigurace výsledků telefonního subsystému

Část **Výsledky** telefonního subsystému umožňuje řídit výsledky telefonního subsystému, které může přihlášený agent zobrazit. V širším smyslu jsou to pouze tyto výsledky, které má agent k dispozici pro výběr při likvidaci hovoru.

Zde jsou uvedeny všechny výsledky telefonování uvedené ve skupině kampaně, do které tato kampaň patří. Sloupec **AgentView** zdědí vlastnost nastavenou v nadřazené skupině kampaní.

Pokud vaše firma potřebuje, aby některý z těchto výsledků viditelných agenty byl skryt agentům nebo naopak, TURN
AgentView přepne pro konkrétní výsledek na **ON** nebo **OFF** podle potřeby.

Poznámka: Možnost AgentView se nevztahuje na Webex Contact Center.

Kliknutím na tlačítko Uložit **potvrďte tyto změny nebo** kliknutím na **tlačítko Zrušit** se vrátíte bez uložení těchto změn.

Agent Desktop Konfigurace

Poznámka: V současné době není tato funkce v Webex Contact Center podporována.

Sekce **Agent Desktop Configuration** umožňuje konfigurovat různé aspekty označení kontaktu jako DNC. Když agent označí kontakt jako DNC, tyto konfigurace určují různé atributy DNC.

1. TURN Přepínač Vyžaduje dispozice **zapněte** , pokud chcete, aby dispozice byla povinná při zpracování hovoru agentem.
2. **Vyberte typ** období DNC. Dostupné možnosti jsou uvedeny níže.
   a. **Trvalé** - Když agent označí kontakt jako DNC, je označen tak trvale.
   b. **Konkrétní den** - Vyberte konkrétní počet dní, po které má kontakt zůstat DNC. Můžete vybrat minimálně 1 den a maximálně 3650 dní (10 let). Kromě výběru dne můžete zvolit TURN zapnutí EOD. Pokud TURN zapnete, DNC skončí na konci dne na počtu nakonfigurovaných dnů. Pokud je tento přepínač VYPNUTÝ, DNC končí následující den, současně agent vybere kontakt jako DNC.
      - Agent například nastaví kontakt jako DNC s počtem dní nakonfigurovaným jako 1. Pokud je přepínač EOD zapnutý, DNC období kontaktu končí na konci téhož dne. Pokud je spínač vypnutý, DNC období kontaktu končí následující den ve stejnou dobu - to znamená, že se přelévá do dalšího dne a končí po dokončení 1 dne.
   c. **Výběr agenta** – Pokud vyberete tuto možnost, agent nastaví počáteční datum a čas DNC a koncové datum a čas (na základě předvoleb kontaktu). Výběr data a času ve widgetu Výsledek na Agent Desktop je povolen, pokud tuto možnost vyberete.
3. Zvolte zapnutí časového pásma zákazníka DNC, pokud je kontakt označen jako DNC v časovém pásmu kontaktu. Pokud ji necháte vypnutou, DNC je založen na časovém pásmu serveru.

4. Vyberte typ **DNC**. Dostupné jsou následující zvláštní možnosti:
   a. **Specifické** pro kampaň- Tato možnost omezí kontakt jako DNC pouze pro kampaň, ze které je kontakt vytočen.
   b. **Kategorie** kampaně - Omezuje kontakt jako DNC pro všechny kampaně v kategorii cam- paign.
   c. **Více kategorií – Označuje** kontakt jako DNC pro všechny kampaně mapované na vybrané kategorie kampaní.
   d. **Globální** - Označuje kontakt jako DNC v celém systému - všechny kampaně a kategorie.
5. Kliknutím na tlačítko **Uložit** dokončete **Agent Desktop Konfigurace**; klepnutím na **tlačítko Storno** ukončete program bez uložení.

   Poznámka: Změny, které zde provedete, se projeví od dalšího hovoru, který agent zpracovává. Například období DNC je nakonfigurováno jako trvalé, jedná se o období DNC, pokud agent nastaví výsledek jako DNC. Pokud však změníte na konkrétní den, aktuální hovor zdědí trvalý; Konkrétní den nabývá účinnosti pouze pro další hovor, který agent vyřídí.

Nastavení vytáčení

Modul **Nastavení** vytáčení umožňuje přepsat nastavení provedená na úrovni skupiny s ohledem na rozhraní příkazového řádku, ošetření záznamníku a zpracování opuštěného hovoru. Přepsaná nastavení platí pouze pro konkrétní kampaně, zatímco ostatní kampaně ve skupině se řídí nastavením na úrovni skupiny.

Přejděte na **obrazovku Nastavení vytáčení** kampaně> **Dialer** a zobrazte

obrazovku Nastavení nástroje pro vytáčení kampaně. Chcete-li nakonfigurovat

nastavení vytáčení, proveďte následující úlohy:

1. "Přidat podmínku" na další stránce
2. "Filtr" na další stránce
3. "CLI" na straně 74
4. "Ošetření záznamníku" na straně 75
5. "Léčba opuštěným hovorem" na straně 75

Pole

Pole	Popis
Celkové podmínky	Počet celkových podmínek.
Název podmínky	Název podmínky.

Popis stavu	Popis stavu.
Povoleno	TURN Zapnutí/vypnutí přepínače pro povolení nebo zakázání podmínky.

Akce	Tlačítko akcí pro úpravu/odstranění podmínky.

Poznámka: U sdíleného seznamu jsou cílové skupiny kampaní s přidruženými podmínkami vyplněny v mřížce.

Přidat podmínku

Podmínky můžete přidat pomocí Tvůrce podmínek. Kontakty, které odpovídají těmto podmínkám filtru, dodržují nastavení programu pro vytáčení na úrovni kampaně. Ostatní kontakty se řídí nastavením na úrovni skupiny.

Můžete přidat libovolný počet podmínek, ale v každém okamžiku lze povolit pouze pět podmínek a aplikace filtruje kontakty pouze na základě pěti podmínek.

Poznámka: U sdíleného seznamu můžete přidat libovolný počet podmínek, ale pro každou cílovou skupinu kampaní lze povolit pouze pět podmínek.

Kliknutím na **tlačítko Přidat podmínku** přidáte novou podmínku nastavení vytáčení kampaně.

1. **Zadejte název** podmínky. Jedná se o povinné pole. V názvu nelze použít speciální znaky s výjimkou podtržítka, pomlčky a znaků (_, - a @.
2. **Zadejte popis** podmínky.
3. Z rozbalovací nabídky vyberte cílovou **skupinu** kampaní.

   Poznámka: Pole Cílová skupina kampaní lze použít pouze pro kampaň se sdíleným seznamem všech programů pro vytáčení i bez něj.
   Je povinné nakonfigurovat podmínku CSS pro kampaň se sdíleným seznamem, aby se v rozbalovací nabídce zobrazoval seznam skupin kampaní tar-get.
   V cílové skupině kampaní je ve výchozím nastavení vybrána první cílová skupina kampaní a cíle jsou odpovídajícím způsobem vyplněny na následujících kartách na základě nastavení režimů tempa ve skupině Cam- paign.
4. Vyberte možnost porovnání - to je podmínka, kterou by pole mělo splňovat, aby byl kontakt seřízen. Některé parametry porovnání pro vaši podmínku mohou být > (větší než), < (menší než), = (rovná se) atd.
5. Zadejte hodnotu, kterou by tato podmínka měla splňovat, aby byl kontakt vybrán pro doručení.

Filtr

Pomocí **filtru** můžete vytvořit podmínku nebo sadu podmínek.

1. **Z rozevíracího seznamu Systémová pole / Obchodní pole** vyberte příslušnou položku.
2. Zavřete držák.
3. Kliknutím na tlačítko **Přidat** přidáte další podmínku.
4. Na novém řádku vyberte z rozevíracího seznamu rozhodnutí buď **AND,** nebo **OR** .

5. Můžete přidávat další takové skupiny podmínek. Po dokončení klikněte na tlačítko **Uložit** .
6. Pokud chcete přidat další skupiny, vyberte **tlačítko Přidat** z tlačítka Skupinová **akce** a klikněte na **Uložit**.

Pole

Pole	Popis
Maximální počet pokusů	Jedná se o aktuální zvýšenou hodnotu maximálního počtu opakování, které lze provést pro vytočení každého kontaktu v kampani.
Denní opakování	Jedná se o aktuální zvýšenou hodnotu maximálního počtu opakování, které lze v této kampani provést pro vytočení každého kontaktu za den.
Opakování cyklu	Jedná se o aktuální zvýšenou hodnotu maximálního počtu opakování, které lze provést v cyklu vytáčení. Cyklus je sada pokusů o vytáčení, jednou do všech režimů, ve kterých je akt nahrán. Kontakt se například nahraje ve třech režimech – Home, Do práce a Mobilní čísla. Cyklus vytáčení je dokončen v okamžiku, kdy aplikace vytočí všechny tyto režimy (v nakonfigurovaném pořadí) jednou.
Opakování e-mailu	Jedná se o aktuální zvýšenou hodnotu počtu opakování, která mají být doručena kontaktům v e-mailových kampaních.
SMS Opakování	Jedná se o aktuální zvýšenou hodnotu počtu opakování, která mají být doručena kontaktům pro kampaně SMS.
Poslední přístup	Kontakty s nakonfigurovaným datem a časem posledního přístupu, které mají být doručeny v rámci této služby CSS.
Priority	Priorita přiřazená kontaktům, která má být zohledněna při doručování podle tohoto CSS.
Skóre zájemce	Skóre zájemce, které je třeba vzít v úvahu pro doručování kontaktů, je podle tohoto CSS. Lead Score pomáhá při identifikaci nejperspektivnějšího zákazníka, který má být kontaktován z kamery. Toto skóre může být také nastaveno v době nahrávání nebo balení, přičemž definuje výsledek podnikání / telefonie.
Čas zahájení hovoru	Toto je čas zahájení hovoru nastavený přeplánovačem. Hovory, které spadají do času zahájení uvedeného v těchto podmínkách, jsou vybrány k doručení.
Čas ukončení hovoru	Toto je čas ukončení hovoru nastavený přeplánovačem. Hovory, které spadají do koncového času uvedeného v této podmínce, jsou vybrány k doručení.
ID seznamu	ID seznamu, do kterého kontakt patří. Kontakty patřící do ListID v této konferenci CSS jsou doručeny.
Typ volání	Typ hovoru.
PosledníVýsledek	Poslední výsledek nastavený pro tento kontakt. Kontakty s vybraným posledním výsledkem jsou doručeny.
Globální ID seznamu	ID globálního seznamu, do kterého patří tento kontakt. Kontakty patřící do Global ListID v tomto stavu CSS jsou doručeny.

ID uživatele	Toto ID agenta bylo označeno kontaktem. Hovory jsou doručovány do dialeru a jsou opraveny agentovi uvedenému v tomto poli.
Telefonní číslo	Telefonní číslo kontaktu, který chcete doručit podle této služby CSS.
Název zóny	Název časového pásma, do kterého kontakt patří.
Den v týdnu	Preferovaný den v týdnu kontaktu pro přijetí hovoru.
Denní doba	Upřednostňovaný čas dne kontaktu pro přijetí hovoru.
Režim	Upřednostňovaný režim kontaktu pro přijetí hovoru.

CLI

Poznámka: Číslo rozhraní příkazového řádku lze nakonfigurovat pouze pro prediktivní a progresivní kampaně.

CLI je kontaktní číslo, které se zákazníkovi zobrazí jako ID odchozího volaného hovoru při přijímání hovoru. Můžete vytvořit tři typy rozhraní příkazového řádku. Jsou to:

1. Specifické rozhraní příkazového řádku
2. Oblast podnikání
3. Náhodné rozhraní příkazového řádku

Specifické rozhraní příkazového řádku

Ve výchozím nastavení je vybráno **konkrétní rozhraní příkazového řádku** . Proveďte následující kroky:

1. **Zadejte název** rozhraní příkazového řádku.
2. **Zadejte hodnotu** rozhraní příkazového řádku.

   Poznámka: U dialeru je hodnota rozhraní příkazového řádku ve výchozím nastavení vyplněna automaticky. Jedná se o stejné číslo, které je vybráno jako ANI (CLI) ve skupině kampaní. Kromě ANI (CLI) můžete pro tuto kampaň přidat také konkrétní rozhraní příkazového řádku.

Oblast podnikání

Proveďte následující kroky:

1. **Zadejte název** rozhraní příkazového řádku.
2. Vyberte obchodní pole jako **hodnotu** rozhraní příkazového řádku. Rozhraní příkazového řádku obchodního pole umožňuje zadat pole z nahraného souboru kontaktů, která se mají použít jako rozhraní příkazového řádku. Ujistěte se, že váš soubor kontaktů obsahuje požadované údaje.

   Poznámka: Pole Business s datovými typy String jsou povolena pouze.

Náhodné rozhraní příkazového řádku

Proveďte následující kroky:

1. **Zadejte název** rozhraní příkazového řádku.
2. **Zadejte hodnotu** rozhraní příkazového řádku.

Na základě vašeho požadavku můžete přidat až 10 náhodných rozhraní příkazového řádku. Aplikace načte libovolné číslo z 10 jako rozhraní příkazového řádku a zobrazí se zákazníkovi jako ID odchozího volání při přijímání hovoru.

Léčba záznamníku

Poznámka: V současné době není tato funkce v Webex Contact Center podporována.

1. Přejděte na **Ošetření záznamníku.**
2. **V rozevíracím seznamu vyberte typ detekce** AMD. Například Odpojit **.**
3. Pokud vyberete **možnost Odpojit**, nebude vyžadována žádná konfigurace nastavení.
4. Vyberete-li možnost **Přepojit na agenta**, aplikace přepojí hovor na agenta, když narazí na odpověď záznamníku.
5. Vyberete-li možnost **Přehrát zprávu a Odpojit** se, **zobrazí se text** TTS.
6. Zadejte text **převodu textu na**řeč. Zpráva se přehraje volajícímu na IVR a odpojí se.
7. Pokud vyberete **Přehrát zprávu a Přepojit na agenta**, **zobrazí se text** TTS.
8. Zadejte text **převodu textu na**řeč. Zpráva je přehrána volajícímu na IVR a je předána agentovi.
9. Klikněte na **Uložit**.

Léčba opuštěného hovoru

Poznámka: V současné době není tato funkce v Webex Contact Center podporována.

1. Přejděte na **Zpracování opuštěného hovoru.**
2. V rozevíracím seznamu vyberte **Typ ošetření** opuštěného hovoru. Například Odpojit **.**
3. Pokud vyberete **možnost Odpojit**, nebude vyžadována žádná konfigurace nastavení.
4. Vyberete-li možnost **Přehrát zprávu a Odpojit** se, **zobrazí se text** TTS.
5. Zadejte text **převodu textu na**řeč. Zpráva se přehraje volajícímu na IVR a odpojí se.
6. Klikněte na **Uložit**.

Skupina

Kliknutím **na Systém** v podokně nabídek vlevo otevřete stránku Konfigurace systému. Chcete-li zobrazit všechny položky konfigurace v nabídce Systém, klepněte na tlačítko Nabídka systému.

Přístup ke skupině

1. Kliknutím **na tlačítko Skupina** v podokně nabídky vlevo otevřete stránku Skupina. Mřížka obsahuje skupinu, název skupiny kampaně, režim tempa, typ skupiny, stav skupiny a akce.
2. Pomocí tlačítka Rozbalit na levé straně mřížky rozbalte skupinu a zobrazte kampaně patřící do skupiny kampaní.
3. Kampaně jsou uvedeny spolu s procentem doručení pro každou z nich. Deliverable Percentage je procento kontaktů, které mají být doručeny do kampaní. To vám pomůže řídit, která kampaň dostane prioritu při vytáčení kontaktů. Můžete nastavit procento doručení jako 75 procent pro jednu kampaň a 25 procent pro jinou. Kampaň, která má 75% doručitelnost, získá více kontaktů, které mají být vytočeny. Pokud jsou však dvě kampaně označeny jako 100% doručitelné, první uvedená kampaň dostane své kontakty pro volání. Teprve poté, co první kamera vyčerpá všechny své kontakty, přiměje druhá kampaň kontakty k vytáčení. Chcete-li to změnit, můžete kampaně přetáhnout a změnit jejich pořadí.
4. Chcete-li změnit Procento dodávky, klikněte na tlačítko Upravit ve sloupci Akce a změňte Procento dodávky.
5. Kliknutím na tlačítko Uložit ve sloupci Akce dokončete změnu.

Přidání skupiny hlasových kampaní

Postup konfigurace skupiny kampaní:

Režim náhledu tempa

1. Klikněte na **tlačítko Upravit** ve sloupci Akce u skupiny kampaní uvedené v seznamu, kterou chcete konfigurovat.
2. Část **Podrobnosti** kampaně obsahuje (Skupina kampaní – kampaň na vytáčení Webex Contact Center). Toto je pro režim náhledu.
   a. Zadejte název.
   b. Zadejte popis.
   c. V rozevíracím seznamu vyberte Název volaného telefonického připojení.
   d. V rozevíracím seznamu vyberte vstupní bod.

e. Přejděte do části Globální obchodní parametry a dokončete výběr globálních obchodních parametrů pro skupinu.

f. Přejděte do části Podrobnosti vytáčení.

3. **V části Podrobnosti** vytáčení zadejte následující podrobnosti, pokud vybíráte režim tempa jako náhled:

   a. Zadejte ID volajícího pro odchozí hovory.

   b. Jsou uvedeny všechny dostupné týmy. Vyberte týmy, které zpracovávají náhledové hovory, a kliknutím na > je přesuňte jako přiřazené týmy. Můžete vybrat více týmů. Chcete-li vybrat všechny týmy, klikněte na tlačítko >>.

   c. Klikněte na Uložit a přejděte do části Parametry kontaktu.

   Poznámka: Chcete-li okamžitě získat přístup k popisům polí v **části Podrobnosti vytáčení** , klepněte na tlačítko **Nápověda**
   ikona.

Režim progresivního tempa

1. Pokud vybíráte režim stimulace jako Progressive, vyplňte **část Podrobnosti** kampaně, jak je uvedeno níže:

   a. Zadejte název.

   b. Zadejte popis.

   c. V rozevíracím seznamu vyberte Název volaného telefonického připojení.

   d. V rozevíracím seznamu vyberte vstupní bod.

   e. Přejděte do části Globální obchodní parametry a dokončete výběr globálních obchodních parametrů pro skupinu.

   f. Přejděte do části Podrobnosti vytáčení.

2. **V části Podrobnosti** vytáčení zadejte následující podrobnosti, pokud vybíráte režim stimulace jako Progresivní:

   a. Zadejte ID volajícího pro odchozí hovory.

   b. Použijte posuvník nebo zadejte rychlost vytáčení. Jedná se o počet kontaktů, které se mají vytočit pro každého agenta. Pokud je například tato hodnota 5 a přihlášeno je deset agentů, je počet vytočených kontaktů omezen na 50.

   c. Použijte posuvník nebo zadejte limit počtu vyzvánění bez odpovědi. Jedná se o dobu (v sekundách), po kterou zazvoní telefon před tím, než je hovor považován za nezodpovězený.

   Poznámka: Chcete-li okamžitě získat přístup k popisům polí v **části Podrobnosti vytáčení** , klepněte na tlačítko **Nápověda**
   ikona.

3. **V části Parametry** CPA zadejte následující podrobnosti, pokud vybíráte Režim stimulace jako Progresivní.

a. V případě potřeby povolte zjišťování CPA. Pokud povolíte zjišťování CPA, pokračujte v nastavení. Jinak přejděte na Parametry kontaktu.

b. V případě potřeby povolte funkci Zjišťování AMD. To umožňuje aplikaci zjistit, zda je hovor směrován na záznamník.

c. V případě potřeby povolte funkci Terminating Tone Detection (Detekce ukončovacího tónu). Je-li tato funkce povolena, počká CPA před ukončením hovoru na zjištění tónu tónu tónu tónu hlasové schránky.

d. Použijte posuvník nebo zadejte minimální dobu ticha. Jedná se o čas v milisekundách, po který aplikace klasifikuje hovor jako detekovaný hlasem.

e. Použijte posuvník nebo zadejte období analýzy. Jedná se o čas v milisekundách, který aplikace stráví analýzou hovoru – čas pro CPA.

f. Použijte posuvník nebo zadejte minimální platnou řeč. Jedná se o čas v milisekundách, po který je souvislý hlas hovoru klasifikován jako detekovaný hlasem.

g. Použijte posuvník nebo zadejte analýzu maximálního času. Jedná se o maximální dobu v milisekundách, po kterou aplikace identifikuje problém jako mrtvý vzduch.

h. Použijte posuvník nebo zadejte analýzu maximálního tónu. Jedná se o čas v milisekundách, který aplikace stráví analýzou ukončené hlasové zprávy záznamníku.

i. Klikněte na Uložit a přejděte do části Parametry kontaktu.

Poznámka: Chcete-li okamžitě zobrazit popisy polí v **části Parametry** CPA, klikněte na tlačítko **Nápověda**
ikona.

Režim prediktivního stimulace

1. Pokud vybíráte režim stimulace jako Diktující, vyplňte **část Podrobnosti** kampaně, jak je uvedeno níže:

   a. Zadejte název.

   b. Zadejte popis.

   c. V rozevíracím seznamu vyberte Název volaného telefonického připojení.

   d. V rozevíracím seznamu vyberte vstupní bod.

   e. Přejděte do části Globální obchodní parametry a dokončete výběr globálních obchodních parametrů pro skupinu.

   f. Přejděte do části Podrobnosti vytáčení.

2. **V části Podrobnosti** vytáčení zadejte následující podrobnosti, pokud vybíráte režim stimulace jako prediktivní:

a. Zadejte ID volajícího pro odchozí hovory.

b. Použijte posuvník nebo zadejte rychlost vytáčení. Jedná se o počet kontaktů, které se mají vytočit pro každého agenta. Pokud je například tato hodnota 5 a přihlášeno je deset agentů, je počet vytočených kontaktů omezen na 50.

   Poznámka: Zde nastavená rychlost vytáčení musí být menší nebo rovna hodnotě zadané v poli Maximální rychlost vytáčení.

c. Použijte posuvník nebo zadejte čas vyzvánění bez odpovědi. Jedná se o dobu (v sekundách), po kterou zazvoní telefon před tím, než je hovor považován za nezodpovězený.

d. Použijte posuvník nebo zadejte maximální rychlost vytáčení. Jedná se o počet kontaktů, které jsou doručeny do dialeru na jednoho přihlášeného agenta. Pokud je počet přihlášených agentů 7 a nastavíte maximální rychlost vytáčení na 2, aplikace doručí do dialeru 14 kontaktů.

e. Použijte posuvník nebo zadejte Procento opuštěné sazby. Toto nastavení omezuje procento hovorů, které lze zrušit. Pokud procento tuto hodnotu přesáhne, hovor přejde na tuto hodnotu snížením počtu volaných hovorů.

f. Použijte posuvník nebo zadejte tempo prediktivních korekcí. Jedná se o rychlost, kterou dialer upravuje vytáčení po dosažení stanoveného živého připojení. Čím vyšší je toto číslo, tím méně často k této úpravě dochází.

g. Použijte posuvník nebo zadejte faktor prediktivního zisku. Faktor definuje zvýšení rychlosti vytáčení, pokud úspěšné hovory nejsou přijaty podle očekávání.

h. Použijte posuvník nebo zadejte procento rezervace. Jedná se o počet přihlášených agentů, které musí aplikace rezervovat pro kampaně namapované na tuto skupinu.

   Poznámka: Chcete-li okamžitě získat přístup k popisům polí v **části Podrobnosti vytáčení** , klepněte na tlačítko **Nápověda**
   ikona.

3. **V části Parametry** CPA zadejte následující podrobnosti, pokud vybíráte režim stimulace jako prediktivní.

   a. V případě potřeby povolte zjišťování CPA. Pokud povolíte zjišťování CPA, pokračujte v nastavení. Jinak přejděte na Parametry kontaktu.

   b. V případě potřeby povolte funkci Zjišťování AMD. To umožňuje aplikaci zjistit, zda je hovor směrován na záznamník.

   c. V případě potřeby povolte funkci Terminating Tone Detection (Detekce ukončovacího tónu). Je-li tato funkce povolena, počká CPA před ukončením hovoru na zjištění tónu tónu tónu tónu hlasové schránky.

   d. Použijte posuvník nebo zadejte minimální dobu ticha. Jedná se o čas v milisekundách, po který aplikace klasifikuje hovor jako detekovaný hlasem.

   e. Použijte posuvník nebo zadejte období analýzy. Jedná se o čas v milisekundách, který aplikace stráví analýzou hovoru – čas pro CPA.

   f. Použijte posuvník nebo zadejte minimální platnou řeč. Jedná se o čas v milisekundách, po který je souvislý hlas hovoru klasifikován jako detekovaný hlasem.

g. Použijte posuvník nebo zadejte analýzu maximálního času. Jedná se o maximální dobu v milisekundách, po kterou aplikace identifikuje problém jako mrtvý vzduch.

h. Použijte posuvník nebo zadejte analýzu maximálního tónu. Jedná se o čas v milisekundách, který aplikace stráví analýzou ukončené hlasové zprávy záznamníku.

i. Klikněte na Uložit a přejděte do části Parametry kontaktu.

Poznámka: Chcete-li okamžitě zobrazit popisy polí v **části Parametry** CPA, klikněte na tlačítko **Nápověda**
ikona.

Parametry kontaktu

1. **V části Parametry** kontaktu zadejte následující informace:

   a. Počáteční počet kontaktů je počet kontaktů, které chcete do Dialeru odeslat. Pomocí posuvníku nastavte číslo.

   b. Přírůstek o % je procento, o které chcete zvýšit doručování kontaktů do dialeru. Tuto hodnotu můžete zvýšit, protože program pro vytáčení vytáčí hovory rychleji, než bylo očekáváno, a dochází mu kontakty.

   c. Snížení o % je procento, o které chcete snížit doručení kontaktu do Dialeru. Tuto hodnotu můžete snížit, protože program pro vytáčení vytáčí hovory pomaleji, než bylo očekáváno, a shromažďuje kontakty, které mají být vytáčeny.

   d. Horní prahová hodnota % je horní limit jako násobek počátečního počtu kontaktů, které lze doručit do číselníku.

   e. Zaškrtnutím políčka Automatické vyvážení automaticky rozdělíte kontakty z nahraného souboru rovnoměrně do všech kampaní mapovaných na skupinu.

   f. Nastavte frekvenci doručování. Jedná se o čekací dobu mezi iteracemi v sekundách.

   g. Nastavte Délku digitální fronty, která určuje počet kontaktů, které zůstanou ve frontě pro okamžité doručení do číselníku.

   h. Povolením přepínače Account Executive Mapping povolíte personalizované služby mapováním agenta výhradně na zákazníka v agentské kampani.
   Poznámka: Mapování Account Executive Mapping zatím není ve WxCC podporováno.

   i. Přejděte do části Globální obchodní parametry a dokončete výběr globálních obchodních parametrů pro skupinu.

   j. Kliknutím na **tlačítko Uložit** akci dokončete.

Přidání skupiny ručně zadávaných kampaní

Poznámka: Chcete-li povolit tuto konfiguraci, kontaktujte Cisco CSM.

Do aplikace Campaign Manager můžete také přidat ručně provedenou skupinu kampaní. Jedná se o skupiny kampaní bez vytáčení. Můžete vytvářet kampaně a mapovat je na tyto manuální skupiny kampaní. Všechny funkce kampaně fungují tak, jak je vysvětleno v kapitole Kampaň. Jediný rozdíl je v tom, že takty nejsou doručeny do dialeru, ale jsou umístěny v samostatné tabulce. Některá rozhraní API přistupují k těmto kontaktům a podle potřeby provádějí akce - doručena do dialeru pro vytáčení, odeslána jako seznam agentovi pro ruční vytáčení atd. Jakmile jsou výsledky nastaveny, existují rozhraní API, která vybírají výsledky a provádějí další aktivity podle konfigurace v kampani.

1. Zadejte název skupiny kampaní.
2. Zadejte popis.
3. Klikněte na Uložit a pokračovat.
4. Vyplňte části Parametry kontaktu – mapování agenta.
5. **V části Parametry** kontaktu zadejte následující informace:
   a. Počáteční počet kontaktů je počet kontaktů, které chcete do Dialeru odeslat. Pomocí posuvníku nastavte číslo.
   b. Přírůstek o % je procento, o které chcete zvýšit doručování kontaktů do dialeru. Tuto hodnotu můžete zvýšit, protože program pro vytáčení vytáčí hovory rychleji, než bylo očekáváno, a dochází mu kontakty.
   c. Snížení o % je procento, o které chcete snížit doručení kontaktu do Dialeru. Tuto hodnotu můžete snížit, protože program pro vytáčení vytáčí hovory pomaleji, než bylo očekáváno, a shromažďuje kontakty, které mají být vytáčeny.
   d. Horní prahová hodnota % je horní limit jako násobek počátečního počtu kontaktů, které lze doručit do číselníku.
   e. Zaškrtnutím políčka Automatické vyvážení automaticky rozdělíte kontakty z nahraného souboru rovnoměrně do všech kampaní mapovaných na skupinu.
   f. Nastavte frekvenci doručování. Jedná se o čekací dobu mezi iteracemi v sekundách.
   g. Nastavte Délku digitální fronty, která určuje počet kontaktů, které zůstanou ve frontě pro okamžité doručení do číselníku.
   h. Povolením přepínače Account Executive Mapping povolíte personalizované služby mapováním agenta výhradně na zákazníka v agentské kampani.

      Poznámka: Mapování Account Executive Mapping zatím není ve WxCC podporováno.
   i. V části Mapování agentů vyberte vhodné agenty pro mapování se skupinou kampaní. Můžete vybrat více agentů.

Konfigurace systému

Konfigurace systému řídí ve službě Campaign Manager různé globální funkce.

Přístup ke stránce Konfigurace systému podléhá řízení přístupu na základě role (RBAC). Odkaz na stránku se zobrazí v administračním modulu pouze v případě, že vám bylo uděleno oprávnění s ním spojené.

Všechny konfigurace systému jsou přístupné pomocí nabídky Systém. Můžete vytvořit novou konfiguraci nebo aktualizovat existující konfigurace. Chcete-li provést změny, upravte příslušná pole a klikněte na tlačítko **Uložit**. Změny se projeví okamžitě.

Konfigurace systému poskytuje následující funkce:

Režimy

Režimy odkazují na metodu nebo komunikační kanál, který aplikace používá k interakci se zákazníkem. Cam- paign Manager poskytuje různé kanály podpory, ze kterých si můžete vybrat, včetně hlasu, e-mailu, textových zpráv (SMS) a dalších. Uživatel může přizpůsobit způsob komunikace podle požadavku. Chcete-li se dozvědět více, klikněte zde.

Časová pásma

Všechny časy jsou uloženy v koordinovaném světovém čase (UTC) a zobrazují se globálně na základě systémového časového pásma. Časová pásma jsou konfigurována v době instalace a nakonfigurovaná časová pásma se používají jako časová pásma specifická pro kampaň. Tato časová pásma mohou být rozptýlena na různých kontinentech nebo dokonce na různých místech na stejném kontinentu. Chcete-li se dozvědět více, klikněte zde.

Vyhovění

Dodržování předpisů umožňuje uživateli nahrát kontaktní číslo nebo obchodní údaje, jako je ID zákazníka, číslo účtu a tak dále. Seznam kontaktů je soubor, ve kterém jsou uloženy a organizovány všechny kontakty v systému. Nahrané kontakty jsou uloženy do databáze a ověřují je během nahrávání kontaktů nebo doručování kontaktů. Po importu kontaktů do systému lze seznam kontaktů použít pro jednu nebo více dílčích kampaní v závislosti na vašich požadavcích. Na úrovni kampaně se uživatel může rozhodnout ověřit dodržování předpisů buď při nahrávání kontaktů, nebo při doručování kontaktů. Chcete-li se dozvědět více, klikněte zde.

Globální nahrání

Globální nahrávání umožňuje nahrát jeden seznam zájemců do více kampaní na základě kritérií definovaných pro každou z těchto kampaní. Pomůže vám mapovat pole kontaktů s datovým typem.

Další podmínky můžete do seznamu kontaktů přidat kliknutím na znaménko plus vedle pravidla (Přidat podmínku) a vytvořit další sady podmínek. Podmínka v rámci sady podmínek je při vyhodnocování pravidla ANDed společně. Každá podmínka je ORed s jakoukoli jinou sadou podmínek. Chcete-li se dozvědět více, klikněte zde.

Obchodní výsledky

Obchodní výsledek je dispozice nastavená agentem na základě balicího kódu, který agent zadal po interakci se zákazníkem. Konfigurací obchodního výsledku můžete definovat, co se stane s kontaktem poté, co agent vybere balicí kód. Obchodní výsledek můžete nakonfigurovat tak, aby byl kontakt uzavřen, pokud je úspěšný nebo neúspěšný. Pokud držitel kreditní karty odmítne zaplatit, kód balení může být Odmítnuto zaplatit a můžete nastavit obchodní výsledek jako Selhání. Chcete-li

se dozvědět více, klikněte zde.

Oblast a PSČ

Oblast a PSČ udržuje hlavní seznam PSČ a kódů oblastí. Oblast a PSČ jsou přidružena k odpovídajícím státům a časovým pásmům. Sdružováním aplikace dodržuje místní zákonné požadavky na vytáčení kontaktů v různou denní dobu, o víkendech apod. Chcete-li se dozvědět více, klikněte zde.

Státní právo

Státní právo definuje státní kódy a volatelný čas pro každý den v týdnu. Každý region, jako jsou státy, země a tak dále, má zákony, které regulují provoz kontaktních center. Tyto zákony můžete nakonfigurovat tak, aby vaše kontaktní centrum dodržovalo stanovy geografických oblastí, ve kterých působí.

Pokud by stát mohl mít nařízení, že žádné kontaktní centrum nemůže dosáhnout kontaktu mezi 8.00 PM a 6.00 AM. Službu Campaign Manager můžete nakonfigurovat tak, aby zajistila, že kontakty budou doručeny pro vytáčení pouze mimo tyto hodiny, a můžete si být jisti, že kontakt nebude doručen v rozporu se státními zákony. Chcete-li se dozvědět více, klikněte zde.

