Rechtliche Hinweise

DIE SPEZIFIKATIONEN UND INFORMATIONEN ZU DEN PRODUKTEN IN DIESEM HANDBUCH KÖNNEN OHNE VORHERIGE ANKÜNDIGUNG GEÄNDERT WERDEN. ALLE ANGABEN, INFORMATIONEN UND EMPFEHLUNGEN IN DIESEM HANDBUCH WURDEN IN DER ANNAHME ZUR VERFÜGUNG GESTELLT, DASS SIE KORREKT SIND. JEDE AUSDRÜCKLICHE ODER STILLSCHWEIGENDE GEWÄHRLEISTUNG IST JEDOCH AUSGESCHLOSSEN. DIE ALLEINIGE VERANTWORTUNG FÜR DIE ANWENDUNG DER PRODUKTE LIEGT BEI DEN BENUTZERN.

DIE SOFTWARELIZENZ UND BESCHRÄNKTE GEWÄHRLEISTUNG FÜR DAS BEILIEGENDE PRODUKT SIND IM INFORMATIONSPAKET FÜR DAS PRODUKT ENTHALTEN UND WERDEN DURCH DIESE BEZUGNAHME IN DIE VORLIEGENDEN BESTIMMUNGEN EINGESCHLOSSEN. WENN SIE DIE SOFTWARELIZENZ ODER BESCHRÄNKTE GARANTIE NICHT FINDEN KÖNNEN, WENDEN SIE SICH AN EINEN VERTRETER VON CISCO, UM EINE KOPIE ZU ERHALTEN.

Die Cisco Implementierung der TCP-Headerkomprimierung ist eine Adaption eines Programms, das an der University of California, Berkeley (UCB) als Teil der Public-Domain-Version der UCB für das UNIX-Betriebssystem entwickelt wurde. Alle Rechte vorbehalten. Copyright © 1981, Regents of the University of California, USA.

UNGEACHTET ALLER HIERIN ENTHALTENEN GEWÄHRLEISTUNGEN WERDEN ALLE DOKUMENTDATEIEN UND ALLE SOFTWARE DIESER LIEFERANTEN IM VORLIEGENDEN ZUSTAND MIT ALLEN FEHLERN GELIEFERT. CISCO UND ALLE ZUVOR GENANNTEN LIEFERANTEN ÜBERNEHMEN KEINERLEI, AUSDRÜCKLICHE ODER STILLSCHWEIGENDE, GARANTIEN, EINSCHLIEßLICH UND OHNE EINSCHRÄNKUNG, DIEJENIGEN DER MARKTGÄNGIGKEIT, DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND DER NICHTVERLETZUNG ODER DIEJENIGEN, DIE AUS DEM VERLAUF DES HANDELNS, DER VERWENDUNG ODER DES HANDELSBRAUCHS ENTSTEHEN.

UNTER KEINEN UMSTÄNDEN HAFTEN CISCO ODER SEINE ZULIEFERER FÜR JEGLICHE INDIREKTEN, KONKRETEN, ZUFÄLLIGEN ODER FOLGESCHÄDEN, DARUNTER BEISPIELSWEISE ENTGANGENE GEWINNE ODER DATENVERLUSTE, DIE AUS DER VERWENDUNG ODER NICHTVERWENDBARKEIT DIESES HANDBUCHS ERWACHSEN, SELBST FÜR DEN FALL, DASS CISCO ODER SEINE ZULIEFERER AUF DIE MÖGLICHKEIT DERARTIGER SCHÄDEN HINGEWIESEN WURDEN.

Alle in diesem Dokument verwendeten IP-Adressen (Internet Protocol) und Telefonnummern sind als Beispiele zu verstehen und beziehen sich nicht auf tatsächlich existierende Adressen und Telefonnummern. Die in diesem Dokument enthaltenen Beispiele, Befehlsausgaben, Netzwerktopologie-Diagramme und andere Abbildungen dienen lediglich zur Veranschaulichung. Die Verwendung tatsächlicher IP-Adressen oder Telefonnummern in diesem Zusammenhang ist zufällig und nicht beabsichtigt.

Alle gedruckten Kopien und Duplikate gelten als unkontrollierte Kopien, und für die neueste Version sollte auf die ursprüngliche Online-Version verwiesen werden.

Cisco verfügt über mehr als 200 Niederlassungen weltweit. Adressen, Telefonnummern und Faxnummern finden Sie auf der Website Cisco unter Cisco.com.

Hinweis ändern

In diesem Dokument werden die Aktualisierungen beschrieben, die am Benutzerhandbuch für die Version vorgenommen wurden. Es enthält ein detailliertes Protokoll der Änderungen in verschiedenen Abschnitten.

Abschnitt	Beschreibung ändern	Grund für die Änderung	Datum	Version
Verschiedenen	Aktualisierter Rückrufinhalt	Hinzufügung von Funktionen	02/13/2026	4.2.1.2507_Aktualisieren6
Benutzerrollen >	Die Zugriffsrechte für Benutzer für Leistungskennzahlen wurden aktualisiert.	Der Zugriff ist nur auf die Kampagnen und Kampagnengruppen beschränkt, auf die der Benutzer Zugriff hat.	08/11/2025	4.2.1.2507
Kampagnen-> Kampagnen->-CSS konfigurieren	Die neuen CSS-Systembedingungen wurden aktualisiert	Die Systembedingungen wurden überarbeitet, um mehr Kontakttypen unterzubringen.	08/11/2025	4.2.1.2507
System-> Export- oder Importkampagne	Es wurde ein Hinweis hinzugefügt, wie Sie eine importierte Kampagne vor dem Start bearbeiten und speichern können.	Importierte Kampagnen funktionieren nur, wenn sie bearbeitet und gespeichert werden (auch wenn keine Änderungen vorgenommen	08/11/2025	4.2.1.2507

		werden).		
System- > Landesrecht	Änderungen des Landesgesetzes, der staatlichen Rechtsgruppe, des Modus und anderer Elemente in der staatlichen Rechtsgruppe werden aktualisiert.	Änderungen des Landesrechts und der Landesrechtsgruppe.	08/11/2025	4.2.1.2507
Gruppe	Es wurden Inhalte für die neu eingeführten Pacing-Modi "Vorschau direkt" und "Vorschau Standard" hinzugefügt.	Verbesserung, um die Pacing-Modi "Vorschau direkt" und "Vorschau Standard" hinzuzufügen.	08/11/2025	4.2.1.2507
Tools > Agenten-Spur	Ein neuer Abschnitt, die Agentenverfolgung, wird als Echtzeit-Überwachungstool eingeführt. Er enthält detaillierte Statistiken zur Agentenaktivität und zu den zugeordneten Kontakten.	Um Echtzeiteinblicke in die Agentenleistung zu ermöglichen und die Überwachungsfunktionen.	6/05/2025	4.2.1.2504
System > Gebiet und Postleitzahl	Dem Abschnitt Importbereich und Postleitzahl wird ein Hinweis hinzugefügt, der besagt, dass der Statuswert mit einem vorhandenen Status im System übereinstimmen muss. Stimmt sie nicht überein, wird die Status ist nicht zugewiesen.	Um die Datenflexibilität zu erhöhen und eine genaue Zuordnung bei Profilimporten zu gewährleisten.	6/05/2025	4.2.1.2504

System- > Gebiets-Postleitzahl Systemkonformität >	Die Felder "Datum" und "Uhrzeit" entsprechen jetzt der konfigurierten Systemzeitzone: • Auf der Seite Gebiets-/Postleitzahlen-/Bundeslandvorwahl werden in den Feldern Startdatum und -uhrzeit sowie Enddatum und -zeit die Felder "Blockgebietsvorwahl" und "Block-Postleitzahl" angezeigt. • In Übereinstimmung: o Importieren Sie Datei > Feldzuordnung Tab. o Schnell-Upload Tab. o Schnellsuche Tab.	Zum Ausrichten der angezeigten Zeitzone.	6/05/2025	4.2.1.2504
Kampagnenmanager	Es wird ein neuer Abschnitt mit Zugriffsanweisungen für Campaign Manager hinzugefügt, einschließlich Anmeldemethoden mit Benutzer ID, Windows-Authentifizierung und SSO.	Um Benutzer durch verschiedene Anmeldemethoden zu führen und Transparenz der Login-Aktivitäten.	6/05/2025	4.2.1.2504
Systemprofil > > Kontaktprofiltyp	Benutzer können jetzt bis zu 5 Postleitzahlen in zusätzliche Postleitzahl sowie 1 primäre Postleitzahl eingeben.	Zur Unterstützung erweiterter geografischer Targeting und Upload erhöhen Flexibilität.	6/05/2025	4.2.1.2504
Kampagnen > Konfiguration der >-Verkettung	Die Funktion "Retain Time to Live" (TTL) wird der Kampagnenverkettung hinzugefügt. Behält TTL der Quellkampagne bei, wenn der Schalter aktiviert ist.	Verbesserung der Konsistenz bei der Kontaktverarbeitung über verkettete Kampagnen.	6/05/2025	4.2.1.2504

Benutzer > Rollen	Ein Hinweis wird hinzugefügt: Das Feld "Rollenname" unterstützt maximal 128 Zeichen.	Klärung von Systemeinschränkungen und Verbesserung des Inputs Validierung.	6/05/2025	4.2.1.2504
Erzeuger von > Erfüllungsbedingungen (CCB)	Die folgenden optionalen Felder wurden in CCB eingeführt: • Allgemeines Feld – Dropdown-Liste der Felder auf globaler Ebene. • Prüfoperator – Liste der Vergleichsoperatoren. • Prüfwert – Textfeld für Vergleichswert.	Verbesserung der Regelvalidierungslogik und Gewährleistung einer konsistenten Erstellung von Konformitätsregeln.	6/05/2025	4.2.1.2504
Benutzer > Rollen	**Rollenbasierter Zugriff auf Berichte** Aktivieren der Kontrolle über die Datensichtbarkeit basierend auf Benutzerberechtigungen: - Angewendet auf **Historical Reports – Beta**, mit Steuerelementen für Kampagnen, Kampagnengruppen und Agenten beim Filtern von Datensätzen. - Filter für Kampagnen, Kampagnengruppen und Agenten in den Beta-Berichten werden nun durch die zugewiesenen Rechte für diese Entitäten geregelt. - Agentenrechte werden als neuer Eintrag für alle Wähler hinzugefügt. Der Agentenfilter Tab ist nur sichtbar, wenn Agentenrechte angegeben sind.	Implementierung von Historical Reports – Beta	07/02/2025	4.2.1.2501

Drehbuch-Designer	**Verbesserungen am Skript-Designer**
	- Aktualisierungen des Seitendesigns: Die linke Menüleiste, in der die verfügbaren Gruppen aufgelistet sind, wurde entfernt. Die erste Tab, jetzt "Liste" genannt, zeigt alle im System verfügbaren Formulare an.
	- Registerkarten und Funktionen:
	  - Liste Tab: Zeigt ein Raster mit listenbezogenen Informationen an.
	  - Formular Tab:
		Verbesserungen am Skript-Designer	07/02/2025	4.2.1.2501

	• Es wurde ein neues Dropdown-Menü zur Auswahl einer Kampagne hinzugefügt, mit dem Benutzer kampagnenspezifische Formulare erstellen können. • Formularerstellungselemente, die sich bisher im linken Menü befanden, wurden in die obere Navigationsleiste Tab verschoben. • Die Funktionalität aller Formen bleibt unverändert. • Bericht Tab: • Die seitliche Menüleiste, in der Berichte aufgelistet sind, wurde entfernt und durch eine Navigationsleiste Tab unter der Hauptnavigati			

		onsleiste ersetzt. - Die Berichtsfunktionen bleiben unverändert.			
System- > Agenten neu signieren	Mit der Option "Agenten neu zuweisen" im Systemmenü können Benutzer AEM- und PCB-Kontakte jetzt verschiedenen Agenten neu zuweisen, einschließlich gelöschter oder inaktiver Agenten. - Bisher wurden gelöschte Agenten während der Synchronisierung aus dem System des Cam-paign	Verbesserungen bei der Neuzuweisung von Agenten	07/02/2025	4.2.1.2501

	Managers entfernt, wodurch ihre			

	zugehörigen Kontakten nicht mehr möglich. - Mit dieser Erweiterung werden gelöschte/inaktive Agenten mit einem Flag (IsDeleted = 1) in der Tabelle OBD_AgentSkills im AE-System beibehalten, anstatt entfernt zu werden. - Dadurch wird sichergestellt, dass gelöschte/inaktive Agenten auf der Seite "Agenten neu zuweisen" sichtbar bleiben, sodass Benutzer ihre Kontakte filtern und anderen Agenten neu zuweisen können. **Hinweis**: Persönlicher Rückruf und AEM-Funktionen sind für Webex CC ab Version 4.2.1.2501 nicht verfügbar.			
System > Bereich /PLZ	**Statuskonfigurationsaktualisierung** - Die Konfiguration des Bundeslandes wird in eine neue Gruppierung mit Gebiet und Postleitzahl verschoben, wodurch eine intuitivere und logischere Oberfläche für die Verwaltung geografischer Konfigurationen geschaffen wird. - Der Staat Tab wird aus der State Law Group entfernt und mit verwandten geografischen Einheiten	Änderungen des Landesgesetzes	07/02/2025	4.2.1.2501

	in Einklang gebracht.			
Konfiguration von Kampagnen- > KI	Die KI-Konfiguration Tab ist so optimiert, dass nur die wesentlichen Elemente angezeigt werden, wodurch eine sauberere und benutzerfreundlichere Oberfläche entsteht. In der Benutzeroberfläche werden die folgenden Elemente angezeigt: - **Beste Zeit für die Kontaktaufnahme** Umschalten. - **Schieberegler** für den Kontaktschwellenwert (max. 100) mit der entsprechenden Schaltfläche "Speichern". Wir haben RPC entfernt und	KI-Konfiguration Tab Verbesserungen	7 Feb, 2025	4.2.1.2501

	Schwellenwertrechner aus der Benutzeroberfläche.			
Kampagnen-> Kontakt-Upload	Optionen für Zonennamen wurden entfernt Unter Kontakt-Upload – Manuell, Profil-, Salesforce- und Acqueon-Profil-Upload wurden die folgenden Optionen für Zonennamen entfernt: • Zeitzone der Kampagne • Bereichsspezifische Zeitzone • PLZ-spezifische Zeitzone • Gebiets-PLZ-spezifische Zeitzone • Bundeslandspezifische Zeitzone Das Feld "Zonenname (Zeitzone)" kann weiterhin als optionales Feld hochgeladen werden.	Greenzone-, Landesgesetz- und Kontaktblockverbesserungen	07/02/2025	4.2.1.2501
Kampagne > Greenzone Set-tings	Optionen für Zonennamen wurden entfernt Unter Kontakt-Upload – Manuell, Profil-, Salesforce- und Acqueon-Profil-Upload wurden die folgenden Optionen für Zonennamen entfernt: - Zeitzone der Kampagne - Bereichsspezifische Zeitzone - PLZ-spezifische Zeitzone - Gebiets-PLZ-spezifische Zeitzone - Bundeslandspezifische Zeitzone Das Feld "Zonenname (Zeitzone)" kann weiterhin als optionales Feld hochgeladen werden.	Greenzone-, Landesgesetz- und Kontaktblockverbesserungen	07/02/2025	4.2.1.2501

Kampagne > Greenzone Set-tings	**flexible Greenzone-Konfigurationen** - In der Kampagnenkonfiguration stehen jetzt mehrere Optionen für die Berechnung der grünen Zone zur Verfügung. - Der Greenzone-Schalter ist immer aktiviert und kann nicht deaktiviert werden.	Greenzone-, Landesgesetz- und Kontaktblockverbesserungen	07/02/2025	4.2.1.2501

	• Es ist mindestens eine Greenzone-Auswahl erforderlich, wobei die Kampagnenzeitzone als Standardauswahl für neue Kampagnen festgelegt ist. **flexible Greenzone-Konfigurationsoptionen** • Zeitzone der Kampagne • Hochgeladene Zone • Status • Postleitzahl und zusätzliche Postleitzahl • Ortsvorwahl (aktueller Modus oder alle Modi) • Postleitzahl für Modus (aktueller Modus oder alle Modi)			
Kampagne > Landesrechtsauswahl	**Erweiterungen der landesrechtlichen Auswahl** Die erweiterte Konfiguration des Landesrechts bietet jetzt mehr Flexibilität, indem sie mehrere Auswahlmöglichkeiten ermöglicht. **Konfigurationsoptionen für Landesrecht** • Status • Postleitzahl und zusätzliche Postleitzahl • Ortsvorwahl (aktueller Modus oder alle Modi) • Postleitzahl für Modus (aktueller Modus oder alle Modi)	Greenzone-, Landesgesetz- und Kontaktblockverbesserungen	07/02/2025	4.2.1.2501

Kampagne > Greenzone Set-tings	**Entfernung der erweiterten Grünzone als spezifische Option** - Die verbesserte Grünzone wurde als Standardoption entfernt. - Anwender können nun eine Kombination aus flexible	Greenzone-, Landesgesetz- und Kontaktblockverbesserungen	07/02/2025	4.2.1.2501

	Zonenoptionen basierend auf ihren Anforderungen. - Eine Kombination aller verfügbaren Optionen entspricht der Enhanced Greenzone. Greenzone-Berechnungsoptionen nach dem Entfernen der erweiterten Greenzone - Zeitzone der Kampagne - Hochgeladene Zone - Status - Postleitzahl und zusätzliche Postleitzahl - Ortsvorwahl (aktueller Modus oder alle Modi) - Postleitzahl für Modus (aktueller Modus oder alle Modi)			
System-> Postleitzahl	**Zusätzliche Postleitzahlenkonfiguration** - Zusätzliche Postleitzahlen können nicht aktiviert werden, ohne die Postleitzahl zu aktivieren. - Die Postleitzahl kann jedoch unabhängig voneinander in flexible Greenzone und Enhanced State Law Configuration aktiviert werden.	Greenzone-, Landesgesetz- und Kontaktblockverbesserungen	07/02/2025	4.2.1.2501
Kampagnen-> Kontakt-Upload	**Verbesserungen beim Hochladen von Kontakten** In "Kontakt-Upload – Manuell", "Profil-, Salesforce- und Acqueon-Profil-Upload" ist die Feldzuordnung "Postleitzahl" jetzt obligatorisch, wenn die Feldzuordnung "Zusätzliche	Greenzone-, Landesgesetz- und Kontaktblockverbesserungen	07/02/2025	4.2.1.2501

	Postleitzahl" ausgewählt wird.			
Zeitzone > Kampagnengruppe	Zeitzoneneinstellungen wurden aus den Kampagnengruppen entfernt.	Greenzone-, Landesgesetz- und Kontaktblockverbesserungen	07/02/2025	4.2.1.2501
Kampagnen->	Verbesserungen bei der Verwendung von Zeitzonen	Greenzone, Bundesland	07/02/2025	4.2.1.2501

Zeitzonen-Verwendungstyp	In der Kampagnenkonfiguration sind für die Zeitzonen-Verwendungsart folgende Optionen verfügbar: - Kein - Überschreiben - Wenn die Option "Überschreiben" ausgewählt ist, zeigt das System die für das System aktivierten Zeitzonen an.	Rechts- und Kontaktblockverbesserungen		
Kampagne > Greenzone	- Mehrere Bedingungen definieren, wie Kontakte angewählt werden, basierend auf den Einstellungen für die flexible grüne Zone. - Kontakte werden nur gewählt, wenn die erforderlichen Bedingungen erfüllt sind.	Erläutert die zustandsbasierte Kontaktlieferung auf der Grundlage von Querschnitten verschiedener Greenzone-Einstellungen	07/02/2025	4.2.1.2501

Kontaktlisten > Kampagne	**Zeitzonenaktualisierung für Kontaktlisten und globale Upload-Seite**
	• In den Kontaktlisten Tab unter Kampagnen zeigen die folgenden Felder nun das Datum und die Uhrzeit basierend auf der konfigurierten Systemzeitzone anstelle von UTC (Server-Zeitzone) an:
	  • StartTime (Startzeit) auf der Unterregisterkarte "Kontaktliste". O
	  • ProcessedTime-Feld auf der Unterregisterkarte "Bereinigungsliste".
	• Auf der Seite "globaler Upload" werden im Feld "Upload-Zeit" Datum und Uhrzeit basierend auf der konfigurierten Systemzeitzone anstelle von UTC (Server-Zeitzone) angezeigt.
		Kontaktliste – Verbesserungen im Zusammenhang mit Zeitzonen	07/02/2025	4.2.1.2501

Kampagne	Erweiterter WxCC-Vorschaukontakt	WxCC Set Pre-	07/02/2025	4.2.1.2501

Gruppen >	Status durch Integration in den Prozess Telefonieergebnis – Schließen überspringen durch Agenten. Dies ermöglicht eine bessere Verwaltung der Kontaktstrategie, wenn der Status eines Vorabkontakts als "Aktion" markiert ist.	Aktualisierung des Kontaktstatus anzeigen		
Globaler System- > Upload	Eingeschränkte Verwendung einfacher Anführungszeichen innerhalb des VALUE-Teils der Bedingung, wenn Benutzer Bedingungen zum Hochladen von Kontakten erstellen.	So beheben Sie Syntaxprobleme, die zu Uploadfehlern führen	07/02/2025	4.2.1.2501
Benutzerhandbuch > System- > Konformität > Schnellsuche	Die Schnellsuche wurde dahingehend geändert, dass Telefonnummern angezeigt werden, wenn die Telefonnummer oder E-Mail-Adresse eines Kontakts unter dem *Typ "Telefonnummer" als "DNC"* oder "NDNC" markiert ist. Business-Felder werden angezeigt, wenn die Details eines Kontakts als DNC oder NDNC unter dem *Feldtyp "Business"* hinzugefügt werden. Der Abschnitt "Schnellsuche" im Abschnitt "Compliance" wurde geändert.	Um das Verständnis des Benutzers für Suchergebnisse in Bezug auf DNC- und NDNC-Typen zu verbessern.	25/10/2010	4.2.1.2410

Benutzerhandbuch > Kampagne > Kampagnen > Kampagnengruppe erstellen	Die ADM-Funktion (Accelerated Dialing Method, beschleunigtes Wählverfahren) ist ab dieser Version implementiert. Aus Schritt 3 des Abschnitts "Gruppenauswahl" wird ein Hinweis entfernt, und im Anschluss an die Gruppenauswahl wird ein neuer Abschnitt mit dem Titel "Beschleunigtes Wählen" hinzugefügt. Darüber hinaus ist ein neuer Abschnitt namens Steuerung Agent Desktop am Ende des Benutzerhandbuchs enthalten.	Beschleunigtes Wählen ist eine Methode, um ausgehende Anrufe in einem konformeren System durchzuführen. Es optimiert den Wählvorgang effizient und reduziert den Zeit- und Arbeitsaufwand der Agenten, um Anrufe zu tätigen. Diese Änderung verdeutlicht den Qualifikationsstatus der Funktion und stellt sicher, dass sich die Benutzer der Compliance-orientierten Vorteile und betrieblichen Verbesserungen bewusst sind.	25/10/2010	4.2.1.2410

Benutzerhandbuch > Vorhersage und Überwachung von Warnungen > Kampagnen	Die Abschnitte "Kampagnenprognose" und "Kampagnenüberwachung" unter "Warnungen" sind in dieser Version veraltet. Die Untermenüeinträge werden entfernt und sind nicht mehr im Quicklink oder in den Abschnitten Rollen und Rechte verfügbar. Die Warnungsfunktion wurde jetzt in einen Hauptmenüpunkt verlagert, um die Zugänglichkeit zu verbessern und die Navigation zu optimieren.	Informieren Sie die Benutzer über die Abwertung bestimmter Warnungsfunktionen und die Umstrukturierung des Warnungssystems für eine bessere Benutzererfahrung.	25/10/2010	4.2.1.2410
Benutzerhandbuch > Campaign > CSS	Geändert, um bei CSS-Bedingungen eine Bestätigungsmeldung anzuzeigen, wenn auf die Schaltfläche "Löschen" geklickt wird. Benutzer müssen den Löschvorgang bestätigen, bevor sie fortfahren können. Schritt 7b unter CSS aktualisiert > Sortieren nach.	Um das Bewusstsein der Benutzer sicherzustellen und zufällige Löschungen zu verhindern, indem eine Bestätigung vor dem Abschließen von Aktionen erforderlich ist.	25/10/2010	4.2.1.2410
Benutzerhandbuch > Gruppen> Sprachkamera-Gruppe hinzufügen > Predictive Pacing-Modus	Eine Notiz für Schritt 2b wurde hinzugefügt. Hinweis: Die hier eingestellte Wählrate muss kleiner oder gleich dem Wert sein, der im Feld "Max. Wählrate" angegeben ist.	Um Klarheit über die Wählratenbeschränkungen zu schaffen.	16/08/2024	4.2.1.2407
Benutzerhandbuch > Webex Contact Center Dialer	Eine Notiz für Schritt 9 wurde hinzugefügt. Hinweis: Jede Änderung an den Dialer-Einstellungen erfordert eine neue Synchronisierung, um alle Ergebnisse auf dem Webex Contact Center Dialer abzurufen.	Um Klarheit darüber zu schaffen, ob nach einer Einstellungsänderung eine Synchronisierung erforderlich ist.	16/08/2024	4.2.1.2407

Veraltete Elemente

Abschnitt	Artikelbeschreibung	Datum	Version
Systemkonformität >	Die JSON-Upload-Option wurde für den Kompatibilitätstyp des Uploads entfernt.	07/02/2025	4.2.1.2501
Gruppen > Zeitzonen	**Veraltete Zeitzonen innerhalb von Kampagnengruppen** • Die Möglichkeit, Zeitpläne für Zeitzonen innerhalb einer Kampagnengruppe festzulegen, ist veraltet.	07/02/2025	4.2.1.2501

	- Kunden können mit der Option "Überschreiben" weiterhin benutzerdefinierte Zeitpläne auf Kampagnenebene konfigurieren.		
Kampagnen > Details Home Seite > Leistungs-Dashboard	**Veraltete voraussichtliche Fertigstellungszeit** Die Funktion "Voraussichtliche Fertigstellungszeit" wird aus dem Kampagnen- und Leistungs-Dashboard entfernt. Für diese Funktion sind keine alternativen Optionen verfügbar. Kunden und Partnern, die diese Funktion derzeit nutzen, wird empfohlen, sich an Acqueon zu wenden, um weitere Unterstützung zu erhalten.	07/02/2025	4.2.1.2501
Drehbuch-Designer	Die Verwendung von VB-Skripten für PreCall, SMS und E-Mail innerhalb von Kampagnen ist veraltet. Wir empfehlen Kunden, auf bibliotheksbasierte Skripte zu migrieren, um die Funktionalität weiterhin nutzen zu können.	07/02/2025	4.2.1.2501

Inhalt

Hinweis ändern 2
Veraltete Elemente 23
Kundenbindung 27
Integration 27
Webex Contact Center 27
Campaign Manager – Benutzerhandbuch 28
Campaign Manager-Konsole 28
Sprachunterstützung 28
Home Seite 30
Home Seiten-Widgets 31
Echtzeit-Snapshots 31
Weiterführende Links 33
Kampagnenspezifische Quicklinks 33
To-do-Liste 34
Lizenzverletzung 34
Kampagne 34
Voraussetzungen 36
Erste Schritte 36
Kampagne erstellen 45
Kampagnengruppe 47
Kontakt Strategie 49
Kampagnendetails 54
Kampagne konfigurieren 61
Gruppe 149
Auf eine Gruppe zugreifen 149
Sprachkampagnengruppe hinzufügen 149
Hinzufügen einer manuellen Kampagnengruppe 161
Systemkonfiguration 163
Zeitzone 171
Beachtung 173
Globaler Upload 184
Geschäftsergebnis 103
Bundesland, Ortsvorwahl und Postleitzahl 105
Landesrecht 111
Urlaub 118
URL 119
Profil 121
Einhaltung des Datenschutzes 138
Weitere Einstellungen 143
Agenten neu zuweisen 149

Globale Geschäftsparameter 152
Hochverfügbarkeitsstatus 156
Identitätsauthentifizierung 156
Kampagne exportieren oder importieren 160
Kampagnenkategorie 164
CPaaS-Provider-Konfiguration 167
API Tasten 171
Generator für Konformitätsbedingungen 174
Schutz personenbezogener Daten 181
Webex Contact Center Wählprogramm 184
Kontakt Strategie 186
MODI HINZUFÜGEN 186
Kontaktstrategie – Typen 188
Kontakt Strategieerstellung 188
Modusverwaltung 192
Lizenz 195
Nutzungsbericht 197
Benutzer 202
Benutzer erstellen 202
Felder 204
Benutzer erstellen 204
Domänenbenutzer erstellen 207
SSO Benutzer erstellen 209
Rollen 210
Drehbuch-Designer 223
Anrufleitfaden 224
Warnungen 235
Systembenachrichtigungen 237
Systembenachrichtigungen 237
Kampagnen-Monitor 243
Kampagnenprognose 245
Werkzeuge 249
Bereinigung und Archivierung 253
Steuerung Agent Desktop 272
Verfügbare Filter 272
Einloggen 272
Agentenstatus 272
Logout 273
Berichte 273

Kundenbindung

Campaign Manager ist ein leistungsstarkes Tool zur Kampagnenverwaltung und Listenverwaltung. Es wurde mit Funktionen und Merkmalen entwickelt, die darauf abzielen, die Verbindungen zwischen den richtigen Parteien zu erhöhen und die Geschäftsziele der Kampagne durch ausgehende Multi-Channel-Interaktionen zu erreichen. Der Kampagnenmanager ermöglicht die Planung verschiedener Auswahlstrategien nach Tageszeit und Wochentag. Es ermöglicht die Steuerung der Reihenfolge der Kommunikationskanäle oder die intelligente Verwaltung des besten Kanals oder der besten Nummer, die zum optimalen Zeitpunkt kontaktiert werden soll. Campaign Manager gewährleistet die Einhaltung von Bundes-, Landes-, TCPA- und FDCPA-Gesetzen (Regulation F) und maximiert gleichzeitig die Listendurchdringung mit hohen Erfolgsquoten.

Integration

Webex Contact Center

Campaign Manager stellt den Kampagnenmanager und Compliance für Webex Contact Center bereit. Webex Contact Center verwendet seinen eingebauten Dialer für verschiedene Pacing-Modi. Campaign Manager stellt die Informationen für das Kontaktmanagement bereit und erfüllt alle Compliance-Anforderungen. Der Kampagnenmanager steuert Webex Contact Center-Kampagnen über die Anwendung.

Campaign Manager – Benutzerhandbuch

Campaign Manager-Konsole

Die Campaign Manager Console ist ein Verwaltungsmodul, mit dem Sie zahlreiche administrative Aufgaben ausführen können:

- Anwendungsparameter konfigurieren
- Kampagnen verwalten
- Listen verwalten
- Verwalten von Administratoren und beaufsichtigten Benutzern
- Pflegen Sie Anrufstrategien und Geschäftsergebnisse
- Konfigurieren von E-Mail- und SMS-Kanälen
- Erstellen Sie Anrufleitfäden für Agenten.

Hinweis: Die folgenden Punkte werden in der Anwendung Webex Contact Center nicht unterstützt, aber das Dokument kann Verweise enthalten:
- E-Mail- und SMS Kampagnen
- AEM-Anrufe (Agent-Executive Mapped).

Sprachunterstützung

Der Kampagnenmanager unterstützt mehrere Sprachen wie Englisch, Chinesisch (traditionell), Thailändisch, Deutsch, Japanisch, Italienisch, Französisch und Spanisch. Benutzer können die Sprache zum Zeitpunkt der Installation auswählen.

Auf Campaign Manager zugreifen

Melden Sie sich mit den Campaign Manager-Benutzeranmeldedaten an

1. Rufen Sie die Campaign Manager-Anmeldeseite auf. Die URL wird mit dem Campaign Manager-Paket bereitgestellt.
2. Geben Sie den Benutzernamen ID und das Initialkennwort ein, die mit dem Paket geliefert werden. Hinzufügen von Benutzern oder Administratoren. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Benutzer .

Anmelden mit Windows-Authentifizierung

1. Wenn der Administrator die Windows-Benutzerauthentifizierung konfiguriert hat, melden Sie sich mit Ihren Domain-Anmeldedaten bei Campaign Manager an.
2. Informationen zum Hinzufügen von Windows-Benutzern finden Sie im Abschnitt "Benutzer" unter "System".

Anmelden mit Single Sign-On (SSO) Identitätsanbieter

1. Wenn der Administrator die SSO Authentifizierung aktiviert hat, melden Sie sich mit dem Identitätsanbieter für einmaliges Anmelden (SSO) an.

2. Informationen zum Hinzufügen von SSO Benutzern finden Sie im Abschnitt "SSO Benutzer erstellen" in System.

Hinweis:

Nach erfolgreicher Anmeldung werden Datum und Uhrzeit der letzten Anmeldung neben der Begrüßungsnachricht [Benutzername] im Dropdown-Menü in der oberen rechten Ecke des Bildschirms angezeigt. Das Format basiert auf Ihren Gebietsschema- und Zeitzoneneinstellungen.

Home Seite

In der folgenden Tabelle werden die verschiedenen Elemente der Anwendung "Homepage" beschrieben:

Feld	Beschreibung
Menü-Symbol	Verwenden Sie diese Option, um das linke Hauptmenü zu erweitern oder zu verkleinern.
Benachrichtigungssymbol	Anzahl der vom System generierten Systemwarnungsbenachrichtigungen.
Benutzerinformationen	Definieren Sie die Benutzerinformationen.

User Name (Benutzername)	Benutzername für angemeldete Benutzernamen.
Passwort ändern	Hier können Sie das Kennwort ändern.
Abmeldung	Meldet Sie von der Anwendung ab.
Menübereich	Zeigt Links zu den verschiedenen Modulen der Anwendung an. Diese enthält auch Copyright-Informationen.
Versionsinfo	Zeigt die aktuelle Version der Anwendung an.
Inhaltsbereich	Zeigt die konfigurierbaren Felder als Eingabebereiche, Dropdown-Listen, Kontrollkästchen usw. an.

Home Seiten-Widgets

Die Seite Home enthält die folgenden Widgets:

- Echtzeit-Snapshots
- Kampagnenspezifische Quicklinks
- To-do-Liste
- Anwendungsweite Quicklinks

Echtzeit-Snapshots

Dieses Widget enthält die Momentaufnahmen, die eine allgemeine 360-Grad-Ansicht der Anwendung bieten. Die folgenden Informationen sind für die Anwendung von der Installation bis zur ersten Verwendung kumulativ:

- Aktive Kampagnen – In diesem Abschnitt wird die anwendungsweite Anzahl aktiver Kampagnen angezeigt. Hier wird auch die Anzahl der Kampagnen in den Kategorien "Gesamt", "Inaktiv" und "Verstrichen" angezeigt.
    - Gesamt: Die Gesamtzahl der in der Anwendung erstellten Kampagnen.
    - Inaktiv: Die Gesamtzahl der Kampagnen, die zurzeit nicht ausgeführt werden und sich im Status "Zeitangehalten" oder "Gestoppt" befinden.
    - Verstrichen: Die Gesamtzahl der Kampagnen, die nach dem Enddatum und der Endzeit der Kampagne liegen.
- Kontakte gesamt: Die Gesamtzahl der Kontakte, die in allen Kampagnen in die Anwendung hochgeladen wurden. Hier wird auch eine Aufteilung der Kontakte "Offen", "Frisch (muss noch gewählt werden"), "Geplant", "Geschlossen" und "Sonstige Kontakte" angezeigt.
    - Offen – Die Anzahl der Kontakte, die im Moment offen sind. Zu diesen Nummern gehören Kontakte, die an den Wähler übermittelt, aber noch nicht angerufen wurden.

- Frisch – Die Anzahl der Kontakte, die bis zu diesem Zeitpunkt noch kein einziges Mal gewählt wurden. Zu diesen Nummern gehören Kontakte, die dem Wähler zugestellt, aber noch nicht angerufen wurden.

- Geplant: Die Anzahl der Kontakte, die zum Wählen geplant sind. Dies ist die Summe der Kontakte mit dem Status 0 (Offen) oder 4 (Geliefert), und der IsFresh=0
- Geschlossen: Die Anzahl der geschlossenen Kontakte.
- Andere – Die Kontakte, die nicht zugestellt werden können – die Summe der Kontakte, die bereinigt (Kontaktstatus = 9), über die Funktion "Kontakte verwalten" geleert/geschlossen wurden (Kontaktstatus = 7) und abgelaufen sind (Kontaktstatus = 34).

Die folgenden Informationen beziehen sich nur auf den aktuellen Tag:

- Gewählte Kontakte: Hier wird die Gesamtanzahl der gewählten Kontakte in allen Kampagnen angezeigt.
- Verbundene Kontakte: Hier wird die Gesamtzahl der erfolgreich verbundenen Kontakte angezeigt.
- Gewählte Anrufe: Hier wird die Gesamtzahl der gewählten Anrufe in allen Kampagnen angezeigt. Dies schließt mehrere Herauswahlen für die gleichen Kontakte ein. Diese Zahl wird erhöht, auch wenn der Anruf mit der Voicemail des Kunden verbunden ist.
- Verbundene Anrufe: Hier wird die Gesamtzahl der Anrufe angezeigt, die zwischen einem Agenten und einem Kunden über alle Kampagnen hinweg verbunden wurden. Dies schließt mehrere Verbindungen für dieselben Kontakte ein.

Weiterführende Links

Dieses Widget verknüpft Sie kampagnenübergreifend mit verschiedenen Seiten der Anwendung. Dies macht die Navigation zur gewünschten Seite einfacher und schneller mit einem einzigen Klick von der Home-Seite. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Seiten zu Quicklinks hinzuzufügen:

1. Klicken Sie in der Kopfzeile des Quicklinks-Widgets auf **Einstellungen** , um eine neue Quicklink-Seite hinzuzufügen. Alle Seiten, die als Quicklinks zu diesem Widget hinzugefügt werden können, werden aufgelistet.
2. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für die Seiten, die im Quicklinks-Widget aufgelistet werden sollen.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Kampagnenspezifische Quicklinks

Dieses Widget verlinkt Sie zu verschiedenen Seiten, die sich auf Kampagnen in der Anwendung beziehen.

1. Klicken Sie auf **"Kampagne** ", um die Seite mit dem Kampagneneintrag aufzurufen.
2. Klicken Sie in der **Aktionsleiste** der Kampagne **, für die** Sie einen Quicklink erstellen möchten, auf **Bearbeiten** .
3. Klicken Sie auf dem gewünschten Konfigurationselement auf **Link** , um den Quicklink auf dem Widget zu platzieren. Klicken Sie auf **Löschen** , um einen Quicklink zu löschen.

To-do-Liste

Die Anwendung bietet eine integrierte To-Do-Liste, die nützlich ist, um Aktivitäten zu verfolgen oder zu verwalten, die vom Dialer-Administrator erledigt werden sollen. Dieses Widget fungiert als vielseitiges, in die Anwendung eingebettetes Tagebuch. Sie können Aufgaben, die bearbeitet werden müssen, zu einer To-Do-Liste hinzufügen.

Das **To-Do-Listen-Widget** zeigt die verbleibende Zeit für die Erledigung der Aufgabe in verschiedenen Farbcodes an:

- **Grün** , wenn die verbleibende Zeit zum Ausführen der Aufgabe in Tagen angegeben ist.
- **Orange** , wenn die Aufgabe morgen fällig ist.
- **Blau** , wenn die verbleibende Zeit zum Ausführen der Aufgabe in Stunden angegeben ist.
- **Rot** , wenn die verbleibende Zeit zum Ausführen der Aufgabe in Minuten liegt.

  Hinweis: Die überfälligen Aufgaben werden ohne Farbcode angezeigt. Sie können sie löschen.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Aufgabe hinzuzufügen:

1. Klicken Sie in **der Kopfzeile der** Aufgabenliste **auf Neu hinzufügen** , um eine neue Aufgabe hinzuzufügen.
2. Geben Sie einen **Titel für die Aufgabe** ein. Führen Sie z. B. eine Launch-Kampagne im Modus SMS aus.
3. Geben Sie die **Aktivität** ein, die im Rahmen der Aufgabe durchgeführt werden soll. Aktivität im Zusammenhang mit dem oben genannten Element ist **Erstellen der SMS-Kampagne**.
4. Geben Sie einen DateTime-Wert für den Abschluss der Aufgabe ein.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Lizenzverletzung

Auf der Seite Home wird in den folgenden Szenarien eine statische Warnung angezeigt:

- Konfigurierte Tage vor Ablauf der Lizenz ein Countdown bis zum Ablaufdatum und der Uhrzeit der Lizenz.
- Ein Countdown bis zum Enddatum, wenn dieses einsetzt.
- Weitere Informationen finden Sie unter Lizenzverletzung . Benutzer sollten geeignete Maßnahmen ergreifen, um die Lizenzen wiederherzustellen.

Kampagne

Eine Kampagne ist eine Sammlung von Datensätzen/Kontakten. In einer Kampagne können Sie Kontakte hochladen, die Wählpriorität definieren, Strategien planen und verschiedene andere Aufgaben ausführen. Sie können auch Kampagnen für Rückrufe verwenden, die aufgrund der Rückrufanfrage des Kunden oder automatisch vom System initiiert werden, weil die beabsichtigte

Person nicht kontaktiert wurde. Eine Kampagne funktioniert als eine Sammlung von Listen, wobei jede Liste die hochgeladenen Kontakte enthält.

Dieser Abschnitt ermöglicht Ihnen die Integration mit der Kampagne des Partnerprodukts (Dialer-spezifisch) oder mit der Warteschleife (nicht Dialer-spezifisch), um Details abzurufen. Darüber hinaus können Sie in diesem Abschnitt eine Kampagne einer Gruppe zuweisen.

Voraussetzungen

Die Voraussetzungen zum Erstellen einer Kampagne sind im Folgenden aufgeführt:

Modus - Die verschiedenen Methoden, mit denen Sie einen Kunden erreichen können. Beispiele für Modi sind Home Telefon, Bürotelefon, Mobil (Sprache).

Kontaktstrategie - Bei der Kontaktstrategie geht es darum, eine Reihe von Regeln für verschiedene Modi zu konfigurieren. Diese Gruppe von Regeln legt fest, in welchem Modus ein Kontakt erreicht wird (in der Regel basierend auf der Gewichtung, die dem Modus zugewiesen wurde), wann ein Kontakt in einem bestimmten Modus erreicht wird, wann in konfigurierten Modi Wiederholungsversuche ausgeführt werden usw. Weitere Informationen finden Sie unter Kontaktstrategie.

Zeitzone : Die Liste der Zeitzonen, die für die ausgehende Kampagne konfiguriert sind. Dies ist für die Kampagnenausführung ebenso relevant wie für das Anwählen von Kontakten in ihrer jeweiligen Zeitzone. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitzonen.

Hinweis: Sie dürfen beim Hinzufügen eines Kampagnennamens nicht mehr als 60 Zeichen oder Sonderzeichen angeben.

Diese werden in den jeweiligen Abschnitten näher behandelt.

Erste Schritte

Klicken Sie im linken Menübereich auf **Kampagne** , und der **Bildschirm**

Kampagne Home wird angezeigt. Die folgenden Details für jede

Kampagne sind wie folgt aufgeführt:

Hinweis: Klicken Sie auf eine beliebige Rasterüberschrift, um die Daten nach dem Raster in aufsteigender/absteigender Reihenfolge zu sortieren. Die **Spalte Abgeschlossener Status (%)** wird zuerst nach dem Status und dann nach dem Prozentsatz sortiert.

Der Kampagnenprozentsatz wird mit der folgenden Formel berechnet:

*Gesamtprozentsatz = Abgeschlossene Anrufe * 100/Gesamtanrufe*

In der obigen Formel werden abgeschlossene Anrufe wie folgt berechnet:

Abgeschlossene Anrufe = Anzahl (geschlossen) + Anzahl (andere)

1. **Kanäle** wie "Voice", "E-Mail", "SMS oder eine Kombination aus "Voice" und "Non-Voice".
2. Klicken Sie auf den **Kampagnennamen** , um die Kampagnendetails zur Bearbeitung zu laden.
3. **Gruppenname** , zu der die Kampagne gehört. Bei Kampagnen mit gemeinsam genutzten

Listen ist keine bestimmte Kampagnengruppe aufgeführt. wird nur als freigegebene Liste angezeigt.

4. **Startdatum Täglich Startzeit** – Das Startdatum für die Kampagne und die tägliche Startzeit für die Kampagne.
5. **Enddatum Täglich Endzeit** – Das Enddatum für die Kampagne und die tägliche Endzeit für die Kampagne.
6. **Status Abgeschlossen**: Zeigt den Status der Kampagne an.
    a. **Erstellt** : Es wurde eine Kampagne erstellt, die jedoch noch nicht mit der Anwahl von Kontakten begonnen hat. Die Statusleiste ist hellblau.
    b. **Wird ausgeführt** – Kampagne wird ausgeführt, d. h. es werden Kontakte angewählt. Die Statusleiste ist grün.
    c. **Wird gestartet** : Wenn Sie eine oder mehrere Kampagnen mit den Schaltflächen "Seitenaktionen " starten, wird der Status als **"Wird gestartet"** angezeigt. Klicken Sie auf die **Schaltfläche "Aktualisieren** ", um zu bestätigen, dass die Kampagne gestartet wurde und sich ihr Status in "Wird ausgeführt" geändert hat.
    d. **Wird gestoppt** : Wenn Sie eine oder mehrere Kampagnen mit den Schaltflächen "Seitenaktionen " stoppen, wird der Status als **"Wird gestoppt"** angezeigt. Klicken Sie auf die **Schaltfläche "Aktualisieren** ", um zu bestätigen, dass die Kampagne gestoppt wurde und sich der Status in "Gestoppt" geändert hat.
    e. **Gestoppt** : Eine Kampagne wird nicht ausgeführt. Die Statusleiste ist rot.

    Hinweis: Kampagnen im Status "Gestoppt" wechseln nicht automatisch zum konfigurierten Kampagnenvorgang in "Wird ausgeführt". Ein Administrator sollte solche Kampagnen manuell starten.
    f. **Gruppe angehalten** – Die zugeordnete übergeordnete Kampagnengruppe wurde vom Administrator deaktiviert. Alle Kampagnen in der deaktivierten Gruppe befinden sich im Status "Gruppe gestoppt". Die Statusleiste ist rot.
    g. **Zeit ausgesetzt** – Die Kampagne ist angehalten (vorübergehend angehalten). Eine Kampagne wird automatisch außerhalb der konfigurierten Zeiten für Ausführung, Feiertage, Kampagnenwochenenden, inaktive Wochentage usw. ausgesetzt. Zum Zeitpunkt des konfigurierten Kampagnenvorgangs ändert sich der Status automatisch in Wird ausgeführt. Die Statusleiste ist beige.
    h. **Verstrichen** : Kampagnen, die nach dem konfigurierten Enddatum und der konfigurierten Endzeit liegen, sind mit dem Status Verstrichen gekennzeichnet, und die Statusleiste ist braun.
    i. **Abgeschlossen** – Der Prozentsatz am Ende der Statusleiste gibt den Prozentsatz der angerufenen Kontakte an (bezogen auf die Gesamtzahl der Kontakte, die für die Kampagne hochgeladen wurden).
    j. **Usw** . – Die **geschätzte Abschlusszeit** für alle wählbaren Kontakte in der Kampagne, die angerufen werden sollen. Diese wird auf der Grundlage der Historie und der aktuellen Tagesdaten der insgesamt verarbeiteten Datensätze und der Gesamtdauer der verarbeiteten Datensätze berechnet.
    k. **Zum Löschen markiert – Dies zeigt an, dass die Kampagne zum Löschen** markiert ist, aber noch nicht dauerhaft entfernt wurde.

