Webex Contact Center Brugervejledning til Kampagneadministrator

Version 4.2.1.2501

Hovedkontor i USA
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

SPECIFIKATIONERNE OG OPLYSNINGERNE OM PRODUKTERNE I DENNE MANUAL KAN ÆNDRES UDEN VARSEL. ALLE ERKLÆRINGER, OPLYSNINGER OG ANBEFALINGER I DENNE MANUAL MENES AT VÆRE KORREKTE, MEN ER ANGIVET UDEN GARANTI AF NOGEN ART, HVERKEN UDTRYKTE ELLER UNDERFORSTÅEDE. BRUGERNE HAR DET FULDE ANSVAR FOR ANVENDELSEN AF PRODUKTERNE.

SOFTWARELICENSEN OG DEN BEGRÆNSEDE GARANTI FOR DET MEDFØLGENDE PRODUKT ER ANFØRT I DEN INFORMATIONSPAKKE, DER FØLGER MED PRODUKTET, OG ER INDFØJET HERI MED DENNE REFERENCE. HVIS DU IKKE KAN FINDE SOFTWARELICENSEN ELLER DEN BEGRÆNSEDE GARANTI, SKAL DU KONTAKTE EN REPRÆSENTANT FRA CISCO FOR AT FÅ EN KOPI.

Cisco-implementering af TCP-headerkomprimering er en ændring af et program, der er udviklet af University of California, Berkeley (UCB) som en del af UCB's offentlige domæneversion af UNIX-operativsystemet. Alle rettigheder forbeholdes. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

UANSET ANDRE GARANTIER HERI LEVERES ALLE DOKUMENTFILER OG AL SOFTWARE FRA LEVERANDØRERNE "SOM DE ER" MED ALLE EVENTUELLE FEJL. CISCO OG OVENNÆVNTE LEVERANDØRER FRALÆGGER SIG ALLE GARANTIER, UDTRYKTE ELLER UNDERFORSTÅEDE, HERUNDER, MEN UDEN BEGRÆNSNING, GARANTIER FOR SALGBARHED, EGNETHED TIL BESTEMTE FORMÅL ELLER GARANTIER I FORBINDELSE MED KØB, BRUG ELLER HANDELSPRAKSIS.

CISCO ELLER DENNES LEVERANDØRER FRASKRIVER SIG ETHVERT ERSTATNINGSANSVAR FOR EVENTUELLE FØLGESKADER, DIREKTE ELLER INDIREKTE SKADER, HERUNDER, UDEN BEGRÆNSNING, TAB AF FORVENTEDE INDTÆGTER ELLER TABTE DATA SOM FØLGE AF BRUG ELLER MANGLENDE MULIGHED FOR AT BRUGE DENNE MANUAL, SELV I DE TILFÆLDE HVOR CISCO ELLER DENNES LEVERANDØRER ER BLEVET GJORT OPMÆRKSOM PÅ MULIGHEDEN FOR, AT SÅDANNE SKADER KAN OPSTÅ.

Eventuelle IP-adresser (Internet Protocol) og telefonnumre i nærværende dokument er ikke faktiske adresser og telefonnumre. Alle eksempler, skærmbilleder, netværkstopologidiagrammer og øvrige figurer, som er inkluderet i dette dokument, vises kun i illustrativt øjemed. Enhver brug af faktiske IP-adresser eller telefonnumre i det illustrative indhold er utilsigtet og tilfældigt.

Alle trykte kopier og duplikerede bløde kopier betragtes som ukontrollerede kopier, og den originale onlineversion skal henvises til for den nyeste version.

Cisco har over 200 kontorer på verdensplan. Adresser, telefonnumre og faxnumre er angivet på webstedet Cisco på www.cisco.com/go/offices.

Cisco og Cisco-logoet er varemærker eller registrerede varemærker tilhørende Cisco og/eller dets associerede selskaber i USA og andre lande. Hvis du vil se en liste over Cisco-varemærker, skal du gå til denne URL: www.cisco.com/go/trademarks. Nævnte tredjepartsvaremærker tilhører deres respektive ejere. Brugen af ordet partner er ikke udtryk for et partnerskab mellem Cisco og en anden virksomhed. (1110R)

© 2024, Cisco Systems, Inc. Alle rettigheder forbeholdes.

Juridiske oplysninger

SPECIFIKATIONERNE OG OPLYSNINGERNE OM PRODUKTERNE I DENNE MANUAL KAN ÆNDRES UDEN VARSEL. ALLE ERKLÆRINGER, OPLYSNINGER OG ANBEFALINGER I DENNE MANUAL MENES AT VÆRE KORREKTE, MEN ER ANGIVET UDEN GARANTI AF NOGEN ART, HVERKEN UDTRYKTE ELLER UNDERFORSTÅEDE. BRUGERNE HAR DET FULDE ANSVAR FOR ANVENDELSEN AF PRODUKTERNE.

SOFTWARELICENSEN OG DEN BEGRÆNSEDE GARANTI FOR DET MEDFØLGENDE PRODUKT ER ANFØRT I DEN INFORMATIONSPAKKE, DER FØLGER MED PRODUKTET, OG ER INDFØJET HERI MED DENNE REFERENCE. HVIS DU IKKE KAN FINDE SOFTWARELICENSEN ELLER DEN BEGRÆNSEDE GARANTI, SKAL DU KONTAKTE EN REPRÆSENTANT FRA CISCO FOR AT FÅ EN KOPI.

Cisco-implementering af TCP-headerkomprimering er en ændring af et program, der er udviklet af University of California, Berkeley (UCB) som en del af UCB's offentlige domæneversion af UNIX-operativsystemet. Alle rettigheder forbeholdes. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

UANSET ANDRE GARANTIER HERI LEVERES ALLE DOKUMENTFILER OG AL SOFTWARE FRA LEVERANDØRERNE "SOM DE ER" MED ALLE EVENTUELLE FEJL. CISCO OG OVENNÆVNTE LEVERANDØRER FRALÆGGER SIG ALLE GARANTIER, UDTRYKTE ELLER UNDERFORSTÅEDE, HERUNDER, MEN UDEN BEGRÆNSNING, GARANTIER FOR SALGBARHED, EGNETHED TIL BESTEMTE FORMÅL ELLER GARANTIER I FORBINDELSE MED KØB, BRUG ELLER HANDELSPRAKSIS.

CISCO ELLER DENNES LEVERANDØRER FRASKRIVER SIG ETHVERT ERSTATNINGSANSVAR FOR EVENTUELLE FØLGESKADER, DIREKTE ELLER INDIREKTE SKADER, HERUNDER, UDEN BEGRÆNSNING, TAB AF FORVENTEDE INDTÆGTER ELLER TABTE DATA SOM FØLGE AF BRUG ELLER MANGLENDE MULIGHED FOR AT BRUGE DENNE MANUAL, SELV I DE TILFÆLDE HVOR CISCO ELLER DENNES LEVERANDØRER ER BLEVET GJORT OPMÆRKSOM PÅ MULIGHEDEN FOR, AT SÅDANNE SKADER KAN OPSTÅ.

Eventuelle IP-adresser (Internet Protocol) og telefonnumre i nærværende dokument er ikke faktiske adresser og telefonnumre. Alle eksempler, skærmbilleder, netværkstopologidiagrammer og øvrige figurer, som er inkluderet i dette dokument, vises kun i illustrativt øjemed. Enhver brug af faktiske IP-adresser eller telefonnumre i det illustrative indhold er utilsigtet og tilfældigt.

Alle trykte kopier og duplikerede bløde kopier betragtes som ukontrollerede kopier, og den originale onlineversion skal henvises til for den nyeste version.

Cisco har over 200 kontorer på verdensplan. Adresser, telefonnumre og faxnumre er angivet på webstedet Cisco på Cisco.com.

Skift note

Dette dokument beskriver de opdateringer, der er foretaget i brugervejledningen til udgivelsen. Den indeholder en detaljeret log over ændringer på tværs af forskellige sektioner.

Afsnit	Skift beskrivelse	Årsag til ændring	Dato	Version
Brugere > roller	**Rollebaseret adgang for rapporter** Aktivering af kontrol over datasynlighed baseret på brugertilladelser: • Anvendes på **historikrapporter - beta**, med kontrol over kampagner, kampagnegrupper og agenter ved arkivering af poster. • Filtre for kampagner, kampagnegrupper og agenter i de historiske betarapporter styres nu af tildelte rettigheder for disse enheder. • Agentrettigheder tilføjes som en ny post for alle opkaldere. Agentfilter Tab er kun synligt, hvis agenternes rettigheder er angivet.	Implementering af historikrapporter – beta	07/02/2025	4.2.1.2501

Scriptdesigner	**Forbedringer af scriptdesigner**
	• Sidedesignopdateringer: Den venstre menulinje med tilgængelige grupper er blevet fjernet. Den første Tab, nu kaldet "Liste", viser alle formularer, der er tilgængelige i systemet.
	• Faner og funktionalitet:
	  • Liste Tab: Viser et gitter, der indeholder listerelaterede oplysninger.
	  • Formular Tab:
		Forbedringer af scriptdesigner	07/02/2025	4.2.1.2501

	- Der er tilføjet en ny rullemenu til valg af kampagne, som giver brugerne mulighed for at oprette formularer, der er specifikke for kampagner.
	- Formularopretteelseselementer, der tidligere var i menuen til venstre, er blevet flyttet til den øverste navigation Tab.
	- Alle former for kreativitet forbliver uændrede.
	- Rapport Tab:
	  - Sidemenulinjen, der viser rapporter, er blevet fjernet og erstattet af et navigationsTab under hovednavigationslinjen.
	  - Rapportfunktionerne forbliver uændrede.			

System> signerer agenter	Indstillingen Gentildele agenter i systemmenuen giver nu brugere mulighed for at gentildele AEM- og PCB-kontakter til forskellige agenter, herunder slettede eller inaktive agenter. • Tidligere blev slettede agenter fjernet fra Campaign Manager-systemet under synkroniseringen, hvilket gjorde deres	Gentildele agentforbedringer	07/02/2025	4.2.1.2501

	Tilknyttede kontakter er ikke tilgængelige. - Med denne forbedring bevares slettede/inaktive agenter i AE-systemet med et flag (IsDeleted = 1) i tabellen OBD_AgentSkills i stedet for at blive fjernet. - Dette sikrer, at slettede/inaktive agenter forbliver synlige på siden Gentildele agenter, så brugerne kan filtrere og gentildele deres kontakter til andre agenter. **Bemærk**: Personlige tilbagekalds- og AEM-funktioner gælder ikke for Webex CC.			
System > område /Postnummer	**Opdatering af tilstandskonfiguration** - Tilstandskonfigurationen flyttes til en ny gruppering med område og postnummer, hvilket skaber en mere intuitiv og logisk grænseflade til styring af geografiske konfigurationer. - Staten Tab fjernes fra State Law Group og tilpasser den til relaterede geografiske enheder.	Ændringer i statslovgivningen	07/02/2025	4.2.1.2501
Konfiguration af kampagne > AI	AI-konfigurationen Tab er strømlinet til kun at vise vigtige elementer, hvilket skaber en renere og mere brugervenlig grænseflade. Brugergrænsefladen afspiller følgende elementer: - **Bedste tidspunkt at kontakte** skifte. - **Kontakttærskelskyder**	AI-konfiguration Tab forbedringer	7. jun. 2025	4.2.1.2501

	(maks.: 100) med en tilsvarende Gem-knap. Vi har fjernet RPC og			

	Tærskelberegner fra brugergrænsefladen.			
Overførsel af kampagne > kontakter	Indstillinger for zonenavn fjernet I Kontaktupload – Manuel, Profil, Salesforce og Acqueon-profilupload er følgende indstillinger for Zonenavn blevet fjernet: • Kampagnetidszone • Områdespecifik tidszone • Postnummerspecifik tidszone • Postnummerspecifik tidszone for område • Statsspecifik tidszone Feltet Zonenavn (tidszone) kan stadig uploades som et valgfrit felt.	Greenzone, statslovgivning og forbedringer af kontaktblokke	07/02/2025	4.2.1.2501
Kampagne > Greenzone Set- tings	Indstillinger for zonenavn fjernet I Kontaktupload – Manuel, Profil, Salesforce og Acqueon-profilupload er følgende indstillinger for Zonenavn blevet fjernet: - Kampagnetidszone - Områdespecifik tidszone - Postnummerspecifik tidszone - Postnummerspecifik tidszone for område - Statsspecifik tidszone Feltet Zonenavn (tidszone) kan stadig uploades som et valgfrit felt.	Greenzone, statslovgivning og forbedringer af kontaktblokke	07/02/2025	4.2.1.2501
Kampagne > Greenzone Set- tings	**Fleksible Greenzone-konfigurationer** - Der findes nu flere indstillinger til beregning af grøn zone i kampagnekonfigurationen. - Greenzone-til/fra-knappen er altid aktiveret og kan ikke deaktiveres.	Greenzone, statslovgivning og forbedringer af kontaktblokke	07/02/2025	4.2.1.2501

	• Der kræves mindst ét Greenzone-valg med Kampagnetidszone angivet som standardvalg for nye kampagner. **Fleksible Greenzone-konfigurationsmuligheder** • Kampagnetidszone • Overført zone • Tilstand • Postnummer og ekstra postnummer • Områdekode (aktuel tilstand eller alle tilstande • Tilstand, postnummer (aktuel tilstand eller alle tilstande)			
Kampagne > valg af statsret	**Forbedringer af valget af statsret** Udvidet konfiguration af statsret giver nu større fleksibilitet ved at tillade flere valg. **Indstillinger for konfiguration af statslovgivning** • Tilstand • Postnummer og ekstra postnummer • Områdekode (aktuel tilstand eller alle tilstande) • Tilstand, postnummer (aktuel tilstand eller alle tilstande)	Greenzone, statslovgivning og forbedringer af kontaktblokke	07/02/2025	4.2.1.2501
Kampagne > Greenzone Set- tings	**Fjernelse af Enhanced Greenzone som en specifik mulighed** • Enhanced Greenzone er blevet fjernet som en standardindstilling. • Brugere kan nu vælge en kombination af fleksibel	Greenzone, statslovgivning og forbedringer af kontaktblokke	07/02/2025	4.2.1.2501

	grøn-			

	zoneindstillinger baseret på deres krav. - En kombination af alle tilgængelige muligheder vil være ækvivalent med Enhanced Greenzone. Greenzone-beregningsmuligheder efter fjernelse af forbedret greenzone - Kampagnetidszone - Overført zone - Tilstand - Postnummer og ekstra postnummer - Områdekode (aktuel tilstand eller alle tilstande) - Tilstand, postnummer (aktuel tilstand eller alle tilstande)			
Postnummer > system-	**Yderligere konfiguration af postnummer** - Yderligere postnummer kan ikke aktiveres uden aktivering af postnummer. - Postnummer kan dog aktiveres uafhængigt i Flexible Greenzone og Enhanced State Law Configuration.	Greenzone, statslovgivning og forbedringer af kontaktblokke	07/02/2025	4.2.1.2501
Overførsel af kampagne > kontakter	**Forbedringer af kontaktoverførsel** I Kontaktupload – Manuel, Profil, Salesforce og Acqueon-profilupload er tilknytning af postnummerfelter nu obligatorisk, når du vælger yderligere tilknytning af postnummerfelter.	Greenzone, statslovgivning og forbedringer af kontaktblokke	07/02/2025	4.2.1.2501
Tidszone for kampagnegruppe >	Tidszoneindstillinger er blevet fjernet fra Kampagnegrupper.	Greenzone, statslovgivning og forbedringer af kontaktblokke	07/02/2025	4.2.1.2501

Kampagne >	Forbedringer af tidszonebrugstype	Greenzone, stat	07/02/2025	4.2.1.2501

Tidszone - brugstype	I Kampagnekonfiguration er de tilgængelige muligheder for Tidszoneanvendelsestype: - Ingen - Tilsidesætte - Hvis indstillingen Tilsidesæt er valgt, viser systemet de tidszoner, der er aktiveret for systemet.	Forbedringer af lov og kontaktblokke		
Kampagne > Greenzone	- Der er flere betingelser, der definerer, hvordan der ringes til kontakter baseret på de fleksible indstillinger for grøn zone. - Der ringes kun til kontakter, hvis de krævede betingelser er opfyldt.	Forklarer betingelsesbaseret kontaktlevering baseret på skæringspunkt mellem forskellige Greenzone-opstillinger	07/02/2025	4.2.1.2501

Kampagne-> kontaktliste r	**Tidszoneopdatering for kontaktlister og global overførselsside**
	• I kontaktlister Tab under Kampagner viser følgende felter nu dato og klokkeslæt baseret på den konfigurerede systemtidszone i stedet for UTC (servertidszone):
	  • StartTime på underfanen Kontaktliste. o
	  • Behandlet tid i feltet Skrubbet liste under-Tab.
	• På den globale overførselsside afspilles feltet Overført klokkeslæt mellem dato og klokkeslæt baseret på den konfigurerede systemtidszone i stedet for UTC (servertidszone).
	Bemærk: Dette er betaudgivelse.
		Kontaktliste – tidszonerelatere de forbedringer	07/02/2025	4.2.1.2501

Kampagne	Forbedret WxCC Preview-kontakt	WxCC sæt præ-	07/02/2025	4.2.1.2501

Grupper >	Status ved at integrere den med processen Telefoniresultat - Agent Spring lukning over. Dette giver mulighed for bedre styring af kontaktstrategi, når en forhåndsvisningskontakts status er markeret som "Handling".	se Opdatering af kontaktstatus		
Systemoverf ørsel > global overførsel	Begrænset brug af enkelte anførselstegn inden for VALUE-delen af betingelsen, når brugere opbygger betingelser for overførsel af kontakter.	Sådan løses syntaksproblem er, der fører til uploadfejl	07/02/2025	4.2.1.2501
Brugervejledni ng > system> overholdelse > hurtig søgning	Ændret Hurtig søgning for at vise telefonnumre, når en kontakts telefonnummer eller e-mail er markeret som DNC eller NDNC under *typen Telefonnummer* . Forretningsfelter vises, når en kontakts oplysninger tilføjes som DNC eller NDNC under *typen Forretningsfelt* . Sektionen Hurtig søgning er ændret under afsnittet Overholdelse.	At forbedre brugerens forståelse af søgeresultater relateret til DNC- og NDNC-typer.	25/10/2010	4.2.1.2410

Brugervejledning > kampagne > oprette kampagne > kampagnegruppe	Funktionen ADM (Accelerated Dialing Method) implementeres fra og med denne version. Der fjernes en note fra trin 3 i afsnittet Gruppevalg, og der tilføjes et nyt afsnit med titlen Accelererede opkald efter gruppevalg. Derudover er et nyt afsnit kaldet Control Agent Desktop inkluderet i slutningen af brugervejledningen.	Accelereret opkald er en metode til at foretage udgående opkald på en mere kompatibel måde. Det strømliner opkaldsprocessen effektivt, hvilket reducerer den tid og indsats, der kræves af agenter for at foretage opkald. Denne ændring præciserer bedriftens kvalificeringsstatus og sikrer, at brugerne er opmærksomme på dens overholdelsesfokuserede fordele og operationelle forbedringer.	25/10/2010	4.2.1.2410

Brugervejledning > advarsel > kameraprognose og -overvågning	Afsnittene Kampagneprognose og Overvågning under Beskeder udfases i denne version. Undermenupunkterne fjernes, og de er ikke længere tilgængelige i afsnittene quick-link eller roller og rettigheder. Advarselsfunktionaliteten er nu flyttet til et hovedmenupunkt for forbedret tilgængelighed og strømlinet navigation.	At informere brugerne om udfasningen af specifikke advarselsfunktioner og omstrukturering en af varslingssystemet med henblik på en bedre brugeroplevelse.	25/10/2010	4.2.1.2410
Brugervejledning > kampagne > CSS	Ændret til at vise en bekræftelsesmeddelelse, når der klikkes på sletteknappen for CSS-betingelser. Brugere skal nu bekræfte sletningen, før de fortsætter. Opdateret trin 7b under CSS > Bestil efter.	At sikre brugerbevidsthed og forhindre accidental sletninger ved at kræve bekræftelse, før handlinger afsluttes.	25/10/2010	4.2.1.2410
Brugervejledning > gruppe > tilføje en stemmekameragruppe > forudsigende tempotilstand	Tilføjet en bemærkning til trin 2b. Bemærk: Den opkaldshastighed, der indstilles her, skal være mindre end eller lig med den værdi, der er angivet i feltet Maks. opkaldshastighed.	For at tydeliggøre begrænsninger for opkaldshastighed.	16/08/2024	4.2.1.2407
Brugervejledning > Webex Contact Center Dialer	Tilføjet en bemærkning til trin 9. Bemærk: Enhver ændring af indstillingerne for Opkalder kræver en ny synkronisering for at hente alle resultater på Webex Contact Center Dialer.	For at tydeliggøre behovet for synkronisering efter en ændring af indstillingerne.	16/08/2024	4.2.1.2407

Udfasede elementer

Afsnit	Varebeskrivelse	Dato	Version
Overholdelse af > system	JSON-uploadindstillingen fjernes for overholdelsestypen upload.	07/02/2025	4.2.1.2501

Grupper > tidszoner	**Udfasning af tidszoner i kampagnegrupper** • Muligheden for at angive tidsindstillinger for tidszoner inden for en kampagnegruppe frarådes.	07/02/2025	4.2.1.2501

	• Kunder kan fortsætte med at konfigurere tilpassede tidsindstillinger på kampagneniveau ved hjælp af indstillingen Tilsidesæt.		
Oplysninger om kampagner > Home Side > Performance Dashboard	**Udfasning af forventet færdiggørelsestid** Funktionen Forventet fuldførelsestid fjernes fra dashboardet Kampagne og effektivitet. Der findes ingen alternative indstillinger for denne funktionalitet. Kunder og partnere, der i øjeblikket bruger denne funktion, rådes til at kontakte Acqueon for yderligere hjælp.	07/02/2025	4.2.1.2501
Scriptdesigner	Brugen af VB-scripts til PreCall, SMS og Email i kampagner frarådes. Vi råder kunder til at migrere til biblioteksbaserede scripts for fortsat funktionalitet.	07/02/2025	4.2.1.2501

INDHOLDSFORTEGNELSEN

Skift note 2
Udfasede elementer 10
Customer Engagement 15
Integration 15
Cisco Webex Contact Center 15
Brugervejledning til Kampagneadministrator 16
Kampagneadministratorkonsol 16
Understøttelse af sprog 16
Home side 16
Home Sidewidgets 17
Snapshots i realtid 17
Hurtige links 18
Kampagnespecifikke hurtige links 18
Opgaveliste 19
Licensovertrædelse 19
Kampagne 19
Forudsætninger 20
Kom godt i gang 20
Opret kampagne 25
Kampagnegruppe 26
Kontakt strategi 27
Kampagneoplysninger 29
Konfigurer kampagne 33
Gruppe 76
Få adgang til en gruppe 76
Tilføj en stemmekampagnegruppe 76
Tilføj en manuel kampagnegruppe 80
Systemkonfiguration 81
Tilstande 85
Tidszone 86
Overholdelse 88
Global overførsel 94
Forretningsmæssigt resultat 102
Stat, områdenummer og postnummer 104
Statsret 107
Ferie 110
URL-adresse 111
Profil 112

Overholdelse af regler og standarder 117
Andre indstillinger 120
Gentildele agenter 123
Globale forretningsparametre 125
Høj tilgængelighedsstatus 127
Identitetsgodkendelse 127
Eksportér eller importer kampagne 129
Kampagnekategori 131
Konfiguration af CPaaS-udbyder 133
API nøgler 135
Opretter af overholdelsesbetingelser 137
Beskyttelse af personhenførbare oplysninger 140
Webex Contact Center Opkalder 142
Kontakt strategi 143
TILFØJ TILSTANDE 143
Kontaktstrategi - Typer 144
Oprettelse af kontaktstrategi 144
Mode Management 146
Licens 148
Forbrugsrapport 149
Bruger 152
Brugeroprettelse 152
Felter 153
Opret brugere 153
Opret domænebrugere 155
Opret SSO-brugere 156
Roller 157
Scriptdesigner 163
Opkaldsguide 163
Alarmer 170
Systemmeddelelser 171
Systemmeddelelser 171
Kampagneovervågning 175
Prognose for kampagne 176
Værktøjer 178
Rens og arkiv 179
Kontrol Agent Desktop 189
Tilgængelige filtre 189
Login 189
Agenttilstand 189
Aflogning 190

Rapporter 190

Customer Engagement

Campaign Manager er et effektivt værktøj til kampagnestyring og listestyring. Det er designet med funktionalitet og funktioner, der sigter mod at øge højrepartsforbindelser og nå kampagneforretningsmål gennem udgående interaktioner med flere kanaler. Kampagneadministrator gør det muligt at planlægge forskellige udvælgelsesstrategier efter tidspunkt på dagen og ugedag. Det giver mulighed for at styre rækkefølgen af kommunikationskanaler eller intelligent styre den bedste kanal eller det bedste nummer, der skal kontaktes på det optimale tidspunkt. Campaign Manager sikrer overholdelse af føderale, statslige, TCPA- og FDCPA-love (forordning F), samtidig med at listepen- etration maksimeres med høje succesrater.

Integration

Cisco Webex Contact Center

Kampagneadministrator leverer Kampagneadministrator og Overholdelse for Webex Contact Center. Webex Contact Center bruger den indbyggede Dialer til forskellige tempotilstande. Campaign Manager leverer intelligens til kontaktstyring og overholder også alle overholdelseskrav. Kampagneadministrator styrer Webex Contact Center kampagner fra programmet.

Brugervejledning til Kampagneadministrator

Kampagneadministratorkonsol

Campaign Manager Console er et administrationsmodul, der gør det muligt at udføre mange administrative opgaver:

- Konfigurer programparametre
- Administrer kampagner
- Administrere lister
- Administrer administrative og tilsynsførende brugere
- Bevar opkaldsstrategier og forretningsresultater
- Konfigurer e-mail- og SMS-kanaler
- Opret opkaldsguider, som agenterne kan bruge.

Bemærk: Følgende understøttes ikke i Webex Contact Center-programmet, men der kan være referencer i dokumentet:
- E-mail-, SMS- og IVR-kampagner
- Genkald
- AEM-opkald (Agent-Executive Mapped).

Understøttelse af sprog

Campaign Manager understøtter flere sprog, f.eks. engelsk, kinesisk (traditionelt), thai, tysk, japansk, italiensk, fransk og spansk. Brugere kan vælge sproget på installationstidspunktet.

Home side

Følgende tabel beskriver de forskellige elementer på programmets startside:

Felt	Beskrivelse
Menuikon	Brug denne til at udvide eller skjule den venstre hovedmenu.
Meddelelsesikon	Antallet af systemadvarselsmeddelelser, der er genereret af systemet.
Brugerinfo	Definer brugeroplysningerne.

Brugernavn	Brugernavn, der er logget på.
Skift adgangs-ord	Gør det muligt at ændre adgangskoden.
Aflogning	Logger dig af programmet.
Menurude	Viser links til de forskellige moduler i programmet. Dette indeholder også oplysninger om ophavsret.
Versionsoplysninger	Viser den aktuelle version af programmet.
Indholdsområde	Viser de konfigurerbare felter som indgangsområder, rullelister, afkrydsningsfelter osv.

Home Sidewidgets

Siden Home indeholder følgende widgets:

- Snapshots i realtid
- Kampagnespecifikke hurtige links
- Opgaveliste
- Hurtige links til hele programmet

Snapshots i realtid

Denne widget indeholder snapshots, der giver en live, 360-graders visning af programmet på højt niveau. Følgende oplysninger er kumulative for applikationen fra dens installation og første brug:

- Aktive kampagner – Dette afsnit viser antallet af aktive kampagner i hele programmet. Dette viser også antallet af kampagner i kategorierne Total, Inaktiv og Forløbet.
    - I alt – det samlede antal kampagner, der er oprettet i programmet.
    - Inaktiv – det samlede antal kampagner, der ikke køres i øjeblikket – i en tidsafbrudt eller stoppet tilstand.
    - Forløbet – det samlede antal kampagner, der er forbi kampagnens slutdato og -tidspunkt.
- Kontakter i alt – Det samlede antal kontakter, der er uploadet til programmet på tværs af alle kampagner. Dette viser også en opdeling mellem Åbn, Frisk (endnu ikke ringet op), Planlæg, Lukket og Andre kontakter.
    - Åbn - antallet af kontakter Åbn i øjeblikket. Disse numre omfatter kontakter, der leveres til opkalderen, men endnu ikke er ringet op.
    - Frisk – Antallet af kontakter, der ikke er blevet ringet op til én gang i øjeblikket. Disse numre omfatter kontakter, der er leveret til opkalderen, men som endnu ikke er blevet ringet op.

- Planlagt - Antallet af kontakter, der er planlagt til at blive ringet op. Dette er summen af kontakter med statussen 0 (åben) eller 4 (leveret), og IsFresh = 0
- Lukket – antallet af lukkede kontakter.
- Andre – De kontakter, der ikke kan leveres – summen af kontakter, der er skrubbet (kontaktstatus = 9), tømt/lukket via funktionen Administrer kontakter (kontaktstatus = 7) og udløbet (kontaktstatus = 34).

Følgende oplysninger indeholder kun data for den aktuelle dag:

- Kontakter, der er ringet op til – viser det samlede antal kontakter, der er ringet op til på tværs af alle kampagner.
- Kontakter tilsluttet - Dette viser det samlede antal kontakter, der er oprettet forbindelse til
- Kaldte opkald – Dette viser det samlede antal opkald, der er foretaget på tværs af alle kampagner. Dette omfatter flere udgående opkald for samme kontakter. Dette antal øges, selvom opkaldet forbindes til kundens voicemail.
- Forbundne opkald – Dette viser det samlede antal opkald, der er forbundet mellem en agent og en kunde på tværs af alle kampagner. Dette omfatter flere forbindelser for samme kontakter.

Hurtige links

Denne widget linker dig til forskellige sider i applikationen på tværs af alle kampagner. Dette gør navigationen til den ønskede side nemmere og hurtigere med et enkelt klik fra siden Home. Udfør følgende trin for at føje sider til hurtige links:

1. Klik **på Indstillinger** på overskriftslinjen i widgetten Hurtige links for at tilføje en ny side med hurtige links. Alle sider, der kan tilføjes som hurtige links til denne widget, vises.
2. Marker afkrydsningsfelter, der svarer til de sider, der skal vises i widgetten Hurtige links.
3. Klik på **Save (Gem)**.

Kampagnespecifikke hurtige links

Denne widget linker dig til forskellige sider, der vedrører kampagner på applikationen.

1. Klik på **Kampagne** for at se siden med kampagnefortegnelser.
2. Klik på **Rediger** på **handlingslinjen** for den **kampagne** , du vil have et hurtigt link til.
3. Klik **på Link** på det ønskede konfigurationselement for at placere hurtiglinket på widgetten. Klik på **Slet** for at slette et hurtigt link.

Opgaveliste

Programmet indeholder en indbygget opgaveliste, der er nyttig til at spore eller administrere aktiviteter, der skal håndteres af opkaldsadministratoren. Denne widget fungerer som en alsidig applikationsindlejret dagbog. Du kan tilføje opgaver, der skal løses, i en opgaveliste.

Widgetten **Huskeliste** viser den resterende tid, opgaven skal fuldføres, i forskellige farvekoder:

- **Grøn** , når den resterende tid til at udføre opgaven er i dage.
- **Orange** , når opgaven skal løses i morgen.
- **Blå** , når den resterende tid til at udføre opgaven er i timer.
- **Rød** , når den resterende tid til at udføre opgaven er i minutter.

  Bemærk: De forfaldne opgaver vises uden nogen farvekode. Du kan slette dem.

Udfør følgende trin for at tilføje en opgave:

1. Klik på **Tilføj ny** på opgavelistens overskriftslinje **for** at tilføje en ny opgave.
2. Angiv en **titel** til opgaven. Kør f.eks. en startkampagne i SMS-tilstand.
3. Angiv den aktivitet **,** der skal udføres som en del af opgaven. Aktivitet, der er relateret til ovenstående element, er **Opret SMS kampagnen**.
4. Angiv et **dato/klokkeslæt** for fuldførelse af opgaven.
5. Klik på **Save (Gem)**.

Licensovertrædelse

Siden Home viser en statisk besked i følgende scenarier:

- Konfigureret dage før licensens udløb, en nedtælling til licensens udløbsdato og -klokkeslæt.
- En nedtælling til ophørsdatoen, når dette starter.
- Se Licensovertrædelse for at få flere oplysninger. Brugerne skal træffe de nødvendige foranstaltninger for at gendanne licenserne.

Kampagne

En kampagne er en samling af poster/kontakter. I en kampagne kan du uploade kontakter, definere opkaldsprioritet, planlægge strategier og udføre forskellige andre opgaver. Du kan også bruge kampagner til at håndtere tilbagekald, der startes på baggrund af kundens anmodning om at blive ringet tilbage, eller som automatisk startes af systemet på grund af manglende kontakt med den tilsigtede person. En kampagne fungerer som en samling lister, hvor hver liste indeholder de kontakter, der er uploadet.

Dette afsnit giver dig mulighed for at integrere med kampagnen for partnerproduktet (specifikt for opkalder) eller med køen (ikke-opkalderspecifik) for at hente oplysninger. I dette afsnit kan du desuden tildele en kampagne til en gruppe.

Forudsætninger

Forudsætningerne for at oprette en kampagne er angivet nedenfor:

Tilstand - De forskellige metoder, som du kan bruge til at nå en kunde. Eksempler på tilstande er Home telefon, arbejdstelefon, mobil (stemme).

Kontaktstrategi - Kontaktstrategi handler om at konfigurere et sæt regler for forskellige tilstande. Dette sæt regler bestemmer, hvilken tilstand en kontakt nås på (normalt baseret på den vægt, der er tildelt tilstanden), det tidspunkt, hvor en kontakt nås i en bestemt tilstand, det tidspunkt, hvor der ringes op til genopkald i konfigurerede tilstande osv. Se Kontaktstrategi for flere detaljer.

Tidszone – Listen over tidszoner, der er konfigureret for den udgående kampagne. Dette er relevant for kampagneudførelse, da der også ringes til kontakter i deres respektive tidszone. Se Tidszoner for at få flere oplysninger.

Bemærk: Du må ikke nævne mere end 60 tegn eller specialtegn , når du tilføjer et kampagnenavn.

Disse behandles mere detaljeret i de respektive afsnit.

Kom godt i gang

Klik på **Kampagne** i venstre menurude, og skærmbilledet **Kampagne**

Home vises. Følgende oplysninger for hver kampagne er angivet som

angivet nedenfor:

Bemærk: Klik på en gitteroverskrift for at sortere dataene i stigende/faldende rækkefølge efter gitteret. Kolonnen **Status fuldført (%)** sorteres først efter status og derefter efter procentdel.

Kampagneprocent beregnes ved hjælp af nedenstående formel:

*TotalPercentage = CompletedCalls * 100 / TotalCalls*

I ovenstående formel beregnes afsluttede opkald som følger:

GennemførteOpkald = Antal (Lukket) + Antal (andet)

1. **Kanal** som stemme, e-mail, SMS eller en kombination af stemme og ikke-stemme.
2. Klik på kampagnenavnet for at indlæse kampagneoplysningerne til redigering.
3. **Gruppenavn** , som kampagnen tilhører. For kampagner på delte lister er der ikke angivet nogen specifik kampagnegruppe. vises kun som Delt liste.

4. **Startdato Daglig starttid** - Startdatoen for kampagnen og den daglige starttid for kampagnen.
5. **Slutdato Daglig sluttid** - Slutdatoen for kampagnen og den daglige sluttid for kampagnen.
6. **Status fuldført**: Viser kampagnens status.
   a. **Oprettet** - En kampagne er oprettet og endnu ikke begyndt at ringe til kontakter. Statuslinjen lyser blå.
   b. **Udfør** - Kampagne i en kørende tilstand, det vil sige opkald til kontakter. Statuslinjen er grøn.
   c. Start – Når du starter en eller flere kampagner ved hjælp af knapperne Sidehandlinger , vises statussen som **Start.** Klik på **knappen Opdater** for at bekræfte, at kampagnen er startet, og at statussen er ændret til Executing.
   d. **Stopper** – Når du stopper en eller flere kampagner ved hjælp af knapperne Sidehandlinger , vises statussen Stopper . Klik på **knappen Opdater** for at bekræfte, at kampagnen er stoppet, og at statussen er ændret til Stoppet.
   e. **Stoppet** – Der kører ikke en kampagne. Statuslinjen er rød.

      Bemærk: Kampagne i tilstanden Stoppet ændres ikke automatisk til Udførelse på det konfigurerede kampagnedriftstidspunkt. En administrator bør starte sådanne kampagner manuelt.
   f. **Gruppe stoppet** – Den tilknyttede overordnede kampagnegruppe deaktiveres af administratoren. Alle kampagner i den deaktiverede gruppe er i tilstanden Grupper stoppet. Statuslinjen er rød.
   g. **Tid suspenderet – Kampagnen er suspenderet** (i tilstanden midlertidigt stoppet). En kampagne afbrydes automatisk uden for de konfigurerede timer for udførelse, helligdage, kampagneweekender, ugedag, der ikke fungerer osv. På det konfigurerede kampagnedriftstidspunkt skifter tilstanden automatisk til Udførelse. Statuslinjen er beige.
   h. **Forløbet** – Kampagner, der har overskredet den konfigurerede slutdato og -tid, markeres med statussen Forløbet, og statuslinjen er brun.
   i. **Fuldført** – Den procentdel, der vises i slutningen af statuslinjen, angiver procentdelen af kontakter, der er ringet op til (fra det samlede antal kontakter, der er uploadet for kampagnen).
   j. **Osv** . – Den **estimerede fuldførelsestid** for alle opkaldskontakter i kampagnen, der skal ringes op. Dette beregnes på baggrund af historik og aktuelle dagsdata for samlede behandlede poster og samlet behandlingstid.
   k. **Markeret til sletning** – Det angiver, at kampagnen er markeret til sletning, men at den endnu ikke er fjernet permanent.

Kampagnestatistik

1. **I alt** – Det samlede antal kontakter, der er uploadet til kampagnen.
2. **Åben** – Antallet af kontakter i åben tilstand. Kontakter med status 0.
3. **Frisk** – Antallet af nye kontakter, der endnu ikke er blevet ringet op til første gang.

Kontakter med status 0 og IsFresh er lig med 1 i databasen.

4. **Planlagt** – Antallet af kontakter, der er planlagt til opkald. Kontakter med status 0 og IsFresh er lig med 0 i databasen.
5. **Lukket** – Antallet af lukkede kontakter. Her kan du ikke foretage opkaldsforsøg på lukkede kontakter, medmindre den genåbnes. Kontakter med status 1.
6. **Andre** – Antallet af kontakter i andre tilstande end åben, frisk, planlagt eller lukket.

Kontakter i alt beregnes ved hjælp af nedenstående formel:

TotalKontakter = Antal(Åben) + Antal(Lukket) + Antal(andet)

Se Kontaktstatusser for at få flere oplysninger.

Hver kontakt, der overføres til programmet, er mærket med en status. Se Oplysninger om kontaktstatus for at få flere oplysninger.

Oplysninger om kontaktstatus

Status	Navn	Beskrivelse
0	Åbn	Åbn Kontakt.
1	Lukket	Lukket kontakt.
2	Midlertidigt låst	Kontakt midlertidigt låst, vil ikke blive leveret.
3	Upload i gang	Kontakt midt i uploadprocessen.
4	Leveret til opkalder	Kontakt leveret til opkalderen.
5	Overskriv	Kontakt overskrevet under upload.
6	Listen er stoppet	Kontakt fra en liste, der er stoppet.
7	Lukket gennem administrerede kontakter eller tømt	Kontakt lukket ved hjælp af funktionen Administrer kontakt/tøm kontakt.
8	Kontakten blev stoppet og lukket	Kontakt stoppet og lukket, vil ikke blive leveret til opkalderen.
9	Kontakt skrubbet	Kontakt fra en liste, der er skrubbet.
10	Kontakt flyttet til anden campaign	Kontakt flyttede fra en kampagne til en anden lænket kontakt.
11	Permanent stoppet	Kontakt permanent stoppet, som ikke vil blive leveret til opkalderen.
20	Leveret kontakt stoppet	En kontakt, der leveres til opkalderen, forhindres i at ringe op.
21	Låst for PCB-levering	Kontakt, der er låst og kun vil blive leveret til et personligt tilbagekald (PCB) opkald. **Bemærk**: Funktionen Personligt tilbagekald gælder ikke for denne version.
22	Låst for levering af CSS-kontakter	Kontakt, der er låst for levering via et kontaktvalg

		Strategi (CSS) tidsplan.
23	Låst for AEM-levering	Kontakt, der er låst for agent-executive-tilknyttet levering.
24	Låst af Reschedule to Reschedule Contact	Kontakt låst af omplanlæggeren, der skal leveres som genoprettet.
25	Låst af Omplanlæg til nær kontakt	Kontakt låst af omplanlægning for at blive lukket.
30	Kontakt blokeret af DNC	Kontakt blokeret som Ring ikke til kontakt.
31	Kontakt blokeret af NDNC	Kontakt blokeret som National Do Not Call-kontakt.
32	Kontakt blokeret af DNC Scrub	Kontakt blokeret under processen med DNC-skrubbe.
33	Kontakt blokeret af retssager	Kontakt blokeret på grund af et proceskrav.
34	Udløbet	Udløbet kontakt.

Handlinger

Kampagnehandling, der eventuelt skal træffes på baggrund af følgende:

- **Rediger** enhver ejendom i kampagnen.
- **Kopier** opretter en ny kampagne, hvor alle egenskaber for den valgte kampagne (undtagen Kampagnenavn) bevares, som de er.

  Bemærk: Når du duplikerer en kampagne, replikerer programmet ikke indstillingerne for opkalder. Brugere skal manuelt oprette indstillingerne for opkaldere i kampagnen for en kopieret kampagne.

  Bemærk: For en kopieret kampagne er det tilladt at bruge samme navn som en slettet kampagne, forudsat at der er en rytter. De historiske data vedrørende den gamle kampagne slettes fra databasen, når der oprettes en ny kampagne med samme navn som en slettet kampagne.
- **Stop** (eller **start**) kampagnen. Alle kontakter, undtagen aktivt leverede kontakter, lukkes i opkaldsprogrammet. Status for sådanne kontakter ændres til Åbn i programmet.
- **Flush** lukker alle ventende kontakter, der er tilgængelige på opkaldslisten.

  Bemærk: De kontakter, der er aktive i opkaldsprogrammet, tømmes ikke.
- **Slet** en kampagne. En kampagne kan kun slettes, når den ikke er i fuldbyrdelsestilstand. Knappen Slet aktiveres kun, hvis kampagnen ikke er i tilstanden Udfør. Når brugeren klikker på **Slet**, åbnes der et pop op-vindue, som viser følgende advarselsmeddelelse for at give brugeren besked om sletningen:

  Denne handling markerer kampagnen for sletning. Kampagnen slettes permanent, når alle relaterede kampagner når en ikke-eksekverbar tilstand.

  Bemærk: Kampagnesletning er irreversibel og kan ikke fortrydes. Når sletningen er startet, ændres kampagnens status til *MARKERET TIL SLETNING* for at afspejle den afventende sletningsproces .

Sidehandlinger

Der **findes et** handlingsknappanel øverst til venstre på siden over overskrifterne, som gør det muligt at udføre forskellige handlinger. Denne knap vises kun, hvis en administrator har konfigureret den til at blive vist.

Bemærk: Flere kampagnevalg fungerer kun for den aktive side og ikke for kampagner på tværs af sider.

Bemærk: Hvis du vælger flere kampagner, kan du kun bruge knapperne Start og Stop efter behov. Hele paletten af knapper er tilgængelig, hvis du vælger en enkelt kampagne.

- **Rediger** enhver ejendom i kampagnen.
- **Kopier** opretter en ny kampagne, hvor alle egenskaber for den valgte kampagne (undtagen Kampagnenavn) bevares, som de er.

  Bemærk: For en kopieret kampagne er det tilladt at bruge samme navn som en slettet kampagne, forudsat at der er en rytter. De historiske data, der vedrører den gamle kampagne, slettes fra databasen (under LCMReportingService-dagshandlingen), når der oprettes en ny kampagne med samme navn som en slettet kampagne. Vi råder dig til at bruge dette efter at have udvist fornøden omhu, da dette resulterer i tab af historiske data.
- **Start** kampagnen.
- **Stop** kampagnen.
- **Flush** lukker alle tilgængelige ventende kontakter på opkaldslisten.

  Bemærk: De kontakter, der er aktive i opkalderens cache, tømmes ikke.
- **Slet** en kampagne. En kampagne kan kun slettes, når den ikke er i fuldbyrdelsestilstand. Knappen Slet aktiveres kun, hvis kampagnen ikke er i tilstanden Udfør. Når brugeren klikker på **Slet**, åbnes der et pop op-vindue, som viser følgende advarselsmeddelelse for at give brugeren besked om sletningen:

  Denne handling markerer kampagnen for sletning. Kampagnen slettes permanent, når alle relaterede kampagner når en ikke-eksekverbar tilstand.

  Bemærk: Kampagnesletning er irreversibel og kan ikke fortrydes. Når sletningen er startet, ændres kampagnens status til *MARKERET TIL SLETNING* for at afspejle den afventende sletningsproces.

Sorter og søg

Kampagnelistedataene kan sorteres efter enhver kolonne. Klik på en kolonneoverskrift for at sortere dataene efter kolonnens stigende rækkefølge. Du kan bruge **søgefeltet** øverst til højre på siden Kampagnefortegnelse til at søge efter og hente de nødvendige data.

Opret kampagne

Kampagneoplysninger

Hvis du vil oprette en ny kampagne, skal du klikke på **Tilføj kampagne** nederst til højre på skærmen. Du kan angive grundlæggende kampagneoplysninger i dette afsnit.

Skærmen **Kampagnedetaljer** vises med følgende oplysninger:

1. Angiv et **kampagnenavn**.
2. Indtast en **kampagnebeskrivelse**.
3. Vælg en **kategori** på rullelisten. Dette felt er valgfrit.

   Bemærk: Hvis du ikke har en kampagnekategori, der gælder for denne kampagne, kan du klikke på **knappen Kampagnekategori** for at oprette en ny kategori. Se **Opret kampagnekategori** for at få flere oplysninger.

4. Vælg en **forretningsresultatgruppe** på rullelisten.

   Bemærk : Hvis du ikke har nogen virksomhedsgruppe, der gælder for denne kampagne, skal du klikke på **knappen Opret forretningsresultat** og tilføje en ny forretningsresultatgruppe. Se **Forretningsresultat** for at få flere oplysninger.

5. Vælg et **datointerval** for denne kampagne. Kampagnen kører mellem den startdato og den slutdato, der er valgt i dette interval. Begge dage er inklusive.
6. Vælg et **tidsinterval** for denne kampagne. Kampagnen kører på alle dage (i det valgte datointerval) mellem de valgte tidspunkter.
7. Vælg en **tidszone** for denne kampagne. Programmet er designet til at fungere i flere tidszoner.

   Bemærk: Hvis du ikke har en tidszone, der gælder for denne kampagne, skal du klikke på knappen **Opret tidszone**
   og oprette en ny tidszone. Se **TimeZone** for at få flere oplysninger.

   Applikationen kan bruges forskellige steder til at køre kampagner. Disse steder kan være spredt over forskellige kontinenter eller endda forskellige steder på samme kontinent. Da kampagnerne er langt fra hinanden, skal de muligvis køre i arbejdstiden på hvert specifikt sted. Applikationen er designet til at fungere i flere tidszoner.

   De forskellige steder over hele verden er opdelt i tidszoner baseret på de længdegrader, de er placeret i. Applikationen har en bestemmelse, hvor tidszoner for hele systemet kan konfigureres.

   Denne tidszone bruges som en af indstillingerne til at tilknytte kontaktens tidszone. Nogle andre elementer, som applikationen bruger til at bestemme kontakters tidszoner, er postnummer, områdenummer, stat osv.

8. Vælg antallet af dage fra **Tid til Live(dage)** tæller. **Time to Live** er antallet af dage, som kontakterne er uploadet via funktionen til automatisk upload.
9. TURN **Slå Arbejdsdage TIL** for at få programmet til kun at beregne Lev-tiden ved hjælp af Arbejdsdage.
10. Vælg en **tidszoneanvendelsestype** for kampagnen. Der er tre muligheder, du kan vælge imellem:
    a. **Ingen**: Denne indstilling tager tidszonen for denne kampagne som valgt i Tidszoner.
    b. **Tilsidesæt**: Denne indstilling tilsidesætter, udelukkende for denne kampagne, start- og sluttider, der er konfigureret for tidszonerne i denne kampagnegruppe. Gruppens start- og sluttidspunkter vises, når du klikker på **knappen Indlæs standard** .

    Bemærk: Tidszonebrugstype er ikke tilgængelig, når du opretter en ny kampagne. Den er kun tilgængelig, når du redigerer en eksisterende kampagne.
11. Klik på **Næste** for at fuldføre skærmbilledet og navigere til **guiden Kampagnegruppe** .

Kampagnegruppe

I dette afsnit kan du udføre integration med kampagnen for partnerproduktet (specifikt for opkalder) eller med køen (ikke-opkalderspecifik) for at hente oplysningerne.

Valg af gruppe

Vælg en kampagnegruppetype fra Dedikeret kampagnegruppe, Delt liste og Accelereret opkald.

1. Hvis **der er valgt Dedikeret kampagnegruppe** , skal du vælge en **gruppe** på rullelisten.
2. Hvis **Kampagne med delt liste** er valgt, skjules indstillingen **Gruppe** . Kampagnegruppen besluttes, når vi opretter en CSS-betingelse for den pågældende delte listekampagne.

   Bemærk: Kontakt Cisco CSM for at aktivere denne konfiguration.
3. Hvis **Accelereret opkald** er valgt, skal du udføre de trin, der er nævnt i Accelereret opkald.

4. **Vælg kampagnegruppen** på rullelisten for at knytte den til kampagnen.
5. Gå til afsnittet **Kontaktstrategi** .

Accelereret opkald

Accelererede opkald er en metode til at foretage udgående opkald på en mere kompatibel måde. Det strømliner opkaldsprocessen effektivt og reducerer den tid og indsats, der kræves af agenter for at foretage opkald.

Med denne funktion kan automatiske opkaldsprogrammer ringe op til ikke-PEWC-kontakter (kontakter uden samtykke eller kontakter fra kunder, der ikke har givet samtykke til at modtage opkald fra en automatisk opkaldsfunktion). Et koncept kaldet menneskeinitieret opkald ved hjælp af kontroloperatør introduceres i denne funktion. Her modtager kontroloperatører kontakter uden samtykke gennem den eksisterende ramme for kontaktlevering. Derefter klikkes der på kontakterne på en Control Agent Desktop af kontroloperatøren , og de leveres til opkalderen, så de kan ringes op.

1. **Vælg samtykkegruppen** på rullelisten. En samtykkegruppe leverer samtykkekontakter til en ADM-kampagne.
2. Vælg gruppen Ikke-samtykke på rullelisten. En ikke-samtykkegruppe leverer en ikke-samtykke-kontakt til en ADM-kampagne. Udfør følgende trin for at ringe op til en kontakt.
   a. **Operatør** - Vælg **Operatør** for at udføre manuelle opkald. En kontroloperatør accepterer de kontakter, der skal leveres til opkalderen.
   b. **Auto** - Vælg **Auto** for at udføre automatiske opkald. Agenter kan automatisk ringe op til disse kontakter uden indgriben fra kontroloperatørerne.
3. **Tilstandsgruppe** - Vælg Tilstandsgruppe på rullelisten.

   Bemærk: Sørg for, at **indstillingen Accelereret opkald** er aktiveret i Funktioner i Statslovgruppe under Statslovgruppe for at levere en kontakt.
   a. **Operatør** - Vælg **Operatør** for at udføre manuelle opkald. En kontroloperatør accepterer de kontakter, der skal leveres til opkalderen.
   b. **Auto** - Vælg **Auto** for at udføre automatiske opkald. Agenter kan automatisk ringe op til disse kontakter uden indgriben fra kontroloperatørerne.
4. **Opslagstype** - Vælg opslagstypen fra **Samtykke** og **Ikke samtykke.**
   a. **Samtykke** – Systemet undersøger kontakterne i PEWC-tabellen og leverer de matchende kontakter til samtykkegruppen.
   b. **Ikke-samtykke** – systemet undersøger kontakterne i ikke-PEWC-tabellen og leverer de matchende kontakter til gruppen uden samtykke.

Kontakt strategi

En kontaktstrategi er den beregnede tilgang til opbygning af relationer med kunderne for at få en effektiv kampagnestyring.

Vælg en **kontaktstrategi** for

kampagnen. Der er følgende

muligheder tilgængelige:

Enkel: En simpel strategi er let konfigurerbar og bevæger sig bare videre fra en konfigureret tilstand til en anden i en cyklus. Cyklussen gentages, indtil det konfigurerede antal cyklusser er fuldført. Det tjener sit begrænsede formål i visse typer kampagner, der ikke kræver nogen avanceret kontakthåndteringsmetode.

Advance: En avanceret strategi kan konfigureres og bruges til mere detaljerede opkaldsstrategier som gendannelse på tilstandsniveau, overgangsvinduer og forskellige opkaldsvinduer til tilstande. Denne type strategi udnytter det maksimale ud af applikationen til at ringe ud af hver uploadet kontakt.

Simpel

Som standard **er indstillingen Enkel** kontaktstrategi valgt for en kampagne.

1. Vælg en passende kontaktstrategi for denne kampagne på rullelisten.

   Bemærk: Hvis du ikke har en kontaktstrategi, der gælder for denne kontakt, skal du klikke på **Opret kontaktstrategi** for at oprette en ny strategi. Se **Opret kontaktstrategi** for at få flere oplysninger.