Svátky

Svátky definují seznam svátků na základě různých zeměpisných oblastí na základě festivalů, významných událostí, výročí narození atd. a mapovaných s kampaněmi. To jsou dny, kdy kampaně normálně neběží. Můžete přidat svátky, které jsou k dispozici v celé aplikaci. Po přidání můžete tyto hol- idays mapovat na různé kampaně podle požadavků místní geografie. Chcete-li se dozvědět více, klikněte zde.

Adresa URL

Adresa URL umožňuje vložit do aplikace libovolnou vlastní stránku nebo web, aby bylo možné ji spustit ze služby Campaign Manager. To eliminuje potřebu procházení často viděné webové stránky otevřením jiného prohlížeče Tab. Chcete-li se dozvědět více, klikněte zde.

Profil

Profily se používají k nahrávání (včetně globálního odeslání) kontaktů, procházení kontaktů nebo nahrávání kontaktů pro dodržování předpisů (DNC, NDNC, PEWC nebo CPT). Různé činnosti spojené s takovým nahráváním, nastavením parametrů, mapováním různých polí atd. jsou zpracovávány na úrovni profilu a není nutné je opakovat v době nahrávání. Profily lze definovat jako zkratky, které vám pomohou projít celou škálou nahraných souborů souvisejících s kontakty. Vytvářejte a ukládejte různé profily. Chcete-li se dozvědět více, klikněte zde.

E-mailový server

E-mailové servery definují vlastnosti e-mailu pro vaši instanci a e-mailové účty, které nastavíte. Vaše e-mailová služba může také ovlivnit úspěšný přenos příchozích a odchozích e-mailů. Správci e-mailu nastavili e-mailové účty tak, aby se systém mohl připojit k externím poštovním službám, jako jsou servery POP3, SMTP nebo IMAP.

Po dokončení nastavení e-mailového serveru na této stránce budete moci:

- Přijímejte e-maily od svých zákazníků a umožněte agentovi, aby na ně odpovídal.
- Odesílání e-mailových zpráv v odchozích

kampaních. Chcete-li se dozvědět více, klikněte zde.

Server SMS

Pro svou aplikaci můžete nakonfigurovat servery brány SMS. Tyto nakonfigurované servery použijte k odesílání odchozích zpráv SMS.

Po dokončení kroků nastavení na této stránce budete moci:

- Přijímejte zprávy SMS od svých zákazníků a umožněte aplikaci nebo agentovi, aby na ně odpověděl.
- Posílejte ve svých odchozích kampaních

zprávy SMS. Chcete-li se dozvědět více, klikněte

zde.

Další nastavení

Další nastavení umožňují konfigurovat:

- Počítadlo pokusů
- Globální obchodní parametry
- Dimenze
- Výstrahy

Opětovné přiřazení agentů

To umožňuje uživateli znovu přiřadit agenta k úloze. Pokud je třeba kontakt přeplánovat na datum a čas dostupnosti agenta, můžete hovor zpracovat jiným agentem. Existují dva způsoby výběru kontaktů, výběr kontaktů přímo a výběr kontaktů pomocí podmínek filtru. Chcete-li se dozvědět více, klikněte zde.

Exportní nebo importní kampaň

Export nebo Import kampaně umožňuje export a import konfigurace kampaně. Import nebo export kampaně zahrnuje pouze stránku Kampaň, stránku Konfigurace systému a stránku Strategie kontaktů pro danou kampaň. Chcete-li se dozvědět více, klikněte zde.

Kategorie kampaně

Kategorie kampaně má skupinu kampaní, které lze použít k použití podmínek, jako je DNC a NDNC. Kategorie kampaně umožňuje vytvářet a spravovat kategorie kampaní. Chcete-li se dozvědět více, klikněte zde.

Konfigurace poskytovatele CPaaS

Poznámka: V současné době není tato funkce v Webex Contact Center podporována.

Služba Campaign Manager podporuje spouštění kampaní IVR (bez agentů) pomocí externích poskytovatelů služeb CPaas. Uživatel může konfigurovat přístupová pověření poskytovatele služeb. Chcete-li se dozvědět více, klikněte zde.

API Klávesy

Tato funkce usnadňuje zabezpečený přístup k aplikacím třetích stran, které vyžadují integraci se službou Campaign Manager pro Cisco CCE. Základní ověřování umožňuje přístup k aplikacím Service, Webservice a Websocket Server. Uživatel může vygenerovat klíč API a tajný klíč, aby získal zabezpečený přístup k aplikaci Campaign Manager. Tyto klíče pomáhají zabezpečit přístup

ke správci API. Chcete-li se dozvědět více, klikněte zde.

Stav vysoké dostupnosti

Vysoká dostupnost (HA) je licencovaná funkce. Služba Campaign Manager používá k řešení vysoké dostupnosti návrh clusteru. Každá součást Campaign Manager je nadbytečná a je k dispozici v obou clusterech. Během normálního provozu by oba clustery běžely s jednou stranou v aktivním režimu a druhou stranou v pohotovostním režimu. V případě selhání přenese proces automatického převzetí služeb při selhání pohotovostní cluster do aktivního režimu a přepne dříve aktivní cluster do pohotovostního režimu. Obě strany jsou určeny pouze pro redundanci, nikoli pro vyrovnávání zatížení. Chcete-li se dozvědět více, klikněte zde.

Režimy

Režimy odkazují na metodu nebo komunikační kanál používaný k interakci se zákazníkem.

Poznámka: Aplikace podporuje pouze režim Voice jako režim pro aktuální verzi.

Přidat hlasový režim

Hlasový režim lze vytvořit pro dosažení kontaktu na pevné lince (Home nebo Office nebo Jiné) nebo mobilním (Home nebo Office nebo Jiné).

1. Klikněte na **Přidat hlasový režim**.
2. **Zadejte název** režimu a **popis** režimu.
3. **Z rozevíracího seznamu vyberte Minimální délku** a **Maximální délku** .
4. Klikněte na **Uložit**.

Aktualizace režimu

1. Vyberte režim a klikněte na **Upravit** ikona .
2. Aktualizujte podrobnosti a klikněte na **Uložit**.

Odstranění režimu

1. Vyberte režim a klikněte na **ikonu Odstranit** .
2. Klikněte na **OK** v potvrzovacím vyskakovacím okně.

Pole

Pole	Popis
Název režimu	Způsob komunikace

Popis	Popis režimu
Minimální a maximální délka	Umožňuje definovat minimální a maximální délku režimu

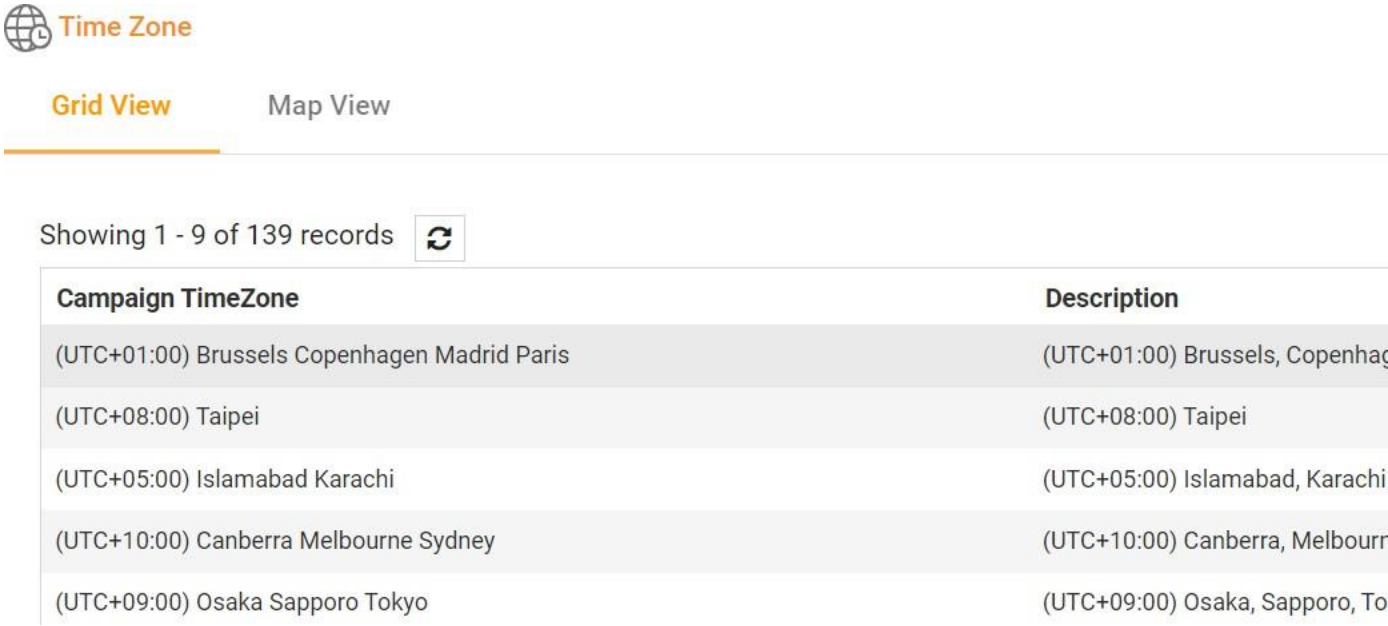
Časové pásmo

Všechny časy jsou uloženy v koordinovaném světovém čase (UTC) a zobrazují se globálně na základě systémového časového pásma. Časová pásma se konfigurují v době instalace služby Campaign Manager a nakonfigurovaná časová pásma se používají jako časová pásma specifická pro kampaň. Uživatel používá ke spuštění kampaní různá časová pásma. Tato časová pásma mohou být rozptýlena na různých kontinentech nebo dokonce na různých místech na stejném kontinentu.

Časová pásma jsou zobrazena v zobrazení mřížky a mapy. Povolením nebo zakázáním časového pásma použijete časové pásmo pro kampaň. Pokud je časové pásmo namapováno na kampaň, nemáte možnost časová pásma deaktivovat.

zobrazení mřížky,

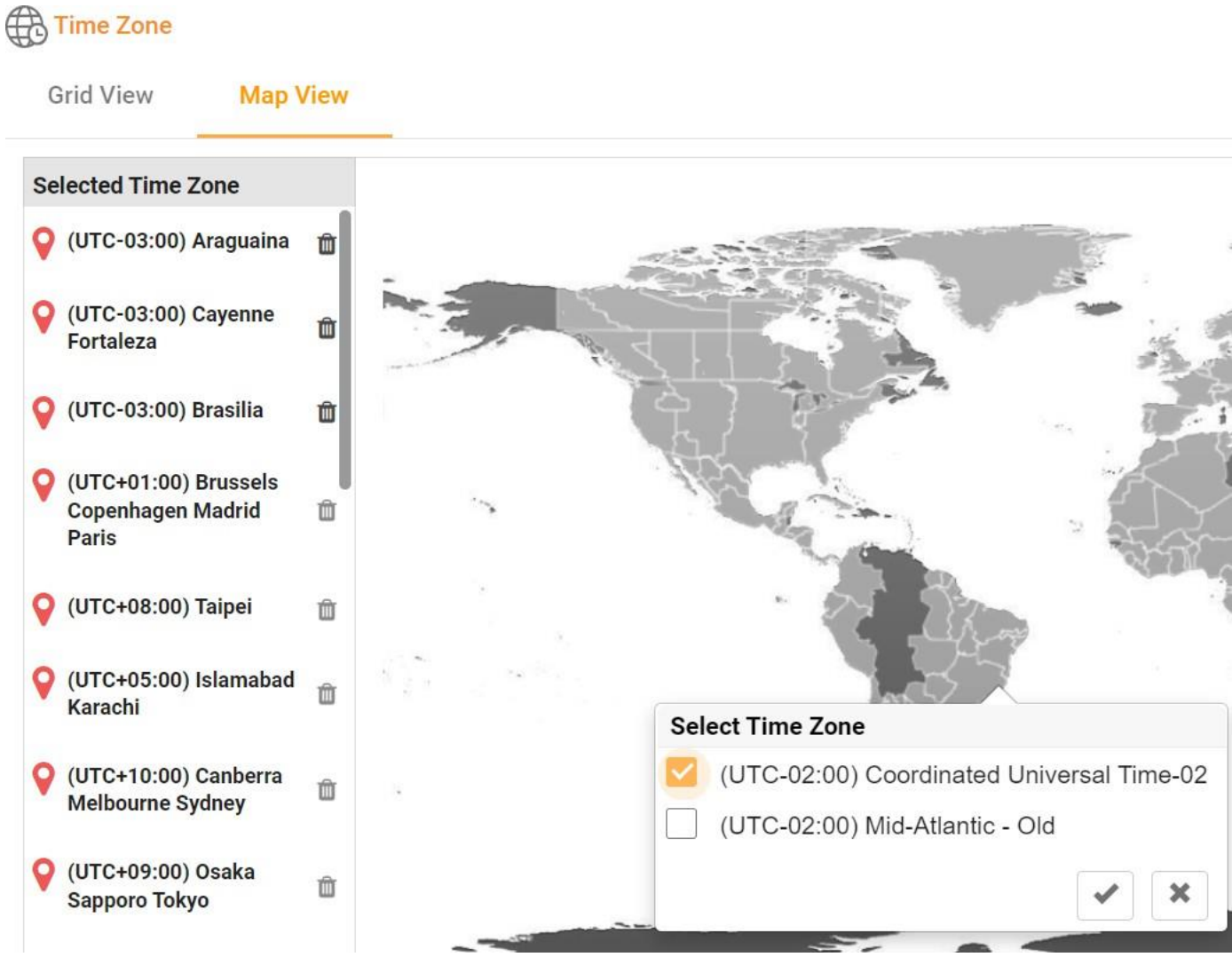
1. Přejděte do zobrazení mřížky .



2. Vyberte časové pásmo a aktivujte časové pásmo kampaně.

Zobrazení mapy

1. Přejděte do zobrazení Mapa .



2. Klikněte na oblast na mapě. Zobrazí se vyskakovací okno zobrazující všechna časová pásma pro vybranou zeměpisnou délku.
3. Klikněte na **OK** v potvrzovacím vyskakovacím okně.

Časové pásmo systému

1. Přejděte do systémového časového pásma .
2. Tento výběr umožňuje systému vypočítat data pro metriky výkonu v reálném čase na základě zadaného časového pásma.

Vyhovění

Shoda umožňuje nahrát následující typy kontaktů:

- Do Not Call (DNC) - Registr DNC je seznam čísel, která požádala, aby nebyla rušena nevyžádanými telefonními hovory.
  Registr DNC je seznam kontaktů, které požádaly, aby nepřijímaly nevyžádané telefonní hovory. DNC navíc znamená *Nekontaktovat* pro e-mail a SMS kanály. Pokud je kontakt označen pod DNC, všechny kanály (hlas, SMS a e-mail) jsou blokovány pro další nevyžádanou komunikaci.
- National Do Not Call (NDNC) - Toto je registr DNC na národní úrovni. Pokud je číslo registrováno pod NDNC, žádná osoba nebo organizace neuskuteční nevyžádané hovory. NDNC se také vztahuje na *národní zásady Do Not Contact* pro SMS a e-mailové kanály, což zajišťuje, že nedochází k nevyžádané komunikaci prostřednictvím jakéhokoli média.
- Předchozí výslovný písemný souhlas (PEWC) - PEWC nařizuje, aby telemarketéři získali předchozí výslovný písemný souhlas volané strany pro automaticky vytáčená nebo předem nahraná telemarketingová volání na bezdrátová čísla a předem nahraná volání na rezidenční pevné linky.

  Poznámka: Chcete-li aktivovat tuto konfiguraci, kontaktujte Cisco CSM.
- Preferovaný čas zákazníka (CPT) – Umožňuje nakonfigurovat tři různé časy volání preferované zákazníkem prostřednictvím nahrávaného souboru. Aplikace dodá kontakt pro vytáčení v zákazníkem preferovaný čas. Časová pásma lze také konfigurovat podle potřeby.

  Poznámka: Chcete-li aktivovat tuto konfiguraci, kontaktujte Cisco CSM.

Importovat soubor

1. **V rozevíracím seznamu vyberte Typ** nahrávání a **Režim** importu.
2. **Vyberte typ** souboru z Text **/CSV** nebo **Vlastní**.
3. Pokud je typ souboru Text/CSV, vyberte **Oddělovač**. V nahrávaném souboru použijte některý z následujících oddělovačů: čárka (,), pomlčka (-), dolar ($), procento (%), svislá čára (|), obvod nebo stříška (^), ampersand (&), hvězdička (*) a Tab.
4. Kliknutím na **Vybrat soubor** importujte a vyberte soubor.

   Poznámka: Pokud aplikaci používáte v lokalizovaném jazyce (jiném než v angličtině), uložte soubor kontaktu uložený pro nahrání v kódování UTF-8.

5. V případě potřeby profil 1 k nahrání vyberte z rozevíracího seznamu. Pro rychlé nahrání viz "Rychlé nahrání" na straně 91.

Mapování polí

1. Přejděte na Mapování **polí#** Tab.
2. Z rozevíracího seznamu vyberte kód země a namapujte jej na pole kódu země.
3. Z rozevíracího seznamu vyberte Data DNC a namapujte je na pole Data DNC.
4. Z rozevíracího seznamu vyberte směrové číslo oblasti a namapujte jej na pole Směrové číslo oblasti.
5. Z rozevíracího seznamu vyberte Typ kanálu a namapujte jej na pole Typ kanálu. Můžete vybrat více typů kanálů, například Hlas, Hlasová schránka, E-mail, SMS a CPAAS.
6. Pokud je **typ nahrávání NDNC:**
   a. **V rozevíracím seznamu vyberte NDNC Data** .
   b. **V rozevíracím seznamu vyberte pole Počáteční datum** a **pole Koncové datum** , které chcete mapovat.
   c. **V rozevíracím seznamu vyberte Formát** data.
7. Pokud je **typ nahrávání DNC**:
   a. V rozevíracím seznamu vyberte DNC Data.
   b. Pokud je **typ nahrávání DNC**, aktivujte **DNC Doba trvání** a vyberte dobu trvání z nahrávaného souboru. Chcete-li tento kontakt trvale označit jako DNC, povolte DNC navždy. Pole Doba trvání DNC je aktivní pouze v případě, že Typ odesílání je DNC.
   c. TURN na **platné době trvání** aktivací DNC navždy. Pokud je toto pole aktivováno, **pole Počáteční datum** a **Koncové datum** budou deaktivována.
   d. Vyberte Počáteční **datum** a Koncové datum **, pokud není povoleno pole DNC navždy** .
   e. **V rozevíracím seznamu vyberte Formát** data. Toto pole je viditelné pouze v případě, že je aktivována doba trvání DNC.
8. Pokud je **typ nahrávání PEWC**:
   a. V rozevíracím seznamu vyberte datové pole PEWC.
   b. Kliknutím na jeden z Souhlasu nebo **Nesouhlasu** označíte, zda má být kontakt doručen jako Souhlas (souhlas poskytnutý uživatelem) nebo Nesouhlas podle definice předchozího výslovného písemného souhlasu.
9. Pokud je **typ nahrávání CPT**,

---

1 Profil je šablona, ve které je uloženo mapování seznamů pro odesílání a pole kompatibility, která lze opakovaně použít při každém ručním nebo automatickém odesílání. Veškerá konfigurace, která řídí vaše nahrávání, je uložena do pojmenovaného profilu - nahrání souboru / databáze, přístupové údaje, mapování obchodních polí, atd., prakticky vše, co je spojeno s nahráváním. Jediné, co musíte udělat, je vybrat cestu k souboru, vybrat profil a nahrát.

1. Vyberte časové pásmo výběrem možnosti **Odeslat ze souboru** nebo **Použít směrové číslo** oblasti. Pokud vyberete možnost Odeslat ze souboru, vyberte pole Časové pásmo, které má být mapováno z nahraného souboru.
2. Vyberte **Odeslat ze souboru** , pokud chcete, aby se CPT, jak je uvedeno v souboru kontaktu, nahrál. Zkontrolujte, zda má nahraný soubor časové pásmo. Vyberte časové pásmo a namapujte pole z nahraného souboru, které je časovým pásmem pro CPT. Ujistěte se, že časové pásmo v nahrávaném souboru je již ve vaší aplikaci k dispozici.
3. Chcete-li jako časové pásmo CPT použít časové pásmo směrového čísla oblasti, vyberte **možnost Použít směrové číslo** .
4. Z nahraného souboru v rozevíracím seznamu vyberte **Den v týdnu** pro zákazníkem preferovaný den v týdnu pro přijetí hovoru. Nahrát soubor musí obsahovat alespoň dva počáteční po sobě jdoucí let- tery pro den v týdnu, například Po pro pondělí, Tu pro úterý atd. Toto pole je povinné.
5. **Vyberte formát** času z HH:MM aHH:MM:XM. Formát času musí odpovídat formátu uvedenému v nahrávaném souboru.
6. Vyberte počáteční čas slotu **A 1,** čas **ukončení slotu A 2,** čas začátku slotu B 3, čas ukončení slotu B 4, čas začátku slotu C 5 a čas ukončení slotu c 6.

   Poznámka: Není povinné vybrat všechny tři sloty. Pokud však vyberete více slotů, musíte je vybrat postupně, nejprve pozici A, pak pozici B a nakonec pozici C.

---

1 Vyberte pole, které chcete namapovat na zákazníkem preferovaný čas zahájení první pozice nebo pozice A. Jedná se o čas, kdy aplikace doručí kontakt do číselníku, s výhradou zákonných omezení pro vytáčení, která platí pro tento slot.
2 Vyberte pole, které chcete namapovat na zákazníkem preferovaný čas ukončení prvního slotu nebo pozice A. To je čas bey-
Ond, který kontakt není doručen do dialeru.
3 Vyberte pole, které chcete namapovat na zákazníkem preferovaný čas zahájení druhé pozice nebo pozice B. To je vyžadováno jako druhý ze tří preferovaných slotů pro případ, že by první slot vedl k neúspěšnému volání. To je doba, kdy aplikace doručí kontakt do dialeru. Pokud je například čas slotu A od 8 do 9 hodin a hovor nelze vytočit z důvodu určitých omezení nebo nemožnosti zastižení zákazníka, bude vytočen ve zde definovaném slotu B, což může být od 10 do 11 hodin. Opět platí, že to také podléhá zákonným omezením pro vytáčení, která platí pro tento slot.
4 Vyberte pole, které chcete namapovat na zákazníkem preferovaný čas ukončení druhého slotu nebo pozice B. To je čas bey-
Ond, který kontakt není doručen do dialeru.
5 Vyberte pole, které chcete namapovat na zákazníkem preferovaný čas zahájení třetí pozice nebo pozice C. To je vyžadováno jako poslední ze tří preferovaných slotů zákazníkem, pokud by první a druhý slot vedly k neúspěšnému volání. To je doba, kdy aplikace doručí kontakt do dialeru. Pokud je například časování slotu A od 8 do 9 hodin ráno a hovor nelze vytočit z důvodu určitých omezení nebo nemožnosti zastižení zákazníka; čas slotu B je od 10:00 do 11:00 a nemohl být vytočen ze stejných důvodů, bude vytočen ve slotu C definovaném zde, což by mohlo být 2 PM až 3 PM. Opět

platí, že to také podléhá zákonným omezením pro vytáčení, která platí pro tento slot.
6 Vyberte pole, které chcete namapovat na zákazníkem preferovaný čas ukončení třetí pozice nebo pozice C. To je čas bey-
Ond, který kontakt není doručen do dialeru.

Dodržování předpisů nebo kategorie kampaně

Poznámka: Toto je volitelný krok.

1. Přejděte do **kategorie** Dodržování předpisů nebo Kategorie specifické pro kampaňTab a vyberte **DNC** specifické pro kampaň nebo příslušné kampaně, které mají soulad použít u selektivních kampaní.
2. **Vyberte DNC** specifické pro kategorii a vyberte příslušné kategorie kampaní pro použití shody pro selektivní kategorie kampaní.
3. Klikněte na **Uložit**.

Rychlé hledání

1. **Vyberte Typ** nahrávání a **CategoryType**.
2. Zadejte hodnotu, kterou chcete vyhledat. Toto je telefonní číslo kontaktu označeného jako DNC, NDNC, CPT nebo PEWC.
3. Klikněte na **Najít**.
4. Pro DNC a NDNC aplikace zobrazí data shody, kategorii, počáteční datum a čas, koncové datum a čas a typ.

   Poznámka: Pole Typ platí pro filtr DNC a NDNC.
5. V případě PEWC výsledek hledání naplní data shody, kategorii, kanál a typ souhlasu pro všechny odpovídající záznamy.
6. U CPT výsledek hledání vyplní údaje o dodržování předpisů, kategorii, kanál, den v týdnu a časový rozsah pro sloty A, B a C (dostupné sloty) pro všechny odpovídající záznamy.

Rychlé nahrání

Pro rychlé nahrání:

1. **Vyberte typ** nahrávání a **typ** kanálu. Můžete vybrat více typů kanálů.
2. **Vyberte kategorii** z rozevíracího seznamu.
3. Zadejte data **shody** , jako jsou data DNC, data NDNC nebo data PEWC. Místo telefonního čísla kontaktu můžete také zadat hodnotu libovolného obchodního parametru označeného jako DNC. Viz Obchodní parametr.
4. Povolte **Dobu platnosti** , aby se kontakt stal DNC navždy.
5. **Zadejte čas** zahájení a **čas ukončení**. Tento kontakt zůstane po zvolenou dobu označen jako DNC.

   Poznámka: Toto platí pouze v případě, že není zaškrtnuto **políčko DNC Forever** .
6. Pokud je **typ nahrávání PEWC**, klikněte na jeden z Souhlas nebo **Nesouhlas** a označte, zda má být kontakt doručen jako Souhlas (souhlas poskytnutý uživatelem) nebo Nesouhlas podle definice předchozího výslovného písemného souhlasu.

7. Pokud je **typ nahrávání CPT**, vyberte časové pásmo.
8. Vyberte **Den v týdnu** pro zákazníkem preferovaný den v týdnu pro příjem hovoru.
9. Zaškrtněte políčko pro pozici A. Vyberte počáteční čas a čas ukončení pro zákazníkem preferovaný čas volání pro tento slot. Klikněte na tlačítko OK.
10. Pokud potřebujete další slot, zaškrtněte políčko pro pozici B. Vyberte **počáteční čas** a **čas** ukončení pro čas volání upřednostňovaný zákazníky pro tento slot. Klikněte na tlačítko **OK.**
11. Pokud potřebujete třetí slot, zaškrtněte políčko pro pozici C. Vyberte **čas** zahájení a **čas** ukončení pro zákazníkem preferovaný čas volání pro tento slot. Klikněte na tlačítko **OK.**
12. Klikněte na **Nahrát**.

Pole

Pole	Popis
Typ nahrání	To určuje druh kontaktů DNC, NDNC nebo PEWC pro dodržování předpisů, které se nahrávají. **DNC - DNC** je Do Not Call (registr). Některé telekomunikační regulační orgány daly uživatelům telefonních hovorů možnost označit se jako zákazníci DNC. Žádná osoba nebo organizace nesmí uskutečnit nevyžádaný hovor nebo odeslat nevyžádaný SMS na telefon, který je uveden jako DNC. **NDNC** - NDNC je Do Not Call (registr) na národní úrovni. Pokud je číslo registrováno pod NDNC, pak žádná osoba ani žádná organizace v registrované zemi (kde je číslo registrováno) nesmí uskutečnit nevyžádaný hovor nebo poslat nevyžádaný SMS. **PEWC** - PEWC je předchozí výslovný písemný souhlas. Tato dohoda nařizuje, aby telemarketéři získali předchozí výslovný písemný souhlas volaného subjektu s automatickými nebo předem nahranými telemarketingovými hovory na bezdrátová čísla a předem nahranými hovory na rezidenční pevné linky. PEWC je odpovědností podniku, který vytváří odchozí kampaně. Podnik se musí ujistit, že čísla nahrávaná pro kampaň jsou stížností PEWC.
Režim importu	Režim importu **Připojit**: Tím se nahrané záznamy připojí k již existujícímu seznamu DNC/NDNC/PEWC. **Přepsat**: Vymaže existující seznam a připojí nový

	záznamů do seznamu. **Odstranit**: Záznamy v seznamu DNC/NDNC/PEWC, které odpovídají nahrávaným záznamům, budou odstraněny.
Typ souboru	Typ importovaného souboru. Pokud aplikaci používáte v lokalizovaném jazyce (jiném než v angličtině), uložte soubor kontaktů umístěný pro nahrání v kódování UTF-8.
Oddělovač	Vypíše znak pro oddělení datových polí v souboru. V nahrávaném souboru použijte některý z následujících oddělovačů: čárka (,), pomlčka (-), dolar ($), procento (%), svislá čára (|), obvod nebo stříška (^), ampersand (&), hvězdička (*) a Tab.
Název profilu	Zobrazí seznam profilů. Profil je šablona, která ukládá mapování seznamů pro nahrávání a pole kompatibility, která lze znovu použít při každém ručním nebo automatickém nahrávání.
Kód země	Obchodní pole v nahrávaném souboru, které má být mapováno jako kód země
DNC Data	Pole, které má být mapováno jako filtr pro data DNC
Směrové číslo	Obchodní pole, které má být mapováno jako směrové číslo oblasti. Soulad se státními zákony pro tuto kampaň je podle směrového čísla oblasti, který je nakonfigurován v systému. Použije se státní právo státu, který patří do této oblasti.
Typ kanálu	Způsob komunikace pro použití DNC upload, jako je hlas, e-mail nebo SMS. Můžete zaškrtnout více typů kanálů.
Doba trvání DNC	Doba trvání kontaktů označených jako DNC.
DNC navždy	DNC navždy umožňuje nahrané kontakty do DNC / NDNC / PEWC navždy
Specifické pro kampaň	Seznam podrobností specifických pro kampaň
Specifické pro kategorii	Kategorie seznamů
Kampaň	Název kampaně
Skupiny kampaní	Název skupiny kampaní

Globální nahrání

Globální nahrávání umožňuje nahrát jeden seznam zájemců do více kampaní na základě kritérií definovaných pro každou z těchto kampaní. Tato část se zabývá konfigurací podrobností o globálním nahrávání, jako jsou informace o souborech a podmínky.

Uživatel může provádět následující činnosti:

- Nahrát kontakty
- Globální konfigurace odesílání

Globální nahrání vám pomůže mapovat pole kontaktů s datovým typem. Další podmínky můžete do seznamu kontaktů přidat kliknutím na znaménko plus vedle pravidla (Přidat podmínku) a vytvořit další sady podmínek. Podmínky v rámci sady podmínek jsou při vyhodnocování pravidla ANDovány společně. Každá podmínka je ORed s jakoukoli jinou sadou podmínek.

Nahrát kontakty

Importovat soubor

1. Klikněte na ikonu + **Přidat** a přejděte na **Nahrát kontakt**.
2. **Vyberte Typ** z Text **/CSV** nebo **Jiné**. Jiný formát podporuje pouze formát JSON.
3. Klikněte na Vybrat **soubor** a vyberte soubor kontaktu, který chcete nahrát.

   Poznámka: Pokud aplikaci používáte v jiném lokalizovaném jazyce než v angličtině, uložte soubor kontaktů uložený pro nahrání v kódování UTF-8.
4. Vyberte šablonu souboru z globálních konfigurací odesílání.

Datové schéma

1. Přejděte do datového schématu . Všechna pole v souboru šablony se zobrazí v rozevíracím seznamu. Definujte charakteristiky jednotlivých polí.
2. **Vyberte datový typ** z Float , **String**, **Number** a **DateTime**.
3. Pokud je **vybraný datový typ DateTime**, vyberte

Formát. Tvůrce výrazů

1. Přejděte do Tvůrce výrazů a klikněte na **VYTVOŘIT NOVÝ.**
2. Zadejte název **výrazu**.
3. **V rozevíracím seznamu vyberte funkci** . Pro funkce Vlevo, Vpravo, Podřetězec a Nahradit jsou vyplněna všechna pole schématu (pole záhlaví v nahrávaném souboru) a systémová pole. Vyberte jednu z nich a klepněte na tlačítko **Vybrat**.

4. Klikněte na **Nastavení** u parametru 1. Pro tento výraz si můžete vybrat tři parametry. Pro funkce Vlevo, Vpravo, Podřetězec a Nahradit jsou vyplněna všechna pole schématu a systémová pole. Vyberte jednu z nich a klepněte na tlačítko **Vybrat**. U všech ostatních funkcí souvisejících s datem, dnem a časem můžete vybrat pouze **možnost Nyní**.
5. Klikněte na **Nastavení** u parametru 2. Pro tento výraz si můžete vybrat tři parametry. Pro funkce Vlevo, Vpravo, Podřetězec a Nahradit jsou vyplněna všechna pole schématu a systémová pole. Vyberte jednu z nich a klepněte na tlačítko **Vybrat**. U všech ostatních funkcí souvisejících s datem, dnem a časem můžete vybrat pouze **možnost Nyní**.
6. Klikněte na **Nastavení** u parametru 3. Pro tento výraz si můžete vybrat tři parametry. Pro funkce Vlevo, Vpravo, Podřetězec a Nahradit jsou vyplněna všechna pole schématu a systémová pole. Vyberte jednu z nich a klepněte na tlačítko **Vybrat**. U všech ostatních funkcí souvisejících s datem, dnem a časem můžete vybrat pouze **možnost Nyní**.
7. Klikněte

na **Uložit**.

Podmínka

sestavení

1. Přejděte na podmínku sestavení Tab. Zobrazí se podmínka sestavení kampaně a profilu. Uživatel může podmínku upravit nebo odstranit z **akce**.
2. Kliknutím + **Přidat podmínku** vytvořte novou podmínku.
3. **Z rozbalovací nabídky vyberte Název** kampaně a **Název profilu** .
4. Soubor lze nahrát dvěma způsoby. To je řízeno konfigurací *Record-sMovedToAllMatchedConditions* v *web.config LCMGlobalUploader* komponenty.
   a. Pravda – pro více kampaní, kde kontakt splňuje podmínky pro více kampaní
   b. Nepravda – Pro jednu kampaň, kde je kontakt nahrán do první kampaně, která odpovídá dané podmínce.
5. Chcete-li povolit nebo zakázat **Advanced Builder**, viz Advance Build Condition.
6. Klikněte na **Nahrát**.

Konfigurace globálního odesílání pomocí textu a CSV

Informace o tom, jak provést konfiguraci globálního odeslání pomocí textu a CSV, najdete v tématu Konfigurace pomocí textu a CSV

Konfigurace globálního odesílání pomocí API.