Kampagnenstatistik

1. **Gesamt** – Die Gesamtzahl der Kontakte, die für die Kampagne hochgeladen wurden.
2. **Offen** : Die Anzahl der Kontakte im Status "Offen". Kontakte mit Status 0.
3. **Neu:** Die Anzahl der neuen Kontakte, die beim ersten Mal noch angerufen werden müssen. Kontakte mit Status 0 und IsFresh gleich 1 in der Datenbank.

4. **Geplant: Die Anzahl der Kontakte, die zum Wählen** geplant sind. Kontakte mit Status 0 und IsFresh gleich 0 in der Datenbank.
5. **Geschlossen** : Die Anzahl der geschlossenen Kontakte. Hier können Sie keine Wählversuche mit geschlossenen Verträgen unternehmen, es sei denn, sie werden erneut geöffnet. Kontakte mit Status 1.
6. **Sonstiges: Die Anzahl der Kontakte in anderen Status als "Offen", "Frisch", "Geplant" oder "Geschlossen** ".

Die Gesamtzahl der Kontakte wird mit der folgenden Formel berechnet:

Kontakte gesamt = Anzahl (Offen) + Anzahl (geschlossen) + Anzahl (Andere)

Weitere Informationen finden Sie unter Kontaktstatus .

Jeder Kontakt, der in die Anwendung hochgeladen wird, wird mit einem Status versehen. Weitere Informationen finden Sie unter Kontaktstatusdetails .

Kontaktstatusdetails

Status	Name	Beschreibung
0	Offen	Öffnen Sie Kontakt.
1	Geschlossen	Kontakt geschlossen.
2	Vorübergehend gesperrt	Kontakt temporär gesperrt, wird nicht zugestellt.
3	Upload in Bearbeitung	Kontakt mitten im Upload-Prozess.
4	An Dialer übermittelt	Kontakt an das Wählgerät zugestellt.
5	Überschreiben	Kontakt während des Uploads überschrieben.
6	Liste angehalten	Kontakt aus einer Liste, die beendet wurde.
7	Über verwaltete Kontakte geschlossen oder geleert	Kontakt mit der Funktion "Kontakt verwalten" geschlossen/Kontakt geleert.
8	Kontakt beendet und geschlossen	Kontakt gestoppt und geschlossen, wird nicht an den Wähler zugestellt.
9	Kontakt geschrubbt	Kontakt aus einer Liste, die bereinigt wird.
10	Kontakt in andere Kampagne verschoben	Der Kontakt wechselte von einer Kampagne zur nächsten, verketteter Kontakt.
11	Dauerhaft angehalten	Der Kontakt wurde dauerhaft gestoppt, was nicht an den Wähler übermittelt wird.
20	Zugestellter Kontakt gestoppt	Ein Kontakt, der an das Wählprogramm übermittelt wird, kann nicht mehr gewählt werden.
21	Verriegelt für die Leiterplattenlieferung	Dieser Kontakt ist gesperrt und wird nur für einen persönlichen Rückruf zugestellt.

22	Für CSS-Kontaktzustellung gesperrt	Kontakt, der über eine Kontaktauswahl für die Zustellung gesperrt ist

		Strategie (CSS) Zeitplan.
23	Für AEM-Zustellung gesperrt	Kontakt, der für Lieferung gesperrt ist.
24	Gesperrt durch Erneut planen Kontakt	Der vom Neuplaner gesperrte Kontakt wird als neu zugestellt.
25	Gesperrt durch "Auf Schließen umplanen"	Kontakt, der durch den Neuplaner gesperrt wurde, muss geschlossen werden.
30	Kontakt durch DNC blockiert	Kontakt als "Nicht anrufen"-Kontakt blockiert.
31	Von NDNC blockierter Kontakt	Kontakt als nationaler "Nicht anrufen"-Kontakt blockiert.
32	Kontakt durch DNC-Scrub blockiert	Der Kontakt wurde während des Vorgangs der DNC-Reinigung blockiert.
33	Kontakt durch Rechtsstreitigkeiten blockiert	Kontakt aufgrund eines Rechtsstreits gesperrt.
34	Abgelaufen	Abgelaufener Kontakt.

Aktionen

Kampagnenmaßnahmen, die gegebenenfalls aus den folgenden Quellen zu ergreifen sind:

- **Bearbeiten Sie** eine beliebige Eigenschaft in der Kampagne.
- **Beim Kopieren** wird eine neue Kampagne erstellt, bei der alle Eigenschaften der ausgewählten Kampagne (mit Ausnahme des Kampagnennamens) unverändert beibehalten werden.

  Hinweis: Wenn Sie eine Kampagne duplizieren, repliziert die Anwendung die Dialer-Einstellungen nicht. Benutzer müssen die Wähleräteeinstellungen in der Kampagne für eine kopierte Kampagne manuell erstellen.

  Hinweis: Bei einer kopierten Kampagne ist die Verwendung desselben Namens wie eine gelöschte Kampagne zulässig. Die Verlaufsdaten der alten Kampagne werden aus der Datenbank gelöscht, wenn eine neue Kampagne mit dem gleichen Namen wie eine gelöschte Kampagne erstellt wird.
- **Stoppen** (oder **starten) Sie** die Kampagne. Alle Kontakte mit Ausnahme der aktiven zugestellten Kontakte werden im Wählgerät geschlossen. Der Status dieser Kontakte wird in der Anwendung auf "Offen" gesetzt.
- **Mit "Leeren" werden alle ausstehenden Kontakte in der Wählliste** geschlossen.

  Hinweis: Die Kontakte, die im Wählprogramm aktiv sind, werden nicht geleert.
- **Löschen Sie** eine Kampagne. Eine Kampagne kann nur gelöscht werden, wenn sie sich nicht im Status "Wird ausgeführt" befindet. Die Schaltfläche "Löschen" ist nur aktiviert, wenn sich die Kampagne nicht im Status "Wird ausgeführt" befindet. Wenn der Benutzer auf **"Löschen" klickt, wird ein Popup-Fenster geöffnet, das die folgende Warnmeldung anzeigt, um den Benutzer über den Löschvorgang** zu informieren:

  Mit dieser Aktion wird die Kampagne zum Löschen markiert. Die Kampagne wird endgültig gelöscht, sobald alle zugehörigen Kampagnen einen nicht ausführbaren Status erreicht haben.

Hinweis: Das Löschen von Kampagnen kann nicht rückgängig gemacht werden. Nach dem Auslösen des Löschvorgangs ändert sich der Status der Kampagne in *ZUM LÖSCHEN* MARKIERT, um den anstehenden Löschvorgang widerzuspiegeln.

Seitenaktionen

Im **Schaltflächenfeld "Aktionen** " oben links auf der Seite über den Kopfzeilen können Sie verschiedene Aktionen ausführen. Diese Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn sie von einem Administrator entsprechend konfiguriert wurde.

Hinweis: Die Auswahl mehrerer Kampagnen funktioniert nur für die aktive Seite und nicht für seitenübergreifende Kampagnen.

Hinweis: Wenn Sie mehrere Kampagnen auswählen, können Sie nur die Schaltflächen "Start" und "Stopp" verwenden. Die gesamte Palette an Schaltflächen ist verfügbar, wenn Sie eine einzelne Kampagne auswählen.

- **Bearbeiten Sie** eine beliebige Eigenschaft in der Kampagne.
- **Beim Kopieren** wird eine neue Kampagne erstellt, bei der alle Eigenschaften der ausgewählten Kampagne (mit Ausnahme des Kampagnennamens) unverändert beibehalten werden.

  Hinweis: Bei einer kopierten Kampagne ist die Verwendung desselben Namens wie eine gelöschte Kampagne zulässig. Die Verlaufsdaten der alten Kampagne werden aus der Datenbank gelöscht (während des LCMReportingService-Tagesendvorgangs), wenn eine neue Kampagne mit dem gleichen Namen wie eine gelöschte Kampagne erstellt wird. Wir empfehlen Ihnen, diese Anwendung mit der gebotenen Sorgfalt zu verwenden, da dies zum Verlust historischer Daten führt.

- **Starten Sie** die Kampagne.
- **Stoppen Sie** die Kampagne.
- **Mit dieser Funktion werden alle verfügbaren ausstehenden Kontakte in der Wählliste** geschlossen.

Hinweis: Die Kontakte, die im Cache des Wählgeräts aktiv sind, werden nicht geleert.

- **Löschen Sie** eine Kampagne. Eine Kampagne kann nur gelöscht werden, wenn sie sich nicht im Status "Wird ausgeführt" befindet. Die Schaltfläche "Löschen" ist nur aktiviert, wenn sich die Kampagne nicht im Status "Wird ausgeführt" befindet. Wenn der Benutzer auf **"Löschen" klickt, wird ein Popup-Fenster geöffnet, das die folgende Warnmeldung anzeigt, um den Benutzer über den Löschvorgang** zu informieren:

  Mit dieser Aktion wird die Kampagne zum Löschen markiert. Die Kampagne wird endgültig gelöscht, sobald alle zugehörigen Kampagnen einen nicht ausführbaren Status erreicht haben.

  Hinweis: Das Löschen von Kampagnen kann nicht rückgängig gemacht werden. Nach dem Auslösen des Löschvorgangs ändert sich der Status der Kampagne in *ZUM LÖSCHEN* MARKIERT, um den anstehenden Löschvorgang widerzuspiegeln.

Sortieren und Suchen

Die Daten des Kampagneneintrags können nach jeder beliebigen Spalte sortiert werden. Klicken Sie auf eine Spaltenüberschrift, um die Daten in aufsteigender Reihenfolge der Spalte zu sortieren. Sie können das **Suchfeld** oben rechts auf der Seite mit dem Kampagneneintrag verwenden, um die erforderlichen Daten zu suchen und abzurufen.

Kampagne erstellen

Kampagnendetails

Um eine neue Kampagne zu erstellen, klicken Sie in der unteren rechten Ecke des Bildschirms auf **Kampagne hinzufügen** . In diesem Abschnitt können Sie grundlegende Kampagnendetails angeben.

Der **Bildschirm Kampagnendetails** wird mit den folgenden Details angezeigt:

1. Geben Sie einen **Kampagnennamen** ein.
2. Geben Sie eine **Kampagnenbeschreibung** ein.
3. Wählen Sie eine **Kategorie** aus der Dropdown-Liste aus. Dieses Feld ist optional.

   Hinweis: Wenn Sie keine Kampagnenkategorie haben, die auf diese Kampagne zutrifft, können Sie auf die **Schaltfläche Kampagnenkategorie** klicken, um eine neue Kategorie zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter **Kampagnenkategorie** erstellen.

4. Wählen Sie eine **Geschäftsergebnisgruppe** aus der Dropdown-Liste aus.

   Hinweis : Wenn Sie keine Unternehmensgruppe haben, die sich auf diese Kampagne bezieht, klicken Sie auf die **Schaltfläche Geschäftsergebnis** erstellen und fügen Sie eine neue Geschäftsergebnisgruppe hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter **Geschäftsergebnis** .

5. Wählen Sie einen **Datumsbereich** für diese Kampagne aus. Die Kampagne arbeitet zwischen dem Start- und dem Enddatum, das in diesem Bereich ausgewählt wurde. Beide Tage sind inklusive.
6. Wählen Sie einen Zeitraum **für diese** Kampagne aus. Die Kampagne wird an allen Tagen (im ausgewählten Datumsbereich) zwischen den ausgewählten Zeiten ausgeführt.
7. Wählen Sie eine **Zeitzone** für diese Kampagne aus. Die Anwendung ist so konzipiert, dass sie in mehreren Zeitzonen funktioniert.

   Hinweis: Wenn Sie keine Zeitzone haben, die auf diese Kampagne zutrifft, klicken Sie auf die **Schaltfläche Zeitzone erstellen**
   und erstellen Sie eine neue Zeitzone. Weitere Informationen finden Sie in **der Zeitzone** .

   Die Anwendung kann an verschiedenen Standorten zum Ausführen von Kampagnen verwendet werden. Diese Standorte können über verschiedene Kontinente oder sogar über verschiedene Orte auf demselben Kontinent verstreut sein. Da die Kampagnen weit voneinander entfernt sind, müssen sie möglicherweise in den Arbeitszeiten des jeweiligen Standorts ausgeführt werden. Die Anwendung ist so konzipiert, dass sie in mehreren Zeitzonen funktioniert.

   Die verschiedenen Orte auf der ganzen Welt sind in Zeitzonen unterteilt, die auf den Längengraden basieren, auf denen sie sich befinden. Die Anwendung verfügt über eine Bestimmung, in der systemweite Zeitzonen konfiguriert werden können.

Diese Zeitzone wird als eine der Optionen zum Zuordnen der Zeitzone eines Kontakts verwendet. Einige andere Elemente, die die Anwendung verwendet, um die Zeitzonen von Kontakten zu bestimmen, sind Postleitzahl, Vorwahl, Bundesland usw.

8. Wählen Sie die Anzahl der Tage vom **Zähler "Zeit bis Leben" (Tage)** aus. **Die Gültigkeitsdauer** ist die Anzahl der Tage, die die Kontakte über die automatische Upload-Funktion hochgeladen wurden.
9. TURN schalten Sie die **Option "Geschäftstage "** ein, damit die Anwendung die Gültigkeitsdauer nur anhand von Geschäftstagen berechnet.
10. Wählen Sie eine **Zeitzonenverwendungsart** für die Kampagne aus. Sie können zwischen drei Optionen wählen:
    a. Keine: Bei dieser Option wird die unter "Zeitzonen" ausgewählte Zeitzone für diese Kampagne verwendet.
    b. **Überschreiben**: Diese Option überschreibt nur für diese Kampagne die Start- und Endzeiten, die für die Zeitzonen in dieser Kampagnengruppe konfiguriert sind. Die Start- und Endzeiten für die Gruppe werden angezeigt, wenn Sie auf die **Schaltfläche "Standard** laden" klicken.

       Hinweis: Die Zeitzonen-Verwendungsart ist beim Erstellen einer neuen Kampagne nicht verfügbar. Sie ist nur verfügbar, wenn Sie eine vorhandene Kampagne bearbeiten.
11. Klicken Sie auf **"Weiter "**, um den Bildschirm abzuschließen und zum Kampagnengruppen-Assistenten zu navigieren.

Kampagnengruppe

In diesem Abschnitt können Sie die Integration mit der Kampagne des Partnerprodukts (Dialer-spezifisch) oder mit der Warteschleife (nicht Dialer-spezifisch) durchführen, um die Details abzurufen.

Gruppenauswahl

Wählen Sie einen Kampagnengruppentyp aus: "Dedizierte Kampagnengruppe", "Freigegebene Liste" und "Beschleunigtes Wählen".

1. Wenn **"Dedizierte Kampagnengruppe "** ausgewählt ist, wählen Sie eine **Gruppe** aus der Dropdown-Liste aus.
2. Wenn **die Kampagne "Freigegebene Liste "** ausgewählt ist, wird die **Option "Gruppe "** ausgeblendet. Die Kampagnengruppe wird festgelegt, wenn wir eine CSS-Bedingung für die jeweilige freigegebene Listenkampagne erstellen.

   Hinweis: Wenden Sie sich an Cisco CSM, um diese Konfiguration zu aktivieren.
3. Wenn **"Beschleunigtes Wählen"** ausgewählt ist, führen Sie die unter "Beschleunigtes Wählen" beschriebenen Schritte aus.

4. Wählen Sie die **Kampagnengruppe** aus der Dropdown-Liste aus, um sie mit der Kampagne zu verknüpfen.

5. Wechseln Sie zum **Abschnitt Kontaktstrategie** .

Beschleunigtes Wählen

Das beschleunigte Wählen ist eine Methode, um abgehende Anrufe konformer auszuführen. Es optimiert den Wählvorgang effektiv und reduziert den Zeit- und Arbeitsaufwand für Agenten, um Anrufe zu tätigen.

Mit dieser Funktion kann ein AutoDialer Nicht-PEWC-Kontakte anrufen (Kontakte ohne Zustimmung oder Kontakte von Kunden, die dem Empfang von Anrufen von einem automatischen Dialer nicht zugestimmt haben). In dieser Funktion wird ein Konzept namens "Von Menschen initiiertes Wählen" mit Control Operator eingeführt. Hier erhalten Control Operators Kontakte ohne Zustimmung über den bestehenden Rahmen der Kontaktzustellung. Anschließend werden die Kontakte auf einem Control Agent Desktop vom Control Operator angeklickt und zum Wählen an den Dialer übergeben.

1. Wählen Sie die **Einwilligungsgruppe** aus der Dropdown-Liste aus. Eine Einwilligungsgruppe stellt Einwilligungskontakte für eine ADM-Kampagne bereit.
2. Wählen Sie die **Gruppe** "Keine Zustimmung" aus der Dropdown-Liste aus. Eine Gruppe ohne Zustimmung stellt Kontakte ohne Zustimmung für eine ADM-Kampagne bereit. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen Kontakt anzurufen.
    a. **Operator** : Wählen Sie **Operator** , um das manuelle Wählen auszuführen. Ein Kontrollmitarbeiter akzeptiert die Kontakte, die an den Wähler übermittelt werden sollen.
    b. **Automatisch** – Wählen Sie **Auto** , um das automatische Wählen auszuführen. Agenten können diese Kontakte automatisch wählen, ohne dass die Operatoren eingreifen müssen.
3. **Statusgruppe** : Wählen Sie die **Statusgruppe** aus der Dropdown-Liste aus.

    Hinweis: Stellen Sie sicher, dass **die Option "Beschleunigtes Wählen** " unter "State Law Group"-Funktionen unter "State Law Group" aktiviert ist, um einen Kontakt zuzustellen.
    a. **Operator** : Wählen Sie **Operator** , um das manuelle Wählen auszuführen. Ein Kontrollmitarbeiter akzeptiert die Kontakte, die an den Wähler übermittelt werden sollen.
    b. **Automatisch** – Wählen Sie **Auto** , um das automatische Wählen auszuführen. Agenten können diese Kontakte automatisch wählen, ohne dass die Operatoren eingreifen müssen.
4. **Nachschlagetyp** : Wählen Sie den **Nachschlagetyp** aus **"Einwilligung** " und **"Nicht-Einwilligung" aus.**
    a. **Zustimmung** - Das System untersucht die Kontakte in der PEWC-Tabelle und liefert die übereinstimmenden Kontakte an die Einwilligungsgruppe.
    b. **Nicht-Einwilligung** : Das System prüft die Kontakte in der Nicht-PEWC-Tabelle und übermittelt die übereinstimmenden Kontakte an die Gruppe ohne Einwilligung.

Kontakt Strategie

Eine Kontaktstrategie ist der kalkulierte Ansatz beim Aufbau von Beziehungen zu den Kunden, um ein effektives Kampagnenmanagement zu haben.

Wählen Sie eine **Kontaktstrategie** für die

Kampagne aus. Folgende Optionen sind

verfügbar:

Einfach: Eine einfache Strategie ist leicht konfigurierbar und wechselt einfach in einem Zyklus von einem konfigurierten Modus zum anderen. Der Zyklus wird so lange wiederholt, bis die konfigurierte Anzahl von Zyklen abgeschlossen ist. Es erfüllt seinen begrenzten Zweck in bestimmten Arten von Kampagnen, die keine fortschrittliche Kontaktverarbeitungsmethodik erfordern.

Advanced: Eine erweiterte Strategie kann für komplexere Anrufstrategien wie Wiederholungen auf Modusebene, Übergangsfenster und verschiedene Anruffenster für Modi konfiguriert und verwendet werden. Bei dieser Art von Strategie wird das Maximum aus der Anwendung herausgeholt, um jeden hochgeladenen Kontakt anzurufen.

Einfach

Standardmäßig ist die **Option "Einfache** Kontaktstrategie" für eine Kampagne ausgewählt.

1. Wählen Sie eine geeignete Kontaktstrategie für diese Kampagne aus der Dropdown-Liste aus.

   Hinweis: Wenn Sie keine Kontaktstrategie haben, die auf diesen Kontakt zutrifft, klicken Sie auf **"Kontaktstrategie** erstellen", um eine neue Strategie zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter **Kontaktstrategie** erstellen.

2. **Globaler Versuch** – Verwenden Sie den Schieberegler oder geben Sie den erforderlichen Wert in das Nummernfeld ein. Mit dieser Option können Sie die maximale Anzahl von Wiederholungsversuchen für jeden Kontakt in der Kampagne festlegen.
3. **Täglich wiederholen** – Verwenden Sie den Schieberegler oder geben Sie den erforderlichen Wert in das Zahlenfeld ein. Mit dieser Option können Sie die maximale Anzahl von Wiederholungsversuchen für jeden Kontakt in der Kampagne festlegen.
4. **Zykluswiederholung** – Verwenden Sie den Schieberegler oder geben Sie den erforderlichen Wert in das Nummernfeld ein. Dies ist die Anzahl der Zyklen, die die Kontaktstrategie vor dem Schließen des Kontakts durchführt.
5. Wählen Sie ein **Zykluswiederholungsintervall** aus. Dies ist das Intervall zwischen einem Wiederholungszyklus und dem nächsten. Geben Sie die erforderlichen Werte in die entsprechenden Felder unter **Tag**, **Std.** und **Min**. ein.

Rückruf-Strategie

Die Rückrufstrategie wird verwendet, um Rückrufkontakte neu zu planen. Wenn das Wählgerät beispielsweise versucht, einen Kunden zu einem gewünschten Zeitpunkt zu erreichen, und der Versuch fehlschlägt, wendet das System die Rückrufstrategieregel an.

Es gibt zwei Arten von Rückrufen. **Ein persönlicher Rückruf** liegt vor, wenn ein Rückruf an denselben Agenten weitergeleitet wird, der den ursprünglichen Anruf erledigt hat. **Ein normaler Rückruf** liegt vor, wenn ein Rückruf an einen beliebigen verfügbaren Agenten weitergeleitet wird.

6. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste eine passende Rückrufstrategie für diese Kampagne aus.

   Hinweis: Wenn Sie keine Rückrufstrategie haben, die auf diesen Kontakt angewendet wird, klicken Sie auf **Rückrufstrategie** erstellen, um eine neue Strategie zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter **Erstellen einer Rückrufstrategie** .

7. **Tägliche und globale Wiederholungen** zurücksetzen – TURN den Schalter **EIN** , wenn Sie nur möchten, dass die Anzahl der globalen und täglichen Wiederholungen beim Verschieben eines Kontakts in den Rückruf auf Null zurückgesetzt wird.

8. **Rückrufwiederholung** – Verwenden Sie den Schieberegler oder geben Sie den Wert in das Nummernfeld ein. Mit dieser Option können Sie die maximale Anzahl an Wiederholungen für einen Rückruf jedes Kontakts in der Kampagne festlegen.
9. Wählen Sie bei Bedarf die **Schaltfläche PCB to NCB Reset** .

Hinweis: Ein Kontakt, der als persönlicher Rückrufkontakt gekennzeichnet ist, kann unter bestimmten Umständen in einen regulären Rückrufkontakt umgewandelt werden, z. B. wenn der angegebene Agent wiederholt nicht erreicht wird. Um zu vermeiden, dass der Kontakt überhaupt nicht erreicht wird, wird dies in einen normalen Rückruf umgewandelt, um einen anderen verfügbaren Agenten zu erreichen.

Im Folgenden sind die verfügbaren Optionen für den **Wiederholungstyp** aufgeführt:

a. **Wiederholungen**: Zum Konfigurieren der Anzahl der Versuche, nach denen ein persönlicher Rückruf in einen normalen Rückruf umgewandelt wird.

b. **Dauer**: Die Dauer in Tagen, Stunden und Minuten, nach der ein persönlicher Rückruf in einen normalen Rückruf umgewandelt wird, wenn der gewählte Anruf den zugewiesenen Agenten aus irgendeinem Grund nicht erreicht.

10. Verwenden Sie das Nummernfenster, um die Nummer **festzulegen Versuche, den Agenten zu erreichen. Die Anwendung unternimmt die Anzahl der Versuche, einen Agenten** zu erreichen, bevor ein persönlicher Rückruf in einen normalen Rückruf umgewandelt wird.
11. Klicken Sie auf **"Weiter "**, um den Bildschirm abzuschließen und zum Assistenten für andere Optionen zu navigieren.

Voraus

Wählen Sie die Option Erweiterte **Kontaktstrategie für die Kampagne aus** .

1. Wählen Sie eine geeignete Kontaktstrategie für diese Kampagne aus der Dropdown-Liste aus.

   Hinweis: Wenn Sie keine Kontaktstrategie haben, die auf diesen Kontakt zutrifft, klicken Sie auf "Kontaktstrategie erstellen", um eine neue Strategie zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter **Kontaktstrategie** erstellen.

2. **Globaler Versuch** – Verwenden Sie den Schieberegler oder geben Sie den erforderlichen Wert in das Nummernfeld ein. Mit dieser Option können Sie die maximale Anzahl von Wiederholungsversuchen für jeden Kontakt in der Kampagne festlegen.
3. **Täglich wiederholen** – Verwenden Sie den Schieberegler oder geben Sie den erforderlichen Wert in das Zahlenfeld ein. Mit dieser Option können Sie die maximale Anzahl von Wiederholungsversuchen für jeden Kontakt in der Kampagne festlegen.
4. **Tägliche Wiederholungen** schließen – TURN den Schalter **EIN** , um den Kontakt zu schließen, sobald das tägliche Wiederholungslimit erreicht ist.
5. **Übergangsfenster** – TURN den Schalter **EIN** , um diese Funktion auf die Kampagne anzuwenden. Das Übergangsfenster bietet die Möglichkeit, die Anzahl der Versuche für jeden Modus über einen definierten Zeitschwellenwert zu begrenzen.
6. **Übergangsdauer Tage** – Verwenden Sie den Schieberegler oder geben Sie den erforderlichen Wert in das Zahlenfeld ein, um die Anzahl der Versuche zu verfolgen.
7. **Übergangsversuche** – Verwenden Sie den Schieberegler oder geben Sie den

erforderlichen Wert in das Nummernfeld ein, um die Übergangsversuche auszuwählen.

Kampagnendetails

Nachdem Sie eine Kampagne erstellt haben, müssen Sie sie bearbeiten und die folgenden Details auf Kampagnendetails Tab aktualisieren.

Konfigurationsoptionen

In diesem Abschnitt können Sie Konfigurationen in Bezug auf die Kampagne vornehmen.

- **Verketten**: Aktivieren Sie diese Option, um die Kontakte der aktuellen Kampagne mit anderen Kampagnen verknüpfen (verketten) zu können.
- **Gebiets-/Postleitzahl** blockieren: TURN diese Option ein, um zu verhindern, dass Kontakte aus gesperrten Bereichen/Postleitzahlen während der angegebenen Sperrdauer gewählt werden.
- **DNC**: TURN den DNC-Schalter ein, um das DNC-Screening für Kontakte in dieser Kampagne zu aktivieren. Die DNC-Liste (Do Not Call) stellt die Einhaltung von Vorschriften sicher, indem sie unerwünschte Anrufe oder Nachrichten an Telefonnummern verhindert, die innerhalb der Organisation als DNC gekennzeichnet sind. National: Nicht anrufen
- **NDNC**: Aktivieren Sie diesen Schalter, um das NDNC-Screening für Kontakte in der Kampagne zu aktivieren. National Do Not Call (NDNC) ist ein Register auf nationaler Ebene, das die Einhaltung der Telekommunikationsvorschriften sicherstellt, die unerwünschte Anrufe oder Nachrichten an Nummern verbieten, die als NDNC aufgeführt sind.
- **Litigator**: TURN den Litigator-Schalter einschalten, um Compliance-Prüfungen während des Datenuploads zu ermöglichen. Diese Funktion gewährleistet die Rechtskonformität beim Hochladen und Verwalten von Kontakten.
- **Precall Script**: Aktivieren Sie den Precall Script-Schalter, um vor jedem Anruf ein Skript auszuführen. Dieses Skript kann mit externen Anwendungen oder Datenbanken integriert werden, um endgültige Wählentscheidungen zu treffen. Zu den Optionen gehören:
  - Bibliothek: Wählen Sie ein Skript aus der Skriptbibliothek aus.
  - VBScript: Ausführen eines benutzerdefinierten Skripts.
- **PostCall-Skript**: Aktivieren Sie den Postcall-Skript-Schalter, um nach jedem Anruf ein Skript auszuführen. Dies kann für verschiedene Zwecke verwendet werden, z. B. für die Validierung von Anrufergebnissen, die Anpassung des Verhaltens bei Neuplanungen oder die Integration in Drittsysteme (z. B. Aktualisierung des CRM-Anrufstatus). Die Option beinhaltet:
  - **Vor der Neuplanung**: Wird vor der Neuplanung eines Kontakts ausgeführt, wobei die benutzerdefinierte Logik die Umplanungsparameter beeinflussen kann.
  - **Nach Neuplanung: Wird nach einer Neuplanung** ausgeführt, um weitere Strategieanpassungen oder die Aktualisierung externer Plattformen zu ermöglichen.
  - **Beide**: Wird sowohl vor als auch nach der Neuplanung ausgeführt.
- **CPT**: TURN den CPT-Schalter ein, um die vom Kunden bevorzugte Zeit während des Datenuploads basierend auf ausgewählten Parametern zu überprüfen.
  - Aktivieren Sie CPT sowohl auf der Kampagnenseite als auch auf der Seite "Landesrecht".
  - Wählen Sie den Moduswert oder die eindeutige ID aus der Dropdown-Liste aus.

- Eindeutige Bezeichner werden in globalen Geschäftsparametern erstellt.

Grüne Zone und Landesrecht

Die grüne Zone ist eine Funktion, mit der sichergestellt wird, dass Kontakte NUR basierend auf möglichen Zeitzonen und staatlichen Regeln zugestellt werden, die aus den Vorwahlen und Postleitzahlen aller Modi für den Kontakt abgerufen werden. Beachten Sie: Wenn Ihr Kontakt über drei Modi verfügt, prüft die Anwendung, ob alle drei Modi des Kontakts wählbar sind, bevor sie an den Wähler übermittelt wird.

Wenn der Schalter aktiviert ist, berücksichtigt Enhanced Greenzone alle hochgeladenen Zahlen und Postleitzahlen, um Greenzone zu berechnen. Wenn 10 Nummern hochgeladen werden, werden für die Orts- und Postleitzahl jeder Telefonnummer 20 Zeitzonen bestimmt. Wenn 2 Postleitzahlen der Kontaktebene (primäre und sekundäre Postleitzahlen) aktiviert sind, werden 2 weitere Zeitzonen hinzugefügt, sodass insgesamt 22 Zeitzonen überprüft werden müssen. Die Anwendung überprüft alle diese Zeitzonen und liefert den Kontakt nur aus, wenn alle 22 Zeitzonen über ein zulässiges aufrufbares Zeitfenster verfügen.

Wenn das staatliche Recht aktiviert wird, würden 22 Staaten identifiziert, die sich auf diese Zeitzonen beziehen. Die Funktion "Erweiterte grüne Zone" überprüft die Start- und Endzeiten aller 22 Status, führt die Konformität zusammen und stellt den Kontakt innerhalb des sich überschneidenden zulässigen Anruffensters zu.

Hinweis: Wenden Sie sich an Cisco CSM, um diese Konfiguration zu aktivieren.

Hinweis: Wenn Kontakte in Greenzone fehlschlagen, werden die fehlgeschlagenen Kontakte erneut geplant.

Greenzone aktivieren

Standardmäßig ist Greenzone aktiviert und die Option Kampagne wird automatisch ausgewählt. Greenzone kann nicht deaktiviert werden.

- **Kampagnenzeitzone** – TURN diese Option ein, um die Kampagnenzeitzone anzuwenden. Stellt die konfigurierte Zeitzone auf Kampagnenebene dar. Kontakte werden anhand dieser Zeitzone validiert, um die Einhaltung kampagnenspezifischer Wählregeln sicherzustellen.
- **Hochgeladene Zone** – TURN Sie diese Option, um die hochgeladene Zone anzuwenden. Bezieht sich auf die Zeitzone, die für den Kontakt in die Datendatei hochgeladen wurde. Dieser Bereich dient als Referenz, um sicherzustellen, dass der Kontakt während der zulässigen Stunden anwählbar ist.
- **Staat** – TURN dies ein, um dies anzuwenden. Gibt den Status an, der dem Kontakt zugeordnet ist. Es gelten landesspezifische Wählvorschriften, wie z. B. abrufbare Zeiten und Feiertage.
- **Postleitzahl** – TURN dies ein, um dies anzuwenden. Die primäre Postleitzahl des Kontakts wird verwendet, um die entsprechende Zeitzone abzuleiten und zu prüfen, ob postleitzahlspezifische Wählbeschränkungen vorliegen.
- **Zusätzliche Postleitzahl** – TURN dies auf, um dies anzuwenden. Alle zusätzlichen Postleitzahlen, die mit dem Kontakt verknüpft sind. Diese werden auf die Einhaltung der

Zeitzone geprüft und bieten Flexibilität für Kontakte mit mehreren zugeordneten Standorten. Dies kann nur aktiviert werden, wenn die Postleitzahl aktiviert ist.

- **Vorwahl** – TURN dies ein, um dies anzuwenden. Bezieht sich auf die Ortsvorwahl, die mit der Telefonnummer des Kontakts verknüpft ist. Es hilft bei der Bestimmung der Zeitzone und der staatlichen Vorschriften für das Wählen.

- **aktueller Modus** – TURN diese Option, um den aktuellen Modus anzuwenden. Gibt den Modus an (z. B. SMS, E-Mail, Sprache), der derzeit für den Kontakt ausgewertet wird. Die Anwendung stellt sicher, dass dieser Modus basierend auf den Regeln gewählt werden kann.
- **Alle Modi – TURN diese Option, um die Wählbarkeit aller verfügbaren Modi** zu überprüfen. Wenn alle Modi den Zeitzonen- und Statusregeln entsprechen, wird der Kontakt an den Wähler übermittelt.

- **Postleitzahl des Modus** – TURN dies ein, um den Modus Zip anzuwenden. Bezieht sich auf die Postleitzahl, die speziell für einen Modus abgeleitet wird (z. B. E-Mail oder SMS). Er stellt die modusspezifische Konformität des Kontakts sicher.
  - **aktueller Modus** – TURN diese Option, um den aktuellen Modus anzuwenden. Gibt den Modus an (z. B. SMS, E-Mail, Sprache), der derzeit für den Kontakt ausgewertet wird. Die Anwendung stellt sicher, dass dieser Modus basierend auf den Regeln gewählt werden kann.
  - **Alle Modi – TURN diese Option, um die Wählbarkeit aller verfügbaren Modi** zu überprüfen. Wenn alle Modi den Zeitzonen- und Statusregeln entsprechen, wird der Kontakt an den Wähler übermittelt.

Landesrecht

Kontakte können basierend auf der Vorwahl, der Postleitzahl, der zusätzlichen Postleitzahl und der Postleitzahl auf Verkehrsgruppenebene je nach konfiguriertem Bundesland mehreren Zeitzonen angehören. Ein einzelner Kontakt muss möglicherweise auf sichere Wählzeiten für mehrere Parameter überprüft werden, einschließlich der zulässigen Wählzeiten auf Bundesstaatsebene. Durch die Aktivierung von Greenzone But-ton auf Kampagnenebene wird sichergestellt, dass die Anwendung alle diese Parameter überprüft, bevor der Kontakt zum Wählen bereitgestellt wird.

Die Gesetze der einzelnen Bundesstaaten regeln den Betrieb eines Contact Centers und können auf Anwendungsebene so konfiguriert werden, dass sie für bestimmte Kampagnen gelten. So aktivieren Sie die Einhaltung staatlicher Gesetze:

- Aktivieren Sie die Einhaltung staatlicher **Gesetze** auf Kampagnenebene, um sicherzustellen, dass alle Parameter überprüft werden, bevor ein Kontakt zum Wählen bereitgestellt wird.
- Wählen Sie die State Law Group **aus der Dropdown-Liste aus, um die** Compliance-Regeln des Bundesstaates auf Ihre Kampagne anzuwenden. Die staatliche Rechtsgruppe ermöglicht es dem Administrator, einzelne Bundesstaaten und ihre Verknüpfung mit der Postleitzahl und/oder der Vorwahl zu definieren und diese Staaten schließlich als staatliche **Rechtsgruppe** mit der Definition von abrufbaren Zeiten und Feiertagen zu gruppieren. Wenn die Anwendung mehr als einen Bundesstaat basierend auf der Postleitzahl und den Ortsvorwahlen bestimmt, gilt die Priorität, die in **System > State Law Group** festgelegt ist. Siehe **State Law Group**.
- **Status**: Die Konformität wird auf Basis des in den systemweiten Anwendungseinstellungen konfigurierten Zustands erzwungen. Dabei werden die auf Bundesstaatsebene zulässigen Wählzeiten auf die Kampagne angewendet.

- **Postleitzahl**: Die Konformität wird auf der Grundlage der im System konfigurierten Postleitzahl erzwungen.
- **Zusätzliche Postleitzahl: Stellt die Einhaltung der Vorschriften sicher, indem alle zusätzlichen Postleitzahlen**, die mit dem Kontakt verknüpft sind, auf Einhaltung der Zeitzone und der staatlichen Gesetze überprüft werden.
- **Gebietsvorwahl**: Die Konformität basiert auf der im System konfigurierten Gebietsvorwahl. Es werden staatliche Gesetze angewendet, die mit der Vorwahl verknüpft sind.

- **aktueller Modus:** Überprüft die Konformität für den aktuellen Modus (z. B. SMS, E-Mail, Sprache), der ausgewertet wird, um sicherzustellen, dass er den Statusregeln entspricht.
- **Alle Modi: Überprüft, ob alle verfügbaren Modi den Bestimmungen der Zeitzone und des Bundesstaates entsprechen, bevor der Kontakt an den Wähler** übergeben wird.

- **Postleitzahl für Modus**: Stellt die Konformität basierend auf der Postleitzahl sicher, die für den Modus spezifisch ist.
  - **aktueller Modus**: Überprüft die Konformität des aktuellen Modus, der ausgewertet wird, um sicherzustellen, dass er den Zustandsregeln entspricht.
  - **Alle Modi: Überprüft, ob alle verfügbaren Modi den Bestimmungen der Zeitzone und des Bundesstaates entsprechen, bevor der Kontakt an den Wähler** übergeben wird.
- Klicken Sie auf **Speichern**. Fahren Sie mit der Konfiguration der verschiedenen Anforderungen für die neu erstellte Kampagne fort.

Kampagne konfigurieren

Nachdem Sie die Kampagne erstellt haben, müssen Sie verschiedene andere Aspekte konfigurieren, damit die Kampagne wie gewünscht funktioniert. Dieser Abschnitt befasst sich mit der Konfiguration der folgenden Elemente:

1. Kampagnendetails
2. Kanaleinstellungen
3. Geschäftsparameter
4. KI-Konfiguration

   Hinweis: Wenden Sie sich an Cisco CSM, um diese Konfiguration zu aktivieren.
5. CSS
6. Verkettung
7. Kontaktlisten
8. Kontakte hinzufügen/entfernen
9. Zeitplan
10. IVR Vorlagen-Editor
11. E-Mail-Vorlagen-Editor

    Hinweis: Derzeit wird diese Funktion in Webex Contact Center nicht unterstützt.
12. SMS Vorlagen-Editor

    Hinweis: Derzeit wird diese Funktion in Webex Contact Center nicht unterstützt.
13. Andere Konfiguration

14. Wählgeräteeinstellungen

Jede der oben genannten Menüoptionen kann als **Quicklink** auf der Seite application **Home** platziert werden. Klicken Sie auf den gewünschten **Link** und die Seite steht nun mit einem einzigen Klick direkt auf der Seite der Anwendung Home zum Anzeigen/Bearbeiten zur Verfügung.

Kanaleinstellungen

Führen Sie die folgenden Schritte durch:

1. Wählen Sie einen **E-Mail-Server** für die Kampagne aus.
2. Legen Sie im Feld E-Mail-Zeitlimit **einen Schwellenwert für E-Mails** fest. Dieser Schwellenwert bestimmt die maximal zulässige Zeit, die das System zum Verarbeiten und Senden von E-Mails benötigt. Der Bereich liegt zwischen 1 und 2400 Stunden.
3. Wenn es sich um eine SMS-Kampagne handelt, wählen Sie einen **SMS** Server für die Kampagne aus. Der Bereich liegt zwischen 1 und 1440 Minuten.
4. Legen Sie einen Schwellenwert für SMS im **Feld SMS Timeout** fest. Dieses Feld gibt die maximale Anzahl von SMS-Nachrichten oder die Rate an, mit der sie innerhalb eines definierten Zeitraums gesendet werden können.
5. Wählen Sie die **primäre Kurzwahlnummer** aus der Downdown-Liste aus. Dies ist die wichtigste Kurzwahlnummer, die für das Senden von SMS/email in der Kampagne verwendet wird.

   Hinweis: Für eine Kampagne, die mit einem SMS Server konfiguriert ist, werden der primäre Kurzcode **und** der **Texttyp SMS**
   Felder sind Pflichtfelder.
6. Wählen Sie die **sekundäre Kurzwahl** aus der Downdown-Liste aus. Dies ist die sekundäre Kurzwahlnummer, die zum Senden von SMS/email in der Kampagne verwendet wird.

   Hinweis: Für eine Kampagne, die mit einem SMS Server konfiguriert ist, werden der primäre Kurzcode **und** der **Texttyp SMS**
   Felder sind Pflichtfelder.
7. Wählen Sie die **SMS Timeout-Disposition** aus der Dropdown-Liste aus. Definiert das SMS-Ergebnis für einen Kontakt, wenn das Zeitlimit für den Kontakt überschritten wird. Der Standardwert ist Success.
8. Wählen Sie den **Texttyp** SMS aus der Dropdown-Liste aus, z. B. Dynamisch, Statisch, Zweiwege. Sie gibt den Typ der SMS an, die für die Kampagne konfiguriert ist. Dies ist ein Pflichtfeld, wenn der Kampagne ein SMS Server zugeordnet ist.
   a. **Dynamisch**: Ermöglicht die Verwendung personalisierter oder variabler Inhalte innerhalb der SMS, wie z. B. das Einfügen kundenspezifischer Informationen wie Namen, Kontodaten oder Bestellstatus.
   b. Statisch: Sendet eine einheitliche Nachricht an alle Empfänger ohne Anpassung. Dies eignet sich für allgemeine Benachrichtigungen, Warnungen oder Werbebotschaften.
   c. **ZweiWege**: Ermöglicht die bidirektionale Kommunikation, sodass Empfänger auf die SMS antworten

können.

9. Um einen Chatbot für die 2-Wege-SMS-Kommunikation zu beauftragen, wählen Sie einen aus der Dropdown-Liste ChatBot-Konto aus.
10. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste, die der Kampagne zugeordnet ist, den **Anrufleitfaden** aus.
11. Geben Sie ein **Präfix** ein, um eine bestimmte Zeichenfolge an den Anfang der hochgeladenen Kontaktinformationen anzufügen.

12. Geben Sie ein **Suffix** ein, um eine Zeichenfolge an das Ende der Kontaktinformationen anzuhängen, bevor diese an das Wählprogramm gesendet werden.

Hinweis: In den Kanaleinstellungen werden Tab, SMS und E-Mail derzeit nicht unterstützt.

Geschäftsparameter

Geschäftsparameter sind geschäftsspezifische Daten, die für verschiedene Zwecke verwendet werden können. Einige Verwendungszwecke sind:

1. Verknüpfen Sie Daten mit Kontakten zum Zeitpunkt des Uploads.
2. Definieren Sie benutzerdefinierte Bedingungen für CSS, um eine Wählstrategie zum Priorisieren eines Kontakts festzulegen.
3. fragen Sie die Kontakte anhand dieser Parameter ab und verwalten Sie sie in der **Funktion Kontakte** verwalten.
4. Tragen Sie diese Parameter auf Agent Desktop als Bildschirm-Popup während eines Anrufs aus.

Sie können insgesamt 25 betriebswirtschaftliche Parameter anlegen. Diese 25 enthalten alle Parameter, die Sie von einem beliebigen Dialer verwenden. Wenn Sie beispielsweise 4 benutzerdefinierte Felder in der Importregel des Wählgeräts verwenden, können Sie weitere 21 Geschäftsparameter erstellen.

Hinweis: Standardmäßig werden alle Felder, die in der Importregeltabelle definiert sind, unter Geschäftsparametern erstellt.

Geschäftsparameter werden erstellt

1. Klicken Sie auf Hinzufügen , um einen Geschäftsparameter hinzuzufügen.
2. Wählen Sie einen **Business-Parameternamen** aus der Dropdown-Liste aus. Darin werden die Parameter aufgeführt, die unter "globale Geschäftsparameter" konfiguriert sind. Informationen zum Hinzufügen eines neuen Parameters finden Sie unter Globale Geschäftsparameter.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Datentyp **"** einen **Datentyp** für diesen Geschäftsparameter aus. Folgende Optionen stehen zur Verfügung:
    a. **Number**, für numerische Daten.
    b. **Float** für Zahlen mit Dezimalwerten.
    c. **DateTime** für Werte, die Datum und Uhrzeit darstellen. Wenn Sie diesen Datentyp auswählen, wählen Sie im **Feld Format** das gewünschte Datumsformat aus.
    d. **Zeichenfolge** für alphanumerische Daten, die ein beliebiges Zeichen enthalten.
4. TURN den **Schalter Große Daten,** um diesen Geschäftsparameter als Massenfeld zu definieren. Für Geschäftsparameter, die als Bulk-Felder definiert sind, gibt es keine

Beschränkung hinsichtlich der Feldlänge für Daten, die als Geschäftsparameter erfasst werden.

5. Geben Sie die Anzahl der Zeichen, die für Daten zulässig sind, in die **Spalte Zeichenlänge** ein.
6. TURN den **Schalter** "Agentenansicht **" ein** , um den Agenten auf ihrem Desktop diese Geschäftsparameter anzuzeigen.

   Hinweis: Derzeit wird diese Funktion in Webex Contact Center nicht unterstützt.

7. TURN den **Schalter** "Agent anzeigen/bearbeiten **" ein** , damit Agenten Bearbeitungen vornehmen können.

   Hinweis: Derzeit wird diese Funktion in Webex Contact Center *nicht unterstützt.*

8. TURN den **DNC-Schalter bei Bedarf ein**. Auf diese Weise kann die Anwendung feststellen, dass ein Anruf bei einem Kontakt, der auf diesem Geschäftsfeld basiert, den DNC-Regeln (Do Not Contact) unterliegt.
9. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste ein **Kundenstammfeld** aus, das mit dem Namen des Geschäftsparameters übereinstimmt.

   Hinweis: Das **Feld "Kunden-Master** " ist nur aktiviert, wenn mindestens einer der P2P- und BTTC-Switches im Abschnitt "Konfigurationsoptionen" auf der Seite "Kampagne konfigurieren" aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Kampagne konfigurieren.

10. Klicken Sie auf **"Speichern** ", um die Erstellung eines Geschäftsfelds abzuschließen, oder auf **"Abbrechen** ", um das Feld ohne gespeicherte Informationen wiederherzustellen.

    Hinweis: Die Anwendung indiziert die Daten der Geschäftsfelder nicht, da die Verwendung der 26 Geschäftsfelder (einschließlich der eindeutigen Kennung) kundenabhängig und nicht kundenübergreifend einheitlich ist. Es wird empfohlen, dass Benutzer die Hilfe des Supports in Anspruch nehmen, um zusätzliche Indizes basierend auf Geschäftsanforderungen zu erstellen.