2. **Global prøve** - Brug skyderen, eller indtast den krævede værdi i nummerpanelet. Med denne indstilling kan du angive det maksimale antal nye forsøg, der skal foretages for at ringe til hver kontakt i kampagnen.
3. **Dagligt nyt forsøg** - Brug skyderen, eller indtast den ønskede værdi i nummerpanelet. Med denne indstilling kan du angive det maksimale antal nye forsøg, der skal foretages for at ringe til hver kontakt i kampagnen.
4. **Cycle Retry** - Brug skyderen, eller indtast den ønskede værdi i nummerpanelet. Dette er antallet af cyklusser, som kontaktstrategien opererer, før kontakten lukkes.
5. Vælg et **interval for nyt forsøg på** cyklus. Dette er intervallet mellem en cyklus af nye forsøg og den næste. Indtast de krævede værdier i de respektive felter under **Dag**, **Timer** og **Min**.

Genkaldsstrategi

Bemærk: Tilbagekaldsfunktionen understøttes ikke i den aktuelle version. Denne funktion er planlagt til en fremtidig udgivelse.

Tilbagekaldsstrategi bruges til at omlægge tilbagekaldskontakter. Når opkalderen f.eks. forsøger at få fat i en kunde på et ønsket tidspunkt, og forsøget mislykkes, anvender systemet reglen for tilbagekaldsstrategi.

Der findes to typer tilbagekald. **Personligt tilbagekald** forekommer, når et tilbagekald distribueres til den samme agent, der behandlede det oprindelige opkald; **Normalt tilbagekald** forekommer, når et tilbagekald distribueres til en tilgængelig agent.

6. Vælg en passende tilbagekaldsstrategi for denne kampagne på rullelisten.

   Bemærk: Hvis du ikke har en tilbagekaldsstrategi, der gælder for denne kontakt, skal du klikke på **Opret genkaldsstrategi** for at oprette en ny strategi. Se **Opret genkaldsstrategi** for at få flere oplysninger.

7. **Nulstil daglige og globale tilbagekaldelser** - TURN kontakten , hvis alt hvad du

ønsker, at tællingerne for globale og daglige forsøg skal nulstilles ved flytning af en kontakt til tilbagekald.

8. **Tilbagekaldsforsøg** - Brug skyderen, eller indtast værdien i nummerpanelet. Med denne indstilling kan du angive det maksimale antal genopkald til hver kontakt i kampagnen.
9. **Vælg knappen PCB til NCB-nulstilling** , hvis det kræves.

Bemærk: En kontakt, der er markeret som Personlig tilbagekaldskontakt, kan konverteres til en almindelig tilbagekaldskontakt under visse omstændigheder, f.eks. ved gentagne mislykkede forsøg på at nå den angivne agent. For at undgå slet ikke at nå kontakten konverteres dette til almindeligt tilbagekald for at nå enhver anden tilgængelig agent.

De tilgængelige indstillinger for **type** nye forsøg er angivet nedenfor:

a. **Forsøg**: At konfigurere antallet af forsøg, hvorefter et personligt tilbagekald bliver til et normalt tilbagekald.

b. **Varighed**: Varigheden i dage, timer og minutter, hvorefter et personligt tilbagekald bliver til et normalt tilbagekald, hvis det kaldte opkald af en eller anden grund ikke når frem til den tildelte agent.

10. Brug nummerpanelet til at angive nummeret **Forsøg på at nå agent** - applikationen foretager antallet af forsøg på at nå en agent, før et personligt tilbagekald konverteres til et normalt tilbagekald.
11. Klik på **Næste** for at fuldføre skærmbilledet og navigere til guiden Andre indstillinger.

Forskud

Vælg **indstillingen Avanceret** kontaktstrategi for kampagnen.

1. Vælg en passende kontaktstrategi for denne kampagne på rullelisten.

   Bemærk: Hvis du ikke har en kontaktstrategi, der gælder for denne kontakt, skal du klikke på Opret kontaktstrategi for at oprette en ny strategi. Se **Opret kontaktstrategi** for at få flere oplysninger.

2. **Global prøve** - Brug skyderen, eller indtast den krævede værdi i nummerpanelet. Med denne indstilling kan du angive det maksimale antal nye forsøg, der skal foretages for at ringe til hver kontakt i kampagnen.
3. **Dagligt nyt forsøg** - Brug skyderen, eller indtast den ønskede værdi i nummerpanelet. Med denne indstilling kan du angive det maksimale antal nye forsøg, der skal foretages for at ringe til hver kontakt i kampagnen.
4. **Luk daglige forsøg** - TURN kontakten **ON** for at lukke kontakten, når den daglige grænse for nyt forsøg er nået.
5. **Overgangsvindue** - TURN kontakten **ON** for at anvende denne funktion på kampagnen. Overgangsvindue giver mulighed for at begrænse antallet af forsøg for hver tilstand på tværs af en defineret varighedstærskel.
6. **Overgangsvarighedsdage** - Brug skyderen, eller indtast den krævede værdi i nummerpanelet for at holde antallet af forsøg.
7. **Overgangsforsøg** - Brug skyderen, eller indtast den krævede værdi i nummerpanelet for at vælge overgangsforsøgene.

Kampagneoplysninger

Når du har oprettet en kampagne, skal du redigere den og opdatere følgende oplysninger under **Kampagnedetaljer** Tab.

Konfigurationsindstillinger

I dette afsnit kan du udføre konfigurationer i forbindelse med kampagnen.

- **Sammenkædning**: Aktivér denne indstilling for at gøre det muligt at knytte (kæde) kontakter fra den aktuelle kampagne til andre kampagner.
- **Bloker område / postnummer**: TURN denne tænd for at forhindre opkald til kontakter fra blokeret område / postnumre i deres angivne blokerede varighed.
- **DNC**: TURN DNC-kontakten ON for at aktivere DNC-screening for kontakter i denne kampagne. Listen Do Not Call (DNC) sikrer overholdelse ved at forhindre uopfordrede opkald eller meddelelser til telefonnumre, der er markeret som DNC inden for organisationen. National Do Not Call
- **NDNC: Aktivér denne parameter for at aktivere NDNC-screening** for kontakter i kampagnen. National Do Not Call (NDNC) er et register på nationalt plan, der sikrer overholdelse af telekommunikationsregler, der forbyder uopfordrede opkald eller beskeder til numre, der er angivet som NDNC.
- **Litigator**: TURN Litigator-kontakten ON for at aktivere overensstemmelseskontrol under dataupload. Denne funktion sikrer juridisk overholdelse ved upload og administration af kontakter.
- **Precall Script**: Aktiver Precall Script-kontakten for at køre et script før hvert opkald. Dette script kan integreres med eksterne programmer eller databaser for at træffe endelige opkaldsbeslutninger. Valgmulighederne omfatter:
    - Bibliotek: Vælg en instruks fra instruksbiblioteket.
    - VBScript: Udfør et brugerdefineret script.
- **PostCall Script**: Aktiver kontakten Postcall Script for at udføre et script efter hvert opkald. Dette kan bruges til forskellige formål, f.eks. validering af opkaldsresultater, tilpasning af funktionsmåde for omlægning eller integration med tredjepartssystemer (f.eks. opdatering af CRM-opkaldsstatus). Indstillingen omfatter:
    - **Før omlægning**: Udføres før omplanlægning af en kontakt, hvilket gør det muligt for brugerdefineret logik at påvirke parametre for omlægning af tidsplan.
    - **Efter omlægning**: Udføres efter omlægning, hvilket muliggør yderligere strategitilpasning eller opdatering af eksterne platforme.
    - **Begge**: Udføres både før og efter omlægning.
- **CPT**: TURN CPT-kontakten ON for at aktivere kontrol af kundeforetrukken tid under dataupload baseret på valgte parametre.
    - Aktivér CPT på både kampagne- og statslovsiderne.
    - Vælg tilstandsværdien eller det entydige id på rullelisten.
    - Der oprettes entydige identifikatorer i globale forretningsparametre.

Grøn zone og statslov

Grøn zone er en funktion, der sikrer, at kontakter KUN leveres baseret på mulige tidszoner og tilstandsregler, der hentes fra områdekoder og postnumre i alle tilstande for kontakten. Bemærk, at hvis din kontakt har tre tilstande, kontrollerer programmet, om alle tre tilstande for kontakten kan ringes, før de leveres til opkalderen.

Når switchen er aktiveret, faktoriserer Udvidet Greenzone alle uploadede numre og postnumre for at beregne Greenzone. Hvis der uploades 10 numre, bestemmes der 20 tidszoner for hvert telefonnummers områdenummer og postnummer. Hvis 2 postnumre på kontaktniveau (primære og sekundære postnumre) er aktiveret, tilføjes der yderligere 2 tidszoner, hvilket gør det til 22 tidszoner i alt at kontrollere. Programmet kontrollerer alle disse tidszoner og viser kun kontakten, når alle 22 tidszoner har et tilladt kaldbart vindue.

Ligeledes, hvis statslovgivning er aktiveret, vil 22 stater relateret til disse tidszoner blive identificeret. Den udvidede Greenzone-funktion validerer start- og sluttiderne for alle de 22 tilstande, fletter overholdelsen og leverer kontakten i det krydsende tilladte opkaldsvindue.

Bemærk: Kontakt Cisco CSM for at aktivere denne konfiguration.

Bemærk: Når kontakter mislykkes i Greenzone, omlægges de mislykkede kontakter igen.

Aktiver Greenzone

Som standard er Greenzone aktiveret, og indstillingen Kampagne vælges automatisk. Greenzone kan ikke deaktiveres.

- **Kampagnetidszone** – TURN dette på for at anvende kampagnetidszone. Repræsenterer den tidszone, der er konfigureret på kampagneniveau. Kontakter valideres i forhold til denne tidszone for at sikre, at kampagnespecifikke opkaldsregler overholdes.
- **Uploadet zone** - TURN dette på for at anvende Uploadet zone. Henviser til den tidszone, der er overført for kontakten i datafilen. Denne zone fungerer som reference for at sikre, at kontakten kan ringes op i de tilladte timer.
- **State** - TURN dette på for at anvende dette. Angiver den tilstand, der er knyttet til kontakten. Statsspecifikke opkaldsregler, såsom kalkulationstider og helligdage, anvendes.
- **Postnummer** - TURN dette på for at anvende dette. Kontaktens primære postnummer bruges til at aflede den tilsvarende tidszone og kontrollere, om der er nogen postspecifikke opkaldsbegrænsninger.
- **Yderligere postnummer** - TURN dette på for at anvende dette. Eventuelle yderligere postnumre i forbindelse med kontakten. Disse kontrolleres for overholdelse af tidszone, hvilket giver fleksibilitet for kontakter med flere tilknyttede placeringer. Dette kan kun aktiveres, hvis postnummer er aktiveret.
- **Områdekode** - TURN dette på for at anvende dette. Henviser til det områdenummer, der er tilknyttet kontaktens telefonnummer. Det hjælper med at bestemme tidszonen og statslige regler for opkald.

- **Aktuel tilstand** - TURN dette på for at anvende Aktuel tilstand. Angiver den tilstand (f.eks. SMS, e-mail, stemme), der aktuelt evalueres for kontakten. Programmet sikrer, at denne tilstand kan ringes baseret på reglerne.
- **Alle tilstande** - TURN dette på for at kontrollere opkaldsmulighederne for alle tilgængelige tilstande. Hvis alle tilstande overholder reglerne for tidszone og tilstand, leveres kontakten til opkalderen.

- **Mode Zip Code** - TURN dette på for at anvende tilstand zip. Henviser til det postnummer, der er afledt specifikt for en tilstand (f.eks. e-mail eller SMS). Det sikrer kontaktens tilstandsspecifikke overholdelse.
  - **Aktuel tilstand** - TURN dette til for at anvende Aktuel tilstand. Angiver den tilstand (f.eks. SMS, e-mail, stemme), der aktuelt evalueres for kontakten. Programmet sikrer, at denne tilstand kan ringes baseret på reglerne.
  - **Alle tilstande** - TURN dette på for at kontrollere opkaldsmulighederne for alle tilgængelige tilstande. Hvis alle tilstande overholder reglerne for tidszone og tilstand, leveres kontakten til opkalderen.

Statsret

Kontakter kan tilhøre flere tidszoner baseret på områdenummer, postnummer, ekstra postnummer og postnummer på tilstandsniveau, afhængigt af de konfigurerede tilstande. Det kan være nødvendigt at kontrollere en enkelt kontakt for sikre opkaldstider på tværs af flere parametre, herunder tilladte opkaldstider på tilstandsniveau. Aktivering af Greenzone-programmet på kampagneniveau sikrer, at programmet kontrollerer alle disse parametre, før kontakten leveres til opkald.

Statslige love regulerer kontaktcenterhandlinger og kan konfigureres på applikationsniveau til at gælde for specifikke kampagner. Sådan aktiverer du overholdelse af statslovgivningen:

- Aktivér overholdelse af **statslovgivningen** på kampagneniveau for at sikre, at alle parametre kontrolleres, før der leveres en kontakt til opkald.
- Vælg gruppen Statsret **i rullemenuen for at anvende regler for overholdelse af** statslovgivningen på dit kampagneprogram. Statslovgruppe giver administratoren mulighed for at definere den enkelte stat og dens tilknytning til postnummer og/eller områdenummer og endelig gruppere disse stater sammen som en **statslovgruppe** med definitionen af indkaldelig tid og helligdage. Når programmet bestemmer mere end én tilstand baseret på post- og områdekoderne, gælder prioriteten i **System > State Law Group** . Se **Statens retsgruppe**.
- **Tilstand**: Overholdelse håndhæves baseret på den tilstand, der er konfigureret i de systemdækkende programindstillinger. Dette anvender tilladte opkaldstider på statsniveau for kampagnen.
- **Postnummer**: Overholdelse håndhæves baseret på det postnummer, der er konfigureret i systemet.
- **Yderligere postnummer**: Sikrer overholdelse ved at kontrollere alle yderligere postnumre, der er knyttet til kontakten, for overholdelse af tidszone og statslovgivning.

- **Områdenummer**: Overholdelse er baseret på det områdenummer, der er konfigureret i systemet. Statslige love, der er knyttet til områdekoden, anvendes.

- **Aktuel tilstand:** Kontrollerer overholdelse for den aktuelle tilstand (f.eks. SMS, e-mail, stemme), der evalueres for at sikre, at den overholder tilstandsreglerne.
- **Alle tilstande: Kontrollerer**, at alle tilgængelige tilstande overholder tidszone og statslige regler, før kontakten leveres til opkalderen.

- **Mode Postal Code**: Sikrer overholdelse baseret på det postnummer, der er specifikt for tilstanden.
  - **Aktuel tilstand**: Kontrollerer overholdelsen for den aktuelle tilstand, der evalueres, for at sikre, at den overholder statens regler.
  - **Alle tilstande: Kontrollerer**, at alle tilgængelige tilstande overholder tidszone og statslige regler, før kontakten leveres til opkalderen.
- Klik på **Gem**. Fortsæt med at konfigurere de forskellige krav til den nyoprettede kampagne.

Konfigurer kampagne

Når du har oprettet kampagnen, er der forskellige andre aspekter, som du skal konfigurere for at få kampagnen til at fungere, som du vil have den. Dette afsnit omhandler konfiguration af følgende elementer:

1. Oplysninger om kampagne
2. Kanalindstillinger
3. Forretningsparametre
4. AI-konfiguration

   Bemærk: Kontakt Cisco CSM for at aktivere denne konfiguration.
5. CSS
6. Kæde
7. Kontaktlister
8. Håndter kontakter
9. Plan
10. IVR Skabeloneditor

    Bemærk: I øjeblikket understøttes denne funktion ikke i Webex Contact Center.
11. E-mail-skabeloneditor

    Bemærk: I øjeblikket understøttes denne funktion ikke i Webex Contact Center.
12. SMS Skabeloneditor

    Bemærk: I øjeblikket understøttes denne funktion ikke i Webex Contact Center.
13. Anden konfiguration
14. Indstillinger for opkalder

Hver af ovenstående menupunkter kan placeres som et **Quick Link** på applikationen **Home** side. Klik på det ønskede **link** , og siden er nu tilgængelig til visning/redigering med et enkelt klik direkte fra applikationssiden Home.

Kanalindstillinger

Gør følgende:

1. Vælg en **e-mailserver** til kampagnen.
2. Angiv en tærskel for E-mails i feltet E-mail-timeout . Denne tærskel bestemmer den maksimalt tilladte tid for systemet til at behandle og sende e-mails. Intervallet er 1 til 2400 timer.
3. Hvis dette er en SMS-kampagne, skal du vælge en **SMS-server** for kampagnen. Intervallet er 1 til 1440 minutter.
4. Angiv en tærskel for SMS i **feltet SMS timeout** . Dette felt angiver det maksimale antal SMS-meddelelser eller den hastighed, hvormed de kan sendes inden for en defineret periode.
5. Vælg den **primære korte kode** på rullelisten. Dette er den vigtigste korte kode, der bruges til at sende SMS / e-mail i kampagnen.

   Bemærk: For en kampagne, der er konfigureret med en SMS-server, er den **primære korte kode** og **SMS-teksttypen**
   Felter er obligatoriske.
6. Vælg den **sekundære korte kode** fra rullelisten. Dette er den sekundære korte kode, der bruges til at sende SMS / email i kampagnen.

   Bemærk: For en kampagne, der er konfigureret med en SMS-server, er den **primære korte kode** og **SMS-teksttypen**
   Felter er obligatoriske.
7. Vælg # **SMS-timeoutdispositionen** på rullelisten. Det definerer SMS-resultatet for en kontakt, når kontakten får timeout. Standardværdien er Fuldført.
8. **Vælg teksttypen** SMS på rullelisten, f.eks. Dynamisk, Statisk, Tovejs. Den angiver typen af SMS, der er konfigureret til kampagnen. Dette er et obligatorisk felt, når der er knyttet en SMS-server til kampagnen.
   a. **Dynamisk**: Tillader brug af personligt eller variabelt indhold i SMS, f.eks. indsættelse af kundespecifikke oplysninger som navne, kontooplysninger eller ordrestatus.
   b. **Statisk**: Sender en ensartet meddelelse til alle modtagere uden tilpasning. Dette er velegnet til generiske meddelelser, advarsler eller salgsfremmende meddelelser.
   c. **Tovejs**: Muliggør tovejskommunikation, så modtagerne kan svare på SMS.
9. Hvis du vil bruge en chatrobot til 2-vejs SMS-kommunikation, skal du vælge en fra rullelisten ChatBot-konto.
10. Vælg opkaldsguiden på rullelisten, der er knyttet til kampagnen.
11. Angiv et **præfiks** for at føje en bestemt streng til starten af de overførte kontaktoplysninger.

12. Angiv et **suffiks** for at tilføje en streng til slutningen af kontaktoplysningerne, før den sendes til opkalderen.

Bemærk: I kanalindstillingerne understøttes Tab, SMS og e-mail ikke i øjeblikket.

Forretningsparametre

Business Parameter er en forretningsspecifik data, der kan bruges til forskellige formål. Nogle anvendelser er:

1. Knyt data til kontakter på overførselstidspunktet.
2. Definer brugerdefinerede betingelser for CSS for at definere en opkaldsstrategi for at prioritere en kontakt.
3. Forespørg kontakterne ud fra disse parametre, og administrer **dem i funktionen Administrer kontakter** .
4. Udfyld disse parametre på Agent Desktop som pop op-skærm under et opkald.

Du kan oprette i alt 25 forretningsparametre. Disse 25 inkluderer alle parametre, du bruger fra enhver opkalder. Hvis du f.eks. bruger 4 brugerdefinerede felter i opkalderens importregel, kan du oprette yderligere 21 forretningsparametre.

Bemærk!: Som standard oprettes alle felter, der er defineret i tabellen Importregel, under forretningsparametre.

Oprettelse af forretningsparameter

1. Klik på **Tilføj** for at tilføje en forretningsparameter.
2. Vælg navnet på **en** virksomhedsparameter på rullelisten. Den viser de parametre, der er konfigureret i Global Business Parameters. Hvis du vil tilføje en ny parameter, skal du se Globale forretningsparametre.
3. Vælg en datatype for denne forretningsparameter på **rullelisten Datatype .** Tilgængelige muligheder er:
   a. **Tal**, for numeriske data.
   b. **Flydende**, for tal med decimalværdier.
   c. **DateTime** for værdier, der repræsenterer dato og klokkeslæt. Hvis du vælger denne datatype, skal du vælge det ønskede datoformat i feltet **Formatér** .
   d. **Streng** for alfanumeriske data, der indeholder alle tegn.
4. TURN **kontakten** Store data **ON** for at definere denne forretningsparameter som et massefelt. Forretningsparametre, der defineres som massefelter, har ingen begrænsning på feltlængden for data, der går ind som forretningsparameter.
5. Angiv antallet af tegn, der er tilladt for data, **i kolonnen Tegnlængde** .
6. TURN kontakten Agentvisning **TIL** for at vise disse forretningsparametre til agenterne på deres skrivebord.

   Bemærk: I øjeblikket understøttes denne funktion ikke i Webex Contact Center.

7. TURN kontakten Agentvisning/-redigering **TIL** for at tillade agenter at redigere.

   Bemærk: I øjeblikket understøttes denne funktion ikke i Webex Contact Center.

8. TURN DNC-tændes , hvis det kræves. Dette gør det muligt for programmet at bestemme, at et opkald til en kontakt, der er baseret på dette forretningsområde, er underlagt DNC-regler (Do Not Contact).

9. Vælg et **kundemasterfelt** på rullelisten, der er relevant for navnet på virksomhedsparametren.

   Bemærk: Feltet **Kundemaster** aktiveres kun, når mindst en af P2P- og BTTC-switchene er slået TIL i afsnittet Konfigurationsindstillinger på siden Konfigurer kampagne. Se Konfiguration af kampagne for at få flere oplysninger.

10. Klik på **Gem** for at fuldføre oprettelsen af et forretningsfelt, eller klik på **Annuller** for at vende tilbage uden gemte oplysninger.

    Bemærk!: Programmet indekserer ikke forretningsfelternes data, fordi brugen af de 26 forretningsfelter (herunder det entydige id) er kundeafhængig og ikke ensartet på tværs af kunder. Vi anbefaler, at brugerne får hjælp fra support til at oprette yderligere indekser baseret på virksomhedskrav.

11. Antallet af oprettede forretningsområder og det tilgængelige antal vises i øverste højre hjørne af gitteret.

12. Du kan også oprette et entydigt id. Ideelt set kan der være identiske forretningsområder på tværs af kampagner, der muligvis skal grupperes til forskellige formål.

13. Kunde-id kan f.eks. være et virksomhedsområde på tværs af kampagner, hvor gruppering er nødvendig i rapporter. Kunde-id kan dog være det første forretningsområde i kampagne A. sjette i kampagne B; og tiende i kampagne C - dette gør gruppering til en udfordrende opgave. Du kan i stedet oprette dette forretningsfelt som et entydigt id og gruppere data fra feltet Entydigt id. Følg trinnene nedenfor for at oprette et entydigt id.

14. **Klik på knappen Tilføj entydigt id** for at tilføje et entydigt id.

15. Indtast de nødvendige oplysninger, og klik på **Gem**.

    Bemærk: Programmet indekserer ikke forretningsfelternes data, fordi brugen af de 26 forretningsfelter (herunder det entydige id) er kundeafhængig og ikke ensartet på tværs af kunder. Vi anbefaler, at brugerne får hjælp fra support til at oprette yderligere indekser baseret på virksomhedskrav.

Kampagnefelt

Kampagnefelter er statiske felter, der kan bruges til BTTC-funktionen (Henvis AI-konfiguration). Programmet gør det muligt at indstille fem kampagnefelter. Gå til **afsnittet Kampagnefelter** .

Udfør følgende trin for at indstille kampagnefelterne.

1. Åbn kampagnefeltet Tab under modulet **Forretningsparametre** .
2. Angiv parameternavnet for kampagnefeltet i **feltet Nøgle** .
3. Indtast en tilsvarende værdi i feltet **Værdi** .
4. Klik på Gem knappen for at gemme detaljerne.
5. Klik på knappen **Annuller** for at annullere oplysningerne.
6. Klik på knappen **Slet** for at slette oplysningerne.

AI-konfiguration

Bemærk: Kontakt Cisco CSM for at aktivere denne konfiguration.

AI-konfigurationsfunktionen giver administratorer mulighed for at bruge indbygget kunstig intelligens til at lave forudsigelser baseret på historiske data. Tilgængeligheden af historiske data fører til mere nøjagtige forudsigelser.

Bemærk: For at kontrollere, om du har licens, kan du klikke på licensmodulet og kontrollere, om **RPCO (Right Party Connect Optimizer)** viser aktiveret, ellers er AI Configuration Tab deaktiveret.

AI-konfigurationsmodulet giver adgang til følgende forudsigende AI-funktioner.

Bedste tidspunkt at kontakte

Best Time to Contact er en model med kunstig intelligens, der hjælper med at reducere antallet af nye opkaldsforsøg og maksimere de vellykkede opkaldsforbindelser ved at:

1. Forudsigelse af det bedste tidsrum, hvor en kunde kan kontaktes for dagen.
2. Anbefaler det rigtige telefonnummer, der skal bruges i det bedste tidsrum.

Gør følgende:

- TURN **PÅ kontakten** Bedste tidspunkt at kontakte **for at aktivere det bedste tidspunkt at ringe** til kontakterne.
- Brug skyderen eller angiv en værdi for **Kontakttærskel**. Dette felt er kun aktivt, hvis kontakten Bedste tid til kontakt er angivet til Til.
- Klik på **Save (Gem)**.

Den kunstige intelligens i applikationen bestemmer sandsynligheden for med succes at nå den rigtige kontakt. Denne sandsynlighed udtrykkes i procent. Højere procentdel, bedre er chancerne for vellykket kon- nekt.

Kontakterne fra kundeemnelisten er arrangeret i faldende rækkefølge efter succesprocenten. Programmet vælger kontakter, der er tildelt med sandsynligheden for succes som valgt eller højere.

Hvis administratoren f.eks. vælger 60 % som skæringsgrænseværdi, ringes der først til de kontakter, der har en sandsynlighedsprocent på 60 % eller højere. Opkaldet sker i faldende rækkefølge efter sandsynlighedsprocent på det planlagte tidspunkt.

Kontaktudvælgelsesstrategi

En kontaktudvælgelsesstrategi (CSS) definerer, hvordan du prioriterer dine kontakter til opkald i en kampagne. Du kan f.eks. have tre kategorier af kreditkortindehavere i din kampagne, Platinum, Gold og Silver. Ved at konfigurere en CSS kan du sikre, at din applikation skubber en bestemt procentdel eller antallet af Platinum-kontakter og / eller guld- og sølvkontakter baseret på prioriteten.

Gå til CSS **, og skærmbilledet Strategi** for kontaktvalg vises.

Oprettelse af en ny CSS-gruppe

Udfør følgende trin for at oprette en ny **kontaktudvælgelsesstrategigruppe** :

1. Indtast et nyt **CSS-gruppenavn**.
2. Angiv et **betingelsesnavn**. Dette er et obligatorisk felt. Du kan ikke bruge specialtegn i navnet, bortset fra understregningstegn, bindestreg og ved (henholdsvis _, -, og @) i betingelsesnavnet.
3. Vælg målgruppen på rullelisten.
4. Du kan oprette betingelser enten ved hjælp af **indstillingen Byggebetingelser** eller**Skrivebetingelser** . Aktivér den nødvendige kontakt baseret på dine præferencer.
5. Gå til afsnittet CSS-betingelser .

Oprettelse af en CSS-betingelse - Build-betingelser

Klik på knappen **Tilføj ny** for at tilføje en ny CSS-betingelse. Udfyld følgende felter:

1. Indtast et nyt **CSS-gruppenavn**.
2. TURN Advanced Builder-tænd, **hvis du vil opbygge en** avanceret CSS-tilstand **.**

   Bemærk: En avanceret builder kræver omhyggelig tilstand, der bygger indlejrede forhold manuelt. Enhver forkert placering af parenteser kan resultere i, at CSS-tilstanden vælger forkerte og utilsigtede kontakter til levering til opkalderen. På den anden side, hvis Advanced Builder-kontakten er FRA, kan du tilføje betingelser i grupper med forudvalgte og/eller betingelser.
3. Skærmbilledet Avanceret **generator** vises som følger:
   a. Indtast en åben parentes - (- i den første celle.
   b. Vælg et passende element på **rullelisten Systemfelter/Forretningsfelter** . For at vide mere, klik her.

c. Vælg en sammenligningsoperator blandt nedenstående indstillinger – dette er den betingelse, som feltet skal opfylde, for at der kan vælges en kontakt. De tilgængelige parametre er:

   i. er nøjagtigt lig med
   ii. er mindre end
   iii. er mindre end eller lig med
   iv. er større end
   v. er større end eller lig med
   vi. er ikke lig med
   vii. Synes om
   viii. i
   ix. Ikke i
   x. Ikke som

d. Angiv en værdi, som denne betingelse skal opfylde, for at kontakten kan vælges til levering.

e. Luk beslaget.

4. Klik på knappen **Tilføj** for at tilføje endnu en betingelse. Følgende er standard CSS-betingelser:
   a. Kontaktprioritetsopkald - Gamle kontakter
   b. Kontaktprioritetsopkald - Gamle kontakter
   c. Specifikke øjeblikke
5. Udfør **trin 4** til **9**. Tilføj så mange betingelser, du muligvis har brug for til din CSS.
6. Når du er færdig med betingelserne, skal du klikke på **Gem** for at fuldføre
7. Hvis du ikke bruger Advanced Builder, skal du bruge den enkle builder som vist på skærmen nedenfor:
8. Vælg et passende element på **rullelisten Systemfelter/Forretningsfelter** . Se trin 5 for at få flere oplysninger.

   Bemærk: Hvis du vælger Systemfeltliste-id eller Globalt liste-id, giver en pop-up dig mulighed for at vælge den relevante liste fra de tilgængelige lister.
9. Vælg en sammenligningsindstilling - dette er den betingelse, som feltet skal opfylde for at få valgt en kontakt. Nogle sammenligningsparametre for din tilstand kan være > (større end), < (mindre end), = (er lig med) osv.
10. Angiv en værdi, som denne betingelse skal opfylde, for at kontakten kan vælges til levering.
11. Luk beslaget.
12. Klik på knappen **Tilføj** for at tilføje endnu en betingelse.
13. På den nye linje skal du vælge enten **OG** eller **ELLER på** rullelisten beslutning.
14. Du kan fortsætte med at tilføje flere sådanne betingelsesgrupper. Klik på **Gem** , når du er færdig.

15. Hvis du vil tilføje flere grupper, skal du vælge **knappen Tilføj** blandt gruppehandlingsknapperne .
16. Gentag **trin 12** til **17**.
17. Gå til **afsnittet Bestil efter** .

    Felter:

Felter	Beskrivelse
Maks. gentagne forsøg	Dette er den aktuelt øgede værdi for det maksimale antal nye forsøg, der kan foretages for at ringe til hver kontakt i kampagnen.
Daglige nye forsøg	Dette er den aktuelt øgede værdi for det maksimale antal nye forsøg, der kan foretages for at ringe til hver kontakt på en dag for denne kampagne.
Cyklus igen	Dette er den aktuelt øgede værdi for det maksimale antal nye forsøg, der kan foretages i en opkaldscyklus. En cyklus er et sæt opkaldsforsøg én gang til alle tilstande, som en kontakt overføres med. En kontakt uploades f.eks. med tre tilstande – Home, Arbejde og Mobilnumre. En opkaldscyklus er afsluttet, når programmet hver gang indstiller alle disse tilstande (i den konfigurerede rækkefølge).
E-mail forsøger igen	Dette er den aktuelt øgede værdi for antallet af genopkald, der tillades leveret til kontakter i forbindelse med e-mail-kampagner. **Bemærk**: I øjeblikket understøttes denne funktion ikke i Webex Contact Center.
SMS Nyt forsøg	Dette er den aktuelt øgede værdi for antallet af genforsøg, der tillades leveret til kontakter for SMS-kampagner. **Bemærk**: I øjeblikket understøttes denne funktion ikke i Webex Contact Center.
Sidst tilgået	Kontakterne med den konfigurerede dato og klokkeslæt for sidste adgang, der skal leveres som en del af denne CSS.
Prioritet	Den prioritet, der er tildelt de kontakter, der skal redegøres for, når de leveres i henhold til denne CSS.
Lead Score	Den kundeemnescore, der skal overvejes ved levering af kontakter, er i henhold til denne prissammenligningstjeneste. Lead Score hjælper med at identificere den mest potentielle kunde, der skal kontaktes fra en kampagne. Denne score kan også indstilles på tidspunktet for upload eller afslutning, mens du definerer forretnings- / telefoniresultatet.
Opkaldsstarttid	Dette er starttiden for opkaldet, som indstillet af omplanlæggeren. Opkald, der falder inden for det starttidspunkt, der er nævnt i denne betingelse, vælges til levering.
Sluttid for opkald	Dette er sluttiden for opkaldet, som angivet af omplanlæggeren. Opkald, der falder inden for den sluttid, der er nævnt i denne betingelse, vælges til levering.
Liste-id	Det liste-id, som kontakten tilhører. Kontakter, der hører til ListID'erne i denne CSS-tilstand, leveres.

Opkaldstype	Opkaldstypen.
Seneste resultat	Det seneste resultat, der er angivet for denne kontakt. Kontakter med det valgte Last Out- come leveres.

Globalt liste-id	Det globale liste-id, som denne kontakt tilhører. Kontakter, der tilhører de globale liste-id'er i denne prissammenligningstjenestetilstand, leveres.
Bruger-id	Dette er det agent-id, der er mærket til kontakten. Opkald leveres til opkalderen og patches til den agent, der er nævnt i dette felt.
Telefonnummer	Telefonnummeret på den kontakt, der skal leveres i henhold til denne prissammenligningstjeneste.
Zonenavn	Navnet på den tidszone, som kontakten tilhører.

Oprettelse af en CSS-betingelse - Skrivebetingelser

1. Du kan også bruge **indstillingen Skriv betingelser** i stedet for at bruge Simple eller Advanced condition builder.
2. Hvis du vil begynde at skrive CSS-betingelserne, skal du aktivere kontakten **Skrivebetingelser** . Bemærk følgende, før du vælger indstillingen Skrivebetingelser:
   a. Programmet validerer kun syntaksen - tillader dig ikke at gemme betingelser med forkert syntaks.
   b. Programmet validerer ingen felter. Hvis syntaksen er gyldig, og forespørgslen ikke giver nogen resultater, skal du kontrollere forespørgslen og finjustere/omskrive den.
3. Start din tilstand ved at åbne en krøllet bøjle ({). Applikationen dukker op tre elementer
   a. Systemfelter
   b. Forretningsparametre
   c. Udtryk Du kan finde flere oplysninger i Udtryksgenerator.
4. Alle de systemfelter, der er angivet i punkt 5 i afsnittet Oprettelse af en CSS-betingelse - Bygbetingelser, kan vælges. Følgende felter er desuden tilgængelige for funktionen Skrivebetingelser:
   a. **ContactID** - Det kontakt-id, der genereres af programmet.
   b. **CallStartDate** - Dette er startdatoen for opkaldet, som angivet af omplanlæggeren. Opkald, der falder inden for den startdato, der er nævnt i denne betingelse, vælges til levering.
   c. **CallEndDate** - Dette er opkaldets slutdato, som indstillet af omplanlæggeren. Opkald, der falder inden for den slutdato, der er nævnt i denne betingelse, vælges til levering.
   d. **Tilstand** - Kontaktens geografiske tilstand.
   e. **Postnummer** - Det postnummer, som kontakten tilhører.
   f. **AreaCode** - Det områdenummer, som kontakten tilhører.
   g. **CreatedTime** - Den dato og det klokkeslæt, hvor kontakten blev tilføjet / omlagt. Kontakter med dette oprettelsestidspunkt vælges til levering, hvis dette er en del af betingelsen.
   h. **SecondaryZipCode** - Kontaktens sekundære postnummer, hvis det er tilknyttet.

5. Klik på **Gem** for at gemme forespørgslen.

Bemærk: Du kan bruge **knappen Forespørgsel** fra panelet Handlinger til at læse den betingelse, du har oprettet ved hjælp af funktionen Skrivebetingelser. Du kan dog ikke redigere forespørgslen. Hvis du vil redigere en forespørgsel, skal du bruge knappen Rediger på panelet Handlinger.

Bestil efter

1. Sektionen **Rækkefølge efter** bestemmer den rækkefølge, som du ønsker, at de matchede kontakter for de definerede betingelser skal leveres til opkalderen – stigende eller faldende. Afsnittet **Bestil efter** skærm vises nedenfor.
2. Vælg et passende element på **rullelisten Systemfelter/Forretningsfelt**. For at vide mere, klik her.
3. På rullelisten Sorter skal du vælge **Asc** eller **Desc** for henholdsvis Stigende og Faldende sortering.
4. Hvis du vil tilføje flere sorteringsrækkefølger, skal du klikke på knappen **Tilføj** .
5. Når du er færdig med sorteringsrækkefølgen, skal du klikke på **Gem** for at fuldføre CSS-betingelserne. Den gemte tilstand vises under Systembetingelser.
6. **Klik på knappen Gem og skyl** for at gemme ændringerne og tømme (lukke) alle kontakter på opkalderen og genåbne dem i programmet.

   Bemærk: Du kan springe oprettelsesbetingelser over og vælge en hvilken som helst standard CSS-betingelse.
7. Den gemte tilstand vises under Systembetingelser. Brug knappen CSS-betingelseshandling til at udføre følgende handlinger:
   a. **Rediger** CSS-betingelsen. Når du redigerer en CSS-betingelse, minder skærmen om Opret ny CSS-gruppe. Foretag de nødvendige ændringer, og klik på **Gem** for at fuldføre redigeringen.
   b. **Slet** CSS-betingelsen. Klik på OK i pop op-vinduet til bekræftelse, der skal slettes.
   c. **Vis kontakter** , der svarer til CSS-betingelsen.
8. Kontakterne vises.
9. Når de kontakter, der svarer til CSS-betingelsen, vises, skal du vælge bestemte kontakter eller bruge en af følgende indstillinger:
   a. Marker afkrydsningsfeltet **Vælg alt** for at vælge de kontakter, der udfyldes på siden.
   b. Marker afkrydsningsfeltet **Global markering** for at vælge alle kontakter på tværs af sider.
10. Klik på knappen **Handlinger** . Udfør en af følgende handlinger på de valgte kontakter:
    a. Vælg **Revider tidsplanstid** for at ændre tidsplanen for kontakten til en senere dato og/eller et senere tidspunkt. Specificer **starttiden** og **sluttiden** for at ændre tidsplanen for kontakten i dette vindue. Klik på **Omplanlæg kontakter** for at fuldføre handlingen.

b. Vælg **Nulstil som ny kontakt** - denne handling nulstiller kontakten som frisk kontakt. Klik på **Res- chedule Contacts** for at fuldføre handlingen.

c. Vælg **Åbn kontakter** igen for at genåbne kontakten til opkald. Klik på **Omplanlæg kontakter** for at fuldføre handlingen.

Bemærk: Hvis du markerer afkrydsningsfeltet **Fortryd værdier for forretningsfelter, der er opdateret af agenter** , kasserer programmet eventuelle opdateringer af værdier for forretningsfelter, som agenterne har foretaget under deres interaktioner, og programmet vender tilbage til værdierne for forretningsfeltet på tidspunktet for kontaktoverførslen.

Kontakt A overføres f.eks. med virksomhedsfeltværdier for mobilnummer og kunde-id (123456). Under agentinteraktion anmoder kunden om ændring af mobilnummer og kunde-id (til 345678), og agenten opdaterer værdierne. På tidspunktet for genåbning af denne kontakt ved hjælp af CSS-betingelserne har du mulighed for at vende tilbage til det oprindelige mobilnummer og kunde-id (123456) ved at markere dette afkrydsningsfelt.

Bemærk: Denne indstilling gælder ikke for Bloker kontakter og Nære kontakter.
1. Vælg **Bloker kontakter** for at forhindre, at de valgte kontakter ringes op, ved at ændre kontaktstatus til Blokeret.
2. Vælg Luk kontakter for at lukke de valgte kontakter

Systembetingelser

Der er fem system-CSS-betingelser, der kan anvendes på en kampagne, ud over de betingelser, du har oprettet. En oversigt over opkaldsmønsteret for disse fem CSS-standardbetingelser:

1. **Kontaktprioritetsopkald - nye kontakter**: Dette er kontakter, som applikationen ikke har leveret til Cisco CCE-opkalderen fra den seneste upload til den ældste overførsel. Der er reelt tale om nye kontakter, hvor der ikke er gjort et eneste opkaldsforsøg.
2. **Kontaktprioritetsopkald - gamle kontakter**: Dette er kontakter, der ikke er blevet leveret til Cisco CCE-opkalderen fra gamle uploads.
3. **Bestemt øjeblik:** Kontakter, som du har omlagt, så de kan ringes op på et bestemt tidspunkt.
4. **Specifik agent**: Kontakter, der er mærket til at blive ringet op for at nå en bestemt agent. Dette er også kendt som Account Executive Mapping (AEM).

   Bemærk: I øjeblikket understøttes denne funktion ikke i *Webex Contact Center*.
5. **Specifik agent med et bestemt øjeblik**: Mærkede kontakter, der er blevet omlagt til at blive ringet op til en bestemt agent på et bestemt tidspunkt.

   Bemærk: I øjeblikket understøttes denne funktion ikke i *Webex Contact Center*.

Eventuelle yderligere CSS-betingelser, der oprettes, vises under Systembetingelser. Se Oprettelse af en CSS-betingelse - Build-betingelser og Order By for at få oplysninger om oprettelse af yderligere CSS-betingelser.

Kopiering af CSS-betingelser

Du kan også kopiere eksisterende CSS-betingelser – både betingelsesgrupper og individuelle CSS-betingelser.

1. **Kopier CSS-gruppe** - Klik på knappen **Kopier** i ruden CSS-gruppe til venstre.
   a. Indtast et navn til den klonede **CSS-gruppe** , og klik på **Gem** for at fuldføre.
2. **Kopier CSS-betingelse** - Klik **på knappen Kopier** i sektionsruden CSS-betingelse til højre. Betingelsessiden vises med de nødvendige detaljer.
   a. Angiv et navn til den klonede CSS-betingelse.
   b. Hvis der kræves ændringer, skal du følge trinnene i de følgende afsnit og foretage ændringerne: Oprettelse af en CSS-betingelse - Build-betingelser, Order By og Systembetingelser.
3. Klik på Gem **, når du er** færdig.

Kæde

Kampagnesammenkædning er en funktion, hvormed kontakter kan kædes fra en kampagne til en anden kampagne i runtime. I runtime, baseret på agentindstillede dispositioner, sker sammenkædningsprocessen. Brugere kan konfigurere forskellige målkampagner til forskellige resultater i kildekampagnen.

Sammenkædning kan opnås ved en af følgende metoder:

Flyt – Kontakten kædes til målkampagnen, når den lukkes i kildekampagnen. Når en kontakt lukkes, efter at de konfigurerede globale forsøg er opnået, og sammenkædningskonfigurationen for dette resultat stemmer overens, kædes kontakten via flyttetypen til målkampagnen. Dette er nu en ny kontakt i målkampagnen.

Kopiér – Kontakten kædes til målkampagnen, når det sammenkædede resultat for opkaldet modtages. Når en agent angiver et resultat, og dette resultat stemmer overens med kædekonfigurationen, kædes kontakten til målkampagnen i første forsøg. Hvis der er flere forsøg, ringer kildekampagnen til kontakten igen. Dette kan medføre, at agenten indstiller det samme resultat endnu en gang – kontakten kædes igen til målkampagnen. Dette fortsætter, indtil kildekampagnen løber tør for hentninger.

Bemærk: Der er ingen validering for dublerede kontakter i destinationskampagnen. Hvis en kontakt modtager det konfigurerede resultat flere gange, kædes det sammen flere gange i målkampagnen.

Konfigurer sammenkædningsreglerne i programmet for kontakter, der skal kædes fra én kampagne til en anden.

Kortlægning

1. Angiv et **tilknytningsnavn** for denne kædekonfiguration i feltet **Navn** .

2. **På rullelisten Målkampagne** skal du vælge en kontaktperson fra denne kampagne.

3. De **tilstande** , der er knyttet til målkampagnen, **vises i feltet Måltilstande** . For hver af disse tilstande vises kildekampagnens tilstande på rullelisten. Vælg en tilstand fra kildekampagnen, der skal tilknyttes til en tilstand i målkampagnen.

4. Målvirksomhedsfelterne **viser alle de forretningsområder** , **der er tilknyttet i målkampagnen ; kildevirksomhedsfelterne vises på en rulleliste.** Knyt hvert **målforretningsfelt** til ét **kildeforretningsfelt**.

Bemærk: Hvis tilstandene og virksomhedsfelterne er fælles i både kilde- og målkampagner, udfyldes felterne automatisk.

5. TURN tænd for **nye kontakter** , hvis du ønsker, at kontakten skal markeres som frisk i målkampagnen. Hvis du vælger dette, sendes kontakten straks til opkalderen. (ELLER)

6. Hvis Nye kontakter er **FRA**, behandles det som en kontakt, der skal omplanlægges i målkampagnen.

7. **Udfyld feltet Rediger tidsplan efter** ved at vælge **Dage**, **Timer** og **Minutter** fra nummerpanelet. Dette er det tidspunkt, hvor kontakten ringes op næste gang i målkampagnen efter vellykket kampagnesammenkædning.

8. TURN kontakten Bevar globale forsøg **for** at bevare antallet af globale forsøg på kontaktniveau i den sammenkædede kampagne. I positionen **OFF** initialiseres antallet af globale nye forsøg til nul i den sammenkædede kampagne.

Bemærk: Kontakten Bevar daglige nye forsøg er kun aktiv, hvis kontakten Bevar globale nye forsøg er slået TIL.

9. TURN kontakten Bevar daglige forsøg **for** at bevare antallet af daglige forsøg på kontaktniveau i den sammenkædede kampagne. I positionen **OFF** initialiseres antallet af daglige nye forsøg til nul i den sammenkædede kampagne.

10. Klik på knappen **Gem** for at fuldføre tilknytningen.

Resultater

Gå til afsnittet **Resultater** for at vælge de **resultater** , der skal starte sammenkædningen for denne kampagne. Følg nedenstående trin:

1. Vælg en tilknytning på **listen Gemte tilknytninger** i venstre rude.
2. Du kan enten vælge forretningsresultatet eller telefoniresultatet eller begge dele, der udløser den konfigurerede sammenkædning.
3. **Alle forretningsresultatgrupper** udfyldes på **rullelisten Gruppenavn** . Vælg en **forretningsresultatgruppe**.
4. Alle resultater under denne **Business Outcome Group** er udfyldt. Vælg de påkrævede **forretningsresultater** til sammenkædning.
5. **Vælg først** tilstanden **på rullelisten i ruden Telefonresultat** . Alle de tilstande, der er tilgængelige i kildekampagnen, vises til valg.
6. Alle opkaldsstrategier , der bruger den valgte **tilstand** , vises nu på **rullelisten Strateginavn** .

7. **Alle telefoniresultater** for det valgte **tilstands** - og **kontaktstrategipar** vises. Markér feltet **Telefonresultater** til sammenkædning.

   Bemærk: Kontakter med resultat af tilbagekaldstelefoni kan ikke kædes sammen med andre kampagner.

8. Klik på knappen **Gem** for at fuldføre sammenkædningen.

   Tilknyttede **resultater** Tab indeholder alle de tilknyttede **forretnings** - og **telefoniresultater** . Vælg enten **Forretningsresultat** eller **Telefoniresultat** under Tilknyttede **resultater** Tab for at se alle sammenkædningstilknytninger.

   Klik på knappen **Rediger** for at redigere sammenkædede tilknytninger.

   Målkampagnerne har et liste-id nummereret som -1. De indgående sammenkædede kontakter fra andre kampagner føjes til denne liste. Hver målkampagne har kun én liste (liste-id -1) for indgående sammenkædede kontakter fra andre kampagner.

Kontaktliste

Siden **Kontaktlister** viser alle de kontaktlister, du har overført til kampagnen. Siden **Kontaktlister** hjælper dig også med at overføre kontakter til en kampagne. Kontakter kan uploades fra flade filer med foruddefinerede separatorer, filer med kommaseparerede værdier, databasetabeller osv.

Gitteret indeholder en liste over alle kontaktlisterne med følgende detaljer:

1. **Liste-id** - Det liste-id, der genereres af programmet for denne liste.
2. **Globalt liste-id** – Hvis denne liste er en del af en global liste, vises det globale liste-id her.
3. **Starttid** - Dette er starttidspunktet for listen. Den er baseret på den tid, der er konfigureret i systemindstillingerne.

   Bemærk: Klik på **knappen Info** for at se den resterende periode, som listen udføres. Denne knap indeholder også oplysninger om, hvordan du udvider listens gyldighed.
4. **Tilgængelige** poster – Antallet af kontakter, der er uploadet til kampagnen via denne liste.
5. **Afventende** poster – Antallet af kontakter, der afventer på listen, og som er kvalificeret til levering til opkalderen.
6. **Status** - Listestatus vises nedenfor.
   a. **Aktiv** – Listen er aktiv. Kontakter, der uploades fra denne liste, leveres til opkalderen.
   b. **Stoppet** – Listen er stoppet. En stoppet liste har kontakter, der er markeret med en anden status, og sikrer, at disse kontakter ikke leveres til opkalderen.
   c. **StoppetOgLukket** – Denne status angiver, at listen stoppes, og kontakter, der uploades via denne liste, lukkes. Kontakterne kan åbnes igen ved hjælp af funktionen Administrer kontakter .
   d. **PermanentStop** – Denne status angiver, at kontakter, der er uploadet fra denne liste, slettes. Når de uploadede kontakter er slettet, kan de ikke åbnes igen.

e. **Upload i gang** - Når din kontaktfil indeholder et stort antal kontakter til upload, opdeles disse i batches og uploades. Indtil overførslen er fuldført, viser den statussen Upload i gang med procentdelen af fuldført upload.

f. **Upload mislykkedes** - Når kontaktoverførslen mislykkes af en eller anden grund, vises statussen Upload mislykkedes. Statuslinjen viser procentdelen af uploadede kontakter på fejltidspunktet.

Bemærk : Under EOD-processen (end-of-day) slettes alle upload-mislykkede kontakter.

Kontaktstatusprocent

Kontaktstatusprocenten beregnes ved brug af forskellige formler for kontaktstatusser mindre end 6 og alle andre kontaktstatusser. Se tabellen for oplysninger om kontaktstatus.

Tabel - Oplysninger om kontaktstatus

Status	Navn	Beskrivelse
0	Åbn	Åbn kontakt.
1	Lukket	Lukket kontakt.
2	Midlertidigt låst	Kontakt midlertidigt låst, vil ikke blive leveret.
3	Upload i fremgang	Kontakt midt i uploadprocessen
4	Leveret til opkalder	Kontakt leveret til opkalderen.
5	Overskriv	Kontakt overskrevet under upload
6	Listen er stoppet	Kontakt fra en liste, der er stoppet.
7	Lukket gennem administrerede kontakter eller tømt	Kontakt lukket ved hjælp af funktionen Administrer kontakt/tøm kontakt
8	Kontakten blev stoppet og lukket	Kontakt stoppet og lukket, vil ikke blive leveret til opkalderen.
9	Kontakt skrubbet	Skrubbet kontakt.
10	Kontakt flyttet til anden kampagne	Kontakten er flyttet fra én kampagne til en anden – sammenkædet kontakt.
11	Permanent stoppet	Kontakten blev standset permanent. Vil ikke blive leveret til opkalderen.
20	Leveret kontakt stoppet	En kontakt, der leveres til opkalderen, forhindres i at ringe op.
21	Låst for PCB-levering	Denne kolonne indeholder ingen data.

22	Låst for CSS	Kontakt, der er låst til levering via en kontaktudvælgelsesstrategi (CSS)

	Levering af kontakter	køreplan.
23	Låst for AEM-levering	Kontakt, der er låst for levering på agent-executive-tilknytning.
24	Låst af Res-chedule to Res- chedule Kontakt	Kontakt låst af omplanlæggeren for at blive leveret som omplanlagt.
25	Låst af Res-chedule til tæt kontakt	Kontakt låst af omplanlægning for at blive lukket.
30	Kontakt blokeret af DNC	Kontakt blokeret som Ring ikke til kontakt.
31	Kontakt blokeret af NDNC	Kontakt blokeret som National Do Not Call-kontakt.
32	Kontakt blokeret af DNC Scrub	Kontakt blokeret under processen med DNC-skrubbe.
33	Kontakt blokeret af retssager	Kontakt blokeret på grund af et proceskrav.
34	Udløbet	Udløbet kontakt.
40		Dette er en midlertidig kontaktstatus for poster med overholdelsesfejl (mislykkedes på grund af CCB-regel, tilstandstider eller CPT).
41		Dette er en midlertidig kontaktstatus, hvor kontakter allerede leveres ved hjælp af den samme unikke id- eller tilstandsværdi (telefonnummer. Programmet venter på et opdateret opkaldsresultat.

For kontaktstatus, der er mindre end 6, er formlen

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

For andre kontaktstatusser er *formlen CompletionPercentage = (TotalRecordsPending / TotalRe- cordsAvailable) * 100;*

For begge ovenstående beregninger af kontaktstatusprocent beregnes komponenterne i formlen som følger: *TotalRecordsAvailable beregnes på basis af Kampagne-id og ListID fra kontakttabellen.*

TotalRecordsPending beregnes på basis af Kampagne-id, Liste-id og Status fra kontakttabellen.

Handlinger

Brug handlingsknapperne fra panelet i den sidste kolonne til at udføre følgende handlinger på kontaktlisterne:

1. **Startliste** - Start kontaktlevering til opkalderen. Kontakter, der uploades fra denne liste, leveres til opkalderen.

2. **Stop liste** - Stop denne liste. Hvis du stopper denne liste, markeres alle de overførte kontakter med en anden status, og det sikres, at disse kontakter ikke leveres til opkalderen.
3. **Luk liste** - Denne knap lukker de kontakter, der er uploadet fra denne liste. Kontakterne kan åbnes igen ved hjælp af funktionen Administrer kontakter .
4. **Slet liste** - Denne knap sletter de kontakter, der er uploadet fra denne liste. Når de uploadede kontakter er slettet, kan de ikke åbnes igen.
5. **Sluttid** - Brug denne knap til at ændre sluttidspunktet for denne liste. Sluttiden kan ikke ændres til en dato og et klokkeslæt, der er mindre end den aktuelle dato og det aktuelle klokkeslæt.