Informace o tom, jak provést konfiguraci globálního odeslání pomocí API, najdete v části "Konfigurace pomocí API" na straně 100.

Konfigurace globálního nahrávání pomocí formátu JSON nebo pevné šířky

Informace o tom, jak provést konfiguraci globálního nahrávání pomocí textových souborů nebo souborů JSON, najdete v části "Konfigurace pomocí formátu JSON nebo pevné šířky" na další stránce

Aktualizace stavu globálního nahrávání

1. Vyberte ID globálního seznamu a klikněte na **ikonu nabídky** v části **Akce**.
2. Na základě aktuálního stavu se v nabídce zobrazí možnosti. Vyberte příslušnou možnost pro změnu stavu.

Odstranit globální odeslání

1. Vyberte ID globálního seznamu a klikněte na **ikonu nabídky** v části **Akce**.
2. Vyberte **Odstranit**.

Pole

Pole	Popis
ID globálního seznamu	ID seznamu přidělené aplikací v době nahrávání.
Název souboru	Název souboru, který obsahoval kontakty pro nahrání.
Čas nahrání	Datum a čas nahrání seznamu. Je založen na čase nakonfigurovaném v nastavení systému.
Zpracovaný	Počet zpracovaných kontaktů ze seznamu.
Bezkonkurenční	Počet kontaktů, které nebyly spárovány se seznamem. Kliknutím na tlačítko Stáhnout stáhněte seznam nespárovaných záznamů.
Chyba	Počet kontaktů, u kterých se v době nahrávání zobrazí chyba. Kliknutím na tlačítko Stáhnout stáhněte seznam záznamů o chybách.
Kampaň na globálním seznamu	Rozbalením zobrazíte počet kontaktů nahraných do jednotlivých kampaní

Stav	Definujte stav kontaktů. Aktivní - Tento stav indikuje, že seznam je aktivní, to znamená, že nahrávání kontaktů je úspěšné a kontakty budou doručeny do dialeru. Zastaveno – Tento stav indikuje, že seznam je zastaven. Kontakty jsou nahrány do příslušných kampaní, ale nejsou doručeny do číselníku. Nezdařilo se – Všechny kontakty z tohoto seznamu nebudou nahrány do

Pole	Popis
	kampaně. Dokončeno - Kontakty jsou úspěšně nahrány do příslušných kampaní.
Procento dokončení	Procento dokončení se vypočítá pomocí vzorce: ((TotalRecords - BadRecords - UnmatchedRecords) / TotalRecords)* 100
Akce	Uveďte akci, která má být provedena
Zastavit	Zastaví kontakty nahrané do různých kampaní a přesměrování na vytáčení.
Začínat	Obnoví doručování odeslaných kontaktů do dialeru.
Trvalé zastavení	Trvale zastaví doručování kontaktů z tohoto seznamu. Tato akce je nevratná.

Konfigurace pomocí formátu JSON nebo pevné šířky

Importovat soubor

1. **Vyberte zdroj** pro nahrávání.
   a. Vyberte Nový soubor a nakonfigurujte nový soubor pro globální odeslání.
   b. Vyberte Existující soubor, chcete-li aktualizovat podmínky na existující soubor.
2. Pokud je **vybraný** Zdroj **nový**, vyberte **Oddělovač**
3. **Vyberte typ** souboru.
   a. **Text/CSV** – Tuto možnost vyberte, chcete-li nahrát kontakt z plochého souboru. Pole v plochém souboru mohou být oddělena čárkou, Tab nebo vlastním oddělovačem.
   b. **API** - Pokud nepoužíváte plochý soubor, můžete také použít šablonu k nahrání kontaktů pomocí API.
   c. **Jiné** – pokud vyberete možnost Ostatní, vyberte vhodný formát z pevné šířky (formátované textové soubory bez záhlaví) nebo JSON (výchozí možnost).

      Poznámka: Pokud aplikaci používáte v lokalizovaném jazyce (jiném než v angličtině), uložte soubor kontaktu uložený pro nahrání v kódování UTF-8.
4. Pokud nahráváte ze souboru, vyberte nahrávaný soubor.

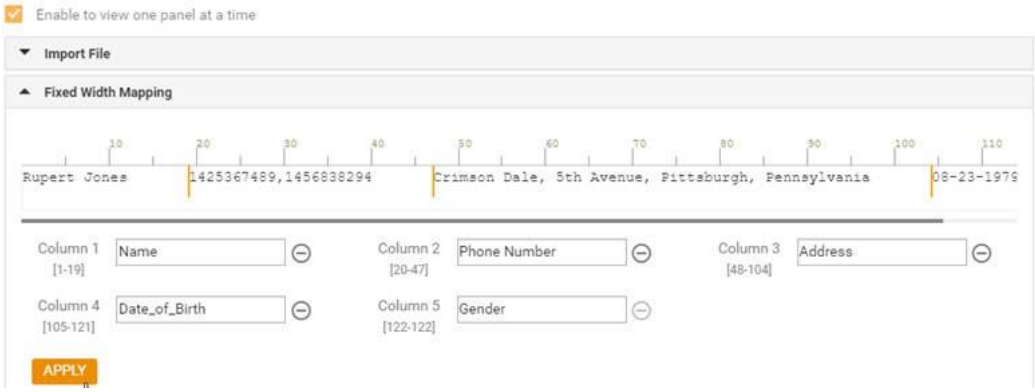
Poznámka: Ujistěte se, že název souboru, který umístíte pro nahrání, začíná stejným řetězcem. Například pravidelně přijímáte soubory z aplikace třetí strany (CRM) k nahrávání. Pokud je soubor, který zde uvádíte, Contact.txt, všechny soubory umístěné aplikací třetí strany by měly začínat tímto názvem. Aplikace třetí strany může připojit časové razítko nebo jedinečné ID pro identifikaci - například Contact_MMDDYYYY.txt nebo Contact_000001.txt. Pokud aplikace najde soubor, který odpovídá počátečnímu řetězci (v tomto případě Kontakt), je soubor přijat k odeslání.

Poznámka: Pokud soubor kontaktů obsahuje volitelná obchodní pole, záhlaví těchto polí by neměla obsahovat žádné speciální znaky Anywhere. Také se ujistěte, že záhlaví souboru pro tato pole nezačíná číslem. Pokud používáte vlastní oddělovač, vyberte oddělovač, který jste použili v nahraném souboru k oddělení datových polí.

Pevná šířka

Tato možnost je použitelná pouze v případě, že je vybrán formát souboru Ostatní .

1. Vyberte zamýšlený soubor TXT, zobrazí se část Pevná šířka.



2. První řádek dat ze souboru se zobrazí na stupnici znaků. Umožňuje vymezit sloupce a definovat záhlaví pro každý z nich.
3. Kliknutím na místa podél řádku dat označte limity pro každý sloupec. V jednom sloupci je přípustných maximálně 128 znaků.
4. První zavedený sloupec je pojmenován jako sloupec 1 a následující sloupce jsou odpovídajícím způsobem očíslovány. Rozsah znaků je také určen pro každý sloupec. Rozsah prvního sloupce začíná od 1. Koncový bod sloupce je počátečním bodem dalšího.
5. Definujte záhlaví pro každý sloupec v textovém poli, které se nachází podél každého z nich.

   Poznámka: K nahrání jsou doporučeny pouze soubory TXT bez záhlaví. Pokud je nahrán soubor TXT se záhlavím, záhlaví se považuje za záznam. Jakákoli neshoda záhlaví není hlášena v historii globálního nahrávání. Lze je využít ze složky Protokol chyb v části Globální cesta pro nahrávání.

6. Chcete-li sloupec odstranit, klikněte na **tlačítko Odstranit** podél něj a potvrďte v zobrazeném vyskakovacím okně Potvrzení odstranění. Poslední sloupec nelze odstranit.
7. Kliknutím na tlačítko **POUŽÍT** uložte změny. Jakmile jsou změny použity, nelze je vrátit zpět. Záhlaví sloupců jsou nyní vyplněna pro mapování dat v následujících polích. Přejděte do části Mapování polí a namapujte záhlaví na pole.

Datové schéma

1. Přejděte do datového schématu . Všechna pole v souboru šablony se zobrazí v rozevíracím seznamu. Definujte charakteristiky jednotlivých polí.
2. **Vyberte datový typ** z Float , **String**, **Number** a **DateTime**.
3. Pokud je **vybraný datový typ DateTime**, vyberte

Formát. **Tvůrce výrazů**

1. Přejděte do Tvůrce výrazů a klikněte na **VYTVOŘIT NOVÝ.**
2. Zadejte název **výrazu**.
3. **V rozevíracím seznamu vyberte funkci** . Pro funkce Vlevo, Vpravo, Podřetězec a Nahradit jsou vyplněna všechna pole schématu (pole záhlaví v nahrávaném souboru) a systémová pole. Vyberte jednu z nich a klepněte na tlačítko **Vybrat**.
4. Klikněte na **Nastavení** u parametru 1. Pro tento výraz si můžete vybrat tři parametry. Pro funkce Vlevo, Vpravo, Podřetězec a Nahradit jsou vyplněna všechna pole schématu a systémová pole. Vyberte jednu z nich a klepněte na tlačítko **Vybrat**. U všech ostatních funkcí souvisejících s datem, dnem a časem můžete vybrat pouze **možnost Nyní**.
5. Klikněte na **Nastavení** u parametru 2. Pro tento výraz si můžete vybrat tři parametry. Pro funkce Vlevo, Vpravo, Podřetězec a Nahradit jsou vyplněna všechna pole schématu a systémová pole. Vyberte jednu z nich a klepněte na tlačítko **Vybrat**. U všech ostatních funkcí souvisejících s datem, dnem a časem můžete vybrat pouze **možnost Nyní**.
6. Klikněte na **Nastavení** u parametru 3. Pro tento výraz si můžete vybrat tři parametry. Pro funkce Vlevo, Vpravo, Podřetězec a Nahradit jsou vyplněna všechna pole schématu a systémová pole. Vyberte jednu z nich a klepněte na tlačítko **Vybrat**. U všech ostatních funkcí souvisejících s datem, dnem a časem můžete vybrat pouze **možnost Nyní**.
7. Klikněte

na **Uložit**.

Podmínka

sestavení

1. Přejděte na podmínku sestavení Tab. Zobrazí se podmínka sestavení kampaně a profilu. Uživatel může podmínku upravit nebo odstranit z **akce**.
2. Kliknutím + **Přidat podmínku** vytvořte novou podmínku.
3. **Z rozbalovací nabídky vyberte Název** kampaně a **Název profilu** .

4. Soubor lze nahrát dvěma způsoby. To je řízeno konfigurací *Record-sMovedToAllMatchedConditions* v *web.config LCMGlobalUploader* komponenty.
    a. Pravda – pro více kampaní, kde kontakt splňuje podmínky pro více kampaní
    b. Nepravda – Pro jednu kampaň, kde je kontakt nahrán do první kampaně, která odpovídá dané podmínce.
5. Chcete-li povolit nebo zakázat **Advanced Builder**, viz Advance Build Condition.
6. Klikněte na **Nahrát**.

Podmínka sestavení zobrazí následující pole:

Název pole	Popis
ID sekvence	Jedná se o ID sekvence kampaně, ve které probíhá proces kontaktování.
Kampaň	Název kampaně.
Název profilu	Název profilu.
Podmínka	Název podmínky.
Akce	Akce, která má být provedena.

Konfigurace pomocí API

Importovat soubor

1. Klikněte na ikonu + **Přidat** a přejděte na **Globální konfiguraci** odesílání.
2. **Vyberte zdroj** pro nahrávání.
    a. Vyberte Nový soubor a nakonfigurujte nový soubor pro globální odeslání.
    b. Vyberte Existující soubor, chcete-li aktualizovat podmínky na existující soubor.
3. Pokud je **vybraný** Zdroj **nový**, vyberte **Oddělovač**
4. Vyberte **API** jako **typ** souboru. Pokud k nahrávání kontaktů používáte globální nahrávání API, vyberte tuto možnost. To vyžaduje šablonu (zdroj dat), která obsahuje kontaktní údaje. Pole v souboru šablony můžete mapovat na schéma dat, podmínky zápisu a nahrát kontakty.
5. Zadejte název **šablony**. Šablona obsahuje vstupní požadavky nařízené API.

Datové schéma

1. Přejděte do datového schématu . Všechna pole v souboru šablony se zobrazí v rozevíracím seznamu. Definujte charakteristiky jednotlivých polí.

2. **Vyberte datový typ** z Float , **String**, **Number** a **DateTime**.
3. Pokud je **vybraný datový typ DateTime**, vyberte

Formát. **Tvůrce výrazů**

1. Přejděte do Tvůrce výrazů a klikněte na **VYTVOŘIT NOVÝ.**
2. Zadejte název výrazu .
3. **V rozevíracím seznamu vyberte funkci** . Pro funkce Vlevo, Vpravo, Podřetězec a Nahradit jsou vyplněna všechna pole schématu (pole záhlaví v nahrávaném souboru) a systémová pole. Vyberte jednu z nich a klepněte na tlačítko **Vybrat**.
4. Klikněte na **Nastavení** u parametru 1. Pro tento výraz si můžete vybrat tři parametry. Pro funkce Vlevo, Vpravo, Podřetězec a Nahradit jsou vyplněna všechna pole schématu a systémová pole. Vyberte jednu z nich a klepněte na tlačítko **Vybrat**. U všech ostatních funkcí souvisejících s datem, dnem a časem můžete vybrat pouze **možnost Nyní**.
5. Klikněte na **Nastavení** u parametru 2. Pro tento výraz si můžete vybrat tři parametry. Pro funkce Vlevo, Vpravo, Podřetězec a Nahradit jsou vyplněna všechna pole schématu a systémová pole. Vyberte jednu z nich a klepněte na tlačítko **Vybrat**. U všech ostatních funkcí souvisejících s datem, dnem a časem můžete vybrat pouze **možnost Nyní**.
6. Klikněte na **Nastavení** u parametru 3. Pro tento výraz si můžete vybrat tři parametry. Pro funkce Vlevo, Vpravo, Podřetězec a Nahradit jsou vyplněna všechna pole schématu a systémová pole. Vyberte jednu z nich a klepněte na tlačítko **Vybrat**. U všech ostatních funkcí souvisejících s datem, dnem a časem můžete vybrat pouze **možnost Nyní**.
7. Klikněte

na **Uložit**.

Podmínka

sestavení

1. Přejděte na podmínku sestavení Tab. Zobrazí se podmínka sestavení kampaně a profilu. Uživatel může podmínku upravit nebo odstranit z **akce**.
2. Kliknutím + **Přidat podmínku** vytvořte novou podmínku.
3. **Z rozbalovací nabídky vyberte Název** kampaně a **Název profilu** .
4. Soubor lze nahrát dvěma způsoby. To je řízeno konfigurací *Record-sMovedToAllMatchedConditions* v *web.config LCMGlobalUploader* komponenty.
   a. Pravda – pro více kampaní, kde kontakt splňuje podmínky pro více kampaní
   b. Nepravda – Pro jednu kampaň, kde je kontakt nahrán do první kampaně, která odpovídá dané podmínce.
5. Chcete-li povolit nebo zakázat **Advanced Builder**, viz Advance Build Condition.
6. Klikněte na **Nahrát**.

Obchodní výsledky

Obchodní výsledek je dispozice nastavená zástupcem na základě výsledku interakce se zákazníkem. Obchodní výsledek definuje pravidla pro stažení a uzavření pro každý obchodní výsledek.

Například držitel kreditní karty může potvrdit, že splácí zůstatek. Váš popis může být potvrzen k zaplacení. V takovém případě můžete tento obchodní výsledek považovat za úspěch. Obchodní výsledek můžete nakonfigurovat tak, aby byl kontakt v případě úspěchu uzavřen. Naopak, pokud držitel kreditní karty odmítne zaplatit, váš popis může být Odmítnuto zaplatit a můžete nastavit obchodní výsledek jako selhání. Opět můžete nakonfigurovat obchodní výsledek tak, aby později znovu naplánoval kontakt.

Uživatel může vytvořit nový obchodní výsledek, upravit a odstranit obchodní výsledek.

Výsledky synchronizační platformy

Poznámka: **Global_<dialername>_Wrap-up** platí pro Webex Contact Center.

Poznámka: Nice CXone Disposition můžete synchronizovat pomocí tlačítka SYNC DISPOSITION a vytvářet tak nové obchodní výsledky. To platí pro Nice CXone.

Obchodní výsledky jsou agentovi k dispozici v pracovním prostoru.

Když agent synchronizuje program pro vytáčení s aplikací Campaign Manager, načtou se balicí kódy a zobrazí se ve **skupině Global_<název>_Wrap vytáčení** . Služba Campaign Manager upřednostňuje definovaný souhrnný kód před obchodním výsledkem nastaveným v Agent Desktop.

Nemůžete přidat nový obchodní výsledek ani odebrat obchodní výsledek ze skupiny. Na další stránce můžete definovat "Nadřazené výsledky" a upravit vlastnosti obchodního výsledku, jako je Typ **výsledku,** Čas **přeplánování,** Maximální počet opakování **,** Priorita **,** Skóre **zájemce atd.**

Přidání nového obchodního výsledku

Skupina obchodních výsledků

1. Klikněte na **Přidat** a přejděte na **Přidat obchodní výsledek**.
2. **Zadejte název** a **popis** skupiny obchodních výsledků.
3. Klikněte na tlačítko **Další**.

Výsledky rodičů

1. Přejděte na **Nadřazené výsledky** Tab a klikněte na Přidat .
2. Zadejte nadřazený **název** výsledku a nadřazený **popis** výsledku.
3. Klikněte na Uložit pod Akce Tab.
4. Klikněte na tlačítko **Další**.

Výsledek

1. Přejděte na **VýsledekTab a klikněte na Přidat .**
2. **Zadejte Název výsledku** a z rozevíracího seznamu vyberte Nadřazený **název** .
3. **Vyberte typ** výsledku, například Neúspěch nebo Úspěch.
4. **Zadejte čas** přeplánování, **maximální počet opakování**, **prioritu** a **skóre** zájemce.
5. TURN Close **Contact to** ON (Zavřít kontakt **) pro zavření** kontaktu.
6. TURN Odebrat **kontakt** do **polohy ZAPNUTO** pro odebrání režimu.
7. Klikněte na Uložit pod Akce Tab.
8. Klikněte na **Uložit**.

Úprava nebo odstranění obchodního výsledku

Uživatel může upravit a odstranit obchodní výsledek.

Úprava výsledku

1. Vyberte obchodní výsledek a klikněte na **Upravit** v části **Akce** Tab.
2. Aktualizujte parametry a klikněte na tlačítko

Aktualizovat skupinu. **Odstranění výsledku**

1. Vyberte obchodní výsledek a klikněte na **Odstranit** v části **Akce** Tab.
2. Přečtěte si varování a kliknutím na **Odstranit** odeberte obchodní výsledek

Pole

Pole	Popis
Popis skupiny obchodních výsledků	Popis skupiny obchodních výsledků
Název nadřazeného výsledku	Název nadřazeného výsledku

Popis nadřazeného výsledku	Popis nadřazeného výsledku
Akce	Definuje akci, která má být provedena pro výsledek. Uživatel může upravit nebo odstranit výsledek.
Výsledek	Název výsledku. Výsledkem je dispozice stanovená agentem na základě výsledku interakce s klientem.
Typ výsledku	Definuje typ výsledku, jako je neúspěch nebo úspěch
Přeplánovat čas	Definuje den a čas, do kterého má být kontakt přeplánován na výsledek
Max. počet opakování	Jedná se o povolený počet opakování, když agent nastaví obchodní výsledek hovoru. Po dosažení tohoto čísla je kontakt vytočen do dalšího platného režimu. Pokud nejsou k dispozici žádné jiné platné režimy, aplikace pokračuje v opakování tohoto taktu v tomto režimu, dokud není dosaženo denních nebo globálních opakování.
Priority	Definuje pořadí priority výsledku. Upravte číslo odpovídajícím způsobem, aby byl tento kontakt doručen s vyšší prioritou.
Skóre zájemce	To neplatí pro aktuální verzi.
Zavřít kontakty	Určete, zda je třeba kontakt uzavřít nebo ne.
Zachovat PCB	Možnost provést osobní zpětné volání stejnému agentovi. aktuálně připojený hovor je osobním zpětným voláním a po dispozici musí být udržován jako kontakt PCB, TURN zapnutý přepínač Zachovat PCB. **Poznámka**: Funkce osobního zpětného volání není v současné době k dispozici. Je plánováno budoucí vydání.

Stát, směrové číslo oblasti a PSČ

Sekce Stát/oblast/PSČ zajišťuje shodu s místními předpisy pro telemarketing tím, že spravuje časy volání specifické pro daný stát, směrová čísla oblastí a PSČ. Udržuje hlavní seznam PSČ a kódů oblastí mapovaných na jejich příslušné státy a časová pásma, což umožňuje dodržování zákonných požadavků na taktující jednotlivce v přípustných časech, včetně víkendů a dalších příslušných období.

Přidat stav

Chcete-li přidat nový stav, proveďte následující kroky:

1. Přejděte na **Stát/oblast/PSČ** v nabídce Systém.
2. Přejděte do části Stát a klikněte na **Přidat stav**.
3. **Zadejte název státu** .
4. **V rozevíracím seznamu vyberte Název** zóny.
5. Klikněte na **Uložit**.

Přidat PSČ

Chcete-li přidat nové PSČ, proveďte následující kroky:

1. Přejděte na PSČ Tab.
2. Klikněte na **Přidat PSČ**.
3. **Zadejte PSČ**.
4. **V rozevíracím seznamu vyberte Název** zóny. Toto pole je povinné.
5. **V rozevíracím seznamu vyberte Stát** . Toto je také povinné pole.
6. Přepnutím **tlačítka Stav blokování** můžete v případě potřeby stav zablokovat.
   a. Pokud je přepínač zapnutý, zadejte **počáteční datum a čas** , kdy má být stav zablokován.
   b. **Zadejte datum a čas** ukončení a definujte, kdy blokování skončí.
7. Kliknutím na tlačítko **Uložit** pod tlačítkem **Action** Tab položku uložte.

Import PSČ

Import **PSČ** :

1. Přejděte na importované **PSČ**.
2. Klikněte na Vybrat **soubor** a vyberte soubor s PSČ.
3. Namapujte pole z nahraného souboru. Z rozevíracího seznamu vyberte příslušné hodnoty pro mapování. Namapujte **PSČ**, **název** zóny a **stát**. Jedná se o povinná pole.
4. Klikněte na **tlačítko Importovat**.

Importovat PSČ pro blokování nebo odblokování

Import souboru PSČ pro blokování nebo odblokování:

1. Přejděte na Blokovat **/Odblokovat**.
2. Vyberte typ souboru z Blokovat nebo **Odblokovat**.
3. Klikněte na Vybrat **soubor** a vyberte soubor s PSČ.
4. Vyberte Počáteční **datum/čas** a **Koncové datum/čas** pro blokování nebo odemčení PSČ.
5. Všechna pole v textovém souboru se zobrazí v rozevíracím seznamu v **části Mapování** polí. **V rozevíracím seznamu pro mapování vyberte PSČ** .
6. Klikněte na **tlačítko Importovat**.

Přidání směrového čísla oblasti

Přidání směrového čísla oblasti:

1. Přejděte na směrové **číslo** oblastiTab a klikněte na Přidat **směrové číslo**.
2. Zadejte směrové **číslo** oblasti v číselné hodnotě.
3. **Z rozevíracího seznamu vyberte Název** zón a namapujte směrové číslo oblasti.
4. **V rozevíracím seznamu vyberte Stát** .
5. TURN Stav **blokování směrového čísla oblasti na Zapnuto nebo** Vypnuto **.** To umožňuje blokovat a odblokovat směrové číslo oblasti.
   a. Pokud je přepínač zapnutý, zadejte **počáteční datum a čas** , kdy má být stav zablokován.
   b. **Zadejte datum a čas** ukončení a definujte, kdy blokování skončí.
6. Klikněte na Uložit pod Akce Tab.

Import směrového čísla oblasti

Import směrového čísla oblasti:

1. Klikněte na Importovat **směrové číslo oblasti**.
2. Klikněte na Vybrat **soubor** a vyberte soubor směrových čísel oblasti.
3. V rozevíracím seznamu vyberte příslušnou hodnotu pro mapování. Namapujte směrové **číslo** oblasti, **název** zóny a **stát**. Jedná se o povinná pole.
4. Klikněte na **tlačítko Importovat**.

Importovat směrové číslo oblasti pro blokování nebo odblokování

Aplikace nedoručuje blokované oblastní kontakty do číselníku. Pomocí funkce BLOKOVAT / ODBLOKOVAT funkce směrového čísla oblasti zablokujte doručení kontaktů.

Import souboru směrových čísel oblastí pro blokování nebo odblokování:

1. Přejděte na směrové **číslo** oblasti> **Blokovat/Odblokovat**.
2. Vyberte typ souboru v nabídce **Blokovat nebo** Odblokovat .
3. Klikněte na Vybrat **soubor** a vyberte soubor směrových čísel oblasti.
4. Vyberte Počáteční **datum/čas** a **Koncové datum/čas** směrového čísla oblasti, které chcete blokovat nebo odemknout.
5. Z rozevíracího seznamu vyberte směrové **číslo** oblasti pro mapování.
6. Klikněte na **tlačítko Importovat**.

Úprava směrového čísla oblasti nebo PSČ

1. Vyberte směrové číslo oblasti nebo PSČ a klikněte na Upravit v části Akce.
2. Aktualizujte podrobnosti. TURN přepínačem **Stav** bloku ZAPNETE pro zablokování směrového čísla oblasti nebo PSČ.
3. Klikněte na **Uložit**.

Po dokončení **části Stát/oblast/PSČ** pokračujte vytvořením **skupiny** států.

Pole

Pole	Popis
PSČ	PSČ skládající se z pěti nebo devíti číslic.
Stav	Název státu
Stav blokování	Definuje, zda je oblast nebo PSČ blokována nebo odblokována
Datum/čas zahájení	Datum a čas zahájení blokování nebo odblokování směrového čísla oblasti nebo PSČ
Datum a čas ukončení	Datum a čas ukončení blokování nebo odblokování směrového čísla oblasti nebo PSČ
Akce	Umožňuje upravit nebo odstranit směrové číslo oblasti nebo PSČ

Státní právo

V některých zemích mohou mít jednotlivé státy odlišné předpisy pro telemarketing a protokoly volání. Modul Státní právo umožňuje specifikovat časy volání specifické pro daný stav a další požadavky na dodržování předpisů.

Sekce Skupina státního práva umožňuje definovat a spravovat skupiny států. Pro tyto skupiny můžete nakonfigurovat časy volání a další nastavení dodržování předpisů a zajistit tak dodržování platných zákonů a nařízení pro každý stát zahrnutý do skupiny.

Poznámka: Státní právní skupina může být mapována na několik kampaní najednou.

Příklad: Stát může mít nařízení, že telemarketér by měl volat pouze mezi 8:00 AM a 6:00 PM ve všední dny a 8:00 AM do 2:00 PM v sobotu, bez volání v neděli. Svou aplikaci můžete nakonfigurovat tak, aby zajistila, že kontakty budou doručeny pro vytáčení pouze během těchto hodin a můžete si být jisti, že kontakt nebude doručen v rozporu se státním zákonem.

Může také existovat kombinace zákonů - neomezuje se pouze na tyto příklady:

Stav 1 - Volání zákazníkovi není povoleno v žádném režimu mezi 9 PM a 6 hodinou ráno; na pevnou linku Home povoleno pouze mezi 7:00 a 9:00, s výjimkou neděle; na mobil povoleno pouze mezi 10 am a 2 PM od pondělí do pátku. Platí také omezení týkající se hlasové schránky.

Stav 2 - Volání zákazníkovi Home povoleno pouze od 6 PM do 8 PM kromě neděle; kancelářská pevná linka povolena pouze od 10:00 do 1 PM od pondělí do pátku; v neděli vůbec žádné hovory; Žádné nevyžádané SMS mezi 6 PM a 6 hodinou ráno.

Státní právní skupiny Tab umožňují nakonfigurovat aplikaci tak, aby splňovala zákonné požadavky na vytáčení, odesílání zpráv SMS / EMail nebo dokonce hlasové pošty. Kromě skupiny State Law Group se ujistěte, že jste nakonfigurovali Compliance Conditions Builder (CCB), který aplikuje konkrétní skupinu podmínek CCB na konkrétní státy. Tyto státní právní skupiny jsou mapovány na různé kampaně, aby odpovídajícím způsobem vytočily kontakty. Skupinu Sate Law Group lze mapovat na několik kampaní najednou.

Přidání skupin práva jednotlivých států:

1. Přejděte na **Státní právní skupiny** a klikněte na **Přidat skupinu státního práva**.
2. **Zadejte název** a **popis** skupiny.
3. Kliknutím na **ikonu +** přidáte více stavů.
4. Chcete-li použít výchozí nastavení, aktivujte přepínač **Výchozí do polohy** Zapnuto .

   Poznámka: Podrobnosti výchozího oddílu jsou aktivní pouze v případě, že je výchozí nastavení přepnuto na Zapnuto.
5. U stávajících **skupin státního práva je výchozí stav** zobrazen na konci za všemi ostatními stavy.
6. **V rozevíracím seznamu vyberte Název** státu.
7. **V rozevíracím seznamu vyberte Název** zóny.
8. Pokud potřebujete přidat stav, klikněte na Přidat **stav**. Další podrobnosti najdete v části Přidat stav .
9. Zadejte časový **rámec,** ve kterém lze vytáčet kontakty pro daný stav.
10. Pokud je to možné, klepněte na tlačítko **Nastavit časování** dne a definujte konkrétní časová období pro každý den v týdnu.

    Poznámka: Ve výchozím nastavení se zde definované časové období vztahuje na všechny dny v týdnu.
11. Kliknutím na **Vytvořit** skupinu uložte.

Režim

Poznámka: Chcete-li aktivovat tuto konfiguraci, kontaktujte Cisco CSM.

1. Povolit **všechny režimy Zapnuto** aktivujete všechny režimy.
2. Pokud **přepínač Všechny režimy** není aktivován, vyberte v rozevíracím seznamu Režim .
3. Zadejte **čas** zahájení a **čas** ukončení. Tato pole definují časové okno, během kterého jsou vybrané režimy aktivovány.
4. Kliknutím **+** ikona přidáte více režimů.

Skupiny dodržování předpisů

Poznámka: Chcete-li povolit tuto konfiguraci, kontaktujte Cisco CSM.

1. Přejděte do **skupiny** dodržování předpisůTab.
2. Přesuňte **dostupné skupiny** kompatibility do **vybrané skupiny**

kompatibility. **Funkce skupiny státního práva**

Poznámka: Chcete-li povolit tuto konfiguraci, kontaktujte Cisco CSM.

1. Aktivujte **možnost preferovaného času** zákazníka. Při aktivaci zajišťuje, že jakékoli pokusy o kontakt budou provedeny pouze v časovém rámci určeném zákazníkem.
2. Možnost zrychlené volby aktivujte, pokud je třeba doručit kontakt do skupiny stavů.

Vybrat dovolenou

1. Přejděte na **Svátek** Tab a vyberte **svátek** pro stát.

   Poznámka: Aplikace zobrazuje svátky pro aktuální a následující rok.
2. Klikněte na **Uložit**.

Aktualizace státního práva

1. Vyberte název státu nebo název skupiny států a klikněte na **tlačítko Upravit**.
2. Aktualizujte podrobnosti a klikněte na **Uložit**.

Zrušit státní právo

1. Vyberte název státu nebo název skupiny států a klikněte na **tlačítko Odstranit**.
2. Klikněte na **OK** v potvrzovacím vyskakovacím okně.

Pole

Pole	Popis

Název státu	Název státu
Název skupiny	Název skupin států
Popis	Popis skupiny stavů
Název zóny	Časové pásmo stavu pr
Čas zahájení a ukončení	definuje čas zahájení a čas ukončení, v rámci kterých lze vytáčet kontakty pro daný stav.
Globální výběr	Umožňuje vybrat všechna PSČ a směrová čísla oblasti najednou
PSČ	PSČ státu
Směrové číslo	Směrové číslo
Akce	Umožňuje odstranit nebo upravit stav nebo skupinu stavů
Všechny režimy zapnuty	Povolí všechny režimy najednou
Preferovaný čas zákazníka	Povoluje časy, které jsou dány zákazníkem
Vybrat dovolenou	Umožňuje vybrat svátky platné pro stát

Svátky

Svátky definují seznam svátků na základě různých zeměpisných oblastí na základě festivalů, významných událostí, výročí narození atd. a mapovaných s kampaněmi. To jsou dny, kdy kampaně normálně neběží. Můžete přidat svátky, které jsou k dispozici v celé aplikaci. Po přidání můžete tyto hol- idays mapovat na různé kampaně podle požadavků místní geografie.

Přidat novou dovolenou

1. Klikněte na **Přidat svátek** a zadejte název **svátku**.
2. **Zadejte datum** zahájení a **datum** ukončení svátku.
3. Klikněte na **Uložit**.
4. **Vyberte svátek** a klikněte na **Přidat svátek do kampaně**.
5. Ve vyskakovacím okně vyberte příslušné kampaně, které chcete mapovat. Chcete-li vybrat všechny kampaně, zaškrtněte políčko v řádku záhlaví mřížky.
6. Klikněte na **Uložit**.

Přidat svátek do kampaně

Tato funkce vám umožní přiřadit dovolenou ke kampani. Chcete-li to provést, vyberte svátek a klikněte na možnost **Přidat svátek do kampaně**. Vyberte kampaně, které chcete mapovat na vybraný svátek, a klikněte na **tlačítko Uložit**.

Mapování svátků

Funkce mapování svátků umožňuje zobrazit a spravovat spojení mezi svátky a mapami, které jsou na ně mapovány, což usnadňuje sledování a aktualizaci těchto spojení.

Poznámka: Přidat skupinu svátků a Importovat svátek nejsou v této verzi povoleny.

Pole

Pole	Popis
Název svátku	Titul pro dovolenou.
Počáteční datum	Datum zahájení dovolené
Datum ukončení	Datum ukončení dovolené.