11. Die Anzahl der erstellten Geschäftsfelder und die Anzahl der verfügbaren Felder werden in der oberen rechten Ecke des Rasters angezeigt.
12. Sie können auch eine eindeutige ID erstellen. Im Idealfall kann es in verschiedenen Branchen identische Geschäftsfelder geben, die für verschiedene Zwecke gruppiert werden müssen.
13. Beispielsweise kann "Kunde ID" ein kampagnenübergreifendes Geschäftsfeld sein, für das eine Gruppierung in Berichten erforderlich ist. Kunde ID kann jedoch das erste Geschäftsfeld in Kampagne A sein. Sechster in Kampagne B; und den zehnten Platz in Kampagne C – das macht die Gruppierung zu einer herausfordernden Aufgabe. Stattdessen können Sie dieses Geschäftsfeld als Feld "Eindeutige ID" erstellen und Daten aus dem Feld "Eindeutige ID" gruppieren. Führen Sie die unten aufgeführten Schritte aus, um eine eindeutige ID zu erstellen.
14. Klicken Sie auf die **Schaltfläche Eindeutige ID hinzufügen, um eine eindeutige ID** hinzuzufügen.
15. Geben Sie die erforderlichen Details ein und klicken Sie auf Speichern .

    Hinweis: Die Anwendung indiziert die Daten der Geschäftsfelder nicht, da die Verwendung der 26 Geschäftsfelder (einschließlich der eindeutigen Kennung) kundenabhängig und nicht kundenübergreifend einheitlich ist. Es wird empfohlen, dass Benutzer die Hilfe des Supports in Anspruch nehmen, um zusätzliche Indizes basierend auf Geschäftsanforderungen zu erstellen.

Kampagnenfeld

Kampagnenfelder sind statische Felder, die für die BTTC-Funktion (Refer AI Configuration) verwendet werden können. Die Anwendung ermöglicht das Festlegen von fünf Kampagnenfeldern. Navigieren Sie zum **Abschnitt Kampagnenfelder** .

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Kampagnenfelder festzulegen.

1. Rufen Sie das **Kampagnenfeld** Tab im **Modul Geschäftsparameter** auf.
2. Geben Sie den Parameternamen des Kampagnenfeldparameters in das **Feld Schlüssel** ein.
3. Geben Sie einen entsprechenden Wert in das **Wertefeld** ein.
4. Klicken Sie auf die **Schaltfläche "Speichern** ", um die Details zu speichern.
5. Klicken Sie auf die **Schaltfläche Abbrechen, um die Details** zu löschen.
6. Klicken Sie auf die **Schaltfläche Löschen** , um die Details zu löschen.

KI-Konfiguration

Hinweis: Wenden Sie sich an Cisco CSM, um diese Konfiguration zu aktivieren.

Die KI-Konfigurationsfunktion ermöglicht es Administratoren, integrierte künstliche Intelligenz zu verwenden, um Vorhersagen auf der Grundlage historischer Daten zu treffen. Die Verfügbarkeit historischer Daten führt zu genaueren Vorhersagen.

Hinweis: Um zu überprüfen, ob Sie eine Lizenz haben, können Sie auf das **Lizenzmodul** klicken und prüfen, ob **RPCO (Right Party Connect Optimizer)** aktiviert angezeigt wird, andernfalls ist die KI-Konfiguration Tab deaktiviert.

Das **KI-Konfigurationsmodul** ermöglicht den Zugriff auf die folgenden prädiktiven KI-Funktionen.

Beste Zeit für die Kontaktaufnahme

Best Time to Contact ist ein Modell der künstlichen Intelligenz, das dazu beiträgt, die Anzahl der Anrufwiederholungen zu reduzieren und die erfolgreichen Anrufverbindungen zu maximieren, indem es:

1. Vorhersage des besten Zeitfensters, in dem ein Kunde für den Tag angesprochen werden kann.
2. Es wird empfohlen, die richtige Telefonnummer für das beste

Zeitfenster zu verwenden. Führen Sie die folgenden Schritte durch:

- TURN **EIN Sie den** Schalter Best Time to Contact **aus, um den besten Zeitpunkt zum Anrufen der** Kontakte zu aktivieren.
- Verwenden Sie den Schieberegler, oder geben Sie einen Wert für **den Kontaktschwellenwert** an. Dieses Feld ist nur aktiv, wenn der Schalter für den besten Zeitpunkt bis zur Kontaktaufnahme auf "Ein" gesetzt ist.
- Klicken Sie auf **Speichern**.

Die künstliche Intelligenz in der Anwendung ermittelt die Wahrscheinlichkeit, den richtigen Kontakt erfolgreich zu erreichen. Diese Wahrscheinlichkeit wird in Prozent ausgedrückt. Je höher der Prozentsatz, desto besser die Chancen auf eine erfolgreiche Verbindung.

Die Kontakte aus der Lead-Liste werden in absteigender Reihenfolge nach Erfolgsprozentsatz angeordnet. Die Anwendung wählt Kontakte aus, denen die Erfolgswahrscheinlichkeit wie ausgewählt oder höher zugeordnet ist.

Wenn der Administrator z. B. 60 % als Grenzwert für den Grenzwert auswählt, werden die Kontakte mit einem Wahrscheinlichkeitsprozentsatz von 60 % oder höher zuerst angewählt. Die Wahl erfolgt in absteigender Reihenfolge nach Wahrscheinlichkeitsprozentsätzen zum geplanten Zeitpunkt.

Kontaktauswahlstrategie

Mit einer Kontaktauswahlstrategie (Contact Selection Strategy, CSS) wird festgelegt, wie Sie Ihre Kontakte für die Einwahl in eine Kampagne priorisieren. Sie können beispielsweise drei Kategorien von Kreditkarteninhabern in Ihrer Kampagne haben: Platin, Gold und Silber. Durch die Konfiguration eines CSS können Sie sicherstellen, dass Ihre Anwendung einen bestimmten Prozentsatz oder eine bestimmte Anzahl von Platinkontakten und/oder Gold- und Silberkontakten basierend auf der Priorität per Push sendet.

Wechseln Sie zu CSS, und der **Bildschirm Kontaktauswahlstrategie** wird angezeigt.

Erstellen einer neuen CSS-Gruppe

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine neue **Strategiegruppe** für die Kontaktauswahl zu erstellen:

1. Geben Sie einen neuen **CSS-Gruppennamen** ein.
2. Geben Sie einen **Bedingungsnamen** ein. Dies ist ein Pflichtfeld. Sie dürfen im Namen keine Sonderzeichen außer Unterstrichen, Bindestrichen und at (_, – bzw. @) im Bedingungsnamen verwenden.
3. Wählen Sie die **Zielgruppe** aus der Dropdown-Liste aus.
4. Sie können Bedingungen entweder mit der **Option "Buildbedingungen** " oder mit der**Option "Schreibbedingungen** " erstellen. Aktivieren Sie den erforderlichen Schalter nach Ihren Wünschen.
5. Wechseln Sie zum **Abschnitt CSS-Bedingungen** .

Erstellen einer CSS-Bedingung – Build-Bedingungen

Klicken Sie auf die **Schaltfläche Neu** hinzufügen, um eine neue CSS-Bedingung hinzuzufügen. Füllen Sie die folgenden Felder aus:

1. Geben Sie einen neuen **CSS-Gruppennamen** ein.
2. TURN den **Schalter** Advanced Builder **ein** , wenn Sie eine **erweiterte CSS-Bedingung** erstellen möchten.

   Hinweis: Ein Advanced Builder erfordert eine sorgfältige manuelle Bedingungserstellung für verschachtelte Bedingungen. Eine falsche Platzierung von Klammern kann dazu führen, dass die CSS-Bedingung falsche und unbeabsichtigte Kontakte für die Zustellung an das Wählgerät auswählt. Auf der anderen Seite, wenn der Advanced Builder-Schalter ausgeschaltet ist, können Sie Bedingungen in Gruppen mit vorausgewählten und/oder Bedingungen hinzufügen.
3. Der **Bildschirm "Erweiterter Generator** " wird wie folgt angezeigt:
   a. Geben Sie in der ersten Zelle eine öffnende eckige Klammer ((– ein.

b. Wählen Sie in der **Dropdown-Liste Systemfelder/Geschäftsfelder** ein entsprechendes Element aus. Um mehr zu erfahren, klicken Sie hier.

c. Wählen Sie einen Vergleichsoperator aus den unten aufgeführten Optionen aus. Dies ist die Bedingung, die das Feld erfüllen muss, damit ein Kontakt ausgewählt werden kann. Folgende Parameter stehen zur Verfügung:

   i. ist exakt gleich
   ii. kleiner ist als
   iii. ist kleiner oder gleich
   iv. ist größer als
   v. ist größer oder gleich
   vi. ist ungleich
   vii. Mögen
   viii. In
   ix. Nicht in
   x. Gefällt mir nicht

d. Geben Sie einen Wert ein, den diese Bedingung erfüllen muss, damit der Kontakt für die Zustellung ausgewählt wird.

e. Schließen Sie die Halterung.

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche " **Hinzufügen** ", um eine weitere Bedingung hinzuzufügen. Im Folgenden sind die CSS-Standardbedingungen aufgeführt:
   a. Kontaktpriorität Anrufe – Alte Kontakte
   b. Kontaktpriorität Anrufe – Alte Kontakte
   c. Bestimmte Momente
5. Führen Sie die Schritte 4 **bis** 9 **aus**. Fügen Sie so viele Bedingungen hinzu, wie Sie für Ihr CSS benötigen.
6. Wenn Sie mit den Bedingungen fertig sind, klicken Sie auf "Speichern ", um den Vorgang abzuschließen
7. Wenn Sie den Advanced Builder nicht verwenden, verwenden Sie den einfachen Builder wie in der Abbildung unten gezeigt:
8. Wählen Sie in der **Dropdown-Liste Systemfelder/Geschäftsfelder** ein entsprechendes Element aus. Weitere Informationen finden Sie in Schritt 5.

   Hinweis: Wenn Sie Systemfeldliste ID oder globale Liste ID auswählen, können Sie in einem Popup-Fenster die entsprechende Liste aus den verfügbaren Listen auswählen.
9. Wählen Sie eine Vergleichsoption – dies ist die Bedingung, die das Feld erfüllen muss, damit ein Kontakt ausgewählt wird. Einige Vergleichsparameter für Ihre Bedingung könnten > (größer als), < (kleiner als), = (gleich) usw. sein.
10. Geben Sie einen Wert ein, den diese Bedingung erfüllen muss, damit der Kontakt für die Zustellung ausgewählt wird.
11. Schließen Sie die Halterung.
12. Klicken Sie auf die Schaltfläche " **Hinzufügen** ", um eine weitere Bedingung hinzuzufügen.
13. Wählen Sie in der neuen Zeile entweder **UND** oder **ODER aus der Dropdown-Liste "Entscheidung** "

aus.

14. Sie können weitere solcher Bedingungsgruppen hinzufügen. Klicken Sie anschließend auf Speichern .

15. Wenn Sie weitere Gruppen hinzufügen möchten, wählen Sie die **Schaltfläche Hinzufügen** unter den Schaltflächen für Gruppenaktionen aus.
16. Wiederholen Sie **die Schritte 12** bis **17**.
17. Wechseln Sie zum **Abschnitt Sortieren nach** .

    Felder:

Felder	Beschreibung
Max. Wiederholungsversuche	Dies ist der aktuelle inkrementierte Wert für die maximale Anzahl von Wiederholungen, die für die Wahl der einzelnen Kontakte in der Kampagne durchgeführt werden können.
Tägliche Wiederholungen	Dies ist der aktuelle inkrementierte Wert für die maximale Anzahl von Wiederholungen, die zum Wählen jedes Kontakts an einem Tag für diese Kampagne durchgeführt werden können.
Zykluswiederholungen	Dies ist der aktuelle inkrementierte Wert für die maximale Anzahl von Wiederholungen, die in einem Wählzyklus durchgeführt werden können. Ein Zyklus ist eine Reihe von Wählversuchen, einmal in alle Modi, mit denen ein Kontakt hochgeladen wird. Beispiel: Ein Kontakt wird mit drei Modi hochgeladen: Home, Geschäftlich und Handynummer. Ein Wählzyklus ist abgeschlossen, wenn die Anwendung alle diese Modi (in der konfigurierten Reihenfolge) einmal wählt.
E-Mail-Wiederholungen	Dies ist der aktuelle inkrementierte Wert für die Anzahl der Wiederholungsversuche, die für die Zustellung von Kontakten für E-Mail-Kampagnen zulässig sind. **Hinweis**: Derzeit wird diese Funktion in Webex Contact Center nicht unterstützt.
SMS Wiederholungen	Dies ist der aktuelle inkrementierte Wert für die Anzahl der Wiederholungsversuche, die für die Zustellung von Kontakten für SMS Kampagnen zulässig sind. **Hinweis**: Derzeit wird diese Funktion in Webex Contact Center nicht unterstützt.
Letzter Zugriff	Die Kontakte mit dem konfigurierten Datum und der Uhrzeit des letzten Zugriffs, die als Teil dieses CSS zugestellt werden sollen.
Priorität	Die den Kontakten zugewiesene Priorität, die bei der Zustellung gemäß diesem CSS berücksichtigt werden soll.
Lead-Punktzahl	Der Lead-Score, der für die Bereitstellung von Kontakten zu berücksichtigen ist, bezieht sich auf dieses CSS. Der Lead-Score hilft bei der Identifizierung des potenziellsten Kunden, der von einer Kampagne kontaktiert werden soll. Diese Punktzahl kann auch zum Zeitpunkt des Hochladens oder der Nachbereitung festgelegt werden, während das Geschäfts-/Telefonieergebnis definiert wird.
Startzeit des Anrufs	Dies ist die Startzeit des Anrufs, die vom Neuplaner festgelegt wurde. Anrufe, die in die Startzeit fallen, die in dieser Bedingung angegeben ist, werden zur Zustellung ausgewählt.

CallEndTime:	Dies ist die Endzeit des Anrufs, die vom Neuplaner festgelegt wurde. Anrufe, die in die in dieser Bedingung angegebene Endzeit fallen, werden zur Zustellung ausgewählt.
Listen-ID	Die Liste ID, zu der der Kontakt gehört. Kontakte, die zu den ListIDs in dieser CSS-Bedingung gehören, werden ausgeliefert.
Calltype	Der Anruftyp. Beispiel: "persönlicher Rückruf", "Regelmäßiger Rückruf", "Regulärer Anruf" usw.
LetztesErgebnis	Das Letzte für diesen Kontakt festgelegte Ergebnis. Kontakte mit dem ausgewählten letzten Ergebnis werden zugestellt.

Globale Listen-ID	Die globale Liste ID, zu der dieser Kontakt gehört. Kontakte, die zu den globalen ListIDs in dieser CSS-Bedingung gehören, werden ausgeliefert.
Userid	Dem Kontakt wurde der Agent mit ID markiert. Anrufe werden an das Wählgerät weitergeleitet und an den in diesem Feld genannten Agenten gepatcht.
Telefonnummer	Die Telefonnummer des Kontakts, der gemäß diesem CSS übergeben werden soll.
Zonenname	Der Name der Zeitzone, zu der der Kontakt gehört.

Erstellen einer CSS-Bedingung – Schreibbedingungen

1. Sie können auch die **Option "Bedingungen schreiben** " anstelle von "Einfach" oder "Erweiterter Bedingungs-Generator" verwenden.
2. Um mit dem Schreiben der CSS-Bedingungen zu beginnen, aktivieren Sie den **Schalter Schreibbedingungen** . Beachten Sie Folgendes, bevor Sie die Option "Schreibbedingungen" auswählen:
    a. Das Programm validiert nur die Syntax – erlaubt es Ihnen nicht, Bedingungen mit falscher Syntax zu speichern.
    b. Die Anwendung überprüft keine Felder. Wenn die Syntax gültig ist und die Abfrage keine Ergebnisse zurückgibt, überprüfen Sie die Abfrage und verfeinern/schreiben Sie sie neu.
3. Beginnen Sie Ihre Bedingung, indem Sie eine geschweifte Klammer ({) öffnen. In der Anwendung werden drei Elemente angezeigt:
    a. Systemfelder
    b. Geschäftsparameter
    c. Ausdruck – Weitere Informationen finden Sie unter Ausdrucks-Generator.
4. Alle Systemfelder, die unter Punkt 5 im Abschnitt Erstellen einer CSS-Bedingung – Build-Bedingungen aufgeführt sind, stehen zur Auswahl. Für die Funktion Schreibbedingungen stehen zusätzlich folgende Felder zur Verfügung:
    a. **ContactID** : Der Kontakt ID von der Anwendung generiert.
    b. **CallStartDate** : Dies ist das Startdatum des Anrufs, das vom Neuplaner festgelegt wurde. Anrufe, die in das in dieser Bedingung angegebene Startdatum fallen, werden zur Zustellung ausgewählt.
    c. **CallEndDate** : Dies ist das Enddatum des Anrufs, das vom Rescheduler festgelegt wurde. Anrufe, die in das in dieser Bedingung angegebene Enddatum fallen, werden zur Zustellung ausgewählt.
    d. **Bundesland** – Der geografische Status des Kontakts.
    e. **Postleitzahl** – Die Postleitzahl, zu der der Kontakt gehört.
    f. **Gebietsvorwahl** – Die Vorwahl, zu der der Kontakt gehört.

g. **CreatedTime** : Datum und Uhrzeit des Hinzufügens/Neuplanens des Kontakts. Kontakte mit dieser Erstellungszeit werden für die Zustellung ausgewählt, wenn dies Teil der Bedingung ist.

h. **Sekundäre Postleitzahl** – Die sekundäre Postleitzahl des Kontakts, falls zugeordnet.

5. Klicken Sie auf Speichern , um die Abfrage zu speichern.

Hinweis: Sie können die **Schaltfläche Abfrage im Bedienfeld "Aktionen" verwenden, um die Bedingung** zu lesen, die Sie mit der Funktion "Bedingungen schreiben" erstellt haben. Sie können die Abfrage jedoch nicht bearbeiten. Verwenden Sie zum Bearbeiten einer Abfrage die Schaltfläche "Bearbeiten" im Bereich "Aktionen".

Sortieren nach

1. Der **Abschnitt "Sortieren nach** " legt die Reihenfolge fest, in der die übereinstimmenden Kontakte für die definierten Bedingungen an das Wählgerät übermittelt werden sollen (aufsteigend oder absteigend). Der **Bildschirmabschnitt "Sortieren nach** " ist unten dargestellt.
2. Wählen Sie aus der **Dropdown-Liste Systemfelder/Geschäftsfeld**ein geeignetes Element aus. Um mehr zu erfahren, klicken Sie hier.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Sortieren die Option "Asc" oder **"Asc"** für die aufsteigende bzw. absteigende Sortierung aus **.**
4. Um weitere Sortierreihenfolgen hinzuzufügen, klicken Sie auf die **Schaltfläche Hinzufügen** .
5. Wenn Sie mit den Sortierreihenfolgen fertig sind, klicken Sie auf " **Speichern** ", um die CSS-Bedingungen zu erfüllen. Der gespeicherte Zustand wird unter den Systembedingungen aufgelistet.
6. Klicken Sie auf die **Schaltfläche Speichern & Leeren, um die Änderungen zu speichern und alle Kontakte im Wählprogramm** zu leeren (zu schließen) und die Kontakte in der Anwendung erneut zu öffnen.

   Hinweis: Sie können das Erstellen von Bedingungen überspringen und eine Standard-CSS-Bedingung auswählen.
7. Der gespeicherte Zustand wird unter den Systembedingungen aufgelistet. Verwenden Sie die **Schaltfläche CSS-Bedingungsaktion** , um die folgenden Aktionen auszuführen:
   a. **Bearbeiten Sie die CSS-Bedingung** . Wenn Sie eine CSS-Bedingung bearbeiten, ähnelt der Bildschirm "Neue CSS-Gruppe erstellen". Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor und klicken Sie auf **Speichern** , um die Bearbeitung abzuschließen.
   b. **Löschen Sie** die CSS-Bedingung. Klicken Sie im Bestätigungs-Popup-Fenster auf OK, um den Bericht zu löschen.
   c. **Kontakte** anzeigen, die der CSS-Bedingung entsprechen.
8. Die Kontakte werden angezeigt.
9. Wenn die Kontakte angezeigt werden, die der CSS-Bedingung entsprechen, wählen Sie bestimmte Kontakte aus oder verwenden Sie eine der folgenden Optionen:
   a. Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen "Alle** auswählen", um die Kontakte auszuwählen, die auf der Seite angezeigt werden.
   b. Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen "globale Auswahl** ", um alle Kontakte auf mehreren Seiten

auszuwählen.

10. Klicken Sie auf die **Schaltfläche "Aktionen** ". Führen Sie für die ausgewählten Kontakte einen der folgenden Vorgänge aus:

    a. Wählen Sie "Zeit **neu planen" aus** , um den Kontakt auf ein späteres Datum und/oder eine spätere Uhrzeit zu verschieben. Geben Sie in diesem Fenster die **Start- und** Endzeit für die Neuplanung des Kontakts an. Klicken Sie auf **Kontakte neu planen** , um die Aktion abzuschließen.

b. Wählen Sie **Als neuen Kontakt** zurücksetzen – mit dieser Aktion wird der Kontakt als neuer Kontakt zurückgesetzt. Klicken Sie auf **Kontakte wiederherstellen** , um die Aktion abzuschließen.

c. Wählen Sie **Kontakte** erneut öffnen, um den Kontakt erneut zum Wählen zu öffnen. Klicken Sie auf **Kontakte** neu planen, um die Aktion abzuschließen.

Hinweis: Wenn Sie das **Kontrollkästchen "Von Agenten** aktualisierte Geschäftsfeldwerte rückgängig machen" aktivieren, werden die von den Agenten während ihrer Interaktionen vorgenommenen Aktualisierungen der Geschäftsfeldwerte verworfen, und die Anwendung wird zu den Geschäftsfeldwerten zum Zeitpunkt des Kontakt-Uploads zurückgesetzt.

Beispiel: Kontakt A wird mit Geschäftsfeldwerten für Mobilnummer und Kunde ID (123456) hochgeladen. Während der Agenteninteraktion wünscht der Kunde eine Änderung der Handynummer und des Kunden ID (in 345678), woraufhin der Agent die Werte aktualisiert. Wenn Sie diesen Kontakt unter Verwendung der CSS-Bedingungen erneut öffnen, haben Sie die Möglichkeit, die ursprüngliche Mobilnummer und den ID (123456) des Kunden wiederherzustellen, indem Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren.

Hinweis: Diese Option gilt nicht für die Optionen "Kontakte blockieren" und "Kontakte schließen".
1. Wählen Sie Kontakte **blockieren aus** , um zu verhindern, dass die ausgewählten Kontakte angerufen werden, indem Sie den Kontaktstatus in "Blockiert" ändern.
2. Wählen Sie Kontakte schließen, um die ausgewählten Kontakte zu schließen

Systembedingungen

Es gibt fünf System-CSS-Bedingungen, die auf eine Kampagne angewendet werden können, zusätzlich zu den Bedingungen, die Sie erstellt haben. Eine Übersicht über das Wählmuster für die fünf CSS-Standardbedingungen:

1. **Neuer Kontakt – Listen-DESC:** Diese Bedingung schließt neue Kontakte ein, die die Anwendung noch nicht an das Wählgerät übermittelt hat. Es beginnt mit der Wahl vom neuesten Upload zum ältesten. Vor diesem Zeitpunkt wurden für diese Kontakte keine Wählversuche unternommen.
2. **Neuer Kontakt – ASC** auflisten: Diese Bedingung umfasst Kontakte aus älteren Uploads, deren Zustellung an das Wählgerät noch aussteht. Die Auswahl beginnt mit dem ältesten hochgeladenen Kontakt.
3. **Geplanter Kontakt: Diese Bedingung** gilt für Kontakte, die Sie zu einem bestimmten Zeitpunkt anrufen möchten.
4. **Neuer Kontakt – Kontakt-ASC**: Bei dieser Bedingung werden Kontakte basierend auf der ältesten Kontakterstellungszeit priorisiert. Die Funktion bleibt standardmäßig deaktiviert.
5. **Neuer Kontakt – Kontakt-DESC:** Mit dieser Bedingung werden Kontakte basierend auf der letzten Kontakterstellungszeit priorisiert. Es bleibt auch standardmäßig deaktiviert.

6. **Benutzerdefinierte Bedingungen: Hierbei handelt es sich um benutzerdefinierte Bedingungen**, die konfiguriert werden, um bestimmte Kampagnenanforderungen zu erfüllen.

Alle zusätzlich erstellten CSS-Bedingungen sind unter den Systembedingungen aufgeführt. Weitere Informationen zum Erstellen zusätzlicher CSS-Bedingungen finden Sie unter Erstellen einer CSS-Bedingung – Build-Bedingungen und Sortieren nach.

Kopieren von CSS-Bedingungen

Sie können auch vorhandene CSS-Bedingungen kopieren – sowohl Bedingungsgruppen als auch einzelne CSS-Bedingungen.

1. **CSS-Gruppe** kopieren – Klicken Sie links im Bereich CSS-Gruppe auf die **Schaltfläche Kopieren** .
    a. Geben Sie einen Namen für die geklonte **CSS-Gruppe** ein und klicken Sie auf " **Speichern** ", um den Vorgang abzuschließen.
2. **CSS-Bedingung** kopieren – Klicken Sie rechts im Bereich des Abschnitts CSS-Bedingung auf die **Schaltfläche Kopieren** . Die Bedingungsseite wird mit den erforderlichen Details angezeigt.
    a. Geben Sie einen Namen für die geklonte CSS-Bedingung ein.
    b. Wenn Änderungen erforderlich sind, führen Sie die in den folgenden Abschnitten aufgeführten Schritte aus und nehmen Sie die Änderungen vor: Erstellen einer CSS-Bedingung – Buildbedingungen, Sortieren nach und Systembedingungen.
3. Klicken Sie auf Speichern **, wenn Sie** fertig sind.

Verkettung

Die Kampagnenverkettung ist eine Funktion, mit der Kontakte zur Laufzeit von einer Kampagne zu einer anderen Kampagne verkettet werden können. Zur Laufzeit findet der Verkettungsprozess basierend auf den vom Agenten festgelegten Dispositionen statt. Benutzer können verschiedene Zielkampagnen für unterschiedliche Ergebnisse in der Quellkampagne konfigurieren.

Die Verkettung kann mit einer der folgenden Methoden erreicht werden:

Verschieben – Der Kontakt wird mit der Zielkampagne verkettet, wenn er in der Quellkampagne geschlossen wird. Wenn ein Kontakt geschlossen wird, nachdem die konfigurierten globalen Wiederholungsversuche erreicht wurden und die Verkettungskonfiguration für dieses Ergebnis übereinstimmt, wird der Kontakt über den Verschiebetyp mit der Zielkampagne verkettet. Dies ist nun ein neuer Kontakt in der Zielkampagne.

Kopieren : Der Kontakt wird mit der Zielkampagne verkettet, wenn das verkettete konfigurierte Ergebnis für den Anruf empfangen wird. Wenn ein Agent ein Ergebnis festlegt und dieses Ergebnis mit der Verkettungskonfiguration übereinstimmt, wird der Kontakt beim ersten Versuch mit der Zielkampagne verkettet. Wenn weitere Wiederholungen erfolgen, wählt die Quellkampagne den Kontakt erneut an. Dies kann dazu führen, dass der Agent das gleiche Ergebnis ein zweites Mal einstellt – der Kontakt wird erneut mit der Zielkampagne verkettet. Dies wird so lange fortgesetzt, bis die Quellkampagne keine Wiederholungsversuche mehr hat.

Hinweis: Es gibt keine Validierung für doppelte Kontakte in der Zielkampagne. Wenn ein Kontakt das konfigurierte Ergebnis mehrmals erhält, wird er in der Zielkampagne mehrfach verkettet.

Konfigurieren Sie die Verkettungsregeln in der Anwendung, damit Kontakte von einer Kampagne mit einer anderen verkettet werden.

Zuordnung

1. Geben Sie im **Feld Name** einen **Zuordnungsnamen** für diese Verkettungskonfiguration ein.
2. Wählen Sie in der **Dropdown-Liste "Zielkampagne** " eine Kampagne aus, um Kontakte aus dieser Kampagne zu verketten.

3. Die **Modi** , die der Zielkampagne zugeordnet sind, werden im Feld "Zielmodi **"** angezeigt. Für jeden dieser Modi werden die Modi der Quellkampagne in der Dropdown-Liste angezeigt. Wählen Sie einen Modus aus der Quellkampagne aus, der einem Modus in der Zielkampagne zugeordnet werden soll.

4. In **den Zielgeschäftsfeldern** werden alle Geschäftsfelder **angezeigt, die** in der **Zielkampagne** zugeordnet sind, die Felder **für das** Quellgeschäft werden in einer Dropdown-Liste angezeigt. Ordnen Sie jedes **Zielgeschäftsfeld** einem Quellgeschäftsfeld **zu**.

Hinweis: Wenn die Modi und die Geschäftsfelder sowohl in Quell- als auch in Zielkampagnen gleich sind, werden die Felder automatisch ausgefüllt.

5. TURN schalten Sie die **Option Neue Kontakte** ein **, wenn Sie möchten, dass der Kontakt in der Zielkampagne als frisch markiert** wird. Wenn Sie diese Option auswählen, wird der Kontakt sofort an das Wählgerät gesendet. (ODER)

6. Wenn der Bericht "Neue Kontakte" deaktiviert **ist**, wird er in der Zielkampagne als neu zu planender Kontakt behandelt.

7. Füllen Sie das **Feld "Neu planen nach** " aus, indem Sie im Zahlenfeld die **Optionen "Tage"**, **"Stunden"** und **"Minuten** " auswählen. Dies ist der Zeitpunkt, zu dem der Kontakt nach erfolgreicher Kampagnenverkettung das nächste Mal in der Zielkampagne angewählt wird.

8. TURN Aktivieren Sie die **Option "globale Wiederholungen** beibehalten", um die Anzahl der globalen Wiederholungen auf Kontaktebene in der verketteten Kampagne beizubehalten. In der **Position "AUS** " wird die Anzahl der globalen Wiederholungen in der verketteten Kampagne auf Null initialisiert.

Hinweis: Der Schalter "Tägliche Wiederholungen beibehalten" ist nur aktiv, wenn der Schalter "globale Wiederholungen beibehalten" eingeschaltet ist.

9. TURN Aktivieren Sie die **Option Tägliche Wiederholungen** beibehalten, um die Anzahl der täglichen Wiederholungen auf Kontaktebene in der verketteten Kampagne beizubehalten. In der **Position "AUS** " wird die Anzahl der täglichen Wiederholungen in der verketteten Kampagne auf Null gesetzt.

10. TURN Aktivieren Sie die **Option "Gültigkeitsdauer** beibehalten", um die Anzahl der Tage beizubehalten, die Kontakte in der verketteten Kampagne aktiv bleiben, wie in der Quellkampagne festgelegt. In der Position "AUS" wird die Anzahl der Tage, an denen Kontakte aktiv bleiben, in der verketteten Kampagne zurückgesetzt.

11. Klicken Sie auf die **Schaltfläche Speichern** , um die Zuordnung abzuschließen.

Ergebnisse

Navigieren Sie zum **Abschnitt Ergebnisse** , um die Ergebnisse **auszuwählen, die** die Verkettung für diese Kampagne initiieren sollen. Führen Sie die folgenden Schritte aus:

1. Wählen Sie aus der **Liste "Gespeicherte Zuordnungen"** im linken Bereich eine Zuordnung aus.
2. Sie können entweder das Geschäftsergebnis oder das Telefonieergebnis oder beide auswählen, die die konfigurierte Verkettung auslösen.

3. **Alle Geschäftsergebnisgruppen** sind in der **Dropdown-Liste "Gruppenname "** eingetragen. Wählen Sie eine **Geschäftsergebnisgruppe** aus.
4. Alle Ergebnisse in dieser **Geschäftsergebnisgruppe** werden ausgefüllt. Wählen Sie die erforderlichen **Geschäftsergebnisse** für die Verkettung aus.
5. Wählen Sie im **Bereich Telefonieergebnis** den Modus **aus der Dropdown-Liste aus** . Alle in der Quellkampagne verfügbaren Modi werden zur Auswahl angezeigt.
6. Alle Anrufstrategien, die **den ausgewählten** Modus **verwenden, werden jetzt in der Dropdown-Liste "** Strategiename **"** angezeigt.

7. **Alle Telefonieergebnisse** für das ausgewählte **Paar aus Modus** und **Kontaktstrategie** werden aufgelistet. Wählen Sie die Option **Telefonieergebnisse** für die Verkettung.

   Hinweis: Kontakte mit Rückruf-Telefonieergebnis können nicht mit anderen Kampagnen verkettet werden.

8. Klicken Sie auf die **Schaltfläche Speichern** , um die Verkettung abzuschließen.

   Die **Funktion "Zugeordnete Ergebnisse#** Tab enthält alle zugeordneten **Geschäfts** - und **Telefonieergebnisse** . **Wählen Sie unter Zugeordnete** Ergebnisse# **Tab entweder Geschäftsergebnis** oder **Telefonieergebnis** aus, um alle verketteten Zuordnungen anzuzeigen.

   Klicken Sie auf die **Schaltfläche "Bearbeiten** ", um eine beliebige verkettete Zuordnung zu bearbeiten.

   Die Zielkampagnen haben eine Liste ID, die mit -1 nummeriert ist. Die eingehenden verketteten Kontakte aus anderen Kampagnen werden dieser Liste hinzugefügt. Jede Zielkampagne verfügt nur über eine Liste (Liste ID -1) für eingehende verkettete Kontakte aus anderen Kampagnen.

Kontaktliste

Auf der **Seite "Kontaktlisten** " werden alle Kontaktlisten angezeigt, die Sie in die Kampagne hochgeladen haben. Auf der **Seite "Kontaktlisten** " können Sie auch Kontakte zu einer Kampagne hochladen. Kontakte können aus Flatfiles mit vordefinierten Trennzeichen, Dateien mit kommagetrennten Werten, Datenbanktabellen usw. hochgeladen werden.

Das Raster enthält eine Liste aller Kontaktlisten mit den folgenden Details:

1. **Liste ID** – Die Liste ID von der Anwendung für diese Liste generiert.
2. **Globale Liste ID** - Wenn diese Liste Teil einer globalen Liste ist, wird hier die globale Liste ID angezeigt.
3. **Startzeit** : Dies ist die Startzeit für die Liste. Sie basiert auf der in den Systemeinstellungen konfigurierten Zeit.

   Hinweis: Klicken Sie auf die **Schaltfläche Info** , um den verbleibenden Zeitraum anzuzeigen, in dem die Liste ausgeführt wird. Diese Schaltfläche enthält auch Informationen darüber, wie Sie die Gültigkeit der Liste verlängern können.
4. **Verfügbare** Datensätze – Die Anzahl der Kontakte, die über diese Liste in die Kampagne hochgeladen wurden.
5. **Ausstehende** Datensätze: Die Anzahl der ausstehenden Kontakte in der Liste, die an das Wählgerät übermittelt werden können.
6. **Status** - Die Listenstatus werden unten angezeigt.
   a. **Aktiv** - Die Liste ist aktiv. Kontakte, die aus dieser Liste hochgeladen werden, werden dem Wähler zugestellt.
   b. **Gestoppt** – Die Liste ist gestoppt. Eine angehaltene Liste enthält Kontakte, die mit einem anderen Status markiert sind, und stellt sicher, dass diese Kontakte nicht an das Wählgerät übermittelt werden.

c. **StoppedAndClosed** : Dieser Status gibt an, dass die Liste beendet wurde und Kontakte, die über diese Liste hochgeladen wurden, geschlossen werden. Die Kontakte können mit der Funktion "Kontakte verwalten" erneut geöffnet werden.

d. **PermanentStop** : Dieser Status gibt an, dass Kontakte, die aus dieser Liste hochgeladen wurden, gelöscht werden. Nach dem Löschen können die hochgeladenen Kontakte nicht mehr geöffnet werden.

e. **Upload in Bearbeitung** - Wenn Ihre Kontaktdatei eine große Anzahl von Kontakten zum Hochladen enthält, werden diese in Stapel aufgeteilt und hochgeladen. Bis der Upload abgeschlossen ist, wird der Status "Upload in Bearbeitung" mit dem Prozentsatz der abgeschlossenen Uploads angezeigt.

f. **Upload fehlgeschlagen** – Wenn der Upload des Kontakts aus irgendeinem Grund fehlschlägt, wird der Status Upload fehlgeschlagen angezeigt. In der Statusleiste wird der Prozentsatz der hochgeladenen Kontakte zum Zeitpunkt des Fehlers angezeigt.

Hinweis : Während des End-of-Day-Prozesses (EOD) werden alle Kontakte gelöscht, bei denen der Upload fehlgeschlagen ist.

Kontaktstatus Prozentanteil

Der Prozentsatz des Kontaktstatus wird mithilfe verschiedener Formeln für Kontaktstatus unter 6 und alle anderen Kontaktstatus berechnet. Details zum Kontaktstatus findenSie in der Tabelle.

Tabelle – Kontaktstatusdetails

Status	Name	Beschreibung
0	Offen	Öffne den Kontakt.
1	Geschlossen	Kontakt geschlossen.
2	Vorüberg ehend gesperrt	Kontakt temporär gesperrt, wird nicht zugestellt.
3	Hochladen in Pro-gress	Kontakt mitten im Upload-Prozess
4	An Dialer übermittelt	Kontakt an das Wählgerät zugestellt.
5	Überschreiben	Kontakt beim Hochladen überschrieben
6	Liste angehalten	Kontakt aus einer Liste, die beendet wurde.
7	Über verwaltete Kontakte geschlossen oder geleert	Kontakt mit der Funktion "Kontakt verwalten" geschlossen/Kontakt geleert
8	Kontakt beendet und geschlossen	Kontakt gestoppt und geschlossen, wird nicht an den Wähler zugestellt.
9	Kontakt geschrubbt	Geschrubbter Kontakt.
10	Kontakt in andere Kampagne verschoben	Kontakte wurden von einer Kampagne in eine andere verschoben – verkettete Kontakte.
11	Dauerhaft angehalte n	Kontakt dauerhaft unterbrochen. Wird nicht an den Wähler übermittelt.

20	Zugestellter Kontakt gestoppt	Ein Kontakt, der an das Wählprogramm übermittelt wird, kann nicht mehr gewählt werden.
21	Verriegelt für die Leiterplattenlieferung	Kontakt, der gesperrt ist und nur für einen persönlichen Rückruf zugestellt wird.
22	Für CSS gesperrt	Kontakt, der über eine Kontaktauswahlstrategie (CSS) für die Zustellung gesperrt ist

	Kontaktzustellung	Zeitplan.
23	Für AEM-Zustellung gesperrt	Kontakt, der für die Zustellung gesperrt ist.
24	Gesperrt durch Res-chedule zu Res-chedule Kontakt	Der Kontakt wurde vom Neuplaner gesperrt und muss wie neu geplant zugestellt werden.
25	Gesperrt durch Res-chedule, um Kontakt zu schließen	Kontakt, der durch den Neuplaner gesperrt wurde, muss geschlossen werden.
30	Kontakt durch DNC blockiert	Kontakt als "Nicht anrufen"-Kontakt blockiert.
31	Von NDNC blockierter Kontakt	Kontakt als nationaler "Nicht anrufen"-Kontakt blockiert.
32	Kontakt durch DNC-Scrub blockiert	Der Kontakt wurde während des Vorgangs der DNC-Reinigung blockiert.
33	Kontakt durch Rechtsstreitig keiten blockiert	Kontakt aufgrund eines Rechtsstreits gesperrt.
34	Abgelaufen	Abgelaufener Kontakt.
40		Dies ist ein temporärer Kontaktstatus für Datensätze, die nicht konform sind (Fehler aufgrund von CCB-Regel, Modus-Timings oder CPT).
41		Dies ist ein temporärer Kontaktstatus, bei dem Kontakte bereits mit dem gleichen eindeutigen ID- oder Moduswert (Telefonnummer) zugestellt werden. Die Anwendung wartet auf ein aktualisiertes Anrufergebnis.

Für einen Kontaktstatus unter 6 lautet die Formel

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

Für andere Kontaktstatus lautet *die Formel CompletionPercentage = (TotalRecordsPending/TotalRe-cordsAvailable) * 100;*

Für die beiden oben genannten Kontaktstatus-Prozentsatzberechnungen werden die Komponenten der Formel wie folgt berechnet: *TotalRecordsAvailable wird basierend auf CampaignID und ListID aus der Kontakttabelle berechnet.*

TotalRecordsPending wird auf Basis von CampaignID, ListID und Status aus der Kontakttabelle berechnet.

Aktionen

Verwenden Sie die **Schaltflächen "Aktionen" des Fensters in der letzten Spalte, um folgende Aktionen** für die Kontaktlisten auszuführen:

1. **Startliste** : Starten Sie die Kontaktübermittlung an den Wähler. Kontakte, die aus dieser Liste hochgeladen werden, werden dem Wähler zugestellt.

2. **Stoppliste** – Stoppt diese Liste. Wenn Sie diese Liste beenden, werden alle hochgeladenen Kontakte mit einem anderen Status gekennzeichnet, und es wird sichergestellt, dass diese Kontakte nicht an das Wählgerät übermittelt werden.
3. **Liste** schließen: Mit dieser Schaltfläche werden die Kontakte geschlossen, die aus dieser Liste hochgeladen wurden. Die Kontakte können mit der Funktion "Kontakte verwalten" erneut geöffnet werden.
4. **Liste** löschen – Mit dieser Schaltfläche werden die Kontakte gelöscht, die aus dieser Liste hochgeladen wurden. Nach dem Löschen können die hochgeladenen Kontakte nicht mehr geöffnet werden.
5. **Endzeit** – Verwenden Sie diese Schaltfläche, um die Endzeit für diese Liste zu ändern. Die Endzeit kann nicht auf ein Datum und eine Uhrzeit geändert werden, die nach dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit liegen. Die Uhrzeit wird basierend auf der konfigurierten Zeitzone des Systems angezeigt.

Erweitern Sie eine beliebige Liste, um eine detaillierte

Aufschlüsselung der über diese Liste hochgeladenen Kontakte

anzuzeigen. Der erweiterte Teil enthält die folgenden Details zur Liste:

Kontakt : Dieser Abschnitt enthält die Aufteilung der hochgeladenen Kontakte mit der Anzahl der folgenden Kontakte:

1. **Verarbeitet** – Die Anzahl der Kontakte, die aus dieser Liste verarbeitet wurden.
2. **Hochgeladen – Die Anzahl der Kontakte, die aus dieser Liste hochgeladen wurden** .
3. **Fehlgeschlagen** – Die Anzahl der Kontakte, die nicht aus dieser Liste hochgeladen werden konnten.
4. **Doppelt** – Die Anzahl der doppelten Kontakte aus dieser Liste.
5. **Aktualisiert: Die Anzahl der Kontakte, die vorhandene Datensätze in der Liste** aktualisiert haben.

NDNC – Die Anzahl der NDNC-Kontakte (National Do Not Call) und -Modi.

1. **Kontakte** – Die Anzahl der Kontakte, die in dieser Liste als NDNC markiert sind.
2. **Modi** – Die Anzahl der Modi, die in dieser Liste als NDNC markiert sind.

Hinweis: Es ist möglich, unterschiedliche Nummern für Kontakte und Modi zu verwenden, da jeder Kontakt mehr als einen Modus enthalten kann.

Unternehmens-DNC – Die Anzahl der DNC-Kontakte (Do Not Call) im Unternehmen.

1. **Kontakte** – Die Anzahl der Kontakte, die in dieser Liste als DNC markiert sind.
2. **Modi** – Die Anzahl der Modi, die in dieser Liste als DNC markiert sind.

Hinweis: Es ist möglich, unterschiedliche Nummern für Kontakte und Modi zu verwenden, da jeder Kontakt mehr als einen Modus enthalten kann.

Compliance-DNC – Die Anzahl der konformen DNC-Kontakte und -Modi.

1. **Kontakte** : Die Anzahl der Kontakte, die in dieser Liste als Compliance-DNC markiert sind.
2. **Modi** – Die Anzahl der Modi, die in dieser Liste als Compliance-DNC markiert sind.

Hinweis: Es ist möglich, unterschiedliche Nummern für Kontakte und Modi zu verwenden, da jeder Kontakt mehr als einen Modus enthalten kann.

Rechtsstreitigkeiten – Die Anzahl der Rechtsstreitigkeiten und -modi.

1. **Kontakte** : Die Anzahl der Kontakte, die in dieser Liste als "Rechtsstreitigkeiten" markiert sind.
2. **Modi** – Die Anzahl der Modi, die in dieser Liste als "Rechtsstreitigkeiten" markiert sind.

Hinweis: Es ist möglich, unterschiedliche Nummern für Kontakte und Modi zu verwenden, da jeder Kontakt mehr als einen Modus enthalten kann.

Upload-Details – Die folgenden Upload-Details, die sich auf diese Liste beziehen, werden in diesem Abschnitt ausgefüllt:

1. **Zeit** – Datum und Uhrzeit des Uploads der Liste in die Kampagne.
2. **Typ** : Der Upload-Typ, manueller oder automatischer Upload.
3. **Untertyp** – Der Upload-Untertyp "Neu", "Anhängen" oder "Aktualisieren".
4. **Modus fehlgeschlagen** – Die Anzahl der Kontakte, die aufgrund fehlgeschlagener Modi nicht hochgeladen wurden.
5. **Dateiname** : Der Name der Upload-Datei für Kontakte, von der aus die Kontakte hochgeladen wurden.
6. **Fehlerdatensätze** : Um die Details der Fehlerdatensätze zu überprüfen, klicken Sie auf die Schaltfläche Jetzt herunterladen. Die Anwendung stellt die Details zu den Fehlerdatensätzen bereit. Der Fehlergrund und alle Header der Upload-Datei werden zusammen mit den Fehlerdatensätzen als txt-Datei wiedergegeben.

Bereinigte Liste

Die Seite "Kontaktlisten" hat einen Tab mit dem Namen "Bereinigungsliste". Dieser Tab enthält Details zu Kontakten, die aus verschiedenen hochgeladenen Kontaktlisten gelöscht wurden.

Beispiel: Sie haben eine Liste hochgeladen, um Kontakte zu bereinigen, und diese Kontakte sind über verschiedene hochgeladene Listen verstreut. Alle diese Kontakte werden basierend auf den Bedingungen in der Scrub-Datei bereinigt, und die Scrub-Details werden hier eingefügt. Die aufgeführten Details sind:

1. **Liste ID** – Die Liste ID die für die bereinigte Kontaktliste generiert wurde. Dies ist eine Fortsetzung der vorherigen Upload-Liste ID und beginnt nicht bei 1.
2. **Verarbeitungszeit** – Datum und Uhrzeit, zu dem die Kontakte in dieser Liste bereinigt wurden, basierend auf der in der Systemkonfiguration festgelegten Zeit.
3. **Bereinigte Kontakte** : Die Anzahl der Kontakte, die aus einer hochgeladenen Liste gelöscht wurden.
4. Erweitern Sie **"Bereinigung Kontakte** ", um die listenweisen Details anzuzeigen.

Das **Drilldown mit bereinigten Kontaktdetails** enthält die Liste ID, aus der die Kontakte ursprünglich hochgeladen wurden, sowie die Anzahl der Kontakte, die aus dieser Liste entfernt wurden.

Kontakte schrubben

Scrub ist eine Funktion, mit der Sie Kontakte in der Datenbank löschen können, bevor Sie einen Upload durchführen. Sie können diese Kontakte unter bestimmten konfigurierten Bedingungen

löschen. Führen Sie die unten aufgeführten Schritte aus, um Kontakte aus einer Kampagne zu entfernen.

1. Klicken Sie auf die **schwebende Aktionsschaltfläche (FAB).**
2. Klicken Sie auf **Kontakte FAB** schrubben, um Kontakte hochzuladen.
3. Es gibt drei mögliche Quellen, aus denen Sie Kontakte entfernen können:
    a. **Formatierte Datei** – Die Kontakte sind in einer formatierten Datei mit verschiedenen Feldern verfügbar, die durch ein gemeinsames Trennzeichen oder eine durch Kommas getrennte Datei getrennt sind.