Udvid en liste for at se en detaljeret opdeling af kontakter, der

overføres via denne liste. Den udvidede del indeholder følgende

detaljer vedrørende listen:

Kontakt – Dette afsnit indeholder opdelingen af kontakter, der er uploadet med antallet for følgende:

1. **Behandlet** - Antallet af kontakter, der behandles fra denne liste.
2. **Uploadet** – Antallet af kontakter, der er uploadet fra denne liste.
3. **Mislykkedes** – Antallet af kontakter, der ikke kunne overføres fra denne liste.
4. **Dublet** - Antallet af dublerede kontakter fra denne liste.
5. **Opdateret** – Antallet af kontakter, der opdaterede eksisterende poster på listen.

NDNC – Antallet af NDNC-kontakter og -tilstande (National Do Not Call).

1. **Kontakter** – Antallet af kontakter, der er markeret som NDNC på denne liste.
2. **Tilstande** - Antallet af tilstande, der er markeret NDNC fra denne liste.

Bemærk : Det er muligt at have forskellige numre til kontakter og tilstande, da hver kontakt kan indeholde mere end en tilstand.

Firma-DNC – Antallet af DNC-kontakter og -tilstande (Do Not Call).

1. **Kontakter** – Antallet af kontakter, der er markeret med DNC fra denne liste.
2. **Tilstande** - Antallet af tilstande markeret DNC fra denne liste.

Bemærk : Det er muligt at have forskellige numre til kontakter og tilstande, da hver kontakt kan indeholde mere end en tilstand.

Compliance DNC - Antallet af overholdelsesopkald (lovpligtige DNC) kontakter og tilstande.

1. **Kontakter** – Antallet af kontakter, der er markeret som DNC i overensstemmelse med angivne standarder på denne liste.
2. **Tilstande** – Antallet af tilstande, der er markeret som DNC for overholdelse på denne liste.

Bemærk: Det er muligt at have forskellige numre til kontakter og tilstande, da hver kontakt kan indeholde mere end en tilstand.

Retssager - Antallet af proceskontakter og tilstande.

1. **Kontakter** – Antallet af kontakter, der er markeret Retssager på denne liste.
2. **Tilstande** - Antallet af tilstande, der er markeret Retssager fra denne liste.

Bemærk: Det er muligt at have forskellige numre til kontakter og tilstande, da hver kontakt kan indeholde mere end en tilstand.

Uploaddetaljer - Følgende uploadoplysninger vedrørende denne liste udfyldes i dette afsnit:

1. **Klokkeslæt** – Den dato og det klokkeslæt, hvor listen blev uploadet til kampagnen.
2. **Type** – Uploadtypen, Manuel eller Automatisk upload.
3. **Undertype** – Uploadundertypen, Ny, Tilføj eller Opdater.
4. **Tilstand mislykkedes** - Antallet af kontakter, der ikke blev uploadet på grund af mislykkede tilstande.
5. **Filnavn** – Filnavnet på kontaktuploadfilen, hvorfra kontakterne blev overført.
6. **Fejlregistreringer** – Du kan kontrollere oplysninger om eventuelle fejlposter ved at klikke på knappen Download nu. Programmet indeholder oplysninger om fejlposter. Fejlårsagen og alle overskrifterne i uploadfilen gengives sammen med fejlposterne som en txt-fil.

Skrubbet liste

Siden med kontaktlister har en Tab med navnet Skrubbet liste. Denne Tab indeholder oplysninger om kontakter, der er fjernet fra forskellige uploadede kontaktlister.

Du har f.eks. uploadet en liste for at fjerne kontakter, og disse kontakter er spredt over forskellige uploadede lister. Alle disse kontakter skrubbes ud fra forholdene i skrubbefilen, og skrubbedetaljerne er beskrevet her. De angivne detaljer er:

1. **Liste-id** - Liste-id'et, der genereres for den skrubbede kontaktliste. Dette er en fortsættelse af det forrige overførselsliste-id og begynder ikke med 1.
2. **Behandlingstid** – Den dato og det klokkeslæt, hvor kontakterne på denne liste blev skrubbet, baseret på den tid, der er angivet i systemkonfigurationen.
3. **Skrubbede kontakter** - Antallet af kontakter, der er skrubbet fra en uploadet liste.
4. Udvid **Skrubbede kontakter** for at se de listemæssige detaljer.

Detaljerede **oplysninger om** skrubbet kontakt indeholder det liste-id, hvorfra kontakterne oprindeligt blev overført, og antallet af kontakter, der er fjernet fra denne liste.

Skrub kontakter

Scrub er en funktion, der giver dig mulighed for at rydde kontakter i databasen, før du foretager en overførsel. Du kan rydde disse kontakter ud fra nogle af de betingelser, du konfigurerer. Hvis du vil fjerne kontakter fra en kampagne, skal du følge trinnene nedenfor.

1. Klik på knappen **Flydende handling (FAB)**.
2. Klik på **Scrub Contacts FAB** for at uploade kontakter.
3. Der er tre mulige kilder, hvorfra du kan skrubbe kontakter:
   a. **Formateret fil** - Kontakterne er tilgængelige i en formateret fil med forskellige felter adskilt af en fælles separator eller en kommasepareret fil.

      Bemærk: Hvis du bruger programmet på et lokaliseret sprog (bortset fra engelsk), skal du gemme kontaktfilen, der er placeret til upload, i UTF-8-kodning.

   b. **Database** – Kontakterne er tilgængelige i en databasetabel **eller** -visning **og kan uploades direkte til kampagnen** fra databasen.
4. Hvis du gennemsøger kontakter fra en formateret fil, skal du benytte følgende fremgangsmåde:
   a. Ved at klikke på **knappen Vælg fil** skal du vælge en fil, der indeholder de kontakter, der skal overføres.
   b. **På rullelisten Afgrænser** skal du vælge en afgrænser, der adskiller forskellige felter i din kontaktoverførselsfil.
5. Hvis du har en profil til denne overførsel, skal du vælge en fra rullelisten **Profil** . Valg af en profil sikrer, at al yderligere tilknytning for denne kontaktlistefil automatisk udføres som konfigureret i profilen.

   Profiler kan bruges genveje til at arbejde med kontaktrelaterede uploads. Ved hjælp af disse gemte profiler kan du uploade (inklusive Global upload), skrubbe eller uploade DNC/NDNC/PEWC (compliance) kontakter uden at skulle gennemgå hele processen med at indstille parametre og betingelser. Med andre ord er hver profil en automatisk uploader.
6. Gå til **afsnittet Skrub tilstandsbygger** .
7. Brug Konfiguration af **skrubbe til** at oprette betingelser for filterkriterier til søgning efter kontakter.

   Bemærk: Hvis du vælger den avancerede tilstandsbygger, skal du springe til trin 13.
8. Vælg et passende element på **rullelisten Systemfelter/Forretningsfelter** .
9. Vælg en sammenligningsindstilling - dette er den betingelse, som feltet skal opfylde for at få valgt en kontakt. Nogle sammenligningsparametre for din tilstand kan være > (større end), < (mindre end), = (er lig med) osv.
10. Angiv en værdi, som denne betingelse skal opfylde, for at kontakten kan søges.
11. Klik på knappen **Tilføj** for at tilføje endnu en betingelse.
12. Når du er færdig med betingelserne, skal du klikke på **Skrub** for at fjerne kontakter fra kampagnen.
13. Hvis du vil vælge den avancerede tilstandsbygger, skal du TURN slå Aktiver avanceret tilstandsbygger TIL.
    a. En **Advanced Builder** kræver omhyggelig tilstandsopbygning, hvor betingelserne placeres manuelt ved brug af flere åbne og lukkede beslag. Enhver forkert placering af sådanne parenteser kan resultere i, at søgebetingelsen udfylder forkerte og utilsigtede kontakter.
14. Angiv en åben parentes i den første celle.

15. Vælg et passende element på **rullelisten Systemfelter/Forretningsfelter** . Se trin 5 i Oprettelse af en CSS-betingelse – Build-betingelser.
16. Vælg en sammenligningsindstilling - dette er den betingelse, som feltet skal opfylde for at få valgt en kontakt. Nogle sammenligningsparametre for din tilstand kan være > (større end), < (mindre end), = (er lig med) osv.
17. Angiv en værdi, som denne betingelse skal opfylde, for at kontakten kan søges.
18. Luk beslaget.
19. Klik på knappen **Tilføj** for at tilføje endnu en betingelse.
20. Når du er færdig med at tilføje betingelser, skal du klikke på **Skrub** for at fjerne kontakter fra kampagnen.

Tilføjelse af nye kontakter

Hvis du vil tilføje en ny kontaktliste, skal du følge trinnene nedenfor:

1. Klik på knappen **Flydende handling (FAB)**.
2. Klik på **Upload kontakter FAB** for at overføre kontakter.
3. Der er tre mulige kilder, hvorfra du kan uploade kontakter:
   a. **Formateret fil** - Kontakterne er tilgængelige i en formateret fil med forskellige felter adskilt af en separator som rør (|), tilde (~) osv. eller en kommasepareret fil.
   b. **Database**: Kontakterne er tilgængelige i en databasetabel eller -visning og kan uploades direkte til kampagnen fra databasen.

      Bemærk: Du må ikke bruge Kampagneadministrator-databaseoplysninger til at overføre kontakter via databasen.
      I øjeblikket understøtter applikationen kun uploads fra Microsoft SQL-databasen.
      Overførsel af kontakter via databasetabel eller -visning kan kun planlægges én gang om dagen på det tidspunkt, der er konfigureret i feltet **Tidspunkt for udførelse** af profil.

4. Hvis du overfører fra en formateret fil, skal du benytte følgende fremgangsmåde:
   a. Ved at klikke på **knappen Vælg fil** skal du vælge en fil, der indeholder de kontakter, der skal overføres. Følgende felter er reserverede felter og bør ikke bruges som overskrifter i filen, der indeholder kontakter til upload.
      i. TILGÆNGELIGTILSTAND
      ii. BUSINESSFLDS
      iii. FTimeZone
      iv. FPriority
      v. FValidModes

vi. FContactID
vii. FCallStartDate
viii. FCallStartTime
ix. FCallEndDate
x. FCallEndTime
xi. FZipCode
xii. FEmailCC
xiii. FEmailBCC
xiv. FEmailSubject
xv. FEmailMessage
xvi. FEmailAttachment
xvii. FSMSText
xviii. FState
xix. FAreaCode
xx. FLineOrRowNumber
xxi. FAgentId
xxii. BussFld1 to BussFld26 (26 reserverede felter)
xxiii. Tilstand1..... vilkårligt tal
xxiv. Tilstand(vilkårligt nummer)_Zipcode

5. **På rullelisten Afgrænser** skal du vælge en afgrænser, der adskiller forskellige felter i din kontaktoverførselsfil.
6. Hvis du har en **profil** til denne overførsel, skal du vælge en fra rullelisten **Profil** . Valg af en profil sikrer, at al yderligere tilknytning for denne kontaktlistefil automatisk udføres som konfigureret i profilen.

   Bemærk: Spring trin 4 over, hvis du ikke har en profil til tilknytning.

   Profiler kan bruges som skabeloner til kontaktrelaterede uploads. Ved hjælp af disse gemte profiler kan du uploade (herunder Global upload), skrubbe eller uploade DNC/NDNC/PEWC (overholdelse) kontakter uden at skulle gennemgå hele processen med at indstille parametre og betingelser.
7. Hvis du overfører fra en database, skal du benytte følgende fremgangsmåde:
   a. Angiv databaseservernavnet .
   b. Indtast databasenavnet , hvorfra du har til hensigt at overføre kontakter.
   c. Angiv brugernavnet for programmet for at få adgang til databaseserveren.
   d. Angiv en **adgangskode** for ovennævnte bruger for at fuldføre godkendelsen.

e. Klik på knappen **Opret forbindelse** for at oprette kontakt til databaseserveren.

f. **På rullelisten Tabelnavn** skal du vælge en tabel, der indeholder de kontakter, der skal overføres.

g. Klik på knappen **Overfør** for at overføre kontakterne fra databasetabellen.

8. Komplet **feltkortlægning**.

   a. **Prioritet** – Den prioritet, du vil angive for denne kontakt. Jo højere prioritet, jo tidligere leveres kontakten til opkalderen. Du har muligvis et brugerdefineret prioritetsfelt (en numerisk værdi) på din kundeemneliste for at bestemme prioriteten for opkald.

   b. **Zonenavn** - Tilknyt tidszonen for kontakterne; opkald er baseret på kundens tidszone.

   c. **Områdekode** - Marker dette afkrydsningsfelt, hvis programmet skal opdele områdenummeret fra telefonnummeret.

      i. Vælg en **Start** fra nummerpanelet. Dette er det første tegn, hvorfra områdenummeret starter. Hvis dit telefonnummer f.eks. indeholder 12 cifre, og områdenummeret starter med det første ciffer, skal du vælge 1 i nummerpanelet.

      ii. Vælg en **længde** fra talpanelet. Dette er antallet af tegn i din kode fra starten. Hvis dit telefonnummer f.eks. indeholder 12 cifre, og områdenummeret er tre cifre langt fra det første ciffer, skal du vælge 3 i nummerpanelet.

   d. **Postnummer** - Marker dette afkrydsningsfelt, hvis du ønsker, at programmet skal opdele postnummeret fra en kontaktliste via en tredjepart. Nogle gange kan postnumre indeholde yderligere tegn, som tredjepartsprogrammet kan føje til dataene. Du kan bruge denne splitfunktion til at ignorere de uønskede data og uploade det nøjagtige postnummer som en del af din kontaktliste.

      i. Vælg en **Start** fra nummerpanelet. Dette er det første tegn, hvorfra områdenummeret starter. Hvis dit telefonnummer f.eks. indeholder 12 cifre, og områdenummeret starter med det første ciffer, skal du vælge 1 i nummerpanelet.

      ii. Vælg en længde fra talpanelet. Dette er antallet af tegn i din kode fra starten. Hvis dit telefonnummer f.eks. indeholder 12 cifre, og områdenummeret er tre cifre langt fra det første ciffer, skal du vælge 3 i nummerpanelet.

   e. **Postnummer** - Det postnummer, der gælder for kontakterne.

   f. **Statsnavn** – Den geografiske stat, som disse kontakter tilhører.

   g. **Yderligere postnummer** - Det ekstra postnummer, der gælder for kontakterne. For at vide mere, klik her.

9. Fortsæt til **tilstandstilknytning**.

   a. **Tilstande** - Alle tilstande, der er konfigureret til kampagnen, vises til tilknytning.

   b. **Felter** - Vælg et passende felt til denne tilstand fra det uploadede. Komplet tilknytning for alle viste tilstande.

c. **Postnummer** - Vælg et passende **postnummer** til denne tilstand fra det uploadede. Komplet kortlægning for alle viste tilstande. Denne tilknytning bruges til at bestemme kontakttidszonen for opkald.

10. Tilknyt **forretningsfelter** næste. Alle **forretningsområder** , der er defineret for denne kampagne, vises i den første kolonne. De felter, der udgør en del af kontaktoverførselsfilen, vises på rullelisten Værdi. Knyt hvert **forretningsfelt** til en **værdi** i kontaktfeltet.

11. Kolonnen **Valgfrit forretningsfelt** indeholder alle de felter, der udgør en del af kontaktfilen. Markér afkrydsningsfelterne for de felter, der skal behandles som **valgfrie forretningsområder** for denne kampagne.

    Bemærk: De valgfrie forretningsfelter, der er tilknyttet her, vises som pop op-skærmdata på Agent Desktop.

12. **Udfyld afsnittet Meddelelsestilknytning** ved at tilknytte både **adressefelter** og

    SMS felter. **Bemærk**: I øjeblikket understøttes denne funktion ikke i Webex Contact

    Center

13. **Udfyld derefter afsnittet Konfiguration** .

14. Vælg et **uploadniveau** blandt de to muligheder, der er defineret nedenfor.

    Ved overførsel på **kampagneniveau skal du vælge knappen Kampagne** . Kontakterne på den liste, der uploades, udfører handlingen overskrivning eller tilføjelse/opdatering på tværs af kampagnen – dvs. på tværs af alle lister. Det samme gælder for duplikatfilter.

    Ved overførsel på listeniveau skal du vælge knappen **Liste** . Vælg denne indstilling, hvis handlingerne på denne liste skal udføres på tværs af en bestemt liste og ikke for lister på tværs af kampagnen. Vælg et **liste-id** på rullelisten. Kontakterne på den liste, der uploades, udfører handlingen overskrivning eller tilføjelse/opdatering på den liste, du vælger her. Det samme gælder for duplikatfilter.

15. Definer levetiden for denne liste. Time to Live er gyldighedsperioden for, at denne liste over uploadede kontakter er berettiget til opkald, med forbehold for forskellige andre konfigurationer i applikationen. Vælg en Startdato for Tid til **at leve** i kalenderen.

16. Vælg en **handling fra** Overskriv eller **Tilføj/opdater**. Operation udfører følgende opgave:

    a. **Overskriv**: På kampagneniveau lukkes alle eksisterende kontakter på tværs af lister, og overførsler behandles som nye kontakter. På listeniveau lukkes alle eksisterende kontakter, der vedrører denne liste, og overførsler behandles som nye kontakter til denne liste.

    b. Tilføj: Hvis overførselsniveauet er Kampagne, oprettes der en ny liste. Hvis overførselsniveauet er Liste, føjes kontakter til de eksisterende kontakter på listen. Afkrydsningsfeltet Dubler filter aktiveres for markering. Dubletfilteret søger efter og uploader unikke kontakter og udelader dubletter, filtreret efter forretningsområder.

       Bemærk!: Programmet søger først efter dubletter i den lokale fil eller databasetabel, der er klar til overførsel, og gemmer fra sådanne poster den første post til overførsel. Når det er gjort, scanner programmet alle åbne kontakter fra poster, der allerede er uploadet til denne kampagne, ved hjælp af de samme filtre. Hvis en åben kontakt matcher posten i overførselsfilen, overføres en sådan post IKKE. De poster, der ikke overføres, vises i

fejltabellen med bemærkningen DUPLICATE.

c. **Opdater**: Hvis overførselsniveauet er **Kampagne**, opdateres virksomhedsfelterne for de filtrerede kontakter.

17. **Filter**: Kontakter fra lister kan filtreres på basis af to forretningsområder.
    a. **Forretningsområde1**: Det primære felt, som du vil filtrere og matche for duplikeringer/opdateringer. Alle kampagnevirksomhedsområder vises til valg.
    b. **Forretningsområde2**: Det sekundære felt, som du vil filtrere og matche for duplikeringer/opdateringer. Alle kampagnevirksomhedsområder vises til valg.

    Bemærk: Du kan vælge et eller begge forretningsområder. Hvis du markerer begge felter, filtreres kontakter ved hjælp af operatoren OG, dvs. baseret på BEGGE forretningsfelter
18. Du kan på overførselstidspunktet markere DNC- og NDNC-kontakter ved at udfylde DNC/NDNC-afsnittet .
    a. Hvis du markerer afkrydsningsfeltet NDNC-filter **, sikrer du, at kontakter, der er markeret som Nationale Do Not Call** , ikke overføres.
    b. Hvis du markerer afkrydsningsfeltet DNC-filter , sikrer du, at kontakter, der er markeret som Ring ikke, ikke overføres.
    c. **Type** er det felt, hvor du anvender NDNC/DNC-filtrene, Dette felt kan være et telefonnummer eller et af forretningsfelterne (to i tilfælde af DNC) osv.
19. Klik på knappen **Gem** for at fuldføre overførslen af kontaktlisten.

Yderligere postnummer

Programmet giver mulighed for at kortlægge en kontakt med flere postnumre og identificere et kaldbart vindue, der skærer alle de tidszoner, der er knyttet til disse postnumre.

Systemet tillader maksimalt to postnumre, der er tilknyttet på postniveau, og ét postnummer på hvert kontakttelefonnummerniveau, der overføres med henblik på opkald. Systemet ringer til disse numre med et tidsinterval, der gensidigt går forud for på tværs af alle tilknyttede postnumre på postniveau og telefonnummer, der ringes til.

Bemærkninger:
Det er ikke obligatorisk at indtaste et ekstra postnummer. Hvis der ikke er angivet et ekstra postnummer, gælder det primære postnummer.

Når et ugyldigt postnummer er Emne **: Emnelinjen i e-mail-meddelelsen., der er**angivet for en kontakt, henter programmet standardpostnummerværdien fra komponenten til kontaktuploaderens web.config-fil, hvis aktiveret. Hvis et standardpostnummer ikke er aktiveret, ringes der ikke til kontakten.

Når der angives et ugyldigt postnummer for en tilstand, gøres den specifikke tilstand ugyldig og ringes ikke op.

I tilfælde, hvor du har brug for validering af to forskellige enheder til validering mod **stat, skal du bruge indstillingen Område- postnummer** .

Områdenummeret kan f.eks. være mærket med en tilstandskode, og postnummeret for den samme kontakt kan være mærket med en anden stat. Hver af disse tilstande kan have forskellige kaldbare vinduer. I sådanne tilfælde ringer opkalderen kontaktopkaldet i den tid, der kan ringes til, i den stat med den højere prioritet, der er angivet på **siden Lovgruppe** for system > stat.

Hvis du vil aktivere denne funktionalitet, skal du se Konfigurationsindstillinger. Se punkt 15 i konfigurationen på kampagneniveau. Aktivér statslov med områdekode, og vælg også indstillingen Flere postnumre. Når du overfører kontakter, skal du vælge områdekodebaseret tidszone og vælge postnummertilknytningen. (Spring over valg af et andet postnummer og postnummertilknytning på tilstandsniveau i sådanne tilfælde).

1. **Agent-id** - Kontaktens agent-id.
2. **Kontaktmoment - En** bestemt dato og et bestemt tidspunkt til at ringe til en kontakt. Vælg det felt i kontaktfilen, der indeholder disse oplysninger.
3. **Moment DateTime Format- Dato-tidsformatet** for feltet Kontaktmoment. Tilgængelige indstillinger for datoformatet er dd-MM-åååå HH:mm, dd/MM/åååå HH:mm, MM-dd-åååå HH:mm, MM/dd/åååå HH:mm, åå-MM-dd HH:mm, åå/MM/dd HH:mm, dd-MM-ååååå HH:mm, dd/MM/ååååå HH:mm, MM- dd-ååååå HH:mm, MM/dd/ååååå HH:mm, ååååå-MM-dd HH:mm og ååååå/MM/dd HH: Mm.
4. **Lead Score** - Lead Score hjælper med at identificere den mest potentielle kunde, der skal kontaktes fra en kampagne. Denne score er tilgængelig som en del af kontaktudvælgelsesstrategien og kan indstilles på tidspunktet for upload eller afslutning, mens forretnings-/telefoniresultatet defineres.
5. **Enheds-id** – enhedens entydige id, som meddelelserne om identitetsgodkendelse sendes til. Et enheds-id kan være et mobilnummer, et program-id eller en identitet for mobiludstyr.

Håndter kontakter

Administrer kontakter er en effektiv funktionalitet til at udføre en lang række opgaver i forbindelse med kontakter. Ved hjælp af **Styringskontakter** kan du:

1. **Søg efter kontakter**: Søg efter kontakter efter et givet sæt betingelser.
2. **Omplanlægge/nulstille kontakter**: Omplanlæg eller nulstil følgende kontakter, der er udfyldt for et givet sæt betingelser:
   a. **Genkald udløbet Kontakter** er kontakter, hvor den gyldige tid til tilbagekald er udløbet.
   b. **Blokerede kontakter** er dem, der er blokeret fra at blive leveret til opkalderen.
   c. **Lukkede kontakter** er dem, der lukkes af en eller anden grund.
   d. **Omlagte udløbne kontakter** er dem, der har været en omplanlagt, opkaldet er udløbet, og som skal genoplives for at blive ringet op igen
3. **Bloker kontakter**: Bloker de kontakter, der er udfyldt for et givet sæt betingelser.
4. **Nære kontakter: Nære** kontakter, der er udfyldt for et givet sæt betingelser.
5. **Flyt kontakter**: Flyt kontakter fra én kampagne til en anden, der udfyldes i henhold til et angivet sæt betingelser.
6. **Tildel agent** igen: Dette gælder ikke for den aktuelle version.

Tidszone

Du kan bruge programmet Administrer kontakter ved at filtrere kontakter baseret på tidszoner.

Denne funktion viser alle de aktive tidszoner på rullelisten Tidszone. Brugere kan vælge den ønskede tidszone.

Vælg tidszonen på rullelisten Tidszone **,** før du vælger andre filterkriterier eller skriver betingelser for at udfylde kontakter. Dette er en valgfri konfiguration.

Bemærk: Egenskaben **IsTimeZoneRequiredForFilter** skal indstilles til **true** i filen LCMService web.config for at få kontakter efter tidszone.

Hvor der er en tidsfaktor involveret i de betingelser, som brugeren har valgt, konverteres sådanne tider til den brugervalgte tidszone.

For eksempel har en bruger serveren i Indien-tidszonen og vælger britisk standardtid som tidszone fra ovenstående rulleliste. Hvis betingelsen for udfyldning af kontakter (se Betingelsesgenerator) inkluderer feltet Starttid for opkald - Starttid for opkald kl. 2:00 PM BST, konverterer programmet BST til IST og udfylder kontakter, der har en opkaldsstarttid kl. 6:30 PM IST. Det gitter, der udfylder kontakterne, viser imidlertid den brugervalgte tidszone, dvs. 2,00 PM BST.

Den samme logik for tidszonekonvertering gælder for ethvert datetime-relateret felt, der vælges af brugeren i Krydderigenerator.

Condition Builder

Hvis du vil administrere kontakter effektivt, skal du skrive dine egne betingelser for søgekriterierne eller oprette dine betingelser ved hjælp af Avanceret eller Enkel betingelsesbygger. Disse betingelser skal hjælpe dig med at søge og filtrere de rigtige kontakter.

Følgende trin hjælper dig med at bruge betingelsesgeneratoren til at søge efter og filtrere de kontakter, der skal administrere dem. Der henvises gentagne gange til disse trin i afsnittet Administrer kontakter.

1. TURN tænd for skrivebetingelser **,** hvis du skriver dine egne filterbetingelser for at søge i kontakter.
2. Skriv filterbetingelserne i tekstfeltet **Skrivebetingelser** , og klik på knappen **Vis kontakter** for at udfylde kontakterne baseret på betingelserne. Du skal skrive betingelser for felterne og deres tilsvarende værdier, som du vil søge efter kontakter efter. De betingelser, du skriver i tekstfeltet Skrivebetingelser, konverteres (af programmet) til en SQL-forespørgsel, og resultaterne udfyldes i et gitter.

   Bemærk: Kendskab til at skrive SQL-udtryk er påkrævet for at få kontakter ved hjælp af Write Condi- tions.

Brug følgende systemfelter til at skrive filterbetingelser:

a. **Maks. antal forsøg** – Dette er den aktuelt øgede værdi for det maksimale antal nye forsøg, der kan foretages for opkald til hver kontakt i kampagnen.
b. **Daglige forsøg** - Dette er den aktuelt øgede værdi for det maksimale antal nye forsøg, der kan foretages for opkald til hver kontakt på en dag for denne kampagne.

c. **Bestået retries** - Dette er den aktuelle øgede værdi for de nye forsøg, der er foretaget for hver kontakt i kampagnen.

d. **Cyklushentninger** – Dette er den aktuelt øgede værdi for det maksimale antal forsøg, der kan foretages i en opkaldscyklus. En cyklus er et sæt opkaldsforsøg én gang til alle tilstande, som en kontakt overføres med. En kontakt uploades f.eks. med tre tilstande – Home, Arbejde og Mobilnumre. En opkaldscyklus er fuldført, når programmet hver gang skifter til alle disse tilstande (i den konfigurerede rækkefølge).

e. **E-mail-hentning** - Dette er den aktuelle øgede værdi for antallet af genopkald, der er tilladt for kontakter, der skal leveres til e-mail-kampagner.

f. **SMS Retries** - Dette er den aktuelle øgede værdi for antallet af nye forsøg, der er tilladt for kontakter, der skal leveres til SMS-kampagner.

g. **LastAccess** - Kontakterne med den konfigurerede dato og klokkeslæt for sidste adgang, der skal leveres som en del af denne CSS.

h. **Prioritet** - Den prioritet, der er tildelt de kontakter, der skal redegøres for, når de leveres i henhold til denne CSS.

i. **Lead Score** - Den Lead Score, der skal overvejes til levering af kontakter, er i henhold til denne CSS. Lead Score hjælper med at identificere den mest potentielle kunde, der skal kontaktes fra en kampagne. Denne score kan også indstilles på tidspunktet for upload eller afslutning, mens du definerer forretnings- / telefoniresultatet.

j. **CallStartTime** – Dette er starttiden for opkaldet, som indstillet af omplanlæggeren. Opkald, der falder inden for det starttidspunkt, der er nævnt i denne betingelse, vælges til levering.

k. **EndTime** for opkald – Dette er sluttiden for opkaldet, som angivet af omplanlæggeren. Opkald, der falder inden for den sluttid, der er nævnt i denne betingelse, vælges til levering.

l. **ListID** - Det liste-id, som kontakten tilhører. Kontakter, der hører til ListID'erne i denne CSS-tilstand, leveres.

m. **Opkaldstype** – Opkaldstypen.

n. **LastOutcome** – Det sidste resultat, der er angivet for denne kontakt. Kontakter med det valgte Seneste resultat leveres.

o. **Global liste-id** – Det globale liste-id, som denne kontakt tilhører. Kontakter, der tilhører de globale liste-id'er i denne prissammenligningstjenestetilstand, leveres.

p. **UserID** - Dette er det agent-id, der er mærket til kontakten. Opkald leveres til opkalderen og patches til den agent, der er nævnt i dette felt.

q. **Telefonnummer - Telefonnummeret** på den kontakt, der skal leveres i henhold til denne prissammenligningstjeneste.

r. **Zonenavn** – Navnet på den tidszone, som kontakten tilhører.

s. **StatusReasonID** - Dette er heltalsværdien, som er det interne id for statusbeskrivelse.

Ud over ovenstående systemfelter kan du også bruge nogle af eller alle forretningsfelterne i filterbetingelsen.

Bemærk: Du skal bruge BUSSFLD1 til BUSSFLD26 og ikke de tildelte tilknytninger (fra kontaktuploadfiler) som Fornavn, Kunde-id osv.

3. Du kan også bruge byggebetingelsen til at oprette betingelser for filterkriterier til søgning efter kontakter.
4. TURN tænd for **Advanced Builder** , hvis du vil opbygge en **avanceret tilstand**.

   En **Advanced Builder** kræver kompleks tilstandsopbygning, hvor betingelser placeres manuelt ved brug af flere åbne og lukkede parenteser. Enhver forkert placering af sådanne parenteser kan resultere i, at søgebetingelsen udfylder forkerte og utilsigtede kontakter. På den anden side, hvis **Advanced Builder-kontakten** er **FRA,** kan du tilføje betingelser i grupper med forudvalgte og/eller betingelser.
5. Skærmen **Advanced Builder** er vist nedenfor.

Bemærk: Spring til trin 14, hvis du bruger den enkle betingelsesbygger.

6. Angiv en åben parentes i den første celle.
7. Vælg et passende element på **rullelisten Systemfelter/Forretningsfelter** . Se trin 5 i Oprettelse af en CSS-betingelse – Build-betingelser.
   a. Hvis du vælger Systemfeltliste-id eller **Globalt liste-id**, kan du via et pop-up vælge den relevante liste fra de tilgængelige lister
8. Vælg en sammenligningsindstilling - dette er den betingelse, som feltet skal opfylde for at få valgt en kontakt. Nogle sammenligningsparametre for din tilstand kan være > (større end), < (mindre end), = (lig med) osv
9. Angiv en værdi, som denne betingelse skal opfylde, for at kontakten kan søges.
10. Luk beslaget.
11. Klik på knappen **Tilføj** for at tilføje endnu en betingelse.
12. Når du er færdig med betingelserne, skal du klikke på **Gem** for at fuldføre.
13. Hvis du ikke bruger Advanced Builder, skal du bruge **Simple Builder**som vist på skærmen nedenfor:
14. Vælg et passende element på **rullelisten Systemfelter/Forretningsfelter** . Se trin 5 i Oprettelse af en CSS-betingelse – Build-betingelser.
    a. Hvis du vælger Systemfeltliste-id eller **Globalt liste-id**, kan du via et pop-up vælge den relevante liste fra de tilgængelige lister.
15. Vælg en sammenligningsindstilling - dette er den betingelse, som feltet skal opfylde for at få valgt en kontakt. Nogle sammenligningsparametre for din tilstand kan være > (større end), < (mindre end), = (lig med) osv.
16. Angiv en værdi, som denne betingelse skal opfylde, for at kontakten kan søges.
17. Klik på knappen **Tilføj** for at tilføje endnu en betingelse.

18. På den nye linje skal du vælge enten **OG** eller **ELLER på** rullelisten beslutning.
19. Du kan fortsætte med at tilføje flere sådanne betingelsesgrupper. Klik på **Gem** , når du er færdig.
20. Hvis du vil tilføje flere grupper, skal du vælge **knappen Tilføj** blandt gruppehandlingsknapperne .
21. Gentag trin **14** til **21**.
22. Vælg et passende element på **rullelisten Systemfelter/Forretningsfelter** . 23.
23. **På rullelisten Sorter** skal du vælge **Asc** eller **Desc** for sorteringen Stigende eller Faldende.
24. Klik på knappen **Tilføj** for at tilføje flere sorteringsrækkefølger.
25. Når du er færdig med sorteringsrækkefølgen, skal du klikke på **Gem** for at fuldføre betingelserne.

Vis kontakter

Kontakterne vises, når du klikker på knappen Vis kontakter **, når du har** udfyldt betingelserne og gemt dem. Kontakterne er udfyldt. Se nedenfor for detaljer om kolonnerne.

Kontakt-id - det unikke kontakt-id for den kontakt, der er angivet i henhold til betingelserne.

Forsøg - antallet af forsøg på kontakten indtil dette øjeblik.

Bemærk: Hvis Bevar globale nye forsøg og/eller Behold daglige forsøg er fravalgt enten i kampagnesammenkædning eller kampagnekontaktstrategi, nulstilles forsøgene i henhold til forretningskrav. Forsøg, der er foretaget før en sådan nulstilling, medtages ikke i den optælling, der vises her.

Liste-id - liste-id'et, hvorfra kontakten uploades.

LastOutcome – det seneste resultat, som opkalderen har modtaget for denne kontakt.

Status - den aktuelle kontaktstatus. • Call_Start_Date - Startdatoen for den angivne kontakts næste planlagte opkald i henhold til betingelserne. Dette konverteres til den brugervalgte tidszone og vises i gitteret.

Call_Start_Time - Starttidspunktet for den viste kontakts næste planlagte opkald i henhold til betingelserne. Dette konverteres til den brugervalgte tidszone og vises i gitteret.

Call_End_Date - Slutdatoen for den viste kontakts næste planlagte opkald i henhold til betingelserne. Dette konverteres til den brugervalgte tidszone og vises i gitteret. • Call_End_Time - sluttidspunktet for den anførte kontakts næste planlagte opkald i henhold til betingelserne. Dette konverteres til den brugervalgte tidszone og vises i gitteret.

Forretningsfelter - alle de konfigurerede forretningsfelters værdier for denne kontakt vises til ét forretningsfelt pr. kolonne. Hvis et virksomhedsfelt indeholder en datetime-værdi, konverteres dato/klokkeslæt ikke til den brugervalgte tidszone.

Tilstand - alle tilstande for denne kontakt er angivet i én tilstand pr. kolonne

Søg efter kontakter

Brug funktionen Søg efter **kontakter** til at søge efter kontakter efter et angivet sæt betingelser.

1. Fra afsnittet Filter på skærmen Administrer kontakter **skal du vælge** knappen Søg efter kontakter **.**
2. Udfyld " Condition Builder" på side 58
3. Klik på knappen **Vis kontakter** for at udfylde kontakterne baseret på betingelserne.

Omplanlæg eller nulstil kontakter

Ved hjælp af **indstillingen Omplanlæg / nulstil kontakter** kan du omlægge eller nulstille kontakter, der er udfyldt baseret på det givne sæt betingelser.

1. Fra afsnittet **Filter** på **skærmen Administrer kontakter** skal du vælge **knappen Rediger tidsplan/nulstil** kontakter.
2. Der er to måder at vælge kontakter, **der skal omlægges/nulstilles**. Hvis du vil vælge bestemte typer kontakter direkte, skal du se **Trin 3**. Hvis du vil vælge kontakter via dine egne filterbetingelser, skal du se **Trin 4**.
3. Vælg de typer kontakter, du vil omlægge/nulstille. Mulighederne er:
   a. **Genkald udløbet Kontakter**, kontakter, hvor den gyldige tid til tilbagekald er udløbet.
   b. **Blokerede kontakter**, dem, der er blokeret fra at blive leveret til opkalderen.
   c. **Lukkede kontakter**, lukkede kontakterne af en eller anden grund.
   d. **Omlagte udløbne kontakter**, dem, der har været et omlagt opkald, er udløbet og skal genoplives for at ringe op.
4. Fuldfør betingelsesbyggeren .
5. Klik på knappen **Vis kontakter** for at udfylde kontakterne baseret på betingelserne.
6. Kontakterne udfyldes på de ønskede elementer pr. side. Vælg bestemte kontakter, eller brug en af følgende indstillinger:
   a. Marker afkrydsningsfeltet **Vælg alt** for at vælge de kontakter, der udfyldes på siden.
   b. Marker afkrydsningsfeltet **Global markering** for at vælge alle kontakter på tværs af sider.
7. Klik på knappen **Handlinger** .
8. Udfør en af følgende handlinger på de valgte kontakter:
   a. Vælg **Revider tidsplanstid** for at ændre tidsplanen for kontakten til en senere dato og/eller et senere tidspunkt. Specificer **starttiden** og **sluttiden** for at ændre tidsplanen for kontakten i dette vindue. Klik på **Omplanlæg kontakter** for at fuldføre handlingen. De reviderede start- og sluttidspunkter er i henhold til den brugervalgte tidszone via rullelisten.
   b. Vælg **Nulstil som ny kontakt** - denne handling nulstiller kontakten som frisk kontakt. Klik på **Res- chedule Contacts** for at fuldføre handlingen.
   c. Vælg **Åbn kontakter** igen for at genåbne kontakten til opkald. Klik på **Omplanlæg kontakter** for at fuldføre handlingen.

Bemærk: Hvis du markerer afkrydsningsfeltet Fortryd værdier for forretningsfelt, der opdateres af agenter, kasserer programmet de opdateringer af eventuelle værdier for forretningsfelter, som agenterne har foretaget under deres interaktioner, og programmet vender tilbage til værdierne i forretningsfeltet på tidspunktet for kontaktoverførslen.

Kontaktperson A overføres f.eks. med virksomhedsfeltværdier for mobilnummer og kunde-id (123456). Under agentinteraktion ændres kundeanmodningen i mobilnummer og kunde-id (til 345678), og agenten opdaterer værdierne. På tidspunktet for genåbning af denne kontakt ved hjælp af CSS-betingelserne har du mulighed for at vende tilbage til det oprindelige mobilnummer og kunde-id (123456) ved at markere dette afkrydsningsfelt.

9. På et hvilket som helst tidspunkt under denne proces skal du klikke på **Annuller** for at vende tilbage til de viste kontakter

Bloker kontakter

Ved hjælp af **indstillingen Bloker kontakter** kan du forhindre, at kontakterne (udfyldes baseret på søgekriterierne) ringes op, ved at ændre kontaktstatus til **Blokeret**.

1. Fra afsnittet Filter på skærmen Administrer kontakter **skal du vælge** knappen Bloker kontakter **.**
2. Der er to måder at vælge kontakter, **der skal blokeres**. Hvis du vil vælge bestemte typer kontakter direkte, skal du se
   Trin 3. Hvis du vil vælge kontakter via dine egne filterbetingelser, skal du se **Trin 4**.
3. I afsnittet Opfølgningsoplysninger **skal du vælge en** Fra-dato og en **Til-dato**. Kontakter, der falder inden for dette opfølgningsdatointerval, udfyldes.

   Bemærk: Afkrydsningsfeltet **Åbn kontakter** er i en valgt tilstand, og du kan ikke fravælge det. Dette er en standardbetingelse, der henter åbne kontakter for dette datointerval
4. Fuldfør betingelsesbyggeren .
5. Marker afkrydsningsfeltet **Nye kontakter** for at hente **nye kontakter** direkte uden at skulle skrive betingelser for at hente kontakter. Hvis du vil udfylde **de leverede kontakter** , der opfylder filterbetingelserne, skal du også markere afkrydsningsfeltet **Leverede kontakter** .
6. Klik på knappen **Vis kontakter** for at udfylde kontakterne baseret på betingelserne.
7. Kontakterne udfyldes på de ønskede elementer pr. side. Marker et af følgende afkrydsningsfelter:

   For hver kontakt:

   Vælg Alle for at vælge alle kontakterne på den aktuelle side.

   eller **Global Vælg** for at vælge alle udfyldte kontakter på tværs af alle sider.
8. Klik på **Anvend** for at blokere de valgte kontakter.

Nære kontakter

Ved hjælp af indstillingen Nære kontakter kan du lukke kontakter, der udfyldes baseret på det givne sæt betingelser.

1. **Vælg knappen Luk kontakter** under Filter **på** skærmen **Administrer kontakter** .
2. Du kan vælge kontakter, **der skal lukkes**, på to måder. Hvis du vil vælge bestemte typer kontakter direkte, skal du se
   Trin 3. Hvis du vil vælge kontakter via dine egne filterbetingelser, skal du se **Trin 4.**
3. I afsnittet Opfølgningsoplysninger **skal du vælge en** Fra-dato og en **Til-dato**. Kontakter, der falder inden for dette opfølgningsdatointerval, udfyldes.

   Bemærk: Afkrydsningsfeltet Åbn kontakter er i en valgt tilstand, og du kan ikke fravælge det. Dette er en standardbetingelse, der henter åbne kontakter for dette datointerval.
4. Fuldfør betingelsesbyggeren .
5. Marker afkrydsningsfeltet **Nye kontakter** for at hente **nye kontakter** direkte uden at skulle skrive betingelser for at hente kontakter. Hvis du vil udfylde **Blokerede kontakter** og **Leverede kontakter** , og som opfylder filterbetingelserne, skal du også markere de respektive afkrydsningsfelter efter behov.
6. Klik på knappen **Vis kontakter** for at udfylde kontakterne baseret på betingelserne.
7. Kontakterne udfyldes på de ønskede elementer pr. side. Marker et af følgende afkrydsningsfelter:

   For hver kontakt eller **Vælg alt** for at vælge alle kontakterne på den aktuelle side eller **Global Vælg** for at vælge alle udfyldte kontakter på tværs af alle sider.
8. Klik på **Anvend** for at lukke de valgte kontakter.

Flyt kontakter

Ved hjælp af indstillingen Flyt kontakter kan du flytte udfyldte kontakter baseret på det givne sæt betingelser fra en kampagne til en anden.

1. Fra afsnittet **Filter** på **skærmen Administrer kontakter** skal du vælge **knappen Flyt kontakter** .
2. Du kan vælge kontakter, der skal flyttes **,**på to måder. Hvis du vil vælge bestemte typer kontakter direkte, skal du se Trin 3. Hvis du vil vælge kontakter via dine egne filterbetingelser, skal du se **Trin 4**.
3. Marker **afkrydsningsfelterne Blokerede kontakter** og/eller **Lukkede kontakter** for at medtage disse kontakter for at flytte fra en kampagne til en anden.
4. Fuldfør betingelsesbyggeren .
5. **Klik på knappen Tilknyt felter** for at tilknytte tilstande og forretningsområder fra kildekampagnen til destinationskampagnen.
6. Angiv et **tilknytningsnavn**. Alle tilstande og felter, som de er kortlagt, bevares i denne handling. Du kan også ændre en bestemt tilstand eller tilknytning af virksomhedsfelter.

7. Hvis du ikke ønsker, at en tidligere tilknytning skal anvendes, skal du vælge en **målkampagne** på rullelisten. Tilstandene og **forretningsfelterne** i målkampagnen udfyldes. Vælg de relevante tilstande og forretningsområder i kildekampagnen .
8. Klik på **Anvend** for at fuldføre tilknytningen af felterne.
9. Klik på knappen **Vis kontakter** for at udfylde kontakterne baseret på betingelserne.
10. Kontakterne udfyldes på de ønskede elementer pr. side. Marker et af følgende afkrydsningsfelter:

    For hver kontaktperson, eller **Vælg alle** for at vælge alle kontaktpersonerne på den aktuelle side, eller

    Global Vælg for at vælge alle udfyldte kontakter på tværs af alle sider.
11. Klik på **Anvend** for at flytte de valgte kontakter til målkampagnen.

Gentildele agenter

Bemærk: Funktionen Gentildele agenter understøttes ikke i den aktuelle version.

Der kan opstå situationer, primært under levering af personlige tilbagekaldsopkald, hvor den agent, der er tildelt det personlige tilbagekald, ikke er tilgængelig til at håndtere opkaldet. I sådanne situationer kan du blot tildele en anden agent til at håndtere opkaldet.

Ved hjælp af **indstillingen Gentildele agenter** kan du nu genallokere kontakter fra en agent til en anden.

1. Fra afsnittet **Filter** på **skærmen Administrer kontakter** skal du vælge **knappen Tildel agenter** igen.
2. Der er to måder at vælge kontakter på. Hvis du vil vælge bestemte typer kontakter direkte, skal du se **Trin 3**. Hvis du vil vælge kontakter via dine egne filterbetingelser, skal du se **Trin 4**.
3. Angiv et **agent-id** , som et opkald skal videretildeles fra. Hvis du vil medtage nye kontakter i resultatet, skal du markere afkrydsningsfeltet **Nye kontakter** , ellers skal du markere startdatoen **for tilbagekaldet** og **Slutdato** for opkald.
4. Hvis du vil tildele nye kontakter igen, skal du markere afkrydsningsfeltet **Nye kontakter** . Vælg en startdato for **opkaldet** og et **starttidspunkt** for opkaldet for at begrænse kontakterne til dette vindue.
5. Fuldfør betingelsesbyggeren .
6. Klik på knappen **Vis kontakter** for at udfylde kontakterne baseret på betingelserne.
7. Kontakterne udfyldes på de ønskede elementer pr. side. Marker et af følgende afkrydsningsfelter:

    For hver kontakt:

    eller **Vælg alle** for at vælge alle kontakterne på den aktuelle side,

    eller **Global Vælg** for at vælge alle udfyldte kontakter på tværs af alle sider.
8. Klik på **Handling** for at se **dialogboksen Tildel agent** igen, hvor du kan tildele de valgte kontakter til andre agenter igen.

9. Der er flere oplysninger tilgængelige, hvis du klikker på **ikonet Hjælp** ved siden af **knappen Handling** . De yderligere oplysninger forklarer, hvornår agentens omfordeling træder i kraft.
    a. For **åbne** kontakter træder ændringerne i kraft med det samme.
    b. For **leverede** kontakter når opkaldet stadig frem til den gamle agent. De nye agentændringer træder først i kraft fra den efterfølgende levering af kontakten.
10. Angiv en ny **agent** , som opkaldet skal overdrages til. Opkaldet allokeres til den nye agent.
11. Hvis den nye agent skal håndtere opkaldet på et andet tidspunkt, skal du markere **afkrydsningsfeltet Opdateringstid** . **Vælg starttid** og **sluttidspunkt** for opkaldet. Klik på knappen **Tildel agent** igen for at fuldføre gentildelingen af opkaldet til en anden agent.

Plan

Planlæg Tab hjælper dig med at planlægge levering af kontakter til opkalderen. De tre elementer, der bestemmer den tidsplan, som din kampagne kører, er:

1. **CSS-tidsplan**: En kontaktudvælgelsesstrategi (CSS) tidsplan hjælper med at bruge kontaktvalgsstrategi til forskellige tidspunkter af dagen. Du kan definere disse CSS-tidsplaner for tidsblokke for hver dag i ugen. Hvis du vil konfigurere CSS, der skal bruges her, skal du se Strategi for valg af kontakter.
2. **Kørselsplanlægning**: Hvis du har forskellige kampagnekørselstider for hver dag, kan du bruge denne funktionalitet til at definere kampagnens start- og sluttidspunkter for hver dag i ugen.
3. **Planlægning** af kontakttilstand: Brug dette afsnit til at konfigurere tidspunkterne for de dage i ugen, kontaktstrategien, der skal bruges til opkald. Du kan enten vælge en kontaktstrategi for hele dagen eller maksimalt tre tidsopdelinger i løbet af en dag. Du kan også bruge en anden kontaktstrategi på forskellige ugedage og/eller definere den ugentlige fridag, som kampagnen ikke kører.

    Bemærk: Det er kun forhåndskontaktstrategier, der kan vælges.
4. **Helligdage**: I dette afsnit kan du vælge kampagnehelligdage – de dage, hvor din kampagne ikke kører.

    Bemærk: Helligdage tilføjes i menuen System. Dette afsnit giver dig kun mulighed for at vælge mellem de tilføjede helligdage. Se Helligdage for at få flere oplysninger.

CSS-tidsplan

Udvid sektionen CSS-tidsplan (Contact Selection Strategy) på **siden Plan** for at fuldføre denne konfiguration.

Brug skyderen til at vælge det tidsinterval, du vil have vist. For det valgte tidsinterval afspilles CSS-indstillingen.

Du kan enten klikke på knappen Tilføj skema eller dobbeltklikke på en celle i ugedagsgitteret.

1. I pop op-vinduet skal du vælge den dag, som du tilføjer CSS-tidsplanen for. Du kan også markere afkrydsningsfeltet **Alle dage** . Hvis du dobbeltklikker på et gitter for at konfigurere en CSS-tidsplan, er ugedagen forudvalgt i pop op-vinduet.
2. Vælg et starttidspunkt **og et sluttidspunkt** for denne CSS-tidsplan i tidspanelet. Vælg en CSS på rullelisten.

   Bemærk: Du kan vælge flere overlappende tidsintervaller, men starttidspunktet og sluttidspunktet skal være entydige. Du kan f.eks. vælge et tidsinterval fra 10:00 til 18:00 med CSS som CSS1. Du har også lov til at vælge et tidsinterval fra 09:00 til 19:00 med CSS som CSS2. I dette tilfælde leverer applikationen kontakter i henhold til CSS2 fra 09:00 til 10:00 og igen fra 18:00 til 19:00. I mellemtiden leverer den kontakter i henhold til CSS1 fra 10:00 til 18:00.
3. Klik på **Tilføj** for at føje denne tidsplan til kampagnen.
4. Hvis du vil tilføje flere CSS-tidsplaner, skal du klikke på **knappen Tilføj tidsplan** eller dobbeltklikke på en celle i ugedagsgitteret for at vælge CSS-tidsplanen. Følg trin 1 til 3 ovenfor.
5. Gentag processen for så mange dage i ugen, som du har brug for at konfigurere tidsplanerne for.
6. Hvis du vil slette et tilføjet planlagt tidsinterval, skal du klikke på knappen **Slet** .
7. Gå derefter til **afsnittet Runtime-planlægning** .

Planlægning af kørsel

Kørselsplanlægning bestemmer kampagnens kørselstider for en bestemt dato. Kampagnen kører i de tidspunkter, der er konfigureret her, og tilsidesætter det tidspunkt for startdato og slutdato, som blev konfigureret under kampagneoprettelsen.

1. Klik på knappen **Tilføj** for at tilføje en ny kørselstid for kampagnen.
2. Angiv en **kørselsdato** til konfiguration af kørselstiden.
3. Vælg et starttidspunkt **og et sluttidspunkt** i panelet Tid.
4. Klik på **knappen Tilføj** for at tilføje flere kørselstider ved hjælp af trin 3.

   Bemærk: Du kan kun tilføje tre kørselstider for en dag.
5. Når du er færdig, skal du klikke på **Gem** knap.
6. Hvis du vil slette konfigureret kørselstid, skal du klikke på knappen **Slet** .
7. Gå til afsnittet Planlægning **af** kontakttilstand.

Planlægning af kontakttilstand

Planlægning af kontakttilstand hjælper med at konfigurere den kontaktstrategi, der skal bruges til at levere kontakter til opkalderen for hver ugedag. Du kan maksimalt konfigurere tre opdelinger pr. dag - definer tre forskellige strategier for forskellige tidsintervaller.

Følg nedenstående trin for at konfigurere **planlægning** af kontakttilstand:

1. Dagene er angivet i den første kolonne. Vælg den dag, der skal konfigureres, og TURN arbejdsdagen tænd **TIL.**

   Bemærk: Kampagnen kører ikke på de dage, hvor kontakten Arbejdsdag er slået FRA.

2. På rullelisten skal du vælge en kontaktstrategi, der skal anvendes til kontaktlevering.

   Bemærk: Det er kun forhåndskontaktstrategier, der kan vælges.

3. Den valgte kontaktstrategi løber gennem dagen. Hvis du har brug for, at kontaktstrategien kun skal køre på bestemte tidspunkter, skal du TURN **indstillingen Brugerdefineret tid** TIL **.**
4. Kolonnen **Tidsinterval** viser standardstart- og sluttidspunkter på henholdsvis 12:00 AM til 11:59 PM. Brug tidspanelet til at ændre start- og sluttidspunkter.
5. Klik på knappen **Tilføj** for at tilføje endnu et tidsinterval.

   Bemærk: Du kan maksimalt tilføje tre tidsintervaller for en dag.

6. Klik på knappen **Gem** for at gemme oplysningerne.
7. Hvis du vil slette konfigureret kørselstid, skal du klikke på knappen **Slet** .
8. Gå til **afsnittet Ferie** .

Ferie

Ved hjælp af **funktionen Helligdage** kan du tilknytte kampagnehelligdage – de dage, hvor kampagnen ikke kører. Alle helligdage, der er oprettet i funktionen Ferier i systemkonfigurationen, kan vælges. Knyt disse helligdage til denne kampagne.

De helligdage, der kan vælges, vises.