Adresa URL

Adresa URL umožňuje vložit libovolnou vlastní stránku nebo web do aplikace Campaign Manager tak, aby bylo možné ji spustit ze služby Campaign Manager. To eliminuje potřebu procházení často viděné webové stránky otevřením jiného prohlížeče Tab.

Uživatel může přidat, upravit, povolit, zakázat nebo odstranit adresu URL. V nabídce Povolit systém se zobrazí zástupce adresy URL v nabídce Systém. To usnadňuje přístup k adrese URL jediným kliknutím, aniž byste museli přejít na tuto obrazovku.

Přidat adresu URL

Přidání nové adresy URL:

1. Klikněte na **Přidat adresu URL** a zadejte název **webové stránky**.
2. **Zadejte adresu** URL a **popis** adresy URL.
3. Klikněte na **URL Logo** nebo Url logo a vyberte obrázek.
4. Klikněte na **Uložit**. Adresa URL je přidána do seznamu.
5. V případě potřeby povolte **možnost Povolit** nabídku na Zapnuto, aby se v nabídce Systém zobrazil zástupce této adresy URL. To vám pomůže získat přístup k adrese URL jediným kliknutím, aniž byste museli přejít na tuto obrazovku.

Aktualizovat adresu URL

1. Vyberte adresu URL, kterou chcete aktualizovat, a klikněte na **tlačítko Upravit**.
2. Aktualizujte podrobnosti a klikněte na **Uložit**.

Odstranit adresu URL

1. Vyberte adresu URL, kterou chcete aktualizovat, a klikněte na tlačítko **Odstranit**.
2. Klikněte na **OK** v potvrzovacím vyskakovacím okně.

Pole

Pole	Popis
Název	Název adresy URL
Popis	Popis adresy URL
Adresa URL	Adresa URL (Uniform Resource Locator) aplikace pro konfiguraci
Povolit v nabídce	Zobrazte zástupce této adresy URL v nabídce Systém. To vám pomůže získat přístup k adrese URL jediným kliknutím, aniž byste museli přejít na tuto obrazovku.
Akce	Umožňuje odstranit nebo upravit adresu URL

Profil

Profily se používají k nahrávání kontaktů, procházení kontaktů nebo nahrávání dodržování předpisů, jako jsou kontakty DNC, NDNC, PEWC nebo CPT. Různé činnosti spojené s takovým nahráváním, nastavením parametrů, mapováním různých polí atd. jsou zpracovávány na úrovni profilu a není nutné je opakovat v době nahrávání.

Vytvořit profil

Přidání profilu:

1. Kliknutím na tlačítko + **Přidat** vytvořte nový profil.
2. V rozevíracím seznamu vyberte Typ **profilu** . Vyberte jednu z následujících možností:
   a. Výběrem možnosti Nahrát kontakty **nahrajte** kontakty, které chcete doručit do vytáčení.
   b. Výběrem možnosti **Vyčistit kontakty** vymažete kontakty v databázi před novým nahráním.

c. Vyberte **Dodržování předpisů** a nahrajte kontakty DNC/NDNC/PEWC/CPT. Poznámka: Chcete-li povolit konfigurace PEWC a CPT, kontaktujte Cisco CSM.

d. Výběrem možnosti **AreaCode** nahrajte směrová čísla oblasti.

e. Vyberte **PSČ** a nahrajte PSČ.

3. **Zadejte název** profilu a vyberte ID **kampaně, které** chcete mapovat s profilem.

   Poznámka: ID kampaně lze použít pro typ profilu nahrát kontakty a kontakty pro procházení.

4. Zadejte cestu k profilu . Pokud umísťujete kontakty z Amazon S3, viz Umístění kontaktu v Amazon S3.

   Poznámka: V místním prostředí lze cestu k profilu upravovat, ale v cloudovém prostředí ji nelze upravovat.

5. Klikněte na **Pokračovat**.

Typ profilu

Pokud je typ profilu Odeslat kontakt, přečtěte si téma Nahrání typu profilu kontaktů. Pokud je typ profilu Scrub Contact, viz Typ profilu čištění.

Pokud je typ profilu Kompatibilita, přečtěte si téma Typ profilu kompatibility.

Pokud je typ profilu směrové číslo oblasti nebo PSČ, přečtěte si téma Směrové číslo oblasti nebo Typ profilu PSČ.

Pole

Pole	Popis
Typ nahrání	Typ nahrání, které má být provedeno.
Nahrát kontakty	Umožňuje nahrát kontakty pro doručení do dialeru.
Kontakty čištění	Umožňuje vymazat kontakty v databázi aplikace před novým nahráním.
Vyhovění	Umožňuje nahrát kontakty DNC/NDNC/PEWC.
Směrové číslo oblasti	Umožňuje nahrát směrové číslo oblasti.
PSČ	Umožňuje nahrát PSČ.
Název profilu	Název profilu .
ID kampaně	Zobrazí seznam ID kampaní.
Cesta k profilu	Cesta profilu.

Formátovaný soubor	Kontakty jsou k dispozici ve formátovaném souboru s různými poli oddělenými oddělovačem, jako je potrubí (|), vlnovka (~) atd., Nebo soubor oddělený čárkami.

	Tyto soubory mohou být umístěny buď na místním disku, sdílené cestě, nebo na Amazon S3, Simple Storage Ser- vice.
Databáze	Kontakty jsou k dispozici v databázové tabulce nebo v zobrazení a lze je nahrát přímo do kamery z databáze. V současné době aplikace podporuje nahrávání pouze z databáze SQL. Nahrávání kontaktů prostřednictvím databázové tabulky nebo zobrazení lze naplánovat pouze jednou za den v čase nastaveném v poli Čas spuštění profilu.
Salesforce CRM	Kontakty dostupné v kampani Salesforce se stáhnou do kampaní aplikací. Tyto kontakty jsou vytočeny a výsledky přijaté z číselníku Cisco CCE jsou aktualizovány zpět do aplikace Salesforce CRM.
Název SF kampaně	Zde jsou vyplněny všechny kampaně vytvořené přihlášeným uživatelem na Salesforce CRM. Vyberte jednu z rozevíracího seznamu. Pokud je přihlášeným uživatelem administrátor, naplní se všechny kampaně vytvořené v systému Salesforce CRM.
Status člena SF	Kontakty (členové) v Salesforce CRM jsou spojeny s různými stavy, jako je Odesláno, Odesláno, Zodpovězeno, Chyba atd. Tyto stavy jsou zde zobrazeny jako zaškrtávací políčka. Vyberte stavy paměti, které chcete importovat do kampaně Cam- paign Manager. Můžete vybrat více stavů členů.
Oddělovač	Seznam znaků, které oddělují různá pole v souboru pro nahrávání kontaktů
Název serveru	Název databázového serveru
Priority	Priorita, kterou chcete pro tento kontakt nastavit. Čím vyšší je priorita, tím dříve je kontakt doručen do dialeru. Pokud nevyberete přednost, budou všechny kontakty ve výchozím nastavení zpracovány se stejnou prioritou. Po vytočení se priorita těchto kontaktů mění na základě strategie kontaktů.
Název zóny	Namapujte časové pásmo kontaktů; Vytáčení je založeno na časovém pásmu zákazníka. Vyberte časové pásmo (definované uživatelem), časové pásmo specifické pro kampaň, časové pásmo specifické pro PSČ a oblast

	cific časové pásmo, časové pásmo specifické pro stát a časové pásmo specifické pro PSČ.
Časové pásmo	Toto je uživatelem definované pole v souboru pro nahrání seznamu kontaktů. Název pole je závislý na záhlaví nastaveném uživatelem v souboru pro nahrávání kontaktů. Kontakty jsou vytáčeny na základě tohoto časového pásma.
Časové pásmo specifické pro kampaň	Kontakty jsou vytáčeny v časovém pásmu, ve kterém kampaň funguje.
Časové pásmo specifické pro PSČ	Kontakty jsou vytáčeny na základě časového pásma, ve kterém se nachází průsečík kontaktů PSČ a další PSČ (pokud je k dispozici). Za tímto účelem aplikace také zkontroluje všechna zadaná další PSČ.
Časové pásmo specifické pro oblast	Časové pásmo specifické pro oblast – Kontakty jsou vytáčeny na základě časového pásma, ve kterém se nachází průsečík oblasti kontaktů a PSČ na úrovni režimu (je-li k dispozici). Za tímto účelem aplikace také zkontroluje PSČ nakonfigurované v sekci Mapování režimu.
Časové pásmo specifické pro stát	Kontakty jsou vytáčeny na základě časového pásma, ve kterém je zeměpisný stav kontaktu.
Časové pásmo specifické pro oblast a PSČ	Kontakty jsou vytáčeny na základě časového pásma, které kombinace oblasti kontaktu a umístění PSČ.
Oddělovač plochy	Oddělovač slouží k oddělení součástí kontaktního telefonního čísla. Tato možnost je povolena pouze v případě, že název zóny je Časové pásmo specifické pro danou oblast.
Název státu	Geografický stát, ke kterému tyto kontakty patří.

Směrové číslo	Směrové číslo oblasti platné pro kontakty. Na panelu čísel vyberte možnost Začít. Toto je první znak, od kterého začíná směrové číslo oblasti. Pokud například vaše telefonní číslo obsahuje 12 číslic a směrové číslo oblasti začíná první číslicí, vyberte na panelu čísel 1. Na panelu čísel vyberte Délka. Jedná se o počet znaků v kódu oblasti od začátku. Pokud například vaše telefonní číslo obsahuje 12 číslic a směrové číslo oblasti je dlouhé tři číslice od první číslice, vyberte z čísla 3

	panel.
PSČ	PSČ platné pro kontakty.
Další PSČ	Další PSČ platné pro kontakty. Poznámka:Nastavení konfiguračního souboru řídí přístup k funkci Další PSČ.
Další PSČ	Aplikace nabízí možnost mapovat takt s více PSČ a identifikovat volatelné okno, které se protíná se všemi časovými pásmy spojenými s těmito PSČ. Systém umožňuje maximálně dvě PSČ přidružená na úrovni záznamu a jedno PSČ na každé úrovni kontaktního telefonního čísla, nahraná pro volání. Systém vytáčí tato čísla ve vzájemně se měnícím časovém intervalu napříč všemi mapovanými poštovními směrovacími čísly na úrovni záznamu a telefonním číslem, které je voláno.
Kontaktní okamžik	Konkrétní datum a čas pro vytočení kontaktu.
Formát data okamžiku	Formát data kontaktního okamžiku. Dostupné možnosti pro formát data jsou dd-MM-rr, dd/MM/rr, MM-dd-rr, MM/dd/rr, rr-MM-dd, rr/MM/dd, dd-MM-rrrr, dd-MM-rrrr, dd/MM/rrrr, MM-dd- rrrr, MM/dd/rrrr, MM/dd/rrrr, MM/dd/rrrr, rrrr-MM-dd a rrrr/MM/dd.
ID agenta	ID agenta kontaktu.
Skóre zájemce	Pomáhá při identifikaci nejperspektivnějšího zákazníka, který má být kontaktován z kampaně. Toto skóre je k dispozici jako součást strategie výběru kontaktů a může být nastaveno v době nahrávání nebo zabalení při definování výsledku podnikání / telefonie.
ID zařízení	Jedinečné ID zařízení, na které se odesílají oznámení o ověření identity. ID zařízení může být číslo mobilního telefonu, ID aplikace nebo identita mobilního zařízení.
Předmět	Předmět e-mailové zprávy.
Tělo	Text e-mailové zprávy.
Příloha	Cesta k souboru přílohy, který je součástí e-mailu. Ujistěte se, že soubor pro nahrávání kontaktů obsahuje pole zobrazující, že cesta souboru přílohy je umístěna v mapované cestě.

SMS Pole	Namapujte pole z rozevíracího seznamu Zpráva.
Čas žít	Time to Live je doba platnosti tohoto seznamu nahraných kontaktů, které mohou být vytáčeny v závislosti na různých dalších konfiguracích v konzoli Cam- paign Manager. V kalendáři vyberte počáteční datum funkce Time to Live. Hodnota Time to Live se vypočítá podle počtu dní uvedených v odpovídajícím poli v mapované kampani.
Přepsat	Na úrovni kampaně jsou všechny existující kontakty napříč seznamy uzavřeny a s nahranými soubory se zachází jako s novými akty. Na úrovni seznamu jsou všechny existující kontakty týkající se tohoto seznamu uzavřeny a s odeslanými kontakty se zachází jako s novými kontakty pro tento seznam.
Připojit	Pokud je úroveň nahrávání nastavena na hodnotu Kampaň, vytvoří se nový seznam. Pokud je úroveň odesílání nastavena na hodnotu Seznam, kontakty se připojí ke stávajícím kontaktům v seznamu. Pro výběr je aktivováno zaškrtávací políčko Duplicitní filtr. Filtr duplicit prohledá soubor a nahraje jedinečné prvky, přičemž vynechá duplikáty, filtrované na základě obchodních polí.
Aktualizovat	Pokud je úroveň nahrávání nastavena na Kampaň, aktualizuje pole pro firmy pro filtrované kontakty.
Filtr NDNC	Zajišťuje, aby kontakty označené jako Národní Do Not Call nebyly nahrány.
DNC filtr	Zajistí, aby kontakty označené jako Nevolat nebyly odeslány.
Typ	pole, na které jsou aplikovány filtry NDNC nebo DNC.
Interval (min)	zadejte čas, kdy má aplikace vyhledat soubor kontaktů aplikace Sales- force CRM
Časový úsek	Zadejte čas, kdy musí aplikace Campaign Manager vyhledat soubor taktu aplikace Salesforce CRM.

Dodržování předpisů o ochraně osobních údajů

Privacy Compliance pomáhá kontaktnímu centru dodržovat kalifornský zákon o ochraně soukromí

spotřebitelů (CCPA) a obecné nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR). Umožňuje administrátorovi vyhledávat a exportovat nebo pseud- onymizovat osobně identifikovatelné informace (PII) daného kontaktu. Osobní údaje mohou zahrnovat telefonní číslo, ID e-mailu nebo jakékoli firemní údaje nahrané jako součást seznamu potenciálních zákazníků do kampaní.

Doporučuje se zadat úplné kontaktní informace, jako je telefonní číslo nebo ID e-mailu, následně vyhledávat a pseudonymizovat.

Pseudonymizace činí kontakt deidentifikovaným jeho maskováním.

Příklad: Po pseudonymizaci se z 1223334444 stane 12XX33XX44 a z someone@example.com se stane soXXonXXexXXplXXcoX.

Export nebo pseudonymize

Export nebo pseudonymize umožňuje uživateli přímo vyhledat kontakt pomocí příslušného telefonního čísla, e-mailového ID nebo ID zákazníka.

Chcete-li pseudonymizovat nebo exportovat kontakt přímo, proveďte následující kroky:

1. Vyberte typ kontaktu z možností **Telefonní číslo , ID e-mailu** a **ID** zákazníka. Zadejte odpovídající hodnotu.

   Poznámka: K vyhledání kontaktu lze použít maximálně dvě telefonní čísla, primární a alternativní telefonní číslo.
2. Klikněte na **Hledat**. Hledání naplní záznamy z databáze.

   Poznámka: Ve výsledku hledání je také uvedeno odpovídající ID požadavku kontaktu, pokud se shoduje s některou z žádostí o akci zadaných agenty.
3. Kliknutím na tlačítko **Exportovat** stáhněte výsledky hledání do souboru CSV.
4. Kliknutím na tlačítko **PSEUDONYMIZE pseudonymizujete** kontakt a v potvrzovacím dialogovém okně klepněte na tlačítko **OK** .

Žádost agenta

Aplikace má možnost pro agenty odesílat požadavky vznesené zákazníky k pseudonymizování nebo přístupu k zákaznickým PII správcům. Požadavky jsou automaticky sledovány a jsou k dispozici v konzole pro další akce. Správce může zpracovávat požadavky.

1. Přejděte na **žádost** agenta a na stránce se zobrazí všechny požadavky.
2. Povolením možnosti **Zobrazit pouze nevyřízenou žádost** zobrazíte čekající žádost s přijatou žádostí o stav.
3. Kliknutím na **Označit jako dokončené** v části Akce Tab dokončete požadavek. Klikněte na **OK** v potvrzovacím vyskakovacím okně.
4. Kliknutím na **ID** požadavku přejdete na Export/Pseudonymize Tab, kde se automaticky vyplní podrobnosti o záznamech.
5. Kliknutím na tlačítko **Exportovat** exportujte záznam jako soubor CSV. Tlačítka EXPORT a PSEUDONYMIZE jsou povolena. Pokud se jedná o požadavek na export osobních údajů, tlačítko PSEUDONYMIZE je deaktivováno.

6. Kliknutím na tlačítko **PSEUDONYMIZE** a klepnutím na tlačítko **OK** v dialogovém okně Potvrzení pseudonymizace zahájíte proces pseudonymizace.

   Poznámka: Agent Request Tab platí pouze pro agenty používající Acqueon Desktop.

V této části jsou zobrazena následující pole:

Pole	Popis
ID požadavku	Jedinečné ID odpovídající požadavku.
Typ požadavku	Označuje typ požadavku – pseudonymizovat nebo exportovat PII.
Telefonní číslo	Telefonní číslo, na které byla vznesena žádost.
ID e-mailu	ID e-mailu odpovídajícího kontaktu.
Číslo zákazníka	Obchodní pole odpovídající kontaktu, jak je nakonfigurováno.
Jméno zákazníka	Jméno zákazníka
Stav	Stav požadavku, jako je Požadavek přijatý, zpracovaný a dokončený
Jméno agenta	Jméno zástupce, který vznesl žádost.
Komentáře agenta	Komentář specifický k požadavku.
Akce	Zobrazí tlačítko Označit jako dokončené. Kliknutím na tlačítko se změnil stav odpovídajícího požadavku na DOKONČENO a tlačítko se pro odpovídající požadavek deaktivuje.

Šablona e-mailu

Uživatel může nastavit šablony pro e-maily, které mají být odeslány pro každý požadavek spuštěný agenty. Uživatel může mít více šablon pro každý typ požadavku, například Access nebo Pseudonymize.

Přístupová sekce se používá tam, kde je nastavena šablona e-mailu pro žádosti o přístup k PII zákazníků. Sekce Pseud- onymize se používá tam, kde je nastavena šablona e-mailu pro žádosti o pseudonymizování PII zákazníků.

V přístupu a pseudonymize Tab proveďte následující:

1. Vyberte e-mailový server **,** ze kterého musí být e-maily odeslány agentům aktivační požadavky.
2. Do pole Komu **zadejte e-mailovou adresu** příjemce. Zadejte více e-mailových adres pomocí čárky (,) jako oddělovače.
3. **Zadejte předmět** e-mailu
4. Zadejte počet dní intervalu do pole **Připomenout každých** a čas nastavení připomenutí e-mailu.
5. Do textového pole zadejte obsah e-mailu a klikněte na **Uložit**.

Pole

Pole	Popis
E-mailový server	E-mailový server.
K	Jedná se o e-mailovou adresu příjemce.
Předmět	Definuje předmět e-mailu.
Připomenout každému	Počet dní intervalu pro odeslání připomenutí e-mailu.
V čase	Nastavte čas, kdy se má připomenutí zobrazit.
Obsah e-mailu	Odeslání obsahu e-mailem do textové oblasti. Pomocí otevřené složené závorky ({) vyberte z dostupných vstupních polí, která chcete vložit do e-mailu.

Další nastavení

Můžete provést následující:

Počítadlo pokusů

Funkce Attempt Counter umožňuje přiřadit typy výsledků každému předem nakonfigurovanému výsledku telefonního subsystému. můžete zjistit, zda je výsledkem kontakt pravé strany (RPC) nebo ne. Můžete si vést počet všech opakování provedených pro takty vytáčené z aplikace.

Přejděte na čítač **dalších nastavení** > **pokusů**. Vyberte skupinu výsledků, aktualizujte požadovaná pole, povolte nebo vypněte požadovaná pole a klikněte na tlačítko **ULOŽIT.**
Stránka zobrazuje následující parametry:

Pole	Popis
Výstupy	Zobrazí seznam všech výsledků telefonního subsystému
Typ	Typ výsledku pro každý výsledek, například Výsledek telefonního subsystému

Typ RPC	Umožňuje nastavit typ výsledku jako typ vzdáleného volání procedur nebo typ bez RPC. Nelze přidat žádný nový výsledek telefonního subsystému. Přiřazený typ výsledku lze změnit pouze z RPC na Non-RPC nebo naopak. Pravá strana Kontakt (RPC) je telefonní nebo obchodní výsledek, kdy můžete potvrdit, že osoba, kterou jste chtěli kontaktovat, odpověděla na váš hlasový hovor. Non Right Party Contact (Non RPC) je výsledek telefonování, když zamýšlená osoba nepřijme váš hlasový hovor. Například záznamník, fax, žádná odpověď a tak dále

Globální opakování	Maximální počet opakování, který lze provést pro vytáčení každého kontaktu v kampani. Po vyčerpání globálních opakování nejsou kontakty vytáčeny.
Denní opakování	Jedná se o maximální počet opakování, který lze provést pro vytočení každého kontaktu kampaně za den.
Opakování režimu	Jedná se o maximální počet opakování, které lze provést před přechodem do dalšího režimu. Pokud je však limitu opakování výsledku dosaženo dříve, přejde vytáčení do dalšího dostupného režimu. Není-li druhý režim k dispozici, je vytáčen jediný dostupný režim, dokud není dosaženo denního nebo globálního limitu opakování.
Opakování výsledku	Jedná se o maximální počet opakování, které lze provést před přechodem do dalšího režimu. Pokud je však limitu opakování režimu dosaženo dříve, přejde vytáčení do dalšího dostupného režimu. Není-li druhý režim k dispozici, je vytáčen jediný dostupný režim, dokud není dosaženo denního nebo globálního limitu opakování.
Opakování okna	Toto je maximální počet opakování, které lze provést v okně volání.
Živý výsledek hovoru	Zaškrtněte políčko pro aplikaci, chcete-li tento výsledek považovat za výsledek živého hovoru (jako hovor přijatý zákazníkem). Výsledek živého hovoru se používá k výpočtu procenta opuštění.

Dimenze

Dimension umožňuje vytváření přizpůsobených reportů. Služba Campaign Manager poskytuje širokou škálu přehledů v reálném čase a historických přehledů. Kampaně mají obchodní parametry, některé povinné a některé volitelné, nakonfigurované podle určitých požadavků specifických pro kampaň.

Například Prodejní kanál může být druhým obchodním parametrem v jedné kampani a pátým v jiné. Na úrovni kampaně je možné vytvářet přehledy na základě obchodních parametrů. Pokud však na podnikové úrovni potřebujete informace o prodeji napříč různými kanály a napříč různými kampaněmi, Dimension je tou správnou cestou. Podobné obchodní parametry můžete mapovat napříč kampaněmi bez ohledu na to, kde jsou nakonfigurovány, pod jednu dimenzi.

1. Přejděte do sekce **Dimension** Tab a klikněte na CREATE **DIMENSION.**
2. **Přidejte název** dimenze a **popis**.

3. Zadejte hodnotu **dimenze,** například Kreditní karta, Debetní karta, Charge Card nebo Věrnostní karta pro typ karty pole podnikání. Chcete-li vytvořit přizpůsobenou sestavu seskupující data na úrovni podniku na platební kartě, můžete do tohoto pole zadat možnost Platební karta.
4. Chcete-li přidat další hodnoty, klikněte na tlačítko **Přidat** a přidejte **hodnotu** dimenze.
5. Klikněte

na **Uložit**.

Odstranit

dimenzi

Chcete-li odstranit existující hodnoty, použijte **tlačítko Odstranit** .

Výstrahy

Služba Campaign Manager se skládá z různých komponent a služeb. To vše musí pracovat v tandemu, aby aplikace fungovala hladce a hladce.

Alerter je samodetekční zařízení v aplikaci, které skenuje všechny služby a komponenty pro správnou práci. Pokud některá služba nefunguje, odešle výstraha e-mailem na určené ID e-mailu, které je zde uvedeno. Zde můžete nakonfigurovat upozornění E-mail pro příjemce. To pomáhá správci programu pro vytáčení provést nápravná opatření.

1. Přejděte na **stránku Výstraha** Tab.
2. **Zadejte e-mailovou** adresu odesílatele. Tato možnost se zobrazí v poli Od, když výstraha odešle e-mail pouze v následujících případech:
   a. Každá součást je zastavena nebo začne pracovat
   b. Jakákoli výstraha vyvolaná přijímačem SNMP. Viz Nastavení e-mailu.
   c. Naplánovaná sestava je odeslána nakonfigurovanému příjemci.
3. Zadejte adresu serveru an **SMTP** , ze kterého je e-mail odesílán, a port # **SMTP** , který je vyhrazen pro server SMTP.
4. **Zadejte uživatelské jméno** pro server SMTP a **heslo** pro server SMTP.
5. **Zadejte ID** e-mailu příjemce. Na tento e-mail bude odeslán e-mail s upozorněním.
6. Pokud chcete přidat další příjemce, klikněte na **Přidat** a přidejte **ID**e-mailu.
7. Klikněte na

Uložit.

Odstranění

příjemce

Chcete-li odstranit příjemce, použijte tlačítko Odstranit . Klikněte na **Uložit**.

Pole

Pole	Popis
Jedinečný identifikátor	Název jedinečného identifikátoru. Pomáhá při poskytování jedinečné identifikace

	na stejné obchodní oblasti ve více kampaních.
Společné pole	Stejný název obchodního pole
Datový typ	Datový typ pro obchodní parametr, například • Číslo, pro číselná data. • Plovoucí, pro čísla s desetinnými hodnotami. • DateTime pro hodnoty, které představují datum a čas. Pokud vyberete tento datový typ, vyberte požadovaný formát data v poli Formát. • Řetězec, pro alfanumerická data, která obsahují libovolný znak.
Název dimenze	Název dimenze. Dimenze vám pomůže při vytváření vlastní sestavy.
Popis	Popis rozměru
Hodnota dimenze	Definuje hodnotu, pro kterou chcete vytvořit přizpůsobenou sestavu seskupující data na úrovni vstupu, například kreditní karta, debetní karta
E-mail odesílatele	ID e-mailu, ze kterého výstraha odešle e-mail
SMTP	Název serveru, ze kterého je e-mail odeslán
SMYP Port	Port vyhrazený pro server SMTP
Uživatelské jméno	Uživatelské jméno pro server SMTP, který služba Campaign Manager používá k odesílání e-mailů
Heslo	Heslo pro ověření uživatele
ID e-mailu příjemce	Na tento e-mail bude odeslán výstražný e-mail

Opětovné přiřazení agentů

Poznámka: Funkce opětovného přiřazení agentů není v aktuální verzi podporována. To umožňuje uživatelům znovu přiřadit agenta, který je aktuálně namapován na kontakt.

Filtr

Vytvoření filtru:

1. Vyberte ID **agenta** pro přiřazení hovoru. Můžete vybrat více ID agenta.
2. Chcete-li zobrazit pouze odstraněné agenty pod možností ID **agenta** , aktivujte možnost Zobrazit pouze odstraněné agenty
   možnost.
3. Vyberte datum **zahájení hovoru a datum** ukončení hovoru.
4. V případě potřeby zaškrtněte **políčko Nový kontakt** , chcete-li do výsledku zahrnout nové kontakty.
5. **Z rozevíracího seznamu vyberte Kampaň** . Můžete přidat více kampaní.
6. V případě potřeby může uživatel nastavit **přepínač Podmínka** sestavení na **Zapnuto**. Viz **Podmínka** sestavení.
7. Kliknutím na **Zobrazit kontakty** naplníte kontakty na základě nastavených podmínek.
   Zobrazí se následující parametry:

Pole	Popis
Vybrat	Zaškrtávací políčko pro výběr konkrétního kontaktu.
ID kampaně	ID kampaně přiřazené kontaktu.
ID kontaktu	ID kontaktu přiřazené kontaktu.
Typ volání	Typ hovoru pro hovor, například Normální nebo Zpětné volání.
CallBackStartDate	Datum a čas uskutečnění hovoru pro zpětné volání.
ValidModes	Režimy, které jsou platné pro toto volání zpětného volání.
ID seznamu	ID seznamu, ze kterého byl tento kontakt nahrán.
Stav	Stav kontaktu označující Otevřené, Přeplánováno atd.
ID kampaně	Kampaň, do které je tento kontakt nahrán.
ID agenta	Tento kontakt je přiřazen ID agenta.
PředchozíAgent	Předchozí agent přiřazený k tomuto kontaktu.

8. Uživatel může zobrazit kontakty na základě filtru, **Vybrat vše** a **Globální výběr**. Vybrat vše se používá pro výběr všech kontaktů na aktuální stránce a Globální výběr se používá pro výběr všech vyplněných kontaktů na všech stránkách. Opětovné přiřazení agenta:
9. Kliknutím na Akce znovu přiřadíte vybrané kontakty jiným agentům. Tento rozevírací seznam zobrazuje pouze aktivní agenty.
10. Zadejte ID **agenta**. Klikněte na Čas aktualizace, pokud nový agent potřebuje zpracovat hovor v jinou dobu. **Aktualizujte čas** zahájení a **čas** ukončení.
11. Klikněte na **Znovu přiřadit agenta**.

Pole

Pole	Popis

Čerstvý kontakt	Zahrnout nové kontakty
ID kampaně	ID kampaně přiřazené kontaktu
ID kontaktu	ID kontaktu přiřazené kontaktu
Typ volání	Typ hovoru - Normální nebo Zpětné volání
CallBackStartDate	Datum a čas uskutečnění hovoru pro zpětné volání
ValidModes	Režimy platné pro toto volání zpětného volání
ID seznamu	ID seznamu, ze kterého byl tento kontakt nahrán
Stav	Stav kontaktu, například otevřený, obnovený atd.
ID agenta	ID agenta přiřazené kontaktu
PředchozíAgent	Předchozí zástupce přidělený k taktu
BusinessField	Vypsání dostupných obchodních polí
OptionalBusinessField	Zobrazí seznam dostupných volitelných polí pro práci
Akce	Poskytuje možnost opětovného přiřazení agenta

Globální obchodní parametry

Jedná se o obchodní oblasti používané v kampaních. Kromě toho můžete vytvořit jedinečná a společná pole pro globální použití napříč kampaněmi nebo pro použití v nástroji CCB (Compliance Conditions Builder). Celkový počet polí podnikání povolených v kampani je 30, včetně 5 jedinečných a společných polí, kromě 25 obchodních polí povolených na úrovni kampaně.

- Jedinečné ID – Tato pole můžete použít k vytvoření obchodních polí, jako je ID zákazníka, ID účtu atd.
- Společné pole – Tato pole můžete použít k vytvoření obchodních polí, jako jsou částky, počet dní atd.

ID zákazníka může být například obchodní pole napříč kampaněmi, pro které je v přehledech nutné seskupení. ID zákazníka může být první obchodní pole v kampani A, šesté v kampani B a desáté v kampani C. Pokud vytvoříte toto pole podnikání jako pole Jedinečný identifikátor, je možné seskupit data z těchto polí.

Vytvoření obchodního parametru:

1. Povolte **jedinečný identifikátor 1** a klikněte na **tlačítko OK** v potvrzovacím vyskakovacím okně.

   Poznámka: Když uložíte a povolíte tento jedinečný identifikátor 1, všechna jedinečná ID nakonfigurovaná pro různé kampaže budou přepsána touto hodnotou.
   Soubory musíte povolit postupně. Jedinečný identifikátor 2 nelze povolit před povolením jedinečného identifikátoru 1. Stejné pravidlo platí i pro společná pole.
2. **Zadejte jedinečný identifikátor 1**.
3. Proveďte kroky 1 až 2 pro **jedinečný identifikátor 2** a **jedinečný identifikátor 3**.
4. Povolte **Společné pole 1** a zadejte název pole.
5. **Vyberte datový typ** z **String,Number** a **Float**.
6. Proveďte kroky 4 až 5 pro **společné pole 2**.
7. Klikněte na **Uložit**.

   Poznámka: Když povolíte a uložíte globální obchodní parametry, nemůžete provádět žádné změny ani odstraňovat žádný z těchto parametrů. Tato akce je nevratná.

Oblasti podnikání

1. Přejděte do části **Obchodní obory** a klikněte na **+ ADD**.
2. **Zadejte název** obchodního souboru a **datový**

   typ. **Poznámky k poznámce**:
   a. Nezačínejte název obchodního pole speciálním znakem nebo číslem. Speciální znak nebo číslo můžete použít mezi názvem obchodního pole.
3. Klikněte na **Uložit**.
4. Kliknutím na **tlačítko Upravit** v části **Akce** Tab aktualizujte podrobnosti a klikněte na tlačítko Uložit.

Pole

Pole	Popis
Jedinečný identifikátor	Název jedinečného identifikátoru. Pomáhá při poskytování jedinečné identifikace identických obchodních oblastí v rámci více kampaní.
Společné pole	Stejný název obchodního pole
Datový typ	Datový typ pro obchodní parametr, například • Číslo, pro číselná data. • Plovoucí, pro čísla s desetinnými hodnotami. • DateTime pro hodnoty, které představují datum a čas. Pokud vyberete tento datový typ, vyberte požadovaný formát data v nabídce

	Formát pole. • Řetězec, pro alfanumerická data, která obsahují libovolný znak.
Název obchodního pole	Název oboru podnikání.

Stav vysoké dostupnosti

Poskytuje přehled o stavu vysoké dostupnosti vašeho tenanta.

Stav HA zobrazuje stav serveru, na kterém běží jádro, a upozorní vás, abyste vyřešili problém s druhým serverem, který je mimo provoz. Stav primárního i sekundárního serveru je prezentován jako:

- UP - Server je v provozu. Je prezentován v zelené barvě.
- STANDBY - Server je v pohotovostním režimu a je prezentován žlutou barvou.
- DOWN - Server je vypnutý a zobrazený červenou barvou.

Ověření identity

Poznámka: Ověření identity Tab je viditelné v systémové nabídce pouze v případě, že jsou aktivovány konfigurace back-endu.

Poznámka: Chcete-li povolit tuto konfiguraci, kontaktujte Cisco CSM.

Ověření identity pomáhá zajistit, aby podnik komunikoval se správnou osobou. Příklad:
Pokud podnik, například banka, vyžaduje, aby se zákazníci pro proces ověřili, odešle služba Campaign Manager kontakty ověření před voláním a požádá je, aby naplánovali čas hovoru. Pokud zákazník odpověděl v prahové lhůtě, je zákazníkovi voláno/není voláno na základě jeho odpovědi. V případě, že zákazník neodpoví, aplikace vytočí kontakt, POST prahový čas. Po úspěšném ověření před voláním agent požádá zákazníka, aby během hovoru provedl ověření identity pomocí widgetu Ověření identity.