    Hinweis: Wenn Sie die Anwendung in einer anderen Sprache als Englisch verwenden, speichern Sie die hochzuladende Kontaktdatei in der Codierung UTF-8.

    b. **Datenbank** – Die Kontakte sind in einer **Datenbanktabelle** oder **-ansicht** verfügbar und können direkt aus der Datenbank in die Kampagne hochgeladen werden.
4. Gehen Sie wie folgt vor, wenn Sie Kontakte aus einer formatierten Datei bereinigen möchten:
    a. Klicken Sie auf die **Schaltfläche Datei** auswählen und wählen Sie eine Datei aus, die die hochzuladenden Kontakte enthält.
    b. Wählen Sie in der **Dropdown-Liste Trennzeichen** ein Trennzeichen aus, das verschiedene Felder in Ihrer Kontakt-Upload-Datei trennt.
5. Wenn Sie ein Profil für diesen Upload haben, wählen Sie eines aus der Profil-Dropdownliste aus. Wenn Sie ein Profil auswählen, wird sichergestellt, dass alle weiteren Zuordnungen für diese Kontaktlistendatei automatisch und wie im Profil konfiguriert durchgeführt werden.

    Profile können als Verknüpfungen verwendet werden, um kontaktbezogene Uploads zu bearbeiten. Mit diesen gespeicherten Profilen können Sie DNC/NDNC/PEWC (Compliance)-Kontakte hochladen (einschließlich globaler Uploads), scrubben oder hochladen, ohne den gesamten Prozess der Einstellung von Parametern und Bedingungen durchlaufen zu müssen. Mit anderen Worten, jedes Profil ist ein automatischer Uploader.
6. Wechseln Sie zum **Abschnitt Scrub Condition Builder** .
7. Verwenden Sie den **Scrubbing-Bedingungs-Generator** , um Bedingungen für Filterkriterien zum Durchsuchen von Kontakten zu erstellen.

    Hinweis: Wenn Sie den erweiterten Bedingungsgenerator auswählen, fahren Sie mit Schritt 13 fort.
8. Wählen Sie in der **Dropdown-Liste Systemfelder/Geschäftsfelder** ein entsprechendes Element aus.
9. Wählen Sie eine Vergleichsoption aus. Dies ist die Bedingung, die das Feld erfüllen muss, damit ein Kontakt ausgewählt werden kann. Einige Vergleichsparameter für Ihre Bedingung könnten > (größer als), < (kleiner als), = (gleich) usw. sein.
10. Geben Sie einen Wert ein, den diese Bedingung für den zu suchenden Kontakt erfüllen muss.
11. Klicken Sie auf die Schaltfläche " **Hinzufügen** ", um eine weitere Bedingung hinzuzufügen.
12. Wenn Sie mit den Bedingungen fertig sind, klicken Sie auf **"Scrubbing** ", um Kontakte aus der Kampagne zu entfernen.
13. Um den erweiterten Bedingungsgenerator auszuwählen, TURN Sie den Schalter Erweiterten Bedingungsgenerator aktivieren.

a. Ein **Advanced Builder** erfordert eine sorgfältige Bedingungserstellung, bei der die Bedingungen mithilfe mehrerer offener und geschlossener Klammern manuell platziert werden. Eine falsche Platzierung dieser Klammern kann dazu führen, dass die Suchbedingung falsche und unbeabsichtigte Kontakte eingibt.

14. Geben Sie in der ersten Zelle eine offene Klammer ein.

15. Wählen Sie in der **Dropdown-Liste Systemfelder/Geschäftsfelder** ein entsprechendes Element aus. Weitere Informationen finden Sie in Schritt 5 unter Erstellen einer CSS-Bedingung – Buildbedingungen.
16. Wählen Sie eine Vergleichsoption – dies ist die Bedingung, die das Feld erfüllen muss, damit ein Kontakt ausgewählt wird. Einige Vergleichsparameter für Ihre Bedingung könnten > (größer als), < (kleiner als), = (gleich) usw. sein.
17. Geben Sie einen Wert ein, den diese Bedingung für den zu suchenden Kontakt erfüllen muss.
18. Schließen Sie die Halterung.
19. Klicken Sie auf die Schaltfläche " **Hinzufügen** ", um eine weitere Bedingung hinzuzufügen.
20. Nachdem Sie mit dem Hinzufügen der Bedingungen fertig sind, klicken Sie auf **"Scrubben** ", um Kontakte aus der Kampagne zu entfernen.

Hinzufügen neuer Kontakte

Um eine neue Kontaktliste hinzuzufügen, führen Sie die folgenden Schritte aus:

1. Klicken Sie auf die **schwebende Aktionsschaltfläche (FAB).**
2. Klicken Sie auf **Kontakte hochladen** , um Kontakte hochzuladen.
3. Es gibt drei mögliche Quellen, aus denen Sie Kontakte hochladen können:
    a. **Formatierte Datei** – Die Kontakte sind in einer formatierten Datei mit verschiedenen Feldern, die durch ein Trennzeichen getrennt sind, wie z. B. senkrechter Strich (|), Tilde (~) usw., oder in einer durch Kommas getrennten Datei verfügbar.
    b. **Datenbank**: Die Kontakte liegen in einer Datenbanktabelle oder -ansicht vor und können direkt aus der Datenbank in die Kampagne hochgeladen werden.

       Hinweis: Sie dürfen die Campaign Manager-Datenbankdetails nicht zum Hochladen von Kontakten über die Datenbank verwenden.
       Derzeit unterstützt die Anwendung nur Uploads aus der Datenbank Microsoft SQL. Das Hochladen von Kontakten über eine Datenbanktabelle oder -ansicht kann nur einmal am Tag zu der im Feld "Ausführungszeit des Profils **" konfigurierten Uhrzeit** geplant werden.

4. Wenn Sie aus einer formatierten Datei hochladen, gehen Sie wie folgt vor:
    a. Klicken Sie auf die **Schaltfläche Datei** auswählen und wählen Sie eine Datei aus, die die hochzuladenden Kontakte enthält. Die folgenden Felder sind reservierte Felder und sollten nicht als Header in der Datei verwendet werden, die Inhalte für den Upload enthält.
        i. VERFÜGBARER MODUS
        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. FEmailBetreff
xv. FEmailMessage
xvi. FEmailAnhang
xvii. FSMSText
xviii. FState
xix. FAreaCode
xx. FLineOrRowNumber
xxi. FAgentId
xxii. BussFld1 bis BussFld26 (26 reservierte Felder)
xxiii. Modus 1..... Beliebige Nummer
xxiv. Modus(beliebige Nummer)_Zipcode

5. Wählen Sie in der **Dropdown-Liste Trennzeichen** ein Trennzeichen aus, das verschiedene Felder in der Kontakt-Upload-Datei trennt.
6. Wenn Sie ein **Profil** für diesen Upload haben, wählen Sie eines aus der Profil-Dropdownliste aus. Wenn Sie ein Profil auswählen, wird sichergestellt, dass alle weiteren Zuordnungen für diese Kontaktlistendatei automatisch und wie im Profil konfiguriert durchgeführt werden.

   Hinweis: Überspringen Sie Schritt 4, wenn Sie kein Profil für die Zuordnung haben.

   Profile können als Vorlagen für kontaktbezogene Uploads verwendet werden. Mit diesen gespeicherten Profilen können Sie DNC/NDNC/PEWC (Compliance)-Kontakte hochladen (einschließlich globaler Upload), scrubben oder hochladen, ohne den gesamten Prozess der Einstellung von Parametern und Bedingungen durchlaufen zu müssen.
7. Wenn Sie Daten aus einer Datenbank hochladen, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Geben Sie den Datenbank-Servernamen ein.
   b. Geben Sie den **Datenbanknamen** ein, von dem Sie Kontakte hochladen möchten.
   c. Geben Sie den **Benutzernamen** für die Anwendung ein, mit dem auf den Datenbankserver zugegriffen werden soll.
   d. Geben Sie ein **Kennwort** für den oben genannten Benutzer ein, um die Authentifizierung abzuschließen.

e. Klicken Sie auf die **Schaltfläche Verbinden** , um Kontakt mit dem Datenbankserver herzustellen.

f. Wählen Sie in der **Dropdown-Liste Tabellenname** eine Tabelle aus, die die hochzuladenden Kontakte enthält.

g. Klicken Sie auf die **Schaltfläche Hochladen** , um die Kontakte aus der Datenbanktabelle hochzuladen.

8. Vollständige **Feldzuordnung**.

a. **Priorität: Die Priorität** , die Sie für diesen Kontakt festlegen möchten. Je höher die Priorität, umso eher wird der Kontakt an das Wählgerät übermittelt. Möglicherweise haben Sie ein benutzerdefiniertes Prioritätsfeld (ein numerischer Wert) in Ihrer Lead-Liste, um die Priorität des Wählens zu bestimmen.

b. **Zonenname** – Ordnen Sie die Zeitzone für die Kontakte zu. Die Wahl basiert auf der Zeitzone des Kunden.

c. **Gebietsvorwahl** : Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn die Anwendung die Ortsvorwahl von der Telefonnummer trennen soll.

i. Wählen Sie im Nummernfenster die **Option Start** aus. Dies ist das erste Zeichen, mit dem die Ortsvorwahl beginnt. Wenn Ihre Telefonnummer beispielsweise aus 12 Ziffern besteht und die Ortsvorwahl mit der ersten Ziffer beginnt, wählen Sie die 1 im Nummernfenster aus.

ii. Wählen Sie im Nummernfenster eine **Länge** aus. Dies ist die Anzahl der Zeichen in Ihrem Code von Anfang an. Wenn Ihre Telefonnummer beispielsweise aus 12 Ziffern besteht und die Ortsvorwahl drei Ziffern von der ersten Ziffer entfernt ist, wählen Sie im Nummernfenster die Option 3 aus.

d. **Postleitzahl – Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen** , wenn Sie möchten, dass die Anwendung die Postleitzahl über einen Drittanbieter aus einer Kontaktliste aufteilt. Manchmal können Postleitzahlen zusätzliche Zeichen enthalten, die die Anwendung des Drittanbieters den Daten hinzufügen kann. Sie können diese Aufteilungsfunktion verwenden, um die unerwünschten Daten zu ignorieren und die genaue Postleitzahl als Teil Ihrer Kontaktliste hochzuladen.

i. Wählen Sie im Nummernfenster die **Option Start** aus. Dies ist das erste Zeichen, mit dem die Ortsvorwahl beginnt. Wenn Ihre Telefonnummer beispielsweise aus 12 Ziffern besteht und die Ortsvorwahl mit der ersten Ziffer beginnt, wählen Sie die 1 im Nummernfenster aus.

ii. Wählen Sie im Nummernfenster eine Länge aus. Dies ist die Anzahl der Zeichen in Ihrem Code von Anfang an. Wenn Ihre Telefonnummer beispielsweise aus 12 Ziffern besteht und die Ortsvorwahl drei Ziffern von der ersten Ziffer entfernt ist, wählen Sie im Nummernfenster die Option 3 aus.

e. **Postleitzahl – Die für die Kontakte geltende Postleitzahl** .

f. **Name** des Bundesstaates: Der geografische Staat, zu dem diese Kontakte gehören.

g. **Zusätzliche Postleitzahl – Die zusätzliche Postleitzahl** , die für die Kontakte gilt.
Hinweis:

Wenn keine zusätzliche Postleitzahl eingegeben wird, wird standardmäßig die primäre Postleitzahl

verwendet.

Sie können bis zu fünf weitere Postleitzahlen eingeben. Sie können mehrere Postleitzahlen nur hinzufügen, wenn die entsprechende Backend-Konfiguration festgelegt ist.

Wenn eine ungültige Postleitzahl für einen Kontakt eingegeben wird, übernimmt die Anwendung den Standardwert für die Postleitzahl aus der Datei der Kontakt-Uploader-Komponente, sofern diese aktiviert ist. Wenn keine Standard-Postleitzahl aktiviert ist, wird der Kontakt nicht angerufen.

Wenn eine ungültige Postleitzahl für einen Modus eingegeben wird, wird der spezifische Modus ungültig und nicht gewählt.

h. Ordnen Sie das **Gerät ID** aus der Dropdown-Liste zu. Dieses Feld wird verwendet, um die eindeutige ID der
Gerät, das zum Herstellen des Kontakts verwendet wird. Dabei kann es sich um ein Telefon, einen Computer oder ein anderes Gerät handeln.

9. Fahren Sie mit **der Moduszuordnung** fort.
   a. **Modi** – Alle für die Kampagne konfigurierten Modi werden für die Zuordnung angezeigt.
   b. **Felder** - Wählen Sie aus den hochgeladenen Feldern ein geeignetes Feld für diesen Modus aus. Vollständiges Mapping für alle angezeigten Modi.

c. **Postleitzahl** – Wählen Sie eine geeignete **Postleitzahl** für diesen Modus aus dem Hochladen aus. Vollständiger Karten-Ping für alle angezeigten Modi. Anhand dieser Zuordnung wird die Zeitzone des Kontakts für den Wählvorgang ermittelt.

10. Ordnen Sie als nächstes Geschäftsfelder **zu** . In der ersten Spalte werden alle **Geschäftsfelder** angezeigt, die für diese Kampagne definiert sind. Die Felder, die Teil der Kontakt-Upload-Datei sind, werden in der Dropdown-Liste "Werte" angezeigt. Ordnen Sie jedes **Geschäftsfeld** einem **Wert** im Kontaktfeld zu.
11. Die **Spalte "optionales Geschäftsfeld "** enthält alle Felder, die Teil der Kontaktdatei sind. Markieren Sie die Kontrollkästchen für die Felder, die für diese Kampagne als **optionale Geschäftsfelder** behandelt werden sollen.

    Hinweis: Die optionalen Geschäftsfelder, die hier zugeordnet sind, werden als Bildschirmpop-Daten auf der Agent Desktop angezeigt.
12. Füllen Sie den **Abschnitt Nachrichtenzuordnung** aus, indem Sie sowohl

    Mailingfelder **als** auch **SMS** Felder zuordnen. **Hinweis**: Derzeit wird diese

    Funktion in # nicht unterstützt Webex Contact Center
13. Füllen Sie als Nächstes den **Abschnitt "Konfiguration "** aus.
14. Wählen Sie eine der beiden unten definierten Optionen eine **Upload-Ebene** aus.

    Wählen Sie für einen Upload auf Kampagnenebene die **Schaltfläche Kampagne** aus. Die Kontakte in der hochzuladenden Liste führen die Aktion zum Überschreiben oder Anhängen/Aktualisieren in der gesamten Kampagne aus, d. h. in allen Listen. Gleiches gilt für doppelte Filter.

    Wählen Sie zum Hochladen auf Listenebene die **Schaltfläche Liste** aus. Wählen Sie diese Option aus, wenn Vorgänge für diese Liste in einer bestimmten Liste und nicht kampagnenübergreifend aufgeführt werden sollen. Wählen Sie eine **Liste ID** aus der Dropdown-Liste aus. Die Kontakte in der hochzuladenden Liste führen die Überschreibungs- oder Anfügungs-/Aktualisierungsaktion für die hier ausgewählte Liste aus. Gleiches gilt für doppelte Filter.
15. Definieren Sie die **Gültigkeitsdauer** für diese Liste. Die Gültigkeitsdauer ist der Gültigkeitszeitraum, über den die Liste der hochgeladenen Kontakte gewählt werden kann, abhängig von verschiedenen anderen Konfigurationen der Anwendung. Wählen Sie im Kalender ein Startdatum für **die Gültigkeitsdauer** aus.
16. Wählen Sie einen **Vorgang** zwischen **Überschreiben** oder **Anhängen/Aktualisieren aus**. Operation führt die folgende Aufgabe aus:
    a. **Überschreiben**: Auf Kampagnenebene werden alle vorhandenen Kontakte in allen Listen geschlossen und hochgeladene Kontakte werden als neue Kontakte behandelt. Auf Listenebene werden alle vorhandenen Kontakte zu dieser Liste geschlossen und hochgeladene Kontakte für diese Liste werden als neue Kontakte behandelt.
    b. **Anhängen**: Wenn die Upload-Ebene Kampagne ist, wird eine neue Liste erstellt. Wenn die Upload-Ebene "Liste" ist, werden Kontakte an die vorhandenen Kontakte in der Liste angehängt. Das Kontrollkästchen Filter duplizieren ist zur Auswahl aktiviert. Der Duplikatfilter sucht und lädt eindeutige Kontakte hoch, wobei Duplikate

ausgelassen werden, die auf der Grundlage von Geschäftsfeldern gefiltert werden.

Hinweis: Die Anwendung sucht zuerst nach Duplikaten in der lokalen Datei oder Datenbanktabelle, die zum Hochladen bereit ist, und behält von diesen Datensätzen den ersten Datensatz zum Hochladen bei. Anschließend scannt die Anwendung aus den Datensätzen, die bereits für diese Kampagne hochgeladen wurden, alle geöffneten Kontakte mit denselben Filtern. Wenn ein offener Kontakt mit dem Datensatz in der Upload-Datei übereinstimmt, wird dieser Datensatz NICHT hochgeladen. Die nicht hochgeladenen Datensätze werden in der Fehlertabelle mit dem Vermerk DUPLICATE angezeigt.

c. **Aktualisieren**: Wenn die Upload-Ebene "Kampagne **" ist**, werden die Geschäftsfelder für die gefilterten Kontakte aktualisiert.

17. **Filter**: Kontakte aus Listen können auf Basis von zwei Geschäftsfeldern gefiltert werden.
    a. **Geschäftsfeld 1**: Das primäre Feld, auf dessen Grundlage Sie nach Duplikatierungs-/Aktualisierungsvorgängen filtern und abgleichen möchten. Alle Felder des Kampagnengeschäfts werden zur Auswahl aufgelistet.
    b. **Geschäftsfeld 2**: Das sekundäre Feld, nach dem Sie für Duplikats-/Aktualisierungsvorgänge filtern und abgleichen möchten. Alle Felder des Kampagnengeschäfts werden zur Auswahl aufgelistet.

    Hinweis: Sie können eines oder beide Geschäftsfelder auswählen. Wenn Sie beide Felder auswählen, werden die Kontakte mit dem Operator UND, d. h. auf Basis BEIDER Geschäftsfelder, gefiltert
18. Sie können zum Zeitpunkt des Hochladens DNC- und NDNC-Kontakte markieren, indem Sie den **Abschnitt DNC/NDNC** ausfüllen.
    a. Wenn Sie das Kontrollkästchen " **NDNC-Filter** " aktivieren, wird sichergestellt, dass Kontakte, die als national "Nicht anrufen" markiert sind, nicht hochgeladen werden.
    b. Wenn Sie das Markierungsfeld " **DNC-Filter** " aktivieren, werden Kontakte, die als Nicht anrufen markiert sind, nicht hochgeladen.
    c. **Typ** ist das Feld, auf das Sie die NDNC/DNC-Filter anwenden. Dieses Feld kann eine Telefonnummer oder eines der Geschäftsfelder (zwei im Falle von DNC) usw. sein.
19. Klicken Sie auf die **Schaltfläche Speichern** , um den Upload der Kontaktliste abzuschließen.

Zusätzliche Postleitzahl

Die Anwendung bietet die Möglichkeit, einen Kontakt mit mehreren Postleitzahlen zuzuordnen und ein aufrufbares Fenster zu identifizieren, das sich mit allen Zeitzonen überschneidet, die mit diesen Postleitzahlen verknüpft sind.

Das System lässt maximal zwei Postleitzahlen zu, die auf Datensatzebene zugeordnet sind, sowie eine Postleitzahl auf jeder Telefonnummernebene, die für Anrufe hochgeladen werden. Das System wählt diese Nummern in einem Zeitintervall, das sich gegenseitig interagiert, über alle zugeordneten Postleitzahlen auf Datensatzebene und Telefonnummer, die angerufen wird.

Hinweise:
Die Eingabe einer zusätzlichen Postleitzahl ist nicht zwingend erforderlich. Wenn keine zusätzliche Postleitzahl eingegeben wurde, gilt die primäre Postleitzahl.

Wenn eine ungültige Postleitzahl ist **Betreff**: Die Betreffzeile der E-Mail-Nachricht. Für einen Kontakt eingegeben, übernimmt die Anwendung den Standardwert für die Postleitzahl aus der Datei Web.config der Komponente "Kontakt-Uploader", sofern diese aktiviert ist. Wenn keine Standard-Postleitzahl aktiviert ist, wird der Kontakt nicht angerufen.

Wenn eine ungültige Postleitzahl für einen Modus eingegeben wird, wird der spezifische Modus ungültig und nicht gewählt.

In Fällen, in denen Sie zwei verschiedene Entitäten für die Überprüfung anhand des Bundesstaates überprüfen müssen, verwenden Sie die **Option Gebietspostleitzahl** .

So kann z. B. die Ortsvorwahl mit einer Bundeslandesvorwahl versehen werden, und die Postleitzahl desselben Kontakts kann mit einem anderen Bundesland gekennzeichnet werden. Jeder dieser Status kann ein anderes aufrufbares Fenster haben. In solchen Fällen wählt der Wähler die Kontaktwahl in der wählbaren Zeit des Bundesstaates mit der höheren Priorität aus, die auf der **Seite "System > State Law Group** " festgelegt ist.

Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Konfigurationsoptionen. Siehe Punkt 15 in der Konfiguration auf Kampagnenebene. Aktivieren Sie das Landesrecht mit Ortsvorwahl und wählen Sie auch die Option Mehrere Postleitzahlen aus. Wählen Sie beim Hochladen von Kontakten die Zeitzone nach Gebietsvorwahl und die Postleitzahlenzuordnung aus. (Überspringen Sie in solchen Fällen die Auswahl einer zweiten Postleitzahl und einer Postleitzahlenzuordnung auf Modusebene).

1. **Agent ID-** Der Agent ID für den Kontakt.
2. **Kontaktmoment** : Ein bestimmtes Datum und eine bestimmte Uhrzeit zum Anwählen eines Kontakts. Wählen Sie das Feld in der Kontaktdatei aus, das dieses Detail enthält.
3. **Moment-DateTime-Format** : Das Datums- und Zeitformat für das Feld "Kontakt-Moment". Verfügbare Optionen für das Datumsformat sind tt-MM-jj HH:mm, tt/MM/jj HH:mm, MM-TT-JJ HH:MM, MM/TT/JJ HH:MM, JJ-MM-TT HH:MM, JJ/MM/TT HH:MM, TT-MM-JJJJ HH:MM, TT/MM/JJJJ HH:MM, MM-TT-JJJJ HH:MM, MM/TT/JJJJ HH:MM, JJJJ-MM-TT HH:MM und jjjj/MM/tt HH:mm.
4. **Lead-Score** - Der Lead-Score hilft bei der Identifizierung des potenziellsten Kunden, der von einer Kampagne kontaktiert werden soll. Diese Punktzahl ist als Teil der Kontaktauswahlstrategie verfügbar und kann zum Zeitpunkt des Hochladens oder der Nachbereitung festgelegt werden, während das Geschäfts-/Telefonieergebnis definiert wird.
5. **Gerät ID** – Die eindeutige ID des Geräts, an das die Benachrichtigungen zur Identitätsauthentifizierung gesendet werden. Ein Gerät ID kann eine Handynummer, eine Anwendung ID oder eine Mobilgeräteidentität sein.

Kontakte hinzufügen/entfernen

"Kontakte verwalten" ist eine leistungsstarke Funktion zum Ausführen einer Vielzahl von Aufgaben im Zusammenhang mit Kontakten. Mit **der Funktion "Verwaltungskontakte"** können Sie:

1. **Kontakte** durchsuchen: Durchsucht Kontakte nach einem bestimmten Satz von Bedingungen.
2. **Kontakte neu planen/zurücksetzen: Planen** Sie die folgenden Kontakte, die für einen bestimmten Satz von Bedingungen ausgefüllt wurden, neu oder setzen Sie sie zurück:
    a. **Rückruf abgelaufen Kontakte** sind Kontakte, bei denen die gültige Zeit bis zum Rückruf abgelaufen ist.
    b. **Bei den blockierten Kontakten** handelt es sich um Kontakte, die nicht an das Wählgerät zugestellt werden können.
    c. **Geschlossene Kontakte** sind Kontakte, die aus irgendeinem Grund geschlossen wurden.
    d. **Neu geplante, abgelaufene Kontakte** sind Kontakte, die zuvor ein neu geplantes Wählen abgelaufen sind und zum Wählen wiederbelebt werden müssen
3. **Kontakte** blockieren: Blockieren Sie die Kontakte, die für einen bestimmten Satz von Bedingungen ausgefüllt sind.
4. **Kontakte** schließen: Schließt Kontakte, die für einen bestimmten Satz von Bedingungen ausgefüllt werden.
5. **Kontakte** verschieben: Verschieben Sie Kontakte von einer Kampagne in eine andere,

die für einen bestimmten Satz von Bedingungen ausgefüllt sind.

6. **Agent neu zuweisen: Weisen Sie persönliche Rückrufanrufe anderen Agenten** zu, wenn zugewiesene Agenten nicht verfügbar sind.

Zeitzone

Sie können die Anwendung "Kontakte verwalten" verwenden, indem Sie Kontakte nach Zeitzonen filtern.

Diese Funktion zeigt alle aktiven Zeitzonen in der Dropdown-Liste "Zeitzone" an. Benutzer können die erforderliche Zeitzone auswählen.

Wählen Sie die Zeitzone in der **Dropdown-Liste "Zeitzone** " aus, bevor Sie andere Filterkriterien oder Schreibbedingungen zum Auffüllen von Kontakten auswählen. Dies ist eine optionale Konfiguration.

Überall dort, wo es einen Zeitfaktor für die vom Benutzer gewählten Bedingungen gibt, werden diese Zeiten in die vom Benutzer gewählte Zeitzone umgerechnet.

Beispiel: Ein Benutzer hat den Server in der Zeitzone "Indien" und wählt "British Standard Time" als Zeitzone aus der obigen Dropdown-Liste aus. Wenn die Bedingung zum Auffüllen von Kontakten (siehe Bedingungs-Generator) das Feld "Anrufstartzeit" enthält "Startzeit des Anrufs um 2:00 PM BST", konvertiert die Anwendung "BST" in IST und füllt Kontakte mit einer Anrufstartzeit um 6:30 PM IST auf. Das Raster, in dem die Kontakte eingetragen sind, zeigt jedoch die vom Benutzer ausgewählte Zeitzone an, d. h. 2,00 PM BST.

Die gleiche Logik der Zeitzonenkonvertierung gilt für alle datetime-bezogenen Felder, die vom Benutzer im Condi-tion Builder ausgewählt werden.

Bedingungsgenerator

Um Kontakte effizient zu verwalten, schreiben Sie Ihre eigenen Bedingungen für die Suchkriterien oder erstellen Sie Ihre Bedingungen mit dem erweiterten oder dem einfachen Bedingungsgenerator. Anhand dieser Bedingungen können Sie die richtigen Kontakte suchen und filtern.

Die folgenden Schritte helfen Ihnen bei der Verwendung des Bedingungsgenerators, um die Kontakte zu suchen und zu filtern, um sie zu verwalten. Diese Schritte werden im Abschnitt "Kontakte verwalten" wiederholt beschrieben.

1. TURN Schalten Sie die **Schreibbedingungen ein** , wenn Sie Ihre eigenen Filterbedingungen schreiben, um Kontakte zu suchen.
2. Geben Sie die Filterbedingungen in das **Textfeld "Schreibbedingungen** " ein, und klicken Sie auf die **Schaltfläche "Kontakte** anzeigen", um die Kontakte basierend auf den Bedingungen aufzufüllen. Sie müssen Bedingungen für die Felder und die entsprechenden Werte schreiben, nach denen Kontakte durchsucht werden sollen. Die Bedingungen, die Sie in das Textfeld "Bedingungen schreiben" eingeben, werden (von der Anwendung) in eine SQL Abfrage konvertiert, und die Ergebnisse werden in einem Raster angezeigt.

   Hinweis: Kenntnisse im Schreiben von SQL-Ausdrücken sind erforderlich, um Kontakte mit Schreibbedingungen zu erhalten.

Verwenden Sie die folgenden Systemfelder, um Filterbedingungen zu schreiben:

a. **Max. Wiederholungen** – Dies ist der aktuelle inkrementierte Wert für die maximale Anzahl von Wiederholungen, die für die Anwahl der einzelnen Kontakte in der Kampagne durchgeführt werden können.

b. **Tägliche Wiederholungen** – Dies ist der aktuelle inkrementierte Wert für

die maximale Anzahl von Wiederholungen, die für die Anwahl jedes Kontakts an einem Tag für diese Kampagne durchgeführt werden können.

c. **Erneute Durchgehungen** – Dies ist der aktuelle inkrementierte Wert für die Wiederholungen, die für jeden Kontakt in der Kampagne durchgeführt werden.

d. **Zykluswiederholungen** – Dies ist der aktuelle inkrementierte Wert für die maximale Anzahl von Wiederholungen, die in einem Wählzyklus durchgeführt werden können. Ein Zyklus ist eine Reihe von Wählversuchen, einmal in alle Modi, mit denen ein Kontakt hochgeladen wird. Beispiel: Ein Kontakt wird mit drei Modi hochgeladen: Home, Geschäftlich und Handynummer. Ein Wählzyklus ist abgeschlossen, wenn die Anwendung alle diese Modi (in der konfigurierten Reihenfolge) jeweils einmal wählt.

e. **E-Mail-Wiederholungen** – Dies ist der aktuelle inkrementierte Wert für die Anzahl der Wiederholungen, die für die Zustellung von Kontakten für E-Mail-Kampagnen zulässig sind.

f. **SMS Wiederholungen** – Dies ist der aktuelle inkrementierte Wert für die Anzahl der Wiederholungen, die für die Zustellung von Kontakten für SMS Kampagnen zulässig sind.

g. **LastAccessed** : Die Kontakte mit dem konfigurierten Datum und der Uhrzeit des letzten Zugriffs, die als Teil dieser CSS zugestellt werden sollen.

h. **Priorität: Die den Kontakten zugewiesene Priorität** , die bei der Zustellung gemäß diesem CSS berücksichtigt werden soll.

i. **Lead-Score- Der Lead-Score** , der für die Bereitstellung von Kontakten zu berücksichtigen ist, ist gemäß diesem CSS. Der Lead-Score hilft bei der Identifizierung des potenziellsten Kunden, der von einer Kampagne kontaktiert werden soll. Diese Punktzahl kann auch zum Zeitpunkt des Hochladens oder der Nachbereitung festgelegt werden, während das Geschäfts-/Telefonieergebnis definiert wird.

j. **CallStartTime** – Dies ist die Startzeit des Anrufs, die vom Neuplaner festgelegt wurde. Anrufe, die in die Startzeit fallen, die in dieser Bedingung angegeben ist, werden zur Zustellung ausgewählt.

k. **CallEndTime** : Dies ist die Endzeit des Anrufs, die vom Neuplaner festgelegt wurde. Anrufe, die in die in dieser Bedingung angegebene Endzeit fallen, werden zur Zustellung ausgewählt.

l. **ListID** – Die Liste ID, zu der der Kontakt gehört. Kontakte, die zu den ListIDs in dieser CSS-Bedingung gehören, werden ausgeliefert.

m. **CallType** : Der Anruftyp. Beispielsweise "persönlicher Rückruf", "Regelmäßiger Rückruf", "normaler Anruf" usw.

n. **LetztesErgebnis** : Das Letzte für diesen Kontakt festgelegte Ergebnis. Kontakte mit dem ausgewählten letzten Ergebnis werden zugestellt.

o. **Globale Listen-ID** – Die globale Liste ID, zu der dieser Kontakt gehört. Kontakte, die zu den globalen ListIDs in dieser CSS-Bedingung gehören, werden ausgeliefert.

p. **Benutzer-ID** – Dies ist der Agent ID, der dem Kontakt zugeordnet wurde. Anrufe werden an das Wählgerät weitergeleitet und an den in diesem Feld genannten Agenten gepatcht.

q. Telefonnummer – Die Telefonnummer des Kontakts, der gemäß dieser CSS übermittelt werden soll.

r. **Zonenname** – Der Name der Zeitzone, zu der der Kontakt gehört.

s. **StatusReasonID** : Dies ist der ganzzahlige Wert, bei dem es sich um den internen ID für die Statusbeschreibung handelt.

Zusätzlich zu den oben genannten Systemfeldern können Sie auch einige oder alle Geschäftsfelder in Ihrer Filtereinstellung verwenden.

Hinweis: Sie müssen BUSSFLD1 bis BUSSFLD26 verwenden und nicht die Zuordnungen, die (aus Kontakt-Upload-Dateien) zugewiesen wurden, wie Vorname, Kunde ID usw.

3. Sie können die **Erstellungsbedingung** auch verwenden, um Bedingungen für Filterkriterien zu erstellen, um Kontakte zu durchsuchen.
4. TURN den **Schalter** "Erweiterter Builder **" eingeschaltet** , wenn Sie eine **erweiterte Bedingung** erstellen möchten.

   Ein **Advanced Builder** erfordert eine komplexe Bedingungserstellung, bei der die Bedingungen mithilfe mehrerer offener und geschlossener Klammern manuell platziert werden. Eine falsche Platzierung dieser Klammern kann dazu führen, dass die Suchbedingung falsche und unbeabsichtigte Kontakte eingibt. Auf der anderen Seite, wenn der **Schalter Advanced Builder** ausgeschaltet **ist**, können Sie Bedingungen in Gruppen mit vorausgewählten und/oder Bedingungen hinzufügen.
5. Der **Advanced Builder-Bildschirm** wird unten angezeigt.

Hinweis: Fahren Sie mit Schritt 14 fort, wenn Sie den einfachen Bedingungsgenerator verwenden.

6. Geben Sie in der ersten Zelle eine offene Klammer ein.
7. Wählen Sie in der **Dropdown-Liste Systemfelder/Geschäftsfelder** ein entsprechendes Element aus. Weitere Informationen finden Sie in Schritt 5 unter Erstellen einer CSS-Bedingung – Buildbedingungen.
   a. Wenn Sie Systemfeldliste **ID** oder **Globale Liste ID** auswählen, können Sie in einem Popup-Fenster die entsprechende Liste aus den verfügbaren Listen auswählen
8. Wählen Sie eine Vergleichsoption – dies ist die Bedingung, die das Feld erfüllen muss, damit ein Kontakt ausgewählt wird. Einige Vergleichsparameter für Ihre Bedingung könnten > (größer als), < (kleiner als), = (gleich) usw. sein
9. Geben Sie einen Wert ein, den diese Bedingung für den zu suchenden Kontakt erfüllen muss.
10. Schließen Sie die Halterung.
11. Klicken Sie auf die Schaltfläche " **Hinzufügen** ", um eine weitere Bedingung hinzuzufügen.
12. Wenn Sie mit den Bedingungen fertig sind, klicken Sie auf Speichern , um den Vorgang abzuschließen.
13. Wenn Sie den Advanced Builder nicht verwenden, verwenden Sie den **Simple Builder**wie in der Abbildung unten gezeigt:
14. Wählen Sie in der **Dropdown-Liste Systemfelder/Geschäftsfelder** ein entsprechendes Element aus. Weitere Informationen finden Sie in Schritt 5 unter Erstellen einer CSS-Bedingung – Buildbedingungen.
    a. Wenn Sie die Systemfeldliste **ID** oder **die globale Liste ID** auswählen, können Sie in einem Popup-Fenster die entsprechende Liste aus den verfügbaren Listen auswählen.
15. Wählen Sie eine Vergleichsoption – dies ist die Bedingung, die das Feld erfüllen muss, damit ein Kontakt ausgewählt wird. Einige Vergleichsparameter für Ihre Bedingung könnten >

(größer als), < (kleiner als), = (gleich) usw. sein.

16. Geben Sie einen Wert ein, den diese Bedingung für den zu suchenden Kontakt erfüllen muss.
17. Klicken Sie auf die Schaltfläche " **Hinzufügen** ", um eine weitere Bedingung hinzuzufügen.

18. Wählen Sie in der neuen Zeile entweder **UND** oder **ODER aus der Dropdown-Liste "Entscheidung "** aus.
19. Sie können weitere solcher Bedingungsgruppen hinzufügen. Klicken Sie anschließend auf Speichern .
20. Wenn Sie weitere Gruppen hinzufügen möchten, wählen Sie die **Schaltfläche Hinzufügen** unter den Schaltflächen für Gruppenaktionen aus.
21. Wiederholen Sie die Schritte **14** bis **21**.
22. Wählen Sie in der **Dropdown-Liste Systemfelder/Geschäftsfelder** ein entsprechendes Element aus. 23.
23. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Sortieren die Option Asc oder **Desc** für aufsteigende bzw. absteigende Sortierung aus.
24. Klicken Sie auf die **Schaltfläche Hinzufügen** , um weitere Sortierreihenfolgen hinzuzufügen.
25. Wenn Sie mit den Sortierreihenfolgen fertig sind, klicken Sie auf Speichern , um die Bedingungen zu erfüllen.

Kontakte anzeigen

Die Kontakte werden angezeigt, wenn Sie auf die **Schaltfläche Kontakte** anzeigen klicken, nachdem Sie die Bedingungen erfüllt und gespeichert haben. Die Kontakte werden mit Daten gefüllt. Nachfolgend finden Sie Details zu den Spalten.

Kontakt ID – Der eindeutige Kontakt ID für den Kontakt, der gemäß den Bedingungen aufgeführt ist.

Versuche – die Anzahl der Versuche, die bis zu diesem Zeitpunkt für den Kontakt unternommen wurden.

Hinweis: Wenn die Option "globale Wiederholungen beibehalten" und/oder "Tägliche Wiederholungen beibehalten" entweder in der Kampagnenverkettung oder in der Kontaktstrategie deaktiviert ist, werden die Versuche entsprechend den Geschäftsanforderungen zurückgesetzt. Versuche, die vor einem solchen Zurücksetzen unternommen wurden, sind in der hier gezeigten Anzahl nicht enthalten.

Liste ID – Die Liste ID, aus der der Kontakt hochgeladen wird.

LetztesErgebnis : Das letzte Ergebnis, das der Wähler für diesen Kontakt empfangen hat.

Status – der aktuelle Kontaktstatus. • Call_Start_Date – Das Startdatum für den Nächsten geplanten Anruf des aufgelisteten Kontakts gemäß den Bedingungen. Diese wird in die benutzerdefinierte Zeitzone konvertiert und im Raster angezeigt.

Call_Start_Time – Die Startzeit für den Nächsten geplanten Anruf des aufgelisteten Kontakts gemäß den Bedingungen. Dies wird auf die vom Benutzer ausgewählte Zeitzone umgerechnet und im Raster angezeigt.

Call_End_Date – Das Enddatum für den Nächsten geplanten Anruf des aufgelisteten Kontakts gemäß den Bedingungen. Dies wird auf die vom Benutzer ausgewählte Zeitzone umgerechnet und im Raster angezeigt. • Call_End_Time – Die Endzeit für den Nächsten geplanten Anruf des aufgelisteten Gesprächs gemäß den Bedingungen. Diese wird in die benutzerdefinierte Zeitzone konvertiert und im Raster angezeigt.

Geschäftsfelder – Alle konfigurierten Geschäftsfeldwerte für diesen Kontakt werden in einem Geschäftsfeld pro Spalte aufgelistet. Wenn ein Geschäftsfeld einen datetime-Wert enthält, wird das Datum/die Uhrzeit nicht in die benutzerdefinierte Zeitzone konvertiert.

Modus : Alle Modi für diesen Kontakt werden in einem Modus pro Spalte aufgelistet.

Kontakte durchsuchen

Mithilfe der **Funktion "Kontakte** suchen" können Sie Kontakte nach bestimmten Bedingungen durchsuchen.

1. Wählen Sie im **Abschnitt "Filter** " des **Bildschirms "Kontakte** verwalten" die **Schaltfläche "Kontakte** suchen" aus.
2. Vervollständigen Sie den "Condition Builder" auf Seite 58
3. Klicken Sie auf die **Schaltfläche Kontakte** anzeigen, um die Kontakte basierend auf den Bedingungen aufzufüllen.

Kontakte neu planen oder zurücksetzen

Mit der **Option "Kontakte** neu planen/zurücksetzen" können Sie Kontakte, die auf der Grundlage der angegebenen Bedingungen ausgefüllt wurden, neu planen oder zurücksetzen.

1. Wählen Sie im **Abschnitt "Filter** " des **Bildschirms "Kontakte** verwalten" die **Option "Kontakte neu planen/zurücksetzen** ".
2. Es gibt zwei Möglichkeiten, Kontakte für **die Neuplanung/Zurücksetzung** auszuwählen. Informationen zur direkten Auswahl bestimmter Kontakttypen finden Sie in **Schritt 3**. Informationen zum Auswählen von Kontakten über Ihre eigenen Filterbedingungen finden Sie in **Schritt 4**.
3. Wählen Sie die Kontakttypen aus, die Sie neu planen/zurücksetzen möchten. Die folgenden Optionen stehen zur Verfügung:
    a. **Rückruf abgelaufen Kontakte**, Kontakte, bei denen die gültige Zeit für den Rückruf abgelaufen ist.
    b. **Blockierte Kontakte**, d. h. Kontakte, die nicht an das Wählgerät übermittelt werden können.
    c. **Geschlossene Kontakte**, Die Kontakte wurden aus irgendeinem Grund geschlossen.
    d. **Neu geplante abgelaufene Kontakte**: Diejenigen, die zuvor neu geplant wurden, sind abgelaufen und müssen zum Wählen wiederhergestellt werden.
4. Schließen Sie den Bedingungsgenerator ab.
5. Klicken Sie auf die **Schaltfläche Kontakte** anzeigen, um die Kontakte basierend auf den Bedingungen aufzufüllen.
6. Die Kontakte werden mit den gewünschten Elementen pro Seite gefüllt. Wählen Sie bestimmte Kontakte aus oder verwenden Sie eine der folgenden Optionen:
    a. Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen "Alle** auswählen", um die Kontakte auszuwählen, die auf der Seite angezeigt werden.
    b. Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen "globale Auswahl** ", um alle Kontakte auf mehreren Seiten auszuwählen.
7. Klicken Sie auf die **Schaltfläche "Aktionen** ".
8. Führen Sie für die ausgewählten Kontakte einen der folgenden Vorgänge aus:
    a. Wählen Sie "Zeit **neu planen" aus** , um den Kontakt auf ein späteres Datum und/oder eine spätere Uhrzeit zu verschieben. Geben Sie in diesem Fenster die **Start-** und **Endzeit** für die Neuplanung des Kontakts an. Klicken Sie auf **Kontakte neu planen** , um die Aktion abzuschließen. Die überarbeiteten Start- und Endzeiten entsprechen der vom Benutzer über die Dropdown-Liste ausgewählten Zeitzone.

b. Wählen Sie **Als neuen Kontakt** zurücksetzen – mit dieser Aktion wird der Kontakt als neuer Kontakt zurückgesetzt. Klicken Sie auf **Kontakte wiederherstellen** , um die Aktion abzuschließen.

c. Wählen Sie **Kontakte** erneut öffnen, um den Kontakt erneut zum Wählen zu öffnen. Klicken Sie auf **Kontakte** neu planen, um die Aktion abzuschließen.

Hinweis: Wenn Sie das Kontrollkästchen Von Agenten aktualisierte Geschäftsfeldwerte rückgängig machen aktivieren, verwirft die Anwendung die Aktualisierungen der Geschäftsfeldwerte, die von den Agenten während ihrer Interaktionen vorgenommen wurden, und die Anwendung kehrt zu den Geschäftsfeldwerten zum Zeitpunkt des Kontakt-Uploads zurück.

Beispiel: Kontakt A wird mit Geschäftsfeldwerten für Mobilnummer und Kunde ID (123456) hochgeladen. Während der Agenteninteraktion fordert der Kunde eine Änderung der Handynummer und der Kundennummer ID (in 345678), woraufhin der Agent die Werte aktualisiert. Wenn Sie diesen Kontakt unter Verwendung der CSS-Bedingungen erneut öffnen, haben Sie die Möglichkeit, die ursprüngliche Mobilnummer und den ID (123456) des Kunden wiederherzustellen, indem Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren.

9. Klicken Sie zu einem beliebigen Zeitpunkt des Vorgangs auf **"Abbrechen** ", um zu den aufgelisteten Kontakten zurückzukehren

Kontakte sperren

Mit der **Option Kontakte** blockieren können Sie verhindern, dass Kontakte (die anhand der Suchkriterien ausgefüllt werden) angerufen werden, indem Sie den Kontaktstatus in **"Blockiert"** ändern.

1. Wählen Sie im **Abschnitt "Filter** " des **Bildschirms "Kontakte** verwalten" die **Schaltfläche "Kontakte** blockieren" aus.
2. Es gibt zwei Möglichkeiten, Kontakte zum Blockieren auszuwählen. Informationen zur direkten Auswahl bestimmter Kontakttypen finden Sie unter **Schritt 3**. Informationen zum Auswählen von Kontakten über Ihre eigenen Filterbedingungen finden Sie in **Schritt 4**.
3. Wählen Sie im **Abschnitt Followup-Details** ein **Von-Datum** und ein **Bis-Datum** aus. Kontakte, die in diesen nachfolgenden Datumsbereich fallen, werden ausgefüllt.

   Hinweis: Das **Kontrollkästchen "Kontakte** öffnen" befindet sich in einem ausgewählten Zustand und kann nicht deaktiviert werden. Dies ist eine Standardbedingung zum Abrufen offener Kontakte für diesen Datumsbereich
4. Schließen Sie den Bedingungsgenerator ab.
5. Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen "Neue Kontakte** ", um neue Kontakte **direkt abzurufen** , ohne Bedingungen zum Abrufen von Kontakten schreiben zu müssen. Um die zugestellten Kontakte **, die die Filterbedingungen erfüllen, aufzufüllen** , aktivieren Sie auch das Markierungsfeld "Gelieferte **Kontakte** ".
6. Klicken Sie auf die **Schaltfläche Kontakte** anzeigen, um die Kontakte basierend auf den Bedingungen aufzufüllen.
7. Die Kontakte werden mit den gewünschten Elementen pro Seite gefüllt. Aktivieren Sie eines der folgenden Kontrollkästchen:

   Für jeden Kontakt gilt:

Wählen Sie Alle aus, um alle Kontakte auf der aktuellen Seite auszuwählen.

oder **"globale Auswahl",** um alle ausgefüllten Kontakte auf allen Seiten auszuwählen.

8. Klicken Sie auf Übernehmen , um die ausgewählten Kontakte zu blockieren.

Kontakte schließen

Mit der **Option "Kontakte** schließen" können Sie Kontakte schließen, die basierend auf den angegebenen Bedingungen aufgefüllt werden.

1. Wählen Sie im **Abschnitt "Filter** " des **Bildschirms "Kontakte** verwalten" die **Schaltfläche "Kontakte** schließen" aus.
2. Es gibt zwei Möglichkeiten, Kontakte zum **Schließen** auszuwählen. Informationen zur direkten Auswahl bestimmter Kontakttypen finden Sie unter **Schritt 3**. Informationen zum Auswählen von Kontakten über Ihre eigenen Filterbedingungen finden Sie in **Schritt 4.**
3. Wählen Sie im **Abschnitt Followup-Details** ein **Von-Datum** und ein **Bis-Datum aus**. Kontakte, die in diesen Nachverfolgungsdatumsbereich fallen, werden ausgefüllt.

   Hinweis: Das Kontrollkästchen "Kontakte öffnen" befindet sich in einem ausgewählten Zustand und kann nicht deaktiviert werden. Dies ist eine Standardbedingung zum Abrufen offener Kontakte für diesen Datumsbereich.
4. Schließen Sie den Bedingungsgenerator ab.
5. Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen "Neue Kontakte** ", um neue Kontakte **direkt abzurufen** , ohne Bedingungen zum Abrufen von Kontakten schreiben zu müssen. Um die blockierten Kontakte **und** die zugestellten Kontakte aufzufüllen **, die die Filterbedingungen erfüllen, aktivieren Sie die entsprechenden Kontrollkästchen** nach Bedarf.
6. Klicken Sie auf die **Schaltfläche Kontakte** anzeigen, um die Kontakte basierend auf den Bedingungen aufzufüllen.
7. Die Kontakte werden mit den gewünschten Elementen pro Seite gefüllt. Aktivieren Sie eines der folgenden Kontrollkästchen:

   Für jeden Kontakt oder **"Alle auswählen", um alle Kontakte auf der aktuellen Seite auszuwählen, oder** "globale **Auswahl",** um alle ausgefüllten Kontakte auf allen Seiten auszuwählen.
8. Klicken Sie auf "Übernehmen ", um die ausgewählten Kontakte zu schließen.