1. Markér afkrydsningsfelterne ud for de helligdage, du vil tilknytte for denne kampagne, eller marker **afkrydsningsfeltet Vælg alt** for at knytte alle helligdage til denne kampagne.
2. Klik på knappen **Gem** for at gemme oplysningerne.

Andre konfigurationer

For at fuldføre oprettelsen af kampagnekonfigurationer skal der også udføres et par andre konfigurationer. Alle disse konfigurationer er grupperet i dette afsnit. Disse er:

- Udtryksgenerator
- Kampagnemål
- Konfigurer telefoniresultater
- Agent Desktop Konfiguration

Hvis du kun vil åbne et af ovenstående elementer, skal **du markere afkrydsningsfeltet Aktivér visning af ét panel ad gangen** .

Udtryksgenerator

Du kan oprette ofte anvendte kriterier i udtryksgenerator og bruge dem i **CSS (Contact Selection Strategy**) og **Administrer kontakter**.

Brug Udtryksgenerator til at udføre denne opgave.

1. Udvid **sektionen Udtryksgenerator** for at begynde at opbygge et udtryk.
2. Klik på **Opret nyt** for at oprette et nyt udtryk.
3. Angiv et **udtryksnavn**.
4. Vælg en **funktion** på rullelisten. Et par vigtige SQL-funktioner som VENSTRE, HØJRE, UNDERSTRENG, ERSTAT, DATEADD, DATEDIFF, DATEPART, DAG, MÅNED og ÅR kan vælges.
5. Du kan vælge tre parametre til dette udtryk. **Klik på knappen Indstillinger** mod **parameter 1**.

Bemærkninger:
For funktionerne **Venstre**, **Højre**, **Understreng** og **Erstat** udfyldes alle forretningsfelter og systemfelter for denne kampagne. Vælg en af disse, og klik på **Vælg**.
For alle andre dato-, dag- og klokkeslætsrelaterede funktioner er **indstillingerne Senest åbnet**, **Nu** og **Oprettet tid**. Vælg en af disse, og klik på **Vælg**.
Når du bruger dato-klokkeslæt-funktionen til at oprette et brugerdefineret udtryk, tager parameteren **nu** kun hensyn til serverens tidszone.

6. Gentag **trin 5** for **parameter 2** og **3**, hvis det er nødvendigt.
7. Klik på **Gem**. Dette udtryk kan nu vælges, når du opretter en ny CSS.

Kampagnemål

I kampagnemål Tab kan du angive daglige, ugentlige og månedlige mål, som agenter skal nå.

1. Udvid sektionen **Mål** for at angive et mål
2. Indtast et **kategorinavn** for det mål, du har til hensigt at indstille.
3. Indtast en **beskrivelse**.
4. Fra de respektive tællere skal du vælge eller indtaste tal for **Dagligt mål**, **Ugentligt mål** og **Månedligt mål**.
5. **Vælg gruppen Telefonresultater** og **Forretningsresultater** for denne **kategori**. Du kan vælge flere resultater. Hvis du vil vælge alle resultater, skal du markere afkrydsningsfeltet i overskriftsrækkerne.
6. Klik på knappen **Gem** for at gemme oplysningerne.

Konfigurer telefoniresultater

I **afsnittet Telefoniudfald** kan du styre de telefoniudfald, som en agent, der er logget på, kan få vist. I forlængelse heraf er det kun disse resultater, som agenten kan vælge under bortskaffelsen af et opkald.

Alle telefoniresultater, der er angivet i den kampagnegruppe, som denne kampagne tilhører, vises her. **Kolonnen AgentView** overtager egenskaben som angivet i den overordnede kampagnegruppe.

Hvis din virksomhed har brug for, at nogen af disse resultater, der kan ses af agenter, skjules for agenter eller omvendt, TURN
Skift AgentView for det specifikke resultat til **TIL** eller **FRA** efter behov.

Bemærk: Indstillingen AgentView gælder ikke for Webex Contact Center.

Klik på Gem **for at bekræfte disse ændringer, eller** klik på **Annuller** for at fortryde uden at gemme ændringerne.

Agent Desktop Konfigurationer

Bemærk: I øjeblikket understøttes denne funktion ikke i Webex Contact Center.

I **afsnittet Agent Desktop konfiguration** kan du konfigurere forskellige aspekter ved markering af en kontakt som DNC. Når en agent markerer en kontakt som DNC, bestemmer disse konfigurationer de forskellige attributter for DNC.

1. TURN **Kræver disposition** skal slås TIL , hvis du ønsker, at en disposition skal være obligatorisk, når en agent håndterer et opkald.
2. Vælg en **DNC-periodetype**. De tilgængelige muligheder er angivet nedenfor.
   a. **Permanent** – Når en agent markerer en kontakt som DNC, markeres den så permanent.
   b. **Bestemt dag** - Vælg et bestemt antal dage, hvor kontakten skal forblive DNC. Du kan vælge mindst 1 dag og maksimalt 3650 dage (10 år). Udover at vælge en dag, kan du vælge at TURN EOD kontakten ON. Hvis du TURN tændes, slutter DNC ved slutningen af dagen på det konfigurerede antal dage. Hvis denne switch forbliver OFF, slutter DNC den næste dag, samtidig med at en agent vælger kontakten som DNC.
      - En agent angiver f.eks. en kontakt som DNC med antallet af dage konfigureret som 1. Hvis EOD kontakten er TÆNDT, slutter kontaktens DNC periode ved udgangen af samme dag. Hvis kontakten slukkes, afsluttes kontaktens DNC-periode samme tid næste dag - dvs. spildes til den næste dag og slutter, når 1 dag er fuldført.
   c. **Valg af agent** – Hvis du vælger denne indstilling, indstiller agenten DNC-startdato og -klokkeslæt samt slutdato og -klokkeslæt (baseret på kontaktpræference). Dato- og klokkeslætsvælgeren på widgetten Resultat på Agent Desktop aktiveres, hvis du vælger dette.
3. Vælg kontakten **DNC Customer Time Zone** ON, hvis kontakten er markeret som DNC i kontaktens tidszone. Hvis du lader det være OFF, er DNC baseret på serverens tidszone.

4. Vælg en **DNC-type**. Der er følgende muligheder tilgængelige:
   a. **Kampagnespecifik** – Dette begrænser kontakten som DNC til kun at gælde for den kampagne, hvorfra kontakten ringes op.
   b. **Kampagnekategori** - Dette begrænser kontakten som DNC for alle kampagner under kampagnekategorien.
   c. **Flere kategorier** - Dette markerer kontakten som DNC for alle de kampagner, der er knyttet til de valgte kampagnekategorier.
   d. **Global** - Dette markerer kontakten som DNC på tværs af hele systemet - alle kampagner og kategorier.
5. Klik på **Gem** for at fuldføre **Agent Desktop-konfiguration**, og klik på **Annuller** for at afslutte uden at gemme.

   Bemærk: De ændringer, du foretager her, træder i kraft fra det allernæste opkald, som en agent håndterer. DNC-perioden konfigureres f.eks. som Permanent, dette er DNC-perioden, hvis en agent angiver et resultat som DNC. Men hvis du skifter til Bestemt dag, arver det aktuelle opkald Permanent. Den specifikke dag træder kun i kraft for det næste opkald, der behandles af agenten.

Indstillinger for opkalder

Modulet **Opkaldsindstillinger** giver dig mulighed for at tilsidesætte de indstillinger, der er foretaget på gruppeniveau med hensyn til CLI, telefonsvarer og behandling af afbrudte opkald. De tilsidesatte indstillinger gælder kun for de specifikke kampagner, mens de andre kampagner i gruppen følger indstillingerne på gruppeniveau.

Gå til Indstillinger for **kampagne** > **opkalder for at få vist** skærmen Indstillinger

for kampagneopkalder. Udfør følgende opgaver for at konfigurere

indstillingerne for opkalder:

1. "Tilføj betingelse" på næste side
2. "Filter" på næste side
3. "CLI" på side 74
4. "Telefonsvarerbehandling" på side 75
5. "Afbrudt opkaldsbehandling" på side 75

Felter

Felter	Beskrivelse
Samlede betingelser	Antallet af samlede betingelser.
Tilstandsnavn	Navnet på betingelsen.

Beskrivelse af tilstand	Beskrivelse af tilstanden.
Aktiveret	TURN Tænd / sluk for kontakten for at aktivere eller deaktivere tilstanden.

Handlinger	Knappen Handlinger for at redigere/slette en betingelse.

Bemærk: For Delt liste udfyldes målkampagnegrupper med tilknyttede betingelser i gitteret.

Tilføj betingelse

Du kan tilføje betingelser ved hjælp af betingelsesgeneratoren. De kontakter, der matcher disse filterbetingelser, følger indstillingerne for opkaldsprogram på kampagneniveau. Andre kontaktpersoner følger indstillingerne på gruppeniveau.

Du kan tilføje et vilkårligt antal betingelser, men når som helst kan kun fem betingelser aktiveres, og programmet filtrerer kontakter baseret på kun fem betingelser.

Bemærk: For Delt liste kan du tilføje et vilkårligt antal betingelser, men der kan kun aktiveres fem betingelser for hver målgruppe.

Klik på **Tilføj betingelse** for at tilføje en ny betingelse for indstillinger for kampagneopkalder.

1. Angiv et **betingelsesnavn**. Dette er et obligatorisk felt. Du kan ikke bruge specialtegn i navnet, bortset fra understregning, bindestreg og ved (henholdsvis _, -, og @).
2. Angiv en **betingelsesbeskrivelse**.
3. Vælg en **målkampagnegruppe** på rullelisten.

   Bemærk: Feltet Målkampagnegruppe gælder kun for kampagnen Delt liste for alle opkaldere og ikke-opkaldere.
   Det er obligatorisk at konfigurere en CSS-betingelse for kampagnen Delt liste for at vise listen over målkampagnegrupper på rullelisten.
   I målkampagnegruppen vælges den første målkampagnegruppe som standard, og værdierne udfyldes tilsvarende på de følgende faner baseret på indstillingerne for tempotilstande i kampagnegruppen.
4. Vælg en sammenligningsindstilling - dette er den betingelse, som feltet skal opfylde for at få valgt en kontakt. Nogle sammenligningsparametre for din tilstand kan være > (større end), < (mindre end), = (er lig med) osv.
5. Angiv en værdi, som denne betingelse skal opfylde, for at kontakten kan vælges til levering.

Filter

Ved hjælp af **Filter** kan du oprette en betingelse eller et sæt betingelser.

1. Vælg et passende element på **rullelisten Systemfelter/Forretningsfelter** .
2. Luk beslaget.
3. Klik på knappen **Tilføj** for at tilføje endnu en betingelse.
4. På den nye linje skal du vælge enten **OG** eller **ELLER på** rullelisten beslutning.

5. Du kan fortsætte med at tilføje flere sådanne betingelsesgrupper. Klik på **Gem** , når du er færdig.
6. Hvis du vil tilføje flere grupper, skal du vælge **knappen Tilføj** på **knappen Gruppehandling** og klikke på **Gem**.

Felter

Felter	Beskrivelse
Maks. gentagne forsøg	Dette er den aktuelt øgede værdi for det maksimale antal nye forsøg, der kan foretages for at ringe til hver kontakt i kampagnen.
Daglige nye forsøg	Dette er den aktuelt øgede værdi for det maksimale antal nye forsøg, der kan foretages for at ringe til hver kontakt på en dag for denne kampagne.
Cyklus igen	Dette er den aktuelt øgede værdi for det maksimale antal nye forsøg, der kan foretages i en opkaldscyklus. En cyklus er et sæt opkaldsforsøg, én gang til alle tilstande, som en takt uploades med. En kontakt uploades f.eks. med tre tilstande – Home, Arbejde og Mobilnumre. En opkaldscyklus er fuldført, når programmet hver gang skifter til alle disse tilstande (i den konfigurerede rækkefølge).
E-mail forsøger igen	Dette er den aktuelt øgede værdi for antallet af genopkald, der tillades leveret til kontakter i forbindelse med e-mail-kampagner.
SMS Nyt forsøg	Dette er den aktuelt øgede værdi for antallet af genforsøg, der tillades leveret til kontakter for SMS-kampagner.
Sidst tilgået	Kontakterne med den konfigurerede dato og klokkeslæt for sidste adgang, der skal leveres som en del af denne CSS.
Prioritet	Den prioritet, der er tildelt de kontakter, der skal redegøres for, når de leveres i henhold til denne CSS.
Lead Score	Den kundeemnescore, der skal overvejes ved levering af kontakter, er i henhold til denne prissammenligningstjeneste. Lead Score hjælper med at identificere den mest potentielle kunde, der skal kontaktes fra et kamera. Denne score kan også indstilles på tidspunktet for upload eller afslutning, mens du definerer forretnings- / telefoniresultatet.
Opkaldsstarttid	Dette er starttiden for opkaldet, som indstillet af omplanlæggeren. Opkald, der falder inden for det starttidspunkt, der er nævnt i denne betingelse, vælges til levering.
Sluttid for opkald	Dette er sluttiden for opkaldet, som angivet af omplanlæggeren. Opkald, der falder inden for den sluttid, der er nævnt i denne betingelse, vælges til levering.
Liste-id	Det liste-id, som kontakten tilhører. Kontakter, der hører til ListID'erne i denne CSS-betingelse, leveres.
Opkaldstype	Opkaldstypen.
Seneste resultat	Det seneste resultat, der er angivet for denne kontakt. Kontakter med det valgte Seneste resultat leveres.

Globalt liste-id	Det globale liste-id, som denne kontakt tilhører. Kontakter, der tilhører de globale liste-id'er i denne prissammenligningstjenestetilstand, leveres.

Bruger-id	Dette er det agent-id, der er mærket til kontakten. Opkald leveres til opkalderen og patches til den agent, der er nævnt i dette felt.
Telefonnummer	Telefonnummeret på den kontakt, der skal leveres i henhold til denne prissammenligningstjeneste.
Zonenavn	Navnet på den tidszone, som kontakten tilhører.
Ugedag	Den foretrukne ugedag, hvor kontakten kan modtage et opkald.
Tidspunkt på dagen	Kontaktens foretrukne tidspunkt på dagen til at modtage et opkald.
Tilstand	Den foretrukne tilstand for kontakten til at modtage et opkald på.

CLI

Bemærk: Du kan kun konfigurere et CLI-nummer for forudsigende og progressive kampagner.

CLI er det kontaktnummer, der vises som et udgående opkalds-id for kunden, mens vedkommende modtager et opkald. Du kan oprette tre typer CLI'er. Disse er:

1. Specifik CLI
2. Forretningsområde
3. Tilfældig CLI

Specifik CLI

Som standard **er Specifik CLI** valgt. Gør følgende:

1. Angiv CLI-navnet .
2. Angiv CLI-værdien .

   Bemærk: For opkaldere udfyldes CLI-værdien automatisk som standard. Det er det samme nummer, der vælges som ANI (CLI) i kampagnegruppen. Du kan også tilføje en specifik CLI for denne kampagne ud over ANI (CLI).

Forretningsområde

Gør følgende:

1. Angiv CLI-navnet .
2. Vælg et forretningsfelt som **CLI-værdi**. Med CLI for virksomhedsfeltet kan du angive felter fra den overførte kontaktfil, der skal bruges som CLI. Sørg for, at din kontaktfil indeholder de nødvendige data.

   Bemærk!: Virksomhedsfelter med strengdatatyper er kun tilladt.

Tilfældig CLI

Gør følgende:

1. Angiv CLI-navnet .
2. Angiv CLI-værdien .

Du kan tilføje op til 10 tilfældige CLI'er baseret på dine krav. Programmet henter et vilkårligt nummer ud af de 10 som CLI, der skal vises som et udgående opkalds-id til kunden, mens vedkommende modtager et opkald.

Telefonsvarerbehandling

Bemærk: I øjeblikket understøttes denne funktion ikke i Webex Contact Center.

1. Naviger til **Telefonsvarerbehandling.**
2. Vælg AMD-detektionstypen fra rullemenuen. Afbryd **f.eks. forbindelsen**.
3. Hvis du vælger **Afbryd forbindelsen**, kræves der ingen konfiguration af indstillinger.
4. Hvis du vælger **Omstil til agent**, overfører programmet opkaldet til en agent, når det støder på et svar fra telefonsvareren.
5. Hvis du vælger **Afspil meddelelse og Afbryd forbindelsen** , vises TTS-teksten .
6. Indtast TTS-teksten . Meddelelsen afspilles for den, der ringer op på IVR og afbrydes.
7. Hvis du vælger **Afspil meddelelse og overfør til agent**, vises TTS-teksten .
8. Indtast TTS-teksten . Meddelelsen afspilles for opkalderen på IVR og viderestilles til en agent.
9. Klik på **Save (Gem)**.

Behandling af afbrudte opkald

Bemærk: I øjeblikket understøttes denne funktion ikke i Webex Contact Center.

1. Naviger til **Afbrudt opkaldsbehandling.**
2. Vælg **Behandlingstype for afbrudt opkald** på rullelisten. Afbryd **f.eks. forbindelsen**.
3. Hvis du vælger **Afbryd forbindelsen**, kræves der ingen konfiguration af indstillinger.
4. Hvis du vælger **Afspil meddelelse og Afbryd forbindelsen** , vises TTS-teksten .
5. Indtast TTS-teksten . Meddelelsen afspilles for opkalderen på IVR og afbrydes.
6. Klik på **Save (Gem)**.

Gruppe

Klik på **System** i menuruden til venstre for at åbne siden Systemkonfiguration. Hvis du vil have vist alle konfigurationselementer i menuen System, skal du klikke på knappen Systemmenu.

Få adgang til en gruppe

1. Klik på **Gruppe** i menuruden til venstre for at åbne siden Gruppe. Gitteret indeholder gruppe, kampagnegruppenavn, tempotilstand, gruppetype, gruppestatus og handlinger.
2. Brug knappen Udvid til venstre i gitteret til at udvide gruppen for at se kampagner, der tilhører kampagnegruppen.
3. Kampagnerne vises sammen med leveringsprocenten for hver. Leveringsprocent er den procentdel af kontakter, der skal leveres til kampagnerne. Dette hjælper dig med at styre, hvilken kampagne der får prioritet til at ringe til kontakter. Du kan angive leveringsprocenten som 75 % for én kampagne og 25 % for en anden. Den kampagne, der har 75 procent leveringsevne, får flere kontakter, der skal ringes til. Men hvor to kampagner er angivet som 100 procent leverbare, får den første kampagne på listen sine kontakter leveret til opkald. Først når den første kampagne har opbrugt alle sine kontakter, får den anden kampagne kontakter til at ringe op. Hvis du vil ændre dette, kan du trække og slippe kampagnerne og omarrangere dem.
4. Hvis du vil ændre leveringsprocenten, skal du klikke på knappen Rediger under kolonnen Handling og ændre leveringsprocenten.
5. Klik på Gem i kolonnen Handlinger for at fuldføre ændringen.

Tilføj en stemmekampagnegruppe

Sådan konfigurerer du en kampagnegruppe:

Forhåndsvisning af tempotilstand

1. Klik på **Rediger** i kolonnen Handling for den angivne kampagnegruppe, du vil konfigurere.
2. Afsnittet **Kampagnedetaljer** indeholder (Kampagnegruppe – kampagne på Webex Contact Center opkalder). Dette er til eksempeltilstand.
    a. Angiv et navn.
    b. Indtast en beskrivelse.
    c. Vælg et opkaldernavn på rullelisten.
    d. Vælg et indgangspunkt på rullelisten.

e. Gå til afsnittet Globale forretningsparametre, og udfør valget af globale forretningsparametre for gruppen.

f. Gå til afsnittet Oplysninger om opkalder.

3. I afsnittet Oplysninger **om** opkalder skal du angive følgende oplysninger, hvis du vælger Tempotilstand som eksempel:

   a. Angiv et udgående opkalds-id.

   b. Alle de tilgængelige teams er angivet. Vælg de teams, der håndterer eksempelopkald, og klik på > for at flytte dem som tildelte teams. Du kan vælge flere teams. Hvis du vil vælge alle teams, skal du klikke på >>.

   c. Klik på Gem, og naviger til afsnittet Kontaktparametre.

   Bemærk: Hvis du straks vil have adgang til beskrivelser af felter i **afsnittet Oplysninger** om opkalder, skal du klikke på **knappen Hjælp** ikon.

Progressiv tempotilstand

1. **Udfyld afsnittet Kampagnedetaljer** som nedenfor, hvis du vælger Progressiv tilstand:

   a. Angiv et navn.

   b. Indtast en beskrivelse.

   c. Vælg et opkaldernavn på rullelisten.

   d. Vælg et indgangspunkt på rullelisten.

   e. Gå til afsnittet Globale forretningsparametre, og udfør valget af globale forretningsparametre for gruppen.

   f. Gå til afsnittet Oplysninger om opkalder.

2. I afsnittet Oplysninger **om** opkalder skal du angive følgende oplysninger, hvis du vælger Tempotilstand som Progressiv:

   a. Angiv et udgående opkalds-id.

   b. Brug skyderen, eller angiv en opkaldshastighed. Dette er antallet af kontakter, der skal ringes op til for hver agent. Hvis denne værdi f.eks. er 5, og der er ti agenter logget på, er antallet af kontakter, der ringes til, begrænset til 50.

   c. Brug skyderen, eller angiv en grænse for ingen svarring. Dette er varigheden i sekunder, som kundetelefonen ringer, før et opkald betragtes som Intet svar.

   Bemærk: Hvis du straks vil have adgang til beskrivelser af felter i **afsnittet Oplysninger** om opkalder, skal du klikke på **knappen Hjælp** ikon.

3. **Angiv følgende oplysninger i afsnittet CPA-parametre** , hvis du vælger Tempotilstand som Progressiv.

a. Aktivér CPA-registrering, hvis det er nødvendigt. Hvis du aktiverer CPA-registrering, skal du fortsætte med indstillingerne. Ellers skal du navigere til Kontaktparametre.

b. Aktivér AMD-registrering, hvis det er nødvendigt. Dette gør det muligt for programmet at registrere, om et opkald viderestilles til en telefonsvarer.

c. Aktivér om nødvendigt Terminating Tone Detection. Hvis denne indstilling er aktiveret, venter CPA'en med at registrere afslutningstonen i en voicemail, før den afsluttes.

d. Brug skyderen, eller angiv en Min. stilhedsperiode. Dette er tiden i millisekunder for applikationen til at klassificere et opkald som registreret stemme.

e. Brug skyderen, eller angiv en analyseperiode. Dette er den tid, i millisekunder, som applikationen bruger til at analysere opkaldet - tiden til CPA.

f. Brug skyderen, eller indtast en Min. gyldig tale. Dette er tiden i millisekunder for kontinuerlig stemme på opkaldet for at klassificere opkaldet som registreret stemme.

g. Brug skyderen, eller angiv en Maks. tidsanalyse. Dette er den maksimale tid i millisekunder, for programmet til at identificere et problem som død luft.

h. Brug skyderen, eller angiv en Maks termtoneanalyse. Dette er den tid i millisekunder, som programmet skal bruge på at analysere en telefonsvarer som afsluttet.

i. Klik på Gem, og naviger til afsnittet Kontaktparametre.

Bemærk: Hvis du straks vil have adgang til beskrivelser af felterne i afsnittet CPA-parametre , skal du klikke på **knappen Hjælp**
ikon.

Forudsigende tempotilstand

1. **Udfyld afsnittet Kampagnedetaljer** som nedenfor, hvis du vælger Tempotilstand som Foruddiktiv:

   a. Angiv et navn.

   b. Indtast en beskrivelse.

   c. Vælg et opkaldernavn på rullelisten.

   d. Vælg et indgangspunkt på rullelisten.

   e. Gå til afsnittet Globale forretningsparametre, og udfør valget af globale forretningsparametre for gruppen.

   f. Gå til afsnittet Oplysninger om opkalder.

2. I afsnittet Oplysninger **om** opkalder skal du angive følgende oplysninger, hvis du vælger Pacing-tilstand som Forudsigelig:

a. Angiv et udgående opkalds-id.

b. Brug skyderen, eller angiv en opkaldshastighed. Dette er antallet af kontakter, der skal ringes op til for hver agent. Hvis denne værdi f.eks. er 5, og der er ti agenter logget på, er antallet af kontakter, der ringes til, begrænset til 50.

   Bemærk: Den opkaldshastighed, der indstilles her, skal være mindre end eller lig med den værdi, der er angivet i feltet Maks. opkaldshastighed.

c. Brug skyderen, eller angiv en ringetid uden svar. Dette er varigheden i sekunder, som kundetelefonen ringer, før et opkald betragtes som Intet svar.

d. Brug skyderen, eller angiv en Maks. opkaldshastighed. Dette er antallet af kontakter, der leveres til opkalderen pr. agent, der er logget på. Hvis antallet af agenter, der er logget på, er 7, og du angiver Maks. opkaldshastighed til 2, leverer programmet 14 kontakter til opkalderen.

e. Brug skyderen, eller angiv en Afbrudt frekvensprocent. Denne indstilling begrænser procentdelen af opkald, der kan afbrydes. Hvis procentdelen overstiger denne værdi, reduceres antallet af afbrudte opkald til denne værdi ved at reducere antallet af opkald, der skal ringes til.

f. Brug skyderen, eller angiv et tempo for forudsigelseskorrektion. Det er den hastighed, hvormed opkalderen justerer opkaldet, efter at en angivet live-forbindelse er nået. Jo højere dette tal er, desto sjældnere sker denne justering.

g. Brug skyderen, eller angiv en faktor for forudsigende gevinst. Faktoren definerer den øgede opkaldshastighed, hvis vellykkede opkald ikke modtages som forventet.

h. Brug skyderen, eller indtast en reservationsprocent. Dette er antallet af agenter, der er logget på, som programmet skal reservere til kampagner, der er knyttet til denne gruppe.

   Bemærk: Hvis du straks vil have adgang til beskrivelser af felter i **afsnittet Oplysninger** om opkalder, skal du klikke på **knappen Hjælp**
   ikon.

3. Angiv følgende oplysninger i **afsnittet CPA-parametre** , hvis du vælger Pacing-tilstand som Forudsigelig.

   a. Aktivér CPA-registrering, hvis det er nødvendigt. Hvis du aktiverer CPA-registrering, skal du fortsætte med indstillingerne. Ellers skal du navigere til Kontaktparametre.

   b. Aktivér AMD-registrering, hvis det er nødvendigt. Dette gør det muligt for programmet at registrere, om et opkald viderestilles til en telefonsvarer.

   c. Aktivér om nødvendigt Terminating Tone Detection. Hvis denne indstilling er aktiveret, venter CPA'en med at registrere afslutningstonen i en voicemail, før den afsluttes.

   d. Brug skyderen, eller angiv en Min. stilhedsperiode. Dette er tiden i millisekunder for applikationen til at klassificere et opkald som registreret stemme.

   e. Brug skyderen, eller angiv en analyseperiode. Dette er den tid, i millisekunder, som applikationen bruger til at analysere opkaldet - tiden til CPA.

   f. Brug skyderen, eller indtast en Min. gyldig tale. Dette er tiden i millisekunder for kontinuerlig stemme på opkaldet for at klassificere opkaldet som registreret stemme.

g. Brug skyderen, eller angiv en Maks. tidsanalyse. Dette er den maksimale tid i millisekunder, for programmet til at identificere et problem som død luft.

h. Brug skyderen, eller angiv en Maks termtoneanalyse. Dette er den tid i millisekunder, som programmet skal bruge på at analysere en telefonsvarer som afsluttet.

i. Klik på Gem og naviger til afsnittet Kontaktparametre.

Bemærk: Hvis du straks vil have adgang til beskrivelser af felterne i afsnittet CPA-parametre , skal du klikke på **knappen Hjælp**
ikon.

Kontaktparametre

1. Angiv følgende oplysninger i **afsnittet Kontaktparametre** :

   a. Indledende antal kontakter er antallet af kontakter, du har til hensigt at sende til opkalderen indledningsvis. Brug skyderen til at angive et tal.

   b. Forøgelse med % er den procentdel, hvormed du vil øge kontaktleveringen til opkalderen. Det kan være en god idé at øge dette, da opkaldsprogrammet ringer hurtigere end forventet og er ved at løbe tør for kontakter.

   c. Formindskelse med % er den procentdel, som du har til hensigt at reducere kontaktleveringen til opkalderen med. Det kan være en god idé at reducere dette, da opkaldsprogrammet foretager opkald med en hastighed, der er langsommere end forventet, og akkumulerer kontakter, der skal ringes ud.

   d. Øvre tærskel % er den øvre grænse som et multiplum af det oprindelige antal kontakter, der kan leveres til opkalderen.

   e. Aktivér afkrydsningsfeltet Automatisk balancering for automatisk at fordele kontakterne fra den overførte fil ligeligt i alle kampagner, der er tilknyttet gruppen.

   f. Indstil leveringsfrekvensen. Dette er ventetiden mellem gentagelser i sekunder.

   g. Indstil længden på den digitale kø, som bestemmer antallet af kontakter, der forbliver i køen til omgående levering til opkalderen.

   h. Aktivér til/fra-knappen Account Executive Mapping for at tillade tilpasset service ved udelukkende at tilknytte en agent til en kunde i en agentbaseret kampagne.
   Bemærk: Account Executive Mapping understøttes endnu ikke i WxCC.

   i. Gå til afsnittet Globale forretningsparametre, og udfør valget af globale forretningsparametre for gruppen.

   j. Klik på **Gem** for at fuldføre.

Tilføj en manuel kampagnegruppe

Bemærk: Kontakt Cisco CSM for at aktivere denne konfiguration.

Du kan også føje en manuel kampagnegruppe til programmet Kampagneadministrator. Disse er dialer-uafhængige kampagnegrupper. Du kan oprette kampagner og knytte dem til disse manuelle kampagnegrupper. Alle kampagnefunktioner fungerer som forklaret i kapitlet Kampagne. Den eneste forskel er, at kontakterne i stedet for at blive leveret til en opkalder placeres i et separat bord. Nogle API'er får adgang til disse kontakter og udfører handlinger efter behov – leveret til en opkalder til opkald, sendt som en liste til en agent til manuel opkald osv. Når resultaterne er angivet, er der API'er, der vælger resultaterne og udfører yderligere aktivitet som konfigureret i kampagnen.

1. Angiv et kampagnegruppenavn.
2. Indtast en beskrivelse.
3. Klik på Gem og fortsæt.
4. Udfyld afsnittene Kontaktparametre – Agenttilknytning.
5. Angiv følgende oplysninger i **afsnittet Kontaktparametre** :
    a. Indledende antal kontakter er antallet af kontakter, du har til hensigt at sende til opkalderen indledningsvis. Brug skyderen til at angive et tal.
    b. Forøgelse med % er den procentdel, hvormed du vil øge kontaktleveringen til opkalderen. Det kan være en god idé at øge dette, da opkaldsprogrammet ringer hurtigere end forventet og er ved at løbe tør for kontakter.
    c. Formindskelse med % er den procentdel, som du har til hensigt at reducere kontaktleveringen til opkalderen med. Det kan være en god idé at reducere dette, da opkaldsprogrammet foretager opkald med en hastighed, der er langsommere end forventet, og akkumulerer kontakter, der skal ringes ud.
    d. Øvre tærskel % er den øvre grænse som et multiplum af det oprindelige antal kontakter, der kan leveres til opkalderen.
    e. Aktivér afkrydsningsfeltet Automatisk balancering for automatisk at fordele kontakterne fra den overførte fil ligeligt i alle kampagner, der er tilknyttet gruppen.
    f. Indstil leveringsfrekvensen. Dette er ventetiden mellem gentagelser i sekunder.
    g. Indstil længden på den digitale kø, som bestemmer antallet af kontakter, der forbliver i køen til omgående levering til opkalderen.
    h. Aktivér til/fra-knappen Account Executive Mapping for at tillade tilpasset service ved udelukkende at tilknytte en agent til en kunde i en agentbaseret kampagne.

    Bemærk: Account Executive Mapping understøttes endnu ikke i WxCC.

    i. Vælg relevante agenter under Agenttilknytning, der skal knyttes til kampagnegruppen. Du kan vælge flere agenter.

Systemkonfiguration

Systemkonfigurationen styrer forskellige globale funktioner i Kampagneadministrator.

Adgang til siden Systemkonfiguration er underlagt rollebaseret adgangskontrol (RBAC). Linket til siden vises kun i administrationsmodulet, hvis du har fået tildelt de rettigheder, der er knyttet til det.

Der opnås adgang til alle systemkonfigurationer via menuen System. Du kan oprette nye konfigurationer eller opdatere eksisterende konfigurationer. Hvis du vil foretage ændringer, skal du redigere de relevante felter og klikke på **Gem**. Ændringer træder i kraft øjeblikkeligt.

Systemkonfigurationen indeholder følgende funktioner:

Tilstande

Tilstande henviser til den metode eller kommunikationskanal, som programmet bruger til at interagere med en kunde. Cam- paign Manager tilbyder forskellige supportkanaler at vælge imellem, herunder stemme, e-mail, tekstbesked (SMS) og mere. Brugeren kan tilpasse en kommunikationsform efter behov. For at vide mere, klik her.

Tidszoner

Alle tider lagres i UTC (Coordinated Universal Time) og vises globalt baseret på systemets tidszone. Tidszoner konfigureres på installationstidspunktet, og konfigurerede tidszoner bruges som kampagnespecifikke tidszoner. Disse tidszoner kan være spredt over forskellige kontinenter eller endda forskellige steder på samme kontinent. For at vide mere, klik her.

Overholdelse

Overholdelse giver brugeren mulighed for at uploade kontaktnummer eller forretningsdata såsom kunde-id, kontonummer og så videre. En kontaktliste er den fil, hvor alle kontakter i systemet er gemt og organiseret. Uploadede kontakter gemmes i databasen og validerer dem under kontaktupload eller kontaktlevering. Når kontakterne er importeret til systemet, kan kontaktlisten bruges til en eller mange underkampagner, afhængigt af dine behov. På kampagneniveau kan en bruger vælge at validere overholdelse enten ved kontaktoverførsel eller kontaktlevering. For at vide mere, klik her.

Global overførsel

Global upload giver dig mulighed for at uploade en enkelt kundeemneliste til flere kampagner baseret på de kriterier, der er defineret for hver af disse kampagner. Det hjælper dig med at tilknytte kontaktfelterne med datatypen.

Du kan tilføje yderligere betingelser til kontaktlisten ved at klikke på plus ud for reglen (Tilføj betingelse) og oprette yderligere betingelsessæt. Betingelser inden for et betingelsessæt OGlægges sammen, når reglen evalueres. Hver betingelse er ELLERed med andre betingelsessæt. For at vide mere, klik her.

Forretningsmæssigt resultat

Et forretningsresultat er den disposition, der er angivet af en agent baseret på den afslutningskode, som agenten angav efter at have interageret med en kunde. Ved at konfigurere et forretningsresultat kan du definere, hvad der skal ske med kontakten, når agenten har valgt en afslutningskode. Du kan konfigurere forretningsresultatet til at lukke kontakten, hvis det lykkes eller mislykkes. Hvis kreditkortindehaveren afviser at betale, kan afslutningskoden blive afvist til betaling, og du kan angive forretningsresultatet som Fejl. For at vide mere, klik her.

Område og postnumre

Område- og postnummer vedligeholder en masterliste over postnumre og områdenumre. Område- og postnumre er knyttet til tilsvarende stater og tidszoner. Ved at tilknytte overholder applikationen lokale lovkrav med hensyn til at ringe til kontakter på forskellige tidspunkter af dagen, weekender osv. For at vide mere, klik her.

Statsret

Statslov definerer statskoderne og den kaldbare tid for hver ugedag. Alle områder, f.eks. lignende stater, lande osv., har love, der regulerer driften af kontaktcentre. Du kan konfigurere disse tilstandes love for at sikre, at dine kontaktcenterhandlinger overholder vedtægterne for de geografiske områder, de opererer i.

Hvis en tilstand har en regel om, at intet kontaktcenter kan nå en kontakt mellem 8,00 PM og 6,00 AM. Du kan konfigurere Kampagnestyring til at sikre, at kontakterne kun leveres til opkald uden for dette tidsrum, og du kan være sikker på, at kontakten ikke leveres i strid med statens lovgivning. For at vide mere, klik her.

Ferie

Helligdage definerer listen over helligdage baseret på forskellige geografiske områder på grund af festivaler, mærkedage, fødselsdage osv. og kortlagt med kampagner. Det er dage, hvor kampagnerne normalt ikke kører. Du kan tilføje helligdage, der er tilgængelige i hele programmet. Når de er tilføjet, kan du kortlægge disse helligdage til forskellige kampagner som krævet af den lokale geografi. For at vide mere, klik her.

URL-adresse

URL gør det muligt at integrere enhver brugerdefineret side eller et websted i programmet for at starte det samme fra Kampagneadministrator. Dette eliminerer behovet for at gennemse en ofte set webside ved at åbne en anden browser Tab. For at vide mere, klik her.

Profil

Profiler bruges til at uploade (herunder global upload) kontakter, skrubbe kontakter eller uploade overholdelseskontakter (DNC, NDNC, PEWC eller CPT). De forskellige aktiviteter, der er forbundet med sådanne uploads, indstilling af parametre, kortlægning af forskellige felter osv., håndteres på profilniveau og skal ikke gentages på uploadtidspunktet. Profiler kan defineres som genveje, der hjælper dig gennem hele spektret af kontaktrelaterede uploads. Opret og gem forskellige profiler. For at vide mere, klik her.

E-mailserver

E-mail-servere definerer e-mail-egenskaber for din forekomst og de e-mail-konti, du konfigurerer. Din e-mailtjeneste kan også påvirke en vellykket overførsel af indgående og udgående e-mail. Mailadministratorer konfigurerer mailkonti, så systemet kan oprette forbindelse til eksterne mailtjenester som POP3-, SMTP- eller IMAP-servere.

Når du har fuldført opsætningen E-mail-adskillelse på denne side, vil du være i stand til at:

- Modtag e-mail fra dine kunder, og lad agenten svare dem.
- Send mails i dine udgående kampagner. For at

vide mere, klik her.

SMS-server

Du kan konfigurere dine SMS gatewayservere for dit program. Brug disse konfigurerede servere til at sende udgående SMS-meddelelser.

Når du har fuldført konfigurationstrinnene på denne side, kan du:

- Modtag SMS-meddelelser fra dine kunder, og tillad, at et program eller en agent svarer på dem.
- Send SMS meddelelser i dine udgående

kampagner. For at vide mere, klik her.

Andre indstillinger

De andre indstillinger giver dig mulighed for at konfigurere:

- Forsøg tæller
- Globale forretningsparametre
- Dimension
- Alerter

Gentildele agenter

Dette giver brugeren mulighed for at gentildele en agent til en opgave. Hvis en kontakt skal omlægges til agentens tilgængelighedsdato og -tidspunkt, kan du gentildele en anden agent til at håndtere opkaldet. Du kan vælge kontakter på to måder, vælge kontakt direkte og vælge kontakter ved hjælp af filterbetingelser. For at vide mere, klik her.

Eksportér eller importer kampagne

Eksport- eller importkampagne gør det muligt at eksportere og importere konfiguration af kampagne. Import eller eksport af en kampagne omfatter kun siden Kampagne, siden Systemkonfiguration og siden Strategi for kontakter for en given kampagne. For at vide mere, klik her.

Kampagnekategori

En kampagnekategori har en gruppe kampagner, der kan bruges til at anvende betingelser som DNC og NDNC. Kampagnekategorien gør det muligt at oprette og administrere kampagnekategorier. For at vide mere, klik her.

Konfiguration af CPaaS-udbyder

Bemærk: I øjeblikket understøttes denne funktion ikke i Webex Contact Center.

Campaign Manager understøtter kørsel af IVR (agentløse) kampagner ved hjælp af eksterne CPaas-tjenesteudbydere. Brugeren kan konfigurere tjenesteudbyderens adgangslegitimationsoplysninger. For at vide mere, klik her.

API nøgler

Denne funktion letter sikker adgang til tredjepartsapplikationer, der kræver integration med Campaign Manager for Cisco CCE. Basic Authentication giver adgang til tjeneste-, webtjeneste- og Websocket Server-programmerne. Brugeren kan generere en API nøgle og en hemmelig nøgle for at få sikker adgang til Campaign Manager. Disse taster hjælper med at sikre adgangen til API Manager. For at vide mere, klik her.

Høj tilgængelighedsstatus

HA (High Availability - høj tilgængelighed) er en licenseret funktion. Campaign Manager bruger klyngedesign til løsningen med høj tilgængelighed. Hver enkelt Kampagneadministrator-komponent bliver overflødig og er tilgængelig i begge klynger. Under normal drift kører begge klynger med den ene side i aktiv tilstand og den anden side i standbytilstand. I tilfælde af en fejl overfører den automatiske failover-proces standby-klyngen til aktiv tilstand og skifter over den tidligere aktive klynge til standbytilstand. De to sider er kun beregnet til redundans, ikke belastningsbalancering. For at vide mere, klik her.

Tilstande

Tilstande henviser til den metode eller kommunikationskanal, der bruges til at interagere med en kunde.

Bemærk: Programmet understøtter kun Voice som tilstand for den aktuelle udgivelse.

Tilføj stemmetilstand

En stemmetilstand kan oprettes for at nå en kontakt på en fast linje (Home eller Office eller Other) eller en mobil (Home eller Office eller Other).

1. Klik på **Tilføj stemmetilstand**.
2. Angiv et **tilstandsnavn** og en **beskrivelse** af tilstanden.
3. Vælg en **mindste længde** og en **maksimal længde** på rullelisten.
4. Klik på **Save (Gem)**.

Opdater en tilstand

1. Vælg en tilstand, og klik på **Rediger** ikon .
2. Opdater oplysningerne, og klik på **Gem**.

Slet en tilstand

1. Vælg en tilstand, og klik på **ikonet Slet** .
2. Klik på **OK** i pop op-vinduet med bekræftelsen.

Felter

Felt	Beskrivelse
Tilstandsnavn	Kommunikationsform

Beskrivelse	Beskrivelse af tilstand
Mindste og største længde	Gør det muligt at definere minimum- og maksimumlængde for en tilstand

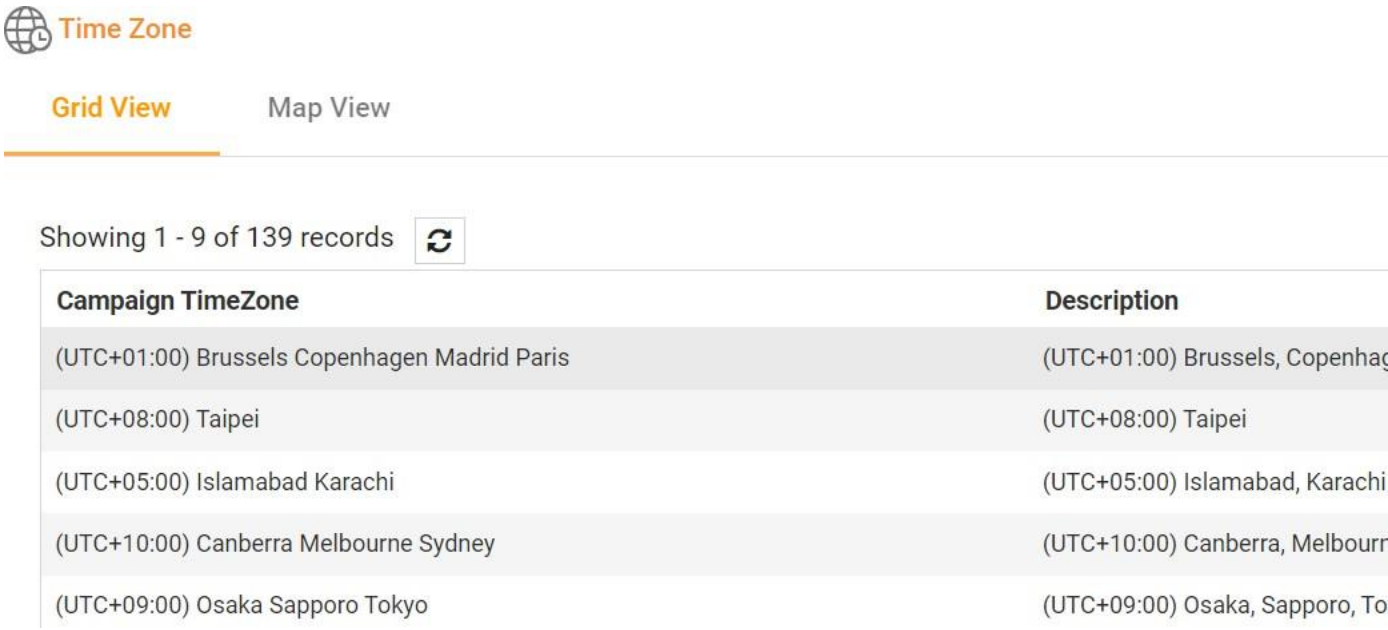
Tidszone

Alle tider lagres i UTC (Coordinated Universal Time) og vises globalt baseret på systemets tidszone. Tidszoner konfigureres på tidspunktet for installationen af Campaign Manager, og konfigurerede tidszoner bruges som kampagnespecifikke tidszoner. Brugeren bruger forskellige tidszoner til at køre kampagner. Disse tidszoner kan være spredt over forskellige kontinenter eller endda forskellige steder på samme kontinent.

Tidszoner vises i gittervisningen og kortvisningen. Aktivér eller deaktiver tidszone for at anvende tidszonen for en kampagne. Hvis en tidszone er knyttet til en kampagne, har du ikke mulighed for at deaktivere tidszonerne.

Gittervisning

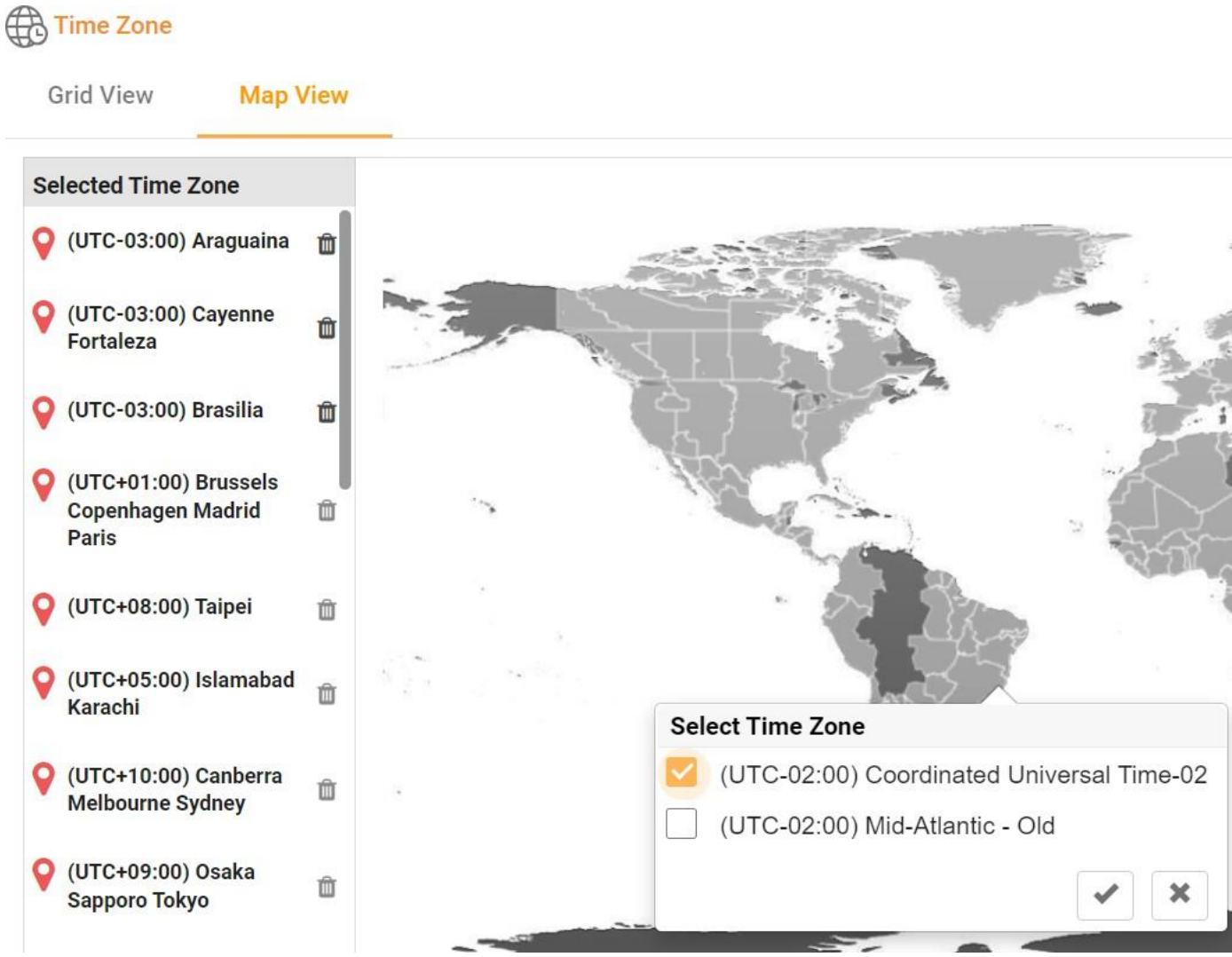
1. Naviger til gittervisningen .



2. Vælg tidszonen, og aktivér tidszonen for en kampagne.

Kortvisning

1. Gå til **visningen Kort** .



2. Klik på et område på kortet. Der vises et pop op-vindue, der viser alle tidszoner for den valgte længdegrad.
3. Klik på **OK** i pop op-vinduet med bekræftelsen.

Tidszone for system

1. Naviger til **systemets tidszone**.
2. Dette valg giver systemet mulighed for at beregne dataene for præstationsmetrikker i realtid baseret på den angivne tidszone.

Overholdelse

Overholdelse gør det muligt at overføre følgende type kontakter:

- Do Not Call (DNC) - DNC-registreringsdatabasen er en liste over numre, der har anmodet om ikke at blive forstyrret af uønskede telefonopkald.
  DNC-registret er en liste over kontakter, der har anmodet om ikke at modtage uopfordrede telefonopkald. Derudover betyder *DNC Kontakt ikke* for e-mail og SMS kanaler. Når en kontakt markeres under DNC, blokeres alle kanaler (tale, SMS og e-mail) fra yderligere uopfordret kommunikation.
- National Do Not Call (NDNC) - Dette er DNC-register på nationalt plan. Hvis et nummer er registreret under NDNC, foretager ingen person eller organisation uopfordrede opkald. NDNC gælder også for nationale Do Not Contact-politikker *for SMS og e-mail-kanaler, hvilket sikrer, at* der ikke sker uopfordret kommunikation via noget medie.
- Forudgående udtrykkeligt skriftligt samtykke (PEWC) - PEWC kræver, at telefonsælgere indhenter forudgående udtrykkeligt skriftligt samtykke fra den kaldte part til automatisk kaldte eller forudindspillede telemarketingopkald til trådløse numre og forudindspillede opkald til fastnettelefoner.

  Bemærk: Kontakt Cisco CSM for at aktivere denne konfiguration.
- Customer Preferred Time (CPT) - Dette giver dig mulighed for at konfigurere tre forskellige kundeforetrukne opkaldstider via din uploadfil. Programmet leverer kontakten til opkald på kundens foretrukne tidspunkt. Tidszonerne kan også konfigureres efter behov.

  Bemærk: Kontakt Cisco CSM for at aktivere denne konfiguration.

Importer fil

1. **Vælg Uploadtype** og **Importtilstand** på rullelisten.
2. **Vælg filtypen** fra **Tekst/CSV** eller **Brugerdefineret**.
3. Hvis filtypen er en tekst/CSV, skal du vælge en **afgrænser**. Brug en af følgende afgrænsere i din uploadfil: komma (,), bindestreg (-), dollar ($), procent (%), rør (|), circumflex eller caret (^), og-tegn (&), stjerne (*) og Tab.
4. Klik på **Vælg fil** , der skal importeres, og vælg en fil.

   Bemærk: Hvis du bruger programmet på et lokaliseret sprog (bortset fra engelsk), skal du gemme kontaktfilen, der er placeret til upload, i UTF-8-kodning.

5. Hvis der kræves en profil[1] , der skal uploades, skal du vælge på rullelisten. For hurtig upload, se "Hurtig upload" på side 91.

Felttilknytning

1. Gå til Felttilknytning Tab.
2. Vælg landekoden på rullelisten for at knytte den til feltet Landekode.
3. Vælg DNC-dataene på rullelisten for at knytte dem til feltet DNC-data.
4. Vælg områdenummeret på rullelisten for at knytte det til feltet Områdenummer.
5. Vælg kanaltypen på rullelisten for at knytte den til feltet Kanaltype. Du kan vælge flere kanaltyper, f.eks. tale, voicemail, e-mail, SMS og CPAAS.
6. Hvis overførselstypen er **NDNC:**
   a. Vælg NDNC-dataene på rullelisten.
   b. **Vælg feltet Startdato** og **feltet Slutdato** på rullelisten, der skal tilknyttes.
   c. **Vælg Datoformat** fra rullelisten.
7. Hvis overførselstypen er **DNC**:
   a. Vælg DNC-dataene på rullelisten.
   b. Hvis uploadtypen er **DNC**, skal du aktivere DNC-varighed for at vælge varigheden fra uploadfilen. Hvis du vil markere denne kontakt som DNC permanent, skal du aktivere DNC Forever. Feltet DNC-varighed er kun aktivt, hvis overførselstypen er DNC.
   c. TURN på den **gyldige varighed** ved at aktivere DNC Forever. Hvis dette felt er aktiveret, **deaktiveres felterne Startdato** og **Slutdato** .
   d. **Vælg Startdato** og Slutdato **, hvis feltet DNC Altid** ikke er aktiveret.
   e. **Vælg Datoformat** fra rullelisten. Dette felt er kun synligt, når DNC-varighed er aktiveret.
8. Hvis overførselstypen er **PEWC**:
   a. Vælg feltet PEWC-data på rullelisten.
   b. Klik på et af **Samtykke** eller **Ikke-samtykke** for at angive, om kontakten skal leveres som samtykke (brugergivet samtykke) eller ikke-samtykke i henhold til definitionen af forudgående udtrykkelig skriftlig samtykke.
9. Hvis uploadtypen er **CPT**,

---

1 En profil er en skabelon, der gemmer tilknytningen af uploadlister og overholdelsesfelter, der kan genbruges hver gang både manuel og automatisk upload. Al den konfiguration, der styrer din upload, gemmes i en navngivet profil - upload af fil/database, adgangsoplysninger, kortlægning af forretningsfelter, og så videre, stort set alt, hvad der er forbundet med en upload. Alt du skal gøre er at vælge filstien, vælge en profil og uploade.