Uživatel může vytvořit nový, aktualizovat nebo odstranit název ověření identity.

Vytvoření ověření identity

Přidání ověření identity:

1. Klikněte na + **Vytvořit ověření** identity.
2. **Zadejte název** a **popis** šablony ověření identity.
3. Vyberte příslušná pole z pole **Available Identity Authentication Fields (Dostupná** pole ověření identity) a přejděte do **pole Pole ověření identity (Selec- ted Identity Authentication Fields**).
4. Klikněte na tlačítko **Další**.

Zpráva s oznámením

1. Vyberte Oznámení před voláním **pro předdefinovanou dobu čekání nebo vyberte** možnost Zadat příručku **a nastavte jeden.**
2. Zadejte zprávu **s oznámením** před voláním, která bude doručena jako oznámení před voláním.
3. Vyberte možnosti **Přijmout hovor ihned**, **Naplánovat zpětné** volání a **Odmítnout hovor**. Tyto možnosti jsou dány zákazníkovi, aby si vybral pro volání ověření identity. Vyberte alespoň jednu z jiných možností než **Odmítnout hovor**. Pokud **je vybrána možnost Odmítnout hovor** , vyberte jednu z dalších dvou možností.
4. **Zadejte zprávu** o oznámení na zavolání, která bude zákazníkovi doručena během ověřovacího hovoru.
5. Použijte posuvník nebo ručně zadejte počet **opakování pro přeplánování** volání ověření identity.
6. Klikněte na **ULOŽIT.**

Aktualizace ověření identity

1. Vyberte název ověření identity a klikněte na **tlačítko Upravit** v části **Akce** Tab.
2. Aktualizujte příslušné podrobnosti a klikněte na **tlačítko ULOŽIT**.

Odstranit ověření identity

1. Vyberte název ověření identity a v části akce klikněte na **tlačítko Odstranit** .
2. Klikněte na **OK** v potvrzovacím vyskakovacím okně.

Pole

Pole	Popis
Název	Název šablony ověření identity
Popis	Popis příslušné zamýšlené šablony ověření identity
Oznámení před voláním	Předdefinovaná čekací doba
Zpráva s oznámením před voláním	Zpráva, která je doručena jako oznámení před voláním
Opatření týkající se oznámení	Poskytuje zákazníkovi možnost zvolit si volání ověření identity, například Přijmout hovor ihned, Naplánovat zpětné volání a Odmítnout hovor
Zpráva oznámení během hovoru	Zpráva, která má být doručena zákazníkovi během ověřovacího hovoru
Opakování pro přeplánování	Umožňuje zadat počet opakování pro přeplánování volání ověření totožnosti. Pomocí tlačítek + a - můžete měnit číslo. Tato funkce umožňuje zákazníkovi přeplánovat hovor výběrem pozdějšího období, jak je nakonfigurováno v tématu Ověření identity talíř. Tímto způsobem je zákazníkovi ve zvolený čas odesláno nové oznámení před voláním. Zákazník nyní může znovu stanovit čas hovoru nebo jej přeplánovat. Tento proces opakování lze provést tolikrát, kolikrát je uvedeno v poli Opakování pro přeplánování. Při překročení tohoto limitu je proces ověření identity zrušen.
Akce	Umožňuje upravit a odstranit ověření identity

Exportní nebo importní kampaň

Umožňuje exportovat a importovat konfiguraci kampaně. Tento proces zahrnuje pouze stránku Kampaň, stránku Konfigurace systému a stránku Strategie kontaktů pro danou kampaň.

Profily kompatibility nelze importovat ani exportovat. Uživatelé mohou importovat a exportovat všechny režimy a kontaktní strategie. Vybraná časová pásma v kampaních jsou automaticky aktivována v importním prostředí.

Poznámka: Pokud uživatel importuje kampaň, musí být upravena a znovu uložena, aby bylo možné pokračovat.

Body, které je třeba zvážit

Při importu/exportu kampaní si poznamenejte následující informace:

- Informace o nastavení kanálu jsou zahrnuty do procesu exportu a importu, s výjimkou formulářů kampaně, skriptů a průvodců voláním.
- *Informace o typu použití* časového pásma a *TimeZoneRunTime* jsou zahrnuty v operacích importu a exportu. Pokud je kampaň importována do verze 4.2.1.2501 z předchozí verze, podrobnosti TimeZoneRunTime nelze importovat. Uživatelé musí ručně vybrat časové pásmo, které se má nabídnout.
- Pokud je kampaň importována do verze 4.2.1.2501 z předchozí verze, je aktivována GreenZone.
- Pokud je položka TimeZoneRunType nastavena na *hodnotu Zděděno* dříve, změní se po importu na *Přepsat* a uživatelé musí časové pásmo vybrat ručně.
- Údaje týkající se režimů kampaně a časových pásem se během importu/exportu automaticky neaktualizují. U každé importované kampaně musí uživatelé kampaň upravit a uložit, aby se zajistilo, že se aktualizovaná data projeví.
- Informace týkající se externího serveru a zkráceného kódu jsou zahrnuty v operacích exportu a importu. Pokud je nějaká kampaň mapována na externí server pro e-mail nebo SMS, bude exportována spolu s kampaní a importována jako součást procesu.
- Profily kompatibility nelze importovat ani exportovat.
- Importují se také následující moduly, pokud jsou mapovány na importované kampaně: Obchodní výsledky, Svátky, Profil, E-mail, SMS a Ověření identity.
- Všechny režimy a kontaktní strategie lze importovat a exportovat.

Import kampaně

1. **Vyberte přepínač Importovat** a klikněte na Vybrat **soubor**.
2. Vyberte příslušný soubor, který chcete importovat, a klepněte na tlačítko **Importovat**.

Export kampaně

1. Vyberte přepínač Exportovat .
2. Vyberte příslušnou kampaň, kterou chcete exportovat, a klikněte na **tlačítko Exportovat**.

Pole

Import a export obsahuje následující pole:

Pole	Popis
Kampaň	Název kampaně.

Skupina kampaní	Název skupiny kampaní.
Stav	Stav importovaného kontaktu, pokud je import dokončen nebo čeká na vyřízení.
Důvod	Důvod, pokud se některý importovaný kontakt nezdařil.
Exportovat	
Kampaň	Název kampaně.
Skupina kampaní	Název skupiny kampaní.

Kampaň a Konfigurace systému obsahují následující karty pro import a export:

Kampaň

- Podrobnosti o kampani
- Obchodní parametry
- Konfigurace AI
- CSS
- Plán
- Editor šablon e-mailů
- SMS Editor šablon
- Jiná konfigurace

Konfigurace systému

- Režimy
- Obchodní výsledky
- Svátky
- Profil
- E-mail
- SMS
- Ověření identity

Kategorie kampaně

Kategorie pomáhají seskupovat kampaně se společným účelem. Kategorie kampaní lze použít k použití podmínek, jako je DNC, NDNC atd.

Vytvořit kategorii kampaně

Jak vytvořit kampaň:

1. Přejděte do části **Kategorie** kampaně a klikněte na tlačítko + **Přidat kategorii** kampaně.
2. **Zadejte název** kategorie kampaně a **popis** kategorie kampaně.
3. **Zadejte ID** skupiny pro odhlášení, pokud uživatel používá pro odesílání a přijímání e-mailů server pro odesílání a přijímání e-mailů. Pokud ID pro odhlášení není zadáno, systém přiřadí jako hodnotu pole "0" (nula).
4. Klikněte na **Uložit**.

Aktualizace kategorie kampaně

1. Vyberte kategorii kampaně a klikněte na tlačítko **Upravit** v části **Akce** Tab.
2. Aktualizujte parametry a klikněte na tlačítko **Uložit**.

Smazání kategorie kampaně

1. Vyberte kategorii kampaně a klikněte na tlačítko **Odstranit** v části **Akce** Tab.
2. Klikněte na **OK** při potvrzovacím vyskakovacím okně.

   Poznámka: Kategorii kampaně nelze smazat, pokud je mapována alespoň jednou kampaní.

Pole

Zde jsou uvedena pole použitá v kategorii kampaně:

Pole	Popis
Název kategorie kampaně	Název kategorie kampaně. Kategorie kampaně je skupina kamer.
Popis kategorie kampaně	Popis kategorie kampaně
Akce	Umožňuje uživateli upravovat a mazat kategorii cam- paign
Odhlásit přihlášení k odběru ID skupiny	V případě použití serveru SendGrid pro odesílání a přijímání e-mailů zadejte odpovídající ID pro odhlášení, jak je vytvořeno v SendGridu. Není-li zadáno ID unsubscribe, systém přiřadí poli hodnotu "0" (nula).

Konfigurace poskytovatele CPaaS

Poznámka: V současné době není tato funkce v Webex Contact Center podporována.

Služba Campaign Manager podporuje spouštění kampaní IVR (bez agentů) pomocí externích poskytovatelů služeb CPaas. Uživatel může konfigurovat přístupová pověření poskytovatele služeb.

Konfigurace Twilio Flex

Konfigurace nového poskytovatele CPaaS jako Twilio Flex:

1. Klikněte na **Přidat CPaaS**.
2. **Zadejte název** poskytovatele a v rozevíracím seznamu vyberte **dodavatele** poskytovatele jako **Twilio**.
3. **Zadejte název** aplikace. Toto je název aplikace Twilio Flex, který aplikace používá k volání.
4. Zadejte tajný **klíč** aplikace poskytnutý poskytovatelem CPaaS pro přístup k CPaaS API. Privátní klíč se vygeneruje, když uživatel vytvoří aplikaci na Twilio Flex.
5. **Zadejte token** aplikace pro ověřování uživatele.
6. Klikněte na **Uložit**.

   Poznámka: Tato nakonfigurovaná adresa URL se vyplní v editoru šablon IVR pro kampaně IVR.

Konfigurace zařízení Nexmo

Konfigurace nového poskytovatele CPaas jako Nexmo:

1. Klikněte na **Přidat CPaaS**.
2. **Zadejte Název** poskytovatele a z rozevíracího seznamu vyberte **Dodavatele** poskytovatele jako **Nexmo**.
3. **Zadejte ID** aplikace.
4. Klikněte na **PrivateKey (Soukromý klíč)** a vyberte privátní klíč.
5. **Zadejte klíč** API pro přístup k Nexmo API.
6. Zadejte tajný **klíč** pro přístup k Nexmo API. Soukromý klíč je generován při vytváření aplikace na Nexmo.
7. Vyberte číslo Nexmo **, které** chcete nastavit jako **ID** odchozího volajícího pro odchozí hovory z hlasových kampaní.
8. Klikněte na **Získat čísla** Nexmo. Uživatel může tato čísla použít k nastavení jako ID volajícího pro hlasové kampaně.

9. Klikněte na **Uložit**.

   Poznámka: Tato nakonfigurovaná adresa URL se vyplní v editoru šablon IVR kampaní IVR.

Aktualizace konfigurace CPaaS

1. Vyberte název CPaaS a klikněte na **Upravit**.
2. Aktualizujte příslušné parametry a klikněte na tlačítko **Uložit**.

Odstranit konfiguraci CPaaS

1. Vyberte název CPaaS a klikněte na **Odstranit**.
2. Klikněte na **OK** ve vyskakovacím okně s potvrzením.

Pole

Pole	Popis
Název	Název poskytovatele služeb CPaaS nakonfigurovaného pro použití aplikace ke zpracování kampaní IVR
Dodavatel platformy	Dodavatel poskytovatele služeb CPaaS
Aplikace	Název poskytovatele CPaaS, kterého služba Campaign Manager používá ke zpracování kampaní IVR
Akce	Umožňuje upravit a odstranit konfiguraci CPaaS
Název aplikace	Název aplikace Twilio se používá k volání. Pokud chcete vygenerovat název aplikace, přihlaste se ke svému účtu Twilio Flex a vytvořte aplikaci. Po úspěšném vytvoření je k dispozici název aplikace.
Tajný klíč aplikace	Tajný klíč poskytnutý poskytovatelem CPaaS pro přístup k CPaaS API. Priv- ate klíč se vygeneruje při vytváření aplikace v Twilio Flex. Stáhněte si soukromý klíč a uložte jej na místní server. Tento privátní klíč se používá k autorizaci volání Twilio Flex.
Token aplikace	Token aplikace pro ověřování uživatele. Token pro konkrétní název aplikace a kombinaci tajného klíče můžete vygenerovat z aplikace Twilio Flex. Zde zadejte tento klíč tokenu.
ID aplikace	ID aplikace Nexmo používané k volání. Chcete-li vygenerovat ID aplikace, přihlaste se ke svému účtu Nexmo a vytvořte aplikaci. Po úspěšném vytvoření je k dispozici ID aplikace.
Soukromý klíč	Umožňuje vybrat privátní klíč aplikace

Pole	Popis
Klíč API	API Klíč pro přístup k API
Tajný klíč	Klíč je k dispozici pro přístup k API. Soukromý klíč je generován, když uživatel vytvoří aplikaci. Stáhněte si soukromý klíč a uložte jej na místní server. Tento soukromý klíč se používá k autorizaci hovorů.
Získat čísla Nexmo	Umožňuje použít čísla pro nastavení jako ID volajícího pro hlasové kampaně
ID volajícího odchozího hovoru	Číslo, které se má nastavit jako ID odchozího volajícího pro odchozí hovory z hlasových kamer

API Klávesy

Funkce API Keys usnadňuje aplikaci třetí strany zabezpečený přístup ke službám Campaign Manager. Základní ověřování umožňuje přístup k Webservice a serveru Websocket.

Vytvoření API klíčů

1. Přejděte na **API Key** a klikněte na **Vytvořit**.
2. **Zadejte název** a **popis** klíče API.
3. Klíč API je vygenerován a naplněn v **poli API Key** . Zkopírujte klíč do souboru.
4. Tajný **klíč** je vygenerován a naplněn v **poli Tajný klíč**. Zkopírujte klíč do souboru.

   Poznámka: Tajný klíč je pro uživatele viditelný pouze při vytváření klíčů API. Po uložení dvojice API a tajného klíče se hodnota klíče nezobrazí.
5. Kliknutím na **tlačítko Odeslat** dokončete.

Použití klávesy API

Vytvořený klíč API můžete použít jako pověření pro přístup k webové službě a protokolu Websocket.

Webová služba

Odešlete klíč API jako hlavičku prostřednictvím základního ověřovacího protokolu se šifrováním Base64. Zašifrujte klíč API.

```
Autorizace: Základní (šifrování Base64) (apikey: secretkey)
```

Příklad:

Autorizace: Základní MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy

Po úspěšném připojení klienta obdrží odpověď.

Připojení pomocí protokolu Websocket

Přístup k Websocketu pomocí ověřování:

wss://<user>:base64(apikey:secretkey)@<Websocket URL>:P ortNumber/AEDataTransmitter?name=<user>

Příklad:

wss://A-gent1
:MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy@dev.aecde-vops.com:4747/AEDataTransmitter?name=Agent1

kde:
ApiKey – vygenerovaný API klíč SecretKey –
vygenerovaný tajný klíč.
Zakódujte dvojici API Key – SecretKey pomocí nástroje pro kódování Base64 a v požadavku použijte zakódovaný výsledek.
Adresa URL protokolu Websocket – Toto je adresa URL protokolu Websocket a port, které se liší
pro každého uživatele. Uživatel – jméno klienta požadujícího přístup k serveru Websocket.

Po úspěšném připojení klienta obdrží odpověď.

Odstranit klávesu API

1. Vyberte klávesu API a klikněte na Odstranit .
2. Klikněte na **OK** v potvrzovacím vyskakovacím okně.

Pole

Pole	Popis
Název	Název přiřazený klávese API
Klíč API	API Klíč vygenerovaný aplikací

Pole	Popis
Datum vytvoření	Datum a čas vygenerování klíče API
Odstranit	Umožňuje odstranit klávesu API
Tajný klíč	Zobrazí tajný klíč. Uživatel musí zkopírovat klíč.
Websocket URL	Toto je adresa URL protokolu Websocket a port, který se liší pro každého uživatele.
Uživatel	Název klienta požadujícího přístup k serveru Websocket.

Tvůrce podmínek dodržování předpisů

Poznámka: Chcete-li povolit tuto konfiguraci, kontaktujte Cisco CSM.

Funkce CCB (Compliance Conditions Builder) umožňuje vytváření více skupin dodržování předpisů organizovaných na základě geografických států nebo skupin států. Tato pravidla dodržování předpisů lze aplikovat v rámci státních právních skupin, které jsou mapovány na jednotlivé kampaně. Vaše organizace může vytvořit tolik skupin dodržování předpisů, kolik je potřeba. Podmínky shody se projeví při doručení kontaktů pro vytáčení.

Využití CCB

CCB umožňuje provádět následující akce:

- Určete, kdy má být pravidlo provedeno pro kanály a režimy.
- Používejte pravidla napříč klouzavými dny nebo hodinami.
- Vytvořte pravidla pro počet pokusů (například tři pokusy během dvou dnů, pět pokusů během pěti dnů atd.)
- Vytvořte pravidla pro první nebo poslední pokus konkrétně kontrolou výsledku nebo doby pokusu.
- Zkontrolujte nakonfigurované různé typy pokusů.
- Ke sledování pokusů použijte tři jedinečná ID a telefonní číslo.
- V pravidlech vytáčení použijte dvě obchodní pole na úrovni systému.
- Zkontrolujte souhlas nebo nesouhlas.
- Nakonfigurujte typ interakce - hlas, hlasovou schránku, e-mail atd. V hlasové schránce můžete nastavit možnost Bez zprávy, Omezeno nebo Neomezeno).
    - Omezená hlasová schránka je taková, kde volající zanechá pouze identifikaci volajícího a žádné další informace, jako je účel hovoru atd.
    - Neomezená hlasová schránka je taková, kde může volající zanechat také další informace.

- Použijte operátory jako +, >, < atd.
- Ovládejte logiku přeplánování automaticky, ručně nebo dokonce ukončete kontakt.

Skupiny CCB

Přejděte do nástroje CCB > Compliance Conditions Builder.

V levém podokně jsou zobrazeny všechny nakonfigurované skupiny CCB a v pravém podokno jsou zobrazeny podmínky. Můžete zkopírovat podmínky a replikovat je v jiné skupině CCB a odstranit skupinu CCB.

Pravé podokno zobrazuje podmínky nakonfigurované pro konkrétní CCB. Můžete rozbalit a zobrazit podmínky stip- ulované pro toto pravidlo. K přidání pravidla můžete také použít tlačítko Přidat pravidlo. Paleta tlačítek Akce obsahuje několik položek, které můžete použít k úpravě, kopírování nebo odstranění pravidla nakonfigurovaného pro tuto položku skupiny CCB.

Přidání skupiny CCB

Přidání skupiny CCB:

1. Klikněte na **Přidat nový**.
2. Zadejte název **shody**.
3. **Vyberte Typ** skupiny dodržování předpisů z **možností Stát** nebo **Kampaň** .
4. **Zadejte název** pravidla.
5. Vyberte kanály , na kterých je toto pravidlo spuštěno. Všechny kanály nakonfigurované pro tuto instanci aplikace jsou uvedeny pro výběr. Můžete vybrat jeden, mnoho nebo všechny kanály.
6. Vyberte režimy , ve kterých je toto pravidlo spuštěno. Všechny režimy nakonfigurované pro tuto instanci aplikace jsou uvedeny pro výběr. Můžete vybrat jeden, mnoho režimů nebo všechny režimy.
7. Zadejte číslo pro **Rolling** a vyberte **Dny** nebo **Hodiny** z dalšího rozevíracího seznamu. To znamená, že pravidlo omezuje počet pokusů každý klouzavý den nebo hodinu. Pokud například zahájíte obrázek 7 jako klouzavé dny, aplikace omezí vytáčení na počet pokusů za 7 klouzavých dnů. Tím se nastaví pravidlo pro volání. Další kroky určují podmínky, které jsou použity při volání.
8. Vyberte Státní právní skupinu , pokud vyberete **Stát** jako **Typ** skupiny dodržování předpisů. **Vyberte skupinu** kampaní z **Kampaň** a **Kategorie** , pokud vyberete **Kampaň** jako **Typ** skupiny dodržování předpisů.
9. **V rozevíracím seznamu vyberte jedinečné ID** . Zde jsou uvedena všechna vytvořená jedinečná ID. Podrobnosti o tom, jak vytvořit jedinečné ID, najdete v tématu Globální obchodní parametry .
10. **V rozevíracím seznamu vyberte platný režim** . Všechny režimy vytvořené pro vybraný

kanál jsou lis- ted. Můžete vybrat jeden, mnoho režimů nebo všechny režimy.

11. **V rozevíracím seznamu vyberte typ** kontroly. Možnosti jsou Pokusy, První pokus nebo Poslední pokus.

12. Pokud je vybrán typ kontroly Pokusy , proveďte následující:
    a. Vyberte skupinu výsledků dodržování předpisů z rozevíracího **seznamu Zkontrolovat** . Tento seznam obsahuje všechny skupiny výsledků dodržování předpisů vytvořené pro CCB.
    b. Vyberte operátora z následujících možností: je přesně rovno, je menší nebo rovno, je větší než, je větší než nebo rovno nebo není rovno.
    c. **Zadejte hodnotu** , kterou musí aplikace zkontrolovat.
13. Pokud je vybrán typ kontroly První **pokusy** nebo **Poslední pokusy**, proveďte následující:
    a. Vyberte **Čas** nebo **Výsledek** z Zkontrolovat **v** rozevíracím seznamu. Tento seznam obsahuje všechny skupiny výsledků spolupráce vytvořené pro CCB.
    b. Vyberte operátora z následujících možností: je přesně rovno, je menší nebo rovno, je větší než, je větší než nebo rovno nebo není rovno.
    c. **Zadejte čas** nebo vyberte **skupinu** výsledků CCB v **poli Hodnota** .
14. Pokud výše uvedená podmínka není splněna, vyberte možnost z rozevíracího seznamu Vybrat akci. Jsou uvedeny následující akce:
    a. Zavřít kontakt - Ukončí kontakt. Nejsou prováděny žádné další pokusy o vytáčení.
    b. Přeplánovat – Aplikace přeplánuje kontakt. Vyplňte pole pro Dny, Hodiny a Minuty a přeplánujte kontakt.
    c. Automatické přeplánování - Aplikace se automaticky přeplánuje na automatické vytáčení, pokud zbývají pokusy a v čase povoleném zákonem. Auto res-chedule přepíše kontaktní strategii a vyhledá nejbližší dostupný čas volání.
15. Klikněte na **ULOŽIT.** Tato pravidla jsou nyní použita v době vytáčení.

Přidat další podmínku

1. Můžete také přidat další podmínky na základě různých dalších geografických zákonných předpisů. Například některé státy by stanovily podmínky volání založené na čase - N počet pokusů, pokud je dlužná částka splatná déle než X dní, nebo neomezený počet pokusů, pokud je dlužná částka splatná za méně než X dní.
2. Klikněte na **tlačítko Přidat** v nástroji pro tvorbu podmínek. Otevře se rozevírací seznam s možnostmi Pokusy, Pole a Souhlas.
3. Operátor **AND** se automaticky aktivuje.
4. Pokud je vybrán typ kontroly Pokusy, proveďte kroky 10 až 13.
5. Pokud vyberete **Souhlas**, proveďte následující:
    a. **V rozevíracím seznamu vyberte jedinečné ID** . Možnosti zahrnují CustomerID, OrderID, Deliv- eryID a ModeValue. Používá se k filtrování souhlasu na základě hodnoty režimu nebo vybraného jedinečného ID.

b. **V rozevíracím seznamu vyberte Souhlas nebo Nesouhlas** . To určuje, zda má být pravidlo použito na kontakt PEWC nebo na kontakt, který PEWC nesplňuje.

c. **Operátor** je předvolen tak, **jak**je přesně rovno.

d. **Zadejte hodnotu** pole. Vyberte z možností **Ano** nebo **Ne**.

6. Proveďte kroky 12 až 13.

Přidání skupiny výsledků dodržování předpisů

Přejděte do části **CCB** > **Compliance Outcome Groups** Tab a přidejte skupiny výsledků pro tvůrce podmínek pro dodržování předpisů.

1. Klikněte na **Přidat nový**.
2. **V části Dostupné výsledky** jsou všechny **telefonní** a **obchodní výsledky** uvedeny podle chan- nel.
3. U položky **Výsledky** telefonního subsystému rozbalte každý režim a zobrazte seznam výsledků v daném režimu.
4. Pro **obchodní výsledky** rozbalte Skupiny výsledků a zobrazte seznam výsledků.
5. V levém podokně vyberte jeden, mnoho nebo všechny výsledky a pomocí **tlačítek>** nebo **>>** je přesuňte do části Vybrané výsledky.
6. Kliknutím na **tlačítko Uložit** akci dokončete.
7. Chcete-li zrušit výběr libovolného výsledku, otevřete skupinu v režimu úprav a pomocí **tlačítek<** nebo **<<** přesuňte jeden, mnoho nebo všechny výsledky mimo skupinu.

Přidání nastavení dodržování předpisů

Přejděte do nabídky **CCB** > **Compliance Settings** Tab a nakonfigurujte nastavení dodržování předpisů pro volání Callback a AEM.

1. **V části Nastavení** kompatibility můžete provádět následující akce:
2. TURN Zapne **se možnost Log Callback Calls** , která považuje hovory NCB i PCB za pokusy o dodržování předpisů, když jsou kontakty doručovány pro vytáčení.
3. TURN Zapne **se možnost Protokolovat hovory** AEM, která považuje volání AEM za pokus o dodržování předpisů, když jsou kontakty doručeny pro vytáčení.

Ochrana osobních údajů

Ochrana osobních identifikačních údajů (PII) umožňuje chránit informace specifické pro zákazníka. Můžete skrýt informace specifické pro zákazníka, jako je jméno, adresa, e-mail, telefonní číslo atd.

Můžete skrýt hodnoty následujících polí:

- Jedinečný identifikátor – vypsat všechny jedinečné identifikátory.
- Obchodní pole - Seznam všech globálních obchodních parametrů.
- Režimy - Seznam všech definovaných režimů.

Jedinečný identifikátor

Proveďte následující kroky:

1. Přejděte na **Jedinečný identifikátor**.
2. Vyberte příslušná pole a povolením **zobrazení** masky skryjte hodnotu pole. Pokud povolíte **zobrazení** masky, **export** masky se automaticky zapne. **Export** masky skryje hodnotu při exportu sestavy.
3. Pokud **zobrazení** masky není povoleno, nemůžete export **masky povolit**.

Oblasti podnikání

Proveďte následující kroky:

1. Přejděte do části **Obchodní pole** a zobrazte globální obchodní parametry.
2. Vyberte příslušná pole a povolením **zobrazení** masky skryjte hodnotu pole. Pokud povolíte **zobrazení** masky, **export** masky se automaticky zapne. **Export** masky skryje hodnotu při exportu sestavy.
3. Pokud **zobrazení** masky není povoleno, nemůžete export **masky povolit**.

Režimy

Proveďte následující kroky:

1. Přejděte do části **Režimy** a zobrazte režimy.
2. Vyberte příslušná pole a povolením **zobrazení** masky skryjte hodnotu režimu. Pokud povolíte **zobrazení** masky, **export** masky se automaticky zapne. **Export** masky skryje hodnotu při exportu sestavy.
3. Pokud **zobrazení** masky není povoleno, nemůžete export **masky povolit**.

Webex Contact Center Dialer

Pomocí možnosti Konfigurace vytáčení nakonfigurujte nástroj Webex Contact Center Dialer pro spolupráci se službou Campaign Manager.

1. Přejděte na **stránku Konfigurace** vytáčení a klikněte na tlačítko **Přidat** .
2. **Zadejte název** serveru pro vytáčení.
3. **Zadejte Popis** číselníku.
4. **Zadejte ID** organizace. Toto je jedinečné ID vygenerované Cisco pro váš Webex Contact Center dialer.
5. **Zadejte adresu URL** správce. Toto je základní adresa URL pro rozhraní API pro správu, která je dána Cisco. To pomáhá uživatelům synchronizovat týmy, agenty a další subjekty s aplikací Campaign Manager.
6. **Zadejte adresu URL** pro vytáčení. Toto je základní adresa URL rozhraní API pro vytáčení, daná Cisco pro spuštění nebo zastavení agresivních kampaní.
7. **Zadejte adresu URL** DAL. Toto je základní adresa URL rozhraní API datové vrstvy, daná Cisco, pro získání dispozic kontaktů.
8. Klikněte na **Uložit**. Přejděte na stránku Dialer Listing (Výpis číselníku) – dialer je nyní uveden. Klepněte na tlačítko Upravit na panelu Akce.
9. **Jsou uvedeny všechny výsledky** telefonního subsystému a mapované na výsledky vytáčení vytvořené na Webex Contact Center. Pokud chcete namapovat obchodní výsledky (vytvořené na Webex Contact Center, speciálně pro klienta) na tyto výsledky vytáčení, klikněte na tlačítko Upravit pro konkrétní výsledek. Vyberte obchodní výsledek.

   Poznámka: Jakákoli změna nastavení vytáčení vyžaduje novou synchronizaci, aby se načetly všechny výsledky na Webex Contact Center Dialeru.

   Poznámka: Pokud koncový bod Cisco není v provozu nebo vyprší platnost tokenu, pokus o mapování výsledku zaneprázdnění na stránce telefonního subsystému způsobí chybu. Aplikace zobrazí zprávu informující o selhání operace a stav synchronizace vytáčení se aktualizuje na Nezdařilo se. Chcete-li tento problém vyřešit, musí uživatel ručně provést "Uložit a synchronizovat" obnovit funkčnost.
10. Přejděte do plánu Tab a nastavte automatickou synchronizaci pro vytáčení. Informace na číselníku, například Globální obchodní pole, se na základě nastavení automaticky synchronizují s aplikací Campaign Manager.
11. Chcete-li informace synchronizovat, TURN na přepínači Automatická synchronizace.
12. Vyberte frekvenci z následujících možností:
    a. Naplánovat – vyberte spouštěcí čas (je v UTC) pro synchronizaci dialeru s aplikací Campaign Manager, denně v naplánovaný čas.

b. Interval – tuto možnost vyberte, pokud chcete nakonfigurovat interval synchronizace v minutách. Můžete vybrat interval (mezi 15 minutami a 480 minutami). Synchronizace probíhá v naplánovaných intervalech. Pokud například nastavíte interval na 60 minut, synchronizace proběhne jednou za hodinu.

13. Klikněte na **Uložit**.

Kontaktní strategie

Kontaktní strategie se týká přístupu k efektivnímu zapojení zákazníků prostřednictvím více kanálů nebo více čísel. Zahrnuje vytvoření rámce pro použití v kampani pro sekvenci čísel nebo kanálů, určení povolených opakování, úpravu času volání pro každé číslo a kanál a definování strategie přeplánování pro každý výsledek pokusu.

Kliknutím **na možnost Strategie** kontaktů v levé navigační nabídce otevřete

stránku Strategie kontaktů. V mřížce jsou uvedeny dostupné kontaktní strategie s

příslušnými podrobnostmi.

Pole	Popis
Název	Název kontaktní strategie.
Typ strategie	Typ kontaktní strategie. • Jednoduchý • Pokročilý • Pokročilé (přepsané)
Popis	Popis kontaktní strategie.
Režimy	Způsoby kontaktní strategie. Kliknutím sem získáte podrobné informace a v případě potřeby můžete přidat další počet režimů.
Akce	Opatření, která je třeba přijmout. Chcete-li se dozvědět více, klikněte zde.

PŘIDAT REŽIMY

V mřížce zobrazující strategie kontaktů klikněte na **rozevírací seznam Režimy** a zobrazte všechny režimy namapované na tuto strategii kontaktu.

1. V rozbaleném **vyskakovacím okně Režimy** strategie kontaktu můžete provádět následující akce.
2. Klikněte na **PŘIDAT REŽIMY** a nakonfigurujte strategii kontaktu. Postupujte podle pokynů uvedených v Režimech .
3. Pomocí tlačítka přepínače **ON/OFF můžete režimy úspěšně aktivovat/deaktivovat** .

   Poznámka: Tato funkce je k dispozici pouze pro **Simple Strategy** a ne pro **pokročilé** .

4. Kliknutím na tlačítko **Upravit** upravíte stránku strategie kontaktu.
5. Po kliknutí na **tlačítko Kopírovat** se zobrazí dostupné nepoužité režimy - Hlasové režimy pro hlasové kamery, režimy SMS pro kampaň SMS, režimy e-mailu pro e-mailovou kampaň a vlastní režimy pro vlastní kampaně. Požadovaný režim můžete přidat z rozevíracího seznamu a kliknout na tlačítko **Uložit**.
6. Kliknutím na tlačítko **Odstranit** odstraníte požadovaný režim.

Akce

Ve **sloupci Akce** strategie kontaktu se zobrazují dvě tlačítka:

a. **Kopírovat** – pomocí tohoto tlačítka můžete zkopírovat celou strategii kontaktu, včetně nakonfigurovaných režimů mapování a výsledků telefonování.
b. **Odstranit** – Toto tlačítko slouží k odstranění strategie kontaktu.

   Poznámka: Pokud jste namapovali některý z režimů přidružených k této strategii kontaktů nebo tuto strategii kontaktů na kteroukoli kampaň, nemůžete tuto strategii kontaktů odstranit.

Kontaktní strategie - typy

Aplikace podporuje tři typy kontaktních strategií:

Jednoduchá strategie: Jednoduchá strategie je snadno konfigurovatelná. Tato strategie umožňuje konfigurovat režimy, které mají být vyzkoušeny jeden po druhém, v sekvenčním pořadí na základě hmotnosti. Cyklus se opakuje, dokud není dokončen nakonfigurovaný počet cyklů.

Pokročilá strategie: Pokročilá strategie umožňuje definovat složitá pravidla opakování.

Strategie zpětného volání: Strategie zpětného volání se nevztahuje na aktuální verzi.

Tvorba kontaktní strategie

Postupujte podle níže uvedených kroků a vytvořte strategii kontaktu.