Kontakte verschieben

Mit der **Option "Kontakte** verschieben" können Sie ausgefüllte Kontakte auf der Grundlage der gegebenen Bedingungen von einer Kampagne in eine andere verschieben.

1. Wählen Sie im **Abschnitt "Filter** " des **Bildschirms "Kontakte** verwalten" die **Schaltfläche "Kontakte** verschieben" aus.
2. Es gibt zwei Möglichkeiten, Kontakte zum **Verschieben** auszuwählen. Informationen zur direkten Auswahl bestimmter Kontakttypen finden Sie in Schritt 3. Informationen zum Auswählen von Kontakten über Ihre eigenen Filterbedingungen finden Sie in **Schritt 4**.
3. Aktivieren Sie **die Kontrollkästchen "Blockierte Kontakte** " und/oder **"Geschlossene Kontakte** ", um diese Kontakte in eine andere Kampagne zu verschieben.

4. Schließen Sie den Bedingungsgenerator ab.
5. Klicken Sie auf die **Schaltfläche "Felder** zuordnen", um die Modi und Geschäftsfelder der Quellkampagne denen der Zielkampagne zuzuordnen.
6. Geben Sie einen **Zuordnungsnamen** ein. Alle zugeordneten Modi und Felder werden bei diesem Vorgang beibehalten. Sie können auch einen bestimmten Modus oder eine geschäftliche Feldzuordnung ändern.

7. Wenn Sie nicht möchten, dass eine vorherige Zuordnung angewendet wird, wählen Sie eine **Zielkampagne** aus der Dropdown-Liste aus. Die Modi und die **Geschäftsfelder** in der **Zielkampagne** werden gefüllt. Wählen Sie die entsprechenden Modi und Geschäftsfelder aus der **Quellkampagne** aus.
8. Klicken Sie auf Anwenden , um die Zuordnung der Felder abzuschließen.
9. Klicken Sie auf die **Schaltfläche Kontakte** anzeigen, um die Kontakte basierend auf den Bedingungen aufzufüllen.
10. Die Kontakte werden mit den gewünschten Elementen pro Seite gefüllt. Aktivieren Sie eines der folgenden Kontrollkästchen:

    Für jeden Kontakt oder **Wählen Sie Alle** aus, um alle Kontakte auf der aktuellen Seite auszuwählen, oder

    Global Wählen Sie diese Option aus, um alle ausgefüllten Kontakte auf allen Seiten auszuwählen.
11. Klicken Sie auf "Anwenden ", um die ausgewählten Kontakte in die Zielkampagne zu verschieben.

Agenten neu zuweisen

Vor allem bei der Übermittlung von Rückrufanrufen können Situationen auftreten, in denen der dem persönlichen Rückruf zugewiesene Agent nicht verfügbar ist, um den Anruf zu bearbeiten. In solchen Situationen können Sie einfach einen anderen Agenten mit der Annahme des Anrufs beauftragen.

Mit der **Option "Agenten** neu zuweisen" können Sie jetzt Kontakte von einem Agenten einem anderen neu zuweisen.

1. Wählen Sie im **Abschnitt "Filter** " des **Bildschirms "Kontakte** verwalten" die **Schaltfläche "Agenten** neu zuweisen" aus.
2. Es gibt zwei Möglichkeiten, Kontakte auszuwählen. Informationen zur direkten Auswahl bestimmter Kontakttypen finden Sie in **Schritt 3**. Informationen zum Auswählen von Kontakten über Ihre eigenen Filterbedingungen finden Sie in **Schritt 4**.
3. Geben Sie einen **Agenten ID** ein, dem ein Anruf neu zugewiesen werden soll. Um neue Kontakte in die Ergebnisse aufzunehmen, aktivieren Sie das **Kontrollkästchen "Neue Kontakte** " oder wählen Sie das Startdatum **und** das Enddatum **des Rückrufs**aus.
4. Um neue Kontakte neu zuzuweisen, aktivieren Sie das **Kontrollkästchen "Neue Kontakte** ". Wählen Sie ein **Startdatum** und eine **Startzeit** des Anrufs aus, um die Kontakte in diesem Fenster einzugrenzen.
5. Schließen Sie den Bedingungsgenerator ab.
6. Klicken Sie auf die **Schaltfläche Kontakte** anzeigen, um die Kontakte basierend auf den Bedingungen aufzufüllen.
7. Die Kontakte werden mit den gewünschten Elementen pro Seite gefüllt. Aktivieren Sie eines der folgenden Kontrollkästchen:

    Für jeden Kontakt gilt:

    oder **"Alle** auswählen", um alle Kontakte auf der aktuellen Seite auszuwählen.

    oder **"globale Auswahl",** um alle ausgefüllten Kontakte auf allen Seiten auszuwählen.

8. Klicken Sie auf "Aktion ", um das **Dialogfeld "Agent** neu zuweisen" aufzurufen und die ausgewählten Kontakte anderen Agenten neu zuzuweisen.

9. Weitere Informationen sind verfügbar, wenn Sie auf das **Hilfe-Symbol** neben der **Schaltfläche "Aktion "** klicken. Die zusätzlichen Informationen erläutern, wann die Agentenneuzuweisung wirksam wird.
    a. Bei **offenen** Kontakten treten die Änderungen sofort in Kraft.
    b. Bei **zugestellten** Kontakten erreicht der Anruf weiterhin den alten Agenten. Die Änderungen des neuen Agenten werden erst ab der nachfolgenden Zustellung des Kontakts wirksam.
10. Geben Sie einen neuen **Agenten** ein, dem der Anruf neu zugewiesen werden soll. Der Anruf wird dem neuen Agenten zugewiesen.
11. Wenn der neue Agent den Anruf zu einer anderen Zeit bearbeiten muss, aktivieren Sie das Kontrollkästchen Aktualisierungszeit . Wählen Sie die Start- und **die** Endzeit für den Anruf aus. Klicken Sie auf die **Schaltfläche "Agent** neu zuweisen", um die erneute Zuweisung des Anrufs zu einem anderen Agenten abzuschließen.

Zeitplan

Mit der **Funktion ScheduleTab können Sie die Zustellung von Kontakten an den Dialer** planen. Folgende drei Elemente bestimmen den Zeitplan, den Ihre Kampagne ausführt:

1. **CSS-Zeitplan**: Ein CSS-Zeitplan (Contact Selection Strategy) hilft bei der Verwendung einer Kontaktauswahlstrategie für verschiedene Tageszeiten. Sie können diese CSS-Zeitpläne für Zeitblöcke für jeden Wochentag definieren. Informationen zum Konfigurieren von CSS, das hier verwendet werden soll, finden Sie unter Kontaktauswahlstrategie.
2. **Laufzeitplanung**: Wenn Sie für jeden Tag unterschiedliche Kampagnenlaufzeiten haben, verwenden Sie diese Funktion, um für jeden Wochentag die Start- und Endzeiten der Kampagne zu definieren.
3. **Kontaktmodus-Planung**: In diesem Abschnitt können Sie die Zeiten für die Wochentage und die Kontaktstrategie konfigurieren, die zum Wählen verwendet werden soll. Sie können entweder eine Kontaktstrategie für den ganzen Tag oder maximal drei Zeitsplits während eines Tages auswählen. Sie können auch an verschiedenen Wochentagen eine andere Kontaktstrategie verwenden und/oder den wöchentlichen freien Tag definieren, an dem die Kampagne nicht ausgeführt wird.

   Hinweis: Es stehen nur erweiterte Kontaktstrategien zur Auswahl.
4. **Feiertage**: In diesem Abschnitt können Sie die Feiertage der Kampagne auswählen, d. h. die Tage, an denen Ihre Kampagne nicht ausgeführt wird.

   Hinweis: Feiertage werden im Systemmenü hinzugefügt. In diesem Abschnitt können Sie nur die hinzugefügten Feiertage auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Feiertage .

CSS-Zeitplan

Erweitern Sie auf der **Seite "Zeitplan "** den **Abschnitt "Kontaktauswahlstrategie (CSS)-Zeitplan**

", um diese Konfiguration abzuschließen.

Wählen Sie mit dem Schieberegler den Zeitraum aus, der angezeigt werden soll. Für den ausgewählten Zeitraum wird die Option "CSS" nicht angezeigt.

Sie können entweder auf die Schaltfläche "Zeitplan hinzufügen" klicken oder auf eine Zelle im Wochentagsraster doppelklicken.

1. Wählen Sie im Popup-Fenster den Tag aus, für den Sie den CSS-Zeitplan hinzufügen. Sie können auch das Kontrollkästchen " **Alle Tage** " aktivieren. Wenn Sie auf ein Raster doppelklicken, um einen CSS-Zeitplan zu konfigurieren, wird der Wochentag im Popup-Fenster vorausgewählt.
2. Wählen Sie im Zeitfenster eine **Startzeit** und eine **Endzeit** für diesen CSS-Zeitplan aus. Wählen Sie ein CSS aus der Dropdown-Liste aus.

   Hinweis: Sie können mehrere überlappende Zeitfenster auswählen, Start- und Endzeit sollten jedoch eindeutig sein. Sie können z. B. ein Zeitfenster zwischen 10:00 und 18:00 Uhr mit CSS als CSS1 auswählen. Sie können auch ein Zeitfenster von 09:00 bis 19:00 Uhr mit CSS als CSS2 auswählen. In diesem Fall liefert die Anwendung Kontakte gemäß CSS2 von 09:00 bis 10:00 Uhr und erneut von 18:00 bis 19:00 Uhr. In der Zwischenzeit werden Kontakte gemäß CSS1 von 10:00 bis 18:00 Uhr ausgeliefert.
3. Klicken Sie auf "Hinzufügen ", um diesen Zeitplan der Kampagne hinzuzufügen.
4. Um weitere CSS-Zeitpläne hinzuzufügen, klicken Sie auf die **Schaltfläche "Zeitplan hinzufügen" oder doppelklicken Sie auf eine Zelle** im Wochentagsraster, um die Uhrzeit des CSS-Zeitplans auszuwählen. Führen Sie die oben beschriebenen Schritte 1 bis 3 aus.
5. Wiederholen Sie den Vorgang für so viele Tage in der Woche, für die Sie die Zeitpläne konfigurieren möchten.
6. Klicken Sie zum Löschen eines hinzugefügten geplanten Zeitfensters auf die Schaltfläche " **Löschen** ".
7. Navigieren Sie als Nächstes zum **Abschnitt Laufzeitplanung** .

Laufzeitplanung

Die **Laufzeitplanung** ermittelt die Kampagnenlaufzeiten für ein bestimmtes Datum. Die Kampagne wird zu den hier konfigurierten Zeiten ausgeführt. Dabei werden Startdatum, Uhrzeit und Endzeit, die bei der Kampagnenerstellung konfiguriert wurden, überschrieben.

1. Klicken Sie auf die **Schaltfläche "Hinzufügen "**, um eine neue Laufzeit für die Kampagne hinzuzufügen.
2. Geben Sie ein **Ausführungsdatum** zum Konfigurieren der Laufzeit ein.
3. Wählen Sie im Zeitfenster eine **Startzeit** und eine **Endzeit** aus.
4. Klicken Sie auf die **Schaltfläche Hinzufügen** , um weitere Laufzeiten mit Schritt 3 hinzuzufügen.

   Hinweis: Sie können nur drei Ausführungszeiten für einen Tag hinzufügen.
5. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf die **Schaltfläche Speichern** .
6. Klicken Sie zum Löschen einer konfigurierten Laufzeit auf die **Schaltfläche "Löschen "**.
7. Navigieren Sie zum **Abschnitt Kontaktmodusplanung** .

Kontaktmodusplanung

Die Kontaktmodusplanung hilft bei der Konfiguration der Kontaktstrategie, die für die Zustellung

von Kontakten an den Wähler für jeden Wochentag verwendet werden soll. Sie können maximal drei Splits pro Tag konfigurieren – definieren Sie drei verschiedene Strategien für verschiedene Zeitfenster.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Kontaktmodusplanung **zu konfigurieren**:

1. Die Tage werden in der ersten Spalte aufgelistet. Wählen Sie den zu konfigurierenden Tag und TURN den **Arbeitstag aus** einschalten **.**

   Hinweis: Die Kampagne wird nicht an den Tagen ausgeführt, an denen der Schalter "Arbeitstag" deaktiviert ist.

2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste eine Kontaktstrategie aus, die auf die Kontaktübermittlung angewendet werden soll.

   Hinweis: Es stehen nur erweiterte Kontaktstrategien zur Auswahl.

3. Die ausgewählte Kontaktstrategie läuft über den Tag hinweg. Wenn Sie möchten, dass die Kontaktstrategie nur zu bestimmten Zeiten ausgeführt wird, TURN Sie die **Option** Benutzerdefinierte Zeit **ein**.

4. In der **Spalte "Zeitbereich** " werden die standardmäßigen Start- und Endzeiten von 12:00 AM bis 11:59 PM angezeigt. Verwenden Sie das Zeitfenster, um die Start- und Endzeiten zu ändern.

5. Klicken Sie auf die **Schaltfläche "Hinzufügen** ", um einen weiteren Zeitraum hinzuzufügen.

   Hinweis: Sie können maximal drei Zeiträume für einen Tag hinzufügen.

6. Klicken Sie auf die **Schaltfläche Speichern** , um die Informationen zu speichern.

7. Klicken Sie zum Löschen einer konfigurierten Laufzeit auf die **Schaltfläche "Löschen** ".

8. Navigieren Sie zum **Abschnitt Urlaub** .

Feiertag

Ordnen Sie mit der **Funktion "Feiertage** " die Feiertage der Kampagne zu, d. h. die Tage, an denen die Kampagne nicht durchgeführt wird. Alle Feiertage, die in der Systemkonfigurations-Feiertagsfunktion erstellt wurden, stehen zur Auswahl. Ordnen Sie diese Feiertage dieser Kampagne zu.

Die zur Auswahl stehenden Feiertage werden angezeigt.

1. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für die Feiertage, die Sie dieser Kampagne zuordnen möchten, oder aktivieren Sie das **Kontrollkästchen Alle** auswählen, um alle Feiertage dieser Kampagne zuzuordnen.

2. Klicken Sie auf die **Schaltfläche Speichern** , um die Informationen zu speichern.

IVR Vorlagen-Editor

Der IVR Template Editor ist ein Tool innerhalb der Anwendung, mit dem IVR Vorlagen für Kampagnen eingerichtet und konfiguriert werden können. Es bietet eine Benutzeroberfläche, auf der Sie die Details der IVR-Kampagne definieren können, z. B. den Vorlagennamen, die Beschreibung und den CPaaS-Anbieter. Der Editor führt die Benutzer durch einen Assistenten, um die erforderlichen Einstellungen für die IVR-Kampagne vorzunehmen und sicherzustellen, dass die richtige Nachricht für die Wiedergabe während der Kampagne konfiguriert ist.

Neben Agenten- und agentenlosen Dialer-Kampagnen unterstützt die Anwendung auch IVR-Kampagnen über CPaaS-Anbieter (Communications Platform as a Service). Dieser Abschnitt befasst sich mit dem Einrichten einer IVR Vorlage zum Ausführen einer Kampagne.

1. Klicken Sie auf **IVR Vorlageneditor** , um eine IVR-Kampagne einzurichten und zu konfigurieren.
2. Klicken Sie auf Hinzufügen , um eine neue IVR Vorlage hinzuzufügen.

3. Geben Sie einen **IVR Vorlagennamen** und eine **Beschreibung** ein.
4. Wählen Sie einen **CPaaS-Anbieter ID** aus der Dropdown-Liste aus. Die in den CPaaS-Einstellungen konfigurierten Elemente werden in dieser Liste als Optionen ausgefüllt. Weitere Informationen finden Sie unter CPaaS-Einstellungen.
5. Um diese Vorlage als aktive Vorlage zu verwenden, markieren Sie das **Kontrollkästchen "Aktive Vorlage** ".

   Hinweis: Bei aktiven Anrufen wird die alte Vorlage weiterhin verwendet. Neue Anrufe werden auf diese aktive Vorlage umgestellt.
6. Klicken Sie auf

Weiter.

Vorlagenparamet

er

Führen Sie die folgenden Schritte durch:

1. Wählen Sie den erforderlichen **Eingabeaufforderungstyp** aus.
   a. **Aufgezeichnet:** Die Vorlage IVR dient zum Wiedergeben einer aufgezeichneten Nachricht während des Anrufs. Um mehr zu erfahren, klicken Sie hier.
   b. **TTS**: Text to Speech (TTS) bedeutet, dass die Nachricht als Textdatei auf dem Server gespeichert wird. Das TTS-Modul wandelt den Text in Sprache um, um die Nachricht im Anruf wiederzugeben. Um mehr zu erfahren, klicken Sie hier.

Aufgezeichneter Anforderungstyp

1. Wählen Sie den Eingabeaufforderungstyp wie **aufgezeichnet aus**.
2. Geben Sie den Namen der **Nachrichten-Audiodatei ein.** Der vollständige Pfad, in dem es sich befindet.
3. Wenn der **Übergabeschalter** eingeschaltet ist, füllen Sie die folgenden Felder wie detailliert beschrieben aus.
   a. **Übertragungsmethode**: Wählen Sie eine Übertragungsmethode aus. Wählen Sie "Auf Anforderung", wenn der Anruf vom Kunden auf Anforderung weitergeleitet werden soll. Wählen Sie "Immer", wenn alle Anrufe weitergeleitet werden sollen.
   b. **DTMF**: Wählen Sie eine DTMF Nummer, an die dieser Anruf übergeben werden soll. Dies gilt nur für die On-Demand-Übertragungsmethode.
   c. **Max. Versuche**: Wählen Sie die Anzahl der **maximalen Versuche** aus, um diesen Anruf zu übergeben. Dies gilt nur für die On-Demand-Übertragungsmethode. Die Anwendung schränkt die hier konfigurierten Versuche ein, bevor der Aufruf verworfen wird, wenn die Eingabe DTMF auch nach fehlgeschlagenen Wiederholungen ungültig ist.
4. Wählen Sie einen **Übertragungstyp** aus. Wenn Sie die Übergabe an ein Telefon

vornehmen möchten, wählen Sie **Tel**. Wenn Sie die Übergabe an ein SIP Telefon durchführen möchten, wählen **Sie SIP**.

5. Geben Sie ein **Übergabeziel** an, an das der Anruf übergeben werden soll.
6. Geben Sie den Namen **einer Audiodatei für**die Übergabenachricht ein. Dies ist die Meldung, die wiedergegeben wird, wenn ein Anruf übergeben wird.
7. Lassen Sie den **Schalter "Live-Spracherkennung** " deaktiviert, wenn die Anwendung bei der Übertragung keine Live-Stimme erkennen soll (im Gegensatz zu einem Anrufbeantworter). Wenn Sie möchten, dass die Anwendung bei der Übertragung eine Live-Sprache erkennt, TURN Sie den Schalter Live-Spracherkennung auf ON.
8. Wenn ein Anrufbeantworter erkannt wird, wählen Sie in der Dropdown-Liste "AMD-Behandlung" aus, wie der übergebene Anruf behandelt werden soll. Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

a. **Übergabe an Agenten – Leitet den Anruf an einen Agenten** weiter.

b. **Trennen** – Legen Sie den Anruf auf.

c. **Nachricht** hinterlassen – Hinterlässt dem Anrufer eine Nachricht.

9. Lassen Sie den **Schalter Abgehender Anrufer ID** deaktiviert, wenn Sie nicht möchten, dass ein Anrufer ID am Anrufziel angezeigt wird, TURN Sie den Schalter ein und geben Sie einen Anrufer ID ein, der am Anrufziel angezeigt werden soll.

TTS-Anforderungstyp

1. Wählen Sie als Eingabeaufforderungstyp TTS aus.
2. Wählen Sie eine **Sprache** aus.
3. Wählen Sie einen **Sprecher** aus der Dropdown-Liste aus. Dies ist die Stimme, die den in Sprache umgewandelten Text während des Anrufs wiedergibt.
4. Geben Sie den TTS-Text für die erste Nachricht ein. Dies ist die erste Nachricht, die dem Anrufer auf der IVR abgespielt wird. Sie können Geschäftsfelder auch in geschweiften Klammern markieren, um sie in die Nachrichten aufzunehmen. Sie können zum Beispiel sagen: Hallo {Vorname} {Nachname}, Ihr Kreditkartenguthaben ist {Restbetrag fällig}, zu bezahlen bis {Fälligkeitsdatum}.
5. Wenn Sie TURN den **Schalter "Übertragung** " aktivieren, geben Sie die folgenden Felder ein:

   a. Wählen Sie eine Übertragungsmethode aus. Sie können "Auf Anforderung" wählen **, wenn der Anruf vom Kunden auf Anforderung weitergeleitet werden soll, oder** "Immer ", wenn jeder Anruf weitergeleitet werden soll.

   b. Wählen Sie eine DTMF-Nummer aus, an die dieser Anruf übergeben werden soll. Dies gilt nur für die Übergabemethode "Auf Bedarf".

   c. Wählen Sie die maximale Anzahl der Versuche aus, um diesen Anruf zu übergeben. Dies gilt nur für die Übergabemethode "Auf Bedarf". Das Programm schränkt die hier konfigurierten Versuche ein, bevor der Anruf getrennt wird, wenn die Übergabe nicht erfolgreich ist.

   Hinweis: Ein Versuch wird gezählt, wenn der Kunde entweder keine Eingabe macht oder eine ungültige Eingabe für die konfigurierte DTMF eingibt.

6. Wählen Sie einen **Übertragungstyp** aus. Wenn Sie die Übergabe an ein Telefon vornehmen möchten, wählen Sie Tel. Wenn Sie einen Anruf an ein SIP Telefon übergeben möchten, wählen Sie **SIP**.
7. Geben Sie ein **Übergabeziel** an, an das der Anruf übergeben werden soll.
8. Geben Sie einen TTS-Text **für die**Übergabenachricht ein. Dies ist die Meldung, die wiedergegeben wird, wenn ein Anruf übergeben wird.
9. Lassen Sie den **Schalter "Live-Spracherkennung** " ausgeschaltet, wenn Sie nicht möchten, dass die Anwendung bei der Übertragung eine Live-Stimme erkennt (im Gegensatz zu einem Anrufbeantworter). Wenn Sie möchten, dass die Anwendung bei der

Übertragung eine Live-Sprache erkennt, TURN Sie den Schalter Live-Spracherkennung EIN.

a. Wenn ein Anrufbeantworter erkannt wird, wählen Sie die Dropdown-Liste "AMD-Behandlung" aus, um den übergebenen Anruf zu behandeln. Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

    i. **An Agenten übergeben: Übergeben Sie den Anruf an einen Agenten**.

ii. **Trennen**: Legen Sie auf.

iii. **Nachricht hinterlassen**: Hinterlassen Sie eine Nachricht für den Anrufer.

10. Lassen Sie den **Schalter Abgehender Anrufer ID** deaktiviert, wenn Sie nicht möchten, dass ein Anrufer ID am Anrufziel angezeigt wird. TURN den Schalter einschalten und einen ausgehenden Anrufer ID eingeben, der zum Anrufziel angezeigt werden soll.

Andere Konfigurationen

Um die Erstellung der Kampagnenkonfiguration abzuschließen, müssen auch einige andere Konfigurationen abgeschlossen werden. Alle diese Konfigurationen sind in diesem Abschnitt zusammengefasst. Diese sind:

- Ausdrucks-Generator
- Kampagnenziel
- Telefonieergebnisse konfigurieren
- Agent Desktop Konfiguration

Um nur eines der oben aufgeführten Elemente zu öffnen, aktivieren Sie das **Kontrollkästchen Aktivieren, um jeweils** ein Fenster anzuzeigen.

Ausdrucks-Generator

Sie können häufig verwendete Kriterien im Ausdrucksgenerator erstellen und sie in der Kontaktauswahlstrategie **(CSS) und** unter **"Kontakte** verwalten" verwenden.

Verwenden Sie den **Ausdrucks-Generator** , um diese Aufgabe auszuführen.

1. Erweitern Sie den Abschnitt Ausdrucks-Generator **, um mit der** Erstellung eines Ausdrucks zu beginnen.
2. Klicken Sie auf **Neu** erstellen, um einen neuen Ausdruck zu erstellen.
3. Geben Sie einen **Ausdrucksnamen** ein.
4. Wählen Sie eine **Funktion** aus der Dropdown-Liste aus. Einige wichtige SQL-Funktionen wie LEFT, RIGHT, SUBSTRING, REPLACE, DATEADD, DATEDIFF, DATEPART, DAY, MONTH und YEAR stehen zur Auswahl.
5. Für diesen Ausdruck können Sie drei Parameter auswählen. Klicken Sie auf die **Schaltfläche "Einstellungen"** für **Parameter 1**.

Notizen:
Für die Funktionen **"Links**", **"Rechts**", **"Teilzeichenfolge**" und **"Ersetzen**" werden alle Geschäfts- und Systemfelder für diese Kampagne ausgefüllt. Wählen Sie eine dieser Optionen aus, und klicken Sie auf **Auswählen**.
Für alle anderen datums-, tages- und zeitbezogenen Funktionen stehen die Optionen "Letzter Zugriff", **"Jetzt**" und **"Erstellungszeit**" zur Verfügung. Wählen Sie eine dieser Optionen aus, und klicken Sie auf **Auswählen**.
Wenn Sie die Datums- und Uhrzeitfunktion verwenden, um einen benutzerdefinierten Ausdruck zu erstellen, berücksichtigt der Parameter **jetzt** nur die Zeitzone des Servers.

6. Wiederholen Sie **Schritt 5** bei Bedarf für **Parameter 2** und **Parameter 3**.
7. Klicken Sie auf **Speichern**. Dieser Ausdruck kann nun beim Erstellen eines neuen CSS ausgewählt werden.

Kampagnenziel

Im Kampagnenziel Tab können Sie tägliche, wöchentliche und monatliche Ziele festlegen, die Agenten erreichen sollen.

1. Erweitern Sie den **Abschnitt "Ziel",** um ein Ziel festzulegen
2. Geben Sie einen **Kategorienamen** für das festzulegende Ziel ein.
3. Geben Sie eine **Beschreibung ein**.
4. Wählen Sie aus den jeweiligen Zählern Zahlen für **Tagesziel**, **Wochenziel** und **Monatsziel** aus bzw. geben Sie diese ein.
5. Wählen Sie die **Telefonieergebnisse** und die Geschäftsergebnisse **aus, die** für diese **Kategorie gruppiert werden sollen**. Sie können mehrere Ergebnisse auswählen. Um alle Ergebnisse auszuwählen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen in den Kopfzeilen.
6. Klicken Sie auf die **Schaltfläche Speichern** , um die Informationen zu speichern.

Telefonieergebnisse konfigurieren

Im **Abschnitt "Telefonieergebnisse** " können Sie steuern, welche Telefonieergebnisse ein angemeldeter Agent anzeigen kann. Dementsprechend stehen dem Agenten bei der Erledigung eines Anrufs nur diese Ergebnisse zur Auswahl zur Verfügung.

Alle Telefonieergebnisse, die in der Kampagnengruppe aufgeführt sind, zu der diese Kampagne gehört, sind hier aufgelistet. Die **Spalte "AgentView"** erbt die Eigenschaft, die in der übergeordneten Kampagnengruppe festgelegt wurde.

Wenn Ihr Unternehmen eines dieser für Agenten sichtbaren Ergebnisse für Agenten ausblenden soll oder umgekehrt, TURN das
Agentenansicht für das jeweilige Ergebnis nach Bedarf auf **EIN** oder **AUS** .

Hinweis: Die Option "AgentView" gilt nicht für Webex Contact Center.

Klicken Sie auf "Speichern **", um die Änderungen zu übernehmen, oder** auf **"Abbrechen** ", um sie rückgängig zu machen, ohne die Änderungen zu speichern.

Agent Desktop Konfigurationen

Hinweis: Derzeit wird diese Funktion in Webex Contact Center nicht unterstützt.

Im **Abschnitt Agent Desktop Konfiguration** können Sie verschiedene Aspekte der Markierung eines Kontakts als DNC konfigurieren. Wenn ein Agent einen Kontakt als DNC markiert, bestimmen diese Konfigurationen die verschiedenen Attribute des DNC.

1. TURN Aktivieren Sie den **Schalter Erforderliche Disposition, wenn eine Disposition** obligatorisch sein soll, wenn ein Agent einen Anruf bearbeitet.
2. Wählen Sie einen **DNC-Periodentyp** aus. Die verfügbaren Optionen sind unten aufgeführt.
    a. **Fest** – Wenn ein Agent einen Kontakt als DNC markiert, wird er dauerhaft als DNC gekennzeichnet.
    b. **Spezifischer Tag** – Wählen Sie eine bestimmte Anzahl von Tagen aus, nach denen der Kontakt DNC bleiben soll. Sie können einen Mindestwert von 1 Tag und einen Höchstwert von 3650 Tagen (10 Jahre) auswählen. Sie können nicht nur einen Tag auswählen, sondern auch TURN den EOD-Schalter einschalten. Wenn Sie TURN den Schalter einschalten, endet der DNC am Ende des Tages an der Anzahl der konfigurierten Tage. Wenn dieser Schalter deaktiviert bleibt, endet der DNC am nächsten Tag. Gleichzeitig wählt ein Agent den Kontakt als DNC aus.
        ◦ Beispiel: Ein Agent legt einen Kontakt als DNC fest, wobei die Anzahl der Tage wie folgt konfiguriert ist:
        1. Wenn der EOD-Schalter eingeschaltet ist, endet die DNC-Periode des Kontakts am Ende desselben Tages. Wenn der Schalter ausgeschaltet wird, endet die DNC-Periode des Kontakts zur gleichen Zeit am nächsten Tag, d. h., sie läuft auf den nächsten Tag über und endet nach Ablauf von 1 Tag.
    c. **Agentenauswahl** – Wenn Sie diese Option auswählen, legt der Agent das DNC-Startdatum und die Startzeit sowie das Enddatum und die Endzeit (basierend auf der Kontakteinstellung) fest. Die Datums- und Uhrzeitauswahl im Ergebnis-Widget auf der

Agent Desktop wird aktiviert, wenn Sie diese Option auswählen.

3. Wählen Sie den **Schalter "DNC Kundenzeitzone** aktivieren", wenn der Kontakt in der Zeitzone des Kontakts als "DNC" gekennzeichnet ist. Wenn Sie es deaktiviert lassen, basiert der DNC auf der Serverzeitzone.

4. Wählen Sie einen **DNC-Typ** aus. Folgende Optionen sind verfügbar:
    a. **Kampagnenspezifisch** – Dies schränkt den Kontakt als DNC nur für die Kampagne ein, von der aus der Kontakt angerufen wird.
    b. **Kampagnenkategorie** – Dies schränkt den Kontakt als DNC für alle Kampagnen unter der Kampagnenkategorie ein.
    c. **Mehrere Kategorien** – Damit wird der Kontakt für alle Kampagnen, die den ausgewählten Kampagnenkategorien zugeordnet sind, als DNC markiert.
    d. **Global** : Dadurch wird der Kontakt im gesamten System (über alle Kampagnen und Kategorien) als DNC gekennzeichnet.
5. Klicken Sie auf **"Speichern** ", um die Konfiguration **abzuschließen**Agent Desktop; klicken Sie auf **"Abbrechen** ", um den Vorgang zu beenden, ohne zu speichern.

    Hinweis: Die hier vorgenommenen Änderungen werden ab dem nächsten Anruf wirksam, den ein Agent bearbeitet. Wenn der DNC-Zeitraum z. B. als "Permanent" konfiguriert ist, ist dies der DNC-Zeitraum, wenn ein Agent ein Ergebnis als "DNC" festlegt. Wenn Sie jedoch zu "Bestimmter Tag" wechseln, erbt der aktuelle Anruf "Permanent". Der spezifische Tag wird erst für den Nächsten vom Agenten erledigten Anruf wirksam.

Wählgeräteeinstellungen

Mit **dem Modul "Wählgeräteeinstellungen"** können Sie die Einstellungen überschreiben, die auf Gruppenebene in Bezug auf die Befehlszeilenschnittstelle, die Anrufbeantworterbehandlung und die Behandlung abgebrochener Anrufe vorgenommen wurden. Die überschriebenen Einstellungen gelten nur für bestimmte Kampagnen, während die anderen Kampagnen in der Gruppe den Einstellungen auf Gruppenebene folgen.

Navigieren Sie zu den **Kampagnen** > **Dialer-Einstellungen** , um den

Bildschirm Kampagnen-Dialer-Einstellungen anzuzeigen. Führen Sie die

folgenden Aufgaben aus, um die Wählprogrammeinstellungen zu konfigurieren:

1. "Bedingung hinzufügen" auf der nächsten Seite
2. "Filtern" auf der nächsten Seite
3. "CLI" auf Seite 77
4. "Anrufbeantworter-Behandlung" auf Seite 79
5. "Behandlung abgebrochener Anrufe" auf Seite 79

Felder

Felder	Beschreibung
Gesamte Bedingungen	Die Anzahl der Gesamtbedingungen.

Bedingungsname	Name der Bedingung.
Zustandsbeschreibung	Beschreibung der Bedingung.
Aktiviert	TURN Ein-/Ausschalten des Schalters, um die Bedingung zu aktivieren oder zu deaktivieren.

Aktionen	Schaltfläche "Aktionen" zum Bearbeiten/Löschen einer Bedingung.

Hinweis: Bei freigegebenen Listen werden die Zielkampagnengruppen mit den zugehörigen Bedingungen im Raster ausgefüllt.

Bedingung hinzufügen

Sie kÃ¶nnen Bedingungen mit dem Konditionsgenerator hinzufÃ1/4gen. Die Kontakte, die diesen Filterbedingungen entsprechen, folgen den Wählgeräteeinstellungen auf Kampagnenebene. Für andere Kontakte gelten die Einstellungen auf Gruppenebene.

Sie können eine beliebige Anzahl von Bedingungen hinzufügen, es können jedoch immer nur fünf Bedingungen aktiviert werden, und die Anwendung filtert Kontakte auf der Grundlage von nur fünf Bedingungen.

Hinweis: Für freigegebene Listen können Sie eine beliebige Anzahl von Bedingungen hinzufügen, aber nur fünf Bedingungen für jede Zielkampagnengruppe aktiviert werden.

Klicken Sie auf **Bedingung** hinzufügen, um eine neue Bedingung für Kampagnenwählgeräteeinstellungen hinzuzufügen.

1. Geben Sie einen **Bedingungsnamen** ein. Dies ist ein Pflichtfeld. Sie dürfen im Namen keine Sonderzeichen außer Unterstrich, Bindestrich und at (_, – bzw. @) verwenden.
2. Geben Sie eine Beschreibung **der**Bedingung ein.
3. Wählen Sie eine **Kampagnengruppe** aus der Dropdown-Liste aus.

   Hinweis: Das Feld "Zielkampagnengruppe" gilt nur für die Kampagne mit einer gemeinsamen Liste aller Dialer und Nicht-Dialer.
   Es muss eine CSS-Bedingung für die Kampagne "Freigegebene Liste" konfiguriert werden, um die Liste der tar-get-Kampagnengruppen in der Dropdown-Liste anzuzeigen.
   In der Zielkampagnengruppe ist standardmäßig die erste Zielkampagnengruppe ausgewählt, und die Werte werden auf den folgenden Registerkarten basierend auf den Einstellungen für die Pacing-Modi in der Kampagnengruppe entsprechend ausgefüllt.
4. Wählen Sie eine Vergleichsoption – dies ist die Bedingung, die das Feld erfüllen muss, damit ein Kontakt ausgewählt wird. Einige Vergleichsparameter für Ihre Bedingung könnten > (größer als), < (kleiner als), = (gleich) usw. sein.
5. Geben Sie einen Wert ein, den diese Bedingung erfüllen muss, damit der Kontakt für die Zustellung ausgewählt wird.

Filtern

Mit Filter **können Sie eine Bedingung** oder eine Reihe von Bedingungen erstellen.

1. Wählen Sie in der **Dropdown-Liste Systemfelder/Geschäftsfelder** ein entsprechendes Element aus.
2. Schließen Sie die Halterung.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche " **Hinzufügen** ", um eine weitere Bedingung hinzuzufügen.
4. Wählen Sie in der neuen Zeile entweder **UND** oder **ODER aus der Dropdown-Liste "Entscheidung** "

aus.

5. Sie können weitere solcher Bedingungsgruppen hinzufügen. Klicken Sie anschließend auf Speichern .
6. Wenn Sie weitere Gruppen hinzufügen möchten, wählen Sie neben der **Schaltfläche "Gruppenaktion "** die **Schaltfläche "Hinzufügen "** aus, und klicken Sie auf **Speichern**.

Felder

Felder	Beschreibung
Max. Wiederholungsversuche	Dies ist der aktuelle inkrementierte Wert für die maximale Anzahl von Wiederholungen, die für die Wahl der einzelnen Kontakte in der Kampagne durchgeführt werden können.
Tägliche Wiederholungen	Dies ist der aktuelle inkrementierte Wert für die maximale Anzahl von Wiederholungen, die zum Wählen jedes Kontakts an einem Tag für diese Kampagne durchgeführt werden können.
Zykluswiederholungen	Dies ist der aktuelle inkrementierte Wert für die maximale Anzahl von Wiederholungen, die in einem Wählzyklus durchgeführt werden können. Ein Zyklus ist eine Reihe von Wählversuchen, einmal in alle Modi, mit denen ein Kontakt hochgeladen wird. Beispiel: Ein Kontakt wird mit drei Modi hochgeladen: Home, Geschäftlich und Handynummer. Ein Wählzyklus ist abgeschlossen, wenn die Anwendung alle diese Modi (in der konfigurierten Reihenfolge) jeweils einmal wählt.
E-Mail-Wiederholungen	Dies ist der aktuelle inkrementierte Wert für die Anzahl der Wiederholungsversuche, die für die Zustellung von Kontakten für E-Mail-Kampagnen zulässig sind.
SMS Wiederholungen	Dies ist der aktuelle inkrementierte Wert für die Anzahl der Wiederholungsversuche, die für die Zustellung von Kontakten für SMS Kampagnen zulässig sind.
Letzter Zugriff	Die Kontakte mit dem konfigurierten Datum und der Uhrzeit des letzten Zugriffs, die als Teil dieses CSS zugestellt werden sollen.
Priorität	Die den Kontakten zugewiesene Priorität, die bei der Zustellung gemäß diesem CSS berücksichtigt werden soll.
Lead-Punktzahl	Der Lead-Score, der für die Bereitstellung von Kontakten zu berücksichtigen ist, bezieht sich auf dieses CSS. Der Lead-Score hilft bei der Identifizierung des potenziellsten Kunden, der von einer Kampagne kontaktiert werden soll. Diese Punktzahl kann auch zum Zeitpunkt des Hochladens oder der Nachbereitung festgelegt werden, während das Geschäfts-/Telefonieergebnis definiert wird.
Startzeit des Anrufs	Dies ist die Startzeit des Anrufs, die vom Neuplaner festgelegt wurde. Anrufe, die in die Startzeit fallen, die in dieser Bedingung angegeben ist, werden zur Zustellung ausgewählt.
CallEndTime:	Dies ist die Endzeit des Anrufs, die vom Neuplaner festgelegt wurde. Anrufe, die in die in dieser Bedingung angegebene Endzeit fallen, werden zur Zustellung ausgewählt.

Listen-ID	Die Liste ID, zu der der Kontakt gehört. Kontakte, die zu den ListIDs in dieser CSS-Bedingung gehören, werden ausgeliefert.
Calltype	Der Anruftyp. Beispielsweise "persönlicher Rückruf", "Regelmäßiger Rückruf", "normaler Anruf" usw.
LetztesErgebnis	Das Letzte für diesen Kontakt festgelegte Ergebnis. Kontakte mit dem ausgewählten letzten Ergebnis werden zugestellt.
Globale Listen-ID	Die globale Liste ID, zu der dieser Kontakt gehört. Kontakte, die zu den globalen ListIDs in dieser CSS-Bedingung gehören, werden ausgeliefert.

Userid	Dem Kontakt wurde der Agent mit ID markiert. Anrufe werden an das Wählgerät weitergeleitet und an den in diesem Feld genannten Agenten gepatcht.
Telefonnummer	Die Telefonnummer des Kontakts, der gemäß diesem CSS übergeben werden soll.
Zonenname	Der Name der Zeitzone, zu der der Kontakt gehört.
Wochentag	Bevorzugter Wochentag des Kontakts, an dem ein Anruf eingeht.
Tageszeit	Die bevorzugte Tageszeit des Kontakts, zu der ein Anruf eingeht.
Modus	Der bevorzugte Modus des Kontakts, um einen Anruf zu erhalten.

CLI

Hinweis: Sie können eine CLI-Nummer nur für Prognose- und progressive Kampagnen konfigurieren.

CLI ist die Kontaktnummer, die dem Kunden beim Empfang eines Anrufs als ausgehender angerufener ID angezeigt wird. Sie können drei Typen von CLIs erstellen. Diese sind:

1. Spezifische CLI
2. Geschäftsfeld
3. Zufällige CLI

Spezifische CLI

Standardmäßig **ist Bestimmte CLI** ausgewählt. Führen Sie die folgenden Schritte durch:

1. Geben Sie den **CLI-Namen** ein.
2. Geben Sie den **CLI-Wert** ein.

   Hinweis: Für Wähler wird der CLI-Wert standardmäßig automatisch ausgefüllt. Es ist dieselbe Nummer, die als ANI (CLI) in der Kampagnengruppe ausgewählt ist. Sie können zusätzlich zur ANI (CLI) auch eine spezifische CLI für diese Kampagne hinzufügen.

Geschäftsfeld

Führen Sie die folgenden Schritte durch:

1. Geben Sie den **CLI-Namen ein**.
2. Wählen Sie ein Geschäftsfeld als **CLI-Wert** aus. Mit der Geschäftsfeld-CLI können Sie Felder aus der hochgeladenen Kontaktdatei angeben, die als CLI verwendet werden sollen. Stellen Sie sicher, dass Ihre Kontaktdatei die erforderlichen Daten enthält.

   Hinweis: Geschäftsfelder mit String-Datentypen sind nur zulässig.

Zufällige CLI

Führen Sie die folgenden Schritte durch:

1. Geben Sie den **CLI-Namen** ein.
2. Geben Sie den **CLI-Wert** ein.

Sie können je nach Anforderung bis zu 10 zufällige CLIs hinzufügen. Die Anwendung ruft eine beliebige Zahl aus den 10 als CLI ab, um sie dem Kunden beim Empfang eines Anrufs als ausgehend angerufene ID anzuzeigen.

Anrufbeantworter-Behandlung

Hinweis: Derzeit wird diese Funktion in Webex Contact Center nicht unterstützt.

1. Navigieren Sie zu **Anrufbeantworterbehandlung.**
2. Wählen Sie den **AMD-Erkennungstyp** aus der Dropdown-Liste aus. Beispiel: **Trennen**.
3. Wenn Sie Trennen **auswählen**, müssen keine Einstellungen konfiguriert werden.
4. Wenn Sie "An Agenten übergeben" auswählen **, übergibt die Anwendung den Anruf an einen Agenten**, wenn sie auf eine Anrufbeantworterantworterantwortung stößt.
5. Wenn Sie "Nachricht wiedergeben" und "Verbindung **trennen" auswählen** , wird der **TTS-Text** angezeigt.
6. Geben Sie den **TTS-Text** ein. Die Nachricht wird dem Aufrufer auf der IVR wiedergegeben und die Verbindung wird getrennt.
7. Wenn Sie "Nachricht wiedergeben und an Agenten **übergeben" auswählen**, wird der **TTS-Text** angezeigt.
8. Geben Sie den **TTS-Text** ein. Die Nachricht wird dem Anrufer auf der IVR ausgespielt und dann an einen Agenten übergeben.
9. Klicken Sie auf **Speichern**.

Behandlung abgebrochener Anrufe

Hinweis: Derzeit wird diese Funktion in Webex Contact Center nicht unterstützt.

1. Navigieren Sie zu **Behandlung abgebrochener Anrufe.**
2. Wählen Sie den Behandlungstyp **für abgebrochene Anrufe aus der Dropdown-Liste aus** . Beispiel: **Trennen**.
3. Wenn Sie Trennen **auswählen**, müssen keine Einstellungen konfiguriert werden.
4. Wenn Sie "Nachricht wiedergeben" und "Verbindung **trennen" auswählen** , wird der **TTS-Text** angezeigt.
5. Geben Sie den **TTS-Text** ein. Die Nachricht wird dem Aufrufer auf der IVR wiedergegeben und die Verbindung wird getrennt.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Gruppe

Klicken Sie **im Menübereich auf der linken Seite auf System** , um die Seite "Systemkonfiguration" zu öffnen. Klicken Sie auf die Schaltfläche Systemmenü, um alle Konfigurationselemente im Systemmenü anzuzeigen.

Auf eine Gruppe zugreifen

1. **Klicken Sie** im Menübereich auf der linken Seite, um die Seite Gruppe zu öffnen. Das Raster enthält die Gruppe, den Kampagnengruppennamen, den Pacing-Modus, den Gruppentyp, den Gruppenstatus und die Aktionen.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Erweitern" links im Raster, um die Gruppe zu erweitern und die Kampagnen anzuzeigen, die zu der Kampagnengruppe gehören.
3. Die Kampagnen werden zusammen mit dem jeweiligen Prozentsatz des zu erbringenden Ergebnisses aufgeführt. Der Ergebnisprozentsatz ist der Prozentsatz der Kontakte, die an die Kampagnen übermittelt werden sollen. Auf diese Weise können Sie steuern, welche Kampagne beim Anwählen von Kontakten Priorität erhält. Sie können den Prozentsatz des zu liefernden Ergebnisses auf 75 Prozent für eine Kampagne und 25 Prozent für eine andere Kampagne festlegen. Die Kampagne mit einem Ergebnis von 75 Prozent bringt mehr Kontakte, die angewählt werden können. Wenn jedoch zwei Kampagnen als zu 100 Prozent zustellbar festgelegt sind, werden die Kontakte der zuerst aufgeführten Kampagne zur Wahl zugestellt. Erst wenn die erste Kampagne alle Kontakte ausgeschöpft hat, ruft die zweite Kampagne Kontakte an. Um dies zu ändern, können Sie die Kampagnen per Drag & Drop neu anordnen.
4. Um den Prozentsatz des zu liefernden Ergebnisses zu ändern, klicken Sie auf die Schaltfläche "Bearbeiten" unter der Spalte "Aktion" und ändern Sie den Prozentsatz des zu erbringenden Ergebnisses.
5. Klicken Sie in der Spalte "Aktionen" auf "Speichern", um die Änderung abzuschließen.

Sprachkampagnengruppe hinzufügen

So konfigurieren Sie eine Kampagnengruppe:

Vorschau Pacing-Modus

1. Klicken Sie in der Spalte "Aktion" für die aufgelistete Kampagnengruppe, die Sie konfigurieren möchten, auf **"Bearbeiten** ".
2. Der **Abschnitt "Kampagnendetails** " enthält die Option (Kampagnengruppe – Kampagne auf dem Dialer Webex Contact Center). Dies ist für den Vorschaumodus.
    a. Geben Sie einen Namen ein.

b. Geben Sie eine Beschreibung ein.

c. Wählen Sie in der Dropdown-Liste einen Wählgerätenamen aus.

d. Wählen Sie einen Einstiegspunkt aus der Dropdown-Liste aus.

E. Navigieren Sie zum Abschnitt "globale Geschäftsparameter" und schließen Sie die Auswahl der globalen Geschäftsparameter ab.
ness Parameter für die Gruppe.