1. Vælg en tidszone ved at vælge indstillingen **Overfør fra fil** eller **Brug områdekode**. Hvis du vælger Overfør fra fil, skal du vælge det tidszonefelt, der skal tilknyttes fra den uploadede fil.
2. Vælg **Overfør fra fil** , hvis du vil have CPT som angivet i kontaktoverførselsfilen. Sørg for, at din uploadfil har en tidszone. Vælg tidszonen, og tilknyt et felt fra den uploadede fil, der er tidszonen for CPT. Sørg for, at tidszonen i din uploadfil allerede er tilgængelig i din applikation.
3. Vælg **Brug områdekode** for at bruge tidszonen for områdenummeret som CPT-tidszone.
4. Vælg **Ugedag** i den uploadede fil i rullemenuen for den kundeforetrukne ugedag for at modtage opkaldet. Upload-filen skal indeholde mindst to indledende på hinanden følgende let- ters for ugedagen, såsom Mo for mandag, Tu for tirsdag osv. Dette er et obligatorisk felt.
5. Vælg et **tidsformat** mellem TT:MM og HH:MM:XM. Tidsformatet skal stemme overens med det format, der er angivet i uploadfilen.
6. Vælg et **starttidspunktfor plads A 1**, **sluttidspunktfor plads A 2**, starttidspunktfor plads B 3, plads B-sluttid4, starttidspunkt for plads C 5 og sluttidspunktfor plads C 6.

   Bemærk: Det er ikke obligatorisk at vælge alle tre pladser. Men hvis du vælger flere pladser, skal du vælge dem sekventielt, først Plads A, derefter Plads B og derefter Plads C.

---

1 Vælg det felt, der skal knyttes til kundens foretrukne starttidspunkt for den første eller plads A. Dette er det tidspunkt, hvor programmet leverer kontakten til opkalderen, med forbehold for eventuelle lovmæssige begrænsninger for opkald, der gælder for denne slot.
2 Vælg det felt, der skal knyttes til kundens foretrukne slotsluttid for den første, eller slot A. Dette er tiden bey-Ond, hvor kontakten ikke leveres til opkalderen.
3 Vælg det felt, der skal knyttes til kundens foretrukne starttidspunkt for det andet eller plads B. Dette kræves som den anden af de tre kundeforetrukne slots, hvis den første plads resulterer i et mislykket opkald. Dette er det tidspunkt, hvor programmet leverer kontakten til opkalderen. Hvis tidspunktet for Slot A f.eks. er mellem kl. 8 og 9, og opkaldet ikke kunne ringes op pga. begrænsninger, eller kunden ikke kan nås, foretages opkaldet på den plads B, der er defineret her, hvilket kan være kl. 10-11. Igen er dette også underlagt eventuelle statistiske begrænsninger for opkald, der gælder for dette slot.
4 Vælg det felt, der skal knyttes til kundens foretrukne slotsluttid for det andet eller slot B. Dette er tiden bey-Ond, hvor kontakten ikke leveres til opkalderen.
5 Vælg det felt, der skal knyttes til kundens foretrukne starttidspunkt for den tredje eller plads C. Dette kræves som den sidste af de tre kundeforetrukne slots, hvis den første og anden slot resulterer i et mislykket opkald. Dette er det tidspunkt, hvor programmet leverer kontakten til opkalderen. For eksempel, hvis slot A-timingen er 8 am til 9 am, og opkaldet ikke kunne ringes ud på grund af nogle begrænsninger eller kunden ikke kunne nås; Slot B-tiden er 10 am til 11 am og kunne ikke ringes ud af de samme grunde, det vil blive ringet ud i Slot C defineret her, som kunne være 2 PM til 3 PM. Igen er dette også underlagt eventuelle lovbestemte begrænsninger for opkald, der er gældende for dette slot.

6 Vælg det felt, der skal knyttes til kundens foretrukne slotsluttid for den tredje eller slot C. Dette er tiden bey-Ond, hvor kontakten ikke leveres til opkalderen.

Compliance eller kampagnekategori

Bemærk: Dette er et valgfrit trin.

1. Gå til **Compliance eller Kampagnespecifik kategori** Tab og vælg den **kampagnespecifikke DNC** eller de relevante kampagner for at anvende compliance for selektive kampagner.
2. Vælg den **kategorispecifikke DNC** , og vælg de relevante kampagnekategorier for at anvende kompatibiliteten for selektive kampagnekategorier.
3. Klik på **Save (Gem)**.

Hurtig søgning

1. **Vælg Uploadtype** og **Kategoritype**.
2. Indtast den værdi, der skal søges i. Dette er telefonnummeret på den kontakt, der er markeret som DNC, NDNC, CPT eller PEWC.
3. Klik på **Find**.
4. For DNC og NDNC viser programmet overholdelsesdata, kategori, startdato og -klokkeslæt, slutdato og -klokkeslæt og type.

   Bemærk: Feltet Type gælder for DNC- og NDNC-filter.
5. For PEWC udfylder søgeresultatet overholdelsesdata, kategori, kanal og samtykketype for alle matchende poster.
6. For CPT udfylder søgeresultatet overholdelsesdata, kategori, kanal, ugedag og tidsinterval for plads A, slot B og slot C (tilgængelige pladser) for alle matchende poster.

Hurtig upload

Sådan hurtigt uploades:

1. Vælg uploadtypen og **kanaltypen**. Du kan vælge flere kanaltyper.
2. **Vælg kategorien** på rullelisten.
3. Angiv overholdelsesdata **, f.eks. DNC-data, NDNC-data eller PEWC-data** . I stedet for kontakttelefonens nummer kan du også indtaste værdien for enhver forretningsparameter, der er markeret som DNC. Se Forretningsparameter.
4. Aktivér Gyldig **varighed** for at oprette kontakten som DNC for altid.
5. **Angiv starttiden** og **sluttiden**. Denne kontakt forbliver markeret som DNC i den valgte periode.

   Bemærk: Dette gælder kun, hvis afkrydsningsfeltet **DNC Forever** ikke er markeret.
6. Hvis uploadtypen er **PEWC**, skal du klikke på et af **Samtykke** eller **Ikke-samtykke** for at angive, om kontakten skal leveres som samtykke (brugergivet samtykke) eller ikke-samtykke i henhold til definitionen af forudgående udtrykkeligt skriftligt samtykke.

7. Hvis uploadtypen er CPT **, skal**du vælge en tidszone.
8. Vælg en ugedag **for den kundeforetrukne dag i ugen til at modtage opkaldet** .
9. Markér afkrydsningsfeltet for plads A. Vælg starttid og sluttidspunkt for kundens foretrukne opkaldstid for denne slot. Klik på OK.
10. Hvis du har brug for en anden plads, skal du markere afkrydsningsfeltet for plads B. Vælg **starttidspunkt** og **sluttidspunkt** for den foretrukne opkaldstid for denne slot. Klik på **OK.**
11. Hvis du har brug for en tredje plads, skal du markere afkrydsningsfeltet for plads C. Vælg **starttid** og **sluttidspunkt** for kundens foretrukne opkaldstid for denne plads. Klik på **OK**.
12. Klik på **Overfør**.

Felter

Felter	Beskrivelse
Overførselstype	Dette bestemmer typen af overholdelseskontakter DNC, NDNC eller PEWC - der uploades. **DNC - DNC** er Do Not Call (registreringsdatabase). Visse telemyndigheder har givet telefonbrugere mulighed for at markere sig som DNC-kunder. Ingen person eller organisation må foretage et uopfordret opkald eller sende en uopfordret SMS til en telefon, der er angivet som DNC. **NDNC** - NDNC er Do Not Call (registreringsdatabasen) på nationalt plan. Hvis et nummer er registreret under NDNC, må ingen person eller nogen organisation i det registrerede land (hvor nummeret er registreret) foretage et uopfordret opkald eller sende et uopfordret SMS. **PEWC** - PEWC er forudgående udtrykkeligt skriftligt samtykke. Denne overholdelse kræver, at telefonsælgere indhenter forudgående udtrykkelig skriftlig tilladelse fra den kaldte part til automatisk opkaldte eller forudindspillede telemarketingopkald til trådløse numre og forudindspillede opkald til fastnettelefoner. PEWC er virksomhedens ansvar for at oprette udgående kampagner. Virksomheden skal sørge for, at de numre, der uploades til en kampagne, er PEWC-klage.

Importtilstand	Importmåde **Tilføj**: Dette føjer de overførte poster til en allerede eksisterende DNC/NDNC/PEWC-liste. **Overskriv**: Dette rydder den eksisterende liste og tilføjer nye

	poster til listen. **Slet**: Poster på DNC/NDNC/PEWC-listen, der svarer til dem, der overføres, slettes.
filtype	Type fil, der skal importeres. Hvis du bruger programmet på et oversat sprog (bortset fra engelsk), skal du gemme kontaktfilen, der er placeret til overførsel, i UTF-8-kodning.
Afgrænser	Viser tegn til separate datafelter i en fil. Brug en af følgende afgrænsere i din uploadfil: komma (,), bindestreg (-), dollar ($), procent (%), rør (|), circumflex eller caret (^), og-tegn (&), stjerne (*) og Tab.
Profilnavn	Viser profiler. En profil er en skabelon, der gemmer tilknytningen af uploadlister og overholdelsesfelter, der kan genbruges hver gang, både manuel og automatisk upload.
Landekode	Virksomhedsfelt i uploadfilen, der skal knyttes til som landekode
DNC-data	Felt, der skal tilknyttes som filter for DNC-data
Områdenummer	Virksomhedsfelt, der skal knyttes som et områdenummer. Overholdelse af statslovgivningen for denne kampagne sker i henhold til det områdenummer, der er konfigureret i System. Statslovgivningen i den stat, der tilhører dette områdenummer, finder anvendelse.
Kanaltype	Kommunikationsmetode til anvendelse af DNC-upload såsom stemme, e-mail eller SMS. Du kan markere afkrydsningsfeltet Flere kanaltyper.
Varighed af DNC	Varighed af kontakter, der skal markeres som DNC.
DNC for evigt	DNC tillader for evigt uploadede kontakter til DNC/NDNC/PEWC for evigt
Kampagnespecifik	Angiv kampagnespecifikke oplysninger
Kategorispecifik	Viser kategorier
Kampagne	Kampagnens navn
Kampagnegrupper	Navn på kampagnegruppe

Global overførsel

Global upload giver dig mulighed for at uploade en enkelt kundeemneliste til flere kampagner baseret på de kriterier, der er defineret for hver af disse kampagner. Dette afsnit omhandler konfiguration af globale overførselsdetaljer såsom filoplysninger og betingelser.

Brugeren kan udføre følgende:

- Overfør kontakter
- Global uploadkonfiguration

Global overførsel hjælper dig med at knytte kontaktfelterne til datatypen. Du kan føje yderligere betingelser til kontaktlisten ved at klikke på plus ud for reglen (Tilføj betingelse) og oprette yderligere betingelsessæt. Betingelser inden for et bestemt sæt OGlægges sammen, når reglen evalueres. Hver betingelse er ELLERed med andre betingelsessæt.

Overfør kontakter

Importer fil

1. Klik på + **Tilføj** ikon, og naviger til **Upload kontakt**.
2. **Vælg Type** fra **Tekst/CSV** eller **Andet**. Andet format understøtter kun JSON-format.
3. Klik på **Vælg fil** , og vælg en kontaktfil, der skal uploades.

   Bemærk: Hvis du bruger programmet på et andet oversat sprog end engelsk, skal du gemme kontaktfilen, der er placeret til upload, i UTF-8-kodning.
4. Vælg en **filskabelon** fra de globale uploadkonfigurationer.

Dataskema

1. Naviger til dataskemaet . Alle felter i skabelonfilen vises på rullelisten. Definer egenskaberne for hvert af felterne.
2. Vælg en datatype fra Flydende,Streng,Tal **og**Dato/kl.
3. Hvis den valgte datatype er **DateTime**, skal du

vælge et **format**. **Udtryksgenerator**

1. Gå til **Udtryksgenerator** , og klik på **OPRET NY.**
2. Angiv et **udtryksnavn**.
3. Vælg en **funktion** på rullelisten. For funktionerne Venstre, Højre, Understreng og Erstat udfyldes alle skemafelter (overskriftsfelter i din uploadfil) og systemfelter. Vælg en af disse, og klik på **Vælg**.

4. Klik på **Indstillinger** mod parameter 1. Der er tre parametre, som du kan vælge til denne fremstilling. For funktionerne Venstre, Højre, Understreng og Erstat udfyldes alle skemafelter og systemfelter. Vælg en af disse, og klik på **Vælg**. For alle andre dato-, dag- og klokkeslætsrelaterede funktioner kan du kun **vælge Nu**.
5. Klik på **Indstillinger** mod parameter 2. Der er tre parametre, som du kan vælge til denne fremstilling. For funktionerne Venstre, Højre, Understreng og Erstat udfyldes alle skemafelter og systemfelter. Vælg en af disse, og klik på **Vælg**. For alle andre dato-, dag- og klokkeslætsrelaterede funktioner kan du kun **vælge Nu**.
6. Klik på **Indstillinger** mod parameter 3. Der er tre parametre, som du kan vælge til denne fremstilling. For funktionerne Venstre, Højre, Understreng og Erstat udfyldes alle skemafelter og systemfelter. Vælg en af disse, og klik på **Vælg**. For alle andre dato-, dag- og klokkeslætsrelaterede funktioner kan du kun **vælge Nu**.
7. Klik på

Gem. **Byg**

tilstand

1. Naviger til **Byggebetingelse** Tab. Dette viser buildbetingelsen for en kampagne og en profil. Brugeren kan redigere eller slette betingelsen fra handlingen .
2. Klik på **+ Tilføj betingelse** for at oprette en ny betingelse.
3. Vælg et **kampagnenavn** og et **profilnavn** på rullelisten.
4. Du kan uploade en fil på to måder. Dette styres af konfigurationen *Record-sMovedToAllMatchedConditions* i *web.config* for komponenten *LCMGlobalUploader* .
    a. Sandt - Til flere kampagner, hvor en kontakt opfylder betingelserne for flere kampagner
    b. Falsk – til en enkelt kampagne, hvor kontakten overføres til den første kampagne, der matcher betingelsen.
5. Hvis du vil aktivere eller deaktivere en **avanceret bygger**, skal du se Betingelse for avanceret build.
6. Klik på **Overfør**.

Global uploadkonfiguration ved hjælp af tekst og CSV

Hvis du vil vide, hvordan du udfører global uploadkonfiguration ved hjælp af tekst og CSV, skal du se Konfiguration ved hjælp af tekst og CSV

Global uploadkonfiguration ved hjælp af API.

Hvis du vil vide, hvordan du udfører global uploadkonfiguration ved hjælp af API, skal du se "Konfiguration ved hjælp af API" på side 100.

Global uploadkonfiguration ved hjælp af JSON eller Fast bredde

Hvis du vil vide, hvordan du udfører global uploadkonfiguration ved hjælp af tekst- eller JSON-filer, skal du se "Konfiguration ved hjælp af JSON eller fast bredde" på næste side

Statusopdatering af global overførsel

1. Vælg et globalt liste-id, og klik på **menuikonet** under **Handling**.
2. Baseret på aktuel status viser menuen indstillinger. Vælg en passende indstilling for at ændre status.

Slet global overførsel

1. Vælg et globalt liste-id, og klik på **menuikonet** under **Handling**.
2. Vælg **Slet**.

Felter

Felter	Beskrivelse
Globalt liste-id	Liste-id, der er tildelt af programmet på overførselstidspunktet.
Filnavn	Filnavn, der indeholdt kontakterne til overførsel.
Overførselstid	Dato og klokkeslæt, hvor listen blev overført. Det er baseret på den tid, der er konfigureret i systemindstillingerne.
Forarbejdede	Antallet af behandlede kontakter på listen.
Uovertruffen	Antallet af kontakter, der ikke matchede fra listen. Klik på Hent for at downloade listen over ikke-matchede poster.
Fejl	Antallet af kontakter, der viste fejl på overførselstidspunktet. Klik på Hent for at downloade listen over fejlposter.
Global listekampagne	Udvid for at se antallet af kontakter, der er uploadet til hver kampagne

Status	Definer status for kontakter. Aktiv – Denne status angiver, at listen er aktiv, dvs. at kontaktoverførslen lykkes, og at kontakter leveres til opkalderen. Stoppet – Denne status angiver, at listen er stoppet. Kontakter uploades til de respektive kampagner, men leveres ikke til opkalderen. Mislykkedes - Alle kontakter på denne liste overføres ikke til

Felter	Beskrivelse
	Kampagner. Fuldført – kontakterne uploades til de respektive kampagner.
Færdiggørelsesprocent	Færdiggørelsesprocenten beregnes ved hjælp af formlen: ((TotalRecords - BadRecords - UnmatchedRecords) / TotalRecords)* 100
Handling	Skriv en liste ned over den handling, der skal udføres
Stop	Stopper kontakter, der uploades til forskellige kampagner og leveres til opkalderen.
Start	Genoptager uploadede kontakters levering til opkalderen.
Permanent Stop	Stopper permanent levering af kontakter fra denne liste. Denne handling er irreversibel.

Konfiguration ved hjælp af JSON eller fast bredde

Importer fil

1. Vælg en **kilde** til overførslen.
   a. Vælg en **ny** fil for at konfigurere en ny fil til global upload.
   b. Vælg en **eksisterende** fil for at opdatere betingelserne for en eksisterende fil.
2. Hvis den valgte **kilde** er **Ny**, skal du vælge en **afgrænser**
3. Vælg en **filtype**.
   a. **Tekst / CSV** - Vælg dette for at uploade kontakt fra en flad fil. Felterne i den flade fil kan adskilles af et komma, et Tab eller en brugerdefineret afgrænser.
   b. **API** - Hvis du ikke bruger en flad fil, kan du også bruge en skabelon til at uploade kontakterne ved hjælp af API.
   c. **Andre** - Hvis du vælger Andre, skal du vælge et passende format fra Fast bredde (formaterede tekstfiler uden overskrifter) eller JSON (standardindstilling).

      Bemærk: Hvis du bruger programmet på et lokaliseret sprog (bortset fra engelsk), skal du gemme kontaktfilen, der er placeret til upload, i UTF-8-kodning.
4. Hvis du uploader fra en fil, skal du vælge en uploadfil.

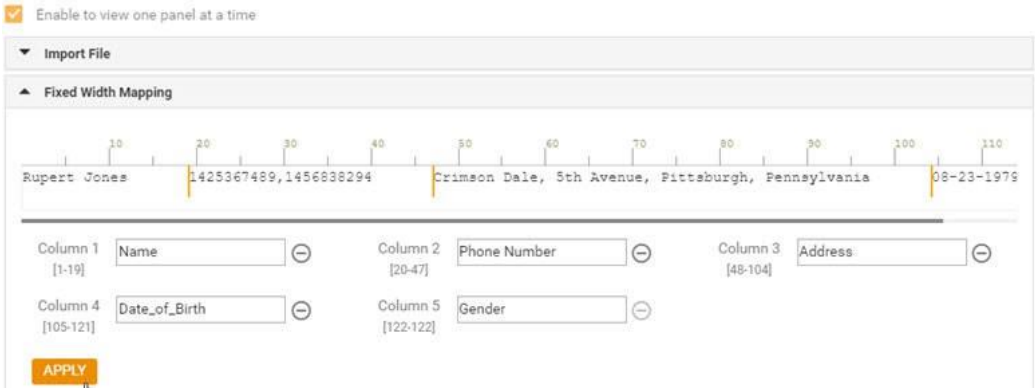
Bemærk: Sørg for, at det filnavn, du placerer til overførsel, begynder med samme streng. Du modtager f.eks. filer fra et tredjepartsprogram (CRM) til regelmæssig overførsel. Hvis den fil, du konfigurerer her, er Contact.txt, skal alle filer, der placeres af tredjepartsprogrammet, starte med dette navn. Tredjepartsprogrammet kan tilføje et tidsstempel eller et unikt id til identifikation - for eksempel henholdsvis Contact_MMDDYYYY.txt eller Contact_000001.txt. Hvis programmet finder en fil, der svarer til startstrengen (i dette tilfælde Kontakt), tages filen op til upload.

Bemærk: Hvis din kontaktfil indeholder valgfrie forretningsfelter, må filoverskrifter for disse felter ikke indeholde specialtegn Anywhere. Sørg også for, at filoverskriften for disse felter ikke begynder med et tal. Hvis du bruger en brugerdefineret afgrænser, skal du vælge en afgrænser, som du har brugt i din uploadfil til at adskille datafelter.

Fast bredde

Denne indstilling kan kun anvendes, hvis det valgte filformat er **Andre**.

1. Vælg den tilsigtede TXT-fil, afsnittet Fast bredde vises.



2. Den første række med data fra filen vises på en tegnskala. Det giver mulighed for at afgrænse kolonnerne og definere overskrifterne for hver af dem.
3. Klik på stederne langs datarækken for at markere grænserne for hver kolonne. Der tillades højst 128 tegn pr. kolonne.
4. Den først oprettede kolonne navngives som kolonne 1, og de fortløbende kolonner nummereres i overensstemmelse hermed. Tegnområdet angives også for hver kolonne. Området for den første kolonne starter fra 1. Slutpunktet for en kolonne er startpunktet for det næste.
5. Definer overskriften for hver kolonne i tekstfeltet, der vises langs hver af dem.

   Bemærk: Kun TXT-filer uden overskrifter foreslås uploadet. Hvis der overføres en TXT-fil med en header, behandles headeren som en post. Eventuelle uoverensstemmelser mellem overskrifter rapporteres ikke i historikken for global upload. De kan hentes fra mappen Fejllog under Global uploadsti.

6. Hvis du vil slette en kolonne, skal du klikke på **Fjern** langs den og bekræfte i pop op-vinduet Bekræftelse af sletning, der vises. Sidste kolonne kan ikke slettes.
7. **Klik på knappen ANVEND** for at gemme ændringerne. Når ændringerne er anvendt, kan de ikke fortrydes. Kolonneoverskrifterne udfyldes nu til datatilknytning i de efterfølgende felter. Gå til sektionen Felttilknytning for at knytte overskrifterne til felterne.

Dataskema

1. Naviger til dataskemaet . Alle felter i skabelonfilen vises på rullelisten. Definer egenskaberne for hvert af felterne.
2. Vælg en datatype fra Flydende,Streng,Tal **og**Dato/kl.
3. Hvis den valgte datatype er **DateTime**, skal du

vælge et **format**. **Udtryksgenerator**

1. Gå til **Udtryksgenerator** , og klik på **OPRET NY.**
2. Angiv et **udtryksnavn**.
3. Vælg en **funktion** på rullelisten. For funktionerne Venstre, Højre, Understreng og Erstat udfyldes alle skemafelter (overskriftsfelter i din uploadfil) og systemfelter. Vælg en af disse, og klik på **Vælg**.
4. Klik på **Indstillinger** mod parameter 1. Der er tre parametre, som du kan vælge til denne fremstilling. For funktionerne Venstre, Højre, Understreng og Erstat udfyldes alle skemafelter og systemfelter. Vælg en af disse, og klik på **Vælg**. For alle andre dato-, dag- og klokkeslætsrelaterede funktioner kan du kun **vælge Nu**.
5. Klik på **Indstillinger** mod parameter 2. Der er tre parametre, som du kan vælge til denne fremstilling. For funktionerne Venstre, Højre, Understreng og Erstat udfyldes alle skemafelter og systemfelter. Vælg en af disse, og klik på **Vælg**. For alle andre dato-, dag- og klokkeslætsrelaterede funktioner kan du kun **vælge Nu**.
6. Klik på **Indstillinger** mod parameter 3. Der er tre parametre, som du kan vælge til denne fremstilling. For funktionerne Venstre, Højre, Understreng og Erstat udfyldes alle skemafelter og systemfelter. Vælg en af disse, og klik på **Vælg**. For alle andre dato-, dag- og klokkeslætsrelaterede funktioner kan du kun **vælge Nu**.
7. Klik på

Gem. **Byg**

tilstand

1. Naviger til **Byggebetingelse** Tab. Dette viser buildbetingelsen for en kampagne og en profil. Brugeren kan redigere eller slette betingelsen fra handlingen .
2. Klik på **+ Tilføj betingelse** for at oprette en ny betingelse.
3. Vælg et **kampagnenavn** og et **profilnavn** på rullelisten.

4. Du kan uploade en fil på to måder. Dette styres af konfigurationen *RecordsMovedToAllMatchedConditions* i *web.config* for komponenten *LCMGlobalUploader* .
    a. Sandt - Til flere kampagner, hvor en kontakt opfylder betingelserne for flere kampagner
    b. Falsk – til en enkelt kampagne, hvor kontakten overføres til den første kampagne, der matcher betingelsen.
5. Hvis du vil aktivere eller deaktivere en **avanceret bygger**, skal du se Betingelse for avanceret build.
6. Klik på **Overfør**.

Byggebetingelse viser følgende felter:

Feltnavn	Beskrivelse
Sekvens-id	Det er sekvens-id'et for kampagnen, hvor kontaktprocessen finder sted.
Kampagne	Navn på kampagnen.
Profilnavn	Navnet på profilen.
Tilstand	Navnet på betingelsen.
Handling	Handling, der skal udføres.

Konfiguration ved hjælp af API

Importer fil

1. Klik på ikonet + **Tilføj** , og naviger til **Global uploadkonfiguration**.
2. Vælg en **kilde** til overførslen.
    a. Vælg en **ny** fil for at konfigurere en ny fil til global upload.
    b. Vælg en **eksisterende** fil for at opdatere betingelserne for en eksisterende fil.
3. Hvis den valgte **kilde** er **Ny**, skal du vælge en **afgrænser**
4. Vælg **API** som filtype . Hvis du bruger Global overførsel API til at uploade kontakter, skal du vælge denne indstilling. Dette kræver en skabelon (datakilde), der indeholder kontaktoplysningerne. Du kan knytte felterne i skabelonfilen til dataskemaet, skrive betingelser og overføre kontakter.
5. Angiv et **skabelonnavn**. En skabelon indeholder inputkravene som krævet af API.

Dataskema

1. Naviger til dataskemaet . Alle felter i skabelonfilen vises på rullelisten. Definer egenskaberne for hvert af felterne.

2. Vælg en datatype fra Flydende,Streng,Tal **og**Dato/kl.
3. Hvis den valgte datatype er **DateTime**, skal du

vælge et **format**. **Udtryksgenerator**

1. Gå til **Udtryksgenerator** , og klik på **OPRET NY.**
2. Angiv et **udtryksnavn**.
3. Vælg en **funktion** på rullelisten. For funktionerne Venstre, Højre, Understreng og Erstat udfyldes alle skemafelter (overskriftsfelter i din uploadfil) og systemfelter. Vælg en af disse, og klik på **Vælg**.
4. Klik på **Indstillinger** mod parameter 1. Der er tre parametre, som du kan vælge til denne fremstilling. For funktionerne Venstre, Højre, Understreng og Erstat udfyldes alle skemafelter og systemfelter. Vælg en af disse, og klik på **Vælg**. For alle andre dato-, dag- og klokkeslætsrelaterede funktioner kan du kun **vælge Nu**.
5. Klik på **Indstillinger** mod parameter 2. Der er tre parametre, som du kan vælge til denne fremstilling. For funktionerne Venstre, Højre, Understreng og Erstat udfyldes alle skemafelter og systemfelter. Vælg en af disse, og klik på **Vælg**. For alle andre dato-, dag- og klokkeslætsrelaterede funktioner kan du kun **vælge Nu**.
6. Klik på **Indstillinger** mod parameter 3. Der er tre parametre, som du kan vælge til denne fremstilling. For funktionerne Venstre, Højre, Understreng og Erstat udfyldes alle skemafelter og systemfelter. Vælg en af disse, og klik på **Vælg**. For alle andre dato-, dag- og klokkeslætsrelaterede funktioner kan du kun **vælge Nu**.
7. Klik på

Gem. **Byg**

tilstand

1. Naviger til **Byggebetingelse** Tab. Dette viser buildbetingelsen for en kampagne og en profil. Brugeren kan redigere eller slette betingelsen fra handlingen .
2. Klik på **+ Tilføj betingelse** for at oprette en ny betingelse.
3. Vælg et **kampagnenavn** og et **profilnavn** på rullelisten.
4. Du kan uploade en fil på to måder. Dette styres af konfigurationen *Record-sMovedToAllMatchedConditions* i *web.config* for komponenten *LCMGlobalUploader* .
   a. Sandt - Til flere kampagner, hvor en kontakt opfylder betingelserne for flere kampagner
   b. Falsk – til en enkelt kampagne, hvor kontakten overføres til den første kampagne, der matcher betingelsen.
5. Hvis du vil aktivere eller deaktivere en **avanceret bygger**, skal du se Betingelse for avanceret build.
6. Klik på **Overfør**.

Forretningsmæssigt resultat

Forretningsresultat er den disposition, der er angivet af en agent baseret på resultatet af en interaktion med en kunde. Forretningsresultat definerer reglerne for tilbagekaldelse og lukning for hvert forretningsresultat.

Eksempel kan en kreditkortindehaver bekræfte, at han betaler saldoen. Din beskrivelse kan bekræftes at betale. I dette tilfælde kan du behandle dette forretningsresultat som succes. Du kan konfigurere forretningsresultatet til at lukke kontakten, hvis det lykkes. Omvendt, hvis kreditkortindehaveren nægter at betale, kan din beskrivelse være Afvist at betale, og du kan indstille forretningsresultatet som Fiasko. Du kan også konfigurere forretningsresultatet til at omlægge kontakten igen på et senere tidspunkt.

Brugeren kan oprette et nyt forretningsresultat, redigere og slette et forretningsresultat.

Resultater af synkroniseringsplatform

Bemærk: **Global_<dialername>_Wrap-up** gælder for Webex Contact Center.

Bemærk: Du kan synkronisere Nice CXone Disposition ved hjælp af knappen SYNC DISPOSITION og oprette nye forretningsresultater. Dette gælder for Nice CXone.

Forretningsresultater er tilgængelige for agenten i arbejdsområdet.

Når en agent synkroniserer opkalderen med programmet Kampagneadministrator, hentes afslutningskoder og vises under **Global_<dialername>_Wrap-up-gruppe** . Kampagneadministrator prioriterer defineret afslutningskode højere end et forretningsresultat, der er angivet i Agent Desktop.

Du kan ikke tilføje et nyt forretningsresultat eller fjerne et forretningsresultat fra gruppen. Du kan definere "Overordnede resultater" på næste side og ændre forretningsresultategenskaberne, f.eks. **. Resultattype**, **Tid for omlægning, Maks. nyt forsøg**, **Prioritet**, **Kundeemnescore** osv.

Tilføj et nyt forretningsresultat

Forretningsresultatgruppe

1. Klik på **Tilføj** , og naviger til Tilføj **forretningsresultat**.
2. Angiv navnet **på og** beskrivelsen **af**forretningsresultatgruppen.
3. Klik på **Næste**.

Overordnede resultater

1. Naviger til **Overordnede resultater** Tab og klik på **Tilføj**.
2. Angiv navnet på **det** overordnede resultat og en beskrivelse af **det**overordnede resultat.
3. Klik på **Gem** under **handling** Tab.
4. Klik på **Næste**.

Udfald

1. Naviger til **Resultat** Tab og klik på **Tilføj**.
2. Indtast et **udfaldsnavn** , og vælg et **overordnet navn** på rullelisten.
3. Vælg udfaldstypen **,** f.eks. Fiasko eller Succes.
4. Angiv tid for nyt skema, maks. **nyt forsøg**, **prioritet** og **kundeemnescore**.
5. TURN den **tætte kontakt** til **TIL** for at lukke kontakten.
6. TURN Fjern **kontakt** til **TIL for** at fjerne tilstanden.
7. Klik på **Gem** under **Handling** Tab.
8. Klik på **Save (Gem)**.

Rediger eller slet forretningsresultater

Brugeren kan redigere og slette et forretningsresultat.

Rediger et resultat

1. Vælg et forretningsresultat, og klik på **Rediger** under **Handling** Tab.
2. Opdater parametrene, og klik på **Opdater**

gruppe. **Slet et resultat**

1. Vælg et forretningsresultat, og klik på **Slet** under **Handling** Tab.
2. Læs advarslen, og klik på **Slet** for at fjerne forretningsresultatet

Felter

Felt	Beskrivelse
Beskrivelse af forretningsresultatgruppe	Beskrivelse af en forretningsresultatgruppe
Navn på overordnet resultat	Navnet på et overordnet resultat

Beskrivelse af overordnet resultat	Beskrivelse af et overordnet resultat
Handling	Definerer handling, der skal udføres for at opnå et resultat. Brugeren kan redigere eller slette et resultat.
Udfald	Navnet på et resultat. Et resultat er den disposition, der er fastsat af en agent baseret på resultatet af en interaktion med en kunde.
Udfaldstype	Definerer udfaldstype, f.eks. fiasko eller succes
Omlæg tid	Definerer dag og klokkeslæt, hvor en kontakt senest skal omplanlægges til et resultat
Max Retry	Dette er antallet af tilladte nye forsøg, når en agent angiver et forretningsresultat for et opkald. Efter at have nået dette nummer, ringes kontakten til den næste gyldige tilstand. Hvis der ikke er andre tilgængelige tilstande, bliver programmet ved med at prøve denne kontakt igen i denne tilstand, indtil de daglige eller globale forsøg er nået.
Prioritet	Definerer prioritetsrækkefølgen for et resultat. Juster nummeret passende for at levere denne kontakt på en højere prioritet.
Lead Score	Dette gælder ikke for den aktuelle version.
Nære kontakter	Angiv, om kontakten skal lukkes eller ej.
Bevar PCB	Mulighed for at foretage et personligt tilbagekald til den samme agent. det aktuelt tilsluttede opkald er en personlig tilbagekaldskontakt og skal efter disposition vedligeholdes som en PCB-kontakt, TURN Bevar PCB-kontakten TIL. **Bemærk**: Funktionen Personligt tilbagekald er ikke tilgængelig i øjeblikket. Det er planlagt til en fremtidig udgivelse.

Stat, områdenummer og postnummer

Afsnittet Stat/område/postnummer sikrer overholdelse af lokale telemarketingregler ved at administrere statsspecifikke kaldbare tider, områdenumre og postnumre. Det vedligeholder en masterliste over postnumre og områdenumre, der er knyttet til deres respektive stater og tidszoner, hvilket muliggør overholdelse af lovkrav til takterende personer i tilladte tider, herunder weekender og andre gældende perioder.

Tilføj tilstand

Udfør følgende trin for at tilføje en ny tilstand:

1. Gå til **Stat / område / postnummer** under systemmenuen.
2. Gå til Stat, og klik på **Tilføj tilstand**.
3. **Angiv statens** navn.
4. **Vælg zonenavnet** på rullelisten.
5. Klik på **Save (Gem)**.

Tilføj postnummer

Udfør følgende trin for at tilføje et nyt postnummer:

1. Gå til postnummer Tab.
2. Klik på **Tilføj postnummer**.
3. Indtast postnummeret .
4. **Vælg zonenavnet** på rullelisten. Dette er et obligatorisk felt.
5. **Vælg tilstand** på rullelisten. Dette er også et obligatorisk felt.
6. Skift knappen **Bloktilstand** for at blokere statussen, hvis det er nødvendigt.
   a. Hvis kontakten er tændt, skal du indtaste **Startdato &; Klokkeslæt** for, hvornår status skal blokeres.
   b. **Angiv Slutdato og -klokkeslæt** for at definere, hvornår blokeringen slutter.
7. Klik på **Gem** under **Handling** Tab for at gemme posten.

Importere et postnummer

Sådan importeres postnummeret :

1. Gå til postnummeret **Importer.**
2. Klik på **Vælg fil** , og vælg en postnummerfil.
3. Knyt feltet fra den uploadede fil. Vælg de relevante værdier på rullelisten til tilknytning. Tilknyt **postnummer**, **zonenavn** og **stat**. Disse er obligatoriske felter.
4. Klik på **Importér**.

Importer postnummer for at blokere eller fjerne blokeringen

Sådan importerer du postnummerfilen for at blokere eller fjerne blokeringen:

1. Gå til blokering / fjernelse af **blokering**.
2. Vælg filtypen fra **Bloker** eller **Fjern blokering**.
3. Klik på **Vælg fil** , og vælg en postnummerfil.
4. Vælg Startdato/-klokkeslæt **og** Slutdato/-klokkeslæt **for postnummer,** der skal blokeres eller låses op.
5. Alle felterne i din tekstfil vises på rullelisten i **afsnittet Felttilknytning** . Vælg et **postnummer** på rullelisten for tilknytning.
6. Klik på **Importér**.

Tilføj et områdenummer

Sådan tilføjer du et områdenummer:

1. Gå til **Områdekode** Tab og klik på **Tilføj områdekode**.
2. Indtast områdenummeret i numerisk værdi.
3. **Vælg zonenavnet** på rullelisten for at tilknytte områdenummeret.
4. **Vælg Tilstand** på rullelisten.
5. TURN **Blokstatus** for et områdenummer til **Til** eller **Fra**. Dette gør det muligt at blokere og fjerne blokeringen af et områdenummer.
    a. Hvis kontakten er tændt, skal du indtaste **Startdato &; Klokkeslæt** for, hvornår status skal blokeres.
    b. **Angiv Slutdato og -klokkeslæt** for at definere, hvornår blokeringen slutter.
6. Klik på **Gem** under **handling** Tab.

Import af et områdenummer

Sådan importeres områdenummeret:

1. Klik på **Importer områdekode**.
2. Klik på **Vælg fil** , og vælg en områdenummerfil.
3. Vælg den relevante værdi på rullelisten til tilknytning. Tilknyt **områdenummer**, **zonenavn** og **stat**. Disse er obligatoriske felter.
4. Klik på **Importér**.

Importer områdenummer for at blokere eller fjerne blokering

Programmet leverer ikke blokerede områdekontakter til opkalderen. Brug funktionen BLOCK/UNBLOCK i funktionaliteten Area Code til at blokere levering af kontakter.

Sådan importerer du områdekodefilen for at blokere eller fjerne blokeringen:

1. Gå til **områdenummeret** > **bloker / fjern blokering**.
2. Vælg en filtype fra **Bloker** eller **Fjern blokering**.
3. Klik på **Vælg fil** , og vælg en områdenummerfil.
4. **Vælg Startdato/-klokkeslæt** og **Slutdato/-klokkeslæt** for et områdenummer, der skal blokeres eller låses op.
5. **Vælg områdenummeret** på rullelisten for tilknytning.
6. Klik på **Importér**.

Rediger et områdenummer eller postnummer

1. Vælg et områdenummer eller postnummer, og klik på **Rediger** under Handling.
2. Opdater detaljerne. TURN kontakten Blokstatus **TIL** for at blokere områdenummeret eller postnummeret.
3. Klik på **Save (Gem)**.

Når du har **udfyldt afsnittet Stat / område / postnummer** , skal du fortsætte med **at oprette statsgruppen**.

Felter

Felter	Beskrivelse
Postnummer	Et postnummer bestående af fem eller ni cifre.
Tilstand	Statens navn
Blokeringsstatus	Definerer, om et område eller postnummer er blokeret eller fjernet blokering
Startdato/-klokkeslæt	Startdato og -tidspunkt for blokering af et områdenummer eller postnummer, der skal blokeres eller fjernes fra blokering
Slutdato/-klokkeslæt	Slutdato og -tidspunkt for blokering af et områdenummer eller postnummer, der skal blokeres eller fjernes fra blokering
Handling	Gør det muligt at redigere eller slette et områdenummer eller et postnummer

Statsret

I visse lande kan de enkelte stater have forskellige telemarketingregler og opkaldsprotokoller. State

Law-modulet giver dig mulighed for at angive statsspecifikke kaldbare tider og andre overholdelseskrav.

Afsnittet State Law Group giver dig mulighed for at definere og administrere grupper af stater. Du kan konfigurere kaldbare tider og andre overholdelsesindstillinger for disse grupper, hvilket sikrer overholdelse af de gældende love og regler for hver tilstand, der er inkluderet i gruppen.

Bemærk: En statsretlig gruppe kan knyttes til flere kampagner ad gangen.

Eksempel: Staten kan have en regel om, at telefonsælgere kun skal ringe mellem 8:00 AM til 6:00 PM på hverdage og 8:00 AM til 2:00 PM på lørdage, uden opkald om søndagen. Du kan konfigurere din applikation til at sikre, at kontakterne kun leveres til opkald inden for disse timer, og du kan være sikker på, at kontakten ikke leveres i strid med en statslov.

Der kan også være en kombination af love - ikke begrænset til disse eksempler:

Tilstand 1 - Opkald til en kunde er ikke tilladt på nogen måde mellem 9 PM og 6 am; til en Home fastnet kun tilladt mellem kl. 7 og 9, undtagen søndage; til en mobil tilladt kun mellem 10 am og 2 PM mandag til fredag. Der gælder også begrænsninger for voicemail.

Tilstand 2 - Opkald til en kunde Home kun tilladt fra 6 PM til 8 PM undtagen søndage; kontor fastnet tilladt kun fra 10 am til 1 PM mandag til fredag; ingen opkald overhovedet på søndag; Ingen uopfordret SMS mellem 6 PM og 6 am.

State Law Groups Tab giver dig mulighed for at konfigurere din applikation til at opfylde de lovbestemte krav til opkald, afsendelse af SMS / EMail-meddelelser eller endda telefonsvarer. Ud over gruppen Statsret skal du sørge for, at du har konfigureret CCB (Compliance Conditions Builder), der anvender en bestemt CCB-betingelsesgruppe på bestemte tilstande. Disse statslige lovgrupper er knyttet til forskellige kampagner for at ringe til kontakter i overensstemmelse hermed. En Sate Law Group kan kortlægges til flere kampagner ad gangen.

Sådan tilføjes statslige lovgrupper:

1. Gå til Statsretlige grupper, **og klik på** Tilføj statslovgruppe **.**
2. **Indtast gruppens gruppenavn** og **beskrivelse** .
3. **Klik på ikonet +** for at tilføje flere tilstande.
4. Hvis du vil anvende standardindstillingerne, skal du aktivere **indstillingen Standard** til **Til**.

   Bemærk: Oplysninger om standardafsnit er kun aktive, hvis standardindstillingen er slået Til.
5. For eksisterende **statsretsgrupper vises standardtilstanden** i slutningen efter alle andre tilstande.
6. **Vælg Statsnavn** på rullelisten.
7. **Vælg zonenavnet** på rullelisten.
8. Hvis du har brug for at tilføje en tilstand, skal du klikke på **Tilføj tilstand**. Se afsnittet Tilføj tilstand for at få flere oplysninger.
9. Angiv den tidsramme, inden for hvilken der kan ringes til kontakter for tilstanden.
10. Klik på **Angiv dagstidsindstilling** , hvis det er relevant, for at definere specifikke tidsperioder for hver ugedag.

    Bemærk: Som standard anvendes den tidsperiode, der er defineret her, på alle ugens dage.
11. Klik på **Opret** for at gemme gruppen.

Tilstand

Bemærk: Kontakt Cisco CSM for at aktivere denne konfiguration.

1. Aktivér **kontakten Alle tilstande aktiveret** for at aktivere alle tilstande.
2. Hvis **kontakten Alle tilstande** ikke er aktiveret, skal du vælge en **tilstand** på rullelisten.
3. Angiv **starttid** og **stoptid**. Disse felter definerer det tidsvindue, hvor de valgte tilstande aktiveres.
4. Klik på **+** ikon for at tilføje flere tilstande.

Overholdelsesgrupper

Bemærk: Kontakt Cisco CSM for at aktivere denne konfiguration.

1. Gå til Overholdelsesgruppe Tab.
2. Flyt de **tilgængelige overholdelsesgrupper** til den **valgte**

overholdelsesgruppe. **Funktioner i State Law Group**

Bemærk: Kontakt Cisco CSM for at aktivere denne konfiguration.

1. Aktivér **indstillingen Kundens foretrukne tidspunkt** . Når den er aktiveret, sikrer den, at eventuelle kontaktforsøg kun foretages inden for den tidsramme, der er angivet af kunden.
2. Aktivér indstillingen Accelereret opkald **,** hvis kontakt skal leveres til tilstandsgruppen.

Vælg ferie

1. Gå til **Ferie** Tab og vælg **tilstanden Ferie** for.

   Bemærk: Programmet viser helligdage for det aktuelle og det næste år.
2. Klik på **Save (Gem)**.

Opdater statens lovgivning

1. Vælg navnet på staten eller navnet på statsgruppen, og klik på **Rediger**.
2. Opdater oplysningerne, og klik på **Gem**.

Slet statslov

1. Vælg navnet på staten eller navnet på statsgruppen, og klik på **Slet**.
2. Klik på **OK** i pop op-vinduet med bekræftelsen.

Felter

Felt	Beskrivelse

Statens navn	Statens navn
Gruppenavn	Navn på statsgrupperne
Beskrivelse	Beskrivelse af statsgruppen
Zonenavn	Tidszone for staten pr
Start- og stoptid	definerer starttiden og stoptiden, inden for hvilken kontakter kan ringes ud for tilstanden.
Global Vælg	Gør det muligt at vælge alle postnumre og områdekoder på én gang
Postnummer	Statens postnummer
Områdenummer	Områdenummer
Handling	Giver dig mulighed for at slette eller redigere en tilstand eller tilstandsgruppe
Alle tilstande aktiveret	Aktiverer alle tilstande på én gang
Kundens foretrukne tid	Aktiverer tidspunkter, der er angivet af kunden
Vælg ferie	Giver dig mulighed for at vælge de helligdage, der gælder for staten

Ferie

Helligdage definerer listen over helligdage baseret på forskellige geografiske områder på grund af festivaler, mærkedage, fødselsdage osv. og kortlagt med kampagner. Det er dage, hvor kampagnerne normalt ikke kører. Du kan tilføje helligdage, der er tilgængelige i hele programmet. Når de er tilføjet, kan du kortlægge disse helligdage til forskellige kampagner som krævet af den lokale geografi.

Tilføj ny helligdag

1. Klik på **Tilføj helligdag, og angiv en** helligdagstitel .
2. **Angiv startdatoen** og **slutdatoen** for helligdagen.
3. Klik på **Save (Gem)**.
4. Vælg en **helligdag,** og klik på **Føj helligdag til kampagne**.
5. Vælg de relevante kampagner i pop op-vinduet, der skal tilknyttes. Hvis du vil vælge alle kampagner, skal du markere afkrydsningsfeltet i gitteroverskriftslinjen.
6. Klik på **Save (Gem)**.

Føj ferie til kampagne

Denne funktion giver dig mulighed for at knytte en helligdag til en kampagne. Det gør du ved at vælge helligdagen og klikke på **Føj helligdag til kampagne**. Vælg de kampagner, du vil knytte til den valgte helligdag, og klik på **Gem**.

Ferie kortlægning

Funktionen Feriekortlægning giver dig mulighed for at se og administrere tilknytningen mellem helligdage og de kameraer, der er knyttet til dem, hvilket gør det nemmere at spore og opdatere disse forbindelser.

Bemærk: Tilføj helligdagsgruppe og Importhelligdag er ikke aktiveret i denne version.

Felter

Felt	Beskrivelse
Ferie titel	En titel til ferie.
Startdato	Startdato for ferie
Slutdato	Slutdato for ferie.

URL-adresse

URL gør det muligt at integrere enhver brugerdefineret side eller et websted i Kampagneadministrator-programmet for at starte det samme fra Kampagneadministrator. Dette eliminerer behovet for at gennemse en ofte set webside ved at åbne en anden browser Tab.

Brugeren kan tilføje, redigere, aktivere, deaktivere eller slette en URL. Aktivering til systemmenu viser en genvej til URL-adressen i menuen System. Dette hjælper med at få adgang til URL'en med et enkelt klik uden at skulle navigere til denne skærm.

Tilføj URL

Sådan tilføjer du en ny webadresse:

1. Klik på **Tilføj URL,** og indtast en websides **navn**.
2. Indtast URL-adressen og beskrivelsen **af URL-adressen** .
3. Klik på **URL-logoet** for URL-logoet, og vælg et billede.
4. Klik på **Gem**. URL-adressen tilføjes på listen.
5. Aktivér om nødvendigt **menuen Aktiver til Til** for at få vist en genvej til denne URL-adresse i menuen System. Dette hjælper dig med at få adgang til URL'en med et enkelt klik uden at

skulle navigere til denne skærm.

Opdater URL-adresse

1. Vælg den url, der skal opdateres, og klik på **Rediger**.
2. Opdater oplysningerne, og klik på **Gem**.

Slet URL-adresse

1. Vælg den url, der skal opdateres, og klik på **Slet**.
2. Klik på **OK** i pop op-vinduet med bekræftelsen.

Felter

Felt	Beskrivelse
Navn	Navn på url-adressen
Beskrivelse	Beskrivelse af url
URL-adresse	En URL (Uniform Resource Locator) af det program, der skal konfigureres
Aktiver i menu	Vis en genvej til denne URL-adresse i menuen System. Dette hjælper dig med at få adgang til URL'en med et enkelt klik uden at skulle navigere til denne skærm.
Handling	Giver dig mulighed for at slette eller redigere en url

Profil

Profiler bruges til at uploade kontakter, fjerne kontakter eller uploade overholdelse, f.eks. DNC-, NDNC-, PEWC- eller CPT-kontakter. De forskellige aktiviteter, der er forbundet med sådanne uploads, indstilling af parametre, kortlægning af forskellige felter osv., håndteres på profilniveau og skal ikke gentages på uploadtidspunktet.

Opret profil

Sådan tilføjer du en profil:

1. Klik på + **Tilføj** for at oprette en ny profil.
2. Vælg Profiltype på rullelisten. Vælg en af følgende:
    a. Vælg **Overfør kontakter** for at uploade kontakter, der skal leveres til opkalderen.
    b. Vælg **Skrub kontakter** for at rydde kontakter i databasen, før der overføres igen.

c. Vælg **Overholdelse** for at overføre DNC/NDNC/PEWC/CPT-kontakter. Bemærk: Kontakt Cisco CSM for at aktivere PEWC- og CPT-konfigurationer.
d. Vælg **AreaCode** for at uploade områdekoder.
e. Vælg **Postnummer** for at uploade postnumre.

3. Indtast et **profilnavn** , og vælg et kampagne-id **, der skal knyttes til profilen** .
   Bemærk: Kampagne-id er gældende for profiltypen Overfør kontakter og skrub kontakter.
4. Angiv en **profilsti**. Hvis du placerer kontakter fra Amazon S3, skal du se Placering af kontakt i Amazon S3.
   Bemærk: I det lokale miljø kan profilstien redigeres, men i skymiljøet kan den ikke redigeres.
5. Klik på **Fortsæt**.

Profilnavn

Hvis profiltypen er Overfør kontakt, skal du se Overfør kontaktens profiltype. Hvis profiltypen er Skrubbekontakt, skal du se Skrubbeprofiltype.

Hvis profiltypen er Overholdelse, skal du se Overholdelsesprofiltype.

Hvis profiltypen er Områdenummer eller Postnummer, skal du se Områdenummer eller Postnummerprofiltype.

Felter

Felt	Beskrivelse
Overførselstype	Type upload, der skal udføres.
Overfør kontakter	Gør det muligt at overføre kontakter, der skal leveres til opkalderen.
Skrub kontakter	Gør det muligt at rydde kontakter i applikationsdatabasen før en ny upload.
Overholdelse	Gør det muligt at overføre DNC/NDNC/PEWC-kontakter.
Områdekode	Gør det muligt at uploade områdekode.
Postnummer	Gør det muligt at uploade postnumre.
Profilnavn	Navn på profilen .
Kampagne-id	Viser liste over kampagne-id'er.
Profilsti	Sti til profil.

Formateret fil	Kontakterne er tilgængelige i en formateret fil med forskellige felter adskilt af en separator som rør (|), tilde (~) osv. eller en kommasepareret fil.

	Disse filer kan enten placeres på den lokale disk, en delt sti eller på Amazon S3, Simple Storage Service.
Database	Kontakterne er tilgængelige i en databasetabel eller visning og kan overføres direkte til kameraet fra databasen. I øjeblikket understøtter applikationen kun uploads fra en SQL-database. Overførsel af kontakter via databasetabel eller -visning kan kun planlægges én gang om dagen på det tidspunkt, der er konfigureret i feltet Tidspunkt for udførelse af profil.
Salesforce CRM	Kontakter, der er tilgængelige på en Salesforce-kampagne, downloades til applikationskampagner. Disse kontakter ringes op, og resultater, der modtages fra Cisco CCE-opkalderen, opdateres tilbage til Salesforce CRM-applikationen.
SF's kampagnenavn	Alle kampagner, der er oprettet af den bruger, der er logget på Salesforce CRM, udfyldes her. Vælg en fra rullelisten. Hvis den bruger, der er logget på, er administrator, udfyldes alle kampagner, der er oprettet på Salesforce CRM.
SF-medlemsstatus	Kontakter (medlemmer) på Salesforce CRM er knyttet til forskellige statusser som Sendt, Uploadet, Besvaret, Fejl osv. Disse statusser vises her som afkrydsningsfelter. Vælg de medlemsstatusser, du vil importere til Cam-paign Manager-kampagnen. Du har tilladelse til at vælge flere medlemsstatusser.
Afgrænser	Liste over tegn, der adskiller forskellige felter i kontaktoverførselsfilen
Servernavn	Navnet på databaseserveren
Prioritet	Den prioritet, du vil angive for denne kontakt. Jo højere prioritet, jo tidligere leveres kontakten til opkalderen. Hvis du ikke vælger en prioritet, behandles alle kontakter som standard med samme prioritet. Efter opkaldet ændres prioriteten for disse kontakter baseret på kontaktstrategien.