Přidat strategii kontaktu

1. Klikněte na **Přidat strategii** kontaktu a **zobrazí se název** strategie kontaktuTab.

Widget 1 - Název kontaktní strategie

2. **Zadejte Název** a Popis strategie kontaktu.
3. Vyberte typ strategie kontaktu z možnosti **Jednoduché**, **Pokročilé** nebo **Zpětné** volání.

4. TURN Omezit více e-mailů **a SMS** zapnout , pokud chcete řídit odesílání více e-mailů a textových zpráv stejnému kontaktu.

   Poznámka: Zapnutí tohoto přepínače znamená, že aplikace odešle pouze jeden e-mail nebo SMS kontaktu pro konkrétní kampaň.

5. Kliknutím na tlačítko **Další** přejděte do widgetu **Vybrat režim** .

Widget 2 - Vybrat režim

1. **V rozevíracím seznamu vyberte režim** .

   Poznámka: Pokud nemáte režim, který by se vztahoval na tuto strategii kontaktů, vytvořte nový režim kliknutím na tlačítko Přidat.

2. Pomocí rozbalovacího panelu času vyberte časový rozsah **,** ve kterém má být tato strategie kontaktů funkční.
3. Pomocí posuvníku nakonfigurujte **opakování** režimu pro tuto strategii kontaktu.
4. TURN zapnutí **PEWC** pro povolení PEWC pro tuto kontaktní strategii.

   PEWC nebo předchozí výslovný písemný souhlas je soulad, který nařizuje telemarketérům získat předchozí výslovný písemný souhlas volané strany s automatickým vytáčením nebo předem nahraným telemarketingovým voláním na bezdrátová čísla a předem nahranými hovory na rezidenční pevnou linku.

   Poznámka: Chcete-li doručit kontakty, musíte TURN zapnutí PEWC pro kampaň ADM.

5. Pokud v části **Název strategie kontaktu povolíte** možnost Upřesnit **typ strategie kontaktu, zobrazí se přepínač Opakovaný**přechod. TURN zapnutí povolíte následující přechodová pole pro tuto strategii kontaktu.

   a. Pomocí posuvníku **Pokusy o** přechod můžete stanovit počet pokusů o přechod pro tuto strategii kontaktu.

   b. Pomocí posuvníku **Doba přechodu (dny)** nastavte počet přechodných dnů pro tuto strategii kontaktu.

6. V případě **opakování režimu zachování při přepnutí na přepínač zpětného volání** můžete postupovat podle níže uvedených kroků.

   a. V poloze **ZAPNUTO** jsou zbývající opakování pro tento režim zachována, když kontakt přepne na strategii zpětného volání.

   b. **V poloze OFF** je počet opakování inicializován na nulu, když kontakt přepne na strategii zpětného volání.

7. Kliknutím na **tlačítko Předchozí** můžete kdykoli přejít na předchozí obrazovku.
8. Kliknutím na tlačítko **Další** přejděte do widgetu **Výsledky** telefonního subsystému.

Widget 3 - Výsledky telefonování

Widget **Výsledky** telefonování obsahuje seznam Výsledky. Zde můžete nakonfigurovat strategii kontaktu pro každý výsledek uvedený v mřížce.

1. Pomocí pole Hledat můžete vyhledat jakýkoli konkrétní výsledek.
2. Kliknutím **na Výsledky** v řádku záhlaví seřadíte výsledky vzestupně nebo sestupně.
3. Kliknutím na požadovaný řádek proveďte požadované změny a upravte podrobnosti. Všechny řádky jsou načteny výchozími hodnotami
4. Na panelu čísel vyberte možnost **Přeplánovat čas (D:H:M)** pro hovor, který chcete přeplánovat na tento výsledek.
5. Na panelu čísel vyberte **maximální počet opakování** pro tento výsledek.

   Poznámka: Toto platí pouze pro **pokročilé** strategie kontaktování.

6. Na panelu čísel vyberte prioritu pro tento výsledek. Aplikace dodává kontakty do dialeru na základě vysoké priority.
7. **Vyberte režim** větvení, alternativní režim pro dosažení kontaktu.

   Poznámka: Toto platí pouze pro **pokročilé** strategie kontaktování.

8. Zaškrtněte políčko **Zachovat PCB** , pokud stejný agent obsluhuje zákazníka při zpětném volání.

   Poznámka: Toto upozornění se nevztahuje na aktuální verzi.

9. Zaškrtněte políčko **Zavřít kontakt** , pokud chcete kontakt na základě tohoto výsledku ukončit.
10. Zaškrtněte políčko **Odebrat režim** , pokud chcete odebrat režim pro kombinaci kontaktní strategie a výsledku.
11. Kliknutím na **tlačítko PŘEDCHOZÍ** můžete kdykoli přejít na předchozí obrazovku.
12. Kliknutím na ULOŽIT **A PŘIDAT DALŠÍ REŽIM** uložíte strategii kontaktu.
13. Kliknutím na tlačítko **ULOŽIT** dokončete konfiguraci strategie kontaktu.

Správa režimů

Režim označuje různé komunikační kanály, které lze použít k zahájení konverzace. Mezi běžné režimy používané v konverzačním zapojení patří textový chat a hlasové interakce prostřednictvím zákaznického čísla, e-mailu atd.

Režimy mapované na kontaktní strategii můžete spravovat zakázáním vybraných režimů, změnou opakování povolených pro režim nebo změnou času volání režimu.

Jednoduchá kontaktní strategie

Mapované režimy jsou zobrazeny, jak je znázorněno níže.

Na obrazovce Režimy výše můžete provádět následující akce:

1. Přetažením režimů změňte prioritu.
   a. **Povolit / Zakázat** režimy - Kontakty nejsou dodávány do zakázaných režimů. Pokud musí res- cheduler přeplánovat kontakt na režim, který je zakázán, kontakt je přeplánován do dalšího aktivního režimu podle vyšší priority.
   b. Toto zapínání / vypínání režimů podléhá následujícím podmínkám:
      - Když je režim vypnutý, je deaktivován. Telefonní čísla nebudou odstraněna. Po opětovném zapnutí režimu jsou kontakty vytočeny na toto telefonní číslo.
      - Všechna ověření související s dodržováním předpisů se použijí v době nahrání kontaktu. Stav režimu - ZAPNUTO nebo VYPNUTO - není brán v úvahu.
      - Pokud se jedná o poslední režim, cyklus se považuje za dokončený. Aplikace pokračuje ve vytáčení dalšího cyklu.
2. **Režimy kopírování / mazání** .
3. Klikněte na tlačítko **Upravit** u režimu, který chcete upravit. Aplikace vás přenese na Widget 2 - Vyberte průvodce režimem. Můžete provádět následující akce:
   a. Změňte volané okno pro režim-
      - Pro jednoduchou strategii změna pro jeden režim replikuje stejné časy pro ostatní režimy.
   b. Zvyšte/snižte počet opakovaných pokusů o režim – jakákoli změna v jednom režimu se replikuje ve všech režimech nakonfigurovaných pro strategii kontaktu. To také ovlivňuje způsob zpracování opakování cyklu.
      - Například existují tři režimy (A, B a C) ve strategii jednoduchého kontaktu a počet opakování je 1. Počet nakonfigurovaných cyklů je 2. Aplikace vytočí VŠECHNY režimy jednou, aby dokončila první cyklus. Poté začne druhý cyklus vytáčení. V rámci vylepšené strategie předpokládejme, že uživatel zvýšil opakování režimu na 2 - to znamená, že VŠECHNY režimy lze vytočit dvakrát. Podle priority je A vytočen dvakrát, B dvakrát a C dvakrát, aby se dokončil jeden cyklus. Pokud jsou nakonfigurovány dva cykly, každý režim je vytočen ČTYŘIKRÁT podle priority - dvakrát v každém cyklu.
4. Kliknutím na **tlačítko Uložit** akci dokončete.

Pokročilá kontaktní strategie

Mapované režimy se zobrazí, jak je znázorněno

níže: Na obrazovce Režimy výše můžete:

1. Přetažením režimů změňte prioritu.
2. **Povolit / Zakázat** režimy - Zapnutí nebo zakázání režimu se rovná potlačení nakonfigurované strategie taktu pro konkrétní režimy. Kontakty nejsou dodávány do režimů, které nejsou přepsány (tj. Zakázány). Kontakty jsou dodávány pouze do režimů, které jsou aktivní, tj. Přepsány. Pokud musí přeplánovač přeplánovat kontakt do režimu, který není přepsán, tj. neaktivní, kontakt je vytočen z režimu s nejvyšší prioritou přepsání.
3. **Režimy kopírování / mazání** .
4. Klikněte na tlačítko **Upravit** u režimu, který chcete upravit. Aplikace vás přenese na **Widget 2 - Vyberte průvodce režimem** . Můžete provádět následující akce:
    a. Změňte okno volání.
    b. **Zvyšte/snižte** počet opakování režimu
    c. Kliknutím na **tlačítko Uložit** akci dokončete.

Licence

Služba Campaign Manager nabízí model předplatného pro licence. Licenční poplatek se účtuje na základě maximálního počtu uživatelů, pokusů o kontakt nebo minut spotřebovaných během přihlášení za fakturační cyklus. Předplacená licence nemá limit na zakoupené množství a podle toho je účtováno překročení limitu. Fakturace probíhá v předem dohodnuté frekvenci.

Licence musí být obnovena po vypršení platnosti k datu uvedenému v licenčním souboru. Pokud není licence po vypršení platnosti obnovena, správce se nemůže přihlásit. Aplikace však pokračuje v práci po dobu 12 hodin, zpracovává a dodává kontakty. Po 12 hodinách přestane doručovat kontakty do číselníku.

Zobrazit sestavy licencí

1. Kliknutím na **tlačítko Licence** zobrazte okno Otevře se sestava souběžného přihlášení.
2. Zadejte Počáteční **datum** a **Koncové datum** , chcete-li zobrazit sestavu za definované časové období.
3. Klikněte na **Zobrazit**. Sestava obsahuje mřížku zobrazující počet použitých licencí pro **porty** správce, **porty** správce a **porty agentů**.
4. Kliknutím na **tlačítko Exportovat** stáhněte přehled.

Nahrání licence

Poznámka: Nahrávání nelze použít pro všechny varianty.

Uživatel může nahrát licenci a zobrazit podrobnosti o ní. Přejděte do nabídky **Licence** > **Nahrát**. Vyhledejte soubor a klepněte na tlačítko **Otevřít**.

Zobrazí se následující pole:

Pole	Popis
Podrobnosti o licenci	Zobrazí podrobnosti o uživateli: • Správce – počet povolených přihlášených uživatelů s rolí správce povolenou podle podmínek této licence. • Supervizor – počet povolených přihlášených uživatelů s rolí supervizora podle podmínek této licence. • Agent – počet povolených přihlášených uživatelů s rolí Agent povolenou podle podmínek této licence.
Využití licence	Zobrazuje podrobnosti o využití licence pro aktuální den: • Admin - počet povolených administrátorských uživatelů přihlášených pro aktuální den. • Supervisor - počet povolených supervizorů přihlášených pro aktuální den. • Agent - počet povolených agentů přihlášených pro aktuální den.
Licenční funkce	Seznam funkcí aplikace, které jsou k dispozici v rámci této licence.

Porušení licence

Aplikace zobrazí statickou výstrahu, pokud:

- Nakonfigurované dny před vypršením platnosti licence, odpočítávání do data a času vypršení licence.
- Odpočítávání do data ukončení.

Výpočet licence agenta

Následující příklad popisuje, jak se provádí výpočet licence agenta:

Kampaň A je mapována na jednu nebo více kampaní služby Campaign Manager. Máme deset 10 agentů namapovaných na tuto kampaň A. Služba Správce licencí se dotazuje informací o počtu agentů z konce AWS v 15minutových intervalech, aby aktualizovala využití licence. Nejvyšší počet agentů přihlášených kdykoliv během dne se používá pro výpočet počtu použitých licencí.

Pokud je mezi 8:00 a 12:00 přihlášeno 7 agentů, mezi 12:00 a 12:00 je přihlášeno 9 agentů 03.00 PM a 5.00 agentů je přihlášeno mezi 3.00 PM a 5.00 PM - počet agentů za den se počítá jako 9. S výjimkou stavu odhlášení agenta jsou ostatní stavy agenta zohledněny při dotazování informací o počtu agentů do služby Campaign Manager. Tyto informace jsou také k dispozici v sestavách licencí.

Sestava o využití

Přejděte do části **Licence** > **Použití**. Sestava využití zobrazuje tři typy kvantifikovaných sestav:

Sestava souběžného agenta

Fakturace je založena na nejvyšším počtu přihlášení v daný den v kalendářním měsíci.

Například tři agenti (A1, A2 a A3) se přihlásí první den, tři agenti (A1, A4 a A5) se přihlásí druhý den a tři agenti (A6, A7 a A8) se přihlásí třetí den. Zákazníkovi je v tomto případě účtován nejvyšší počet přihlášení, a to tři, protože se přihlásili různí agenti, nejvyšší počet agentů zůstává tři.

Sestava využití agenta

Sestava zobrazuje jedinečná přihlášení agenta na jednom řádku pro každý měsíc.

Sestava pojmenovaného agenta

Tato sestava také zobrazuje jedinečná přihlášení agenta, ale denně.

Například tři agenti (A1, A2 a A3) se přihlásí první den, tři agenti (A1, A4 a A5) se přihlásí druhý den a tři agenti (A6, A7 a A8) se přihlásí třetí den. Zákazníkovi se účtuje na základě unikátních přihlášení agenta a v tomto případě je to osm.

Poznámka: Sestava využití zobrazuje podrobnosti na základě nastavení konfigurací provedených během procesu poskytování a smluvních podmínek.
Další podrobnosti vám poskytne náš tým pro zřizování.
Fakturace pro model SaaS se provádí na základě typu fakturace, jako je souběžný agent, pojmenovaný agent nebo využití agenta a minimální potvrzení podepsané během smluvního procesu.

Zobrazit sestavu využití

Nastavte časový filtr pro zobrazení sestavy:

1. Zadáním konkrétního **roku** zobrazíte data pro jiný rok. Ve výchozím nastavení se v sestavě zobrazují data aktuálního roku. Sestava pro každý měsíc je zobrazena v jednotlivém Tab. První Tab přehraje data za aktuální měsíc, zatímco data za předchozí měsíce jsou k dispozici na následujících kartách.
2. **Vyberte vlastní časové období**.
3. Klepněte na počáteční **datum** a vyberte počáteční datum a čas.
4. Klikněte na **Datum ukončení** a vyberte datum a čas ukončení.

   Poznámka: Ve výchozím nastavení se v polích Počáteční datum a Koncové datum zobrazuje aktuální datum a čas posledního otevření stránky Sestava využití.
5. Kliknutím na **Zobrazit** sestavu načtete.
6. Kliknutím na **tlačítko Aktualizovat** aktualizujte data na aktuální.
7. Kliknutím na **tlačítko Exportovat** stáhněte přehled. V automaticky otevíraném okně, které se zobrazí, vyberte typ sestavy (Souhrn a Agent), která má být stažena.

a. Souhrn (výchozí výběr) – Tento typ sestavy obsahuje stejné sloupce dat, jaké jsou v aplikaci odeslány. Kromě každého sloupce doby trvání obsahuje exportovaný soubor další sloupec, který zobrazuje odpovídající dobu trvání převedenou na sekundy.

b. Agent – Tento typ sestavy obsahuje pouze data fakturace, jména agentů, přihlašovací údaje a průběh hovorů zpracovávaných agenty.

c. Vyberte požadované měsíce, v případě výběru možnosti Rok ve filtru.

8. Klikněte na **Exportovat**.

Pole sestav

Pole	Popis
Celkový počet pojmenovaných agentů	
Datum	Data, pro která jsou vyplněna data o využití.
Typ licence	Typ licence spotřebovaný v daném měsíci. Může to být buď "Basic" nebo "Premium". Držitel licence Basic je jinak považován za Premium, pokud je povolen alespoň s jednou z funkcí AI, jako je P2P a BTTC.
Počet přihlášení	Celkový počet přihlášení.
Celkový počet vyřízených hovorů	Celkový počet hovorů vyřízených operátory k danému datu.
Skutečná délka hovoru	Celková skutečná doba trvání všech hovorů vyřízených agenty k danému datu. Jedná se o spotřebovanou dobu od začátku do konce hovoru.
Vypočítaná doba trvání hovoru	Celková vypočtená doba trvání všech hovorů zpracovaných agenty k danému datu. Jedná se o součet zaokrouhlené hodnoty každé délky hovoru. Hodnota zaokrouhlení pro dobu trvání hovoru se konfiguruje v back-endu na sekundy a minuty.
Celková aktivní doba trvání	Celková aktivní doba trvání všech přihlášených agentů k danému datu. Jedná se o dobu, po kterou daný agent zůstává v aktivním stavu, například Připraveno, V hovoru atd.
Celková doba přihlášení	Celková doba přihlášení všech přihlášených agentů k danému datu.
Celkový počet přihlášení supervizora	Celkový počet dohlížitelů přihlášených do konsole k danému datu.
Digitální transakce	
SMS	Zobrazuje počet odeslaných kampaní SMS k danému datu.

E-mail	Zobrazuje počet e-mailů kampaně odeslaných k danému datu.
Sociální média	Zobrazuje počet interakcí na sociálních médiích souvisejících s kampaněmi k zadanému datu.
Celkový počet spotřebovaných jednotek	Celkový počet jednotek digitálních transakcí účtovaných k danému datu. Hodnota jednotky je uvedena v back-endu. Například jedna jednotka může být nakonfigurována jako 100 digitálních transakcí.
Ověření totožnosti	
Celkové primární ověření	Celkový počet požadavků na ověření před voláním odeslaných k danému datu.
Ověřené primární ověření	Celkový počet úspěšných ověření před voláním k danému datu.
Celkové sekundární ověření	Celkový počet ověření na zavolání k danému datu.
Ověřené sekundární ověření	Celkový počet úspěšných ověření na zavolání dokončených k danému datu.
Transakce celkem	Celkový počet všech transakcí zpracovaných k zadanému datu.

Uživatel

Správa uživatelů je nezbytná pro autorizaci přístupu pro různé uživatele, jako jsou správci, operátoři a další uživatelé kontaktního centra

Role přiřazené uživatelům, jako jsou administrátoři a supervizoři, definují jejich akce v rámci aplikace. V určitých situacích může supervizor hrát roli správce vytáčení. Ve službě Campaign Manager máte možnost vytvářet uživatele, přiřazovat role a odpovídajícím způsobem mapovat jejich odpovědnosti.

Vytvoření uživatele

Když zřizovací tým vytvoří tenanta, vytvoří se ve výchozím nastavení superuživatel. Při vytváření dalších uživatelů se může klient pomocí superuživatele přihlásit do služby Campaign Manager.

Vytvořte následující typy uživatelů pro vytvoření dalších uživatelů.

Uživatelé - Uživatelé, které zde vytvoříte, mohou přistupovat k aplikaci pomocí ověřování SQL nebo ověřování systému Windows.

Uživatelé domény - Uživatelé, které zde vytvoříte, jsou také vytvořeni v zadané doméně. Zde nastavená hesla pro tyto uživatele lze také použít pro přístup k doméně.

SSO Users – uživatelé jednotného přihlašování (SSO) jsou nakonfigurováni pro SSO u zprostředkovatele identity SSO třetí strany. Tato metoda umožňuje uživatelům SSO přihlásit se k více webům pomocí jedné sady přihlašovacích údajů.

Kliknutím **na položku Uživatel** v nabídce levé navigační stránky otevřete stránku Uživatel.

Pole

Pole	Popis
ID uživatele	Zobrazuje ID uživatele
Uživatelské jméno	Zobrazuje jméno uživatele
Home Telefon	Zobrazí Home telefonní číslo uživatele
Mobil	Zobrazuje mobilní číslo uživatele
E-mail	Zobrazuje e-mailové ID uživatele
Akce	Uveďte akci, kterou je třeba provést.

Vytváření uživatelů

Přidání nového uživatele:

1. Klikněte na **Přidat uživatele**. Karty **Uživatelské jméno a Heslo** a **Informace o** uživateli jsou vyplněny.
2. Zadejte uživatelské **jméno**.
3. **Vyberte typ** uživatele z následujících možností:
   a. **Admin** - Uživatel je správcem aplikace a má plná práva ve všech modulech.
   b. **Uživatel** - Uživatel je správce a má pouze omezená práva.
   c. **Control Operator** - Uživatel je operátor ovládacího prvku a má přístup k Control Agent Desktop.

      Poznámka: Tato možnost není momentálně k dispozici pro Webex Contact Center.
4. Jako typ ověřování vyberte **ověřování** databáze.

   Tato standardní metoda autentizace, která se skládá z uživatelského jména a hesla, se používá pro různé databázové systémy. Instance SQL Serveru může mít více uživatelských účtů (pomocí ověřování SQL) s různými uživatelskými jmény a hesly. Ověřování SQL je upřednostňováno na sdílených serverech, kde mají různí uživatelé přístup k různým databázím. SQL Ověřování je vyžadováno, když se klient (vzdálený počítač) připojí k instanci serveru SQL na jiném počítači, než na kterém je klient spuštěn.

Poznámka: Tento typ ověřování nenabízí funkci zásad hesel s ohledem na složení hesla nebo vypršení platnosti hesla. Pro efektivní zásady hesel použijte ověřování systému Windows. Správce domény může vynutit zásady hesla domény pro přístup k aplikaci.

5. **Zadejte heslo** pro přístup k serveru SQL, pokud je **typ ověřování Ověřování** databáze. Toto pole je povinné.
6. Opětovným zadáním potvrďte **heslo** pro přístup k serveru SQL, pokud je **typ ověřování Ověřování** databáze. Toto pole je povinné.

   Poznámka:
   Pole Heslo a Potvrzení hesla jsou zakázána, pokud zvolíte možnost Ověřování systému Windows. Pokračujte kroky 9 až 13, pokud uživatel zpracovává kampaně Salesforce CRM ve Campaign Manager. Jinak přejděte ke kroku 14.
7. Zadejte **název** domény, pokud je vaše ověřování vybráno jako **Ověřování** systému Windows. Tato možnost je zakázána, pokud je vybrána možnost Ověření databáze.
8. Povolit **SF Credentials přepínací ikonu** , pokud uživatel zpracovává SF CRM kampaně.
9. **Zadejte uživatelské jméno** SF.
10. **Zadejte heslo** SF.
11. **Zadejte podrobnosti SF** tokenu.

    Poznámka : SF token není povinné pole. Pokud token nezadáte, SF aplikace ověří uživatele na základě výše nakonfigurovaných polí Uživatelské jméno SF a Heslo SF.
12. Kliknutím na tlačítko **OVĚŘIT POVĚŘENÍ** SF dokončete ověření uživatele.
13. Zapněte přepínač Souběžné přihlášení, pokud uživateli povolíte souběžné přihlášení k aplikaci. Pokud tento přepínač **vypnete**, aplikace po přijetí potvrzení odhlásí uživatele z předchozího přihlášení.
14. Přejděte do části Informace o uživateli.

Informace o uživateli

1. **Zadejte Home Telefonní** číslo uživatele.
2. **Zadejte mobilní** číslo uživatele.
3. **Zadejte město** , do kterého uživatel patří.
4. Zadejte stav **,** ze kterého je uživatel.
5. **Zadejte PSČ** pro umístění Home.
6. Zadejte e-mailovou **adresu uživatele** .
7. Vyplňte **pole Adresa1** a **Adresa2** .

8. Zadejte libovolné **komentáře.**
9. Kliknutím na **tlačítko Uložit** akci dokončete.

Přejděte do **části Mapování** rolí a namapujte role na tohoto uživatele.

Vytvoření uživatelů domény

Přidání nového uživatele:

1. Klikněte na **Přidat uživatele**. Karty **Uživatelské jméno a Heslo** a **Informace o** uživateli jsou vyplněny.

Uživatelské jméno a heslo

2. Zadejte uživatelské **jméno**.
3. **Vyberte typ** uživatele z následujících možností:
   a. **Admin** - Uživatel je správcem aplikace a má plná práva ve všech modulech.
   b. **Uživatel** - Uživatel je správce a má pouze omezená práva.
4. Jako typ ověřování vyberte **ověřování** systému Windows.

   Ověřování systému Windows – obvykle se jedná o ověřování aktivní domény. Když se uživatel domény přihlásí do aplikace, je autentizace navázána porovnáním kombinace uživatelského jména a hesla s danou doménou a uděleným přístupem.
5. **Zadejte název** domény.
6. Pole **Heslo** a **Potvrzení hesla** jsou zakázána. Aplikace ověří uživatele proti heslu domény.
7. Ikona přepínače **Povolit** přihlašovací údaje služby Salesforce, pokud uživatel zpracovává hlasové kampaně služby Service Cloud.
8. Zadejte uživatelské jméno **služby**Salesforce.
9. Zadejte heslo **služby**Salesforce.
10. **Zadejte podrobnosti SalesforceToken**.

Poznámka : Token Salesforce není povinné pole. Pokud token nezadáte, aplikace Service Cloud Voice ověří uživatele na základě výše nakonfigurovaných polí Uživatelské jméno služby Salesforce a Heslo služby Salesforce.

11. Kliknutím na tlačítko **OVĚŘIT POVĚŘENÍ** SF dokončete ověření uživatele.
12. Zapněte přepínač Souběžné přihlášení, pokud uživateli povolíte souběžné přihlášení k aplikaci. Pokud tento přepínač **vypnete**, aplikace po přijetí potvrzení odhlásí uživatele z předchozího přihlášení.
13. Přejděte do části Informace o uživateli.

Informace o uživateli

14. **Zadejte Home Telefonní** číslo uživatele.
15. **Zadejte mobilní** číslo uživatele.
16. **Zadejte město** , do kterého uživatel patří.
17. Zadejte stav **,** ze kterého je uživatel.
18. **Zadejte PSČ** pro umístění Home.
19. Zadejte e-mailovou **adresu uživatele** .
20. Vyplňte **pole Adresa1** a **Adresa2** .
21. Zadejte libovolné **komentáře.**
22. Kliknutím na **tlačítko Uložit** akci dokončete.

Vytvořit SSO uživatele

Přidání nového uživatele:

1. Klikněte na **Přidat uživatele**. Karty **Uživatelské jméno a Heslo**a **Informace o** uživateli jsou vyplněny.

Uživatelské jméno a heslo

2. Zadejte uživatelské **jméno**.
3. **Vyberte typ** uživatele z následujících možností:
   a. **Admin** - Uživatel je správcem aplikace a má plná práva ve všech modulech.
   b. **Uživatel** - Uživatel je správce a má pouze omezená práva.
4. Jako typ ověřování vyberte **SSO**

   SSO - Toto je protokol jednotného přihlášení. Tito uživatelé jsou konfigurováni u poskytovatele služeb ověřování identity třetí strany. Když se uživatel přihlásí k aplikaci, ověření uživatelského jména a hesla provede SSO zprostředkovatel služeb identity. Po úspěšném ověření získá uživatel přístup k aplikaci.
5. Pole **Heslo**, **Potvrzení hesla** a Název domény **jsou zakázána** . Aplikace ověřuje uživatele prostřednictvím poskytovatele SSO třetí strany.
6. Povolte **ikonu přepínání přihlašovacích údajů** SF, pokud uživatel zpracovává hlasové kampaně služby Service Cloud.
7. **Zadejte uživatelské jméno** SF.
8. **Zadejte heslo** SF.

9. **Zadejte podrobnosti SF** tokenu.
10. **Poznámka** : SF token není povinné pole. Pokud token nezadáte, aplikace Service Cloud Voice ověří uživatele na základě výše nakonfigurovaných polí Uživatelské jméno SF a Heslo SF.
11. Kliknutím na tlačítko **OVĚŘIT POVĚŘENÍ** SF dokončete ověření uživatele.
12. Zapněte přepínač Souběžné přihlášení, pokud uživateli povolíte souběžné přihlášení k aplikaci. Pokud tento přepínač **vypnete**, aplikace po přijetí potvrzení odhlásí uživatele z předchozího přihlášení.
13. Přejděte do části Informace o uživateli.

Informace o uživateli

14. **Zadejte Home Telefonní** číslo uživatele.
15. **Zadejte mobilní** číslo uživatele.
16. **Zadejte město** , do kterého uživatel patří.
17. Zadejte stav **,** ze kterého je uživatel.
18. **Zadejte PSČ** pro umístění Home.
19. Zadejte e-mailovou **adresu uživatele** .
20. Vyplňte **pole Adresa1** a **Adresa2** .
21. Zadejte libovolné **komentáře.**
22. Kliknutím na **tlačítko Uložit** akci dokončete.

Role

Kliknutím na **Role** zobrazíte obrazovku Role se seznamem dostupných rolí

v aplikaci. Chcete-li vytvořit role,

1. Kliknutím na **tlačítko Přidat** otevřete **obrazovku Informace o** rolích.
2. **Zadejte název** role.
3. **Zadejte Popis** a klikněte na **Uložit**.

Mapování rolí

Po vytvoření role ji můžete mapovat pomocí funkce mapování.

Část **Mapování** práv rolí obsahuje různá práva, která můžete mapovat na roli s ohledem na funkce aplikace, jako je kampaň, strategie kontaktů atd.

1. Chcete-li namapovat roli, klikněte na **tlačítko Upravit** na konkrétní roli, kterou chcete mapovat.
2. Zobrazí **se obrazovka Konfigurace rolí** s oddíly Informace o rolích a Mapování práv

Níže uvedená tabulka seznamu práv uvádí práva, která máte k dispozici pro mapování na uživatele. Ne všechna práva se vztahují na každou zde uvedenou položku. Kromě toho existuje jen málo dalších práv, která se vztahují na konkrétní aspekty aplikace.

Seznam práv - tabulka

#	Práva	Popis
1	Vytvořit	Uživatel může vytvořit novou entitu.
2	Aktualizovat	Uživatel pro úpravu nebo aktualizaci existující entity.
3	Odstranit	Umožňuje uživateli odstranit vybranou entitu.
4	Zobrazení	Uživatel může zobrazit pouze vybranou entitu.
5	Nahrát	Uživatel může do aplikace nahrávat data týkající se funkce.
6	Konfigurace	Uživatel může konfigurovat podrobnosti týkající se vybrané funkce.
7	Uložit	Uživatel může ukládat nová data pro vytvoření/aktualizaci.
8	Spustit	Uživatel může provádět běhovou aktivitu ve vztahu k této entitě. Uživatel může například spustit kampaň (změnit stav kampaně z Zastavit na Spustit nebo naopak).
9	Zapnout	Uživatel může povolit / zakázat entitu. Uživatel může například aktivovat skupinu kampaní.
10	Kopírování	Uživatel může vytvořit kopii entity. Uživatel může například vytvořit kopii kampaně.

Podrobnosti o povoleném mapování pro různé aspekty aplikace naleznete **v tabulce Mapování** práv.

Mapování práv – tabulka

Role	Práva	Popis
Uživatelé	Vytvoření, aktualizace, odstranění, zobrazení	Umožňuje uživateli spravovat uživatelské účty v rámci systému.
Role	Vytvoření, aktualizace, odstranění, zobrazení	Umožňuje uživateli spravovat role a oprávnění systému.

Skupiny kampaní	Vytváření, aktualizace, mazání, prohlížení, spouštění, kontaktování parametrů, časového pásma, historických zpráv	Uživatelé mohou spravovat všechny aspekty skupin kampaní, včetně kontaktních parametrů, časových pásem a přehledů. Práva lze přiřadit na základě konkrétních typů skupin, například Progresivní **Poznámka**: Pokud udělíte práva k historickému přehledu, můžete zobrazit skupiny kampaní v přehledech beta verzí. To platí pro souhrnné zprávy, podrobné zprávy a sestavy zpětného volání.
Kampaň	Vytvoření, aktualizace, odstranění, zobrazení, spuštění, obchodní parametry, serverové skripty, strategie výběru kontaktů, plán CSS, plánování za běhu, seznam kontaktů, správa kontaktů, synchronizace, souhrn kampaně, SMS tem- plate, časové pásmo, řetězení, svátky, tvůrce výrazů, cíl kampaně, plánování kontaktů režimu, téma e-mailu, IVR editor šablon, výsledky telefonování, konfigurace AI, prahová hodnota kontaktu, nastavení číselníku, historické zprávy	Uživatelé mohou spravovat všechny konfigurace související s kampaní a provádět akce, jako je prohlížení his- torických sestav a nastavení správy pro vytáčení shody. Práva se mohou vztahovat na všechny kampaně nebo na konkrétní kampaně. **Poznámka**: Pokud udělíte práva k historickému přehledu, můžete zobrazit kampaně v přehledech historických verzí beta. To platí pro souhrnné zprávy, podrobné zprávy a sestavy zpětného volání.

Business Out- přijďte	Vytvoření, aktualizace, odstranění, zobrazení	Umožňuje uživateli definovat a spravovat s konkrétními právy na mateřské obchodní výsledky.
Strategie hovorů	Vytvoření, aktualizace, odstranění, zobrazení	Umožňuje uživateli spravovat způsob kontaktu

		Strategie jsou řešeny v rámci systému. Můžete také poskytnout specifické až výchozí strategie volání.
Aplikační parametry	Aktualizace, zobrazení	Umožňuje uživateli modifikovat a monitorovat parametry aplikace pro celý systém.
Vyhovění	Nahrát	Umožňuje uživateli nahrávat kontakty související s dodržováním předpisů, jako jsou seznamy DNC (Nevolat) a národní seznamy DNC.
Časové pásmo	Aktualizace, zobrazení	Umožňuje uživateli spravovat konfigurace časového pásma pro vytáčení shody.
Svátky	Vytvoření, aktualizace, odstranění, zobrazení	Umožňuje uživateli definovat a spravovat hol- iday plány pro cam- paign operace.
Globální nahrání	Zobrazit, Konfigurovat	Umožňuje uživateli nastavit a spravovat konfigurace globálního nahrávání kontaktů.
Státní zákony	Vytvoření, aktualizace, odstranění, zobrazení	Umožňuje uživateli spravovat pravidla vytáčení založená na zákonném stavu.
Konfigurace režimu	Vytvoření, aktualizace, odstranění, zobrazení	Umožňuje uživateli konfigurovat a spravovat různé režimy komunikace, jako je SMS nebo e-mail.
Adresa URL	Aktualizace, zobrazení, vytvoření, odstranění	Umožňuje uživateli spravovat adresy URL používané v systému.