3. Geben Sie im **Abschnitt "Wählgerätedetails** " die folgenden Details an, wenn Sie den Stimulationsmodus als Vorschau auswählen:
   a. Geben Sie einen ausgehenden Anrufer ID ein.
   b. Alle verfügbaren Teams werden aufgelistet. Wählen Sie die Teams aus, die Vorschauanrufe bearbeiten, und klicken Sie auf >, um sie als zugewiesene Teams zu verschieben. Sie können mehrere Teams auswählen. Um alle Teams auszuwählen, klicken Sie auf >>.
   c. Klicken Sie auf "Speichern" und navigieren Sie zum Abschnitt "Kontaktparameter".

      Hinweis: Um sofort auf Beschreibungen der Felder im **Abschnitt "Wählgerätedetails** " zugreifen zu können, klicken Sie auf die Schaltfläche **"Hilfe"**
      Ikone.

Vorschau Direct Pacing-Modus

1. Klicken Sie in der Spalte "Aktion" für die aufgelistete Kampagnengruppe, die Sie konfigurieren möchten, auf **"Bearbeiten** ".
2. Der **Abschnitt "Kampagnendetails** " enthält die Option (Kampagnengruppe – Kampagne auf dem Wähler Webex Contact Center). Dies ist für den Vorschaumodus.
   a. Geben Sie einen Namen ein.
   b. Geben Sie eine Beschreibung ein.
   c. Wählen Sie in der Dropdown-Liste einen Wählgerätenamen aus.
   d. Wählen Sie einen Einstiegspunkt aus der Dropdown-Liste aus.

E. Navigieren Sie zum Abschnitt "globale Geschäftsparameter" und schließen Sie die Auswahl der globalen Geschäftsparameter ab.
ness Parameter für die Gruppe.

3. Geben Sie im **Abschnitt "Wählgerätedetails** " die folgenden Details an, wenn Sie den Stimulationsmodus als Vorschau auswählen:
    a. Geben Sie einen ausgehenden Anrufer ID ein.
    b. Verwenden Sie den Schieberegler, oder geben Sie ein Zeitlimit für die Angebotsvorschau ein. Dies ist die Zeit, die dem Agenten zur Verfügung steht, um einen Vorschaukontakt zu akzeptieren, zu überspringen oder zu entfernen.
    c. Wählen Sie in der Dropdown-Liste eine Timeout-Aktion für das Vorschauangebot aus. Wenn der Agent nicht auf das Vorschauangebot reagiert, wird der Kontakt basierend auf dieser Auswahl automatisch verarbeitet. Die verfügbaren Optionen sind "Akzeptieren", "Überspringen" und "Entfernen".
    d. Wählen Sie im Feld "Vorschauaktionen deaktiviert" die Optionen (Mehrfachauswahl zulässig) aus, die deaktiviert werden sollen.
    e. Klicken Sie auf "Speichern" und navigieren Sie zum Abschnitt "Kontaktparameter".

    Hinweis: Um sofort auf Beschreibungen der Felder im **Abschnitt "Wählgerätedetails** " zugreifen zu können, klicken Sie auf die Schaltfläche **"Hilfe"**
    Ikone.

Vorschau Standard-Stimulationsmodus

1. Klicken Sie in der Spalte "Aktion" für die aufgelistete Kampagnengruppe, die Sie konfigurieren möchten, auf **"Bearbeiten** ".
2. Der **Abschnitt "Kampagnendetails** " enthält die Option (Kampagnengruppe – Kampagne auf dem Dialer Webex Contact Center). Dies ist für den Vorschaumodus.
    a. Geben Sie einen Namen ein.
    b. Geben Sie eine Beschreibung ein.
    c. Wählen Sie in der Dropdown-Liste einen Wählgerätenamen aus.
    d. Wählen Sie einen Einstiegspunkt aus der Dropdown-Liste aus.

E. Navigieren Sie zum Abschnitt "globale Geschäftsparameter" und schließen Sie die Auswahl der globalen Geschäftsparameter ab.
ness Parameter für die Gruppe.

3. Geben Sie im **Abschnitt "Wählgerätedetails** " die folgenden Details an, wenn Sie den Stimulationsmodus als Vorschau auswählen:
   a. Geben Sie einen ausgehenden Anrufer ID ein.
   b. Verwenden Sie den Schieberegler, oder geben Sie ein Zeitlimit für die Angebotsvorschau ein. Dies ist die Zeit, die dem Agenten zur Verfügung steht, um einen Vorschaukontakt zu akzeptieren, zu überspringen oder zu entfernen.
   c. Wählen Sie in der Dropdown-Liste eine Timeout-Aktion für das Vorschauangebot aus. Wenn der Agent nicht auf das Vorschauangebot reagiert, wird der Kontakt basierend auf dieser Auswahl automatisch verarbeitet. Die verfügbaren Optionen sind "Akzeptieren", "Überspringen" und "Entfernen".
   d. Wählen Sie im Feld "Vorschauaktionen deaktiviert" die Optionen (Mehrfachauswahl zulässig) aus, die deaktiviert werden sollen.
   e. Klicken Sie auf Speichern und navigieren Sie zum Abschnitt CPA.

   Hinweis: Klicken Sie auf das Hilfesymbol, um sofort auf Beschreibungen der Felder im **Abschnitt "Wählgerätedetails** " zuzugreifen.

4. Führen Sie im Abschnitt "CPA-Parameter" die folgenden Schritte aus.
   a. Falls erforderlich, aktivieren Sie die CPA-Erkennung. Wenn Sie die CPA-Erkennung aktivieren, fahren Sie mit den Einstellungen fort. Andernfalls navigieren Sie zu Kontaktparameter.
   b. Aktivieren Sie bei Bedarf die AMD-Erkennung. Dadurch kann die Anwendung erkennen, ob ein Anruf an einen Anrufbeantworter weitergeleitet wird.
   c. Aktivieren Sie bei Bedarf die Terminierungstonerkennung. Wenn aktiviert, wartet der CPA, bis der Anruf erkannt wird, bevor er den Anruf beendet.
   d. Verwenden Sie den Schieberegler oder geben Sie eine minimale Schweigezeit ein. Dies ist die Zeit in Millisekunden, die die Anwendung benötigt, um einen Anruf als spracherkannt zu klassifizieren.
   e. Verwenden Sie den Schieberegler oder geben Sie einen Analysezeitraum ein. Dies ist die Zeit in Millisekunden, die die Anwendung für die Analyse des Anrufs aufwendet – die Zeit für CPA.
   f. Verwenden Sie den Schieberegler, oder geben Sie eine Mindestgültigkeitsdauer für die Sprache ein. Dies ist die Zeit in Millisekunden, die ununterbrochene Sprache in einem Anruf vorhanden ist, um den Anruf als "Sprache erkannt" zu klassifizieren.
   g. Verwenden Sie den Schieberegler, oder geben Sie eine max. Zeitanalyse ein. Dies ist die maximale Zeit in Millisekunden, die die Anwendung benötigt, um ein Problem als "Funkstille" zu identifizieren.

E. Navigieren Sie zum Abschnitt "globale Geschäftsparameter" und schließen Sie die Auswahl der globalen Geschäftsparameter ab.
ness Parameter für die Gruppe.

h. Verwenden Sie den Schieberegler, oder geben Sie eine max. Termtonanalyse ein. Dies ist die Zeit in Millisekunden, die die Anwendung für die Analyse einer Anrufbeantworter-Voicemail als beendet benötigt.

i. Klicken Sie auf "Speichern" und navigieren Sie zum Abschnitt "Kontaktparameter".

Hinweis: Um sofort auf Beschreibungen der Felder im **Abschnitt "CPA-Parameter** " zugreifen zu können, klicken Sie auf die Schaltfläche **"Hilfe"**
Ikone.

Progressiver Pacing-Modus

1. Füllen Sie den **Abschnitt "Kampagnendetails** " wie unten aus, wenn Sie den Pacing-Modus als Progressive:
    a. Geben Sie einen Namen ein.
    b. Geben Sie eine Beschreibung ein.
    c. Wählen Sie in der Dropdown-Liste einen Wählgerätenamen aus.
    d. Wählen Sie einen Einstiegspunkt aus der Dropdown-Liste aus.
    e. Navigieren Sie zum Abschnitt "globale Geschäftsparameter" und wählen Sie die Parameter für das globale Geschäft für die Gruppe aus.
    f. Navigieren Sie zum Abschnitt Wählgerätedetails.
2. Geben Sie im **Abschnitt "Wählgerätedetails** " die folgenden Details an, wenn Sie den Stimulationsmodus als "Progressiv" auswählen:
    a. Geben Sie einen ausgehenden Anrufer ID ein.
    b. Verwenden Sie den Schieberegler oder geben Sie eine Wählrate ein. Dies ist die Anzahl der Kontakte, die von jedem Agenten angerufen werden. Wenn dieser Wert beispielsweise 5 lautet und zehn Agenten angemeldet sind, wird die Anzahl der gewählten Kontakte auf 50 begrenzt.
    c. Verwenden Sie den Schieberegler oder geben Sie einen Grenzwert für nicht erreichbare Ruftöne ein. Die Dauer in Sekunden, die das Telefon des Kunden klingelt, bevor ein Anruf als nicht beantwortet angesehen wird.
    d. Wenn es sich um eine agentenlose Kampagne handelt (progressive IVR-Kampagne), verwenden Sie den Schieberegler, oder geben Sie die Anzahl der IVR-Ports für diese Kampagne ein.

    Hinweis: Um sofort auf Beschreibungen der Felder im **Abschnitt "Wählgerätedetails** " zugreifen zu können, klicken Sie auf die Schaltfläche **"Hilfe"**
    Ikone.
3. Geben Sie im **Abschnitt CPA-Parameter** die folgenden Details an, wenn Sie den Pacing-Modus als Progressiv auswählen.

a. Falls erforderlich, aktivieren Sie die CPA-Erkennung. Wenn Sie die CPA-Erkennung aktivieren, fahren Sie mit den Einstellungen fort. Andernfalls navigieren Sie zu Kontaktparameter.

b. Aktivieren Sie bei Bedarf die AMD-Erkennung. Dadurch kann die Anwendung erkennen, ob ein Anruf an einen Anrufbeantworter weitergeleitet wird.

c. Aktivieren Sie bei Bedarf die Terminierungstonerkennung. Wenn aktiviert, wartet der CPA, bis der Anruf erkannt wird, bevor er den Anruf beendet.

d. Verwenden Sie den Schieberegler oder geben Sie eine minimale Schweigezeit ein. Dies ist die Zeit in Millisekunden, die die Anwendung benötigt, um einen Anruf als spracherkannt zu klassifizieren.

e. Verwenden Sie den Schieberegler oder geben Sie einen Analysezeitraum ein. Dies ist die Zeit in Millisekunden, die die Anwendung für die Analyse des Anrufs aufwendet – die Zeit für CPA.

f. Verwenden Sie den Schieberegler, oder geben Sie eine Mindestgültigkeitsdauer für die Sprache ein. Dies ist die Zeit in Millisekunden, die ununterbrochene Sprache in einem Anruf vorhanden ist, um den Anruf als "Sprache erkannt" zu klassifizieren.

g. Verwenden Sie den Schieberegler, oder geben Sie eine max. Zeitanalyse ein. Dies ist die maximale Zeit in Millisekunden, die die Anwendung benötigt, um ein Problem als "Funkstille" zu identifizieren.

h. Verwenden Sie den Schieberegler, oder geben Sie eine max. Termtonanalyse ein. Dies ist die Zeit in Millisekunden, die die Anwendung für die Analyse einer Anrufbeantworter-Voicemail als beendet benötigt.

i. Klicken Sie auf "Speichern" und navigieren Sie zum Abschnitt "Kontaktparameter".

Hinweis: Um sofort auf Beschreibungen der Felder im **Abschnitt "CPA-Parameter** " zugreifen zu können, klicken Sie auf die Schaltfläche **"Hilfe"**
Ikone.

Vorausschauender Pacing-Modus

1. Füllen Sie den **Abschnitt "Kampagnendetails** " wie folgt aus, wenn Sie den Pacing-Modus als "Prognose" auswählen:
   a. Geben Sie einen Namen ein.
   b. Geben Sie eine Beschreibung ein.
   c. Wählen Sie in der Dropdown-Liste einen Wählgerätenamen aus.
   d. Wählen Sie einen Einstiegspunkt aus der Dropdown-Liste aus.
   e. Navigieren Sie zum Abschnitt "globale Geschäftsparameter" und wählen Sie die Parameter für das globale Geschäft für die Gruppe aus.
   f. Navigieren Sie zum Abschnitt Wählgerätedetails.
2. Geben Sie im **Abschnitt "Wählgerätedetails** " die folgenden Details an, wenn Sie den

Stimulationsmodus als "Vorhersagbar" auswählen:

a. Geben Sie einen ausgehenden Anrufer ID ein.

b. Verwenden Sie den Schieberegler oder geben Sie eine Wählrate ein. Dies ist die Anzahl der Kontakte, die von jedem Agenten angerufen werden. Wenn dieser Wert beispielsweise 5 lautet und zehn Agenten angemeldet sind, wird die Anzahl der gewählten Kontakte auf 50 begrenzt.

   Hinweis: Die hier eingestellte Wählrate muss kleiner oder gleich dem Wert sein, der im Feld "Max. Wählrate" angegeben ist.

c. Verwenden Sie den Schieberegler oder geben Sie eine Rufzeit ein, bei der der Rufton nicht beantwortet wurde. Die Dauer in Sekunden, die das Telefon des Kunden klingelt, bevor ein Anruf als nicht beantwortet angesehen wird.

d. Verwenden Sie den Schieberegler oder geben Sie eine maximale Wählrate ein. Dies ist die Anzahl der Kontakte, die pro angemeldetem Agenten an das Wählgerät übermittelt werden. Wenn die Anzahl der angemeldeten Agenten 7 beträgt und Sie die maximale Wählrate auf 2 festlegen, übermittelt die Anwendung 14 Kontakte an das Wählgerät.

e. Verwenden Sie den Schieberegler oder geben Sie einen Prozentsatz für die Abbruchquote ein. Diese Einstellung begrenzt den Prozentsatz der Anrufe, die aufgegeben werden können. Wenn der Prozentsatz diesen Wert überschreitet, wird die Rate der aufgegebenen Anrufe auf diesen Wert reduziert, indem die Anzahl der zu wählenden Anrufe reduziert wird.

f. Verwenden Sie den Schieberegler oder geben Sie ein prädiktives Korrekturtempo ein. Dies ist die Rate, mit der der Wähler den Wählvorgang anpasst, nachdem eine bestimmte Direktverbindung erreicht wurde. Je höher diese Zahl ist, desto seltener erfolgt diese Anpassung.

g. Verwenden Sie den Schieberegler, oder geben Sie einen prognostizierten Verstärkungsfaktor ein. Der Faktor definiert die Erhöhung der Wählrate, wenn erfolgreiche Anrufe nicht wie erwartet empfangen werden.

h. Verwenden Sie den Schieberegler oder geben Sie einen Reservierungsprozentsatz ein. Dies ist die Anzahl der angemeldeten Agenten, die die Anwendung für Kampagnen reservieren muss, die dieser Gruppe zugeordnet sind.

i. Wenn es sich um eine agentenlose Kampagne handelt (progressive IVR-Kampagne), verwenden Sie den Schieberegler, oder geben Sie die Anzahl der IVR-Ports für diese Kampagne ein.

   Hinweis: Um sofort auf Beschreibungen der Felder im **Abschnitt "Wählgerätedetails** " zugreifen zu können, klicken Sie auf die Schaltfläche **"Hilfe"**
   Ikone.

3. Geben Sie im **Abschnitt "CPA-Parameter** " die folgenden Details an, wenn Sie den Pacing-Modus als "Vorhersagbar" auswählen.

   a. Falls erforderlich, aktivieren Sie die CPA-Erkennung. Wenn Sie die CPA-Erkennung aktivieren, fahren Sie mit den Einstellungen fort. Andernfalls navigieren Sie zu Kontaktparameter.

   b. Aktivieren Sie bei Bedarf die AMD-Erkennung. Dadurch kann die Anwendung

erkennen, ob ein Anruf an einen Anrufbeantworter weitergeleitet wird.

c. Aktivieren Sie bei Bedarf die Terminierungstonerkennung. Wenn aktiviert, wartet der CPA den Beendigungston einer Voicemail ab, bevor er den Anruf beendet.

d. Verwenden Sie den Schieberegler oder geben Sie eine minimale Schweigezeit ein. Dies ist die Zeit in Millisekunden, die die Anwendung benötigt, um einen Anruf als spracherkannt zu klassifizieren.

e. Verwenden Sie den Schieberegler oder geben Sie einen Analysezeitraum ein. Dies ist die Zeit in Millisekunden, die die Anwendung für die Analyse des Anrufs aufwendet – die Zeit für CPA.

f. Verwenden Sie den Schieberegler, oder geben Sie eine Mindestgültigkeitsdauer für die Sprache ein. Dies ist die Zeit in Millisekunden, die ununterbrochene Sprache in einem Anruf vorhanden ist, um den Anruf als "Sprache erkannt" zu klassifizieren.

g. Verwenden Sie den Schieberegler, oder geben Sie eine max. Zeitanalyse ein. Dies ist die maximale Zeit in Millisekunden, die die Anwendung benötigt, um ein Problem als "Funkstille" zu identifizieren.

h. Verwenden Sie den Schieberegler, oder geben Sie eine max. Termtonanalyse ein. Dies ist die Zeit in Millisekunden, die die Anwendung für die Analyse einer Anrufbeantworter-Voicemail als beendet benötigt.

i. Klicken Sie auf "Speichern" und navigieren Sie zum Abschnitt "Kontaktparameter".

Hinweis: Um sofort auf Beschreibungen der Felder im **Abschnitt "CPA-Parameter** " zugreifen zu können, klicken Sie auf die Schaltfläche **"Hilfe"**
Ikone.

Kontaktparameter

1. Geben Sie im **Abschnitt Kontaktparameter** die folgenden Informationen an:

   a. Die anfängliche Anzahl der Kontakte ist die Anzahl der Kontakte, die Sie zunächst an das Wählgerät senden möchten. Legen Sie mit dem Schieberegler einen Wert fest.

   b. "Um % erhöhen" ist der Prozentsatz, um den Sie die Zustellung von Kontakten an den Wähler erhöhen möchten. Sie können diesen Wert erhöhen, da das Wählprogramm Anrufe schneller als erwartet auswählt und immer mehr Kontakte verfügbar sind.

   c. "Um % verringern" ist der Prozentsatz, um den Sie die Kontaktübermittlung an den Wähler verringern möchten. Sie können diesen Wert verringern, da das Wählprogramm Anrufe langsamer als erwartet auswählt und die anzurufenden Kontakte ansammelt.

   d. Der obere Schwellenwert % ist die Obergrenze als Vielfaches der anfänglichen Anzahl an Kontakten, die an den Wähler übermittelt werden können.

   e. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Automatischer Ausgleich, um die Kontakte aus der hochgeladenen Datei automatisch gleichmäßig auf alle Kampagnen zu verteilen, die der Gruppe zugeordnet sind.

   f. Legen Sie die Lieferhäufigkeit fest. Dies ist die Wartezeit zwischen Iterationen in Sekunden.

   g. Legen Sie die Länge der digitalen Warteschlange fest, die die Anzahl der Kontakte bestimmt, die in einer Warteschlange verbleiben, um sofort an den Wähler zugestellt zu werden.

   h. Aktivieren Sie den Schalter Account Executive Mapping, um personalisierten Service zuzulassen, indem ein Agent in einer agentenbasierten Kampagne ausschließlich einem Kunden zugeordnet wird.
   Hinweis: Account Executive Mapping wird in WxCC noch nicht unterstützt.

   i. Navigieren Sie zum Abschnitt "globale Geschäftsparameter" und wählen Sie die Parameter für das globale Geschäft für die Gruppe aus.

   j. Klicken Sie auf Speichern , um den Vorgang abzuschließen.

Hinzufügen einer manuellen Kampagnengruppe

Hinweis: Wenden Sie sich an Cisco CSM, um diese Konfiguration zu aktivieren.

Sie können der Anwendung "Kampagnenmanager" auch eine manuelle Kampagnengruppe hinzufügen. Hierbei handelt es sich um wählgeräteunabhängige Kampagnengruppen. Sie können Kampagnen erstellen und sie diesen manuellen Kampagnengruppen zuordnen. Alle Kampagnenfunktionen funktionieren wie im Kapitel Kampagne beschrieben. Der einzige Unterschied besteht darin, dass die Kontakte nicht an einen Dialer übermittelt werden, sondern in einer separaten Tabelle abgelegt werden. Einige APIs greifen auf diese Kontakte zu und ergreifen bei Bedarf Maßnahmen: Sie werden zum Wählen an einen Dialer gesendet, werden als Liste zum manuellen Wählen an einen Agenten gesendet usw. Sobald die Ergebnisse festgelegt sind, gibt es APIs, die die Ergebnisse auswählen und weitere Aktivitäten wie in der Kampagne konfiguriert ausführen.

1. Geben Sie einen Kampagnengruppennamen ein.
2. Geben Sie eine Beschreibung ein.
3. Klicken Sie auf Speichern und fortfahren.
4. Füllen Sie die Abschnitte "Kontaktparameter – Agentenzuordnung" aus.
5. Geben Sie im **Abschnitt Kontaktparameter** die folgenden Informationen an:
    a. Die anfängliche Anzahl der Kontakte ist die Anzahl der Kontakte, die Sie zunächst an das Wählprogramm senden möchten. Legen Sie mit dem Schieberegler einen Wert fest.
    b. "Um % erhöhen" ist der Prozentsatz, um den Sie die Zustellung von Kontakten an den Wähler erhöhen möchten. Sie können diesen Wert erhöhen, da das Wählprogramm Anrufe schneller als erwartet auswählt und immer mehr Kontakte verfügbar sind.
    c. "Um % verringern" ist der Prozentsatz, um den Sie die Kontaktübermittlung an den Wähler verringern möchten. Sie können diesen Wert verringern, da das Wählprogramm Anrufe langsamer als erwartet auswählt und die anzurufenden Kontakte ansammelt.
    d. Der obere Schwellenwert % ist die Obergrenze als Vielfaches der anfänglichen Anzahl an Kontakten, die an den Wähler übermittelt werden können.
    e. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Automatischer Ausgleich, um die Kontakte aus der hochgeladenen Datei automatisch gleichmäßig auf alle Kampagnen zu verteilen, die der Gruppe zugeordnet sind.
    f. Legen Sie die Lieferhäufigkeit fest. Dies ist die Wartezeit zwischen Iterationen in Sekunden.
    g. Legen Sie die Länge der digitalen Warteschlange fest, die die Anzahl der Kontakte bestimmt, die in einer Warteschlange verbleiben, um sofort an den Wähler zugestellt zu werden.
    h. Aktivieren Sie den Schalter Account Executive Mapping, um personalisierten Service zuzulassen, indem ein Agent in einer agentenbasierten Kampagne ausschließlich einem Kunden zugeordnet wird.

       Hinweis: Account Executive Mapping wird in WxCC noch nicht unterstützt.
    i. Wählen Sie unter "Agentenzuordnung" die entsprechenden Agenten aus, die der Kampagnengruppe zugeordnet werden sollen. Sie können mehrere Agenten auswählen.

Systemkonfiguration

Die Systemkonfiguration steuert verschiedene globale Funktionen in Campaign Manager.

Der Zugriff auf die Seite "Systemkonfiguration" unterliegt der rollenbasierten Zugriffssteuerung (Role-based Access Control, RBAC). Der Link zu der Seite wird im Administrationsmodul nur angezeigt, wenn Ihnen die entsprechende Berechtigung erteilt wurde.

Alle Systemkonfigurationen werden über das Menü "System" aufgerufen. Sie können neue Konfigurationen erstellen oder vorhandene Konfigurationen aktualisieren. Um Änderungen vorzunehmen, bearbeiten Sie die entsprechenden Felder und klicken Sie auf Speichern . Die Änderungen treten sofort in Kraft.

Die Systemkonfiguration umfasst die folgenden Funktionen:

Modi

Modi beziehen sich auf die Methode oder den Kommunikationskanal, den die Anwendung verwendet, um mit einem Kunden zu interagieren. Cam-paign Manager bietet eine Vielzahl von Support-Kanälen zur Auswahl, darunter Sprache, E-Mail, Textnachrichten (SMS) und mehr. Der Benutzer kann einen Kommunikationsmodus nach Bedarf anpassen. Um mehr zu erfahren, klicken Sie hier.

Zeitzonen

Alle Zeitangaben werden in UTC (Coordinated Universal Time) gespeichert und basierend auf der Systemzeitzone global angezeigt. Zeitzonen werden zum Zeitpunkt der Installation konfiguriert, und konfigurierte Zeitzonen werden als kampagnenspezifische Zeitzonen verwendet. Diese Zeitzonen können über verschiedene Kontinente oder sogar über verschiedene Orte auf demselben Kontinent verstreut sein. Um mehr zu erfahren, klicken Sie hier.

Beachtung

Die Konformität ermöglicht dem Benutzer das Hochladen von Kontaktnummern oder Geschäftsdaten wie Kunde ID, Kontonummer usw. Eine Kontaktliste ist die Datei, in der alle Kontakte im System gespeichert und organisiert sind. Hochgeladene Kontakte werden in der Datenbank gespeichert und während des Kontakt-Uploads oder der Kontaktzustellung validiert. Sobald die Kontakte in das System importiert wurden, kann die Kontaktliste je nach Bedarf für eine oder mehrere Unterkampagnen verwendet werden. Auf Kampagnenebene kann ein Benutzer die Konformität entweder beim Hochladen von Kontakten oder beim Zustellen von Kontakten überprüfen. Um mehr zu erfahren, klicken Sie hier.

Globaler Upload

Mit dem globalen Upload können Sie eine einzelne Lead-Liste basierend auf den für jede dieser Kampagnen definierten Kriterien in mehrere Kampagnen hochladen. Es hilft Ihnen, die Kontaktfelder dem Datentyp zuzuordnen.

Sie können der Kontaktliste weitere Bedingungen hinzufügen, indem Sie auf das Pluszeichen neben der Regel klicken (Bedingung hinzufügen) und zusätzliche Bedingungssätze erstellen. Bedingungen innerhalb eines Bedingungssatzes werden bei der Auswertung der Regel zusammen mit AND verknüpft. Jede Bedingung wird mit einem beliebigen anderen Bedingungssatz ODER-verknüpft. Um mehr zu erfahren, klicken Sie hier.

Geschäftsergebnis

Ein Geschäftsergebnis ist die Disposition, die von einem Agenten auf der Grundlage des Wrapup-

Codes festgelegt wurde, den der Agent nach der Interaktion mit einem Kunden eingegeben hat. Durch die Konfiguration eines Geschäftsergebnisses können Sie definieren, was mit dem Kontakt geschieht, nachdem der Agent einen Wrapup-Code ausgewählt hat. Sie können das Geschäftsergebnis so konfigurieren, dass der Kontakt geschlossen wird, wenn er erfolgreich ist oder nicht. Wenn der Kreditkarteninhaber die Zahlung ablehnt, könnte der Wrapup-Code "Declined To Pay" lauten, und Sie können das Geschäftsergebnis als "Fehler" festlegen. Um mehr zu erfahren, klicken Sie hier.

Gebiet und Postleitzahlen

Gebiets- und Postleitzahlenliste verwaltet eine Masterliste von Postleitzahlen und Vorwahlen. Gebiets- und Postleitzahlen sind den entsprechenden Bundesstaaten und Zeitzonen zugeordnet. Durch die Zuordnung entspricht die Anwendung den lokalen gesetzlichen Anforderungen in Bezug auf das Anwählen von Kontakten zu verschiedenen Tageszeiten, Wochenenden usw. Um mehr zu erfahren, klicken Sie hier.

Landesrecht

Das Landesgesetz definiert die Landescodes und die abrufbare Zeit für jeden Wochentag. In allen Regionen, wie Bundesländern, Ländern usw., gibt es Gesetze, die den Betrieb eines Contact Centers regeln. Sie können die Gesetze dieses Bundesstaates konfigurieren, um sicherzustellen, dass Ihre Contact Center-Abläufe den Gesetzen der geografischen Regionen entsprechen, in denen sie tätig sind.

Wenn in einem Bundesstaat eine Vorschrift gilt, dass kein Contact Center einen Kontakt zwischen 8.00 Uhr PM und 6.00 Uhr AM. Sie können Campaign Manager so konfigurieren, dass die Kontakte nur zum Wählen außerhalb dieser Zeiten zugestellt werden. Sie können sicher sein, dass die Kontakte nicht unter Verstoß gegen ein staatliches Gesetz zugestellt werden. Um mehr zu erfahren, klicken Sie hier.

Ferien

Feiertage definiert eine Liste von Feiertagen, die auf verschiedenen Regionen basieren, z. B. aufgrund von Festen, Fest- und Gedenktagen, Geburtsjubiläen usw., und die mit Kampagnen zugeordnet sind. Dies sind Tage, an denen die Kampagnen normalerweise nicht ausgeführt werden. Sie können Feiertage hinzufügen, die in der gesamten Anwendung verfügbar sind. Nach dem Hinzufügen können Sie diese Feiertage verschiedenen Kampagnen zuordnen, die für die jeweilige Region erforderlich sind. Um mehr zu erfahren, klicken Sie hier.

URL

URL ermöglicht das Einbetten einer beliebigen benutzerdefinierten Seite oder Website in die Anwendung, um diese aus dem Campaign Manager heraus zu starten. Dadurch entfällt die Notwendigkeit, eine häufig gesehene Webseite zu durchsuchen, indem ein anderer Browser geöffnet wird Tab. Um mehr zu erfahren, klicken Sie hier.

Profil

Profile werden zum Hochladen (einschließlich globaler Uploads) oder zum Bereinigen von Kontakten oder zum Hochladen von Compliance-Kontakten (DNC, NDNC, PEWC oder CPT) verwendet. Die verschiedenen Aktivitäten, die mit solchen Uploads verbunden sind, das Festlegen von Parametern, das Zuordnen verschiedener Felder usw. werden auf Profilebene gehandhabt und müssen zum Zeitpunkt des Uploads nicht wiederholt werden. Profile können als Verknüpfungen definiert werden, die Ihnen durch die gesamte Bandbreite kontaktbezogener Uploads helfen. Erstellen und speichern Sie verschiedene Profile. Um mehr zu erfahren, klicken Sie hier.

E-Mail-Server

E-Mail-Server definieren E-Mail-Eigenschaften für Ihre Instanz und die von Ihnen eingerichteten E-Mail-Konten. Ihr E-Mail-Service kann sich auch auf die erfolgreiche Übermittlung von ein- und ausgehenden E-Mails auswirken. E-Mail-Administratoren richten E-Mail-Konten ein, damit das System eine Verbindung zu externen E-Mail-Diensten wie POP3-, SMTP- oder IMAP-Servern herstellen kann.

Nachdem Sie die Einrichtung des E-Mail-Servers auf dieser Seite abgeschlossen haben, können Sie:

- Erhalten Sie E-Mails von Ihren Kunden und erlauben Sie Agenten, ihnen zu antworten.
- Senden Sie E-Mail-Nachrichten in Ihren

ausgehenden Kampagnen. Um mehr zu erfahren, klicken Sie hier.

SMS Server

Sie können Ihre SMS-Gatewayserver für Ihre Anwendung konfigurieren. Verwenden Sie diese konfigurierten Server, um ausgehende SMS Nachrichten zu senden.

Nachdem Sie die Einrichtungsschritte auf dieser Seite abgeschlossen haben, können Sie:

- Empfangen Sie SMS Nachrichten von Ihren Kunden und erlauben Sie einer Anwendung oder einem Agenten, darauf zu antworten.
- Senden Sie SMS-Nachrichten in Ihren

ausgehenden Kampagnen. Um mehr zu erfahren,

klicken Sie hier.

Weitere Einstellungen

Mit den anderen Einstellungen können Sie Folgendes konfigurieren:

- Versuchszähler
- Globale Geschäftsparameter
- Dimension
- Alerter

Agenten neu zuweisen

Auf diese Weise kann der Benutzer einen Agenten erneut einem Task zuweisen. Wenn ein Kontakt auf das Verfügbarkeitsdatum und die Verfügbarkeitszeit des Agenten verschoben werden muss, können Sie einen anderen Agenten für die Annahme des Anrufs zuweisen. Es gibt zwei Möglichkeiten zum Auswählen von Kontakten: die direkte Auswahl des Kontakts und die Auswahl von Kontakten mithilfe von Filterbedingungen. Um mehr zu erfahren, klicken Sie hier.

Kampagne exportieren oder importieren

Kampagne exportieren oder importieren ermöglicht das Exportieren und Importieren der Konfiguration der Kampagne. Das Importieren oder Exportieren einer Kampagne umfasst nur die Kampagnenseite, die Systemkonfigurationsseite und die Kontaktstrategieseite für eine bestimmte Kampagne. Um mehr zu erfahren, klicken Sie hier.

Kampagnenkategorie

Eine Kampagnenkategorie verfügt über eine Gruppe von Kampagnen, die zum Anwenden von Bedingungen wie DNC und NDNC verwendet werden können. Die Kampagnenkategorie ermöglicht das Erstellen und Verwalten von Kampagnenkategorien. Um mehr zu erfahren, klicken Sie hier.

CPaaS-Provider-Konfiguration

Der Kampagnenmanager unterstützt die Ausführung von IVR (agentenlosen) Kampagnen mit externen CPaas-Service-Providern. Der Benutzer kann die Zugangsdaten des Service-Providers konfigurieren. Um mehr zu erfahren, klicken Sie hier.

API Tasten

Diese Funktion erleichtert den sicheren Zugriff auf Anwendungen von Drittanbietern, die eine Integration mit Campaign Manager für Cisco CCE. Die Standardauthentifizierung ermöglicht den Zugriff auf die Anwendungen Service, Webservice und Websocket Server. Der Benutzer kann einen

API-Schlüssel und einen geheimen Schlüssel generieren, um einen sicheren Zugriff auf den Kampagnenmanager zu erhalten. Mit diesen Schlüsseln können Sie den Zugriff auf den API Manager sichern. Um mehr zu erfahren, klicken Sie hier.

Hochverfügbarkeitsstatus

Hochverfügbarkeit ist eine lizenzierte Funktion. Campaign Manager verwendet das Cluster-Design für seine Hochverfügbarkeitslösung. Die einzelnen Campaign Manager-Komponenten werden redundant erstellt und stehen in beiden Clustern zur Verfügung. Während des normalen Betriebs würden beide Cluster mit einer Seite im aktiven Modus und der anderen Seite im Standby-Modus ausgeführt. Bei einem Ausfall versetzt der automatische Failover-Prozess den Standby-Cluster in den aktiven Modus und schaltet den zuvor aktiven Cluster in den Standby-Modus um. Die beiden Seiten sind nur für Redundanz gedacht, nicht für den Lastenausgleich. Um mehr zu erfahren, klicken Sie hier.

Modi

Modi beziehen sich auf die Methode oder den Kommunikationskanal, der für die Interaktion mit einem Kunden verwendet wird.

Hinweis: Die Anwendung unterstützt nur Sprache als Modus für die aktuelle Version.

Sprachmodus hinzufügen

Ein Sprachmodus kann erstellt werden, um einen Kontakt auf einer Festnetzleitung (Home oder Büro oder Andere) oder einem Mobiltelefon (Home oder Büro oder Andere) zu erreichen.

1. Klicken Sie auf **"Sprachmodus** hinzufügen".
2. Geben Sie einen **Modusnamen** und eine **Beschreibung** des Modus ein.
3. Wählen Sie eine **Mindestlänge** und eine **Maximallänge** aus der Dropdown-Liste aus.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Modus aktualisieren

1. Wählen Sie einen Modus aus und klicken Sie auf **das Symbol Bearbeiten** .
2. Aktualisieren Sie die Details, und klicken Sie auf Speichern .

Modus löschen

1. Wählen Sie einen Modus aus und klicken Sie auf das **Symbol Löschen** .
2. Klicken Sie **im Bestätigungsfenster auf OK** .

Felder

Feld	Beschreibung
Modusname	Art der Kommunikation

Beschreibung	Beschreibung des Modus
Minimale und maximale Länge	Ermöglicht es, die minimale und maximale Länge eines Modus zu definieren

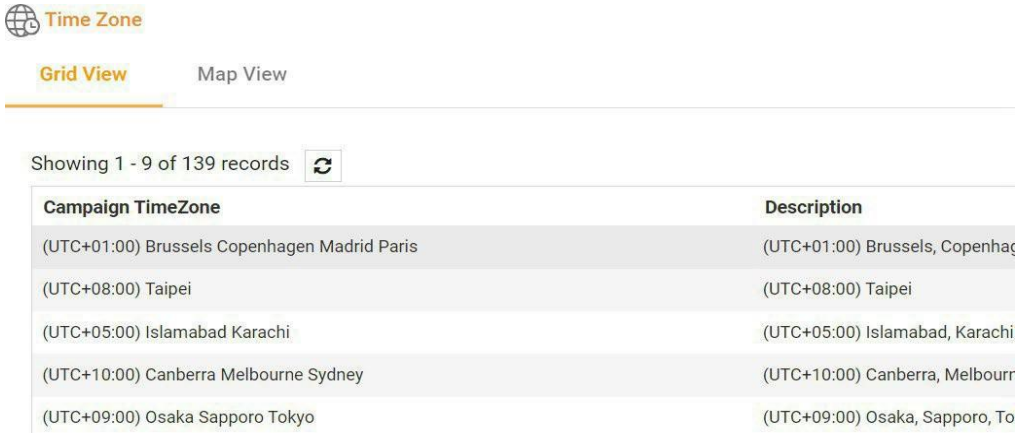
Zeitzone

Alle Zeitangaben werden in UTC (Coordinated Universal Time) gespeichert und basierend auf der Systemzeitzone global angezeigt. Zeitzonen werden zum Zeitpunkt der Installation von Campaign Manager konfiguriert, und konfigurierte Zeitzonen werden als kampagnenspezifische Zeitzonen verwendet. Der Benutzer verwendet verschiedene Zeitzonen, um Kampagnen auszuführen. Diese Zeitzonen können über verschiedene Kontinente oder sogar über verschiedene Orte auf demselben Kontinent verstreut sein.

Zeitzonen werden in der Rasteransicht und der Kartenansicht dargestellt. Aktivieren oder deaktivieren Sie die Zeitzone, um die Zeitzone für eine Kampagne anzuwenden. Wenn eine Zeitzone einer Kampagne zugeordnet ist, haben Sie keine Möglichkeit, die Zeitzonen zu deaktivieren.

Rasteransicht

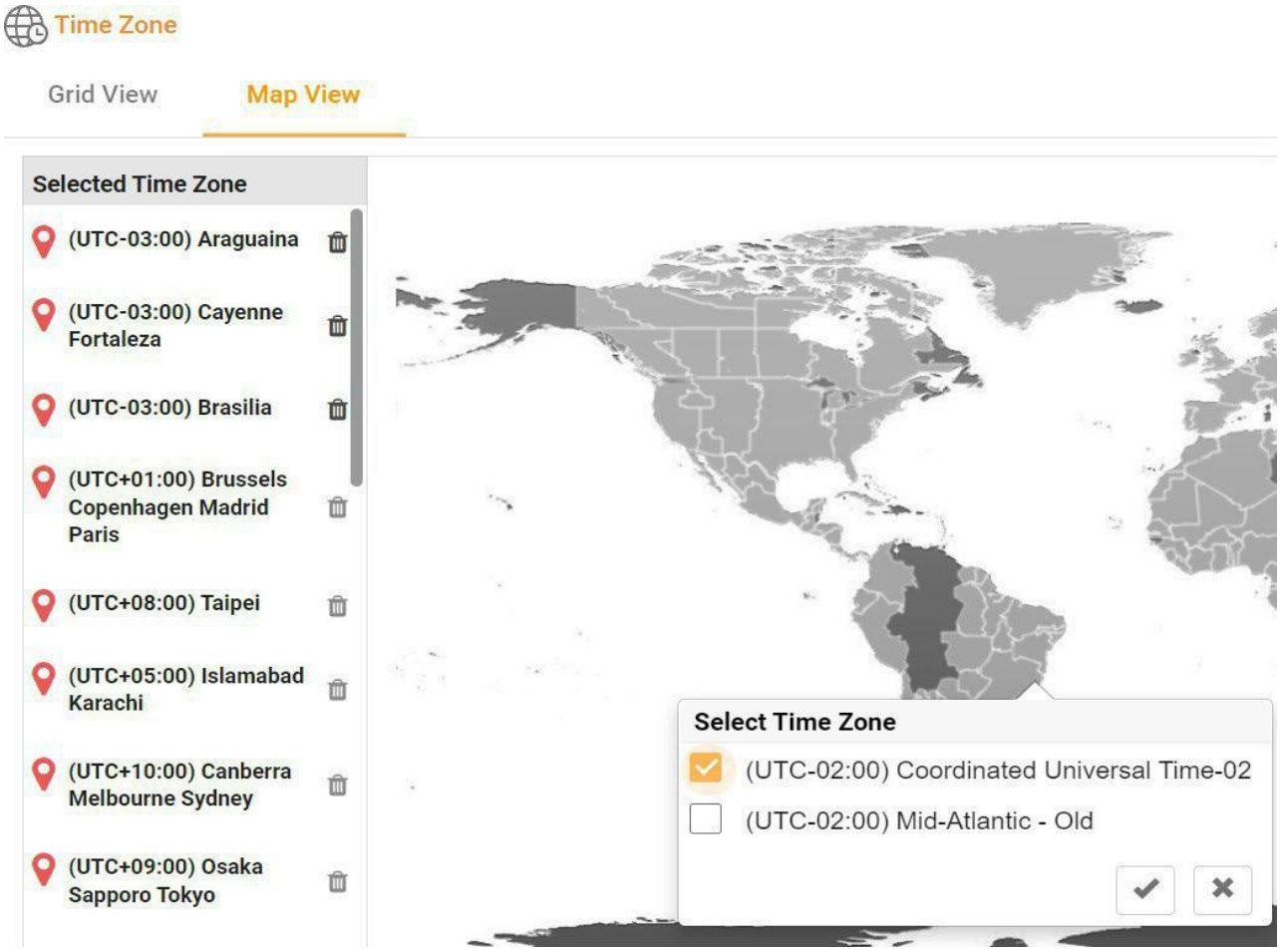
1. Navigieren Sie zur **Rasteransicht** .



2. Wählen Sie die Zeitzone aus und aktivieren Sie die Zeitzone für eine Kampagne.

Kartenansicht

1. Navigieren Sie zur **Kartenansicht** .



2. Klicken Sie auf einen Bereich in der Karte. Ein Popup-Fenster mit allen Zeitzonen für den ausgewählten Längengrad wird angezeigt.
3. Klicken Sie **im Bestätigungsfenster auf OK** .

Systemzeitzone

1. Navigieren Sie zur **Systemzeitzone**.
2. Diese Auswahl ermöglicht es dem System, die Daten für Echtzeit-Leistungskennzahlen basierend auf der angegebenen Zeitzone zu berechnen.

Beachtung

Die Kompatibilität ermöglicht das Hochladen der folgenden Kontakttypen:

- Nicht anrufen (DNC) – Das DNC-Register ist eine Liste von Nummern, die darum gebeten haben, nicht durch unerwünschte Anrufe gestört zu werden.
  Das DNC-Register ist eine Liste von Kontakten, die darum gebeten haben, keine unerwünschten Anrufe zu erhalten. Darüber hinaus bedeutet *DNC Do Not Contact* für E-Mail- und SMS-Kanäle. Wenn ein Kontakt unter "DNC" markiert ist, werden alle Kanäle (Sprache, SMS und E-Mail) für weitere unerwünschte Kommunikation gesperrt.
- National Do Not Call (NDNC) – Dies ist das DNC-Register auf nationaler Ebene. Wenn eine Nummer unter NDNC registriert ist, tätigt keine Person oder Organisation einen unaufgeforderten Anruf. NDNC gilt auch für *die nationalen Richtlinien zur Nichtkontaktierung* von SMS und E-Mail-Kanälen, um sicherzustellen, dass keine unerwünschte Kommunikation über irgendein Medium erfolgt.
- Vorherige ausdrückliche schriftliche Zustimmung (PEWC) – PEWC schreibt vor, dass Telemarketer die vorherige ausdrückliche schriftliche Zustimmung der angerufenen Partei für automatisch gewählte oder aufgezeichnete Telemarketing-Anrufe an Mobilfunknummern und aufgezeichnete Anrufe an private Festnetzanschlüsse einholen müssen.

  Hinweis: Wenden Sie sich an Cisco CSM, um diese Konfiguration zu aktivieren.
- Customer Preferred Time (CPT) – Hiermit können Sie über Ihre Upload-Datei drei verschiedene vom Kunden bevorzugte Anrufzeiten konfigurieren. Die Anwendung stellt den Kontakt zum Wählen zum vom Kunden bevorzugten Zeitpunkt bereit. Auch die Zeitzonen können nach Bedarf konfiguriert werden.

  Hinweis:
  - Wenden Sie sich an Cisco CSM, um diese Konfiguration zu aktivieren.
  - Wenn der CPT-Wert doppelt ist, werden die Datensätze nicht aktualisiert, auch wenn sich Start- und Endzeit unterscheiden. Nur wenn der CPT-Wert eindeutig ist, wird der CPT-Tabelle ein neuer Wert hinzugefügt.

Datei importieren

1. Wählen Sie den **Upload-Typ** und den **Importmodus** aus der Dropdown-Liste aus.
2. Wählen Sie den **Dateityp** Text **/CSV** oder **Benutzerdefiniert** aus.
3. Wenn der Dateityp Text/CSV ist, wählen Sie ein **Trennzeichen** aus. Verwenden Sie eines der folgenden Trennzeichen in der Uploaddatei: Komma (,), Bindestrich (-), Dollar ($), Prozent (%), senkrechter Strich (|), Zirkumflex oder Caretzeichen (^), Kaufmännisches Und-Zeichen (&), Sternchen (*) und Tab.
4. Klicken Sie auf Datei auswählen, um eine Datei zu importieren und auszuwählen.

   Hinweis: Wenn Sie die Anwendung in einer anderen Sprache als Englisch verwenden, speichern Sie die hochzuladende Kontaktdatei in der Codierung UTF-8.

5. Falls Sie ein Profil1 zum Hochladen benötigen, wählen Sie es aus der Dropdown-Liste aus. Informationen zum Schnell-Upload finden Sie unter "Schnell-Upload " auf Seite 91.