Zonenavn	Tilknyt tidszonen for kontakterne; Opkald er baseret på kundens tidszone. Vælg mellem Tidszone (brugerdefineret), Kampagnespecifik tidszone, Postnummerspecifik tidszone og Områdespecifik tidszone.

	cific tidszone, statsspecifik tidszone og område-postnummer specifik tidszone.
Tidszone	Dette er et brugerdefineret felt i filen til overførsel af kontaktlisten. Navnet på feltet afhænger af overskriften, som angivet af brugeren i kontaktoverførselsfilen. Kontakterne ringes op baseret på denne tidszone.
Kampagnespecifik tidszone	Kontakterne ringes op i den tidszone, som kampagnen opererer i.
Postnummer Specifik tidszone	Kontakterne ringes ud baseret på den tidszone, som kontaktens postnummer og yderligere postnummer (hvis angivet) kryds er placeret i. Til dette kontrollerer applikationen også, om der er angivet yderligere postnummer.
Områdespecifik tidszone	Områdespecifik tidszone - Kontakterne ringes ud baseret på den tidszone, som kontaktområdet og postnummeret på tilstandsniveau (hvis angivet) er placeret i. Til dette kontrollerer applikationen også postnummeret, der er konfigureret i afsnittet Mode Mapping.
Statsspecifik tidszone	Kontakterne ringes op baseret på tidszonen for kontaktens geografiske tilstand.
Postnummer for område Specifik tidszone	Kontakterne ringes op baseret på tidszonen, kombinationen af kontaktområde og postnummerets placering.
Områdeafgrænser	Adskilleren, der bruges til at adskille komponenter i et kontakttelefonnummer. Dette er kun aktiveret, hvis dit zonenavn er områdespecifik tidszone.
Statens navn	Den geografiske stat, som disse kontakter tilhører.

Områdenummer	Det områdenummer, der gælder for kontakterne. Vælg en Start fra nummerpanelet. Dette er det første tegn, hvorfra områdenummeret starter. Hvis dit telefonnummer f.eks. indeholder 12 cifre, og områdenummeret starter med det første ciffer, skal du vælge 1 i nummerpanelet. Vælg en længde fra talpanelet. Dette er antallet af tegn i din områdekode fra starten. Hvis dit telefonnummer f.eks. indeholder 12 cifre, og områdenummeret er tre cifre langt fra det første ciffer, skal du vælge 3 fra nummeret

	Panelet.
Postnummer	Det postnummer, der gælder for kontakterne.
Yderligere postnummer	Det ekstra postnummer, der gælder for kontakterne. Bemærk: En indstilling af en konfigurationsfil styrer tilladelse til funktionen Yderligere postnummer.
Yderligere postnummer	Applikationen giver mulighed for at kortlægge en takt med flere postnumre og identificere et kaldbart vindue, der skærer alle de tidszoner, der er forbundet med disse postnumre. Systemet tillader maksimalt to postnumre, der er tilknyttet på postniveau, og ét postnummer på hvert kontakttelefonnummerniveau, der overføres med henblik på opkald. Systemet ringer til disse numre med et gensidigt mellemliggende tidsinterval på tværs af alle tilknyttede postnumre på postniveau og telefonnummer, der ringes til.
Kontakt-øjeblik	Bestemt dato og klokkeslæt for opkald til en kontakt.
Datoformat for øjeblik	Datoformatet for kontaktøjeblikket. De tilgængelige indstillinger for datoformatet er dd-MM-åååå, dd/MM/åååå, MM-dd-åå, MM/dd/åå, åå-MM-dd, åy/MM/dd, dd-MM-åååå, dd/MM/åååå, MM-dd- åååå, MM/dd/åååå, åååå-MM-dd og åååå/MM/dd.
Agent-id	Kontaktens agent-id.
Lead Score	Hjælper med at identificere den mest potentielle kunde, der skal kontaktes fra en kampagne. Denne score er tilgængelig som en del af kontaktudvælgelsesstrategien og kan indstilles på tidspunktet for upload eller afslutning, mens forretnings-/telefoniresultatet defineres.
Enheds-ID	Det entydige id for enheden, som meddelelserne om identitetsgodkendelse sendes til. Et enheds-id kan være et mobilnummer, et program-id eller en identitet for mobiludstyr.
Emne	Emnelinjen i e-mail-meddelelsen.
Brødtekst	Brødteksten i e-mailen.

Vedhæftet fil	Stien til den vedhæftede fil, der følger med mailen. Sørg for, at kontaktoverførselsfilen indeholder et felt, der viser, at stien til den vedhæftede fil er placeret i den tilknyttede sti.

SMS Felter	Tilknyt et felt fra rullelisten Meddelelse.
Tid til at leve	Time to Live er gyldighedsperioden for denne liste over uploadede kontakter, der er berettiget til opkald, underlagt forskellige andre konfigurationer på Cam- paign Manager Console. Vælg en Startdato for Tid til at leve i kalenderen. Tiden til Live beregnes ud fra det antal dage, der er angivet i det tilsvarende felt i den tilknyttede kampagne.
Overskriv	På kampagneniveau lukkes alle eksisterende kontakter på tværs af lister, og uploads behandles som nye kontakter. På listeniveau lukkes alle eksisterende kontakter, der vedrører denne liste, og overførsler behandles som nye kontakter til denne liste.
Tilføje	Hvis overførselsniveauet er Kampagne, oprettes der en ny liste. Hvis overførselsniveauet er Liste, føjes kontakter til de eksisterende kontakter på listen. Afkrydsningsfeltet Dubler filter aktiveres for markering. Duplikatfilteret søger i filen og uploader unikke kontakter og udelader dubletter, filtreret på basis af forretningsområder.
Opdater	Hvis overførselsniveauet er Kampagne, opdateres virksomhedsfelterne for de filtrerede kontakter.
NDNC-filter	Sikrer, at kontakter, der er markeret som Nationale Do Not Call, ikke overføres.
DNC-filter	Sikrer, at kontakter, der er markeret som Ring ikke op, ikke overføres.
Type	felt, hvor NDNC- eller DNC-filtre anvendes.
Interval (min)	angive tidspunktet, hvor et program skal søge efter Sales- force CRM-kontaktfil
Tidsinterval	Angiv det tidspunkt, hvor Campaign Manager-programmet skal søge efter Salesforce CRM-kontaktfilen.

Overholdelse af regler og standarder

Overholdelse af privatlivets fred hjælper kontaktcentret med at overholde California Consumer Privacy Act (CCPA) og General Data Protection Regulation (GDPR). Det giver administratoren mulighed for at søge og eksportere eller pseudonymere de personligt identificerbare oplysninger (PII) for en given

kontakt. PII kan omfatte et telefonnummer, e-mail-id eller eventuelle forretningsdata, der uploades som en del af kundeemnelisten i kampagnerne.

Det anbefales at indtaste de komplette kontaktoplysninger såsom telefonnummer eller e-mail-id for at søge og pseudonymisere efterfølgende.

Pseudonymisering gør en kontakt anonymiseret ved at maskere den.

Eksempel: Ved pseudonymisering bliver 1223334444 til 12XX33XX44, og someone@example.com bliver til soXXonXXexXXplXXcoX.

Eksporter eller pseudonymiser

Eksport eller pseudonymisering giver brugeren mulighed for direkte at søge i en kontakt ved hjælp af det respektive telefonnummer, e-mail-id eller kunde-id.

Udfør følgende trin for at pseudonymisere eller eksportere en kontakt direkte:

1. Vælg kontakttypen fra **Telefonnummer**, **E-mail-id** og **Kunde-id**. Angiv en passende værdi.

   Bemærk: Der kan maksimalt bruges to telefonnumre, det primære og det alternative telefonnummer, til at søge efter en kontakt.
2. Klik på **Søg**. Søgningen udfylder posterne fra databasen.

   Bemærk: Søgeresultatet angiver også kontaktens tilsvarende anmodnings-id, hvis det stemmer overens med nogen af handlingsanmodningerne fra agenterne.
3. Klik på **Eksporter** for at downloade søgeresultaterne til en CSV-fil.
4. Klik på **PSEUDONYMISER** for at pseudonymisere kontakten, og klik på **OK** i bekræftelsesdialogboksen.

Agentanmodning

Programmet har en mulighed for, at agenterne kan sende anmodninger fra kunderne om pseudonymisering eller adgang til kundepersonhenførbare oplysninger til administratorer. Anmodninger spores automatisk og er tilgængelige i konsollen til yderligere handlinger. Administratoren kan behandle anmodninger.

1. Gå til agentanmodningen **,** og siden viser alle anmodningerne.
2. Aktivér Vis **kun ventende anmodning** for at få vist afventende anmodning med statusanmodning modtaget.
3. Klik på **Markér som fuldført** under Handling Tab for at fuldføre anmodningen. Klik på **OK** i pop op-vinduet med bekræftelsen.
4. Klik på **Anmodnings-id** , som navigerer til Eksporter/pseudonymiser Tab, hvor oplysningerne om posterne udfyldes automatisk.
5. Klik på **Eksportér** for at eksportere posten som en CSV-fil. Knapperne EKSPORTER og PSEUDONYMISER er aktiveret. Hvis anmodningen drejer sig om eksport af personhenførbare oplysninger, deaktiveres knappen PSEUDONYMISER.

6. Klik på **PSEUDONYMISER** , og klik på **OK** i dialogboksen Bekræftelse af pseudonymisering for at starte pseudonymiseringsprocessen.

   Bemærk: Agentanmodning Tab gælder kun for agenter, der bruger Acqueon Desktop.

I dette afsnit vises følgende felter:

Felt	Beskrivelse
Anmodnings-id	Det unikke id, der svarer til anmodningen.
Anmodningstype	Angiver anmodningstypen – at pseudonymisere eller eksportere PII.
Telefonnummer	Det telefonnummer, som anmodningen er oprettet for.
E-mail-id	E-mail-id'et for den pågældende kontakt.
Kunde-id	Det forretningsfelt, der svarer til kontakten, som den er konfigureret.
Kundenavn	Kundens navn
Status	Status for anmodningen, f.eks. modtaget, behandlet og fuldført anmodning
Agentnavn	Navnet på den agent, der har fremsat anmodningen.
Agentkommentarer	Kommentar, der er specifik for anmodningen.
Handling	Viser knappen Marker som fuldført. Hvis du klikker på knappen, ændredes den tilsvarende anmodningsstatus som FULDFØRT, og knappen deaktiveres for den tilsvarende anmodning.

E-mail-skabelon

Brugeren kan angive skabelonerne for de mails, der skal sendes, for hver anmodning, der udløses af agenterne. Brugeren kan have flere skabeloner til hver type anmodning, f.eks. Adgang eller Pseudonymiser.

Adgangssektionen bruges, hvor e-mail-skabelonen til anmodninger om adgang til kundernes personhenførbare oplysninger er angivet. Pseud- onymisse-sektionen bruges, hvor e-mail-skabelonen til anmodninger om pseudonymisering af kundernes PII er indstillet.

Udfør følgende i Access and Pseudonymize Tab:

1. Vælg den **e-mail-server** , hvorfra e-mails skal sendes til agentens udløseranmodninger.
2. Indtast modtagerens e-mailadresse i feltet **Til** . Angiv flere e-mail-adresser ved hjælp af komma (,) som skilletegn.
3. **Angiv emnet** for e-mailen
4. Angiv antallet af dage med interval i Påmind alle **,** og hvornår du vil indstille en påmindelse til e-mailen.
5. Indtast mailindholdet i tekstfeltet, og klik på **Gem**.

Felt

Felt	Beskrivelse
E-mailserver	E-mail-server.
Til	Det er modtagerens e-mail-adresse.
Emne	Definerer emnet for e-mailen.
Påmind hver	Antallet af dage i intervallet, hvor påmindelsen om e-mailen skal sendes.
På tidspunktet	Indstil det tidspunkt, hvor påmindelsen skal vises.
E-mail-indhold	E-mail-indhold i tekstområdet. Brug den åbne krøllede klammeparentes ({) til at vælge mellem de tilgængelige inputfelter, der skal indsættes i e-mailen.

Andre indstillinger

Du kan udføre følgende:

Forsøg tæller

Med Attempt Counter kan du tildele udfaldstyper til hvert forudkonfigureret telefoniresultat. Du kan identificere, om et resultat er Right Party contact (RPC) eller ej. Du kan holde en optælling af hvert nyt forsøg, der er foretaget for kontakter, der ringes ud fra programmet.

Naviger til tælleren for **andre indstillinger** > forsøg. Vælg en resultatgruppe, opdater de påkrævede felter, aktivér eller deaktiver de påkrævede felter, og klik på **GEM**. Siden viser følgende parametre:

Felt	Beskrivelse
Resultater	Viser alle telefoniresultater
Type	Udfaldstype for hvert resultat, f.eks. Telefoniudfald

RPC-type	Gør det muligt at indstille udfaldstypen som RPC-type eller Ikke-RPC-type. Du kan ikke tilføje nye telefoniresultater. Du kan kun ændre den tildelte resultattype fra RPC til Ikke-RPC eller omvendt. RPC (Right Party Contact) er telefonien eller forretningsresultatet, når du kan bekræfte, at den person, du ville kontakte, har besvaret dit taleopkald. Non Right Party Contact (Non -RPC) er telefoniresultatet, når dit taleopkald ikke besvares af den tilsigtede person. For eksempel en telefonsvarer, faxmaskine, intet svar osv

Globalt nyt forsøg	Det maksimale antal nye forsøg, der kan foretages for at ringe til hver kontakt i en kampagne. Der ringes ikke til kontakterne, når de globale forsøg er opbrugt.
Dagligt nyt forsøg	Dette er det maksimale antal nye forsøg, der kan foretages for at ringe til hver kontakt på en dag for en kampagne.
Tilstand: Prøv igen	Dette er det maksimale antal forsøg, der kan foretages, før du flytter til næste tilstand. Men hvis grænsen for nyt forsøg nås tidligere, udføres opkaldet til næste tilgængelige tilstand. Hvis en anden tilstand ikke er tilgængelig, ringes den eneste tilgængelige tilstand ud, indtil grænsen for daglige og/eller globale nye forsøg er nået.
Resultat igen	Dette er det maksimale antal forsøg, der kan foretages, før du flytter til næste tilstand. Men hvis grænsen for nyt forsøg på tilstand nås tidligere, udføres opkaldet til næste tilgængelige tilstand. Hvis en anden tilstand ikke er tilgængelig, ringes den eneste tilgængelige tilstand ud, indtil grænsen for daglige og/eller globale nye forsøg er nået.
Vindue nyt forsøg	Dette er det maksimale antal forsøg, der kan foretages i et opkaldsvindue.
Resultat af liveopkald	Marker afkrydsningsfeltet for programmet for at betragte dette resultat som et liveopkaldsresultat (som kundebesvaret opkald). Resultatet af liveopkald bruges til at beregne procentdelen for afbrudte opkald.

Dimension

Dimension gør det muligt at oprette tilpassede rapporter. Campaign Manager indeholder en lang række realtidsrapporter og historiske rapporter. Kampagner har virksomhedsparametre, nogle obligatoriske og andre valgfrie, konfigureret i henhold til visse kampagnespecifikke krav.

Salgskanal kan f.eks. være det andet forretningsparameter i én kampagne og femte i en anden. På kampagneniveau er rapportering baseret på forretningsparametre mulig. Men på virksomhedsniveau, hvis du har brug for oplysninger om salg på tværs af forskellige kanaler og på tværs af forskellige kampagner, er Dimension vejen at gå. Du kan tilknytte lignende forretningsparametre på tværs af kampagner, uanset hvor de er konfigureret, under én dimension.

1. Gå til **Dimension** Tab og klik på **OPRET DIMENSION**.
2. Tilføj et **dimensionsnavn** og en **beskrivelse**.

3. Angiv en **dimensionsværdi** , f.eks. Kreditkort, Debetkort, Betalingskort eller Fordelskundekort for en virksomhedsfeltkorttype. Hvis du ønsker en tilpasset rapport, der grupperer data på virksomhedsniveau om kreditkort, kan du angive Kreditkort i dette felt.
4. Hvis du vil tilføje flere værdier, skal du klikke på **Tilføj og tilføje dimensionsværdien .**
5. Klik på

Gem. **Slet**

dimension

Hvis du vil slette eksisterende værdier, skal du bruge knappen **Slet** .

Alerter

Campaign Manager består af forskellige komponenter og tjenester. Alle disse skal arbejde sammen for at applikationen fungerer problemfrit og problemfrit.

Alerter er en selvdetekterende facilitet på applikationen, der scanner alle tjenester og komponenter for korrekt arbejde. Hvis en tjeneste er nede, sender alarmeren en advarsel via e-mail til et angivet e-mail-id, der er konfigureret her. Du kan konfigurere e-mail-advarslen for modtagerne her. Dette hjælper opkaldsadministratoren med at foretage korrigerende handlinger.

1. Naviger til **Alerter** Tab.
2. Indtast en **afsender-e-mail-adresse** . Dette vises kun i feltet Fra, når beskedøren sender en mail, når:
   a. Enhver komponent stoppes eller begynder at fungere
   b. Enhver advarsel fra SNMP-modtageren. Se E-mail-indstillinger.
   c. Der sendes en planlagt rapport til den konfigurerede modtager.
3. Indtast en **SMTP** serveradresse, som e-mailen sendes fra, og en **SMTP-port** , der er reserveret til SMTP-serveren.
4. Indtast et **brugernavn** til SMTP-serveren og en **adgangskode** til SMTP-serveren.
5. Indtast en **modtagers e-mail-id**. Advarsels-e-mailen sendes til denne e-mail.
6. Hvis du vil tilføje flere modtagere, skal du klikke på **Tilføj** og tilføj **e-mail-id**s.
7. Klik på

Gem. **Slet en**

modtager

Hvis du vil slette modtagere, skal du bruge knappen **Slet** . Klik på **Gem**.

Felter

Felt	Beskrivelse

Entydig identifikator	Navnet på den entydige identifikator. Hjælper med at give en unik identifikation

	til de identiske forretningsområder på tværs af flere kampagner.
Fælles felt	Identisk navn på virksomhedsfelt
Datatype	Datatype for forretningsparameter, f.eks. • Tal, for numeriske data. • Flydende, for tal med decimalværdier. • DateTime for værdier, der repræsenterer dato og klokkeslæt. Hvis du vælger denne datatype, skal du vælge det ønskede datoformat i feltet Formatér. • Streng for alfanumeriske data, der indeholder alle tegn.
Dimensionsnavn	Navnet på dimensionen. Dimension hjælper dig med at oprette en tilpasset rapport.
Beskrivelse	Beskrivelse af dimensionen
Dimensionsværdi	definerer en værdi, for hvilken du ønsker en tilpasset rapport, der grupperer data på virksomhedsniveau, f.eks. kreditkort, debetkort
E-mail til afsender	E-mail-id, hvorfra alerter sender en mail
SMTP	Servernavn, som e-mailen sendes fra
SMYP-port	Port, der er reserveret til SMTP-serveren
Brugernavn	Brugernavn for den SMTP-server, som Kampagneadministrator bruger til at sende mails
Adgangskode	Adgangskode til godkendelse af en bruger
Modtagers e-mail-id	Der sendes en advarsels-e-mail til denne e-mail

Gentildele agenter

Bemærk: Funktionen Gentildele agenter understøttes ikke i den aktuelle version. Dette giver brugerne mulighed for at gentildele en agent, der aktuelt er knyttet til en kontakt.

Filter

Sådan oprettes et filter:

1. Vælg et **agent-id** for at tildele et opkald. Du kan vælge flere agent-id'er.
2. Hvis du kun vil have vist slettede agenter under **indstillingen Agent-id** , skal du aktivere feltet **Vis kun slettede agenter**
   valgmulighed.
3. Vælg startdatoen for opkaldet **og slutdatoen for** opkaldet **.**
4. Hvis det er nødvendigt, skal du markere afkrydsningsfeltet **Ny kontakt** for at medtage nye kontakter i resultatet.
5. Vælg kampagnen på rullelisten. Du kan tilføje flere kampagner.
6. Hvis det er nødvendigt, kan brugeren indstille kontakten **Byggebetingelse** til **Til**. Se **Byg tilstand**.
7. Klik på **Vis kontakter** for at udfylde kontakterne baseret på de indstillede betingelser.
   Følgende parametre vises:

Felter	Beskrivelse
Vælg	Et afkrydsningsfelt til at vælge en bestemt kontakt.
Kampagne-id	Det kampagne-id, der er tildelt kontakten.
Kontakt-id	Det kontakt-id, der er tildelt kontakten.
Opkaldstype	Opkaldstype for opkaldet, f.eks. Normal eller Tilbagekald.
CallBackStartDate	Dato og klokkeslæt for foretagelse af tilbagekaldsopkaldet.
ValidModes	De tilstande, der gælder for dette tilbagekaldsopkald.
Liste-id	Liste-id'et, hvorfra denne kontakt er overført.
Status	Kontaktstatus, der angiver Åben, Planlagt igen osv.
Kampagne-id	Den kampagne, som denne kontakt overføres til.
Agent-id	Det agent-id, der er tildelt denne kontakt.
ForrigeAgent	Den forrige agent, der var tildelt til denne kontakt.

8. Brugeren kan se kontakter baseret på filter, **Vælg alle** og **Global Vælg**. Vælg alle bruges til at vælge alle kontakter på den aktuelle side, og Global Vælg bruges til at vælge alle udfyldte kontakter på tværs af alle sider. Sådan gentildeles agent:
9. Klik på **Handling** for at gentildele valgte kontakter til andre agenter. Denne rulleliste viser kun aktive agenter.
10. Angiv et **agent-id**. Klik på **Opdateringstid** , hvis den nye agent skal håndtere opkaldet på et andet tidspunkt. **Opdater starttidspunktet** og sluttidspunktet .
11. Klik på **Tildel agent** igen.

Felter

Felter	Beskrivelse

Frisk kontakt	Medtag nye kontakter
Kampagne-id	Kampagne-id, der er tildelt kontakten
Kontakt-id	Kontakt-id tildelt kontakten
Opkaldstype	Opkaldstype for opkaldet - Normal eller Tilbagekald
CallBackStartDate	Dato og tid for at foretage tilbagekaldet
ValidModes	Tilstande, der er gyldige for dette tilbagekaldsopkald
Liste-id	Liste-id, hvorfra denne kontakt er blevet overført
Status	Kontaktstatus, f.eks. åben, genoprettet osv.
Agent-id	Agent-id, der er tildelt kontakten
ForrigeAgent	Tidligere agent tildelt til kontakten
BusinessField	Viser tilgængelige forretningsområder
ValgfritBusinessField	Viser tilgængelige valgfrie forretningsfelter
Handling	Giver mulighed for at gentildele en agent

Globale forretningsparametre

Dette er de forretningsområder, der bruges i kampagner. Derudover kan du oprette unikke og fælles felter til global brug på tværs af kampagner eller til brug i Compliance Conditions Builder (CCB). Det samlede antal virksomhedsfelter, der er tilladt i en kampagne, er 30, herunder 5 unikke og fælles felter, ud over de 25 forretningsområder, der er tilladt på kampagneniveau.

- Entydigt id – du kan bruge disse felter til at oprette virksomhedsfelter som kunde-id, konto-id osv.
- Fælles felt - Du kan bruge disse felter til at oprette forretningsfelter som beløb, antal dage osv.

Kunde-id kan f.eks. være et virksomhedsområde på tværs af kampagner, hvor gruppering er nødvendig i rapporter. Kunde-id kan være det første forretningsområde i kampagne A, det sjette i kampagne B og det tiende i kampagne C. Hvis du opretter dette forretningsfelt som et entydigt id-felt, er det muligt at gruppere data fra disse felter.

Sådan oprettes en forretningsparameter:

1. Aktivér et **entydigt id 1** , og klik på **OK** i pop op-vinduet med bekræftelsen.

   Bemærk: Når du gemmer og aktiverer denne unikke identifikator 1, overskrives alle unikke id'er, der er konfigureret for forskellige kameraer, med denne værdi.
   Du skal aktivere filerne sekventielt. Du kan ikke aktivere Entydig identifikator 2, før du aktiverer Entydig identifikator 1. Den samme regel gælder også for fælles felter.
2. Indtast en **unik identifikator 1**.
3. Udfør trin 1 til trin 2 for **entydig identifikator 2** og **entydig identifikator 3**.
4. Aktivér Common Field 1 **,** og indtast feltnavnet.
5. **Vælg datatypen** fra **Streng,Tal** og **Flydende**.
6. Udfør trin 4 til 5 for **Fællesfelt 2**.
7. Klik på **Save (Gem)**.

   Bemærk: Når du aktiverer og gemmer de globale forretningsparametre, kan du ikke foretage ændringer eller slette nogen af disse parametre. Denne handling er irreversibel.

Forretningsområder

1. Naviger til **Forretningsfelter** , og klik på **+ ADD**.
2. **Angiv virksomhedens filnavn** og **datatypen**.

   Punkter at bemærke:
   en. Start ikke navnet på virksomhedsfeltet med et specialtegn eller tal. Du kan bruge specialtegnet eller tallet mellem navnet på et virksomhedsfelt.
3. Klik på **Save (Gem)**.
4. Klik på **Rediger** under **Handlinger** Tab for at opdatere oplysningerne, og klik på **Gem**.

Felter

Felt	Beskrivelse
Entydig identifikator	Navnet på den entydige identifikator. Hjælper med at give en unik identifikation til de identiske forretningsområder på tværs af flere kampagner.
Fælles felt	Identisk navn på virksomhedsfelt
Datatype	Datatype for forretningsparameter, f.eks. • Tal, for numeriske data. • Flydende, for tal med decimalværdier. • DateTime for værdier, der repræsenterer dato og klokkeslæt. Hvis du vælger denne datatype, skal du vælge et ønsket datoformat i

	Formatér felt. • Streng for alfanumeriske data, der indeholder alle tegn.
Navn på virksomhedsfelt	Navn på virksomhedsområdet.

Høj tilgængelighedsstatus

Det giver en visning af din lejers høje tilgængelighedsstatus.

HA-status viser status for en server, hvor kernen kører, og advarer dig om fejlfinding af den anden server, der er nede. Status for både primære og sekundære servere vises som:

- UP - Serveren kører. Den er præsenteret i grøn farve.
- STANDBY - Serveren er i standbytilstand og vises i gul farve.
- DOWN - Serveren er nede og vises i rød farve.

Identitetsgodkendelse

Bemærk: Identitetsgodkendelse Tab er kun synlig i systemmenuen, hvis backend-konfigurationerne er aktiveret.

Bemærk: Kontakt Cisco CSM for at aktivere denne konfiguration.

Identitetsgodkendelse hjælper med at sikre, at virksomheden har kommunikeret med den

rigtige person. Eksempel:
Hvis en virksomhed, f.eks. en bank, kræver, at kunderne godkender en proces, sender Kampagneadministrator en godkendelse før opkald til kontakterne og beder kunderne om at planlægge et tidspunkt for et opkald. Hvis kunden har svaret inden for tærskeltiden, ringes kunden / ringes ikke baseret på deres svar. I tilfælde af manglende svar fra kunden, ringer applikationen kontakten, POST tærskeltiden. Efter vellykket godkendelse før opkald anmoder agenten kunden om at udføre identitetsgodkendelse under opkaldet ved hjælp af widgetten Identitetsgodkendelse.

Brugeren kan oprette et nyt, opdatere eller slette et navn til identitetsgodkendelse.

Opret identitetsgodkendelse

Sådan tilføjer du identitetsgodkendelse:

1. Klik på + **Opret identitetsgodkendelse**.
2. **Angiv navnet** på og **beskrivelsen** af skabelonen til identitetsgodkendelse.
3. Vælg de relevante felter i feltet Tilgængelige felter **til** identitetsgodkendelse, og flyt til feltet Valgte felter til **identitetsgodkendelse** .
4. Klik på **Næste**.

Meddelelse

1. Vælg Besked **før opkald til foruddefineret ventetid, eller vælg indstillingen Indtast manuel** for at angive en.
2. Indtast en **besked før** opkald, der leveres som en besked før opkald.
3. Vælg Modtag **et opkald med det samme,Planlæg tilbagekald** og **Afvis et opkald**. Disse muligheder gives kunden til at vælge et opkald til identitetsgodkendelse. Vælg mindst én af de andre indstillinger end **Afvis et opkald**. Hvis **Afvis et opkald** er valgt, skal du vælge en af de to andre indstillinger.
4. Angiv en **meddelelse om rådighedsopkald** , der leveres til kunden under godkendelsesopkaldet.
5. Brug skyderen, eller angiv manuelt antallet af nye forsøg til omlægning **af** et identitetsgodkendelsesopkald.
6. Klik på **GEM.**

Opdater identitetsgodkendelse

1. Vælg et navn på identitetsgodkendelse, **og klik på** Rediger **under Handling** Tab.
2. Opdater de relevante oplysninger, og klik på **GEM**.

Slet identitetsgodkendelse

1. Vælg et navn på identitetsgodkendelse, og klik på **Slet** under handling.
2. Klik på **OK** i pop op-vinduet med bekræftelsen.

Felter

Felter	Beskrivelse
Navn	Navnet på skabelonen til identitetsgodkendelse
Beskrivelse	Beskrivelse af den tilsigtede skabelon til identitetsgodkendelse
Besked før opkald	Foruddefineret ventetid
Meddelelse før opkald	En meddelelse, der leveres som en besked før opkald
Foranstaltninger vedrørende underretning	Giver kunden mulighed for at vælge et opkald til identitetsgodkendelse, f.eks. Modtag et opkald med det samme, Planlæg et tilbagekald og Afvis et opkald
Meddelelse om besked om tilkaldeopkald	En meddelelse, der skal leveres til kunden under godkendelsesopkaldet
Nyt forsøg på omlægning	Gør det muligt at angive antallet af nye forsøg på omlægning af et opkald til godkendelse af legitimationsoplysninger. Få adgang til knapperne + og - for at variere antallet. Denne funktion giver kunden mulighed for at ændre tidsplanen for opkaldet ved at vælge en senere periode, som konfigureret i identitetsgodkendelsesprogrammet. tallerken. Ved at gøre dette sendes en ny forhåndsmeddelelse til kunden på det valgte tidspunkt. Kunden kan nu fastsætte et tidspunkt for opkaldet eller ændre det igen. Denne genoptagelsesproces kan udføres så mange gange, som det er angivet i feltet Genforsøg på omlægning. Hvis denne grænse overskrides, annulleres identitetsgodkendelsesprocessen.
Handling	Gør det muligt at redigere og slette en identitetsgodkendelse

Eksportér eller importer kampagne

Det giver dig mulighed for at eksportere og importere konfigurationen af en kampagne. Denne proces omfatter kun siden Kampagne, siden Systemkonfiguration og siden Strategi for kontakter for en given kampagne.

Overholdelsesprofiler kan ikke importeres eller eksporteres. Brugere kan importere og eksportere alle tilstande og kontaktstrategier. De valgte tidszoner i kampagnerne aktiveres automatisk i importmiljøet.

Bemærk: Hvis en bruger importerer en kampagne, skal den redigeres og gemmes igen for at fortsætte.

Punkter at overveje

Noter følgende oplysninger, mens du importerer / eksporterer kampagner:

- Oplysninger om kanalindstillinger er inkluderet i eksport- og importprocessen, bortset fra kampagneformularer, scripts og opkaldsguider.
- *Oplysninger om TimeZone Use Type* og *TimeZoneRunTime* er inkluderet i handlingerne Import/Eksport. Hvis en kampagne importeres til version 4.2.1.2501 fra en tidligere version, kan oplysningerne om TimeZoneRunTime ikke importeres. Brugere skal manuelt vælge den tidszone, der skal behandles.
- Hvis en kampagne importeres til version 4.2.1.2501 fra en tidligere version, aktiveres GreenZone.
- Hvis TimeZoneRunType er indstillet til *Nedarvet* tidligere, ændres den til *Overskriv* efter import, og brugerne skal manuelt vælge tidszonen.
- Data relateret til kampagnetilstande og tidszoner opdateres ikke automatisk under import/-eksport. For alle importerede kampagner skal brugerne redigere og gemme kampagnen for at sikre, at de opdaterede data afspejles.
- Oplysninger relateret til den eksterne server og kortkode er inkluderet i eksport- og importoperationerne. Hvis en kampagne knyttes til en ekstern server til e-mail eller SMS, eksporteres den sammen med kampagnen og importeres som en del af processen.
- Overholdelsesprofilerne kan hverken importeres eller eksporteres.
- Følgende moduler importeres også, hvis de er knyttet til de kampagner, der importeres: Forretningsresultat, Helligdage, Profil, E-mail, SMS og Identitetsgodkendelse.
- Alle tilstande og kontaktstrategier kan importeres og eksporteres.

Importér en kampagne

1. Vælg alternativknappen Importer, **og klik på** Vælg fil **.**
2. Vælg den relevante fil, der skal importeres, og klik på **Importer**.

Eksportere en kampagne

1. Vælg alternativknappen Eksporter .
2. Vælg den relevante kampagne, der skal eksporteres, og klik på **Eksportér**.

Felter

Import og eksport omfatter følgende felter:

Felter	Beskrivelse
Kampagne	Kampagnenavn.

Kampagnegruppe	Navn på kampagnegruppe.
Status	Status for importeret kontakt, hvis importen er fuldført eller afventer.
Årsag	Årsag, hvis en importeret kontakt mislykkes.
Eksportér	
Kampagne	Kampagnenavn.
Kampagnegruppe	Navn på kampagnegruppe.

Kampagnen og systemkonfigurationen omfatter følgende faner til import og eksport:

Kampagne

- Kampagneoplysninger
- Forretningsparametre
- AI-konfiguration
- CSS
- Plan
- E-mail-skabeloneditor
- SMS Skabeloneditor
- Anden konfiguration

Systemkonfiguration

- Tilstande
- Forretningsmæssigt resultat
- Ferie
- Profil
- E-mail
- SMS
- Identitetsgodkendelse

Kampagnekategori

Kategorier hjælper med at gruppere kampagner med et fælles formål. Kampagnekategorier kan bruges til at anvende betingelser som DNC, NDNC osv.

Opret kampagnekategori

Sådan opretter du en kampagne:

1. Gå til **Kampagnekategori,** og klik på + **Tilføj kampagnekategori**.
2. Angiv et **kampagnekategorinavn** og en **beskrivelse** af kampagnekategorien.
3. Angiv Afmeld gruppe-id **, hvis brugeren bruger send-netserver til afsendelse og modtagelse af** e-mails. Hvis afmeldings-id'et ikke er angivet, tildeler systemet '0' (nul) som værdien for feltet.
4. Klik på **Save (Gem)**.

Opdater en kampagnekategori

1. Vælg en kampagnekategori, **og klik på** Rediger **under Handling** Tab.
2. Opdater parametrene, og klik på **Gem**.

Slet en kampagnekategori

1. Vælg en kampagnekategori, **og klik på** Slet **under Handling** Tab.
2. Klik på **OK** ved pop op-bekræftelse.

   Bemærk: Kampagnekategori kan ikke slettes, så længe den er tilknyttet mindst én kampagne.

Felter

Her kan du se en liste over felter brugt i kampagnekategorien:

Felter	Beskrivelse
Navn på kampagnekategori	Navn på en kampagnekategori. En kampagnekategori er en gruppe kampagner.
Beskrivelse af kampagnekategori	Beskrivelse af kampagnekategori
Handling	Giver brugeren mulighed for at redigere og slette cam- paign-kategorien
Ophæv abonnement på gruppe-id	I tilfælde af brug af en SendGrid-server til afsendelse og modtagelse af e-mails, skal du indtaste det tilsvarende afmeldings-id, som oprettet i SendGrid. Hvis afmeldings-id'et ikke er angivet, tildeler systemet '0' (nul) som

	værdien for feltet.

Konfiguration af CPaaS-udbyder

Bemærk: I øjeblikket understøttes denne funktion ikke i Webex Contact Center.

Campaign Manager understøtter kørsel af IVR (agentløse) kampagner ved hjælp af eksterne CPaas-tjenesteudbydere. Brugeren kan konfigurere tjenesteudbyderens adgangslegitimationsoplysninger.

Konfigurer Twilio Flex

Sådan konfigureres en ny CPaaS-udbyder som Twilio Flex:

1. Klik på **Tilføj CPaaS**.
2. Indtast et **udbydernavn** , og vælg en **udbyderleverandør** fra rullelisten som **Twilio**.
3. Indtast programnavnet . Dette er det Twilio Flex-programnavn, som programmet bruger til at foretage opkald.
4. Indtast en **applikationshemmelig nøgle** leveret af CPaaS-udbyderen for at få adgang til CPaaS API. Privat nøgle genereres, når brugeren opretter en applikation på Twilio Flex.
5. Angiv et **programtoken** til godkendelse af en bruger.
6. Klik på **Save (Gem)**.

   Bemærk: Denne konfigurerede webadresse udfyldes i IVR-skabeloneditoren for dine IVR-kampagner.

Konfigurer Nexmo

Sådan konfigurerer du en ny CPaas-udbyder som Nexmo:

1. Klik på **Tilføj CPaaS**.
2. Angiv et **udbydernavn** , og vælg en **udbyderleverandør** på rullelisten som **Nexmo**.
3. Indtast program-id'et .
4. Klik på **Privatnøgle,** og vælg en privat nøgle.
5. Indtast # **API-tasten** for at få adgang til Nexmo API.
6. Indtast en **hemmelig nøgle** , der leveres for at få adgang til Nexmo API. Privat nøgle genereres, når du opretter en applikation på Nexmo.
7. Vælg et **Nexmo-nummer** , der skal angives som **udgående opkalds-id** for udgående opkald fra stemmekampagner.
8. Klik på **Hent Nexmo-numre**. Brugeren kan bruge disse numre til at angive som opkalds-id for talekampagner.

9. Klik på **Save (Gem)**.

   Bemærk: Denne konfigurerede webadresse udfyldes i IVR-skabeloneditoren for dine IVR-kampagner.

Opdater CPaaS-konfiguration

1. Vælg CPaaS-navnet, og klik på **Rediger**.
2. Opdater de relevante parametre, og klik på **Gem**.

Slet CPaaS-konfiguration

1. Vælg CPaaS-navnet, og klik på **Slet**.
2. Klik på **OK** i pop op-vinduet Bekræft.

Felter

Felt	Beskrivelse
Navn	Navnet på den CPaaS-tjenesteudbyder, der er konfigureret til at bruge programmet til at håndtere IVR-kampagner
Platform leverandør	Leverandør af CPaaS-tjenesteudbyderen
Applikation	Navnet på den CPaaS-udbyder, som Campaign Manager bruger til at håndtere IVR-kampagner
Handlinger	Gør det muligt at redigere og slette en CPaaS-konfiguration
Programnavn	Twilio-applikationsnavnet bruges til at foretage opkald. For at generere applikationsnavn skal du logge ind på din Twilio Flex-konto og oprette en applikation. Ved vellykket oprettelse er applikationsnavnet tilgængeligt.
Programhemmelig nøgle	Hemmelig nøgle leveret af CPaaS-udbyderen for at få adgang til CPaaS API. Priv- ate nøgle genereres, når du opretter en applikation på Twilio Flex. Download den private nøgle, og gem den på den lokale server. Denne private nøgle bruges til at godkende Twilio Flex-opkald.
Applikationstoken	Programtoken til godkendelse af brugeren. Du kan generere et token for et specifikt applikationsnavn og en hemmelig nøglekombination fra Twilio Flex-applikationen. Indtast denne tokennøgle her.
Program-id	Nexmo-program-id, der bruges til at foretage opkald. Hvis du vil generere program-id, skal du logge ind på din Nexmo-konto og oprette en applikation. Ved vellykket oprettelse er program-id'et tilgængeligt.
Privat nøgle	Gør det muligt at vælge applikationens private nøgle

Felt	Beskrivelse
API-nøgle	API Nøgle for at få adgang til API
Hemmelig nøgle	Nøgle leveres for at få adgang til API. Privat nøgle genereres, når brugeren opretter en applikation. Download den private nøgle, og gem den på den lokale server. Denne private nøgle bruges til godkendelse af opkald.
Få Nexmo-numre	Gør det muligt at bruge numrene til at angive som opkalds-id for talekampagner
Udgående opkalds-id	Nummer, der skal angives som udgående opkalds-id for udgående opkald fra voice cam- paigns

API nøgler

Funktionen API Keys giver et tredjepartsprogram sikker adgang til Campaign Manager-tjenester. Basic Authentication giver adgang til webtjenesten og Websocket Server.

Opret API nøgler

1. Naviger til **API Tast** , og klik på **Opret**.
2. Angiv et navn **og en beskrivelse** af nøglen API.
3. Nøglen API genereres og udfyldes i **feltet API Nøgle** . Kopier nøglen til en fil.
4. Den **hemmelige nøgle** genereres og udfyldes i **feltet Hemmelig nøgle**. Kopier nøglen til en fil.

   Bemærk: Hemmelig nøgle er kun synlig for brugerne, når du opretter API-nøglerne. Når du har gemt API nøgleparret og det hemmelige nøglepar, er nøgleværdien ikke synlig.
5. Klik på **Send** for at fuldføre.

Brug af API-tasten

Du kan bruge den oprettede API nøgle som legitimationsoplysninger til at få adgang til webtjenesten og websocket.

Webservice

Send API-nøglen som en header via Basic Authentication-protokollen med Base64-kryptering. Krypter API-tasten.

```
Autorisation:Grundlæggende (Base64-kryptering) (apikey:secretkey)
```

Eksempel:

Autorisation: Grundlæggende MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy

Når klienten er tilsluttet, modtager klienten svarene.

Websocket-tilslutning

Få adgang til Websocket med godkendelse:

wss://<user>:base64(apikey:secretkey)@<Websocket URL>:P ortNumber/AEDataTransmitter?name=<user>

Eksempel:

wss://A-gent1
:MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy@dev.aecde-vops.com:4747/AEDataTransmitter?name=Agent1

hvor:
ApiKey - Genereret API Key SecretKey -
Genereret hemmelig nøgle.
Kod API Key - SecretKey-parret ved hjælp af et Base64-kodeværktøj, og brug det kodede resultat i anmodningen.
Websocket URL - Dette er Websocket URL og porten, varierer for hver bruger. Bruger – Navnet på den klient, der anmoder om adgang til Websocket-serveren.

Når klienten er tilsluttet, modtager klienten svarene.

Slet API nøgle

1. Vælg en API-tast, og klik på **Slet**.
2. Klik på **OK** i pop op-vinduet med bekræftelsen.

Felter

Felt	Beskrivelse
Navn	Navn tildelt til API-nøglen
API-nøgle	API Nøgle som genereret af applikationen

Felt	Beskrivelse
Oprettelsesdato	Dato og klokkeslæt, hvor API-nøglen blev genereret
Slet	Gør det muligt at fjerne API nøglen
Hemmelig nøgle	Viser den hemmelige nøgle. Brugeren skal kopiere nøglen.
Websocket URL	Dette er Websocket-URL'en, og porten varierer fra bruger til bruger.
Bruger	Navnet på den klient, der anmoder om adgang til Websocket-serveren.

Opretter af overholdelsesbetingelser

Bemærk: Kontakt Cisco CSM for at aktivere denne konfiguration.

CCB-funktionen (Compliance Conditions Builder) gør det muligt at oprette flere overholdelsesgrupper, der er organiseret baseret på geografiske tilstande eller statsgrupper. Disse overholdelsesregler kan anvendes inden for statslige lovgrupper, som er knyttet til individuelle kampagner. Din organisation kan oprette så mange grupper med overholdelse af lovgivningen, som det kræves. Overholdelsesbetingelserne træder i kraft, når kontakter leveres til opkald.

Brug af CCB

CCB giver dig mulighed for at udføre følgende handlinger:

- Kontroller, hvornår en regel skal udføres for kanaler og tilstande.
- Anvend regler på tværs af rullende dage eller timer.
- Opret regler for antal forsøg (f.eks. tre forsøg på tværs af to dage, fem forsøg på tværs af fem dage osv.)
- Opret regler for første eller sidste forsøg specifikt ved at kontrollere udfald eller forsøgstid.
- Kontroller, om der er konfigureret forskellige typer forsøg.
- Brug de tre unikke id'er og telefonnummeret til at spore forsøg.
- Brug to forretningsområder på systemniveau i opkaldsreglerne.
- Kontroller, om der er samtykke eller ikke-samtykke.
- Konfigurer interaktionstype - stemme, voicemail, e-mail osv. I Voicemail kan du konfigurere Ingen meddelelse, Begrænset eller Ikke-begrænset).
    - En begrænset telefonsvarer er en, hvor den, der ringer op, kun efterlader identifikation af den, der ringer op, og ikke andre oplysninger som formålet med opkaldet osv.
    - En ikke-begrænset telefonsvarer er en, hvor den, der ringer op, også kan efterlade yderligere oplysninger.

- Brug operatorer som +, >, < osv.
- Kontroller omlægningslogikken automatisk, manuelt eller endda lukke kontakten.

CCB-grupper

Naviger til CCB > Compliance Conditions Builder.

I venstre rude vises alle de konfigurerede CCB-grupper, og betingelserne vises i højre rude. Du kan kopiere betingelsen og replikere i en anden CCB-gruppe og slette CCB-gruppen.

Højre rude viser de betingelser, der er konfigureret for den specifikke CCB. Du kan udvide for at se betingelserne for denne regel. Du kan også bruge knappen Tilføj regel til at tilføje en regel. Knappaletten Handlinger indeholder elementer, som du kan bruge til at redigere, kopiere eller slette en regel, der er konfigureret for dette CCB-gruppeelement.

Tilføjelse af en CCB-gruppe

Sådan tilføjes en CCB-gruppe:

1. Klik på **Tilføj ny**.
2. Angiv et **overholdelsesnavn**.
3. Vælg Overholdelsesgruppetype fra **indstillingerne Tilstand** eller **Kampagne** .
4. Angiv regelnavnet .
5. Vælg de **kanaler** , som denne regel udføres på. Alle de kanaler, der er konfigureret for denne programforekomst, vises til valg. Du kan vælge en, mange eller alle kanaler.
6. Vælg de **tilstande** , som denne regel udføres på. Alle tilstande, der er konfigureret for denne programforekomst, er angivet til valg. Du kan vælge en, mange eller alle tilstande.
7. Angiv et tal for **Rulning** , og vælg **Dage** eller **Timer** på den næste rulleliste. Dette angiver, at reglen begrænser antallet af forsøg hver rullende dag/time. Hvis du f.eks. konfigurerer 7 som de rullende dage, begrænser programmet opkald til antallet af forsøg over 7 rullende dage. Dette angiver reglen for opkald. De næste trin bestemmer de betingelser, der anvendes under opkald.
8. Vælg Statslovsgruppe **,** hvis du vælger **Stat** som **Overholdelsesgruppetype**. **Vælg Kampagnegruppe** fra **Kampagne** og **Kategori,** hvis du vælger **Kampagne** som **Overholdelsesgruppetype**.
9. Vælg et **entydigt id** på rullelisten. Alle de unikke id'er, der oprettes, vises her. Se Globale virksomhedsparametre for at få oplysninger om, hvordan du opretter et entydigt id.
10. Vælg en **gyldig tilstand** på rullelisten. Alle de tilstande, der er oprettet for den valgte kanal, er lis- ted. Du kan vælge en, mange eller alle tilstande.
11. Vælg en **kontroltype** på rullelisten. Indstillingerne er Forsøg, Første forsøg og Sidste forsøg.

12. Hvis den valgte kontroltype er Forsøg **, skal**du udføre følgende:
    a. Vælg en overholdelsesresultatgruppe på rullelisten Søg **efter** . Denne liste indeholder alle de overholdelsesresultatgrupper, der er oprettet for CCB.
    b. Vælg en **operator** blandt følgende: er nøjagtigt lig med, er mindre end eller lig med, er større end, er større end eller lig med eller er ikke lig med.
    c. Angiv en **værdi** , som programmet skal kontrollere for.
13. Hvis den valgte kontroltype er **Første forsøg** eller **Sidste forsøg**, skal du udføre følgende:
    a. Vælg **Tid** eller **Resultat** på rullelisten Søg **efter** . Denne liste indeholder alle de overholdelsesresultatgrupper, der er oprettet for CCB.
    b. Vælg en **operator** blandt følgende: er nøjagtigt lig med, er mindre end eller lig med, er større end, er større end eller lig med eller er ikke lig med.
    c. Angiv et **tidspunkt** , eller vælg en **CCB-resultatgruppe** i feltet **Værdi** .
14. Hvis ovenstående betingelse ikke er opfyldt, skal du vælge en indstilling på rullelisten Vælg handling. Følgende handlinger er angivet:
    a. Tæt kontakt - lukker kontakten. Der gøres ikke yderligere opkaldsforsøg.
    b. Rediger tidsplan - Programmet omlægger kontakten. Udfyld felterne for Dage, Timer og Minutter for at ændre tidsplanen for kontakten.
    c. Automatisk omlægning - Programmet omlægger automatisk for at ringe ud i henhold til automatisk, hvis der er forsøg tilbage og på det tidspunkt, der er tilladt i henhold til loven. Den automatiske reaktion tilsidesætter kontaktstrategien og ser efter det tidligst tilgængelige opkaldstidspunkt.
15. Klik på **GEM.** Disse regler anvendes nu på opkaldstidspunktet.

Tilføj mere betingelse

1. Du kan også tilføje flere betingelser baseret på forskellige andre geografiske lovbestemmelser. For eksempel ville nogle stater have fastsat tidsbaserede opkaldsbetingelser - N antal forsøg, hvis det udestående beløb forfalder i mere end X dage eller ubegrænset antal forsøg, hvis det udestående beløb forfalder om mindre end X dage.
2. Klik **på Tilføj** i betingelsesgeneratoren. Dette åbner en rulleliste, der viser indstillingerne Forsøg, Felter og Samtykke.
3. AND-operatøren aktiveres automatisk.
4. Hvis den valgte kontroltype er Forsøg, skal du udføre trin 10 til trin 13.
5. Hvis du vælger samtykket , skal du udføre følgende:
    a. Vælg et **entydigt id** på rullelisten. Mulighederne omfatter CustomerID, OrderID, DeliveryID og ModeValue. Dette bruges til at filtrere samtykket baseret på enten tilstandsværdien eller det valgte entydige id.

b. Vælg Samtykke **eller Ikke-samtykke** på rullelisten. Dette bestemmer, om reglen skal anvendes på en PEWC-kontakt eller en ikke-PEWC-kontakt.

c. Operatoren er forvalgt, hvilket **er nøjagtigt lig med**.

d. Angiv en **værdi** for feltet. Vælg mellem **Ja** eller **Nej**.

6. Udfør trin 12 til 13.

Tilføjelse af en overholdelsesresultatgruppe

Naviger til **CCB** > **Compliance Outcome Groups** Tab for at tilføje Outcome Groups for Compliance Condi- tion Builder.

1. Klik på **Tilføj ny**.
2. **I afsnittet Tilgængelige resultater** er alle telefoni **- og** forretningsresultater **angivet efter** kanal.
3. For **Telefoniresultater** skal du udvide hver tilstand for at angive resultaterne under tilstanden.
4. For **Forretningsresultater** skal du udvide Resultatgrupper for at se listen over resultater.
5. Vælg et, mange eller alle resultater i venstre rude, og brug knapperne **> eller>>** til at flytte dem til sektionen Valgte resultater.
6. Klik på **Gem** for at fuldføre.
7. Hvis du vil fravælge et resultat, skal du åbne gruppen i redigeringstilstand og bruge knapperne **< eller<<** til at flytte et, mange eller alle resultater ud af gruppen.

Tilføjelse af overholdelsesindstillinger

Naviger til CCB **>** Overholdelsesindstillinger **Tab for at konfigurere overholdelsesindstillinger** for tilbagekald og AEM-opkald.

1. I afsnittet Indstillinger for **overholdelse** kan du udføre følgende:
2. TURN **slår Log tilbagekaldsopkald TIL** for at betragte både NCB- og PCB-opkald som overholdelsesforsøg, når kontakter leveres til opkald.
3. TURN indstillingen Log AEM-opkald **for** at betragte AEM-opkald som forsøg på overholdelse, når kontakter leveres til opkald.

Beskyttelse af personhenførbare oplysninger

Beskyttelse af personlige identitetsoplysninger (PII) giver dig mulighed for at beskytte kundespecifikke oplysninger. Du kan skjule de kundespecifikke oplysninger såsom navn, adresse, e-mail, telefonnummer og så videre.

Du kan skjule værdier af følgende felter:

- Unik identifikator - angiv alle de unikke identifikatorer.
- Forretningsområde - Viser alle de globale forretningsparametre.
- Tilstande - Vis alle de definerede tilstande.

Entydig identifikator

Gør følgende:

1. Naviger til **Entydigt id**.
2. Vælg de relevante felter, og aktivér **Maskevisning** for at skjule feltværdien. Hvis du aktiverer **maskevisning**, **aktiveres maskeeksport** automatisk. **Maskeeksport** skjuler værdien, når du eksporterer en rapport.
3. Hvis **maskevisning** ikke er aktiveret, kan du ikke aktivere **maskeeksport**.

Forretningsområder

Gør følgende:

1. Naviger til **Forretningsfelter** for at se globale forretningsparametre.
2. Vælg de relevante felter, og aktivér **Maskevisning** for at skjule feltværdien. Hvis du aktiverer **maskevisning**, **aktiveres maskeeksport** automatisk. **Maskeeksport** skjuler værdien, når du eksporterer en rapport.
3. Hvis **maskevisning** ikke er aktiveret, kan du ikke aktivere **maskeeksport**.

Tilstande

Gør følgende:

1. Naviger til **Tilstande** for at se tilstande.
2. Vælg de relevante felter, og aktiver **Maskevisning** for at skjule tilstandsværdien. Hvis du aktiverer **maskevisning**, **aktiveres maskeeksport** automatisk. **Maskeeksport** skjuler værdien, når du eksporterer en rapport.
3. Hvis **maskevisning** ikke er aktiveret, kan du ikke aktivere **maskeeksport**.

Webex Contact Center Opkalder

Brug indstillingen Konfiguration af opkalder til at konfigurere din Webex Contact Center Dialer til at fungere sammen med Kampagneadministrator.