Sestavy	Zobrazení	Umožňuje uživateli zobrazit systémové sestavy pro kamery, skupiny a agenty, včetně jeho torických zpráv. Ty

		je třeba vybrat jednu nebo více pro zobrazení sekce Historická beta v levém podokně.
Výstrahy	Aktualizace, zobrazení	Umožňuje uživateli spravovat výstrahy nakonfigurované v aplikaci.
Stát/oblast/PSČ	Uložit, odstranit, nahrát, zobrazit	Umožňuje uživateli spravovat konfiguraci státu, oblasti a PSČ.
Čítače pokusů RPC	Zobrazit, uložit	Umožňuje uživateli sledovat a aktualizovat čítače opakovaných pokusů.
E-mail	Vytvoření, aktualizace, odstranění, zobrazení	Umožňuje uživateli spravovat konfigurace e-mailů, například SMTP, POP3 a IMAP podrobnosti o serveru.
SMS	Vytvoření, aktualizace, odstranění, zobrazení	Umožňuje uživateli spravovat SMS konfigurace, jako jsou IP adresy serveru brány a podrobnosti o ověřování.
Dimenze	Vytvoření, aktualizace, odstranění, zobrazení	Umožňuje uživateli spravovat rozměry systému stáří.
Profil	Vytvoření, aktualizace, odstranění, zobrazení	Umožňuje uživateli spravovat věkové profily používané pro nahrávání kontaktů a procházení nahrávání.
Sjednocený seznam	Zapnout	Umožňuje uživateli povolit kampaně jako kampaně s jednotným seznamem.
Licence	Zobrazení	Umožňuje uživateli zobrazit informace o licenci.
Webová služba	GrantAccess	Umožňuje uživateli udělit přístup k rozhraním API

		webové služby.
Znovu přiřadit agenta	Zobrazení	Umožňuje uživatelům zobrazit a spravovat podepisování agentů.
Exportní/importní kampaň	Zobrazení	Poskytuje možnost zobrazit a spravovat

		Funkce exportu/importu kampaní.
Kampaň Category	Vytvoření, aktualizace, odstranění, zobrazení	Umožňuje uživatelům spravovat kategorie kampaní, včetně jejich vytváření, aktualizace, odstraňování a prohlížení.
Nastavení CPaaS	Vytvoření, aktualizace, odstranění, zobrazení	Umožňuje správu nastavení CPaaS, včetně vytváření, aktualizací, odstraňování a zobrazení podrobností konfigurace.
ScriptDesigner	Povoleno	Uděluje přístup k nástroji Návrhář skriptů a umožňuje jeho použití.
SystemAlerts	Zobrazit, aktualizovat	Umožňuje uživatelům zobrazit a aktualizovat výstrahy systému pro lepší financování a údržbu systému.
Globální obchodní parametry	Zobrazení, vytvoření, odstranění	Uděluje možnost spravovat globální obchodní parametry jejich zobrazením, vytvořením a odstraněním.
CCB	Vytvoření, aktualizace, odstranění, zobrazení	Umožňuje uživateli spravovat nastavení CCB srozumitelně.
Konfigurace číselníku	Zobrazit, Konfigurovat	Umožňuje prohlížení a konfiguraci nastavení systému vytáčení.
Extrakce dat	Vytvoření, aktualizace, odstranění, zobrazení	Umožňuje vytvářet, aktualizovat, odstraňovat a zobrazovat procesy extrakce dat a konfigurace.

Metriky výkonu	Zobrazení	Umožňuje uživateli zobrazit metriky výkonu napříč různými systémovými komponenty.
Ochrana osobních údajů	Zobrazit, aktualizovat	Umožňuje uživatelům zobrazit a aktualizovat ochranu před osobními údaji

		nastavení pro zajištění bezpečnosti dat.
Digitální	Vytvoření, aktualizace, odstranění, zobrazení	Umožňuje uživatelům spravovat digitální kanály, včetně vytváření, aktualizace, odstraňování a prohlížení konfigurací.
Agenti	Vytvoření, aktualizace, odstranění, zobrazení, historické sestavy	Umožňuje uživateli spravovat agenty Tab v sestavách. Pokud udělíte práva k historickému přehledu, můžete zobrazit kampaně v přehledech historických verzí beta. To platí pro souhrnné zprávy, podrobné zprávy a sestavy zpětného volání.

Chcete-li odvolat práva k roli, můžete zrušit zaškrtnutí políčka příslušného pro příslušnou možnost.

Návrhář skriptů

Návrhář skriptů je skriptovací nástroj, který pomáhá při konfiguraci

průvodců voláním. Stránka zobrazuje tři karty: Seznam, Formulář a

Sestava.

Seznam Tab na stránce Home Návrháře skriptů poskytuje následující informace:

- Formulář: Zobrazí název formuláře jako odkaz, na který lze kliknout. Kliknutím na něj se otevře vybraný formulář ve formuláři Tab pro úpravy.
- Název kampaně: Označuje kampaň, pod kterou je formulář vytvořen.
- Průvodce voláním: Určuje, zda je formulář navržen jako průvodce voláním. Tento sloupec obsahuje zaškrtávací políčko, které je zaškrtnuto, pokud je formulář nastaven jako průvodce voláním.

Průvodce voláním

Call Guide je nástroj, který pomáhá agentovi s předdefinovanými otázkami prezentovat kontakt při uskutečnění hovoru. Na základě odpovědí může agent buď přistoupit k další otázce, nebo položit doplňující otázku, která vychází z předchozí otázky. Můžete nakonfigurovat sadu otázek, odpovědí a doplňkových otázek, které mají agenti používat.

Kampaň

V nabídce vlevo přejděte do **Návrháře** skriptů.

Vyberte kampaň a vyberte dostupné kampaně ze zobrazených skupin kampaní, připojte nebo nahraďte dotazníkové formuláře a nakonfigurujte parametry pro průvodce voláním.

Všechny dostupné skupiny kampaní se zobrazí v levém podokně obrazovky. Kliknutím na libovolnou **skupinu** kampaní přehrajete všechny související kampaně pro tuto skupinu. K vyhledávání kampaní můžete také použít vyhledávací pole.

Sestava **průvodce voláním se vykresluje jako graf** i jako **tabulka**. Obě zobrazení ukazují počet taktů, na které agenti použili průvodce voláním.

Chcete-li přejít k podrobnějším přehledům, klikněte v tabulkovém zobrazení na možnost Název **kampaně nebo na** graf zobrazený pro kampaň v zobrazení grafu. Oba pohledy předkládají podrobné zprávy.

Proveďte následující kroky:

1. **Ze seznamu vyberte skupinu** kampaní.
2. Z rozevíracího seznamu vyberte **možnost** Průvodce voláním.
3. Vyberte název **formuláře, který** chcete mapovat pro tohoto průvodce voláním.

Formulář

Správce může vytvořit sadu předdefinovaných otázek a připojit je k formuláři. Pomocí funkce Formulář můžete vytvářet otázky, psát podmínky k otázkám a propojovat jednu otázku s druhou na základě odpovědi zákazníka. Můžete napsat funkci jazyka JavaScript nebo použít vestavěnou funkci jazyka JavaScript.

Proveďte následující kroky:

1. **Ze seznamu vyberte kampaň** .
2. Přejděte na **Form** Tab a vytvořte formulář. Pro konfiguraci jsou k dispozici následující tvarové prvky:
   a. Globální proměnné
   b. Blok skriptu
   c. Prevalidátor
   d. Text
   e. Volba možnosti
   f. Políčko
   g. Vybrat ze seznamu
3. Nakonfigurujte pole Business, globální proměnnou, pole otázky a funkci

knihovny. Další informace naleznete v tématu Formulář průvodce voláním.

Posloupnost otázek

Konfigurace průvodce voláním pomáhá agentovi vypořádat se s voláním zákazníka správným a strukturovaným způsobem. Počínaje uvítací zprávou, získáním podrobností a následným podpisem zprávou na rozloučenou, to vše lze provést správným řazením otázek. Další informace naleznete v tématu Řazení otázek.

Kopírování formuláře

Kliknutím na tlačítko **Kopírovat** zkopírujete tento formulář do dalších kampaní v rámci této skupiny kampaní. Při kopírování formuláře do jiných kampaní se ujistěte, že pole firmy vytvořená v kampaních jsou synchronizována s obchodními poli, která jste nakonfigurovali ve formuláři.

Poznámka: Formuláře nelze kopírovat mezi skupinami kampaní.

1. Z rozbalovací nabídky Vybrat kampaň vyberte kampaň, do které chcete tento formulář zkopírovat. Zadejte jedinečný název do pole Název formuláře. Kliknutím na Vytvořit vytvořte formulář.
2. Kliknutím na tlačítko **Odstranit** formulář odstraníte. Klikněte na **OK** v potvrzovacím vyskakovacím okně.
3. V rozevíracím seznamu vyberte **Nový formulář** a vytvořte nový formulář nebo vyberte požadovaný formulář a upravte existující formulář.

Funkce knihovny

Služba Campaign Manager poskytuje seznam vestavěných funkcí JavaScriptu. Můžete také vytvořit přizpůsobené JavaScripty v bloku skriptu.

Přetáhněte funkce knihovny z levého podokna do pole hodnoty. Formát funkce knihovny je *TXML. (Název_funkce)*. Například txml.

ToLower("GOLD"). Funkce knihovny použijte pro

následující pole:

- Přiřadit hodnotu
- Skript hovoru
- Logická podmínka
- Pole hodnoty
- Textová oblast

Aplikace podporuje následující funkce knihovny:

- Malými písmeny
- Napsaný velkými písmeny
- Vyprázdnit šek

- Kontrola celých čísel
- Zřetězit

Formulář

Globální proměnné

Hodnoty můžete přiřadit globálním proměnným a použít je ve formuláři Průvodce voláním.

Poznámka:
Jedná se o volitelnou funkci.
Globální proměnné rozlišují velká a malá písmena

Služba Campaign Manager poskytuje vestavěné globální proměnné. Tyto proměnné nemají žádné výchozí hodnoty. Během běhu je nutné k nim přiřadit hodnoty. Tyto názvy globálních proměnných nelze upravovat ani odstraňovat.

- Sys_ID
- Sys_Fname
- Sys_Lname
- Sys_DOB
- Sys_Gender
- Sys_PhoneNumber
- Sys_Email
- Sys_AppointmentDate
- Sys_AppointmentTime
- Sys_LCMKey

Vytvoření globální proměnné:

1. Klepněte na tlačítko **Globální proměnná** v levém podokně.
2. **Zadejte klíč** a přiřaďte **hodnotu**. Například typ účtu může být klíčem a zlato může být hodnota.
3. Kliknutím na tlačítko **Přidat** přidejte další globální proměnné.
4. Kliknutím na tlačítko **Odstranit** odstraníte globální proměnnou.

   Poznámka: Odstranit můžete pouze globální proměnné, které jste vytvořili. Uvedené vestavěné globální proměnné nelze odstranit.
5. Kliknutím na tlačítko **Odebrat** v pravém horním rohu této části odstraníte všechny globální proměnné.

Blok skriptu

Funkci JavaScriptu můžete napsat nebo použít k provádění výpočtů nebo vyvolání webové služby REST API. Můžete použít libovolnou funkci skriptu v polích podmínka, přiřazení hodnoty nebo volání skriptu. Můžete číst globální proměnné ve skriptu, ale nemůžete resetovat hodnotu, pokud se nejedná o neprimitivní typ.

Poznámka:
a. Názvy proměnných skriptu a globální názvy proměnných ve skriptu by měly být jedinečné.
b. Komponenty ActiveX a volání AJAX nejsou v bloku skriptu

podporovány. Proveďte následující kroky:

1. Přetažením bloku **skriptu** v levém podokně zobrazte obrazovku.
2. Zadejte text kódu skriptu, pokud se jedná o nový skript, nebo jej zkopírujte a vložte z existujícího skriptu.
3. Kliknutím na tlačítko **Odebrat** skript vymažte.

Text Poděkování

Po dokončení celého toku se agent může podepsat libovolnou zprávou - poděkováním nebo propagační zprávou. Můžete také označit pole podnikání (například jméno nebo příjmení).

Oblasti podnikání

V této sekci jsou vyplněna všechna obchodní pole přidružená ke kampani. V levém podokně přetáhněte obchodní pole do polí hodnot a uložte obchodní pole pro podmínky. [BFLD. BusinessFieldName] je formát pro obchodní pole.

Pole otázek

Zde jsou vyplněna všechna pole otázek vytvořená pro tento formulář. Do bloku otázek přidejte libovolný počet polí otázek (odpověď, kterou jste na tuto otázku obdrželi). Můžete použít pole otázek v textové oblasti nebo Anywhere v polích podmínek. V levém podokně přetáhněte pole otázek a nastavte nebo uložte tuto odpověď pro vybranou podmínku.

Poznámka:
a. Řetězec se obecně používá jako datový typ pro pole otázky. Pokud chcete použít jiný datový typ než řetězec, použijte odpovídající funkce analýzy JavaScriptu, například (parseInt(), parseFloat() atd.
b. V hodnotách polí otázky se rozlišují malá a velká písmena.

Když najedete myší na podokno otázek, zobrazí se spousta možností, které můžete procvičit:

1. Kliknutím na tlačítko Kopírovat zkopírujete otázku.
2. Kliknutím na **Vložit** vložíte zkopírovanou otázku ze schránky.

3. Kliknutím na **Zahodit** zahodíte zkopírovanou otázku ze schránky.
4. Podržením a přetažením otázky ji přesunete na jiné místo – například z třetí otázky na pátou otázku.
5. Kliknutím na **Odstranit** otázku odstraníte. Kliknutím na tlačítko OK dialogové okno odstraníte a zavřete.

Výběr z variant

Můžete také nakonfigurovat otázku, která má více odpovědí. Můžete vypsat odpovědi, které agent vybírá ze své plochy, jak si zákazník vybere. Kampaň má například otázku týkající se aktiv, která správce vlastní, jako je Home, CAR, motocykl a tak dále. Agent může vybrat více aktiv, které zákazník vlastní.

Políčko

Můžete použít **možnost Zaškrtávací políčko** nabídnout zákazníkovi otázky **typu Ano** nebo **Ne** . Aplikaci můžete nakonfigurovat tak, aby označovala, že výběr zaškrtávacího políčka znamená **Ano** a nevýběr znamená **Ne**.

1. Přetažením zaškrtávacího políčka v levém podokně zobrazte obrazovku.
2. Pokračujte v procesu vytváření formuláře.

Vyberte ze seznamu

Můžete použít **funkci Vybrat ze seznamu** a nabízet otázky, kde je odpověď v seznamu. Zákazník si vybere odpověď z nabízených možností. Pokud odpověď není v seznamu, může být dynamicky přidána do seznamu agentem.

1. Přetažením seznamu **Vybrat ze seznamu** v levém podokně zobrazte obrazovku.
2. Pokračujte v procesu vytváření formuláře.

Posloupnost otázek

Konfigurace průvodce voláním pomáhá agentovi vypořádat se s voláním zákazníka správným a strukturovaným způsobem. Počínaje uvítací zprávou, získáním podrobností a následným podpisem zprávou na rozloučenou, to vše lze provést správným řazením otázek.

Rozbalením otázky otevřete sekci sekvencování. Můžete také ověřit některé informace, které získáte od zákazníka.

Například můžete ověřit číslo účtu, pokud je účet platný, musí být pro další otázku nakonfigurován průvodce voláním.

Průvodce voláním by měl agentovi naznačit, aby informoval o neplatném zákaznickém čísle a hovor zrušil. Zobrazené podmínky lze použít k ověření informací poskytnutých zákazníkem.

Pomocí těchto podmínek mohou uživatelé ověřovat číselné i řetězcové datové typy. K dispozici jsou následující podmínky:

- Přesně se rovná
- Je větší než
- Je větší nebo rovna
- Je menší než
- Je menší nebo roven
- Se nerovná
- Začíná
- Končí
- Obsahuje

Poznámka: Při provádění funkcí zástupných znaků začíná, končí a obsahuje předponu a příponu řetězce se znaménkem %. Například %searchvalue%.

Po ověření můžete nakonfigurovat různé sekvence v závislosti na odezvě zákazníka. Ke konfiguraci pořadí otázek máte následující možnosti:

- Přejít na další otázku: Tuto možnost vyberte, pokud chcete přejít na další otázku. V rozevíracím seznamu Vybrat otázku vyberte další otázku.
- Resetovat a přejít na další otázku: Tuto možnost vyberte, pokud chcete zákazníkovi položit další otázku resetováním předchozích odpovědí na předcházející otázky. V rozevíracím seznamu Vybrat otázku vyberte další otázku, která má následovat po odeslání této otázky.
- Přiřadit hodnotu: Tuto možnost vyberte, chcete-li globální proměnné přiřadit hodnotu. V rozevíracím seznamu Vybrat proměnnou vyberte globální proměnnou, které chcete přiřadit hodnotu. V sousedním poli použijte obchodní pole, pole otázky (odpověď, kterou jste obdrželi na tuto otázku), funkci JavaScriptu nebo dokonce globální proměnnou jako hodnotu přetažením tohoto pole. Můžete také zadat vlastní hodnotu. Přiřazením nové hodnoty globální proměnné je stará hodnota odstraněna z paměti a je převzata nová hodnota. Po přiřazení hodnoty globální proměnné vyberte v dalším rozevíracím seznamu další požadovanou možnost.
- Ukončit relaci: Tuto možnost vyberte, chcete-li relaci ukončit. Výběrem této možnosti se relace po odeslání této otázky zastaví. V rozevíracím seznamu Vybrat dispozice vyberte obchodní nebo telefonní dispozici. Můžete nakonfigurovat zprávu o ukončení relace, například Poděkování za účast, aby agent přečetl zákazníkovi.
- Volat skript: Tuto možnost vyberte, chcete-li volat funkci JavaScriptu. Tuto akci dokončíte zadáním názvu funkce skriptu do sousedního pole. Výběrem této možnosti můžete provádět vlastní akce, jako je volání webové služby, ověření atd. Vyberte další požadovanou možnost z dalšího

rozevírací seznam. Nemůžete vrátit hodnotu z funkce jazyka JavaScript.

- Klepnutím na tlačítko **Uložit** uložte tento formulář.

  Poznámka: Formulář můžete uložit, aniž byste museli řešit pole otázek nebo podmínek. Zadejte název formuláře a jeho popis pro uložení formuláře.
  Můžete otevřít existující formulář pro vytvoření otázek a přidání podmínek později.

Sestava průvodce voláním

Sestava **průvodce voláním se vykresluje jako graf** i jako **tabulka**. Obě zobrazení ukazují počet taktů, na které agenti použili průvodce voláním. Kliknutím **na Název** kampaně v zobrazení tabulky nebo na grafu přejděte k podrobnějším přehledům.

Proveďte následující kroky:

1. **Ze seznamu vyberte skupinu** kampaní.
2. Z rozevíracího seznamu vyberte **možnost** Průvodce voláním.
3. Vyberte název **formuláře, který** chcete mapovat pro tohoto průvodce voláním.

Průzkum hovorů podle hodin

Průzkum hovorů po hodinách zobrazuje využití průvodce voláním v kampani po hodinách.

Tato stránka zobrazuje sestavu **Všechny kontakty bez odpovědí** na otázky a zpráva obsahuje následující parametry:

Pole	Popis
Název kampaně	Název kampaně, pro kterou je přehled vykreslen.
ID agenta	Agent používající tohoto průvodce voláním.
LCMKey	Jedná se o jedinečné ID sloužící k identifikaci pokusu o volání kontaktu.
Kontaktní číslo	Kontaktní číslo, na kterém byl zákazník kontaktován.
Aktivita na	Datum a čas použití průvodce voláním.
Celková odpověď na otázku	Počet otázek zodpovězených zákazníkem během interakce.

Upozornění

Upozornění slouží jako upozornění pro kampaně a události na úrovni systému. Výstrahy na úrovni systému jsou generovány monitorováním různých komponent. Kromě zobrazení výstrah výjimek na úrovni komponent v konzole aplikace také odesílá e-maily nakonfigurovaným příjemcům. Tyto výstrahy hrají zásadní úlohu při

Řešení potíží s aplikací. Tato část obsahuje přehled výstrah a popisuje různá nastavení pro maximalizaci efektivity této funkce.

Pomocí protokolu SNMP (Simple Network Management Protocol) jsou výjimky protokolovány na nakonfigurovanou adresu IP příjemce nebo port. K dispozici jsou různé možnosti, jak upozornit uživatele.

Systémová oznámení

Sekce Systém obsahuje všechny konfigurace nezbytné pro monitorování různých komponent a přenos výjimek jako notifikací.

Systémová oznámení

Služba Campaign Manager umožňuje odesílat depeše SNMP z libovolných nakonfigurovaných základních součástí pomocí protokolu SNMP (Simple Network Management Protocol). Při výskytu nakonfigurované události odešle příslušný subjekt výstrahu do seznamu monitorovacích aplikací třetích stran. Výstrahy obsahují kód události a popis. Pro příjem těchto informací můžete nakonfigurovat až tři monitorovací aplikace třetích stran. Služba Campaign Manager má vestavěný přijímač SNMP, který funguje také jako třetí monitorovací aplikace ze tří povolených monitorovacích aplikací. Použití této aplikace jako jedné z monitorovacích aplikací třetích stran vám dává výhodu v tom, že události budou upozorňovány na stránce Campaign Manager Home.

Když agent zjistí stav výstrahy, agent:

- Protokoluje informace o čase, typu a závažnosti stavu
- Vygeneruje zprávu s oznámením, kterou pak odešle určenému hostiteli IP

SNMP oznámení jsou odeslána jako jedno z následujících:

- Pasti - Nespolehlivé zprávy, které nevyžadují potvrzení o přijetí od SNMP manažera.
- Informuje - Spolehlivé zprávy, které jsou uloženy v paměti, dokud SNMP manažer nevydá odpověď. Informuje využívá více systémových prostředků než depeše.

Chcete-li v systému používat oznámení SNMP, je nutné zadat jejich příjemce. Tito příjemci uvádějí, kam jsou směřována oznámení registrátora sítě. Ve výchozím nastavení jsou všechna oznámení povolena, ale nejsou definováni žádní příjemci. Dokud nedefinujete příjemce, nebudou odesílána žádná oznámení.

Oznámení

Sekce upozornění zobrazuje počet událostí výstrahy. Ikona Zavřít vše umožňuje zavřít všechna oznámení najednou. Pomocí vyhledávacího pole můžete na základě vyhledávacího řetězce vyplnit výsledky ze sloupců Název kampaně a Událost upozornění. Jednotlivá oznámení můžete také zavřít kliknutím na ikonu Zavřít u každého oznámení.

Přejděte do části **Výstraha** > **Systém** > **Přejděte** a zobrazte oznámení.

Nastavení

Pomocí nastavení Tab můžete řídit všechny komponenty a konkrétní události v rámci každé součásti, kterou chcete sledovat.

1. Rozbalením libovolné součásti zobrazíte uvedený **kód** události výstrahy a událost **výstrahy**.
2. Chcete-li sledovat události v komponentě, TURN zapněte **možnost** Povolit **komponentu.** Pouze pokud je tento přepínač zapnutý **,** aplikace začne monitorovat logy vybraných událostí v rámci komponenty a odesílá notifikace.
3. Chcete-li sledovat konkrétní události a přijímat výstrahy, nastavte TURN **možnost Povolit** pro konkrétní událost.
4. Ujistěte se, že jste dokončili toto cvičení pro všechny součásti, které potřebujete sledovat.

Součásti	Kód	Výstražné kódy od
LCMFeedEngine	2	2.10000
LCMContactRescheduler	3	3.10000
LCMGenericService	4	4.10000
LCMScritpEngine	5	5.10000
LCMReportingService	6	6.10000
LCMLicenseManager	7	7.10000
LCMContactsUploader	8	8.10000
LCMScriptDesigner	9	9.10000
LCMWebservice	10	10.10000
LCMGlobalUploader	12	12.10000
LCMComplianceUploader	13	13.10000
LCMAgentStateMachineFinesse	14	14.10000
Služba LCMTenantService	15	15.10000
LCMITREngine	16	16.10000
LCMReportsByMail	18	18.10000
LCMAlerter	19	19.10000
CRMConnector	20	20.10000
Číselník telefonu	21	21.10000
LCMCampaignECT	25	25.10000
LCMEmailEngine	26	26.10000

Nastavení e-mailu

Výstrahy uvedené v seznamu příjemce SNMP lze odeslat vybraným příjemcům e-mailem. To příjemcům pomáhá řešit konkrétní události.

Odeslání oznámení e-mailem:

1. Přejděte do nabídky **Upozornění** > **Systém** > **Oznámení** > **Nastavení e-mailu**.
2. Povolením přepínače Upozornění **e-mailem** odešlete oznámení e-mailem.

   Poznámka: Restartování služby SNMPReceiver je vyžadováno pouze v případě, že je tento přepínač vypnutý nebo zapnutý. Pokud jsou provedeny jakékoli změny v polích popsaných v kroku 2 až 4 níže, není restartování nutné.
3. Zadejte hodnotu do **pole Potlačit duplicitní události (v minutách).** Používá se k potlačení duplicitních oznámení výstrah pro stejnou událost v nakonfigurovaném období.

   Příklad: Potlačit duplicitní události (v minutách) je nakonfigurován na 15 minut. Pokud je Excep- tion1 v komponentě Component1, která je zaznamenána v 11:30, tato výjimka není znovu zaznamenána, pokud k ní dojde před 11:45.
4. Zadejte **e-mailovou** adresu příjemce. Více e-mailových adres oddělte čárkou. Toto pole je povinné.

   Poznámka: E-mailová adresa odesílatele je vybrána v části Výstrahy a vyplněna v poli Od e-mailové zprávy.
5. **Zadejte předmět** e-mailu. To tvoří předmět pro e-mailová upozornění odesílaná pro výjimky. Toto pole je povinné.
6. Klikněte na **Uložit**.

Aplikace Monitorování

Služba SNMP Přijímač sleduje všechny komponenty a přijímá data výjimek. Na základě nastavení e-mailů jsou tato data přenášena prostřednictvím e-mailu. Nakonfigurujte monitorovací aplikaci tak, aby umožňovala službu SNMP přijímače.

1. Přejděte do části **Výstrahy** > **Systém** > **Oznámení** > **Monitorovací aplikace**.
2. Zadejte název aplikace, IP adresu a port.

   Poznámka: SNMP Konfigurační soubor služby přijímače obsahuje dvě vlastnosti SNMPTrapMgrIP a SNMPTrapMgrPort. IP a port uvedené v aplikaci pro monitorování se musí shodovat se zde uvedenými hodnotami.
3. Klikněte na **Uložit**.
4. Pokud máte další aplikace, které službu Campaign Manager monitorují, můžete podle potřeby nakonfigurovat podrobnosti v aplikacích 2 a 3.

Podrobnosti výstražné zprávy

Při nakonfigurovaném monitorování aplikace třetích stran se těmto aplikacím odesílají výstrahy SNMP ve formátu ID objektu (OID): ***1.3.6.1.4.1.52914.8.200020***

Číslo	Popisek	Detaily
1	ISO	Skupina, která tento standard zavedla. V tomto případě je to ISO.
3	ORG	Toto je organizace.
6	DOD	To naznačuje americké ministerstvo obrany, organizaci, která založila nejstarší formu internetu.
1	Internet	Jedná se o režim komunikace, nejčastěji internet.
4	Soukromý	To je povaha organizace výrobce zařízení. V tomto případě se jedná o soukromý subjekt.
1	Podnik	Klasifikace soukromého subjektu. V tomto případě je klasifikován jako soukromý podnik.
52914	Podnikové číslo	Číslo podniku produktu.
8	ID součásti	ID součásti v rámci ponižovaného produktu. V tomto případě existují tři složky. Modul podávání (ID 2), Plánovač kontaktů (ID 3) a Nahrávač kontaktů (ID 8).
200020	ID události	Toto je ID události v rámci komponenty. U všech událostí označuje poslední číslice 0 selhání; 1 označuje úspěch.

Pole

Pole	Popis
Název součásti	Název součásti.
Kód události výstrahy	Zobrazí výstražný i kód.
Událost výstrahy	Zobrazuje název události výstrahy.
Nastal	Zobrazuje datum a čas, kdy došlo k události.
Zavřít	Umožňuje zavřít oznámení.
Potlačit duplicitní události	Používá se k potlačení duplicitních oznámení výstrah pro stejnou událost v nakonfigurovaném období.
Předmět e-mailu	Popisuje, čeho se e-mail týká.

E-mail příjemce	E-mailová adresa příjemce.

Sledování kampaní

Upozornění na kampaně jsou navržena tak, aby administrátorům odesílala upozornění na statistiky týkající se kontaktů u vybraných kampaní. To pomáhá správcům provádět nápravná opatření a udržovat aplikaci spuštěnou v dobrém stavu. Ujistěte se, že jsou dokončeny části Nastavení, Nastavení e-mailu a Aplikace pro monitorování, abyste mohli přijímat upozornění na výjimky. Pokud konfigurace nejsou dokončeny, vyplní se pouze čísla týkající se kontaktů.

Můžete vybrat časové pásmo, pro které chcete výsledek nástroje Campaign Monitor získat. Vyberte časové pásmo z rozevíracího seznamu, pokud je seznam viditelný. Aplikace převede datum a čas na základě časového pásma vybraného uživatelem a vykreslí výsledek nástroje Campaign Monitor. Toto je volitelná konfigurace. Vlastnost **IsTimeZoneRequiredForFilter** musí být v souboru web.config *služby nastavena* na hodnotu true, aby bylo možné získat nástroj Campaign Monitor result podle časového pásma.

Pokud například uživatel vybere jako časové pásmo GMT a server je v časovém pásmu IST, zobrazí se v sestavě data od 0530 am, protože to odpovídá 00.00 GMT.

1. Přejděte do nabídky **Upozornění** > **Kampaň**.
2. **Vyberte kampaně** a **časová pásma**.
3. Klikněte na **Zobrazit záznamy** , podívejte se na výsledky monitoru.
4. Kliknutím na Exportovat stáhněte data do excelového sešitu.
5. Vyberte konkrétní časový **úsek** , ve kterém chcete upozornění publikovat. První sloupec vždy zobrazuje aktuální časový úsek a posouváním doprava se můžete přesunout na dřívější časové úseky. Výjimky můžete vidět v 15 nebo 30minutových slotech a 1 nebo 2 hodinových slotech.
6. V případě potřeby použijte k vyhledání konkrétního záznamu kampaně možnost vyhledávání.
7. Data obsahující výjimky jsou zvýrazněna červeným pozadím. Kromě toho ikona oznámení v hlavičce aplikace zobrazovala počet výjimek. Sloupec Název kampaně také označuje kampaně, které mají upozornění s upozorněním před názvem kampaně.
8. Kliknutím na číslo zobrazené v libovolné buňce v mřížce otevřete vyskakovací okno se seznamem výjimek. Je uvedeno pouze 50 nejčastějších výjimek. Kliknutím na **tlačítko ZOBRAZIT VŠECHNY ZÁZNAMY** zobrazíte celý seznam.

Pole

Pole	Popis
Název kampaně	Název kampaně
Nahráno	Počet nahraných kontaktů

Doručil	Počet doručených kontaktů
Zpracovaný	Počet zpracovaných kontaktů

Prognóza kampaně

Prognóza kampaně je funkce, kdy aplikace zobrazuje prognózu kontaktů, které by mohly být vytočeny nebo zablokovány v příštích třech hodinách. Na stránce Prognóza kampaně se zobrazují dvě karty – Prognóza doručení kontaktu a Prognóza vyloučení kontaktu.

Kontakt Prognóza doručení

Prognóza doručení kontaktu zobrazuje prognózu možného počtu kontaktů, které by mohly být vytočeny v příštích třech hodinách, počínaje časem posledního přístupu nebo obnovení. Prognóza prezentuje data rozdělená do 15minutových intervalů.

1. Přejděte do nabídky **Upozornění>** Prognóza **kampaně>** Prognóza **doručení kontaktu**.
2. Vyberte časové pásmo , pro které chcete data prognózy doručení kontaktu. Aplikace převrátí datum a čas na základě časového pásma vybraného uživatelem a vykreslí data prognózy doručení kontaktu. Toto je volitelná konfigurace. Vlastnost IsTimeZoneRequiredForFilter musí být v souboru web.config služby nastavena na hodnotu true, aby bylo možné získat prognózu doručení kontaktu podle časového pásma.

   Pokud například uživatel vybere jako časové pásmo GMT a server je v časovém pásmu IST, zobrazí se v sestavě data od 0530 am, protože to odpovídá 00.00 GMT.
3. **Prognóza** doručení kontaktu zobrazuje čerstvé kontakty, které jsou k dispozici pro doručení ve sloupci Čerstvé pro každou uvedenou kampaň. Ve sloupcích označených časem v 15minutových intervalech aplikace zobrazuje počet kontaktů, jejichž doručení je naplánováno podle nakonfigurované strategie služby kontaktů (CSS).
4. Rozbalte každou **kampaň** , abyste viděli rozdělení kontaktů dodávaných podle CSS pro každý časový interval. Kontakty se započítávají pouze jednou proti první podmínce, i když splňují více podmínek.

   Předpokládejme například, že nahrajete jeden kontakt, který splňuje dvě podmínky – podmínku 1 a podmínku 2 Pokud tento kontakt splňuje obě podmínky, prognóza doručení započítá tento kontakt pouze do první podmínky. I když tento kontakt splňuje i druhou podmínku, počet proti druhé podmínce je zobrazen jako nula.

Prognóza vyloučení kontaktu

Prognóza vyloučení kontaktů zobrazuje souhrnnou prognózu možného počtu kontaktů, které by mohly být vyloučeny z vytáčení v příštích třech hodinách, počínaje posledním přístupem nebo časem obnovení.

1. Přejděte do nabídky **Upozornění>** Prognóza kampaně> **Prognóza** vyloučení kontaktů.
2. Vyberte časové pásmo , pro které chcete data prognózy vyloučení kontaktu získat. Aplikace převrátí datum a čas na základě časového pásma vybraného uživatelem a vykreslí data prognózy vyloučení kontaktů. Toto je volitelná konfigurace. Vlastnost IsTimeZoneRequiredForFilter by měla být v souboru web.config služby nastavena na hodnotu true, aby bylo možné získat výsledek prognózy vyloučení kontaktu podle časového pásma.