Feldzuordnung

1. Gehen Sie zur **Feldzuordnung** Tab.
2. Wählen Sie den Ländercode aus der Dropdown-Liste aus, um ihn dem Ländercodefeld zuzuordnen.
3. Wählen Sie die DNC-Daten aus der Dropdown-Liste aus, um sie dem Feld "DNC-Daten" zuzuordnen.
4. Wählen Sie die Vorwahl aus der Dropdown-Liste aus, um sie dem Feld Vorwahl zuzuordnen.
5. Wählen Sie den Kanaltyp aus der Dropdown-Liste aus, um ihn dem Feld Kanaltyp zuzuordnen. Sie können mehrere Kanaltypen auswählen, z. B. Voice, Voicemail, E-Mail, SMS und CPAAS.
6. Wenn der Upload-Typ NDNC **lautet**:
   a. Wählen Sie die **NDNC-Daten** aus der Dropdown-Liste aus.
   b. Wählen Sie das Feld "Startdatum **" und** das **Feld "Enddatum** " aus der Dropdown-Liste aus, die zugeordnet werden soll.
   c. Wählen Sie das **Datumsformat** aus der Dropdown-Liste aus.
7. Wenn der Upload-Typ DNC **ist**:
   a. Wählen Sie die DNC-Daten aus der Dropdown-Liste aus.
   b. Wenn der Upload-Typ DNC **ist**, aktivieren Sie die **DNC-Dauer** , um die Dauer aus der Upload-Datei auszuwählen. Um diesen Kontakt dauerhaft als DNC zu markieren, aktivieren Sie DNC für immer. Das Feld "DNC-Dauer" ist nur aktiv, wenn der Upload-Typ "DNC" lautet.
   c. TURN auf die **Gültigkeitsdauer, indem Sie** den DNC Forever aktivieren. Wenn dieses Feld aktiviert ist, werden die Felder "Startdatum **"** und **"Enddatum** " deaktiviert.
   d. Wählen Sie das **Startdatum und das** Enddatum aus, wenn das **Feld "DNC für immer** " nicht aktiviert ist. Hinweis: Das Datum und die Uhrzeit werden basierend auf der konfigurierten Systemzeitzone angezeigt.
   e. Wählen Sie das **Datumsformat** aus der Dropdown-Liste aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die DNC-Dauer aktiviert ist.
8. Wenn der Upload-Typ PEWC ist :
   a. Wählen Sie das Feld PEWC-Daten aus der Dropdown-Liste aus.
   b. Klicken Sie auf " **Einwilligung** " oder **"Nicht-Zustimmung** ", um anzugeben, ob der Kontakt als Einwilligung (vom Benutzer bereitgestellte Zustimmung) oder als Nicht-Zustimmung gemäß der Definition von "Vorherige ausdrückliche schriftliche Zustimmung" übermittelt werden muss.

9. Wenn der Upload-Typ "CPT" **lautet**,

---

1 Ein Profil ist eine Vorlage, die die Zuordnung von Upload-Listen und Compliance-Feldern speichert, die jedes Mal wiederverwendet werden können, sowohl beim manuellen als auch beim automatischen Hochladen. Die gesamte Konfiguration, die Ihren Upload regelt, wird in einem benannten Profil gespeichert – Datei-/Datenbank-Upload, Zugangsdaten, Geschäftsfeldzuordnung usw., praktisch alles, was mit einem Upload verbunden ist. Alles, was Sie tun müssen, ist, den Dateipfad auszuwählen, ein Profil auszuwählen und hochzuladen.

1. Wählen Sie eine Zeitzone aus, indem Sie die Option **"Aus Datei** hochladen" oder **"Ortsvorwahl** verwenden" auswählen. Wenn Sie "Aus Datei hochladen" auswählen, wählen Sie das Zeitzonenfeld aus, das aus der hochgeladenen Datei zugeordnet werden soll.
2. Wählen Sie **"Aus Datei** hochladen" aus, wenn das CPT wie in der Kontakt-Upload-Datei angegeben werden soll. Stellen Sie sicher, dass Ihre hochgeladene Datei eine Zeitzone hat. Wählen Sie die Zeitzone aus, und ordnen Sie ein Feld aus der hochgeladenen Datei zu, das die Zeitzone für CPT ist. Stellen Sie sicher, dass die Zeitzone in der hochgeladenen Datei bereits in Ihrer Anwendung verfügbar ist.
3. Wählen Sie Gebietsvorwahl **verwenden aus** , um die Zeitzone der Gebietsvorwahl als CPT-Zeitzone zu verwenden.
4. Wählen Sie in der hochgeladenen Datei in der Dropdown-Liste für den vom Kunden bevorzugten Wochentag die Option **"Wochentag** " aus, an dem der Anruf eingehen soll. Die hochgeladene Datei muss mindestens zwei aufeinanderfolgende anfängliche Lettner für den Wochentag enthalten, z. B. Mo für Montag, Di für Dienstag usw. Dies ist ein Pflichtfeld.
5. Wählen Sie ein **Zeitformat** aus HH:MM und HH:MM:XM aus. Das Zeitformat muss mit dem in der Upload-Datei angegebenen Format übereinstimmen.
6. Wählen Sie einen **Steckplatz A: Startzeit**[1]**, Steckplatz A Endzeit**[2] , Steckplatz B Startzeit[3], Steckplatz B Endzeit[4], Steckplatz C Startzeit[5] und Steckplatz C Endzeit[6].

   Hinweis: Es ist nicht zwingend erforderlich, alle drei Steckplätze auszuwählen. Wenn Sie jedoch mehrere Steckplätze auswählen, müssen Sie diese nacheinander auswählen, zuerst Steckplatz A, dann Steckplatz B und schließlich Steckplatz C.

---

1 Wählen Sie das Feld aus, das der vom Kunden bevorzugten Startzeit für den ersten Slot oder Slot A zugeordnet werden soll. Dies ist der Zeitpunkt, zu dem die Anwendung den Kontakt an den Wähler übergibt, vorbehaltlich etwaiger gesetzlicher Wählbeschränkungen, die für diesen Slot gelten.
2 Wählen Sie das Feld aus, das der vom Kunden bevorzugten Endzeit des ersten Slots oder Slot A zugeordnet werden soll. Dies ist die Zeit, nach der der Kontakt nicht an den Wähler übermittelt wird.
3 Wählen Sie das Feld aus, das der vom Kunden bevorzugten Startzeit für den zweiten Slot oder Slot B zugeordnet werden soll. Dieser ist als zweiter der drei vom Kunden bevorzugten Slots erforderlich, falls der erste Slot zu einem nicht erfolgreichen Anruf führt. Dies ist der Zeitpunkt, zu dem die Anwendung den Kontakt an das Wählgerät sendet. Beispiel: Wenn der Zeitpunkt für Slot A 8 AM bis 9 AM ist und der Anruf aufgrund von Einschränkungen oder weil der Kunde nicht erreichbar ist, nicht getätigt werden konnte, wird er in dem hier definierten Slot B angerufen. Dieser kann zwischen 10 AM und 11 AM lauten. Auch dies unterliegt den für diesen Slot geltenden statistischen Wählbeschränkungen.
4 Wählen Sie das Feld aus, das der vom Kunden bevorzugten Slot-Endzeit für den zweiten Slot oder Slot B zugeordnet werden soll. Dies ist die Zeit, nach der der Kontakt nicht an den Wähler übermittelt wird.

5 Wählen Sie das Feld aus, das der vom Kunden bevorzugten Startzeit für den dritten Slot oder Slot C zugeordnet werden soll. Dieser ist als letzter der drei vom Kunden bevorzugten Slots erforderlich, falls der erste und zweite Slot zu einem nicht erfolgreichen Anruf führen. Dies ist der Zeitpunkt, zu dem die Anwendung den Kontakt an das Wählgerät sendet. Beispiel: Wenn das Timing für Slot A 8 AM bis 9 AM ist und der Anruf aufgrund von Einschränkungen oder mangelnder Erreichbarkeit des Kunden nicht getätigt werden konnte; Die Zeit für Slot B beträgt 10 AM bis 11 AM und konnte aus den gleichen Gründen nicht herausgewählt werden, sie wird in dem hier definierten Slot C angerufen, der 2 PM bis 3 PM sein könnte. Auch dies unterliegt den gesetzlichen Wählbeschränkungen, die für diesen Slot gelten.
6 Wählen Sie das Feld aus, das der vom Kunden bevorzugten Endzeit des dritten Slots oder Slot C zugeordnet werden soll. Dies ist die Zeit, nach der der Kontakt nicht an den Wähler übermittelt wird.

Compliance- oder Kampagnenkategorie

Hinweis: Dies ist ein optionaler Schritt.

1. Navigieren Sie zur **Compliance- oder kampagnenspezifischen Kategorie** Tab und wählen Sie den kampagnenspezifischen **DNC** oder die entsprechenden Kampagnen aus, um die Compliance für ausgewählte Kampagnen anzuwenden.
2. Wählen Sie den **kategoriespezifischen DNC** aus, und wählen Sie die entsprechenden Kampagnenkategorien aus, um die Konformität für ausgewählte Kampagnenkategorien anzuwenden.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Schnellsuche

1. Wählen Sie den **Upload-Typ** und den **Kategorietyp** aus.
2. Geben Sie den zu suchenden Wert ein. Dies ist die Telefonnummer des Kontakts, der als DNC, NDNC, CPT oder PEWC gekennzeichnet ist.
3. Klicken Sie auf **Suchen**.
4. Für DNC und NDNC zeigt die Anwendung Konformitätsdaten, Kategorie, Startdatum und -zeit, Enddatum und -zeit sowie Typ an.

   Hinweis: Das Feld Typ gilt für DNC- und NDNC-Filter. Das Datum und die Uhrzeit werden basierend auf der konfigurierten Systemzeitzone angezeigt.
5. Für PEWC enthält das Suchergebnis die Compliance-Daten, die Kategorie, den Kanal und den Einwilligungstyp für alle übereinstimmenden Datensätze.
6. Für CPT füllt das Suchergebnis die Compliance-Daten, die Kategorie, den Kanal, den Wochentag und den Zeitraum für Steckplatz A, Steckplatz B und Steckplatz C (verfügbare Steckplätze) für alle übereinstimmenden Datensätze auf.

Schneller Upload

Für einen schnellen Upload:

1. Wählen Sie den **Upload-Typ** und den **Kanaltyp aus**. Sie können mehrere Kanaltypen auswählen.
2. Wählen Sie die **Kategorie** aus der Dropdown-Liste aus.
3. Geben Sie die **Konformitätsdaten** ein, z. B. DNC-Daten, NDNC-Daten oder PEWC-Daten. Anstelle der Telefonnummer des Kontakttelefons können Sie auch den Wert für einen beliebigen Geschäftsparameter eingeben, der als DNC gekennzeichnet ist. Siehe "Geschäftsparameter".
4. Aktivieren Sie die **Gültigkeitsdauer** , um den Kontakt für immer als DNC zu definieren.
5. Geben Sie die Start- **und die** Endzeit **ein**. Dieser Kontakt bleibt für den ausgewählten Zeitraum als DNC markiert.

   Hinweis: Dies trifft nur zu, wenn das **Kontrollkästchen "DNC für immer "** nicht aktiviert ist. Das Datum und die Uhrzeit werden basierend auf der konfigurierten Systemzeitzone angezeigt.

6. Wenn der Upload-Typ PEWC **ist**, klicken Sie auf " **Einwilligung" oder** "Nicht-Einwilligung **", um anzugeben, ob der Kontakt gemäß der Definition von "Vorherige ausdrückliche schriftliche Zustimmung" als "Einwilligung** " (vom Benutzer bereitgestellte Zustimmung) oder als "Nicht-Einwilligung" übermittelt werden muss.

7. Wenn der Upload-Typ CPT **ist**, wählen Sie eine Zeitzone aus.
8. Wählen Sie einen **Wochentag** für den vom Kunden bevorzugten Wochentag aus, an dem der Anruf eingehen soll.
9. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für Steckplatz A. Wählen Sie die Start- und die Endzeit für die vom Kunden bevorzugte Anrufzeit für dieses Zeitfenster aus. Klicken Sie auf OK.
   Hinweis: Das Datum und die Uhrzeit werden basierend auf der konfigurierten Systemzeitzone angezeigt.
10. Wenn Sie einen anderen Steckplatz benötigen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen für Steckplatz B. Wählen Sie die Start- **und** die **Endzeit** für die vom Kunden bevorzugte Anrufzeit für dieses Zeitfenster aus. Klicken Sie auf **OK.**
11. Wenn Sie einen dritten Slot benötigen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen für Slot C. Wählen Sie die Start- **und** die **Endzeit** für die vom Kunden bevorzugte Anrufzeit für dieses Zeitfenster aus. Klicken Sie auf **OK.**
12. Klicken Sie auf **Hochladen**.

Felder

Felder	Beschreibung
Upload-Typ	Bestimmt die Art der Compliancekontakte DNC, NDNC oder PEWC, die hochgeladen werden. **DNC** – DNC ist Nicht anrufen (Registrierung). Bestimmte Telekommunikationsbehörden haben Telefonnutzern die Möglichkeit eingeräumt, sich als DNC-Kunden zu kennzeichnen. Keine Person oder Organisation darf einen unaufgeforderten Anruf tätigen oder eine unaufgeforderte SMS an ein Telefon senden, das als DNC aufgeführt ist. **NDNC** - NDNC ist Do Not Call (Register) auf nationaler Ebene. Wenn eine Nummer unter NDNC registriert ist, darf keine Person oder Organisation in dem registrierten Land (in dem die Nummer registriert ist) einen unaufgeforderten Anruf tätigen oder eine unaufgeforderte SMS senden. **PEWC** – PEWC ist eine vorherige ausdrückliche schriftliche Zustimmung. Diese Konformität schreibt vor, dass Telemarketer die vorherige ausdrückliche schriftliche Zustimmung des Angerufenen für automatisch gewählte oder aufgezeichnete Telemarketing-Anrufe an Mobilfunknummern und aufgezeichnete Anrufe an private Festnetzanschlüsse einholen. PEWC liegt in der Verantwortung des Unternehmens, das ausgehende Kampagnen einrichtet. Das Unternehmen muss sicherstellen, dass

	es sich bei den Nummern, die für eine Kampagne hochgeladen werden, um PEWC-Beschwerden handelt.
Importmodus	Art des Imports **Anhängen: Hiermit werden die hochgeladenen Datensätze an eine bereits vorhandene DNC/NDNC/PEWC-Liste angehängt**. **Überschreiben**: Löscht die vorhandene Liste und hängt neue

	Datensätze in die Liste. **Löschen**: Datensätze in der DNC/NDNC/PEWC-Liste, die mit den hochgeladenen übereinstimmen, werden gelöscht.
Dateityp	Typ der zu importierenden Datei. Wenn Sie die Anwendung in einer anderen Sprache als Englisch verwenden, speichern Sie die zum Hochladen freigegebene Kontaktdatei in der Codierung UTF-8.
Trennzeichen	Listet Zeichen für einzelne Datenfelder in einer Datei auf. Verwenden Sie eines der folgenden Trennzeichen in der Uploaddatei: Komma (,), Bindestrich (-), Dollar ($), Prozent (%), senkrechter Strich (|), Zirkumflex oder Caretzeichen (^), Kaufmännisches Und-Zeichen (&), Sternchen (*) und Tab.
Profilname	Listet Profile auf. Ein Profil ist eine Vorlage, die den Map-Ping von Upload-Listen und Compliance-Feldern speichert, die jedes Mal wiederverwendet werden können, sowohl beim manuellen als auch beim automatischen Hochladen.
Landesvorwahl	Geschäftsfeld in der Upload-Datei, das als Ländercode zugeordnet werden soll
DNC-Daten	Feld, das als Filter für DNC-Daten zugeordnet werden soll
Gebietsvorwahl	Geschäftsfeld, das als Gebietsvorwahl zugeordnet werden soll. Die Einhaltung der staatlichen Gesetze für diese Kampagne richtet sich nach der Vorwahl, die im System konfiguriert ist. Es gilt das Landesrecht des Staates, der zu dieser Vorwahl gehört.
Kanaltyp	Kommunikationsmodus zum Anwenden des DNC-Uploads, z. B. Sprache, E-Mail oder SMS. Sie können das Kontrollkästchen "Mehrere Kanaltypen" aktivieren.
DNC-Dauer	Dauer von Kontakten, die als DNC markiert werden sollen.
DNC für immer	DNC forever ermöglicht das Hochladen von Kontakten auf DNC/NDNC/PEWC forever
Kampagnenspezifisch	Kampagnenspezifische Details auflisten
Kategoriespezifisch	Listet Kategorien auf

Kampagne	Name der Kampagne
Kampagnengruppen	Name der Kampagnengruppe

Globaler Upload

Mit dem globalen Upload können Sie eine einzelne Lead-Liste basierend auf den für jede dieser Kampagnen definierten Kriterien in mehrere Kampagnen hochladen. Dieser Abschnitt befasst sich mit der Konfiguration globaler Upload-Details, wie z. B. Dateiinformationen und -bedingungen.

Der Benutzer kann die folgenden Vorgänge ausführen:

- Kontakte hochladen
- Globale Upload-Konfiguration

Der globale Upload hilft Ihnen, die Kontaktfelder dem Datentyp zuzuordnen. Sie können der Kontaktliste weitere Bedingungen hinzufügen, indem Sie auf das Pluszeichen neben der Regel klicken (Bedingung hinzufügen), und so zusätzliche Bedingungssätze erstellen. Bedingungen innerhalb eines Bedingungssatzes werden bei der Auswertung der Regel zusammen mit AND verknüpft. Jede Bedingung wird mit einem beliebigen anderen Bedingungssatz ODER-verknüpft.

Kontakte hochladen

Datei importieren

1. Klicken Sie auf das Symbol + Hinzufügen und navigieren Sie zu **Kontakt** hochladen.
2. Wählen Sie den **Typ** Text **/CSV** oder **Andere**. Andere Formate unterstützen nur das JSON-Format.
3. Klicken Sie auf **"Datei** auswählen" und wählen Sie eine hochzuladende Kontaktdatei aus.

   Hinweis: Wenn Sie die Anwendung in einer anderen Sprache als Englisch verwenden, speichern Sie die zum Hochladen freigegebene Kontaktdatei in der Codierung UTF-8.
4. Wählen Sie in den globalen Upload-Konfigurationen eine **Dateivorlage** aus.

Datenschema

1. Navigieren Sie zum **Datenschema**. Alle Felder in der Vorlagendatei werden in der Dropdown-Liste angezeigt. Definieren Sie die Eigenschaften der einzelnen Felder.
2. Wählen Sie einen Datentyp aus (**Gleitkomma,Zeichenfolge,Zahl** und **Datum/Uhrzeit).**
3. Wenn der ausgewählte Datentyp "DateTime"

ist, wählen Sie ein **Format** aus. **Ausdrucks-**

Generator

1. Navigieren Sie zum Ausdrucks-Generator **,** und klicken Sie auf **NEU ERSTELLEN.**
2. Geben Sie einen **Ausdrucksnamen ein**.
3. Wählen Sie eine **Funktion** aus der Dropdown-Liste aus. Für die Funktionen "Links", "Rechts", "Teilzeichenfolge" und "Ersetzen" werden alle Schemafelder (Kopfzeilenfelder in der Uploaddatei) und Systemfelder ausgefüllt. Wählen Sie eine dieser Optionen aus, und klicken Sie auf **Auswählen**.

4. Klicken Sie auf **Einstellungen** für Parameter 1. Für diesen Ausdruck können Sie drei Parameter auswählen. Für die Funktionen "Links", "Rechts", "Teilzeichenfolge" und "Ersetzen" werden alle Schemafelder und Systemfelder ausgefüllt. Wählen Sie eine dieser Optionen aus, und klicken Sie auf **Auswählen**. Für alle anderen datums-, tages- und zeitbezogenen Funktionen können Sie nur **Jetzt** auswählen.
5. Klicken Sie auf **Einstellungen** für Parameter 2. Für diesen Ausdruck können Sie drei Parameter auswählen. Für die Funktionen "Links", "Rechts", "Teilzeichenfolge" und "Ersetzen" werden alle Schemafelder und Systemfelder ausgefüllt. Wählen Sie eine dieser Optionen aus, und klicken Sie auf **Auswählen**. Für alle anderen datums-, tages- und zeitbezogenen Funktionen können Sie nur **Jetzt** auswählen.
6. Klicken Sie auf **Einstellungen** für Parameter 3. Für diesen Ausdruck können Sie drei Parameter auswählen. Für die Funktionen "Links", "Rechts", "Teilzeichenfolge" und "Ersetzen" werden alle Schemafelder und Systemfelder ausgefüllt. Wählen Sie eine dieser Optionen aus, und klicken Sie auf **Auswählen**. Für alle anderen datums-, tages- und zeitbezogenen Funktionen können Sie nur **Jetzt** auswählen.
7. Klicken

Sie auf

Speichern.

Build-Zustand

1. Navigieren Sie zur **Build-Bedingung** Tab. Dadurch werden die Build-Bedingungen für eine Kampagne und ein Profil angezeigt. Der Benutzer kann die Bedingung in der **Aktion** bearbeiten oder löschen.
2. Klicken Sie auf **+ Bedingung hinzufügen, um eine neue Bedingung** zu erstellen.
3. Wählen Sie einen **Kampagnennamen** und einen **Profilnamen** aus der Dropdown-Liste aus.
4. Es gibt zwei Möglichkeiten, eine Datei hochzuladen. Dies wird durch die Konfiguration *Record-sMovedToAllMatchedConditions* in der *Web.config* der *LCMGlobalUploader-Komponente* gesteuert.
    a. True – Für mehrere Kampagnen, bei denen der Kontakt die Bedingungen für mehrere Kampagnen erfüllt
    b. Falsch – Zu einer einzelnen Kampagne, bei der der Kontakt in die erste Kampagne hochgeladen wird, die die Bedingung erfüllt.
5. Informationen zum Aktivieren oder Deaktivieren eines **Advanced Builder** finden Sie unter Erweiterte Buildbedingung.
6. Klicken Sie auf **Hochladen**.

Globale Upload-Konfiguration mit Text und CSV

Informationen zum Ausführen der globalen Uploadkonfiguration mit Text und CSV finden Sie unter Konfiguration mit Text und CSV.

Globale Uploadkonfiguration mit API

Informationen zum Ausführen der globalen Uploadkonfiguration mit API finden Sie unter Konfiguration mit API.

Globale Upload-Konfiguration mit JSON oder fester Breite

Informationen zum Ausführen der globalen Upload-Konfiguration mithilfe von Text- oder JSON-Dateien finden Sie unter "Konfiguration mit JSON oder fester Breite" auf der nächsten Seite

Statusaktualisierung des globalen Uploads

1. Wählen Sie eine globale Liste aus ID und klicken Sie unter **Aktion** auf **das Menüsymbol**.
2. Je nach aktuellem Status zeigt das Menü Optionen an. Wählen Sie die entsprechende Option aus, um den Status zu ändern.

Globalen Upload löschen

1. Wählen Sie eine globale Liste aus ID und klicken Sie unter **Aktion auf** das Menüsymbol .
2. Wählen Sie Löschen **aus**.

Felder

Felder	Beschreibung
Globale Liste ID	Liste ID von der Anwendung zum Zeitpunkt des Uploads zugewiesen.
Dateiname	Dateiname, der die hochzuladenden Kontakte enthielt.
Uploadzeit	Datum und Uhrzeit des Uploads der Liste. Sie basiert auf der in den Systemeinstellungen konfigurierten Zeit.
Verarbeitet	Anzahl der verarbeiteten Kontakte in der Liste.
Unübertroffene	Anzahl der Kontakte, die nicht mit dem Eintrag in der Liste übereinstimmen. Klicken Sie auf Herunterladen, um die Liste der nicht übereinstimmenden Datensätze herunterzuladen.
Fehler	Anzahl der Kontakte, bei denen beim Hochladen eine Fehlermeldung angezeigt wird. Klicken Sie auf Herunterladen, um die Liste der Fehlerdatensätze herunterzuladen.
Globale Listenkampagne	Erweitern, um die Anzahl der Kontakte anzuzeigen, die zu jeder Kampagne hochgeladen wurden

Status	Legen Sie den Status von Kontakten fest. Aktiv: Dieser Status gibt an, dass die Liste aktiv ist, d. h. der Kontakt wurde erfolgreich hochgeladen und Kontakte werden an das Wählgerät übermittelt. Beendet – Dieser Status gibt an, dass die Liste beendet wurde. Kontakte werden in die jeweiligen Kampagnen hochgeladen, aber nicht an den Dialer zugestellt. Fehlgeschlagen – Es werden nicht alle Kontakte aus dieser Liste in die

Felder	Beschreibung
	Kampagnen. Abgeschlossen – Kontakte wurden erfolgreich in die jeweiligen Kampagnen hochgeladen.
Prozentsatz der Fertigstellung	Der Fertigstellungsprozentsatz wird mit der folgenden Formel berechnet: ((TotalRecords – BadRecords – UnmatchedRecords) / TotalRecords)* 100
Aktion	Listen Sie die zu ergreifenden Maßnahmen auf
Stoppen	Verhindert, dass Kontakte, die in verschiedene Kampagnen hochgeladen werden und an das Wählprogramm geliefert werden.
Anfangen	Setzt die Zustellung der hochgeladenen Kontakte an das Wählprogramm fort.
Permanenter Stopp	Die Zustellung von Kontakten aus dieser Liste wird dauerhaft gestoppt. Diese Aktion kann nicht rückgängig gemacht werden.

Konfiguration mit JSON oder fester Breite

Datei importieren

1. Wählen Sie eine **Quelle** für den Upload aus.
    a. Wählen Sie Neue Datei aus, um eine neue Datei für den globalen Upload zu konfigurieren.
    b. Wählen Sie eine **vorhandene** Datei aus, um Bedingungen auf eine vorhandene Datei zu aktualisieren.
2. Wenn die ausgewählte **Quelle** "Neu **" ist**, wählen Sie ein **Trennzeichen aus**
3. Wählen Sie einen **Dateityp** aus.
    a. **Text/CSV** – Wählen Sie diese Option aus, um einen Kontakt aus einer Flatfile hochzuladen. Die Felder in der Flatfile können durch ein Komma, ein Tab oder ein benutzerdefiniertes Trennzeichen getrennt werden.
    b. **API** - Wenn Sie keine flache Datei verwenden, können Sie auch eine Vorlage verwenden, um die Kontakte mit dem API hochzuladen.
    c. **Andere** : Wenn Sie Andere auswählen, wählen Sie ein geeignetes Format aus: Feste Breite (formatierte Textdateien ohne Überschriften) oder JSON (Standardoption).

    Hinweis: Wenn Sie die Anwendung in einer anderen Sprache als Englisch verwenden,

speichern Sie die hochzuladende Kontaktdatei in der Codierung UTF-8.

4. Wenn Sie eine Datei hochladen, wählen Sie eine Upload-Datei aus.

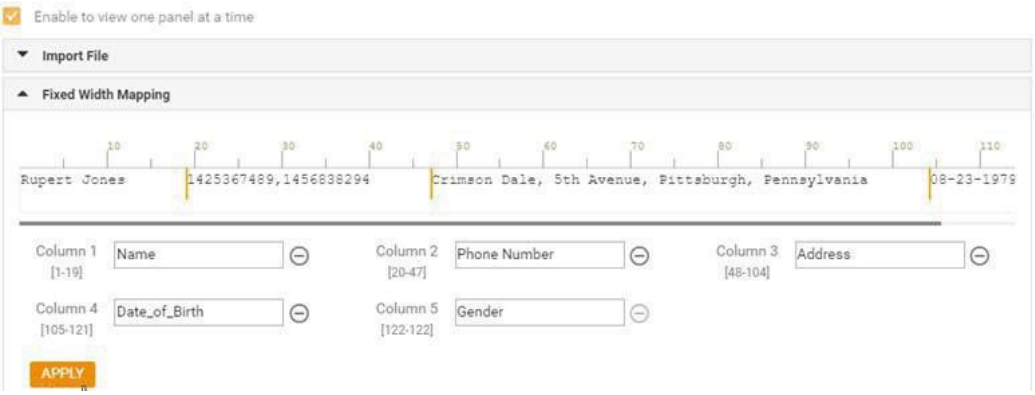
Hinweis: Stellen Sie sicher, dass der Dateiname, den Sie zum Hochladen freigeben, mit derselben Zeichenfolge beginnt. Beispiel: Sie erhalten regelmäßig Dateien von einer Drittanbieteranwendung (CRM) zum Hochladen. Wenn die Datei, die Sie hier konfigurieren, Contact.txt ist, sollten alle Dateien, die von der Drittanbieteranwendung platziert werden, mit diesem Namen beginnen. Die Anwendung des Drittanbieters kann einen Zeitstempel oder ein eindeutiges ID zur Identifizierung anhängen (z. B. Contact_MMDDYYYY.txt bzw. Contact_000001.txt. Wenn die Anwendung eine Datei findet, die mit der Anfangszeichenfolge übereinstimmt (in diesem Fall Kontakt.....), wird die Datei zum Hochladen freigegeben.

Hinweis: Wenn Ihre Kontaktdatei optionale Geschäftsfelder enthält, sollten die Dateikopfzeilen für diese Felder keine Sonderzeichen Anywhere enthalten. Achten Sie auch darauf, dass der Dateiheader für diese Felder nicht mit einer Zahl beginnt. Wenn Sie ein benutzerdefiniertes Trennzeichen verwenden, wählen Sie ein Trennzeichen aus, das Sie in der Upload-Datei zum Trennen von Datenfeldern verwendet haben.

Feste Breite

Diese Option ist nur anwendbar, wenn das Dateiformat "Andere" ausgewählt ist .

1. Wählen Sie die gewünschte TXT-Datei aus, der Abschnitt "Feste Breite" wird angezeigt.



2. Die erste Datenzeile der Datei wird auf einer Zeichenskala angezeigt. Es ermöglicht die Abgrenzung der Spalten und die Definition der Kopfzeilen für jede von ihnen.
3. Klicken Sie auf die Stellen in der Datenzeile, um die Grenzwerte für die einzelnen Spalten zu markieren. Pro Spalte sind maximal 128 Zeichen zulässig.
4. Die erste eingerichtete Spalte wird als Spalte 1 bezeichnet, und die nachfolgenden Spalten werden entsprechend nummeriert. Für jede Spalte wird auch der Zeichenbereich angegeben. Der Bereich für die erste Spalte beginnt bei 1. Der Endpunkt einer Spalte ist der Startpunkt der nächsten.
5. Definieren Sie die Kopfzeile für jede Spalte im Textfeld, die entlang jeder Spalte angezeigt wird.

   Hinweis: Nur die TXT-Dateien ohne Header werden zum Hochladen vorgeschlagen. Wenn eine TXT-Datei mit einem Header hochgeladen wird, wird der Header als Datensatz behandelt. Header-Konflikte werden im globalen Upload-Verlauf nicht gemeldet. Sie können

über den Ordner "Fehlerprotokoll" unter dem globalen Upload-Pfad abgerufen werden.

6. Um eine Spalte zu löschen, klicken Sie entlang der Spalte auf **"Entfernen** " und bestätigen Sie dies im angezeigten Popup-Fenster "Löschbestätigung". Die letzte Spalte kann nicht gelöscht werden.
7. Klicken Sie auf die **Schaltfläche ÜBERNEHMEN** , um die Änderungen zu speichern. Nach der Anwendung können die Änderungen nicht mehr rückgängig gemacht werden. Die Spaltenüberschriften werden nun für die Datenzuordnung in den nachfolgenden Feldern ausgefüllt. Navigieren Sie zum Abschnitt "Feldzuordnung", um die Kopfzeilen den Feldern zuzuordnen.

Datenschema

1. Navigieren Sie zum **Datenschema**. Alle Felder in der Vorlagendatei werden in der Dropdown-Liste angezeigt. Definieren Sie die Eigenschaften der einzelnen Felder.
2. Wählen Sie einen Datentyp aus (**Gleitkomma,Zeichenfolge,Zahl** und **Datum/Uhrzeit).**
3. Wenn der ausgewählte Datentyp "DateTime"

ist, wählen Sie ein **Format** aus. **Ausdrucks-**

Generator

1. Navigieren Sie zum Ausdrucks-Generator **,** und klicken Sie auf **NEU ERSTELLEN.**
2. Geben Sie einen **Ausdrucksnamen** ein.
3. Wählen Sie eine **Funktion** aus der Dropdown-Liste aus. Für die Funktionen "Links", "Rechts", "Teilzeichenfolge" und "Ersetzen" werden alle Schemafelder (Kopfzeilenfelder in der Uploaddatei) und Systemfelder ausgefüllt. Wählen Sie eine dieser Optionen aus, und klicken Sie auf **Auswählen**.
4. Klicken Sie auf **Einstellungen** für Parameter 1. Es gibt drei Parameter, die Sie für diesen Ausdruck auswählen können. Für die Funktionen "Links", "Rechts", "Teilzeichenfolge" und "Ersetzen" werden alle Schemafelder und Systemfelder ausgefüllt. Wählen Sie eine dieser Optionen aus, und klicken Sie auf **Auswählen**. Für alle anderen datums-, tages- und zeitbezogenen Funktionen können Sie nur **Jetzt** auswählen.
5. Klicken Sie auf **Einstellungen** für Parameter 2. Es gibt drei Parameter, die Sie für diesen Ausdruck auswählen können. Für die Funktionen "Links", "Rechts", "Teilzeichenfolge" und "Ersetzen" werden alle Schemafelder und Systemfelder ausgefüllt. Wählen Sie eine dieser Optionen aus, und klicken Sie auf **Auswählen**. Für alle anderen datums-, tages- und zeitbezogenen Funktionen können Sie nur **Jetzt** auswählen.
6. Klicken Sie auf **Einstellungen** für Parameter 3. Es gibt drei Parameter, die Sie für diesen Ausdruck auswählen können. Für die Funktionen "Links", "Rechts", "Teilzeichenfolge" und "Ersetzen" werden alle Schemafelder und Systemfelder ausgefüllt. Wählen Sie eine dieser Optionen aus, und klicken Sie auf **Auswählen**. Für alle anderen datums-, tages- und zeitbezogenen Funktionen können Sie nur **Jetzt** auswählen.
7. Klicken

Sie auf

Speichern.

Build-Zustand

1. Navigieren Sie zur **Build-Bedingung** Tab. Dadurch werden die Build-Bedingungen für eine Kampagne und ein Profil angezeigt. Der Benutzer kann die Bedingung in der **Aktion bearbeiten oder löschen**.
2. Klicken Sie auf **+ Bedingung hinzufügen, um eine neue Bedingung** zu erstellen.
3. Wählen Sie einen **Kampagnennamen** und einen **Profilnamen** aus der Dropdown-Liste aus.

4. Es gibt zwei Möglichkeiten, eine Datei hochzuladen. Dies wird durch die Konfiguration *Record-sMovedToAllMatchedConditions* in der *Web.config* der *LCMGlobalUploader-Komponente* gesteuert.
    a. True – Für mehrere Kampagnen, bei denen ein Kontakt die Bedingungen für mehrere Kampagnen erfüllt
    b. Falsch – Zu einer einzelnen Kampagne, bei der der Kontakt in die erste Kampagne hochgeladen wird, die die Bedingung erfüllt.
5. Informationen zum Aktivieren oder Deaktivieren eines **Advanced Builder** finden Sie unter Erweiterte Buildbedingung.
6. Klicken Sie auf **Hochladen**.

Die Build-Bedingung zeigt die folgenden Felder an:

Feldname	Beschreibung
Sequenz-ID	Dies ist die Sequenz ID für die Kampagne, in der der Kontaktprozess stattfindet.
Kampagne	Name der Kampagne.
Profilname	Name des Profils.
Bedingung	Name der Bedingung.
Aktion	Auszuführende Aktion.

Konfiguration mit API
Datei importieren

1. Klicken Sie auf das Symbol + **Hinzufügen** , und navigieren Sie zu **Globale Upload-Konfiguration**.
2. Wählen Sie eine **Quelle** für den Upload aus.
    a. Wählen Sie Neue Datei aus, um eine neue Datei für den globalen Upload zu konfigurieren.
    b. Wählen Sie eine **vorhandene** Datei aus, um Bedingungen auf eine vorhandene Datei zu aktualisieren.
3. Wenn die ausgewählte **Quelle** "Neu **" ist**, wählen Sie ein **Trennzeichen aus**
4. Wählen Sie **API** als **Dateityp** aus. Wenn Sie Kontakte mit dem globalen Upload API hochladen, wählen Sie diese Option aus. Hierzu ist eine Vorlage (Datenquelle) erforderlich, die die Kontaktdaten enthält. Sie können die Felder in der Vorlagendatei dem Datenschema zuordnen, Bedingungen schreiben und Kontakte hochladen.
5. Geben Sie einen **Vorlagennamen** ein. Eine Vorlage enthält die Eingabeanforderungen, wie sie von der API vorgeschrieben sind.

Datenschema

1. Navigieren Sie zum **Datenschema**. Alle Felder in der Vorlagendatei werden in der Dropdown-Liste angezeigt. Definieren Sie die Eigenschaften der einzelnen Felder.

2. Wählen Sie einen Datentyp aus (**Gleitkomma,Zeichenfolge,Zahl** und **Datum/Uhrzeit).**
3. Wenn der ausgewählte Datentyp "DateTime"

ist, wählen Sie ein **Format** aus. **Ausdrucks-**

Generator

1. Navigieren Sie zum Ausdrucks-Generator **,** und klicken Sie auf **NEU ERSTELLEN**.
2. Geben Sie einen **Ausdrucksnamen** ein.
3. Wählen Sie eine **Funktion** aus der Dropdown-Liste aus. Für die Funktionen "Links", "Rechts", "Teilzeichenfolge" und "Ersetzen" werden alle Schemafelder (Kopfzeilenfelder in der Uploaddatei) und Systemfelder ausgefüllt. Wählen Sie eine dieser Optionen aus, und klicken Sie auf **Auswählen**.
4. Klicken Sie auf **Einstellungen** für Parameter 1. Es gibt drei Parameter, die Sie für diesen Ausdruck auswählen können. Für die Funktionen "Links", "Rechts", "Teilzeichenfolge" und "Ersetzen" werden alle Schemafelder und Systemfelder ausgefüllt. Wählen Sie eine dieser Optionen aus, und klicken Sie auf **Auswählen**. Für alle anderen datums-, tages- und zeitbezogenen Funktionen können Sie nur **Jetzt** auswählen.
5. Klicken Sie auf **Einstellungen** für Parameter 2. Es gibt drei Parameter, die Sie für diesen Ausdruck auswählen können. Für die Funktionen "Links", "Rechts", "Teilzeichenfolge" und "Ersetzen" werden alle Schemafelder und Systemfelder ausgefüllt. Wählen Sie eine dieser Optionen aus, und klicken Sie auf **Auswählen**. Für alle anderen datums-, tages- und zeitbezogenen Funktionen können Sie nur **Jetzt** auswählen.
6. Klicken Sie auf **Einstellungen** für Parameter 3. Es gibt drei Parameter, die Sie für diesen Ausdruck auswählen können. Für die Funktionen "Links", "Rechts", "Teilzeichenfolge" und "Ersetzen" werden alle Schemafelder und Systemfelder ausgefüllt. Wählen Sie eine dieser Optionen aus, und klicken Sie auf **Auswählen**. Für alle anderen datums-, tages- und zeitbezogenen Funktionen können Sie nur **Jetzt** auswählen.
7. Klicken

Sie auf

Speichern.

Build-Zustand

1. Navigieren Sie zur **Build-Bedingung** Tab. Dadurch werden die Build-Bedingungen für eine Kampagne und ein Profil angezeigt. Der Benutzer kann die Bedingung in der **Aktion** bearbeiten oder löschen.
2. Klicken Sie auf **+ Bedingung hinzufügen, um eine neue Bedingung** zu erstellen.
3. Wählen Sie einen **Kampagnennamen** und einen **Profilnamen** aus der Dropdown-Liste aus.
4. Es gibt zwei Möglichkeiten, eine Datei hochzuladen. Dies wird durch die Konfiguration *Record-sMovedToAllMatchedConditions* in der *Web.config* der *LCMGlobalUploader-Komponente* gesteuert.
    a. True – Für mehrere Kampagnen, bei denen ein Kontakt die Bedingungen für mehrere Kampagnen erfüllt

b. Falsch – Zu einer einzelnen Kampagne, bei der der Kontakt in die erste Kampagne hochgeladen wird, die die Bedingung erfüllt.

5. Informationen zum Aktivieren oder Deaktivieren eines **Advanced Builder** finden Sie unter Erweiterte Buildbedingung.
6. Klicken Sie auf **Hochladen**.

Geschäftsergebnis

Das Geschäftsergebnis ist die Disposition, die von einem Agenten basierend auf dem Ergebnis einer Interaktion mit einem Kunden festgelegt wurde. Das Geschäftsergebnis definiert die Regeln für den Rückruf und die Schließung für jedes Geschäftsergebnis.

Beispielsweise kann ein Kreditkarteninhaber bestätigen, dass er den Restbetrag bezahlt. Ihre Beschreibung kann Con-firmed To Pay sein. In diesem Fall können Sie dieses Geschäftsergebnis als Erfolg behandeln. Sie können das Geschäftsergebnis so konfigurieren, dass der Kontakt geschlossen wird, wenn er ein Erfolg ist. Umgekehrt gilt: Wenn der Kreditkarteninhaber die Zahlung ablehnt, kann Ihre Beschreibung "Zahlung abgelehnt" lauten, und Sie können das Geschäftsergebnis als "Fehlschlag" festlegen. Auch hier können Sie das Geschäftsergebnis so konfigurieren, dass der Kontakt zu einem späteren Zeitpunkt erneut geplant wird.

Der Benutzer kann ein neues Geschäftsergebnis erstellen, bearbeiten und löschen.

Ergebnisse der Synchronisierungsplattform

Hinweis: **Global_<dialername>_Wrap-up** trifft auf Webex Contact Center zu. Die Geschäftsergebnisse stehen dem Agenten im Arbeitsbereich zur Verfügung.

Wenn ein Agent das Wählgerät mit der Campaign Manager-Anwendung synchronisiert, werden Nachbearbeitungscodes abgerufen und unter **Global_<Wählgerätename>_Wrap-up-Gruppe** angezeigt. Im Kampagnenmanager erhält der definierte Wrapup-Code Vorrang vor einem Geschäftsergebnis, das in der Agent Desktop festgelegt wurde.

Sie können kein neues Geschäftsergebnis hinzufügen oder ein Geschäftsergebnis aus der Gruppe entfernen. Sie können die "übergeordneten Ergebnisse" auf der nächsten Seite definieren und die Eigenschaften des Geschäftsergebnisses ändern, z. B **. Ergebnistyp**, **Neuplanungszeit**, **Max. Wiederholung**, **Priorität**, **Lead-Ergebnis** usw.

Neues Geschäftsergebnis hinzufügen

Geschäftsergebnisgruppe

1. Klicken Sie auf "Hinzufügen **" und navigieren Sie** zu " **Geschäftsergebnis** hinzufügen".
2. Geben Sie den Namen **und** die Beschreibung **der**Geschäftsergebnisgruppe ein.
3. Klicken Sie auf **Weiter**.

Übergeordnete Ergebnisse

1. Navigieren Sie zu Parent **Outcomes** Tab und klicken Sie auf **Hinzufügen**.
2. Geben Sie einen Namen **für das** übergeordnete Ergebnis und eine Beschreibung **des**übergeordneten Ergebnisses ein.
3. Klicken Sie unter der **Aktion** Tab auf **Speichern** .
4. Klicken Sie auf **Weiter**.

Ergebnis

1. Navigieren Sie zu **Ergebnis** Tab und klicken Sie auf **Hinzufügen**.
2. Geben Sie einen **Ergebnisnamen** ein, und wählen Sie einen **übergeordneten Namen** aus der Dropdown-Liste aus.
3. Wählen Sie den **Ergebnistyp** aus, z. B. "Fehler" oder "Erfolg".
4. Geben Sie "Neuplanungszeit **",** "Max. Wiederholung **",** "Priorität **" und**" **Lead-Ergebnis"** ein.
5. TURN Schließen Kontakt auf EIN **,** um den Kontakt zu schließen.
6. TURN Kontakt **entfernen** auf **EIN** , um den Modus zu entfernen.
7. Klicken Sie unter der **Aktion** Tab auf **Speichern** .
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Geschäftsergebnis bearbeiten oder löschen

Der Benutzer kann ein Geschäftsergebnis bearbeiten und löschen.

Bearbeiten eines Ergebnisses

1. Wählen Sie ein Geschäftsergebnis aus und klicken Sie unter **Aktion** Tab auf **Bearbeiten** .
2. Aktualisieren Sie die Parameter und klicken

Sie auf **Gruppe** aktualisieren. **Ergebnis löschen**

1. Wählen Sie ein Geschäftsergebnis aus und klicken Sie unter **Aktion** Tab auf **Löschen** .
2. Lesen Sie die Warnung und klicken Sie auf " **Löschen** ", um das Geschäftsergebnis zu entfernen

Felder

Feld	Beschreibung
Beschreibung der Geschäftsergebnisgruppe	Beschreibung einer Geschäftsergebnisgruppe
Name des übergeordneten Ergebnisses	Name eines übergeordneten Ergebnisses

Beschreibung des übergeordneten Ergebnisses	Beschreibung eines übergeordneten Ergebnisses
Aktion	Definiert die Aktion, die für ein Ergebnis ergriffen werden soll. Der Benutzer kann ein Ergebnis bearbeiten oder löschen.
Ergebnis	Name eines Ergebnisses. Ein Ergebnis ist die Disposition, die von einem Agenten auf der Grundlage des Ergebnisses einer Interaktion mit einem Kunden festgelegt wurde.
Ergebnistyp	Definiert Ergebnistyp, z. B. Misserfolg oder Erfolg
Zeit neu planen	Definiert den Tag und die Uhrzeit, bis zu der ein Kontakt für ein Ergebnis neu geplant werden soll
Max. Wiederholung	Dies ist die Anzahl der Wiederholungsversuche, die zulässig sind, wenn ein Agent ein Geschäftsergebnis für einen Anruf festlegt. Nach Erreichen dieser Nummer wird der Nächste gültige Modus des Kontakts angewählt. Wenn keine anderen gültigen Modi verfügbar sind, wiederholt die Anwendung diesen Kontakt in diesem Modus, bis die täglichen oder globalen Wiederholungen erreicht sind.
Priorität	Definiert die Prioritätsreihenfolge eines Ergebnisses. Passen Sie die Zahl entsprechend an, damit dieser Kontakt eine höhere Priorität erhält.
Lead-Punktzahl	Dies ist für die aktuelle Version nicht möglich.
Kontakte schließen	Geben Sie an, ob der Kontakt geschlossen werden muss oder nicht.
Leiterplatte beibehalten	Option für einen persönlichen Rückruf an denselben Agenten. Der aktuell verbundene Anruf ist ein persönlicher Rückrufkontakt und muss nach der Disposition als PCB-Kontakt beibehalten werden, TURN den Schalter PCB beibehalten ON.

Bundesland, Ortsvorwahl und Postleitzahl

Der Abschnitt "Bundesland/Gebiet/Postleitzahl" stellt die Einhaltung der lokalen Telemarketing-Vorschriften sicher, indem bundeslandspezifische Rufzeiten, Ortsvorwahlen und Postleitzahlen verwaltet werden. Es führt eine Masterliste von Postleitzahlen und Vorwahlen, die ihren jeweiligen Bundesstaaten und Zeitzonen zugeordnet sind, sodass die gesetzlichen Anforderungen für die Kontaktaufnahme mit Personen während zulässiger Zeiten, einschließlich Wochenenden und anderer anwendbarer Zeiträume, eingehalten werden können.

Status hinzufügen

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen neuen Status hinzuzufügen:

1. Gehen Sie im Systemmenü zu **Bundesland/Gebiet/Postleitzahl** .
2. Wechseln Sie zu "Status", und klicken Sie auf **"Status** hinzufügen".
3. Geben Sie den Namen des **Bundeslandes** ein.
4. Wählen Sie den **Zonennamen** aus der Dropdown-Liste aus.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Postleitzahl hinzufügen

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine neue Postleitzahl hinzuzufügen:

1. Gehen Sie zur Postleitzahl Tab.
2. Klicken Sie auf **Postleitzahl** hinzufügen.
3. Geben Sie die Postleitzahl ein.
4. Wählen Sie den **Zonennamen** aus der Dropdown-Liste aus. Dies ist ein Pflichtfeld.
5. Wählen Sie den **Status** aus der Dropdown-Liste aus. Auch dies ist ein Pflichtfeld.
6. Schalten Sie die **Schaltfläche "Status blockieren** " ein/aus, um den Status zu blockieren.
    a. Wenn der Schalter eingeschaltet ist, geben Sie das Startdatum und die **Uhrzeit** ein, zu der der Status blockiert werden soll.
    b. Geben Sie das Enddatum und die **Endzeit** ein, um festzulegen, wann die Sperrung endet.
7. Klicken Sie unter der **Aktion** Tab auf **Speichern** , um den Eintrag zu speichern.