1. Gå til siden Konfiguration **af opkalder,** og klik på **knappen Tilføj** .
2. Angiv et **opkaldsnavn** for denne opkalder.
3. Indtast en beskrivelse **af opkalderen** .
4. Angiv organisations-id'et . Dette er et unikt id genereret af Cisco til din Webex Contact Center opkalder.
5. Angiv en **administrator-URL-adresse**. Dette er basis-URL'en for administrations-API'erne, givet af Cisco. Dette hjælper brugerne med at synkronisere deres teams, agenter og andre objekter med programmet Kampagneadministrator.
6. Angiv en **URL-adresse** til opkalder. Dette er basiswebadressen for opkalds-API'erne, givet af Cisco for at starte eller stoppe progressive kampagner.
7. Angiv en **DAL-URL-adresse**. Dette er basis-URL'en for Data Layer API'erne, givet af Cisco, for at få kontaktdispositionerne.
8. Klik på **Gem**. Gå til siden Opkalderfortegnelse – opkalderen er nu angivet. Klik på Rediger i panelet Handlinger.
9. **Alle telefoniresultater** og knyttet til de opkaldsresultater, der er oprettet på Webex Contact Center, vises. Hvis du vil knytte Forretningsresultater (oprettet på Webex Contact Center, specifikt til en lejer) til disse Opkalderresultater, skal du klikke på knappen Rediger for det specifikke resultat. Vælg et forretningsresultat.

   Bemærk: Enhver ændring af indstillingerne for Opkalder kræver en ny synkronisering for at hente alle resultater på Webex Contact Center Dialer.

   Bemærk: Hvis Cisco-slutpunktet ikke kører, eller tokenet udløber, resulterer forsøg på at kortlægge forretningsresultatet på telefonisiden i en fejl. Programmet viser en meddelelse, der angiver, at handlingen mislykkes, og status for synkronisering af opkalder opdateres til Mislykket. For at løse dette problem skal brugeren manuelt udføre "Gem og synkroniser" for at gendanne funktionaliteten.
10. Gå til Planlæg Tab for at konfigurere Automatisk synkronisering for opkalderen. Oplysningerne på opkaldsprogrammet, f.eks. globale forretningsfelter, synkroniseres automatisk med programmet Kampagneadministrator baseret på indstillingerne.
11. Hvis du vil synkronisere oplysningerne, skal du klikke på TURN på kontakten Automatisk synkronisering.
12. Vælg en frekvens blandt følgende:
    a. Planlæg – Vælg et udløsningstidspunkt (dette er i UTC) for at synkronisere opkalderen med programmet Kampagneadministrator dagligt på det planlagte tidspunkt.

b. Interval – Vælg dette for at konfigurere et synkroniseringsinterval i minutter. Du kan vælge et interval (mellem 15 minutter og 480 minutter). Synkroniseringen sker med planlagte intervaller. Hvis du f.eks. indstiller intervallet til 60 minutter, sker synkroniseringen en gang i timen.

13. Klik på **Save (Gem)**.

Kontakt strategi

Kontaktstrategi refererer til tilgangen til effektivt at engagere sig med kunder gennem flere kanaler eller flere numre. Det indebærer at skabe en ramme, der skal bruges i en kampagne for rækkefølgen af numre eller kanaler, bestemme de tilladte forsøg, justere den kaldbare tid for hvert nummer og kanal og definere omlægningsstrategien for hvert resultat af et forsøg.

Klik på **Kontaktstrategi** i navigationsmenuen til venstre for at åbne siden

Kontaktstrategi. I gitteret vises de tilgængelige kontaktstrategier med de

respektive detaljer.

Felter	Beskrivelse
Navn	Navnet på kontaktstrategien.
Strategitype	Type af kontaktstrategi. • Simpel • Avanceret • Avanceret (Tilsidesat)
Beskrivelse	Beskrivelse af kontaktstrategien.
Tilstande	Tilstande for kontaktstrategien. Klik her for at få detaljerede oplysninger for at tilføje flere antal tilstande, hvis det kræves.
Handlinger	Foranstaltninger, der skal træffes. For at vide mere, klik her.

TILFØJ TILSTANDE

I gitteret, der viser kontaktstrategierne **, skal du klikke på rullelisten Tilstande** for at se alle de tilstande, der er knyttet til denne kontaktstrategi.

1. I pop op-vinduet Udvidede **kontaktstrategitilstande** kan du udføre følgende handlinger.
2. Klik på **TILFØJ TILSTANDE,** og konfigurer kontaktstrategi. Følg instruktionerne i tilstandene .
3. **Brug ON / OFF-knappen** til at aktivere / deaktivere tilstande med succes.

   Bemærk: Denne facilitet er kun tilgængelig for **Simple Strategy** og ikke for **Avanceret** .

4. Klik på knappen **Rediger** for at ændre kontaktstrategisiden.
5. Når du klikker på **knappen Kopier** , vises de tilgængelige ubrugte tilstande - stemmetilstande til stemmekampagner, SMS-tilstande til SMS-kampagne, e-mail-tilstande til e-mail-kampagne og tilpassede tilstande til tilpassede kampagner. Du kan tilføje den ønskede tilstand fra rullelisten og klikke på **Gem**.
6. Klik på **Slet** for at slette den påkrævede tilstand.

Handlinger

Kolonnen **Kontaktstrategihandlinger** viser to knapper:

a. **Kopier** – Brug denne knap til at kopiere hele kontaktstrategien, herunder de tilknyttede tilstande og de konfigurerede telefoniresultater.
b. **Slet** – Brug denne knap til at slette en kontaktstrategi.

   Bemærk: Hvis du har tilknyttet nogle tilstande, der er knyttet til denne kontaktstrategi, eller knyttet denne kontaktstrategi til en kampagne, kan du ikke slette denne kontaktstrategi.

Kontaktstrategi - Typer

Programmet understøtter tre typer kontaktstrategier:

Enkel strategi: En simpel strategi er let konfigurerbar. Denne strategi giver dig mulighed for at konfigurere tilstande, der skal prøves en ad gangen i en sekventiel rækkefølge baseret på vægtningen. Cyklussen gentages, indtil det konfigurerede antal cyklusser er fuldført.

Avanceret strategi: En avanceret strategi giver dig mulighed for at definere komplekse regler for nyt forsøg.

Genkaldsstrategi: Genkaldsstrategi gælder ikke for den aktuelle version.

Oprettelse af kontaktstrategi

Følg trinnene nedenfor for at oprette en kontaktstrategi.

Tilføj kontaktstrategi

1. Klik på **Tilføj kontaktstrategi** , og kontaktstrateginavnet Tab vises.

Widget 1 - Navn på kontaktstrategi

2. Angiv et **navn** og en **beskrivelse** af kontaktstrategien.
3. Vælg en kontaktstrategitype fra **Enkel**, **Avanceret** eller **Tilbagekald**.

4. TURN **Begræns flere e-mails og SMS** tænd , hvis du vil kontrollere afsendelse af flere e-mails og tekstbeskeder til den samme kontakt.

   Bemærk: Hvis du slår denne kontakt TIL, betyder det, at programmet kun sender én e-mail eller SMS til en kontakt for en bestemt kampagne.

5. Klik på **Næste** for at navigere til widgetten **Vælg tilstand** .

Widget 2 - Vælg tilstand

1. Vælg en **tilstand** på rullelisten.

   Bemærk: Hvis du ikke har en tilstand, der gælder for denne kontaktstrategi, skal du oprette en ny tilstand ved at klikke på knappen Tilføj.

2. Brug pop op-tidspanelet til at vælge et **tidsinterval** , hvor denne kontaktstrategi skal være operationel.
3. Brug skyderen til at konfigurere tilstandsforsøg for denne kontaktstrategi.
4. TURN PEWC-kontakten **ON** for at aktivere PEWC for denne kontaktstrategi.

   PEWC eller Prior Express Written Consent er en overholdelse, der pålægger telefonsælgere at indhente forudgående udtrykkeligt skriftligt samtykke fra den kaldte part til automatiske eller forudindspillede telemarketingopkald til trådløse numre og forudindspillede opkald til fastnet.

   Bemærk: For at levere kontakterne skal du TURN PEWC-kontakten TIL for ADM-kampagnen.

5. Hvis du aktiverer **Avanceret** kontaktstrategitype under **Navn på** kontaktstrategi, vises kontakten Nyt forsøg **på** overgang. TURN kontakten **ON** for at aktivere følgende overgangsfelter for denne kontaktstrategi.

   a. Brug skyderen **Overgangsforsøg** til at fastsætte antallet af overgangsforsøg for denne kontaktstrategi.

   b. Brug skyderen Varighed af **overgang (dage)** til at angive antallet af overgangsdage for denne kontaktstrategi.

6. For **forsøg på at bevare tilstand, mens der skiftes til tilbagekaldskontakt** , kan du følge nedenstående trin.

   a. **I POSITIONEN TIL (TIL**) bevares de resterende forsøg i denne tilstand, når kontakten skifter til en tilbagekaldsstrategi.

   b. **I positionen OFF** initialiseres antallet af nye forsøg til nul, når kontakten skifter til en genkaldsstrategi.

7. Klik på **Forrige** for at navigere til forrige skærmbillede når som helst.
8. Klik på **Næste** for at navigere til widgetten **Telefonresultater** .

Widget 3 - Telefonresultater

Widgetten **Telefoniresultater** indeholder resultatlisten. Her kan du konfigurere kontaktstrategien for hvert resultat, der er angivet i gitteret.

1. Brug søgefeltet til at søge efter et bestemt resultat.
2. Klik på **Resultater** i overskriftsrækken for at sortere resultaterne i stigende eller faldende rækkefølge.
3. Klik på den ønskede række for at foretage de nødvendige ændringer og redigere detaljerne. Alle rækker indlæses med standardværdier
4. Vælg **det tidspunkt for omlægning af tidsplanen (D:H:M)** for opkaldet, der skal omlægges til dette resultat, i nummerpanelet.
5. Vælg Maks **nyt forsøg** for dette resultat i nummerpanelet.

   Bemærk: Dette gælder kun for **avancerede** kontaktstrategier.
6. Vælg en **prioritet** for dette resultat i talpanelet. Programmet leverer kontakter til opkalderen baseret på høj prioritet.
7. Vælg en grentilstand **, en alternativ tilstand for at nå kontakten** .

   Bemærk: Dette gælder kun for **avancerede** kontaktstrategier.
8. Marker afkrydsningsfeltet **Bevar printkort** , hvis den samme agent servicerer kunden i et tilbagekald.

   Bemærk: Dette gælder ikke for den aktuelle version.
9. Marker afkrydsningsfeltet Luk kontakt **,** hvis du vil lukke kontakten baseret på dette resultat.
10. **Marker afkrydsningsfeltet Fjern tilstand** , hvis du vil fjerne tilstanden for en kombination af kontaktstrategi og resultat.
11. Klik på **FORRIGE** for at navigere til forrige skærmbillede når som helst.
12. Klik på **GEM OG TILFØJ EN ANDEN TILSTAND** for at gemme kontaktstrategien.
13. Klik på **GEM** for at fuldføre konfigurationen af kontaktstrategien.

Mode Management

Tilstand angiver de forskellige kommunikationskanaler, der kan bruges til at starte en samtale. Almindelige tilstande, der bruges i samtaleengagement, inkluderer tekstbaseret chat og stemmebaserede interaktioner via kundenummer, e-mail osv.

Du kan administrere de tilstande, der er knyttet til en kontaktstrategi, ved at deaktivere valgte tilstande, ændre de tilladte nye forsøg for en tilstand eller ændre kaldetiden for en tilstand.

Enkel kontaktstrategi

De tilknyttede tilstande vises som vist nedenfor.

Fra skærmen Tilstande ovenfor kan du gøre følgende:

1. Træk og slip tilstandene for at ændre prioriteten.
    a. **Aktivér / deaktiver** tilstande - Kontakter leveres ikke til de deaktiverede tilstande. Hvis res- cheduleren er nødt til at omlægge en kontakt til en tilstand, der er deaktiveret, omlægges kontakten til den næste aktive tilstand i henhold til højere prioritet.
    b. Denne tænd / sluk for tilstande er underlagt følgende betingelser:
        - Når en tilstand slås fra, deaktiveres den. Telefonnumrene fjernes ikke. Når tilstanden tændes igen, ringes kontakter op til dette telefonnummer.
        - Alle overholdelsesrelaterede valideringer anvendes på tidspunktet for kontaktupload. Tilstandstilstanden - ON eller OFF - overvejes ikke.
        - Hvis dette er den sidste tilstand, behandles cyklussen som fuldført. Programmet fortsætter med at ringe op til næste cyklus.
2. **Kopier / Slet** tilstande.
3. Klik på **knappen Rediger** ud for den tilstand, du vil redigere. Programmet fører dig til widget 2 - Vælg tilstandsguiden. Du kan udføre følgende handlinger:
    a. Skift det kaldbare vindue for tilstanden-
        - For en simpel strategi replikerer ændring af denne for en tilstand de samme tider for de andre tilstande.
    b. Forøg/formindsk tilstandsforsøgene – enhver ændring i én tilstand replikeres på tværs af alle tilstande, der er konfigureret for kontaktstrategien. Dette påvirker også, hvordan cyklusforsøgene håndteres.
        - Der er f.eks. tre tilstande (A, B og C) i en enkel kontaktstrategi, og antallet af nye forsøg er 1. Antallet af konfigurerede cyklusser er 2. Programmet ringer ALLE tilstande ud én gang for at fuldføre den første cyklus. Derefter begynder den anden cyklusopkald. Under den forbedrede strategi skal du antage, at brugeren har øget tilstandsforsøget til 2 - det betyder, at ALLE tilstande kan ringes to gange. I henhold til prioritet ringes A to gange, B to gange og C to gange for at fuldføre en cyklus. Hvis der er konfigureret to cyklusser, ringes der til hver tilstand FIRE gange i henhold til prioritet - to gange i hver cyklus.
4. Klik på **Gem** for at fuldføre.

Avanceret kontaktstrategi

De tilknyttede tilstande vises som vist nedenfor:

Fra **skærmen Tilstande** ovenfor kan du:

1. Træk og slip tilstandene for at ændre prioriteten.
2. **Aktiver/deaktiver** tilstande - Aktivering eller deaktivering af en tilstand svarer til at tilsidesætte den konfigurerede kontaktstrategi for specifikke tilstande. Kontakter leveres ikke til de tilstande, der ikke tilsidesættes (dvs. deaktiveres). Kontakterne leveres kun til de tilstande, der er aktive, dvs. tilsidesatte. Hvis omplanlæggeren skal omlægge en kontakt til en tilstand, der ikke tilsidesættes, dvs. inaktiv, ringes kontakten ud fra den højeste tilsidesatte tilstand i henhold til prioriteten.
3. **Kopier / Slet** tilstande.
4. Klik på **knappen Rediger** ud for den tilstand, du vil redigere. Programmet fører dig til **widget 2 - Vælg tilstandsguiden** . Du kan udføre følgende handlinger:
    a. Skift det kaldbare vindue for tilstanden.
    b. **Forøg / formindsk** tilstandsforsøgene
    c. Klik på **Gem** for at fuldføre.

Licens

Campaign Manager tilbyder en abonnementsmodel for licenser. Licensgebyret faktureres baseret på det maksimale antal brugere, kontaktforsøg eller minutter, der forbruges, mens de er logget ind i faktureringscyklussen. En abonnementslicens har ikke en grænse for den købte mængde, og overforbrug opkræves i overensstemmelse hermed. Faktureringen sker med en forud aftalt frekvens.

Licensen skal fornyes ved udløb på den dato, der er angivet i licensfilen. Hvis licensen ikke fornyes ved udløb, kan en administrator ikke logge på. Programmet fortsætter dog med at arbejde i 12 timer, behandle og levere kontakter. Efter 12 timer stopper programmet med at levere kontakter til opkalderen.

Vis licensrapporter

1. Klik på **Licens** for at se den samtidige **logonrapport** åbnes.
2. **Angiv Startdato** og **Slutdato** for at få vist rapporten for en defineret tidsperiode.
3. Klik på **Vis**. Rapporten indeholder et gitter, der viser antallet af brugte licenser til **administratorporte**, **supervisorporte** og **agentporte**.
4. Klik på **Eksportér** for at downloade rapporten.

Licensoverførsel

Bemærk: Upload gælder ikke for alle varianter.

Brugeren kan uploade licensen og se detaljerne om det samme. Naviger til **Licens** > **upload**.

Gennemse filen, og klik på Åbn .

Følgende felter vises:

Felter	Beskrivelse
License rede oplysni nger	Viser brugerdetaljerne: • Admin – antal tilladte brugere, der er logget på med rollen Administrator, som er tilladt i henhold til vilkårene i denne licens. • Supervisor – antal tilladte brugere, der er logget på med rollen Supervisor, og som er tilladt i henhold til vilkårene i denne licens. • Agent – antal tilladte brugere, der er logget på med rollen Agent, der er tilladt i henhold til vilkårene i denne licens.
Brug af licens	Viser oplysninger om licensbrug for den aktuelle dag: • Admin – antallet af tilladte administratorbrugere, der er logget på for den aktuelle dag. • Supervisor – antallet af tilladte supervisorer, der er logget på for den aktuelle dag. • Agent - antallet af tilladte agenter, der er logget på for den aktuelle dag.
Licensfunkti oner	Liste over de programfunktioner, der er tilgængelige på denne licens.

Licensovertrædelse

Programmet viser en statisk advarsel, hvis:

- Konfigureret dage før licensens udløb, en nedtælling til licensens udløbsdato og -klokkeslæt.
- En nedtælling til ophørsdatoen.

Beregning af agentlicens

Følgende eksempel beskriver, hvordan agentlicensberegning udføres:

Kampagne A knyttes til en eller flere kampagner i Kampagneadministrator. Vi har ti 10 agenter knyttet til denne kampagne A. License Manager-tjenesten undersøger agentoptællingsoplysningerne fra AWS og slutter med 15-minutters intervaller for at opdatere licensbrugen. Det højeste antal agenter, der er logget ind på et hvilket som helst tidspunkt i løbet af dagen, bruges til at beregne antallet af anvendte licenser.

Hvis 7 agenter er logget på mellem kl. 08.00 og kl. 12.00, er 9 agenter logget på mellem kl. 12.00 og kl. 12.00. 03.00 PM, og 5 agenter er logget på mellem 3.00 PM og 5.00 PM - Antallet af agenter for dagen regnes til 9. Bortset fra tilstanden Agentlogout redegøres der for de andre agenttilstande under forespørgslen om agentoptællingsoplysningerne til Kampagneadministrator. Disse oplysninger er også tilgængelige i licensrapporterne.

Forbrugsrapport

Naviger til **Licens** > **brug**. Brugsrapport viser tre typer kvantificerede rapporter:

Rapporten Samtidig agent

Faktureringen er baseret på det højeste antal logins på en given dag i en kalendermåned.

Tre agenter (A1, A2 og A3) logger f.eks. på dag ét, tre agenter (A1, A4 og A5) logger på dag to, og tre agenter (A6, A7 og A8) logger på dag tre. Kunden faktureres baseret på det højeste antal logon i dette tilfælde, og det er tre. Da forskellige agenter er logget på, forbliver det højeste antal agenter tre.

Rapport over agentbrug

Rapporten viser de entydige agentlogons på én linje for hver måned.

Rapporten Navngivet agent

Denne rapport viser også de entydige agentlogins, men dagligt.

Tre agenter (A1, A2 og A3) logger f.eks. på dag ét, tre agenter (A1, A4 og A5) logger på dag to, og tre agenter (A6, A7 og A8) logger på dag tre. Kunden faktureres baseret på de unikke agentlogins, og i dette tilfælde er det otte.

Bemærk: Brugsrapporten viser detaljer baseret på de konfigurationsindstillinger, der er udført under klargøringsprocessen og kontraktvilkårene.
Kontakt vores klargøringsteam for at få flere oplysninger.
Fakturering for SaaS-modellen udføres baseret på faktureringstypen, f.eks. Samtidig agent, Navngivet agent eller Agentbrug og Minimumforpligtelse, der underskrives under kontraktprocessen.

Vis forbrugsrapport

Angiv tidsfilteret for visning af rapporten:

1. Angiv det specifikke **år** for at få vist dataene for et andet år. Rapporten viser som standard dataene for indeværende år. Rapporten for hver måned vises i et individuelt Tab. Den første Tab afspiller dataene for den aktuelle måned, mens dataene for de foregående måneder er tilgængelige i de efterfølgende faner.
2. Vælg det **brugerdefinerede datointerval**.
3. **Klik på Startdato** for at vælge en startdato og et -klokkeslæt.
4. **Klik på Slutdato** for at vælge en slutdato og et slutklokkeslæt.

   Bemærk: Som standard viser felterne Startdato og Slutdato den aktuelle dato og det klokkeslæt, hvor siden Brugsrapport sidst blev åbnet.
5. Klik på **Vis** for at hente rapporten.
6. Klik på **Opdater** for at opdatere dataene til de aktuelle.
7. Klik på **Eksportér** for at downloade rapporten. Vælg den rapporttype (Oversigt og Agent), der skal nedindlæses i det pop op-vindue, der vises.

a. Oversigt (standardvalg) - Denne rapporttype indeholder de samme kolonner med data, som repræsenteres i programmet. Ud over hver varighedskolonne har den eksporterede fil en ekstra kolonne, der viser den tilsvarende varighed konverteret til sekunder.

b. Agent - Denne rapporttype indeholder kun faktureringsdatoer, agentnavne, logins og varigheden af de opkald, der håndteres af agenterne tilsvarende.

c. Vælg de ønskede måneder, hvis du vælger indstillingen Year i filteret.

8. Klik på **Eksporter**.

Rapportfelter

Felt	Beskrivelse
Navngivet agent i alt	
Dato	Datoer, hvor brugsdata udfyldes.
Licenstype	Licenstype forbrugt for den angivne måned. Dette kan enten være 'Basic' eller 'Premium'. En Basic-licensindehaver betragtes ellers som Premium, når den er aktiveret med mindst én af AI-funktionerne, f.eks. P2P og BTTC.
Antal logon	Det samlede antal logon.
Samlet antal håndterede opkald	Det samlede antal opkald, der er håndteret af agenterne for den angivne dato.
Faktisk opkaldsvarighed	Den samlede faktiske varighed af alle opkald, der blev behandlet af agenterne for den angivne dato. Det er den varighed, der forbruges fra starten til slutningen af et opkald.
Beregnet opkaldsvarighed	Den samlede beregnede varighed af alle opkald, der blev behandlet af agenterne for den angivne dato. Det er summen af den afrundede værdi for hver opkaldsvarighed. Afrundingsværdien for opkaldsvarigheden konfigureres i back-end i sekunder og minutter.
Samlet varighed af aktiv	Den samlede aktive varighed af alle agenter, der er logget på for den angivne dato. Det er varigheden, hvor den givne agent forbliver i en aktiv tilstand, f.eks. Klar, Under opkald osv.
Samlet varighed af login	Den samlede varighed af login for alle agenter, der er logget på for den angivne dato.
Samlet antal supervisor-logins	Det samlede antal supervisorer, der er logget på con- sole, for den angivne dato.
Digitale transaktioner	

SMS	Viser antallet af kampagne SMS, der er sendt for den angivne dato.

E-mail	Viser antallet af kampagne-e-mails, der er sendt for den angivne dato.
Sociale medier	Viser antallet af engagementer på sociale medier, der er relateret til kampagner for den angivne dato.
Forbrugte enheder i alt	Det samlede antal digitale transaktionsenheder, der er gennemført for den givne dato. Værdien af en enhed konfigureres i back-end. En enhed kan f.eks. konfigureres som 100 digitale transaktioner.
Identitetsbekræftelse	
Primær godkendelse i alt	Det samlede antal godkendelsesanmodninger før opkald, der er sendt for den angivne dato.
Bekræftet primær godkendelse	Det samlede antal vellykkede forhåndsgodkendelser for den angivne dato.
Sekundær godkendelse i alt	Det samlede antal autentificeringer på tilkaldevagt, der er foretaget for den givne dato.
Verificeret sekundær godkendelse	Det samlede antal vellykkede tilkaldeautorisationer, der er gennemført på den givne dato.
Transaktioner i alt	Det samlede antal transaktioner, der er behandlet på den angivne dato.

Bruger

Brugeradministration er afgørende for at godkende adgang for forskellige brugere, f.eks. administratorer, operatører og andre kontaktcenterbrugere

De roller, der tildeles brugere, f.eks. administratorer og supervisorer, definerer deres handlinger i applikationen. I visse situationer kan en supervisor spille rollen som opkaldsadministrator. I Kampagneadministrator har du mulighed for at oprette brugere, tildele roller og kortlægge deres ansvarsområder i overensstemmelse hermed.

Brugeroprettelse

Når klargøringsteamet opretter lejer, oprettes der som standard en superbruger. For at oprette flere brugere kan lejeren bruge superbruger til at logge på Kampagneadministrator.

Opret følgende typer brugere til yderligere brugeroprettelse.

Brugere - De brugere, du opretter her, kan få adgang til applikationen ved hjælp af SQL-godkendelse eller Windows-godkendelse.

Domænebrugere - De brugere, du opretter her, oprettes også på et bestemt domæne. De

adgangskoder, der er angivet her for disse brugere, kan også bruges til at få adgang til domænet.

SSO-brugere – Single Sign-On (SSO)-brugere konfigureres til SSO på en tredjeparts SSO-identitetsudbyder. Denne metode gør det muligt for SSO-brugere at logge ind på flere websteder med et sæt legitimationsoplysninger.

Klik på **Bruger** i menuen til venstre på navigationssiden for at åbne siden Bruger.

Felter

Felter	Beskrivelse
Bruger-id	Viser et bruger-id for brugeren
Brugernavn	Viser et navn på brugeren
Home Telefon	Viser et Home telefonnummer for brugeren
Mobil	Viser brugerens mobilnummer
E-mail	Viser brugerens e-mail-id
Handlinger	Angiv den handling, der skal udføres.

Opret brugere

Sådan tilføjes en ny bruger:

1. Klik på **Tilføj bruger**. Fanerne **Brugernavn og Adgangskode** og **Brugerinfo** er udfyldt.
2. Indtast brugernavnet .
3. **Vælg brugertypen** blandt følgende:
   a. **Admin** - Brugeren er administrator for applikationen og har fulde rettigheder på tværs af alle modulerne.
   b. **Bruger** - Brugeren er administrator og har kun begrænsede rettigheder.
   c. **Kontroloperatør - Brugeren** er en kontroloperatør og har adgang til kontrol Agent Desktop.

      Bemærk: Dette er i øjeblikket ikke tilgængeligt for Webex Contact Center.
4. Vælg **Databasegodkendelse** for godkendelsestype.

   Denne standardautentificeringsmetode, der består af et brugernavn og en adgangskode, anvendes til forskellige databasesystemer. En forekomst af SQL-serveren kan have flere brugerkonti (ved hjælp af SQL-godkendelse) med forskellige brugernavne og adgangskoder. SQL godkendelse foretrækkes på delte servere, hvor forskellige brugere har adgang til forskellige databaser. SQL Godkendelse er påkrævet, når en klient (fjerncomputer) opretter forbindelse til en forekomst af SQL-server på en anden computer end den, klienten kører på.

Bemærk: Denne type godkendelse tilbyder ikke funktionen adgangskodepolitik med hensyn til adgangskodesammensætning eller adgangskodeudløb. Brug Windows-godkendelse for at få en effektiv adgangskodepolitik. Din domæneadministrator kan håndhæve domæneadgangskodepolitikken for adgang til programmet.

5. Indtast en **adgangskode** for at få adgang til SQL-serveren, hvis din godkendelsestype er **Databasegodkendelse**. Dette er et obligatorisk felt.
6. Indtast adgangskoden igen for at få adgang til **SQL-serveren, hvis din godkendelsestype er** Databasegodkendelse **.** Dette er et obligatorisk felt.

   Bemærk:
   Felterne Adgangskode og Bekræft adgangskode deaktiveres, hvis du vælger Windows-godkendelse. Fortsæt med trin 9 til 13, hvis brugeren håndterer Salesforce CRM-kampagner på kampagnestyring. Ellers gå videre til trin 14.
7. Angiv **domænenavn,** hvis din godkendelse er valgt som **Windows-godkendelse**. Dette deaktiveres, hvis databasegodkendelse er valgt.
8. Aktivér **til/fra-ikon for SF-legitimationsoplysninger** , hvis brugeren håndterer SF CRM-kampagner.
9. Indtast SF-brugernavnet .
10. Indtast SF-adgangskoden .
11. Indtast SF Token-detaljerne .

    Bemærk : SF-token er ikke et obligatorisk felt. Hvis du ikke indtaster et token, validerer SF-programmet brugerne baseret på felterne SF-brugernavn og SF-adgangskode, der er konfigureret ovenfor.
12. Klik på **VALIDER SF-LEGITIMATIONSOPLYSNINGER** for at fuldføre brugergodkendelsen.
13. Indstil kontakten til samtidig logon, hvis du giver brugeren tilladelse til at logge på programmet samtidigt. Hvis du slår denne indstilling **fra,** logger programmet brugeren af fra det tidligere logon, når det er blevet bekræftet.
14. Gå til **afsnittet Brugeroplysninger** .

Brugerinfo

1. **Indtast brugerens Home telefonnummer** .
2. **Indtast brugerens mobilnummer** .
3. Angiv den **by** , som brugeren tilhører.
4. Angiv den **tilstand** , som brugeren kommer fra.
5. **Indtast postnummeret** for Home placeringen.
6. Indtast brugerens **e-mail-adresse** .
7. Udfyld felterne **Adresse1** og **Adresse2** .

8. Indtast eventuelle **kommentarer.**
9. Klik på **Gem** for at fuldføre.

Gå til afsnittet **Rolletilknytning** for at knytte roller til denne bruger.

Opret domænebrugere

Sådan tilføjes en ny bruger:

1. Klik på **Tilføj bruger**. Fanerne **Brugernavn og Adgangskode** og **Brugerinfo** er udfyldt.

Brugernavn og adgangskode

2. Indtast brugernavnet .
3. **Vælg brugertypen** blandt følgende:
   a. **Admin** - Brugeren er administrator for applikationen og har fulde rettigheder på tværs af alle modulerne.
   b. **Bruger** - Brugeren er administrator og har kun begrænsede rettigheder.
4. Vælg Windows-godkendelse **som godkendelsestype**.

   Windows-godkendelse - Dette er typisk aktiv domænegodkendelse. Når domænebrugeren logger ind på applikationen, etableres godkendelsen ved at matche kombinationen af brugernavn/adgangskode med det givne domæne og den tildelte adgang.
5. Indtast et **domænenavn**.
6. Felterne **Adgangskode** og **Bekræft adgangskode** er deaktiveret. Programmet godkender brugeren i forhold til domæneadgangskoden.
7. Aktivér **Salesforce Credentials-til** /fra-ikonet, hvis brugeren håndterer Service Cloud Voice-kampagner.
8. Angiv Salesforce-brugernavnet .
9. Angiv Salesforce-adgangskoden .
10. Angiv SalesforceToken-oplysningerne .

Bemærk : Salesforce Token er ikke et obligatorisk felt. Hvis du ikke angiver et token, validerer Service Cloud Voice-applikationen brugerne baseret på felterne Salesforce-brugernavn og Salesforce-adgangskode, der er konfigureret ovenfor.

11. Klik på **VALIDER SF-LEGITIMATIONSOPLYSNINGER** for at fuldføre brugergodkendelsen.
12. Indstil kontakten til samtidig logon, hvis du giver brugeren tilladelse til at logge på programmet samtidigt. Hvis du slår denne indstilling **fra,** logger programmet brugeren af fra det tidligere logon, når det er blevet bekræftet.
13. Gå til **afsnittet Brugeroplysninger** .

Brugerinfo

14. **Indtast brugerens Home telefonnummer** .
15. **Indtast brugerens mobilnummer** .
16. Angiv den **by** , som brugeren tilhører.
17. Angiv den **tilstand** , som brugeren kommer fra.
18. **Indtast postnummeret** for Home placeringen.
19. Indtast brugerens **e-mail-adresse** .
20. Udfyld felterne **Adresse1** og **Adresse2** .
21. Indtast eventuelle **kommentarer.**
22. Klik på **Gem** for at fuldføre.

Opret SSO-brugere

Sådan tilføjes en ny bruger:

1. Klik på **Tilføj bruger**. Fanerne **Brugernavn og Adgangskode**og **Brugerinfo** er udfyldt.

Brugernavn og adgangskode

2. Indtast brugernavnet .
3. **Vælg brugertypen** blandt følgende:
   a. **Admin** - Brugeren er administrator for applikationen og har fulde rettigheder på tværs af alle modulerne.
   b. **Bruger** - Brugeren er administrator og har kun begrænsede rettigheder.
4. For godkendelsestype skal du vælge **SSO**

   SSO - Dette er single sign-on-protokollen. Disse brugere konfigureres på en tredjepartsudbyder af identitetsgodkendelse. Når brugeren logger på programmet, valideres brugernavnet og adgangskoden af SSO-identitetstjenesteudbyderen. Efter vellykket validering får brugeren adgang til applikationen.
5. Felterne Adgangskode **,** Bekræft adgangskode **og Domænenavn** er deaktiveret. Programmet godkender brugeren via tredjeparts SSO-udbyderen.
6. Aktivér **til/fra-ikon for SF-legitimationsoplysninger** , hvis brugeren håndterer Service Cloud Voice-kampagner.
7. Indtast SF-brugernavnet .
8. Indtast SF-adgangskoden .

9. Indtast SF Token-detaljerne .
10. **Bemærk** : SF-token er ikke et obligatorisk felt. Hvis du ikke angiver et token, validerer Service Cloud Voice-programmet brugerne baseret på felterne SF-brugernavn og SF-adgangskode, der er konfigureret ovenfor.
11. Klik på **VALIDER SF-LEGITIMATIONSOPLYSNINGER** for at fuldføre brugergodkendelsen.
12. Indstil kontakten til samtidig logon, hvis du giver brugeren tilladelse til at logge på programmet samtidigt. Hvis du slår denne indstilling **fra,** logger programmet brugeren af fra det tidligere logon, når det er blevet bekræftet.
13. Gå til **afsnittet Brugeroplysninger** .

Brugerinfo

14. **Indtast brugerens Home telefonnummer** .
15. **Indtast brugerens mobilnummer** .
16. Angiv den **by** , som brugeren tilhører.
17. Angiv den **tilstand** , som brugeren kommer fra.
18. **Indtast postnummeret** for Home placeringen.
19. Indtast brugerens **e-mail-adresse** .
20. Udfyld felterne **Adresse1** og **Adresse2** .
21. Indtast eventuelle **kommentarer.**
22. Klik på **Gem** for at fuldføre.

Roller

Klik på **Roller** for at få vist skærmbilledet Roller, der viser de tilgængelige

roller i programmet. For at oprette roller,

1. Klik på **Tilføj for at åbne** skærmen Rolleinfo .
2. Angiv et **rollenavn**.
3. Indtast beskrivelsen **,** og klik på **Gem**.

Rolletilknytning

Når rollen er oprettet, kan du tilknytte rollen ved hjælp af tilknytningsfunktionen.

Afsnittet **Rollerettighedstilknytning** indeholder forskellige rettigheder, som du kan knytte til rollen med hensyn til programfunktioner som kampagne, kontaktstrategi osv.

1. Hvis du vil tilknytte rollen, skal du klikke på **Rediger** til den specifikke rolle, du vil tilknytte.
2. Skærmen **Konfigurer roller** vises med afsnittene Rolleinfo og Rettighedstilknytning

Tabellen Rettighedsliste nedenfor viser de rettigheder, som du kan knytte til brugere. Ikke alle rettigheder gælder for alle varer, der er angivet her. Desuden er der få andre rettigheder, der gælder i specifikke aspekter af applikationen.

Rettighedsliste - tabel

#	Rettighede r	Beskrivelse
1	Opret	Brugeren har tilladelse til at oprette et nyt objekt.
2	Opdater	Brugeren til at redigere/opdatere et eksisterende objekt.
3	Slet	Giver brugeren mulighed for at slette det valgte objekt.
4	Vis	Brugeren kan kun få vist det valgte objekt.
5	Uploade	Brugeren har tilladelse til at uploade data til applikationen, der vedrører funktionen.
6	Konfigurer	Brugeren kan konfigurere detaljer vedrørende den valgte funktion.
7	Gem	Brugeren har lov til at gemme de nye oprettelses- / opdateringsdata.
8	Udfør	Brugeren har tilladelse til at udføre runtime-aktivitet i forbindelse med dette objekt. Brugeren kan f.eks. udføre en kampagne (ændre kampagnetilstand fra Stop til Start eller omvendt).
9	Muliggøre	Brugeren har tilladelse til at aktivere/deaktivere et objekt. En bruger kan f.eks. aktivere en kampagnegruppe.
10	Kopiér	Brugeren kan oprette en kopi af et objekt. En bruger kan f.eks. oprette en kopi af en kampagne.

Se **tabellen Rights Mapping** for at få oplysninger om tilladt tilknytning for forskellige aspekter af programmet.

Rights Mapping – Table (Rettighedstilknytning) – tabel

Roller	Rettigheder	Beskrivelse
Brugere	Opret, opdater, slet, vis	Giver brugeren mulighed for at administrere brugerkonti i systemet.
Roller	Opret, opdater, slet, vis	Giver brugeren mulighed for at administrere

		systemroller og tilladelser.

Kampagneg rupper	oprette, opdatere, slette, vise, udføre, kontaktparametre, tidszone, historiske rapporter	Brugere kan administrere alle aspekter af kampagnegrupper, herunder kontaktparametre, tidszoner og historiske rapporter. Rettigheder kan tildeles baseret på specifikke gruppetyper, f.eks. progressiv **Bemærk**: Hvis du angiver rettigheder til Historical Report, kan du se kampagnegrupper på His- torical Beta Reports. Dette gælder for oversigts-, detalje- og tilbagekaldsrapport er.
Kampagne	Opret, opdater, slet, Vis, Udfør, Forretningsparametre, Serverscripts, Strategi for valg af kontakt, CSS-tidsplan, Runtime-planlægning, Kontaktliste, Administrer kontakter, Synkroniser, Kampagneoversigt, SMS Tem- plade, Tidszone, Sammenkædning, Helligdage, Udtryksgenerator, Kampagnemål, Planlægning af kontakttilstand, E-mail-tem- plade, IVR Skabeloneditor, Telefoniresultater, AI-konfiguration, Kontakttærskel, Indstillinger for opkalder, Historikrapporter	Brugere kan administrere alle kampagnerelaterede konfigurationer og udføre handlinger som visning af historiske rapporter og administrationsindstillin ger for opkaldsoverholdelse. Rettigheder kan gælde for alle eller specifikke kampagner. **Bemærk**: Hvis du angiver rettigheder til Historikrapport, kan du se kampagner på Historiske betarapporter. Dette gælder for oversigts-,

		detalje- og tilbagekaldsrapporter.
Forretning ud - kom	Opret, opdater, slet, vis	Gør det muligt for brugeren at definere og administrere erhvervs-resultater med særlige rettigheder til overordnede forretningsresultater.
Opkaldsstrategi	Opret, opdater, slet, vis	Giver brugeren mulighed for at styre, hvordan kontakten

		Strategier håndteres i systemet. Du kan også angive specifikke opkaldsstrategier til standardopkaldsstrategier.
Anvendelsesparametre	Opdater, vis	Giver brugeren mulighed for at ændre og overvåge programparametre, der dækker hele systemet.
Overholdelse	Uploade	Giver brugeren mulighed for at overføre overholdelsesrelaterede kontakter, f.eks. DNC-lister (Do Not Call) og nationale DNC-lister.
Tidszone	Opdater, vis	Giver brugeren mulighed for at administrere tidszonekonfigurationer til opkaldsoverholdelse.
Ferie	Opret, opdater, slet, vis	Giver brugeren mulighed for at definere og administrere ferieplaner for kamerahandlinger.
Global overførsel	Vis, konfigurer	Giver brugeren mulighed for at konfigurere og administrere globale konfigurationer af kontaktoverførsel.
Statslige love	Opret, opdater, slet, vis	Giver brugeren mulighed for at administrere statslige lovbaserede regler for overholdelse af opkaldsregler.

Konfiguration af tilstand	Opret, opdater, slet, vis	Giver brugeren mulighed for at konfigurere og administrere forskellige kommunikationstilstande, f.eks. SMS eller e-mail.
URL-adresse	Opdater, Vis, Opret, Slet	Giver brugeren mulighed for at administrere URL-adresser, der bruges i systemet.
Rapporter	Vis	Giver brugeren mulighed for at få vist systemrapporter for kampagner, grupper og agenter, herunder historiske rapporter. Du

		skal vælge en eller flere for at se sektionen Historisk beta i venstre rude.
Alerter	Opdater, vis	Giver brugeren mulighed for at administrere alarmer, der er konfigureret i programmet.
Stat/område/postnummer	Gem, Slet, Overfør, Vis	Giver brugeren mulighed for at administrere konfigurationer af stat, område og postnummer.
RPC-forsøg tællere	Se, gem	Giver brugeren mulighed for at spore og opdatere tællere for gentagne forsøg.
E-mail	Opret, opdater, slet, vis	Giver brugeren mulighed for at administrere e-mail-konfigurationer, f.eks. SMTP, POP3 og IMAP serveroplysninger.
SMS	Opret, opdater, slet, vis	Giver brugeren mulighed for at administrere SMS-konfigurationer, f.eks. gatewayserver-IP'er og godkendelsesoplysninger.
Dimension	Opret, opdater, slet, vis	Giver brugeren mulighed for at administrere systemets dimensioner.
Profil	Opret, opdater, slet, vis	Giver brugeren mulighed for at administrere profiler, der bruges til at uploade kontakter og skrubbe uploads.
Samlet liste	Muliggøre	Giver brugeren mulighed for at aktivere kampagner som

		kampagner på en samlet liste.
Licens	Vis	Giver brugeren mulighed for at se licensoplysninger.
Webservice	GrantAccess	Giver brugeren mulighed for at give adgang til webtjeneste-API'er.
Gentildele agent	Vis	Giver brugerne mulighed for at få vist og administrere reas-signering af agenter.
Eksport/importkampagne	Vis	Gør det muligt at få vist og administrere

		Eksport-/importfunktion for kampagner.
Kampagnekategori:	Opret, opdater, slet, vis	Giver brugerne mulighed for at administrere kampagnekategorier, herunder oprette, opdatere, slette og se dem.
CPaaS-indstillinger	Opret, opdater, slet, vis	Giver mulighed for administration af CPaaS-indstillinger, herunder oprettelse, opdateringer, sletninger og visning af konfigurationsdetaljer.
ScriptDesigner	Aktiveret	Giver adgang til og tillader brug af værktøjet Scriptdesigner.
SystemAlerts	Vis, opdater	Giver brugerne mulighed for at se og opdatere systemadvarsler for bedre systemovervågning og vedligeholdelse.
Globale forretningsparametre	Vis, opret, slet	Giver mulighed for at administrere globale forretningsparametre ved at få vist, oprette og slette dem.
CCB	Opret, opdater, slet, vis	Giver brugeren mulighed for at administrere CCB-indstillinger på en forståelig måde.
Konfiguration af opkalder	Vis, konfigurer	Giver mulighed for visning og konfiguration af opkaldssystemets indstillinger.

Dataudtræk	Opret, opdater, slet, vis	Gør det muligt at oprette, opdatere, slette og få vist dataudtrækningsprocesser og -konfigurationer.
Målepunkter for ydeevne	Vis	Giver brugeren mulighed for at se præstationsmålinger på tværs af forskellige systemkomponenter.
Beskyttelse af personhenførbare oplysninger	Vis, opdater	Giver brugerne mulighed for at få vist og opdatere PII-beskyttelse

		indstillinger for at sikre datasikkerhed.
Digital	Opret, opdater, slet, vis	Giver brugerne mulighed for at administrere digitale kanaler, herunder oprettelse, opdatering, sletning og visning af konfigurationer.
Agenter	oprette, opdatere, slette, få vist, historikrapporter	Giver brugeren mulighed for at administrere agenter Tab i rapporter. Hvis du angiver rettigheder til Historical Report, kan du se kampagner på Historical Beta Reports. Dette gælder for oversigts-, detalje- og tilbagekaldsrapporter.

Hvis du vil tilbagekalde rettigheder til en rolle, kan du fjerne markeringen i det afkrydsningsfelt, der passer til dens respektive indstilling.

Scriptdesigner

Scriptdesigneren er et scriptværktøj, der hjælper dig med at konfigurere

opkaldsguider. Siden viser tre faner: Liste, Formular og Rapport.

Listen Tab på siden Scriptdesigner Home indeholder følgende oplysninger:

- Formular: Viser navnet på formularen som et klikbart link. Hvis du klikker på den, åbnes den valgte formular i formular Tab til redigering.
- Kampagnenavn: Angiver den kampagne, som formularen oprettes under.
- Opkaldsvejledning: Angiver, om formularen er udformet som en opkaldsvejledning. Denne kolonne indeholder et afkrydsningsfelt, som er markeret, hvis formularen er konfigureret som en opkaldsguide.

Opkaldsguide

Opkaldsguide er en funktion, der hjælper en agent med foruddefinerede spørgsmål med at præsentere for en kontakt, når et opkald er forbundet. Baseret på svarene kan agenten enten gå videre til det næste spørgsmål eller stille et supplerende spørgsmål, der tager udgangspunkt i det forrige spørgsmål. Du kan konfigurere et sæt spørgsmål, svar og supplerende spørgsmål, som agenterne kan bruge.

Kampagne

Gå til menuen til venstre ved at navigere til **Scriptdesigner**.

Vælg en **kampagne** , og vælg tilgængelige kampagner fra de viste kampagnegrupper, vedhæft eller erstat spørgeskemaformularer, og konfigurer parametre for Call Guide.

Alle tilgængelige kampagnegrupper vises i venstre rude på skærmen. Klik på en kampagnegruppe for at afspille alle tilknyttede kampagner for denne gruppe. Du kan også bruge søgefeltet til at søge efter kampagner.

Opkaldsguiderapporten gengives både som et **diagram** og som en **tabel**. Begge visninger viser antallet af kontakter, som agenterne har brugt opkaldsvejledningen på.

Hvis du vil se detaljerede oplysninger om mere detaljerede rapporter, skal du klikke på **Kampagnenavn** i tabelvisningen eller på det diagram, der vises for kampagnen, i diagramvisningen. De to synspunkter indeholder detaljerede rapporter.

Gør følgende:

1. Vælg en **kampagnegruppe** på listen.
2. Vælg **Opkaldsguide** på rullelisten.
3. Vælg et **formularnavn,** der skal tilknyttes til denne opkaldsguide.

Formular

En administrator kan oprette et sæt foruddefinerede spørgsmål og vedhæfte dem til en formular. Brug formularfunktionen til at oprette spørgsmål, skriv betingelser til spørgsmål og knytte et spørgsmål til et andet baseret på kundesvaret. Du kan skrive en JavaScript-funktion eller bruge en indbygget JavaScript-funktion.

Gør følgende:

1. Vælg en **kampagne** på listen.
2. Gå til Formular Tab for at oprette en formular. Følgende formularelementer er tilgængelige til konfiguration:
    a. Globale variabler
    b. Scriptblok
    c. Prævalidator
    d. Tekst
    e. Valg af indstilling
    f. Afkrydsningsfelt
    g. Vælg fra liste
3. Konfigurer feltet Forretning, Global variabel, Spørgsmålsfelt og

Biblioteksfunktion. Du kan finde flere oplysninger i Vejledning til form for opkald.

Sekvensering af spørgsmål

Konfigurationen af opkaldsvejledningen hjælper agenten med at håndtere kundeopkaldet på en korrekt og struktureret måde. Begyndende med velkomstmeddelelsen, få detaljer og derefter underskrive med en afskedsbesked, kan alle disse opnås ved at sekventere spørgsmålene korrekt. Du kan finde flere oplysninger under Spørgsmålssekvensering .

Kopiering af en formular

Klik på **Kopiér** for at kopiere denne formular til andre kampagner i denne kampagnegruppe. Når du kopierer en formular til andre kampagner, skal du sørge for, at de virksomhedsfelter, der oprettes i kampagnerne, er synkroniseret med de virksomhedsfelter, du konfigurerede i formularen.

Bemærk: Du kan ikke kopiere formularer på tværs af kampagnegrupperne.

1. Vælg den kampagne på rullelisten Vælg kampagne, som du vil kopiere denne formular til. Angiv et entydigt navn i feltet Formularnavn. Klik på **Opret** for at oprette en formular.
2. Klik på **Slet** for at slette en formular. Klik på **OK** i pop op-vinduet til bekræftelse.
3. Vælg **Ny formular** på rullelisten for at oprette en ny formular, eller vælg den ønskede formular for at redigere en eksisterende formular.

Bibliotekets funktioner

Kampagneadministrator indeholder en liste over indbyggede JavaScript-funktioner. Du kan også oprette tilpassede JavaScripts i scriptblokken.

Træk og slip biblioteksfunktionerne fra venstre rude til værdifeltet. Formatet for biblioteksfunktionen er *txml. (Funktionsnavn).* For eksempel txml. ToLower

("GULD"). Brug biblioteksfunktioner til følgende felter:

- Tildel værdi
- Opkaldsscript
- Boolesk tilstand
- Værdifelt
- Tekstområde

Programmet understøtter følgende biblioteksfunktioner:

- Små
- Store
- Tom check

- Heltalskontrol
- Sammenkæde

Formular

Globale variabler

Du kan tildele værdier til globale variabler og bruge dem i formen Opkaldsguide.

Bemærk:
Dette er en valgfri funktion.
Der skelnes mellem store og små bogstaver i globale variabler

Campaign Manager indeholder indbyggede globale variabler. Disse variabler leveres uden standardværdier. Du skal tildele værdier til disse under kørsel. Du kan ikke redigere eller slette disse globale variabelnavne.

- Sys_ID
- Sys_Fname
- Sys_Lname
- Sys_DOB
- Sys_Gender
- Sys_PhoneNumber
- Sys_Email
- Sys_AppointmentDate
- Sys_AppointmentTime
- Sys_LCMKey

Sådan oprettes en global variabel:

1. Klik på **Global variabel** i venstre rude.
2. Indtast en **nøgle** , og tildel en **værdi**. Kontotype kan f.eks. være nøglen, og guld kan være værdi.
3. Klik på **Tilføj** for at tilføje flere globale variabler.
4. Klik på **Slet** for at slette en global variabel.

   Bemærk: Du kan kun slette globale variabler, som du har oprettet. Du kan ikke slette de indbyggede globale variabler, der er angivet.
5. Klik på **Fjern** øverst til højre i dette afsnit for at slette alle globale variabler.

Scriptblok

Du kan skrive eller bruge en JavaScript-funktion til at udføre beregninger eller aktivere en REST API-webtjeneste. Du kan bruge enhver scriptfunktion i felterne betingelsesfelt, tildele værdi eller opkaldsscript. Du kan læse globale variabler i scriptet, men du kan ikke nulstille værdien, medmindre det er en ikke-primitiv type.

Bemærk:
a. Scriptvariabelnavne og globale variabelnavne i scriptet skal være unikke.
b. ActiveX-komponenter og AJAX-opkald understøttes ikke i

scriptblokken. Gør følgende:

1. Træk og slip **scriptblokken** i venstre rude for at få vist skærmen.
2. Indtast scriptkodeteksten, hvis det er et nyt script, eller kopier og indsæt fra et eksisterende script.
3. **Klik på Fjern** for at rydde scriptet.

Tekst tak

Når hele flowet er fuldført, kan agenten kvittere med en hvilken som helst meddelelse – en tak eller en salgsfremmende meddelelse. Du kan også tagge et virksomhedsfelt (f.eks. fornavn eller efternavn).

Forretningsområder

Alle forretningsområder, der er knyttet til en kampagne, udfyldes i dette afsnit. Fra venstre rude skal du trække og slippe forretningsfelterne på værdifelterne for at gemme forretningsfelter for betingelser. [BFLD. BusinessFieldName] er formatet for forretningsfeltet.

Spørgsmålsfelter

Alle spørgsmålsfelter, der er oprettet til denne formular, udfyldes her. Tilføj et vilkårligt antal spørgsmålsfelter (det svar, du har modtaget på dette spørgsmål) i en spørgsmålsblok. Du kan bruge spørgsmålsfelter i tekstområdet eller Anywhere i betingelsesfelterne. Fra venstre rude skal du trække og slippe spørgsmålsfelterne for at angive eller gemme dette svar for den valgte betingelse.

Bemærk:
a. Streng bruges generelt som datatype for Spørgsmålsfelt. Hvis du vil bruge en anden datatype end streng, skal du bruge de tilsvarende JavaScript-parsingfunktioner såsom (parseInt (), parseFloat () osv.
b. Der skelnes mellem store og små bogstaver i værdierne i spørgsmålsfeltet.

Hvis du holder markøren over spørgsmålsruden, vises en lang række indstillinger, du kan udøve:

1. Klik på kopien for at kopiere et spørgsmål.
2. Klik på **Sæt ind** for at indsætte et kopieret spørgsmål fra Udklipsholder.

3. Klik på **Slet** for at slette det kopierede spørgsmål fra Udklipsholder.
4. Hold og træk spørgsmålet for at flytte spørgsmålet til en anden placering – f.eks. fra tredje til femte spørgsmål.
5. Klik på **Slet** for at slette et spørgsmål. Klik på OK for at slette og lukke dialogboksen.

Multiple Choice

Du kan også konfigurere et spørgsmål med flere svar. Du kan angive de svar, som agenten vælger fra skrivebordet, efterhånden som kunden vælger. Kampagnen har f.eks. et spørgsmål om de aktiver, som en kunde har, f.eks. Home, CAR, motorcykel osv. Agenten kan vælge flere aktiver, som kunden har.

Afkrydsningsfelt

Du kan bruge **afkrydsningsfeltet** til at tilbyde spørgsmål af typen **Ja** eller **Nej** til en kunde. Du kan konfigurere programmet til at angive, at markering af afkrydsningsfeltet betyder **Ja** , og ikke-markering betyder **Nej**.

1. Træk og slip **afkrydsningsfeltet** i venstre rude for at få vist skærmen.
2. Fortsæt processen til oprettelse af en formular.

Vælg fra en liste

Du kan bruge **Vælg fra en liste** og tilbyde spørgsmål, hvor svaret er på en liste. Kunden vælger et svar blandt de angivne muligheder. Hvis svaret ikke findes på listen, kan agenten føje det dynamisk til listen.