   Pokud například uživatel vybere jako časové pásmo GMT a server je v časovém pásmu IST, zobrazí se v sestavě data od 0530 am, protože to odpovídá 00.00 GMT.
3. **Chcete-li zobrazit údaje specifické pro kampaň, vyberte kampaň** .
4. Kliknutím na tlačítko **Exportovat** stáhněte sestavy prognózy vyloučení kontaktů.

Pole

Pole	Popis
Název kampaně	Název kampaně.
Celkem kontaktů	Počet celkových otevřených kontaktů na začátku dne. Tyto kontakty zahrnují čerstvé a přeplánované. Tato čísla se zvyšují při nahrávání nových kontaktů; a nesnižuje se, když jsou kontakty vytočeny / přeplánovány / stav změněn z otevřených. Nakonfigurované hodiny předpovědi nemají na toto číslo žádný vliv.
Otevření Kontaktů	Celkový počet kontaktů, které jsou k dispozici pro vytáčení pro odpovídající kampaň. Tyto kontakty zahrnují čerstvé a přeplánované. Tento sloupec je rozdělen na následující: **Celkem** - Zobrazuje celkový počet otevřených kontaktů pro kameru. Číslo se dynamicky mění - zvyšuje se při nahrávání / přeplánování taktů a snižuje se při vytáčení / zavřeno nebo stav změněn z otevřený. **Nahráno dnes** - Zobrazuje počet otevřených kontaktů, které jsou nahrány během aktuálního dne kampaně.
Dostupné kontakty	Počet otevřených kontaktů, které lze vytočit, nebo následující tři hodiny. Poznámka: Záhlaví sloupce obsahuje dobu trvání nakonfigurovanou ve vlastnosti web.config komponenty služby Exclu- sionPredictionInHours. Pokud jsou zde nakonfigurované hodiny dvě, záhlaví se zobrazí jako Dostupné kontakty pro další 2 hodiny. **Celkem** - Zobrazuje celkový počet otevřených kontaktů pro kampaň, které mají být vytočeny pro aktuální den. **Nahráno dnes** - Zobrazuje počet otevřených kontaktů, které jsou

	nahráno během aktuálního dne, které bude vytočeno ve stejný den pro kampaň.
Kontakt blokován	Seznam blokovaných kontaktů.
Státní právo	Zobrazuje počet kontaktů kampaně, které jsou blokovány státními zákony.
Nevolat	Zobrazuje počet kontaktů kampaně, které jsou blokovány DNC (Do Not Call).
Národní Nevolejte	Zobrazuje počet kontaktů pro kampaň, které jsou blokovány NDNC (National Do Not Call).
Doručené kontakty	Výpis celkového počtu doručených kontaktů
Strategie výběru kontaktů (CSS)	Zobrazuje počet kontaktů kampaně, které jsou blokovány podmínkami CSS.
Čerstvý	Zobrazuje počet nových kontaktů kampaně, které čekají na vytočení pro aktuální den.
Plán	Zobrazuje počet přeplánovaných kontaktů kampaně, které čekají na vytáčení pro aktuální den.
Odhadovaný čas dokončení	Jedná se o odhadovaný čas dokončení všech vytáčených kontaktů v kampani, které mají být vytočeny. Ta se vypočítává na základě údajů o celkovém počtu zpracovaných záznamů a zpracovaných záznamů za poslední a aktuální den. Poznámky: Atd. a procento dokončení se nevztahují na kampaně se sdíleným seznamem. Kampaně, jejichž seznamy přesahují dobu predikce, se ve zprávě o vyloučení zobrazují pouze v případě, že jsou ve vykonávajícím státě nebo se předpokládá, že jsou v době předpovědi ve vykonávajícím státě.
Procento dokončení	Procento vytočených kontaktů (z celkového počtu nahraných kontaktů pro kampaň) pro kampaň. Vzorec je (Dokončené kontakty * 100) / Celkový počet kontaktů. Celkový počet kontaktů se vypočítá pomocí následujícího vzorce: *TotalContacts = Count(Open) + Count(Closed) + Count(Others)*

Nářadí

Nabídka Nástroje obsahuje modul Nahrávání hovorů a modul Mazání a archivace.

Nahrávky hovorů umožňují uživatelům vyhledávat a přistupovat k nahrávkám každého spojeného hovoru. Pro více informací klikněte zde.

Nástroj Mazání a archivace pomáhá uživatelům při automatickém mazání databází klientů. Tento nástroj eliminuje potřebu únavné manuální práce spojené s těmito činnostmi. V průběhu období, jak se zvyšuje využití aplikace, se velikost databáze exponenciálně zvyšuje. Pro více informací klikněte zde.

Mazání a archivace

Nástroj Mazání a archivace pomáhá uživatelům automaticky odstranit datové soubory z databází. Tento nástroj pomáhá vyhnout se únavné ruční práci, která je součástí těchto činností. Vymazání databáze odebere zadaná data z databáze. Po odstranění je nelze obnovit.

Když se využití aplikace zvyšuje, velikost databáze se také exponenciálně zvyšuje. Abychom udrželi velikost těchto dat pod kontrolou, abychom se vyhnuli problémům s výkonem, je nezbytné, abychom měli robustní plán uchovávání dat. Nástroj pro mazání a archivaci je nástroj pro mazání, který vám pomůže dosáhnout cílů plánu uchovávání dat. Pomocí nástroje Vyčistit a archivovat můžete pouze vymazat data z databází nebo navíc archivovat vymazaná data.

Datové soubory můžete vymazat a archivovat. Pokud se rozhodnete archivovat vymazaná data, vyberte z následujících možností:

- **Archivovat v kbelíku Amazon S3 nebo na sdílené jednotce** – data jsou uložena jako soubor hodnot oddělených čárkami (CSV). Použitá konvence pojmenování souborů je <TableName>_<PurgeDate ve formátu RRRRMMDD>. Například AuditTrail_20210326.
- **Archivovat na jiné MS SQL databázi** - Nejprve musíte vytvořit databázi na MS SQL a použít tento název databáze pro konfiguraci nastavení archivu.

Nastavení

1. Přejděte do Nastavení a ujistěte se, že je Mazání **nastaveno** na **Zapnuto**. Uživatelé nemohou TURN toto vypnuto.
2. **Pokud nechcete archivovat vymazaná data, nastavte přepínač Archivovat** do polohy **VYPNUTO** .

   Poznámka: Pokud TURN přepínač Archiv vypnete, nástroj trvale odstraní vymazaná data z databáze. Nebudete mít přístup k vymazaným datům.
3. Vyberte příslušný **typ** archivu. Další informace naleznete v části "Typ archivu" na straně 184.
4. **Vyberte plán** pro aktivitu mazání z možností **Denně**, **Týdně** a **Měsíčně**.
   a. Denně – aplikace jednou denně vyprázdní databázi v nakonfigurovaném počátečním a koncovém čase.

      Poznámka: Pokud zvolíte Denní plán, vyplňte pole Vyloučené dny – toto je volitelné.

   b. Týdně – aplikace jednou týdně vyprázdní databázi v nakonfigurovaném počátečním a koncovém čase. Pokud vyberete tento typ spuštění, vyberte Den v týdnu pro vymazání databáze.

c. Měsíčně – aplikace konfiguruje databázi v nakonfigurovaném čase jednou za měsíc. Pokud vyberete tuto možnost, můžete vybrat možnost Konec měsíce a vymazat data v poslední kalendářní den v měsíci mezi nakonfigurovaným časem zahájení a ukončení. Pokud chcete, aby se čištění provádělo každý měsíc k určitému datu, vyberte možnost Datum a vyberte datum pro aktivitu čištění.

   Poznámka: Pokud vyberete možnost Datum a vyberete libovolné datum, které není použitelné pro konkrétní měsíc, aktivita mazání se pro daný měsíc přeskočí. Pokud například jako datum zvolíte 30, aktivita mazání se pro únor přeskočí.

5. **Vyberte čas** zahájení aktivity mazání.
6. **Vyberte Čas** ukončení aktivity mazání. Aktivita mazání končí v nakonfigurovaném čase ukončení, a to i v případě, že existují záznamy čekající na vymazání. Tyto zbytkové záznamy jsou převzaty k vyčištění při příštím plánovaném čase vyčištění.
7. Vyberte vyloučené **dny**. Pomocí pole Vyloučené dny můžete nakonfigurovat dny v týdnu, kdy nechcete, aby aplikace prováděla aktivitu Mazání (nebo Mazání a archivace). To pomáhá zachovat data pro dny vyloučené z vymazání. Toto je volitelné pole; Můžete vybrat více dní.
8. Klikněte na **Uložit**.

Skupiny tabulek

Skupiny tabulek je část, kde jsou uvedeny všechny transakční tabulky (pouze ty, které lze vymazat). Tabulky Core a Reporting jsou uvedeny na samostatných kartách. Dostupné tabulky v části Core i Reporting jsou uvedeny pomocí nástroje pro mazání. Pokud je nějaká tabulka / pole přidána / odstraněna v budoucí opravě, instalátor patche to zvládne - ruční zásah není nutný.

Změna datového typu (například z int na varchar) a změna velikosti pole není zpracována nástrojem pro mazání a archivaci. Musíte ručně spustit skript (v archivní databázi) poskytnutý týmem služeb - tento skript změní datový typ před zahájením další plánované aktivity mazání.

Skupina tabulek zobrazuje následující parametry:

Pole	Popis
Název tabulky	Název tabulky, která je k dispozici pro vymazání. Ikona tabulky před názvem tabulky je oranžová, pokud se jedná o uživatelem definovanou tabulku, a šedá, pokud se jedná o systémovou tabulku. Mazání systémové tabulky nelze zakázat – proces mazání je povinný podle vaší konfigurace.
Popis	Popis dat uložených v tabulce
Dny uchovávání	Počet dní pro uchování dat v konkrétní tabulce. Nástroj pro mazání a archivaci vymaže data starší než počet zde nakonfigurovaných dnů uchovávání. Pokud jste například nakonfigurovali 100 dní, data starší než 100 dní se vymažou (a archivují, pokud jsou uvedena). Vymazaná a archivovaná data nejsou k dispozici pro žádné použití

	(hlášení nebo jiné), jakmile je odstraněn z databázové tabulky. Pokud nastavíte 0 (nula) dní jako uchovávání, všechny záznamy umístěné v databázi v nakonfigurovaném okně mazání se z databáze odeberou. Skupina tabulek přichází s výchozí hodnotou dnů uchování 365 dní.
Archivovat	Pokud jste se rozhodli archivovat data v části Společná nastavení, můžete se rozhodnout nearchivovat konkrétní tabulky zde. Pokud jste se rozhodli NEARCHIVOVAT data ve společné sekci Nastavení, zapnutí přepínače Archivovat v této sekci nearchivuje data tabulky.
Čistka	Nemáte možnost TURN vypnout mazání v části Společná nastavení. Stále se můžete rozhodnout, že data z určitých tabulek nevymažete. TURN vypnout funkci Mazání (pro konkrétní tabulku) pro konkrétní tabulky. Tím se zajistí, že data v této tabulce nebudou vymazána, i když jsou starší než definované dny uchovávání.
Dny uchovávání archivu	Jedná se o počet dní uchovávání archivovaných dat. To se liší od dnů uchovávání v Sl. Č. 3 výše. Pokud jste například zmínili údaje za 365 dní, které mají být uchovávány, jsou tato data zachována. Dny uchovávání archivu uchovávají tato zálohovaná data po zadaný počet dní.
Mazání archivu	TURN tuto možnost zapněte, pokud chcete vymazat "archivovaná" data po dnech uchovávání archivu.
Akce	Umožňuje upravovat dny uchovávání, TURN OFF nebo ON archivaci a/nebo mazání, měnit dny uchovávání archivu a TURN ON/OFF Archive Purge. Kliknutím na tlačítko Uložit v režimu úprav uložte změny nebo na tlačítko Zrušit změny obnovte.

Monitorování procesů

Část Monitorování procesu v nástroji Mazání a archivace zobrazuje průběh aktivity mazání a archivace.

Pole	Popis
Typ	Typ vyprazdňované tabulky, tj. Základní nebo Vytváření sestav
Čas zahájení aktivity	Čas zahájení aktivity mazání a archivace
Čas ukončení aktivity	Čas ukončení aktivity mazání a archivace

Stav	Stav mazání **Pozastaveno** označuje, že aktivita mazání a archivace je pozastavena z důvodu dosažení nakonfigurovaného času ukončení. Tento stav také indikuje, že aktivita mazání a archivace není dokončena - existují zbytkové

	záznamy, které mají být vymazány a archivovány. Aktivita se spustí znovu při dalším nakonfigurovaném čase spuštění a vymaže záznamy, které jsou starší podle nakonfigurovaných dnů uchovávání. **Úspěch** znamená, že všechny záznamy jsou úspěšně vymazány (a archivovány, pokud jsou nakonfigurovány). **Chyba** označuje, že nástroj pro mazání nebo archivaci selhal. Podívejte se na protokoly součásti PurgeArchive k řešení potíží.
Ovlivněné záznamy	Počet záznamů vymazaných (a archivovaných, pokud jsou nakonfigurovány) v rámci této aktivity mazání. Pokud je počet záznamů v tabulce velmi velký, nástroj pro mazání a archivaci provede aktivitu dávku, přičemž každá dávka uchovává předem nakonfigurovaný počet záznamů najednou. Toto číslo je určeno ve vlastnosti PurgeBatchSize souboru web.- config PurgeArchive.
Podrobnosti o stavu	
Probíhá	Předpokládejme, že tabulka obsahuje 50 000 záznamů. Záznamy jsou vymazány v 5 iteracích po 10 000. Dokud není poslední iterace dokončena a všechny záznamy nejsou vymazány, zobrazí se stav Probíhá.
Úspěch	Pokud je v tabulce 50 000 záznamů a všechny záznamy jsou vymazány (všechny iterace), pak je stav Úspěch.
Pozastaveno	Tabulka obsahuje 50 000 záznamů a vyžaduje 5 iterací po 10 000 záznamech, které mají být vymazány. První tři iterace jsou dokončeny. V nakonfigurovaném čase ukončení se aktivita mazání zastaví při mazání čtvrté sady. Stav je označen jako Pozastaveno. Zbývajících 20 000 záznamů je vymazáno při dosažení času zahájení další aktivity.
Selhání	Tabulka obsahuje 50 000 záznamů a je vymazána v pěti iteracích po 10 000. Pokud je první iterace úspěšná a druhá iterace selže z nějakého důvodu (například chyba databáze), aktivita mazání je označena jako selhání. Podívejte se na protokoly a řešení potíží.

Konfigurace vymazat soubory

Konfigurace mazání souborů pomáhá konfigurovat nastavení mazání archivovaných souborů. Aplikace přidává data do různých databázových tabulek a ukládá některé soubory denně nebo v nakonfigurovaných intervalech do sep- arate složek. Tyto soubory mohou obsahovat data pro nahrávání souborů kontaktů, data chyb souboru kontaktů atd. Tyto soubory mohou růst co do počtu a velikosti a zabírat místo na disku, což zpomaluje systém. To je v rozporu s optimálním plánem uchovávání dat. Pomocí konfigurace Vymazat soubory můžete optimálně spravovat soubory a úložný prostor. Přejděte do části Konfigurace vymazat soubory a otevřete mřížku obsahující konfigurace, které se již používají.

Další informace naleznete v tématu Konfigurace vymazání souboru.

Konfigurace vymazat soubor

Můžete přidat následující nastavení:

- Mazání souborů
- Nastavení vymazat soubor

Přidání souborů mazání

Funkce Vymazat soubory umožňuje konfigurovat umístění, kde jsou uložena vymazaná data, jako je místní disk, sdílený disk nebo segment Amazon S3.

1. **Zadejte popis** složky pro vymazání.
2. **Zadejte typ** složky Mazání. Dostupné možnosti jsou **Místní**, **S3** a **Sdílený disk**.
   a. Zadejte cestu k místní složce, odkud mají být soubory vymazány.
   b. **Vyberte Amazon S3** , pokud jsou vaše soubory uloženy v kbelíku Amazon S3. **V rozevíracím seznamu vyberte Nastavení** S3. Viz Nastavení mazání souboru. Zaškrtněte políčko Archivovat nastavení S3, pokud chcete tato nastavení uložit do archivu. **V poli Cesta** S3 vyberte cestu ke složce S3 nebo uveďte adresu URL složky S3.
   c. **Vyberte sdílenou jednotku** , pokud jsou soubory uloženy na sdílené jednotce. Pokud vyberete možnost Sdílená jednotka, vyberte v rozevíracím seznamu možnost **Nastavení** sdílené jednotky. Viz Nastavení mazání souboru. Zaškrtněte políčko **Archivovat nastavení** sdílené jednotky, pokud chcete tato nastavení uložit do archivu. V poli **Cesta** ke sdílené jednotce vyberte cestu ke složce sdílené jednotky.

      Poznámka: Při zadávání cesty nevkládejte na začátek žádné lomítko/zpětné lomítko. Pokud například požadujete, aby byla data archivována ve složce Archiv počítače, který má IP adresu 172.20.3.74, zadejte adresu IP jako 172.20.3.74 a cestu jako archiv. Pokud používáte podsložku v části Archiv, zadejte správnou cestu - Archive\PurgeData.
   d. Pokud jsou vaše soubory uloženy v cloudovém **úložišti Google, vyberte službu Google Cloud Storage** . Pokud vyberete možnost Sdílený disk, vyberte **v rozevíracím seznamu možnost Nastavení** služby Google Cloud Storage. Viz Nastavení mazání souboru. Zaškrtněte políčko **Archivovat nastavení** úložiště na Disku Google, pokud chcete tato nastavení uložit do archivu. **V poli Cesta** segmentu vyberte cestu ke složce segmentu.
3. Zaškrtněte **políčko Podsložka povolit** , pokud chcete vymazat archivované soubory ve všech podsložkách v hlavní složce.
4. Vyberte nebo zadejte počet **dnů** uchovávání.
5. Pokud vyberete vymazání archivovaných souborů, zaškrtněte políčko Povolit **mazání** .
6. Klikněte na **Uložit**.

Přidat nastavení souboru mazání

Konfigurace nastavení vymazat soubor umožňuje zadat všechny přístupové podrobnosti (umístění a pověření) o umístění souborů - Amazon S3 bucket nebo Shared Drive - na společné stránce. Na tyto sady se pak můžete podívat na stránce Čistící soubor. To vám ušetří čas potřebný k zadání všech ověřovacích údajů pro každou aktivitu čištění. Všechna nakonfigurovaná nastavení jsou uvedena při přechodu na stránku.

1. Přejděte na **Nastavení Přidat vymazat** soubor a zadejte **název** nastavení.
2. Vyberte příslušný **typ** nastavení.
3. Pokud je **Typ nastavení S3**, zadejte přístupový klíč AWS, tajný klíč AWS, koncový bod oblasti AWS, klíč Služby správy klíčů a šifrování na straně serveru. Vyberte možnost KMS Crypt, pokud chcete data šifrovat pomocí šifrování KMS AWS.
4. Pokud je **Typ nastavení Sdílená jednotka**, zadejte IP adresu, ID uživatele a heslo.
5. Pokud je **typ nastavení Google Cloud Storage**, zadejte typ účtu, soukromý klíč a e-mail klienta.
6. Klikněte na **Uložit**.

Upravit nastavení vymazat nebo vymazat soubor

1. Vyberte Nastavení Vyčistit soubor nebo Vyčistit soubor a klikněte na **ikonu Upravit** pod Akce Tab.
2. Aktualizujte podrobnosti a klikněte na **Uložit**.

Odstranit nastavení vymazat nebo vymazat soubor

1. Vyberte nastavení Vyčistit soubor nebo Vyčistit soubor a klikněte na **ikonu Odstranit** pod Akce Tab.
2. Klikněte na **OK** v potvrzovacím vyskakovacím okně.

Typ archivu

Služba Campaign Manager nabízí následující typy archivů:

Typ archivu Amazon S3 Bucket

1. Přejděte do nabídky **Nastavení** Tab a ujistěte se, že je přepínač Mazání nastaven na Zapnuto. Uživatelé nemohou TURN toto vypnuto.
2. Vypněte možnost Archivovat **,** pokud nechcete archivovat vymazaná data.

   Poznámka: Pokud TURN přepínač Archiv vypnete, nástroj trvale odstraní vymazaná data z databáze. Nebudete mít přístup k vymazaným datům.

3. Vyberte typ **archivu** jako Amazon S3.
4. **Zadejte adresu URL** S3, ve které jsou uložena archivovaná data. Vytvořte samostatnou složku v segmentu Amazon S3 pro archivovaná data a nakonfigurujte tuto složku v poli URL S3.
5. Zadejte koncový **bod** oblasti AWS. Toto je oblast, ve které se nachází váš kbelík AWS S3.
6. Zadejte přístupový **klíč** AWS. To je klíč pro přístup k vašemu kbelíku AWS S3. Přístupové klíče se používají k podepisování požadavků, které odesíláte na Amazon S3. AWS tento klíč ověří a umožní přístup. Přístupové klávesy používáte k podepisování API požadavků, které podáte AWS.
7. **Zadejte Amazon AWS KMS Encrypt** (Key Management Service). Hodnotu můžete nastavit jako true nebo false. Pokud je nastavena jako true, šifruje data uložená v kbelíku S3.
8. Zadejte tajný **klíč** AWS. Toto je tajný klíč (stejně jako heslo) pro přístupový klíč AWS uvedený v položce 5 výše. K ověření se vyžaduje kombinace ID přístupového klíče a tajného přístupového klíče.
9. Přejděte do **šifrování** na straně serveru. Jedná se o šifrovací/dešifrovací klíč, který definuje, že vyčištěná data jsou šifrována pomocí šifrování AWS Key Management System (KMS).
10. **Zadejte klíč** Služby správy klíčů. Toto je klíč k dešifrování dat v kbelíku S3.

Typ archivu sdíleného disku

1. Vyberte typ **archivu** jako **sdílenou jednotku**.
2. Zadejte IP adresu nebo **název** hostitele zařízení, ve kterém jsou archivovaná data uložena.
3. **Zadejte ID** uživatele uživatele, který přistupuje k výše uvedené jednotce za účelem uložení dat. Mělo by se jednat o kombinaci domény a uživatelského jména. Například <doména>\ID uživatele.
4. Zadejte heslo pro přístup uživatele ke sdílené jednotce.
5. Zadejte cestu na sdílené jednotce, kam mají být data archivována.

   Poznámka: Při zadávání cesty nevkládejte na začátek žádné lomítko/zpětné lomítko. Pokud například požadujete, aby byla data archivována ve složce Archiv počítače, který má IP adresu 172.20.3.74, zadejte adresu IP jako 172.20.3.74 a cestu jako archiv. Pokud používáte podsložku v části Archiv, zadejte správnou cestu - Archive\PurgeData.

Typ archivu databáze

1. Vyberte Typ **archivu** jako **Databáze**.
2. Vyberte typ ověřování z následujících možností:
   a. **SQL Ověřování**: Jedná se o typické ověřování používané pro různé databázové systémy a skládá se z uživatelského jména a hesla. Je zřejmé, že instance SQL

Serveru může mít více uživatelských účtů (pomocí ověřování SQL) s různými uživatelskými jmény a hesly. Příchozí

Sdílené servery, kde by různí uživatelé měli mít přístup k různým databázím, je preferována SQL autentizace. SQL Ověřování je vyžadováno také v případě, že se klient (vzdálený počítač) připojí k instanci serveru SQL v jiném počítači, než na kterém je spuštěn klient.

b. **Ověřování** systému Windows: Při přístupu k serveru SQL ze stejného počítače. je nainstalován na, obvykle nejste vyzváni k zadání uživatelského jména a hesla. Při ověřování systému Windows služba serveru SQL již ví, že je někdo přihlášen k operačnímu systému s ověřenými pověřeními. Služba serveru SQL používá tyto credentials k povolení přístupu uživatele do svých databází. To samozřejmě funguje, pokud je klient umístěn ve stejném počítači jako server SQL nebo pokud se připojující klient shoduje s pověřeními systému Windows serveru. Ověřování systému Windows se často používá jako pohodlnější způsob přihlášení k instanci serveru SQL bez zadání uživatelského jména a hesla. Pokud je zapojeno více uživatelů nebo jsou vytvářena vzdálená připojení se serverem SQL, je třeba použít ověřování SQL.

3. **Zadejte IP adresu** zařízení, ve kterém je databáze uložena archivovaná data.
4. **Zadejte číslo** portu, který komunikuje s databází, ve které jsou archivovaná data uložena.
5. **Zadejte název databáze** . Vytvořte databázi pomocí SQL Studio pro archivaci vymazaných dat. Do tohoto pole zadejte název databáze.
6. **Zadejte ID** uživatele a **heslo** uživatele, který přistupuje k databázi.

Typ úložiště Google Typ archivu

1. Vyberte typ **archivu** jako **Google Cloud Storage**.
2. Vyberte typ ověřování z následujících možností:
   a. **SQL Ověřování**: Jedná se o typické ověřování používané pro různé databázové systémy a skládá se z uživatelského jména a hesla. Je zřejmé, že instance SQL Serveru může mít více uživatelských účtů (pomocí ověřování SQL) s různými uživatelskými jmény a hesly. Na sdílených serverech, kde by různí uživatelé měli mít přístup k různým databázím, je preferována SQL autentizace. SQL Ověřování je vyžadováno také v případě, že se klient (vzdálený počítač) připojí k instanci serveru SQL v jiném počítači, než na kterém je spuštěn klient.

   b. **Ověřování** systému Windows: Pokud přistupujete k serveru SQL ze stejného počítače, na kterém je nainstalován, obvykle nejste vyzváni k zadání uživatelského jména a hesla. Při ověřování systému Windows služba serveru SQL již ví, že je někdo přihlášen k operačnímu systému s ověřenými pověřeními. Služba serveru SQL používá tyto údaje k tomu, aby uživateli umožnila vstup do svých databází. To samozřejmě funguje, pokud je klient umístěn ve stejném počítači jako server SQL nebo pokud se připojující klient shoduje s pověřeními systému Windows serveru. Ověřování systému Windows se často používá jako pohodlnější způsob přihlášení k instanci serveru SQL bez zadání uživatelského jména a hesla.

Pokud je zapojeno více uživatelů nebo jsou navazována vzdálená připojení se serverem SQL, je třeba použít ověřování SQL.

3. Zadejte cestu **segmentu archivu**. Jedná se o cestu ve službě Google Cloud Storage, kam aplikace ukládá archivovaná data.
4. **Zadejte typ** účtu. Jedná se o typ účtu, který se používá pro přístup ke službě Google Cloud Storage. Jako výchozí typ účtu použijte ser- vice_account.
5. **Zadejte e-mail** klienta. Jedná se o e-mailovou adresu klientského účtu platformy Google Cloud Platform, který se používá pro přístup ke službě Google Cloud Storage.
6. **Zadejte soukromý klíč**. Jedná se o soukromý klíč účtu Google pro přístup ke cloudovému úložišti Google za účelem umístění archivovaných dat.

Pole

Pole	Popis
S3 URL	Adresa URL, ve které jsou uložena archivovaná data
Koncový bod oblasti AWS	Oblast, ve které se nachází váš AWS S3 bucket
Přístupový klíč AWS	To je klíč pro přístup k vašemu kbelíku AWS S3. Přístupové klíče se používají k podepisování požadavků, které odesíláte na Amazon S3. AWS tento klíč ověří a umožní přístup. Přístupové klávesy používáte k podepisování API požadavků, které podáte AWS.
Amazon AWS KMS Encrypt	Nastavte tuto možnost jako hodnotu true nebo false. Pokud je nastavena jako true, šifruje data uložená v kbelíku S3.
Tajný klíč AWS	Toto je tajný klíč (stejně jako heslo) pro přístupový klíč AWS uvedený v položce 5 výše. K ověření se vyžaduje kombinace ID přístupového klíče a tajného přístupového klíče.
Šifrování na straně serveru	Jedná se o šifrovací/dešifrovací klíč, který definuje, že vymazaná data jsou šifrována pomocí šifrování systému správy klíčů (KMS) AWS.
Klíč KMS	Toto je klíč k dešifrování dat v kbelíku S3
Plán	Definuje plán aktivity mazání.
Vyloučené dny	Pomocí pole Vyloučené dny můžete nakonfigurovat dny v týdnu, kdy nechcete, aby aplikace prováděla aktivitu Mazání (nebo Mazání a archivace). To pomáhá uchovávat data pro dny vyloučené z vymazání. Toto je volitelné pole; Můžete vybrat více dní.
IP adresa nebo název hostitele	IP adresu nebo název hostitele zařízení, ve kterém jsou archivovaná data uložena
ID uživatele	ID uživatele uživatele, který přistupuje k výše uvedené jednotce za účelem ukládání dat. Mělo by se jednat o kombinaci domény a uživatelského jména.

Heslo	Heslo pro přístup uživatele ke sdílené jednotce
Cesta	Cesta ke sdílené jednotce, kde je třeba data archivovat
Ověřování SQL	Jedná se o typickou autentizaci používanou pro různé databázové systémy a skládá se z uživatelského jména a hesla. Je zřejmé, že instance SQL Serveru může mít více uživatelských účtů (pomocí ověření SQL) s různými uživatelskými jmény a hesly. Na sdílených serverech, kde by různí uživatelé měli mít přístup k různým databázím, je upřednostňováno ověřování SQL. SQL Ověřování je vyžadováno také v případě, že se klient (vzdálený počítač) připojuje k instanci serveru SQL v jiném počítači, než na kterém klient běží.
Ověřování systému Windows	Pokud přistupujete k serveru SQL ze stejného počítače, na kterém je nainstalován, obvykle nejste vyzváni k zadání uživatelského jména a hesla. Při ověřování systému Windows služba serveru SQL již ví, že je někdo přihlášen k operačnímu systému s ověřenými pověřeními. Služba serveru SQL používá tato pověření k povolení přístupu uživatele do svých databází. To samozřejmě funguje, pokud je klient umístěn na stejném počítači jako server SQL nebo pokud připojující se klient odpovídá standardům systému Windows serveru. Ověřování systému Windows se často používá jako pohodlnější způsob přihlášení k instanci serveru SQL bez zadávání uživatelského jména a hesla. Pokud je zapojeno více uživatelů nebo jsou navazována vzdálená připojení se serverem SQL, mělo by být použito ověřování SQL.
Cesta segmentu archivu	Jedná se o cestu ve službě Google Cloud Storage, kam aplikace ukládá archivovaná data.
Typ účtu	Jedná se o typ účtu, který se používá pro přístup ke službě Google Cloud Storage. Jako výchozí typ účtu použijte service_account.
E-mail klienta	Jedná se o e-mailovou adresu klientského účtu platformy Google Cloud Platform, který se používá pro přístup ke službě Google Cloud Storage. 8. Zadejte soukromý klíč.
Soukromý klíč	Jedná se o soukromý klíč účtu Google pro přístup ke cloudovému úložišti Google za účelem umístění archivovaných dat.

Ovládání Agent Desktop

Control Agent Desktop je komplexní webová aplikace agenta, která umožňuje řídicím agentům provádět operace jedním kliknutím pro správu kontaktů bez souhlasu během ručního vytáčení. Kontrolní agenti mohou vybrat jednu nebo více kampaní pro filtrování kontaktů bez souhlasu na ovládacím panelu Agent Desktop pro ruční kliknutí. Kromě toho poskytuje sestavy výkonu, které nabízejí snímky klíčových metrik. Pokud je operátor vybrán pro skupinu bez souhlasu nebo skupinu stavů, řídicí agent obdrží kontaktní číslo, na které klikne na své ploše.

Poznámka: Pokud jsou kampaně namapované na řídicího agenta odstraněny nebo pokud je na agenta mapována nová kampaň, aktualizace se v ovládacím Agent Desktop neprojeví. Uživatel se musí znovu přihlásit, aby mohl zobrazit aktualizace.

Dostupné filtry

K dispozici jsou následující filtry:

- Vše - Zobrazí všechny kontakty.
- Normální kontakty - Zobrazuje kontakty, které nejsou označeny jako kontakty pro zpětné volání.
- Kontakt pro zpětné volání - Zobrazuje kontakty, které jsou označeny jako kontakty pro zpětné volání.
- Preferované kampaně – Umožňuje vybrat více kampaní. Filtruje kontakty na základě vybraných kampaní.

Přihlášení do systému

Chcete-li se přihlásit k řízení Agent Desktop, proveďte následující kroky:

1. Přejděte na přihlašovací stránku Control Agent Desktop. Adresa URL je dodávána s balíčkem aplikace.
2. Zadejte ID uživatele a počáteční heslo dodané s balíčkem. Chcete-li přidat agenta řízení, přečtěte si téma Uživatelé.

Stav agenta

Stav dostupnosti se označuje jako přítomnost agenta a označuje stav, jako je Připraveno, Není připraveno atd. Control Agent ručně změní pracovní režimy z Ready na Not Ready a naopak. K dispozici jsou následující stavy agenta:

- Připraveno - Agent je k dispozici pro přijímání hovorů. Pokud agent nepřijme hovor v nakonfigurované době, je hovor odvolán a přesměrován na dalšího dostupného agenta.
- Není připraven – Agent momentálně není k dispozici pro přijímání hovorů. Aplikace nesměruje volání na tohoto agenta a směruje volání na dalšího dostupného agenta.

Chcete-li změnit stav, klikněte na **rozevírací seznam Stát** v pravém horním rohu stránky a vyberte příslušný stav.

Odhlásit

Klikněte na **rozevírací seznam Stát** v pravém horním rohu stránky a vyberte **rozevírací seznam Odhlásit** z.

Zprávy

Control Agent Desktop zobrazí data za poslední hodinu. Sestava zobrazuje následující data:

- Výkon – procento celkového počtu přijatých kontaktů z celkového počtu kontaktů prezentovaných za poslední hodinu.
- Efektivita - procento z celkového počtu přijatých kontaktů za minutu.
- Počet přiřazených kampaní – Celkový počet kampaní přiřazených agentovi.
- Počet preferovaných kampaní – počet kampaní vybraných k použití.
- Celkový počet kontaktů za poslední 1 hodinu – počet kontaktů předložených agentovi za poslední hodinu.
- Celkový počet přijatých kontaktů za poslední 1 hodinu – počet kontaktů přijatých agentem za poslední hodinu.
- Celkový počet kontaktů zrušených za poslední 1 hodinu – počet kontaktů předložených agentovi, ale nepřijatých