1. Træk og slip Vælg **fra en liste** i venstre rude for at få vist skærmen.
2. Fortsæt processen til oprettelse af en formular.

Sekvensering af spørgsmål

Konfigurationen af opkaldsvejledningen hjælper agenten med at håndtere kundeopkaldet på en korrekt og struktureret måde. Begyndende med velkomstmeddelelsen, få detaljer og derefter underskrive med en afskedsbesked, kan alle disse opnås ved at sekventere spørgsmålene korrekt.

Udvid spørgsmålet for at åbne sekventeringsafsnittet. Du kan også validere nogle af de oplysninger, du får fra kunden.

For eksempel kan du validere et kontonummer, hvis kontoen er gyldig, skal opkaldsguiden konfigureres til det næste spørgsmål.

Opkaldsguiden skal give agenten et tip om at informere om det ugyldige kundenummer og droppe opkaldet. De viste betingelser kan bruges til at validere de oplysninger, som kunden giver.

Ved hjælp af disse betingelser kan brugerne validere både numeriske datatyper og strengdatatyper. Følgende betingelser er tilgængelige:

- Er nøjagtigt lig med
- Er større end
- Er større end eller lig med
- Er mindre end
- Er mindre end eller lig med
- Er ikke lig med
- Starter med
- Slutter med
- Er indeholder

Bemærk: Når du udfører jokertegnfunktioner, starter med, slutter med og indeholder præfiks og suffiks strengen med %-tegnet. F.eks. %søgværdi%.

Efter validering kan du konfigurere forskellige sekvenser afhængigt af kundesvaret. Du har følgende muligheder for at konfigurere spørgsmålssekvenseringen:

- Gå til næste spørgsmål: Vælg denne indstilling for at gå til et næste spørgsmål. Vælg det næste spørgsmål i rullemenuen Vælg spørgsmål.
- Nulstil & Gå til næste spørgsmål: Vælg denne indstilling for at stille det næste spørgsmål til en kunde ved at nulstille de tidligere svar for de foregående spørgsmål. På rullelisten Vælg spørgsmål skal du vælge det næste spørgsmål, der skal følges, når dette spørgsmål er sendt.
- Tildel værdi: Vælg denne indstilling for at tildele en værdi til en global variabel. På rullelisten Vælg variabel skal du vælge den globale variabel, du vil tildele en værdi for. I det tilstødende felt skal du bruge et forretningsfelt, spørgsmålsfelt (det svar, du modtog på dette spørgsmål), JavaScript-funktion eller endda en global variabel som en værdi ved at trække og slippe på dette felt. Du kan også angive en brugerdefineret værdi. Ved at tildele en ny værdi til en global variabel fjernes den gamle værdi fra hukommelsen, og den nye værdi tages. Når du har tildelt en værdi for en global variabel, skal du vælge den næste ønskede indstilling på den næste rulleliste.
- Afslut session: Vælg denne indstilling for at afslutte denne session. Hvis du vælger denne indstilling, stopper sessionen, når dette spørgsmål er sendt. I rullelisten Vælg disposition skal du vælge en arbejds- eller telefonidisposition. Du kan konfigurere meddelelsen Afslut session, f.eks. Tak for din deltagelse, så agenten kan læse op for kunden.
- Opkaldsscript: Vælg denne indstilling for at kalde en JavaScript-funktion. Angiv scriptfunktionsnavnet i det tilstødende felt for at fuldføre denne handling. Ved at vælge denne indstilling kan du udføre brugerdefinerede handlinger som at kalde en webtjeneste, validering osv. Vælg den næste indstilling, du ønsker, fra den næste

rulleliste. Du kan ikke returnere en værdi fra JavaScript-funktionen.

- Klik på **Gem** for at gemme denne formular.

  Bemærk!: Du kan gemme en formular uden at skulle behandle spørgsmåls- eller betingelsesfelterne. Angiv et formularnavn og en beskrivelse heraf for at gemme en formular. Du kan åbne en eksisterende formular for at oprette spørgsmål og tilføje betingelser senere.

Rapport over opkaldsvejledning

Opkaldsguiderapporten gengives både som et **diagram** og som en **tabel**. Begge visninger viser antallet af kontakter, som agenterne har brugt opkaldsvejledningen på. Klik på **Kampagnenavn** i tabelvisningen eller diagrammet for at se detaljer i mere detaljerede rapporter.

Gør følgende:

1. Vælg en **kampagnegruppe** på listen.
2. Vælg **Opkaldsguide** på rullelisten.
3. Vælg et **formularnavn,** der skal tilknyttes til denne opkaldsguide.

Opkaldsundersøgelse pr. time

Opkaldsundersøgelse pr. time viser kampagnens brug af opkaldsvejledningen pr. time.

Denne side viser rapporten **Alle kontakter med Antal spørgsmål besvaret** , og rapporten indeholder følgende parametre:

Felt	Beskrivelse
Kampagnenavn	Navnet på den kampagne, som rapporten gengives for.
Agent-id	Agent bruger denne opkaldsvejledning.
LCMKey	Det er et entydigt id til at identificere et opkaldsforsøg for en kontakt.
Kontaktnummer	Kontaktnummer, som kunden blev kontaktet på.
Aktivitet på	Dato og klokkeslæt, hvor opkaldsvejledningen blev brugt.
Besvarede spørgsmål i alt	Antal spørgsmål besvaret af kunden under interaktionen.

Alarmer

Beskeder fungerer som beskeder for kampagner og hændelser på systemniveau. Advarsler på systemniveau genereres gennem overvågning af forskellige komponenter. Ud over at vise advarsler om undtagelser på komponentniveau på konsollen sender programmet også mails til konfigurerede modtagere. Disse advarsler spiller en afgørende rolle i

fejlfinding af programmet. Dette afsnit indeholder en oversigt over beskeder og skitserer forskellige indstillinger for at maksimere effektiviteten af denne funktion.

Ved brug af SNMP (Simple Network Management Protocol) logføres undtagelser til en konfigureret modtagers IP-adresse eller -port. Der er forskellige muligheder for at advare en bruger.

Systemmeddelelser

Afsnittet System indeholder alle de konfigurationer, der er nødvendige for overvågning af forskellige komponenter og overførsel af undtagelser som meddelelser.

Systemmeddelelser

Campaign Manager har mulighed for at sende SNMP-traps fra alle konfigurerede kernekomponenter ved hjælp af SNMP (Simple Network Management Protocol). Ved forekomsten af en konfigureret hændelse sender den respektive komponent en advarsel til listen over tredjepartsovervågningsapps. Indberetningerne omfatter hændelseskoden og beskrivelsen. Du kan konfigurere op til tre overvågningsapps fra tredjepart til at modtage disse oplysninger. Campaign Manager har en indbygget SNMP-modtager, der også fungerer som en tredje overvågningsapp af de tre tilladte overvågningsapps. Brug af denne app som en af tredjepartsovervågningsapps giver dig fordelen ved at få hændelserne underrettet på siden Kampagneadministrator Home.

Når en agent registrerer en alarmtilstand, gør agenten:

- logfører oplysninger om tilstandens tid, type og alvorsgrad
- Genererer en beskedmeddelelse, som den derefter sender til en udpeget

IP-vært SNMP-beskeder sendes som en af følgende:

- Fælder - Upålidelige meddelelser, som ikke kræver kvittering fra SNMP lederen.
- Informerer - Pålidelige meddelelser, som gemmes i hukommelsen, indtil SNMP-manageren udsender et svar. Informerer bruger flere systemressourcer end fælder.

Hvis du vil bruge SNMP-meddelelser på dit system, skal du angive deres modtagere. Disse modtagere angiver, hvor netværksregistratormeddelelser sendes hen. Som standard er alle beskeder aktiveret, men ingen modtagere er defineret. Indtil du definerer modtagerne, sendes der ingen beskeder.

Meddelelse

Meddelelsessektionen viser antallet af advarselshændelser. Ikonet Afvis alle giver dig mulighed for at afvise alle meddelelser på én gang. Brug søgefeltet til at udfylde resultaterne fra kolonnerne Kampagnenavn og Beskedhændelse baseret på søgestrengen. Du kan også afvise individuelle beskeder ved at klikke på ikonet Afslut ud for hver besked.

Naviger til **Alarm** > **System** > **Naviger** for at få vist underretningen.

Indstillinger

Brug Indstillinger Tab til at styre alle komponenter og specifikke hændelser under hver komponent, som du vil overvåge.

1. Udvid en komponent for at se den angivne **påmindelseshændelseskode** og påmindelseshændelsen .
2. Hvis du vil overvåge hændelser i en komponent, skal du aktivere TURN **Component Enable** (**Aktivér komponent).** Kun hvis denne parameter er slået **TIL,** starter programmet overvågningslogfiler for udvalgte hændelser i komponenten og sender beskeder.
3. Hvis du vil overvåge bestemte hændelser og modtage advarsler, skal du klikke på TURN aktiveringsknappen **ON** for den specifikke hændelse.
4. Sørg for at fuldføre denne øvelse for alle de komponenter, du skal overvåge.

Komponenter	Kode	Advarselskoder fra
LCMFeedEngine	2	2.10000
LCMContactRescheduler	3	3.10000
LCMGenericService	4	4.10000
LCMScritpEngine	5	5.10000
LCMReportingService	6	6.10000
LCMLicenseManager	7	7.10000
LCMContactsUploader	8	8.10000
LCMScriptDesigner	9	9.10000
LCMWebservice	10	10.10000
LCMGlobalUploader	12	12.10000
LCMComplianceUploader	13	13.10000
LCMAgentStateMachineFinesse	14	14.10000
LCMTenantService	15	15.10000
LCMITREngine	16	16.10000
LCMReportsByMail	18	18.10000
LCMAlerter	19	19.10000
CRMConnector	20	20.10000
Opkalder	21	21.10000
LCMCampaignECT	25	25.10000
LCMEmailEngine	26	26.10000

E-mail-indstillinger

De advarsler, der er angivet af SNMP-modtageren, kan sendes til udvalgte modtagere via e-mail. Dette hjælper modtagerne med at foretage fejlfinding af specifikke hændelser.

Sådan sender du en meddelelse via e-mail:

1. Naviger til Indstillinger for **Beskeder** > **System** > **Meddelelse** > **E-mail**.
2. Aktivér kontakten **E-mail-besked** for at sende meddelelserne via e-mail.

   Bemærk: En genstart af SNMPReceiver-tjenesten er kun påkrævet, hvis denne switch er slukket eller tændt. Det er ikke nødvendigt at genstarte, hvis der foretages ændringer i felterne, der er beskrevet i trin 2 til 4 nedenfor.
3. Angiv værdien i feltet **Undertryk dublerede hændelser (i minutter).** Det bruges til at undertrykke dublerede beskedbeskeder for den samme hændelse inden for den konfigurerede periode.

   Eksempel: Undertryk dublerede hændelser (i minutter) er konfigureret som 15 minutter. Hvis der er en undtagelse1 i komponent 1, som logges kl. 11.30, logges denne undtagelse ikke igen, hvis den forekommer før kl. 11.45.
4. Angiv **modtagerens e-mailadresse** . Adskil flere e-mail-adresser med et komma. Dette er et obligatorisk felt.

   Bemærk: En afsenders e-mail-adresse vælges fra afsnittet Alerter og udfyldes i feltet Fra i e-mail-meddelelsen.
5. Angiv et **e-mail-emne**. Dette danner emnelinjen for e-mail-beskeder, der sendes ud for undtagelser. Dette er et obligatorisk felt.
6. Klik på **Save (Gem)**.

App til overvågning

SNMP Modtagertjeneste overvåger alle komponenter og modtager undtagelsesdataene. Baseret på e-mail-indstillingerne overføres disse data derefter via e-mail. Konfigurer overvågningsappen til at aktivere SNMP-modtagertjenesten.

1. Naviger til **appen** Beskeder **>** System **>** Meddelelse **>**Overvågning.
2. Indtast appnavnet, IP-adressen og porten.

   Bemærk: SNMP Konfigurationsfilen til modtagertjeneste indeholder to egenskaber: SNMPTrapMgrIP og SNMPTrapMgrPort. Den IP og port, der er nævnt i overvågningsappen, skal matche de værdier, der er konfigureret her.
3. Klik på **Save (Gem)**.
4. Hvis du har andre apps, der overvåger Kampagneadministrator, kan du konfigurere oplysningerne i App 2 og App 3 efter behov.

Oplysninger om advarselsmeddelelse

Når konfigurerede tredjepartsapps overvåger programmet, sendes SNMP-advarslerne til disse apps i OID-formatet (Object ID): ***1.3.6.1.4.1.52914.8.200020***

Nummer	Etiket	oplysninger
1	ISO	Den gruppe, der etablerede denne standard. I dette tilfælde er det ISO.
3	ORG	Dette er en organisation.
6	DOD	Dette indikerer det amerikanske forsvarsministerium, den organisation, der etablerede den tidligste form for internettet.
1	Internet	Dette er kommunikationstilstanden, oftest internettet.
4	Private	Dette er en enhedsproducents organisationskarakter. I dette tilfælde er det en privat enhed.
1	Virksomhed	Klassificeringen af den private enhed. I dette tilfælde er det klassificeret som en privat virksomhed.
52914	Virksomhedsnummer	Produktets virksomhedsnummer.
8	Komponent-id	Komponent-ID'et i det produkt, der overvåges. I dette tilfælde er der tre komponenter. Feedprogram (id 2), kontaktomlægning (id 3) og kontaktuploader (id 8).
200020	Hændelses-id	Dette er hændelses-id'et i komponenten. For alle hændelser angiver det sidste ciffer 0 Fejl; 1 angiver Succes.

Felter

Felter	Beskrivelse
Komponentnavn	Komponentens navn.
Hændelseskode for påmindelse	Viser alarm lige kode.
Advarselshændelse	Viser navnet på den beskedne hændelse.
Der opstod	Viser dato og klokkeslæt, når en hændelse har fundet sted.
Afvis	Gør det muligt at afvise en meddelelse.
Undertrykke dublerede hændelser	Det bruges til at undertrykke dublerede beskedbeskeder for den samme hændelse inden for den konfigurerede periode.

E-mail-emne	Beskriver, hvad en e-mail handler om.

E-mail til modtager	E-mailadresse til modtager.

Kampagneovervågning

Formålet med kampagnebeskeder er at sende beskeder til administratorer om kontaktrelaterede statistikker for valgte kampagner. Dette hjælper administratorerne med at foretage korrigerende handlinger og holde programmet kørende i en sund tilstand. Sørg for, at afsnittene Indstillinger, E-mail-indstillinger og Overvågningsapp er komplette til at modtage undtagelsesadvarsler. Hvis konfigurationerne ikke fuldføres, udfyldes kun antallet vedrørende kontakter.

Du kan vælge den tidszone, som du ønsker resultatet af kampagneovervågning for. Vælg tidszonen på rullelisten, hvis listen er synlig. Programmet konverterer datetime baseret på den tidszone, brugeren har valgt, og gengiver resultatet af kampagneovervågningen. Dette er en valgfri konfiguration. Egenskaben **IsTimeZoneRequiredForFilter** skal indstilles til true i *filen Service web.config* for at få kampagneovervågning efter tidszone.

Hvis brugeren f.eks. vælger GMT som tidszone, og serveren er i IST-tidszonen, viser rapporten data fra kl. 0530, da dette svarer til kl. 00.00 GMT.

1. Naviger til **Underretninger** > **Kampagne**.
2. **Vælg kampagner** og **tidszoner**.
3. Klik på **Vis poster** for at se skærmresultaterne.
4. Klik på **Eksportér** for at hente dataene til en Excel-projektmappe.
5. Vælg det specifikke tidsinterval , hvor du ønsker, at påmindelser skal udgives. Den første kolonne viser altid det aktuelle tidsinterval, og hvis du ruller til højre, kan du flytte til tidligere tidsintervaller. Du kan se undtagelserne i slots på 15 eller 30 minutter og slots på 1 eller 2 timer.
6. Hvis det er nødvendigt, kan du bruge søgefunktionen til at finde en bestemt kampagnepost.
7. Data, der indeholder undtagelser, fremhæves med rød baggrund. Desuden viste meddelelsesikonet på applikationsoverskriften antallet af undtagelser. Kolonnen Kampagnenavn identificerer også kampagner, der har advarsler med en advarsel før kampagnenavnet.
8. Klik på det tal, der vises i en celle i gitteret, for at åbne pop op-listen over undtagelser. Kun de øverste 50 undtagelser vises. Klik på **knappen VIS ALLE POSTER** for at se hele listen.

Felter

Felt	Beskrivelse
Kampagnenavn	Kampagnens navn
Uploadet	Antal uploadede kontakter
Leveret	Antal leverede kontakter

Forarbejdede	Antal behandlede kontakter

Prognose for kampagne

Kampagneprognose er en funktion, hvor programmet viser prognosen for de kontakter, der kan blive ringet op eller blokeret i løbet af de næste tre timer. Siden Kampagneprognose viser to faner - Prognose for kontaktlevering og Prognose for kontaktekskludering.

Prognose for kontaktlevering

Prognose for kontaktlevering viser prognosen for det mulige antal kontakter, der kan blive ringet op til i løbet af de næste tre timer, startende fra det tidspunkt, hvor de senest blev åbnet eller opdateret. Prognosen præsenterer dataene opdelt i 15-minutters intervaller.

1. Naviger til **Alarmer** > **Kampagneprognose** > **Prognose** for kontaktlevering.
2. Vælg den **tidszone** , som du ønsker kontaktleveringsprognosedata for. Programmet konverterer dato/klokkeslæt baseret på den tidszone, brugeren har valgt, og gengiver prognosedata for kontaktlevering. Dette er en valgfri konfiguration. Egenskaben IsTimeZoneRequiredForFilter skal indstilles til true i filen Service web.config for at få Prognose for kontaktlevering efter tidszone.

   Hvis brugeren f.eks. vælger GMT som tidszone, og serveren er i IST-tidszonen, viser rapporten data fra kl. 0530, da dette svarer til kl. 00.00 GMT.
3. **Prognose** for kontaktlevering viser nye kontakter, der er tilgængelige til levering, under kolonnen Frisk for hver af de viste kampagner. Under kolonner, der er angivet efter tid i 15-minutters intervaller, viser applikationen antallet af kontakter, der er planlagt til at blive leveret i henhold til den konfigurerede kontaktudvælgelsesstrategi (CSS).
4. Udvid hver **kampagne** for at se den CSS-mæssige opdeling af kontakter, der leveres for hvert tidsinterval. Kontakter tælles kun én gang i forhold til den første betingelse, selv om de opfylder flere betingelser.

   Antag eksempel, at du overfører en enkelt kontakt, der opfylder to betingelser – betingelse 1 og betingelse 2 Hvis denne kontakt opfylder begge betingelser, tæller leveringsprognosen kun denne kontakt med i den første betingelse. Selvom denne kontakt også opfylder den anden betingelse, vises antallet i forhold til den anden betingelse som nul.

Prognose for kontaktekskludering

Prognose for kontaktekskludering viser en opsummeret prognose for det mulige antal kontakter, der kan udelukkes fra at blive ringet op i løbet af de næste tre timer, startende fra det tidspunkt, hvor de senest blev åbnet eller opdateret.

1. Naviger til **Underretninger** > **Prognose for kampagne> Prognose** for ekskludering af kontakter.
2. Vælg den **tidszone** , som du vil have prognosedata for kontaktekskludering for. Programmet konverterer dato/klokkeslæt baseret på den tidszone, brugeren har valgt, og gengiver prognosedata for kontaktudeladelse. Dette er en valgfri konfiguration. Egenskaben IsTimeZoneRequiredForFilter skal angives til true i filen Service web.config for at få resultatet af prognosen for kontaktekskludering efter tidszone.

   Hvis brugeren f.eks. vælger GMT som tidszone, og serveren er i IST-tidszonen, viser rapporten data fra kl. 0530, da dette svarer til kl. 00.00 GMT.
3. Vælg kampagnen for at få vist kampagnespecifikke data.
4. Klik på **Eksportér** for at downloade prognoserapporterne for kontaktekskludering.

Felter

Felter	Beskrivelse
Kampagnenavn	Navn på kampagnen.
Kontakter i alt	Antallet af åbne kontakter i alt ved dagens begyndelse. Disse kontakter omfatter nye og omlagte. Disse tal øges, når nye kontakter uploades. og ikke reduceret, når kontakter ringes ud / omlægges / status ændres fra åben. De konfigurerede forudsigelsestimer har ingen indflydelse på dette tal.
Åbn Kontakter	De overordnede kontakter, der er tilgængelige til at blive ringet op til for den korresponderende kampagne. Disse kontakter omfatter nye og omlagte. Denne kolonne er opdelt i følgende: **I alt** - Viser det samlede antal åbne kontakter til kameraet. Antallet ændres dynamisk - øges, når kontakter uploades/omplanlægges og reduceres, når der ringes ud / lukket eller status ændret fra åben. **Uploadet i dag** - Viser antallet af åbne kontakter, der uploades i løbet af kampagnens aktuelle dag.
Tilgængelige kontakter	Antallet af åbne kontakter, der kan ringes op til, eller de næste tre timer. Bemærk: Kolonneoverskriften indeholder den varighed, der er konfigureret i tjenestekomponentens web.config-egenskab Exclu- sionPredictionInHours. Hvis de konfigurerede timer her er to, vises overskriften som Tilgængelige kontakter for de næste 2 timer. **I alt** – Viser det samlede antal åbne kontakter for kampagnen, der skal ringes op til for den aktuelle dag. **Overført i dag** - Viser antallet af åbne kontakter, der er

	uploadet i løbet af den aktuelle dag for at blive ringet op samme dag for kampagnen.
Kontakt blokeret	Vis blokerede kontakter.
Statsret	Viser antallet af kontakter for kampagnen, der er blokeret af statens lovgivning.
Ring ikke	Viser antallet af kontakter for kampagnen, der er blokeret af DNC (Do Not Call).
National Do Not Call	Viser antallet af kontakter for kampagnen, der er blokeret af NDNC (National Do Not Call).
Leverede kontakter	Liste over leverede kontakter i alt
Kontaktudvælgelsesstrategi (CSS)	Viser antallet af kontakter for kampagnen, der er blokeret af CSS-betingelser.
Frisk	Viser antallet af nye kontakter for kampagnen, der venter på at blive ringet op for den aktuelle dag.
Plan	Viser antallet af omlagte kontakter for kampagnen, der venter på at blive ringet op for den aktuelle dag.
Anslået færdiggørelsestid	Dette er den estimerede fuldførelsestid for alle de kaldbare kontakter i kampagnen, der skal ringes op. Dette beregnes på grundlag af tidligere historiske og aktuelle data for samlede behandlede optegnelser og samlet behandlingstid. Bemærkninger: Osv. og fuldførelsesprocent gælder ikke for kampagner med delte lister. Kampagner med lister ud over forudsigelsestimerne vises kun i udelukkelsesrapporten, hvis de er i udførelsestilstand eller forventes at være i udførelsestilstanden i forudsigelsestimerne.
Færdiggørelsesprocent	Procentdelen af kontakter, der er ringet op til (fra det kampagnespecifikke samlede antal uploadede kontakter) for kampagnen. Formlen er (Afsluttede kontakter * 100) / Kontakter i alt. Kontakter i alt beregnes ved brug af følgende formel: *TotalKontakter = Antal(Åben) + Antal(Lukket) + Antal(andet)*

Værktøjer

Menuen Funktioner indeholder modulet Opkaldsoptagelse og modulet Fjernelse og arkivering.

Opkaldsoptagelser giver brugerne mulighed for at søge efter og få adgang til optagelserne for hvert tilsluttet opkald. For mere information, klik her.

Hjælpeprogrammet Fjern og arkiver hjælper brugere med automatisk at tømme lejerdatabaserne. Dette værktøj eliminerer behovet for kedeligt manuelt arbejde i forbindelse med sådanne aktiviteter. Over en periode, efterhånden som brugen af programmet øges, øges databasens størrelse eksponentielt. For mere information, klik her.

Rens og arkiv

Rense- og arkivværktøjet hjælper brugerne med automatisk at fjerne datafilerne fra databaserne. Dette værktøj hjælper med at undgå det kedelige manuelle arbejde, der er involveret i sådanne aktiviteter. Når du rydder en database, fjernes de data, du angiver, fra databasen. Når dataene er slettet, kan de ikke gendannes.

Når brugen af applikationen øges, øges databasens størrelse også eksponentielt. For at holde denne datastørrelse i skak for at undgå ydelsesproblemer er det bydende nødvendigt, at vi har en robust dataopbevaringsplan. Fjernelses- og arkivværktøj er et fjernelsesværktøj, der hjælper dig med at nå målene for din dataopbevaringsplan. Ved hjælp af værktøjet Rens og arkiv kan du bare rense dataene fra dine databaser eller desuden arkivere de rensede data.

Du kan rense og arkivere datafiler. Hvis du vælger at arkivere de slettede data, skal du vælge mellem følgende:

- **Arkiver på en Amazon S3-spand eller på et delt drev** - Dataene gemmes som en kommasepareret værdi (CSV) fil. Den navngivningskonvention, der følges, er <TableName>_<PurgeDate i formatet ÅÅÅÅMMDD>. F.eks. AuditTrail_20210326.
- **Arkiver på en anden MS SQL database** - Du skal først oprette en database på MS SQL og bruge dette databasenavn til at konfigurere arkivindstillingerne.

Indstillinger

1. Naviger til Indstillinger **, og sørg for, at Rens** er indstillet til **Til**. Brugere kan ikke TURN denne OFF.
2. Indstil kontakten **Arkiv** til **FRA** , hvis du ikke ønsker, at de slettede data skal arkiveres.

   Bemærk: Hvis du TURN Arkiv slukker, fjerner værktøjet de slettede data permanent fra databasen. Du vil ikke kunne få adgang til slettede data.
3. Vælg den relevante **arkivtype**. For mere information, se "Arkivtype" på side 184.
4. Vælg en plan **for fjernelsesaktiviteten** fra **Dagligt**, **Ugentligt** og **Månedligt**.
   a. Dagligt – Programmet renser databasen på de konfigurerede start- og sluttidspunkter én gang dagligt.

      Bemærk: Hvis du vælger Dagsplan, skal du udfylde feltet Ekskluderede dage - dette er valgfrit.
   b. Ugentligt – programmet tømmer databasen på de konfigurerede start- og sluttidspunkter en gang om ugen. Hvis du vælger denne kørselstype, skal du vælge en ugedag, hvor databasen skal tømmes.

c. Månedligt - Programmet konfigurerer databasen på det konfigurerede tidspunkt en gang om måneden. Hvis du vælger denne indstilling, kan du vælge Slutningen af måneden for at fjerne dataene på den sidste kalenderdag i måneden mellem de konfigurerede start- og sluttidspunkter. Hvis du ønsker, at fjernelsen skal foregå på en bestemt dato hver måned, skal du vælge indstillingen Dato og vælge en dato for fjernelsesaktiviteten.

   Bemærk: Hvis du vælger indstillingen Dato og vælger en dato, der ikke er gældende for en bestemt måned, springes fjernelsesaktiviteten over for den pågældende måned. Hvis du f.eks. vælger 30 som dato, springes fjernelsesaktivitet over for februar.

5. Vælg et starttidspunkt **for fjernelsesaktiviteten** .
6. Vælg et sluttidspunkt **for fjernelsesaktiviteten** . Fjernelsesaktiviteten slutter på det konfigurerede sluttidspunkt, selvom der er poster, der afventer rensning. Disse restposter tages op til rensning på næste planlagte fjernelsestidspunkt.
7. Vælg de **ekskluderede dage**. Ved hjælp af feltet Udeladte dage kan du konfigurere de dage i ugen, hvor du ikke ønsker, at programmet skal udføre aktiviteten Fjern (eller Fjern og arkiver). Dette hjælper med at bevare dataene for dage, der er ekskluderet med fjernelse. Dette er et valgfrit felt. Du kan vælge flere dage.
8. Klik på **Save (Gem)**.

Tabelgrupper

Tabelgrupper er det afsnit, hvor alle transaktionstabeller (kun dem, der kan fjernes) er angivet. Tabellerne Core og Reporting vises på separate faner. Tilgængelige tabeller i både sektionen Core og Reporting vises af fjernelsesværktøjet. Hvis en tabel / felt tilføjes / slettes i en fremtidig patch, håndterer patchinstallationsprogrammet dette - manuel indgriben er ikke påkrævet.

Ændring af datatype (f.eks. fra int til varchar) og ændring af feltstørrelse håndteres ikke af hjælpeprogrammet til fjernelse og arkivering. Du skal manuelt køre et script (i arkivdatabasen), der leveres af serviceteamet - dette script ændrer datatypen, før den næste planlagte fjernelsesaktivitet påbegyndes.

Tabelgruppen viser følgende parametre:

Felt	Beskrivelse
Tabelnavn	Navnet på den tabel, der er klar til rensning. Tabelikonet før tabelnavnet er orange, hvis det er en brugerdefineret tabel, og gråt, hvis det er en systemtabel. Du kan ikke deaktivere fjernelse for en systemtabel - fjernelsesprocessen er obligatorisk i henhold til din konfiguration.
Beskrivelse	Beskrivelse af de data, der er gemt i tabellen

Opbevaringsdage	Antal dage, hvor dataene i den specifikke tabel skal opbevares. Fjernelses- og arkiveringsværktøjet fjerner data, der er ældre end det antal opbevaringsdage, der er konfigureret her. Hvis du f.eks. har konfigureret 100 dage, slettes data, der er ældre end 100 dage, (og arkiveres, hvis konfigureret). De rensede og arkiverede data er ikke tilgængelige til nogen brug

	(rapportering eller andet), når den er fjernet fra databasetabellen. Hvis du konfigurerer 0 (nul) dage som Opbevaring, fjernes alle poster, der findes i databasen ved det konfigurerede fjernelsesvindue, fra databasen. Tabelgruppen leveres med en standardværdi for opbevaringsdage på 365 dage.
Arkiv	Hvis du har valgt at arkivere dine data i afsnittet Generelle indstillinger, kan du vælge ikke at arkivere specifikke tabeller her. Hvis du har valgt IKKE at arkivere dine data i den almindelige sektion Indstillinger, vil tabeldataene ikke blive arkiveret, hvis du slår arkivkontakten TIL i dette afsnit.
Udrensning	Du har ingen mulighed for at TURN fra rensning under den fælles indstillingssektion. Du kan stadig vælge ikke at fjerne data fra bestemte tabeller. TURN rensekontakten FRA (for den specifikke tabel) for specifikke tabeller. Dette sikrer, at data i denne tabel ikke fjernes, selvom de er ældre end de definerede opbevaringsdage.
Arkivopbevaringsdage	Dette er antallet af dage, hvor de arkiverede data opbevares. Dette er forskelligt fra opbevaringsdagene i Sl. Nr. 3 ovenfor. Hvis du f.eks. har nævnt, at 365 dages data skal opbevares, bevares disse data. Arkivopbevaringsdagene opbevarer disse sikkerhedskopierede data i det angivne antal dage.
Arkivrensning	TURN denne tændes, hvis du ønsker at rense de 'arkiverede' data efter arkivopbevaringsdagene.
Handlinger	Det giver dig mulighed for at redigere opbevaringsdage, TURN OFF eller ON arkivering og / eller sletning, ændre arkivopbevaringsdage og TURN ON / OFF arkivrensning. Klik på Gem i redigeringstilstand for at gemme dine ændringer eller på Annuller for at fortryde ændringerne.

Procesovervågning

Afsnittet Procesovervågning i hjælpeprogrammet Ryd & arkiv viser status for fjernelses- og arkiveringsaktiviteten.

Felt	Beskrivelse
Type	Type af tabel, der tømmes, dvs. Kerne eller Rapportering
Starttid for aktivitet	Starttidspunkt for fjernelses- og arkiveringsaktiviteten
Sluttid for aktivitet	Sluttidspunkt for fjernelses- og arkiveringsaktiviteten

Status	Fjernelsesstatus På pause angiver, at fjernelses- og arkiveringsaktiviteten er sat på pause, fordi den konfigurerede sluttid er nået. Denne status angiver også, at fjernelses- og arkiveringsaktiviteten ikke er fuldført – der er rester

	optegnelser, der skal renses og arkiveres. Aktiviteten starter forfra på det næste konfigurerede starttidspunkt og sletter de poster, der er ældre i henhold til de konfigurerede opbevaringsdage. **Succes** angiver, at alle poster er blevet slettet (og arkiveret, hvis konfigureret). **Mislykkedes** angiver, at fjernelses- eller arkiveringsværktøjet mislykkedes. Se PurgeArchive-komponentlogfilerne for fejlfinding.
Berørte poster	Antal poster, der er blevet fjernet (og arkiveret, hvis konfigureret) som en del af denne fjernelsesaktivitet. Hvis antallet af poster i en tabel er meget stort, udfører fjernelses- og arkiveringsværktøjet aktiviteten batchmæssigt, hvor hver batch indeholder et forudkonfigureret antal poster ad gangen. Dette nummer er angivet i egenskaben PurgeBatchSize for filen PurgeArchive web.- config.
Statusdetaljer	
Igangværende	Antag, at der er 50.000 poster i en tabel. Posterne renses i 5 iterationer på 10.000 hver. Indtil den sidste gentagelse er fuldført, og alle posterne er fjernet, vises statussen Igangværende.
Gennemført	Hvis der er 50.000 poster i en tabel, og alle posterne er tømt (alle gentagelser), er statussen Fuldført.
Standsede	En tabel indeholder 50.000 poster og kræver 5 gentagelser af hver 10.000 poster for at blive fjernet. De første tre iterationer er færdige. På det konfigurerede sluttidspunkt stoppes fjernelsesaktiviteten, når det fjerde sæt fjernes. Status er markeret som På pause. De resterende 20.000 poster fjernes, når starttidspunktet for den næste fjernelsesaktivitet nås.
Fejl	En tabel indeholder 50.000 poster og bliver renset i fem iterationer på 10.000 hver. Hvis den første gentagelse er vellykket, og den anden gentagelse mislykkes af en eller anden årsag (f.eks. databasefejl), markeres fjernelsesaktiviteten som Fejl. Se logfilerne, og fejlfinding.

Konfiguration af fjernelse af filer

Konfiguration af fjernelsesfiler hjælper dig med at konfigurere indstillingerne for fjernelse for arkiverede filer. Programmet tilføjer dataene til de forskellige databasetabeller og gemmer nogle filer dagligt eller med konfigurerede intervaller for at adskille mapper. Disse filer kan indeholde data om overførsel af kontaktfiler, fejldata for kontaktfiler osv. Disse filer kan vokse i antal og størrelse og optage diskplads, hvilket bremser systemet. Dette strider mod den optimale dataopbevaringsplan. Brug konfigurationen af fjernelse af filer til at administrere filer og lagerplads optimalt. Gå til afsnittet Konfiguration af fjernelse af filer for at åbne gitteret, der indeholder de konfigurationer, der allerede bruges.

Du kan finde flere oplysninger under Konfiguration af rensningsfil.

Konfiguration af fjernelse af filer

Du kan tilføje følgende indstillinger:

- Fjern filer
- Indstillinger for fjernelse af filer

Tilføj fjernelse af filer

Funktionen Fjernelse af filer giver dig mulighed for at konfigurere placeringer, hvor de rensede data er gemt, såsom et lokalt drev, et delt drev eller en Amazon S3-spand.

1. Angiv en beskrivelse af **en**tømningsmappe.
2. Angiv en **fjernelsesmappetype**. De tilgængelige indstillinger er **Lokalt**, **S3** og **Delt drev**.
   a. Angiv stien til mappen **Lokal** , hvorfra filerne skal fjernes.
   b. Vælg Amazon S3 **,** hvis dine filer er gemt i en Amazon S3-spand. Vælg S3-indstillingerne i rullemenuen. Se Indstillinger for fjernelse af filer. Vælg afkrydsningsfeltet Arkiver S3-indstillinger, hvis du vil gemme disse indstillinger i et arkiv. **Vælg stien til S3-mappen i feltet S3-sti** , eller nævn URL-adressen til S3-mappen.
   c. Vælg det delte drev **,** hvis dine filer er gemt på et delt drev. Hvis du vælger delt drev, skal du vælge SharedDrive-indstillingerne på rullelisten. Se Indstillinger for fjernelse af filer. Aktivér **afkrydsningsfeltet Archive Shared Drive Settings** , hvis du vil gemme disse indstillinger i et arkiv. Vælg mappestien **til Delt drev i feltet Delt** drev.

      Bemærk: Når du angiver stien, må du ikke medtage skråstreg/omvendt skråstreg i begyndelsen. Hvis du f.eks. kræver, at dine data skal arkiveres i mappen Arkiv på den maskine, der har IP adressen 172.20.3.74, skal du angive IP-adressen som 172.20.3.74 og stien som Arkiv. Hvis du bruger en undermappe under Arkiv, skal du angive den korrekte sti - Arkiv\PurgeData.
   d. Vælg Google Cloud Storage **,** hvis dine filer er gemt i Google Cloud Storage. Hvis du vælger delt drev, skal du vælge indstillingerne **for** Google Cloud Storage på rullelisten. Se Indstillinger for fjernelse af filer. Aktivér **afkrydsningsfeltet Arkivér Google Drev-lagerindstillinger** , hvis du vil gemme disse indstillinger i et arkiv. **Vælg stien til filsætmappen i feltet Filsætsti** .
3. Aktiver afkrydsningsfeltet **Undermappe aktivér** , hvis du vil tømme de arkiverede filer i alle undermapperne under hovedmappen.
4. Vælg eller angiv antallet af **opbevaringsdage**.
5. Hvis du vælger at slette de arkiverede arkiver, skal du markere afkrydsningsfeltet **Fjern aktivér** .
6. Klik på **Save (Gem)**.

Tilføj indstillinger for fjernelsesfil

Konfigurationen af rensningsfilindstillinger giver dig mulighed for at angive alle adgangsoplysninger (placeringer og legitimationsoplysninger) om dine filplaceringer - Amazon S3-spand eller delt drev - på en fælles side. Du kan derefter se disse indstillinger på siden Rens fil. Dette sparer dig den tid, det tager at indtaste alle godkendelsesoplysninger for hver fjernelsesaktivitet. Alle konfigurerede indstillinger vises, når du navigerer til siden.

1. Naviger til Tilføj **indstillinger for** rensningsfil, og indtast navnet på indstillingerne.
2. Vælg den relevante **indstillingstype**.
3. Hvis indstillingstypen er **S3**, skal du indtaste AWS-adgangsnøglen, AWS-hemmelig nøgle, AWS-regionens slutpunkt, KMS-nøgle og serversidekryptering. Vælg KMS Encrypt, hvis du vil have dataene krypteret ved hjælp af AWS 'KMS-kryptering.
4. Hvis indstillingstypen er **Delt drev**, skal du indtaste IP-adresse, bruger-id og adgangskode.
5. Hvis indstillingstypen er **Google Cloud Storage**, skal du angive kontotype, privat nøgle og klientmail.
6. Klik på **Save (Gem)**.

Rediger indstillinger for fjernelse af fil eller fjernelse af filer

1. Vælg indstillingerne for rensningsfil eller Fjern fil, og klik på **ikonet Rediger** under **handling** Tab.
2. Opdater oplysningerne, og klik på **Gem**.

Slet indstillinger for fjernelse af fil eller fjernelse af filer

1. Vælg Indstillinger for rensningsfil eller Fjern fil, og klik på **ikonet Slet** under **Handling** Tab.
2. Klik på **OK** i pop op-vinduet med bekræftelsen.

Arkivtype

Kampagneadministrator tilbyder følgende arkivtyper:

Amazon S3 spand arkivtype

1. Naviger til Indstillinger **Tab og sørg for, at** rensekontakten er indstillet til Til. Brugere kan ikke TURN denne OFF.
2. Aktivér indstillingen Arkivering **,** hvis du ikke ønsker, at de slettede data skal arkiveres.

   Bemærk: Hvis du TURN Arkiv slukker, fjerner værktøjet de slettede data permanent fra databasen. Du vil ikke kunne få adgang til slettede data.

3. **Vælg arkivtypen** som Amazon S3.
4. Angiv den **S3-URL-adresse** , der gemmer dine arkiverede data. Opret en separat mappe på Amazon S3-spanden til de arkiverede data, og konfigurer den mappe i feltet S3 URL.
5. Indtast AWS-regionens **slutpunkt**. Dette er det område, som din AWS S3-spand er placeret i.
6. Indtast AWS-adgangsnøglen . Dette er nøglen til at få adgang til din AWS S3-spand. Adgangstaster bruges til at underskrive de anmodninger, du sender til Amazon S3. AWS validerer denne nøgle og giver adgang. Du bruger adgangstaster til at underskrive API-anmodninger, som du foretager til AWS.
7. Indtast Amazon AWS KMS-kryptering (nøglehåndteringstjeneste). Du kan indstille værdien som sand eller falsk. Hvis indstillingen er sand, krypteres data, der er gemt på S3-bucket'en.
8. Indtast AWS **hemmelige nøgle**. Dette er den hemmelige nøgle (ligesom adgangskoden) til AWS-adgangsnøglen, der er konfigureret i punkt 5 ovenfor. Kombinationen af et adgangsnøgle-id og en hemmelig adgangsnøgle kræves til godkendelse.
9. Indtast kryptering **på**serversiden. Dette er krypterings- / dekrypteringsnøglen, der definerer, at de rensede data krypteres ved hjælp af AWS 'Key Management System (KMS) kryptering.
10. Indtast KMS-nøglen . Dette er nøglen til at dekryptere dataene på S3-spanden.

Arkivtype for delt drev

1. **Vælg arkivtypen** som **delt drev**.
2. Indtast IP adressen eller **værtsnavnet** på den enhed, der gemmer dine arkiverede data.
3. Indtast bruger-id'et for den bruger, der får adgang til ovenstående drev for at gemme dataene. Dette skal være en kombination af domæne og brugernavn. F.eks. <domæne>\bruger-id.
4. Angiv adgangskoden, så brugeren kan få adgang til det delte drev.
5. Angiv stien på det fællesdrev, hvor dine data skal arkiveres.

   Bemærk: Når du angiver stien, må du ikke medtage skråstreg/omvendt skråstreg i begyndelsen. Hvis du f.eks. kræver, at dine data skal arkiveres i mappen Arkiv på den maskine, der har IP adressen 172.20.3.74, skal du angive IP-adressen som 172.20.3.74 og stien som Arkiv. Hvis du bruger en undermappe under Arkiv, skal du angive den korrekte sti - Arkiv\PurgeData.

Databasearkivtype

1. **Vælg arkivtypen** som **database**.
2. Vælg en godkendelsestype blandt følgende:
   a. **SQL Godkendelse**: Dette er en typisk godkendelse, der bruges til forskellige databasesystemer, og omfatter et brugernavn og en adgangskode. Det er klart, at en forekomst af SQL Server kan have flere brugerkonti (ved hjælp af SQL godkendelse) med forskellige brugernavne og adgangskoder. I

Delte servere, hvor forskellige brugere skal have adgang til forskellige databaser, foretrækkes SQL godkendelse. SQL Der kræves også godkendelse, når en klient (fjerncomputer) opretter forbindelse til en forekomst af SQL-server på en anden computer end den, klienten kører på.

b. **Windows-godkendelse**: Når du åbner SQL-serveren fra den samme computer. Det er installeret på, bliver du normalt ikke bedt om at indtaste et brugernavn og en adgangskode. Med Windows-godkendelse ved SQL-servertjenesten allerede, at nogen er logget ind på operativsystemet med de godkendte legitimationsoplysninger. Servertjenesten SQL bruger disse legitimationsoplysninger til at give brugeren adgang til sine databaser. Dette fungerer selvfølgelig, så længe klienten ligger på den samme computer som SQL-serveren, eller så længe forbindelsesklienten matcher serverens Windows-legitimationsoplysninger. Windows-godkendelse bruges ofte som en mere hensigtsmæssig måde at logge ind på en SQL-serverforekomst uden at skrive et brugernavn og en adgangskode. Når flere brugere er involveret, eller der oprettes fjernforbindelser med SQL-serveren, skal SQL-godkendelse bruges.

3. Angiv IP-adressen på den enhed, der har den database, der gemmer dine arkiverede data.
4. Indtast det **portnummer** , der kommunikerer med den database, der gemmer de arkiverede data.
5. Angiv databasenavnet . Opret en database via SQL Studio for at arkivere de rensede data. Angiv databasenavnet i dette felt.
6. **Angiv bruger-id** og **adgangskode** for den bruger, der har adgang til databasen.

Google Storage Type Arkivtype

1. **Vælg arkivtypen** som **Google Cloud Storage**.
2. Vælg en godkendelsestype blandt følgende:
   a. **SQL Godkendelse**: Dette er en typisk godkendelse, der bruges til forskellige databasesystemer, og omfatter et brugernavn og en adgangskode. Det er klart, at en forekomst af SQL Server kan have flere brugerkonti (ved hjælp af SQL-godkendelse) med forskellige brugernavne og adgangskoder. På delte servere, hvor forskellige brugere skal have adgang til forskellige databaser, foretrækkes SQL godkendelse. SQL Der kræves også godkendelse, når en klient (fjerncomputer) opretter forbindelse til en forekomst af SQL-server på en anden computer end den, klienten kører på.
   b. **Windows-godkendelse**: Når du får adgang til SQL-serveren fra den samme computer, som den er installeret på, bliver du normalt ikke bedt om at indtaste et brugernavn og en adgangskode. Med Windows-godkendelse ved SQL-servertjenesten allerede, at nogen er logget ind på operativsystemet med de godkendte legitimationsoplysninger. Servertjenesten SQL bruger disse legitimationsoplysninger til at give brugeren adgang til sine databaser. Dette fungerer selvfølgelig, så længe klienten ligger på den samme computer som SQL-serveren, eller så længe forbindelsesklienten matcher serverens Windows-legitimationsoplysninger. Windows-godkendelse bruges ofte som en mere hensigtsmæssig måde at logge ind på en SQL-serverforekomst uden at skrive et brugernavn og en adgangskode.

Når flere brugere er involveret, eller der oprettes fjernforbindelser med SQL-serveren, skal SQL-godkendelse bruges.

3. Gå ind i stien **til**arkivfilsæt. Dette er stien på Google Cloud Storage, hvor applikationen gemmer de arkiverede data.
4. Indtast kontotypen . Dette er den kontotype, der bruges til at få adgang til Google Cloud Storage. Brug ser- vice_account som standardkontotype.
5. Indtast klient-e-mailen . Dette er mailadressen på den Google Cloud Platform-klientkonto, der bruges til at få adgang til Google Cloud Storage.
6. Indtast den **private nøgle**. Dette er den private nøgle til Google-kontoen for at få adgang til Google Cloud Storage for at placere de arkiverede data.

Felter

Felter	Beskrivelse
S3-URL-adresse	URL-adresse, der gemmer dine arkiverede data
AWS-regionens slutpunkt	Region, som din AWS S3-spand er placeret i
AWS-adgangsnøgle	Dette er nøglen til at få adgang til din AWS S3-spand. Adgangstaster bruges til at underskrive de anmodninger, du sender til Amazon S3. AWS validerer denne nøgle og giver adgang. Du bruger adgangstaster til at underskrive API-anmodninger, som du foretager til AWS.
Amazon AWS KMS Krypter	Angiv dette som sandt eller falsk. Hvis indstillingen er sand, krypteres data, der er gemt på S3-bucket'en.
AWS hemmelig nøgle	Dette er den hemmelige nøgle (ligesom adgangskoden) til AWS-adgangsnøglen, der er konfigureret i punkt 5 ovenfor. Kombinationen af et adgangsnøgle-id og en hemmelig adgangsnøgle kræves til godkendelse.
Kryptering på serversiden	Dette er krypterings- / dekrypteringsnøglen, der definerer, at de rensede data krypteres ved hjælp af AWS 'Key Management System (KMS) encryp- tion.
KMS-nøgle	Dette er nøglen til at dekryptere dataene på S3-spand
Plan	Definerer tidsplan for fjernelsesaktiviteten.
Ekskluderede dage	Ved hjælp af feltet Udeladte dage kan du konfigurere de dage i ugen, hvor du ikke ønsker, at programmet skal udføre aktiviteten Fjern (eller Fjern og arkiver). Dette hjælper med at bevare dataene for dage, der er ekskluderet med fjernelse. Dette er et valgfrit felt. Du kan vælge flere dage.
IP adresse eller værtsnavn	IP adresse eller værtsnavn på den enhed, der gemmer dine arkiverede data
Bruger-id	Bruger-id for den bruger, der får adgang til ovenstående drev for at gemme dataene. Dette skal være en kombination af domæne

	og brugernavn.

Adgangskode	Adgangskode, så brugeren kan få adgang til det delte drev
Sti	Sti til delt drev, hvor data skal arkiveres
SQL autentificering	Dette er en typisk godkendelse, der bruges til forskellige databasesystemer, og omfatter et brugernavn og en adgangskode. Det er klart, at en forekomst af SQL Server kan have flere brugerkonti (ved hjælp af SQL godkendelse) med forskellige brugernavne og adgangskoder. På delte servere, hvor forskellige brugere skal have adgang til forskellige databaser, foretrækkes SQL-godkendelse. SQL Der kræves også godkendelse, når en klient (fjerncomputer) opretter forbindelse til en forekomst af SQL-server på en anden computer end den, klienten kører på.
Windows-godkendelse	Når du åbner SQL-serveren fra den samme computer, som den er installeret på, bliver du normalt ikke bedt om at indtaste et brugernavn og en adgangskode. Med Windows-godkendelse ved SQL-servertjenesten allerede, at nogen er logget ind på operativsystemet med de godkendte legitimationsoplysninger. Servertjenesten SQL bruger disse legitimationsoplysninger til at give brugeren adgang til sine databaser. Dette fungerer naturligvis, så længe klienten ligger på den samme computer som SQL-serveren, eller så længe den tilsluttede klient svarer til serverens Windows-legitimationsoplysninger. Windows-godkendelse bruges ofte som en mere bekvem måde at logge på en SQL-serverforekomst uden at skrive et brugernavn og en adgangskode. Når flere brugere er involveret, eller der oprettes fjernforbindelser med SQL-serveren, skal SQL-godkendelse bruges.
Arkivfilsætsti	Dette er stien på Google Cloud Storage, hvor applikationen gemmer de arkiverede data.
Kontotype	Dette er den kontotype, der bruges til at få adgang til Google Cloud Storage. Brug service_account som standardkontotype.
E-mail fra klient	Dette er mailadressen på den Google Cloud Platform-klientkonto, der bruges til at få adgang til Google Cloud Storage. 8. Indtast den private nøgle.
Privat nøgle	Dette er den private nøgle til Google-kontoen for at få adgang til Google Cloud Storage for at placere de arkiverede data.

Kontrol Agent Desktop

Control Agent Desktop er et omfattende webbaseret agentprogram, der gør det muligt for kontrolagenter at udføre handlinger med et enkelt klik til styring af kontakter uden samtykke under manuelle opkald. Kontrolagenter kan vælge en eller flere kampagner for at filtrere kontakter uden samtykke på Control Agent Desktop til manuel klik. Derudover giver det præstationsrapporter, der tilbyder snapshots af vigtige målinger. Hvis der vælges en operatør til gruppen uden samtykke eller tilstandsgruppen, modtager kontrolagenten det kontaktnummer, der skal klikkes på på deres skrivebord.

Bemærk: Hvis kampagner, der er knyttet til kontrolelementagenten, fjernes, eller hvis en ny kampagne knyttes til agenten, afspejles opdateringer ikke i kontrolelement Agent Desktop. Brugeren skal logge på igen for at se opdateringerne.

Tilgængelige filtre

Følgende filtre er tilgængelige:

- Alle – Viser alle kontakterne.
- Normale kontakter – Viser de kontakter, der ikke er markeret som tilbagekaldskontakter.
- Tilbagekaldskontakt - Viser de kontakter, der er markeret som tilbagekaldskontakter.
- Foretrukne kampagner – giver dig mulighed for at vælge flere kampagner. Det filtrerer kontakterne baseret på de valgte kampagner.

Login

Udfør følgende trin for at logge ind på Control Agent Desktop:

1. Gå til Control Agent Desktop log ind side. URL leveres med applikationspakke.
2. Indtast det bruger-id og den første adgangskode, der fulgte med pakken. Hvis du vil tilføje en kontrolagent, skal du se Brugere.

Agenttilstand

Tilgængelighedstilstanden kaldes agenttilstedeværelse og angiver en tilstand som f.eks. Klar, Ikke klar osv. Control Agent ændrer manuelt arbejdstilstandene fra Klar til Ikke klar og omvendt. Følgende agenttilstande er tilgængelige:

- Klar – agenten er tilgængelig til at tage opkald. Hvis agenten ikke besvarer et opkald inden for den konfigurerede varighed, tilbagekaldes opkaldet og distribueres til den næste tilgængelige agent.
- Ikke klar - Agenten er i øjeblikket ikke tilgængelig til at tage opkald. Programmet distribuerer ikke opkald til denne agent og distribuerer ikke opkaldet til den næste tilgængelige agent.

Hvis du vil ændre tilstanden, skal du klikke på **rullelisten Tilstand** øverst til højre på siden og vælge den relevante tilstand.

Aflogning

Klik på rullelisten Tilstand øverst til højre på siden, og vælg **rullelisten Log af** fra.

Rapporter

Control Agent Desktop viser dataene for de sidste en time. Rapporten viser følgende data:

- Ydeevne - procentdel af accepteret kontakt i alt ud af det samlede antal kontakter, der er vist i de sidste en time.
- Effektivitet - procentdel af det samlede antal accepterede kontakter pr. minut.
- Antal tildelte kampagner – det samlede antal kampagner, der er tildelt en agent.
- Antal kampagner, der foretrækkes at bruge – Antal kampagner, der er valgt til brug.
- Samlet antal kontakter, der er vist inden for de sidste 1 time - Antal kontakter, der er vist til en agent inden for den sidste time.
- Samlet kontakt, der er accepteret inden for de sidste 1 time - Antal kontakter, der er accepteret af en agent inden for den sidste time.
- Samlet antal kontakter, der er tilbagekaldt inden for de seneste 1 time - Antal kontakter, der er vist til en agent, men ikke accepteret.