Importieren einer Postleitzahl

So importieren Sie die **Postleitzahl** :

1. Wechseln Sie zu Postleitzahl importieren.
2. Klicken Sie auf **Datei** auswählen und wählen Sie eine Postleitzahlendatei aus.
3. Ordnen Sie das Feld aus der hochgeladenen Datei zu. Wählen Sie die entsprechenden Werte aus der Dropdown-Liste für den Map-Ping aus. Ordnen Sie die Postleitzahl **,** den Zonennamen **und**das **Bundesland** zu. Hierbei handelt es sich um Pflichtfelder. Der in der Datei genannte Status muss im System verfügbar sein, damit das Feld korrekt zugeordnet werden kann.
4. Klicken Sie auf Importieren .

Importieren Sie die Postleitzahl, um die Blockierung zu blockieren oder aufzuheben

So importieren Sie die Postleitzahlendatei, um sie zu blockieren oder zu entsperren:

1. Gehen Sie zum Blockieren/Entsperren .
2. Wählen Sie den Dateityp zwischen **Blockieren** oder **Entsperren**.
3. Klicken Sie auf **Datei** auswählen und wählen Sie eine Postleitzahlendatei aus.
4. Wählen Sie Startdatum/-zeit **und** Enddatum/-zeit **für die** Postleitzahl aus, die blockiert oder entsperrt werden soll. Die Uhrzeit wird basierend auf der konfigurierten Zeitzone des Systems angezeigt.
5. Alle Felder in Ihrer Textdatei werden in der Dropdown-Liste im **Abschnitt "Feldzuordnung "** angezeigt. Wählen Sie eine **Postleitzahl** aus der Dropdown-Liste für die Zuordnung aus.
6. Klicken Sie auf Importieren .

Gebietsvorwahl hinzufügen

So fügen Sie eine Gebietsvorwahl hinzu:

1. Wechseln Sie zur **Vorwahl** Tab und klicken Sie auf **Vorwahl** hinzufügen.
2. Geben Sie die **Gebietsvorwahl** in numerischen Zeichen ein.
3. Wählen Sie den **Zonennamen** aus der Dropdown-Liste aus, um die Gebietsvorwahl zuzuordnen.
4. Wählen Sie den **Status** aus der Downdown-Liste aus.
5. TURN den **Blockierungsstatus** einer Vorwahl auf **Ein** oder **Aus**. Dies ermöglicht das Blockieren und Entsperren einer Gebietsvorwahl.
    a. Wenn der Schalter eingeschaltet ist, geben Sie das Startdatum und die **Uhrzeit** ein, zu der der Status blockiert werden soll.
    b. Geben Sie das Enddatum und die **Endzeit** ein, um festzulegen, wann die Sperrung endet.
6. Klicken Sie unter der **Aktion** Tab auf **Speichern** .

Gebietsvorwahl importieren

So importieren Sie die Ortsvorwahl:

1. Klicken Sie auf **Gebietsvorwahl** importieren.
2. Klicken Sie auf **Datei** auswählen und wählen Sie eine Gebietsvorwahldatei aus.
3. Wählen Sie den entsprechenden Wert aus der Dropdown-Liste für die Zuordnung aus. Ordnen Sie die Gebietsvorwahl **,** den Zonennamen **und**das **Bundesland** zu. Hierbei handelt es sich um Pflichtfelder. Der in der Datei genannte Status muss im System verfügbar sein, damit das Feld korrekt zugeordnet werden kann.
4. Klicken Sie auf Importieren .

Gebietsvorwahl importieren, um zu blockieren oder die Blockierung aufzuheben

Die Anwendung übermittelt keine Kontakte in blockierten Bereichen an das Wählgerät. Verwenden Sie die Funktion BLOCKIEREN/ENTSPERREN der Gebietsvorwahlfunktion, um die Zustellung von Kontakten zu blockieren.

So importieren Sie die Vorwahldatei, um die Blockierung aufzuheben:

1. Gehen Sie zu Vorwahl > **Blockieren/Entsperren**.
2. Wählen Sie einen Dateityp zwischen **Blockieren** oder **Entsperren**.
3. Klicken Sie auf **Datei** auswählen und wählen Sie eine Gebietsvorwahldatei aus.
4. Wählen Sie Startdatum/-zeit **und** Enddatum/-zeit **für eine Gebietsvorwahl, die** gesperrt oder entsperrt werden soll. Die Uhrzeit wird basierend auf der konfigurierten Zeitzone des Systems angezeigt.
5. Wählen Sie die **Gebietsvorwahl** aus der Dropdown-Liste für die Zuordnung aus.
6. Klicken Sie auf Importieren .

Gebiets- oder Postleitzahl bearbeiten

1. Wählen Sie eine Vorwahl oder Postleitzahl aus und klicken Sie unter "Aktion" auf **"Bearbeiten** ".
2. Aktualisieren Sie die Details. TURN den **Schalter** Blockstatus **ein** , um die Vorwahl oder Postleitzahl zu blockieren.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nachdem Sie den **Abschnitt Bundesland/Gebiet/Postleitzahl** abgeschlossen haben, fahren Sie mit der Erstellung der **Bundeslandgruppe** fort.

Felder

Felder	Beschreibung
PLZ	Eine fünf- oder neunstellige Postleitzahl.
Status	Bundeslandname des Bundesstaates
Sperrstatus	Legt fest, ob ein Gebiet oder eine Postleitzahl gesperrt oder entsperrt ist
Startdatum/-zeit	Startdatum und -uhrzeit für die Blockierung oder Entsperrung einer Vorwahl oder Postleitzahl
Enddatum/-zeit	Enddatum und -uhrzeit für die Sperrung oder Entsperrung einer Gebiets- oder Postleitzahl
Aktion	Ermöglicht das Bearbeiten oder Löschen einer Gebietsvorwahl oder einer Postleitzahl

Landesrecht

In bestimmten Ländern können in den einzelnen Bundesstaaten unterschiedliche Telemarketing-Vorschriften und Anrufprotokolle gelten. Mit dem Modul "Landesrecht" können Sie bundeslandspezifische abrufbare Zeiten und andere Compliance-Anforderungen angeben.

Im Abschnitt "State Law Group" können Sie Gruppen von Staaten definieren und verwalten. Sie können abrufbare Zeiten und andere Konformitätseinstellungen für diese Gruppen konfigurieren, um die Einhaltung der geltenden Gesetze und Vorschriften für jeden in der Gruppe enthaltenen Bundesstaat sicherzustellen.

Hinweis: Eine staatliche Rechtsgruppe kann mehreren Kampagnen gleichzeitig zugeordnet werden.

Beispiel: Der Bundesstaat hat möglicherweise eine Vorschrift, dass Telefonverkäufer nur zwischen 8:00 Uhr AM und 6:00 Uhr PM an Wochentagen und 8:00 Uhr AM bis 2:00 Uhr PM an Samstagen anrufen sollten, ohne Anrufe an Sonntagen. Sie können Ihre Anwendung so konfigurieren, dass die Kontakte nur innerhalb dieser Stunden zum Wählen zugestellt werden. Sie können sicher sein, dass die Kontakte nicht entgegen einem Verstoß gegen ein staatliches Gesetz zugestellt werden.

Es könnte auch eine Kombination von Gesetzen geben – nicht auf diese Beispiele beschränkt:

Status 1 – Anrufe an einen Kunden, die in keinem Modus zwischen 9 PM und 6 AM zulässig sind; zu einem Home Festnetz, das nur zwischen 7 AM und 9 AM erlaubt ist, außer sonntags; auf ein Handy, das nur zwischen 10 AM und 2 PM Montag bis Freitag erlaubt ist. Außerdem gelten Einschränkungen für Voicemail.

Status 2 – Anrufe an einen Kunden Home nur von 6 PM bis 8 PM außer sonntags zulässig; Bürofestnetz nur von Montag bis Freitag von 10 AM bis 1 PM erlaubt; am Sonntag überhaupt keine Anrufe; Kein unaufgeforderter SMS zwischen 6 PM und 6 AM.

Mit State Law Groups Tab können Sie Ihre Anwendung so konfigurieren, dass sie die gesetzlichen Anforderungen für das Wählen, Versenden von SMS/E-Mail-Nachrichten oder sogar Voicemails erfüllt. Stellen Sie sicher, dass Sie zusätzlich zur State Law Group den Compliance Conditions Builder (CCB) konfiguriert haben, der eine bestimmte CCB-Bedingungsgruppe auf bestimmte Zustände anwendet. Diese staatlichen Rechtsgruppen werden verschiedenen Kampagnen zugeordnet, um die Kontakte entsprechend anzurufen. Eine Sate Law Group kann mehreren Kampagnen gleichzeitig zugeordnet werden.

So fügen Sie Rechtsgruppen in Bundesstaaten hinzu:

1. Gehen Sie zu den **staatlichen Rechtsgruppen** und klicken Sie auf **Staatliche Rechtsgruppe** hinzufügen.
2. Geben Sie den Gruppennamen **und** eine **Beschreibung** für die Gruppe ein.
3. Klicken Sie auf das +-Symbol, um mehrere Status hinzuzufügen.
4. Klicken Sie auf **Speichern**. Ein Standardstatus wird automatisch mithilfe der Systemzeitzone für diese staatliche Rechtsgruppe erstellt. Sie können den zugeordneten Standardstatus nur löschen, wenn mindestens ein anderer Status der Rechtsgruppe des Bundesstaates zugeordnet ist.

So fügen Sie einen Bundesstaat zu einer Rechtsgruppe eines Bundesstaates hinzu:

1. Wählen Sie den Namen **der** Statusgruppe aus, und klicken Sie auf **Bearbeiten**.
2. Klicken Sie auf **Status** hinzufügen, um der Gruppe einen Status hinzuzufügen.
3. Wählen Sie den **Statusnamen** aus der Dropdown-Liste aus.
4. Der **Zonenname** zeigt die Systemzeitzone an und kann nicht bearbeitet werden.
5. Geben Sie die Start- und **die** Endzeit ein, innerhalb derer Kontakte angerufen werden können.

6. Klicken Sie ggf. auf " **Tageszeit** festlegen", um einen Wählzeitraum für jeden Wochentag festzulegen.

   Hinweis: Wenn Sie keinen Tag auswählen, wird dieser Tag auf alle Wochentage angewendet.

Modus "Hinzufügen"

Hinweis: Wenden Sie sich an Cisco CSM, um diese Konfiguration zu aktivieren.

1. Navigieren Sie zu Modi Tab.
2. Alle Modi aktivieren **Aktivierter** Schalter, um alle Modi zu aktivieren.
3. Wenn **der Schalter "Alle Modi"** nicht aktiviert ist, wählen Sie einen **Modus** aus der Dropdown-Liste aus.
4. Geben Sie die Startzeit und **die Endzeit ein**. Diese Felder definieren das Zeitfenster, in dem die ausgewählten Modi aktiviert werden.
5. Klicken Sie auf **+** Symbol, um mehrere Modi hinzuzufügen.

Konformitätsgruppen

Hinweis: Wenden Sie sich an Cisco CSM, um diese Konfiguration zu aktivieren.

1. Wechseln Sie zur **Compliancegruppe** Tab.
2. Verschieben Sie die erforderlichen Gruppen aus den **verfügbaren**

   Konformitätsgruppen in das **Feld Ausgewählte Konformitätsgruppen** .

Hinweis: Wenden Sie sich an Cisco CSM, um diese Konfiguration zu aktivieren.

1. Aktivieren Sie die Option "Bevorzugte **Kundenzeit".** Wenn es aktiviert ist, stellt es sicher, dass alle Kontaktversuche nur innerhalb des vom Kunden vorgegebenen Zeitrahmens erfolgen.
2. Aktivieren Sie die **Option "Beschleunigtes Wählen** ", wenn der Kontakt an die Statusgruppe übermittelt werden muss.

Funktion der State Law Group

1. Gehen Sie zur **Funktion** "State Law Group"Tab.
2. Aktivieren Sie bei Bedarf die **vom Kunden bevorzugte Zeit** (CPT).
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Feiertag

1. Gehen Sie zu **Urlaub** Tab.
2. Wählen Sie den **Feiertag** für das Bundesland aus. Mit der **Schaltfläche "Alle** auswählen" können Sie alle Feiertage auswählen.

   Hinweis: Die Anwendung zeigt Feiertage für das laufende und das nächste Jahr an.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Staatliches Recht aktualisieren

1. Wählen Sie den Statusnamen oder den Statusgruppennamen aus, und klicken Sie auf **Bearbeiten**.
2. Aktualisieren Sie die Details, und klicken Sie auf Speichern .

Landesrecht löschen

1. Wählen Sie den Statusnamen oder den Statusgruppennamen aus, und klicken Sie auf **Löschen**.
2. Klicken Sie **im Bestätigungsfenster auf OK** .

Felder

Feld	Beschreibung

Statusname	Name des Status
Gruppenname	Name der Staatengruppen
Beschreibung	Beschreibung der Statusgruppe
Zonenname	Zeitzone des Status pr
Start- und Endzeit	definiert die Start- und die Endzeit, innerhalb derer Kontakte für den Status angerufen werden können.
Globale Auswahl	Ermöglicht die Auswahl aller Postleitzahlen und Ortsvorwahlen auf einmal
PLZ	Postleitzahl des Bundeslandes
Gebietsvorwahl	Ortsvorwahl
Aktion	Ermöglicht das Löschen oder Bearbeiten eines Zustands oder einer Statusgruppe.
Alle Modi aktiviert	Aktiviert alle Modi gleichzeitig
Bevorzugte Zeit des Kunden	Ermöglicht Zeiten, die vom Kunden vorgegeben werden
Feiertag auswählen	Ermöglicht Ihnen die Auswahl der für das Bundesland geltenden Feiertage

Urlaub

Feiertage definiert eine Liste von Feiertagen, die auf verschiedenen Regionen basieren, z. B. aufgrund von Festen, Fest- und Gedenktagen, Geburtsjubiläen usw., und die mit Kampagnen zugeordnet sind. Dies sind Tage, an denen die Kampagnen normalerweise nicht ausgeführt werden. Sie können Feiertage hinzufügen, die in der gesamten Anwendung verfügbar sind. Nach dem Hinzufügen können Sie diese Feiertage verschiedenen Kampagnen zuordnen, die für die jeweilige Region erforderlich sind.

Neuen Feiertag hinzufügen

1. Klicken Sie auf "Feiertag **hinzufügen" und geben Sie** einen **Feiertagstitel** ein.
2. Geben Sie das Startdatum und das Enddatum für den Feiertag ein.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Wählen Sie einen **Feiertag** aus und klicken Sie auf **Feiertag zur Kampagne** hinzufügen.
5. Wählen Sie die entsprechenden Kampagnen auf der Karte aus. Um alle Kampagnen auszuwählen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Rasterkopfzeile.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Feiertag zu Kampagne hinzufügen

Mit dieser Funktion können Sie einen Feiertag mit einer Kampagne verknüpfen. Wählen Sie dazu den Feiertag aus und klicken Sie auf **Feiertag zur Kampagne** hinzufügen. Wählen Sie die Kampagnen aus, die Sie dem ausgewählten Feiertag zuordnen möchten, und klicken Sie auf **Speichern**.

Feiertags-Mapping

Die Funktion "Feiertagszuordnung" ermöglicht es Ihnen, die Zuordnung zwischen Feiertagen und den ihnen zugeordneten Kampagnen anzuzeigen und zu verwalten, wodurch es einfacher wird, diese Verbindungen zu verfolgen und zu aktualisieren.

Hinweis: "Feiertagsgruppe hinzufügen" und "Urlaub importieren" sind in dieser Version nicht aktiviert.

Felder

Feld	Beschreibung
Feiertagstitel	Ein Titel für den Urlaub.
Startdatum	Startdatum des Urlaubs
Enddatum	Enddatum des Urlaubs.

URL

Mithilfe einer URL können Sie eine beliebige benutzerdefinierte Seite oder eine Website in die Campaign Manager-Anwendung einbetten, um diese aus dem Campaign Manager heraus zu starten. Dadurch entfällt die Notwendigkeit, eine häufig gesehene Webseite zu durchsuchen, indem ein anderer Browser geöffnet wird Tab.

Der Benutzer kann eine URL hinzufügen, bearbeiten, aktivieren, deaktivieren oder löschen. Durch Aktivieren des Systemmenüs wird eine Verknüpfung zur URL im Systemmenü angezeigt. Auf diese Weise können Sie mit einem einzigen Klick auf die URL zugreifen, ohne zu diesem Bildschirm navigieren zu müssen.

URL hinzufügen

So fügen Sie eine neue URL hinzu:

1. Klicken Sie auf URL **hinzufügen und geben Sie** einen Webseitennamen ein.
2. Geben Sie die **URL-Adresse** und die **Beschreibung** der URL ein.
3. Klicken Sie auf **URL-Logo** des URL-Logos und wählen Sie ein Bild aus.
4. Klicken Sie auf **Speichern**. Die URL wird in die Liste eingefügt.

5. Aktivieren Sie bei Bedarf die **Option Menü** aktivieren auf Ein, um im Menü System eine Verknüpfung zu dieser URL anzuzeigen. Auf diese Weise können Sie mit einem einzigen Klick auf die URL zugreifen, ohne zu diesem Bildschirm navigieren zu müssen.

URL aktualisieren

1. Wählen Sie die zu aktualisierende URL aus und klicken Sie auf **Bearbeiten**.
2. Aktualisieren Sie die Details, und klicken Sie auf Speichern .

URL löschen

1. Wählen Sie die zu aktualisierende URL aus, und klicken Sie auf **Löschen**.
2. Klicken Sie **im Bestätigungsfenster auf OK** .

Felder

Feld	Beschreibung
Name	Name der URL
Beschreibung	Beschreibung der URL
URL	Eine URL (Uniform Resource Locator) der zu konfigurierenden Anwendung
Im Menü aktivieren	Zeigen Sie eine Verknüpfung zu dieser URL im Menü System an. Auf diese Weise können Sie mit einem einzigen Klick auf die URL zugreifen, ohne zu diesem Bildschirm navigieren zu müssen.
Aktion	Ermöglicht das Löschen oder Bearbeiten einer URL

Profil

Profile werden zum Hochladen von Kontakten oder zum Reinigen von Kontakten oder zum Hochladen von Compliance-Kontakten verwendet, z. B. DNC-, NDNC-, PEWC- oder CPT-Kontakte. Die verschiedenen Aktivitäten, die mit solchen Uploads, dem Festlegen von Parametern, dem Zuordnen verschiedener Felder usw. verbunden sind, werden auf Profilebene durchgeführt und müssen zum Zeitpunkt des Uploads nicht wiederholt werden.

Profil erstellen

So fügen Sie ein Profil hinzu:

1. Klicken Sie auf + **Hinzufügen** , um ein neues Profil zu erstellen.
2. Wählen Sie den **Profiltyp** aus der Dropdown-Liste aus. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
    a. Wählen Sie Kontakte hochladen aus **, um Kontakte hochzuladen und an das Wählgerät** zu senden.

b. Wählen Sie Kontakte **bereinigen aus** , um Kontakte in der Datenbank vor einem neuen Upload zu löschen.

c. Wählen Sie Compliance **aus** , um DNC/NDNC-/PEWC-/CPT-Kontakte hochzuladen. Hinweis: Wenden Sie sich an Cisco CSM, um PEWC- und CPT-Konfigurationen zu aktivieren.

d. Wählen Sie Vorwahl **aus** , um Gebietsvorwahlen hochzuladen.

e. Wählen Sie Postleitzahl **aus** , um Postleitzahlen hochzuladen.

3. Geben Sie einen **Profilnamen** ein, und wählen Sie eine **Kampagne ID** aus, die dem Profil zugeordnet werden soll.

   Hinweis: Kampagne ID eignet sich für den Profiltyp "Kontakte hochladen" und "Kontakte bereinigen".

4. Geben Sie einen **Profilpfad ein**. Wenn Sie Kontakte aus Amazon S3 platzieren, finden Sie weitere Informationen unter Platzieren von Kontakten in Amazon S3.

   Hinweis: In der lokalen Umgebung kann der Profilpfad bearbeitet werden, in der Cloud-Umgebung jedoch nicht.

5. Klicken Sie auf **Weiter**.

Profiltyp

Kontaktprofiltyp hochladen

Wenn der Profiltyp "Kontakt hochladen" lautet:

Datei importieren

1. Wählen Sie den Quelltyp "Formatierte Datei", "Datenbanktabelle", "Datenbankansicht" oder "Salesforce CRM" aus. Hinweis

Formatierte Datei – Die Kontakte sind in einer formatierten Datei mit verschiedenen Feldern verfügbar, die durch ein Trennzeichen getrennt sind. So können z. B. senkrechter Strich (|), Tilde (~) usw. Feldtrennzeichen sein, ebenso wie eine durch Kommas getrennte Datei. Sie können diese Dateien auf einer lokalen Festplatte, einem freigegebenen Pfad, einem Amazon S3-Bucket oder einem Simple Storage Service ablegen.

2. Wenn der Quelltyp "Formatierte Datei" ist,
   1. Wählen Sie den Dateityp Text/CSV oder Andere.
   2. Wählen Sie ein Trennzeichen aus.
   3. Klicken Sie auf Datei zum Importieren auswählen.
   4. Wenn ein Dateityp "Andere" ist, wählen Sie ein geeignetes Format aus: Feste Breite (formatierte Textdateien ohne Kopfzeilen) oder JSON (Standardoption).

Hinweis:

Wenn die Anwendung in einer anderen Sprache als Englisch vorliegt, speichern Sie die zum Hochladen bereite Kontaktdatei in UTF-8-Kodierung .

3. Wenn der Quelltyp Datenbanktabelle oder Datenbankansicht ist: Hinweis

Sie dürfen die Campaign Manager-Datenbankdetails nicht verwenden, um Kontakte über die Datenbank hochzuladen

1. Geben Sie den Servernamen, den Datenbanknamen, den Benutzernamen, das Kennwort und den Ansichtsnamen ein.
2. Klicken Sie auf Verbinden.
3. Derzeit unterstützt die Anwendung nur Uploads aus einer SQL-Datenbank. Das Hochladen von Kontakten über eine Datenbanktabelle oder -ansicht kann nur einmal am Tag zu der im Feld "Ausführungszeit des Profils" konfigurierten Uhrzeit geplant werden.

4. Wenn der Quelltyp Salesforce CRM ist,
    1. Geben Sie ein, dass SF, die im Salesforce CRM erstellt wurden, ausgefüllt sind.

2. Geben Sie einen SF-Mitgliedsstatus ein. Die Kontakte (Mitglieder) in Salesforce CRM sind mit verschiedenen
   Status wie "Gesendet", "Hochgeladen", "Beantwortet", "Fehler" usw. Diese Status werden hier als Kontrollkästchen angezeigt. Wählen Sie die Mitgliedsstatus aus, die in die Kampagne importiert werden sollen. Sie können mehrere Mitgliedsstatus auswählen.
3. Wählen Sie ein Trennzeichen aus der Dropdown-Liste aus.
4. Kampagnenname. Alle Kampagnen, die vom angemeldeten Benutzer in Salesforce CRM erstellt wurden, werden hier ausgefüllt. Wählen Sie einen Eintrag aus der Dropdown-Liste aus. Wenn es sich bei dem angemeldeten Benutzer um einen Administrator handelt, werden alle Kampagnen mit fester Breite

Diese Option ist nur anwendbar, wenn das Dateiformat "Andere" ausgewählt ist.

1. Wählen Sie die gewünschte TXT-Datei aus. Der Abschnitt "Feste Breite" wird angezeigt.

2. Die erste Datenzeile der Datei wird auf einer Zeichenskala angezeigt. Sie können die Spalten voneinander trennen und die Kopfzeilen für jede der Spalten definieren.
3. Klicken Sie auf die Stellen in der Datenzeile, um die Grenzwerte für die einzelnen Spalten zu markieren. Pro Spalte sind maximal 128 Zeichen zulässig.
4. Die erste eingerichtete Spalte wird als Spalte 1 bezeichnet, und die nachfolgenden Spalten werden entsprechend nummeriert. Für jede Spalte wird auch der Zeichenbereich angegeben. Der Bereich für die erste Spalte beginnt bei 1. Der Endpunkt einer Spalte ist der Startpunkt der nächsten.
5. Definieren Sie die Kopfzeile für jede Spalte im entsprechenden Textfeld.

Hinweis:

Es werden nur TXT-Dateien ohne Header zum Hochladen vorgeschlagen. Wenn eine TXT-Datei mit einem Header hochgeladen wird, wird der Header als Datensatz behandelt. Header-Konflikte werden im globalen Upload-Verlauf nicht gemeldet. Sie können über den Ordner "Fehlerprotokoll" unter dem globalen Upload-Pfad abgerufen werden.

6. Um eine Spalte zu löschen, klicken Sie neben der Spalte auf "Entfernen" und bestätigen Sie dies im angezeigten Popup-Fenster "Bestätigung des Löschvorgangs". Die letzte Spalte kann nicht gelöscht werden.
7. Klicken Sie auf die Schaltfläche ÜBERNEHMEN, um die Änderungen zu speichern. Nach der Anwendung können die Änderungen nicht mehr rückgängig gemacht werden. Die Spaltenüberschriften werden nun für die Datenzuordnung in den nachfolgenden Feldern ausgefüllt. Navigieren Sie zum Abschnitt "Feldzuordnung", um die Kopfzeilen den Feldern zuzuordnen.

Feldzuordnung

1. Wählen Sie die Priorität für den Kontakt aus.
2. Wählen Sie den entsprechenden ZoneName-Wert aus der Dropdown-Liste aus. Die konfigurierten Geschäftsparameter werden angezeigt. Ordnen Sie die Zeitzone der Kontakte zu, um sicherzustellen, dass der Wählen basierend auf der Zeitzone des Kunden erfolgt.
3. Aktivieren Sie die Vorwahl und geben Sie den Start und die Länge ein. Wählen Sie im Nummernfenster die Option Start aus. Dies ist das erste Zeichen, mit dem die Ortsvorwahl beginnt. Wählen Sie im Nummernfenster eine Länge aus. Dies ist die Anzahl der Zeichen in

Ihrer Vorwahl von Anfang an.

4. Aktivieren Sie die Postleitzahl und geben Sie deren Start und Länge ein. Wählen Sie im Nummernfenster die Option Start aus. Dies ist das erste Zeichen, mit dem die Postleitzahl beginnt. Wählen Sie im Nummernfenster eine Länge aus. Dies ist die Anzahl der Zeichen in Ihrer Postleitzahl von Anfang an.

Hinweis:
Wählen Sie im Nummernfenster die Option Start aus. Dies ist das erste Zeichen, mit dem die Postleitzahl beginnt. Wenn Ihre Postleitzahlendaten beispielsweise 10 Ziffern enthalten und die Postleitzahl mit der zweiten Ziffer beginnt, wählen Sie 1 im Nummernbereich aus.

5. Wählen Sie den Wert für Postleitzahl aus der Dropdown-Liste aus.

6. Wählen Sie den Wert für Statusname aus der Dropdown-Liste aus.
7. Wählen Sie aus den entsprechenden Dropdown-Listen die entsprechenden Werte für "Kontaktzeitpunkt" und "Uhrzeit-Datum/Uhrzeit-Format" aus.
8. Wählen Sie die entsprechenden Werte für "Lead-Score" und "Agent ID" aus den entsprechenden Dropdown-Listen aus.
9. Wählen Sie die entsprechenden Werte für Zusätzliche Postleitzahl aus den entsprechenden Dropdown-Listen aus. Dies ist ein optionales Feld. Hinweis:
    1. Wenn keine zusätzliche Postleitzahl eingegeben wird, wird standardmäßig die primäre Postleitzahl verwendet.
    2. Sie können bis zu fünf weitere Postleitzahlen eingeben. Sie können mehrere Postleitzahlen nur hinzufügen, wenn die entsprechende Backend-Konfiguration festgelegt ist.
    3. Wenn eine ungültige Postleitzahl für einen Kontakt eingegeben wird, übernimmt die Anwendung den Standardwert für die Postleitzahl aus der Datei der Kontakt-Uploader-Komponente, sofern diese aktiviert ist. Wenn keine Standard-Postleitzahl aktiviert ist, wird der Kontakt nicht angerufen.
    4. Wenn eine ungültige Postleitzahl für einen Modus eingegeben wird, wird der spezifische Modus ungültig und nicht gewählt.
10. Wählen Sie die entsprechenden Werte für Gerät ID aus der Dropdown-Liste aus.

Moduszuordnung

In diesem Abschnitt werden alle für die Kampagne konfigurierten Modi angezeigt.

1. Wählen Sie für jeden Modus den entsprechenden Wert aus der Dropdown-Liste "Feld" aus.
2. Wählen Sie eine zutreffende Postleitzahl für den Modus aus der hochgeladenen Liste aus. Vollständiges Mapping für alle angezeigten Modi. Anhand dieser Zuordnung wird die Zeitzone des Kontakts für den Wählvorgang ermittelt.

Geschäftsfeld

1. Im Feld "Unternehmen" werden die für die Kampagne definierten Felder angezeigt. Die Felder, die Teil der Kontakt-Upload-Datei sind, werden in der Dropdown-Liste "Werte" angezeigt. Ordnen Sie jedes Geschäftsfeld einem Wert im Kontaktfeld zu.

Hinweis:

Wenn Sie ein Profil erstellen, um Kontakte aus einer Salesforce CRM-Kampagne hochzuladen, werden die CRM-Geschäftsfelder für die Zuordnung aufgelistet.

2. Im Abschnitt "optionales Geschäftsfeld" sind alle Felder aufgeführt, die Teil der Kontaktdatei sind. Markieren Sie die Kontrollkästchen für die Felder, die für diese Kampagne als optionale Geschäftsfelder behandelt werden sollen.

Hinweis:

Die hier zugeordneten optionalen Geschäftsfelder werden im Arbeitsbereich der Agenten als Bildschirmpop-Daten angezeigt.

Nachrichtenzuordnung

Im Bereich Message Mapping können Sie Mailing-Felder und SMS-Felder zuordnen.

1. Wählen Sie im Abschnitt Mailing-Felder aus den entsprechenden Dropdown-Listen den Betreff, CC, BCC, Text und Anhang aus Mailing aus.
2. Wählen Sie im Abschnitt SMS Felder die Nachricht aus der Dropdown-Liste aus.

Konfiguration

Im Abschnitt "Konfiguration" können Sie kontaktbezogene Upload-Konfigurationen vornehmen.

1. Wählen Sie die Upload-Ebene – Kampagne oder Liste – aus.
2. Definieren Sie die Gültigkeitsdauer für die Liste. Die Gültigkeitsdauer ist der Gültigkeitszeitraum für die Wahl der Liste der hochgeladenen Kontakte .
3. Wählen Sie ein Startdatum für die Gültigkeitsdauer aus. Die Gültigkeitsdauer wird anhand der Anzahl der Tage berechnet, die im entsprechenden Feld in der zugeordneten Kampagne angegeben sind.

Hinweis:

In diesem Feld werden Datum und Uhrzeit basierend auf der konfigurierten Systemzeitzone anstelle der Serverzeitzone angezeigt.

4. Wählen Sie den Vorgangstyp "Überschreiben" oder "Anhängen/Aktualisieren" aus.
5. Aktivieren Sie die Option "Filter anhängen oder duplizieren" basierend auf der auszuführenden Aktion.
    1. Der Duplikatfilter stellt sicher, dass keine doppelten Kontakte hochgeladen werden. Dies wird auf der Grundlage der Geschäftsfelder ermittelt, die das System auf Dubletten überwachen soll. Wählen Sie im Abschnitt Filter aus den jeweiligen Dropdown-Listen ein oder beide Geschäftsfelder 1/Geschäftsfelder 2 aus.

Beachtung

Konfigurieren Sie die Konformitätsanforderungen in diesem Abschnitt.

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen NDNC-Filter, um sicherzustellen, dass Kontakte, die als national "Nicht anrufen" markiert sind, nicht hochgeladen werden.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "DNC-Filter", um sicherzustellen, dass Kontakte, die als Nicht anrufen markiert sind, nicht hochgeladen werden. Wählen Sie einen Typ des Feldes aus, auf das der DNC-Filter angewendet werden soll. Die verfügbaren Optionen sind "Telefonnummer" oder "Unternehmensfelder".
3. Mit der Litigator-Funktion kann der Administrator während des Datenhochuploads Compliance-Prüfungen durchführen. Es stellt sicher, dass die gesetzlichen Anforderungen beim Hochladen und Bereitstellen von Kontakten erfüllt werden. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Litigator-Prüfung durchzuführen.

Zeitpla
nhinwei
s :

Dieser Abschnitt gilt nur, wenn Sie Kontakte aus Salesforce CRM hochladen.

1. Wählen Sie die Wochentage aus, an denen Salesforce CRM-Kontakte in Campaign Manager hochgeladen werden. Der Benutzer kann einen Tag, mehrere Tage oder "Alle Tage" auswählen.
2. Wählen Sie im Bereich "Nummer" das Intervall (Min) aus, in dem die Anwendung nach der Salesforce CRM-Kontaktdatei suchen soll.
3. Wählen Sie die Schaltfläche "Zeitfenster", um die Uhrzeit anzugeben. Die Anwendung sucht zum angegebenen Zeitpunkt nach der Salesforce CRM-Kontaktdatei. Geben Sie maximal drei Zeitfenster ein oder wählen Sie diese aus.
4. Klicken Sie auf PROFIL SPEICHERN.

Platzieren von Kontaktdateien in Amazon S3

Dieser Abschnitt enthält Anweisungen zum Platzieren Ihrer Kontaktdateien in einem Amazon S3-Bucket.

1. Das Feld Profilpfad ruft den Pfad des Amazon S3-Bucket-Ordners aus den Web.config-App-Einstellungen der LCMConsole-Komponente ab. Kontakte werden aus der Datei ausgewählt, die an diesem Speicherort abgelegt wurde.
2. Sie können den Pfad Ihres Amazon S3-Bucket-Ordners im Abschnitt "App-Einstellungen" der Datei "Web.config" der LCMConsole-Komponente wie folgt konfigurieren:

<add Key="S3BucketFolderNamePath" value="<Pfad>"/>

3. Die Anwendung benötigt authentifizierten Zugriff auf die Kontaktdateien in S3. Um diesen Zugriff bereitzustellen, navigieren Sie zum <Anwendungsinstallationsordner>\Anwendung\LCMContactsUploader, und öffnen Sie die Konfigurationsdatei mit einem geeigneten Editor. Suchen Sie nach der folgenden Eigenschaft.
   <FileLibrary StorageType="AmazonS3" ClearExternalFiles="false">
   <AmazonS3FileSettings>
   <add Key="AwsAccessKeyId" value=""/>
   <add Key="AwsSecretKeyId" value=""/>
   <add Key="AmazonRegionEndPoint" value=""/>
</AmazonS3FileSettings>
4. Geben Sie die Werte für die Eigenschaften AwsAccessKeyId, AwsSecretKeyId und AmazonRegionEndPoint ein. Speichern Sie die Änderungen, und beenden Sie das Programm.

5. Navigieren Sie zu <Anwendungsinstallationsordner>\Anwendung\LCMService, und geben Sie Werte für dieselben Eigenschaften in das Feld
   Konfigurationsdatei für den Campaign ManagerService. Speichern Sie die Änderungen, und beenden Sie das Programm.

Aktualisieren eines Profils

1. Wählen Sie ein Profil aus, und klicken Sie auf das Symbol Profilaktion.
2. Klicken Sie auf Bearbeiten, um den Profilparameter zu aktualisieren.
3. Klicken Sie auf Profil speichern.

Aktivieren eines Profils

1. Wählen Sie ein Profil aus, und klicken Sie auf das Symbol Profilaktion.
2. Klicken Sie auf Start, um ein Profil zu aktivieren, und wählen Sie Beenden, um ein Profil zu deaktivieren.

Neues Profil kopieren und erstellen

1. Wählen Sie ein Profil aus, und klicken Sie auf das Symbol Profilaktion.
2. Klicken Sie auf Kopieren und geben Sie einen Profilnamen ein.
3. Aktualisieren Sie die Kampagne ID und klicken Sie auf Weiter.
4. Aktualisieren Sie die anwendbaren Parameter und klicken Sie auf Profil speichern.

Löschen eines Profils

1. Wählen Sie ein Profil aus, und klicken Sie auf das Symbol Profilaktion.
2. Klicken Sie auf Löschen, um ein Profil zu entfernen.
3. Klicken Sie im Bestätigungsfenster auf OK.

Formatierte Datei

Stellen Sie sicher, dass die Anwendung autorisierten Zugriff auf den lokalen oder Netzwerkordner hat, in dem Sie die Dateien zum Hochladen ablegen. Es wird empfohlen, dass der Dateiname für das Profil/den automatischen Upload DATEINAME lauten *muss.* PROFILENAME.txt oder *PROFILENAME.TXT*.

Beispiel: Wenn externe Ressourcen die Datei *Data.profile1.txt* im *Verzeichnis C:\ComplianceProfilePath* ablegen, wird der Dateiname validiert, um das zugehörige Profil herauszufinden (entfernt die Erweiterung der Datei, teilt sich mit dem Punktwert und erhält das Element ganz rechts). Da dieser Dateiname als profile1 verfügbar ist, wählt es die Vorlage Profile1 aus und verarbeitet die Datensätze. Wenn Ihre Kontaktdatei optionale Geschäftsfelder enthält, dürfen die Dateikopfzeilen für diese Felder keine Sonderzeichen Anywhere enthalten. Achten Sie auch darauf, dass der Dateiheader für diese Felder nicht mit einer Zahl beginnt.

Die folgenden Felder sind reservierte Felder und sollten nicht als Kopfzeilen in der Datei mit den hochzuladenden Kontakten verwendet werden:

- VERFÜGBARER MODUS
- BUSINESSFLDS
- FTimeZone
- FPriority
- FValidModes
- FContactID
- FCallStartDate
- FCallStartTime
- FCallEndDate

- FCallEndTime
- FZipCode
- FEmailCC
- FEmailBCC
- FEmailBetreff
- FEmailMessage

- FEmailAnhang
- FSMSText
- FState
- FAreaCode
- FLineOrRowNumber
- FAgentId
- BussFld1 bis BussFld26 (26 reservierte Felder)
- Modus 1..... Beliebige Nummer
- Modus(beliebige Nummer)_Zipcode

Schrubbprofiltyp

Wenn der erstellte Profiltyp Scrubbing ist:

Profil importieren

1. Wählen Sie den Quelltyp **"** Formatierte Datei **",** "Datenbanktabelle **" oder**"Datenbankansicht **"**aus. Hinweis

Formatierte Datei – Die Kontakte sind in einer formatierten Datei mit verschiedenen Feldern verfügbar, die durch ein Trennzeichen getrennt sind. So können z. B. senkrechter Strich (|), Tilde (~) usw. Feldtrennzeichen sein, ebenso wie eine durch Kommas getrennte Datei. Sie können diese Dateien auf einer lokalen Festplatte, einem freigegebenen Pfad, einem Amazon S3-Bucket oder einem Simple Storage Service ablegen.

2. Wenn der Quelltyp "Formatierte Datei" ist,
    1. Wählen Sie den Dateityp Text **/CSV** oder **Benutzerdefiniert** aus.
    2. Wenn der Dateityp benutzerdefiniert ist, wählen Sie das **Format** als **JSON aus**.
    3. Wählen Sie ein **Trennzeichen aus**.
    4. Klicken Sie auf **Datei zum Importieren** auswählen.
    5. Wenn ein Dateityp Andere **ist**, wählen Sie ein geeignetes Format aus - **Feste Breite** (formatierte Textdateien ohne Kopfzeilen) oder **JSON** (Standardoption).

Hinweis:

Wenn die Anwendung in einer anderen Sprache als Englisch vorliegt, speichern Sie die zum Hochladen bereitgestellte Kontaktdatei in der Codierung UTF-8.

3. Wenn der Quelltyp Datenbanktabelle **oder** Datenbankansicht ist **. Hinweis:**

Verwenden Sie die Details der Campaign Manager-Datenbank nicht zum Hochladen von Kontakten über die Datenbank.

a. Gibt den Namen **des** Datenbankservers an, auf dem die Datenbank gehostet wird.
b. Geben Sie den Datenbanknamen **innerhalb des Servers ein, der** die erforderlichen Daten enthält.
c. Geben Sie den Benutzernamen ein, um die **Authentifizierungsinformationen für den Zugriff auf die Datenbank bereitzustellen .**
d. Geben Sie das **Kennwort** ein, um die Sicherheit durch **die Eingabe eines Kennworts zur Authentifizierung der Datenbankverbindung zu erhöhen** .
e. Geben Sie den Namen **der** Ansicht ein, um die Datenbankansicht anzugeben , aus der die Daten abgerufen werden.
f. Wählen Sie die Tabelle **oder** Ansicht **aus, aus der** bzw. der Daten hochgeladen werden sollen.
g. Das Feld **Profilname** zeigt den Profilnamen an und kann nicht bearbeitet werden.
h. Das Feld **Kampagne ID** zeigt die Kampagne ID an und ist nicht bearbeitbar.
i. Geben Sie die **Profilausführungszeit** ein, die bestimmt, wann der Upload-Prozess ausgeführt wird.
j. Klicken Sie auf Verbinden , um die Verbindung herzustellen und mit der Konfiguration des Daten-Uploads

fortzufahren.

Hinweis:

- Die Anwendung unterstützt nur Uploads aus einer SQL Datenbank.
- Kontakte können über eine Datenbanktabelle oder -ansicht hochgeladen werden.
- Das Hochladen von Kontakten kann nur einmal pro Tag zur konfigurierten Profilausführungszeit geplant werden.

Konstrukteur für Scrub-Bedingung

1. Wählen Sie im ersten Feld die Systemfelder **oder** Geschäftsparameter aus. Wenn Sie den Cursor dort platzieren, wird eine Liste angezeigt.
2. Wählen Sie im zweiten Feld eine **Vergleichsoption** aus. Dies ist die Bedingung, die das Feld erfüllen muss, damit ein Kontakt ausgewählt werden kann. Einige Vergleichsparameter für die Bedingung könnten sein **> (größer als), < (kleiner als), = (gleich)** usw.
3. Wählen Sie im dritten Feld einen **Wert** aus, den diese Bedingung erfüllen soll.
4. Um den Advanced Condition Builder zu verwenden, aktivieren Sie die **Umschaltfläche Enable Advanced Condition Builder** und fügen Sie die Werte zum Feld hinzu.

Konformitätsprofiltyp

Um Compliance-Kontakte mithilfe eines Profils hochzuladen, verwenden Sie den Compliance-Profiltyp.

Datei importieren

1. Wählen Sie den **Upload-Typ** und den **Importmodus** aus der Dropdown-Liste aus.
2. Wählen Sie den **Dateityp** Text **/CSV** aus.
3. Wenn der Dateityp Text/CSV ist, wählen Sie ein **Trennzeichen** aus. Verwenden Sie eines der folgenden Trennzeichen in der Uploaddatei: Komma (,), Bindestrich (-), Dollar ($), Prozent (%), senkrechter Strich (|), Zirkumflex oder Caretzeichen (^), Kaufmännisches Und-Zeichen (&), Sternchen (*) und Tab.
4. Klicken Sie auf **Datei zum Importieren** auswählen, und wählen Sie eine Datei aus.

Hinweis:
Wenn die Anwendung in einer anderen Sprache als Englisch vorliegt, speichern Sie die zum Hochladen bereitgestellte Kontaktdatei in der Codierung UTF-8.

Feldzuordnung

1. Gehen Sie zur **Feldzuordnung** Tab.
2. Wählen Sie den **Ländercode** aus der Dropdown-Liste aus, um ihn dem Ländercodefeld zuzuordnen.
3. Wählen Sie die **DNC-Daten** aus der Dropdown-Liste aus, um sie dem Feld " **DNC-Daten** " zuzuordnen.
4. Wählen Sie die **Vorwahl** aus der Dropdown-Liste aus, um sie dem Feld Vorwahl zuzuordnen.
5. Wählen Sie den **Kanaltyp** aus der Dropdown-Liste aus, um ihn dem **Feld Kanaltyp** zuzuordnen. Sie können mehrere Kanaltypen auswählen, z. B. Voice, Voicemail, E-Mail, SMS und CPAAS.
6. Wenn der Upload-Typ NDNC **lautet**:
    1. Wählen Sie NDNC-Daten **aus der Dropdown-Liste aus** .
    2. Wählen Sie das Feld "Startdatum **" und** das **Feld "Enddatum** " aus der Dropdown-Liste aus, die zugeordnet werden soll.
    3. Wählen Sie das Datumsformular aus der Dropdown-Liste aus.
7. Wenn der Upload-Typ DNC **ist**:
    1. Wählen Sie DNC-Daten **aus der Dropdown-Liste aus** .
    2. Wählen Sie das **Startdatum und das** Enddatum aus, wenn das Feld "DNC für immer" nicht aktiviert ist.
    3. Wählen Sie das **Datumsformat** aus der Dropdown-Liste aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die DNC-Dauer aktiviert ist.
8. Wenn der Upload-Typ PEWC ist :
    1. Wählen Sie das Feld PEWC-Daten **aus der Dropdown-Liste aus** .
    2. Klicken Sie auf " **Einwilligung** " oder **"Nicht-Einwilligung** ", um anzugeben, ob der Kontakt als Einwilligung (vom Benutzer bereitgestellte Einwilligung) oder als Nicht-Zustimmung gemäß der Definition der vorherigen ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung erfolgen muss.
9. Wenn der Upload-Typ CPT **ist**:
    1. Wählen Sie eine Zeitzone aus, indem Sie die Option **"Aus Datei** hochladen" oder **"Ortsvorwahl** verwenden" auswählen. Wenn Sie "Aus Datei hochladen" auswählen, wählen

Sie das Zeitzonenfeld **aus, das** aus der hochgeladenen Datei zugeordnet werden soll.

2. Wählen Sie **"Aus Datei** hochladen" aus, wenn das **CPT** wie in der Kontakt-Upload-Datei angegeben werden soll. Stellen Sie sicher, dass Ihre hochgeladene Datei eine Zeitzone hat. Wählen Sie die **Zeitzone** aus, und ordnen Sie ein Feld aus der hochgeladenen Datei zu, das die Zeitzone für CPT ist. Stellen Sie sicher, dass die Zeitzone in der hochgeladenen Datei bereits in Ihrer Anwendung verfügbar ist.
3. Wählen Sie Gebietsvorwahl **verwenden aus** , um die Zeitzone der Gebietsvorwahl als CPT-Zeitzone zu verwenden.
4. Wählen Sie in der hochgeladenen Datei in der Dropdown-Liste für den vom Kunden bevorzugten Wochentag für den Empfang des Anrufs den Wochentag **aus** . Die hochgeladene Datei muss mindestens zwei aufeinanderfolgende Anfangsbuchstaben für den Wochentag enthalten, z. B. Mo für Montag, Tu für Dienstag usw. Dies ist ein Pflichtfeld.

5. Wählen Sie ein **Zeitformat** aus HH:MM und HH:MM:XM. Das Zeitformat muss mit dem Format übereinstimmen, das im
   Datei hochladen.
6. Wählen Sie geeignete Steckplätze aus:
   1. **Startzeit** für Steckplatz A: Wählen Sie die Startzeit für die erste vom Kunden bevorzugte Anrufzeit aus.
   2. **Endzeit** von Steckplatz A: Wählen Sie die Endzeit für die erste, vom Kunden bevorzugte Anrufzeit aus
   3. **Startzeit** für Steckplatz B: Wählen Sie die Startzeit für die zweite, vom Kunden bevorzugte Anrufzeit aus.
   4. **Endzeit** von Steckplatz B: Wählen Sie die Startzeit für die zweite, vom Kunden bevorzugte Anrufzeit aus
   5. **Startzeit** für Steckplatz C: Wählen Sie die Startzeit für die dritte vom Kunden bevorzugte Anrufzeit aus.
   6. **Endzeit** von Steckplatz C: Wählen Sie die Startzeit für die dritte vom Kunden bevorzugte Anrufzeit aus.

Hinweis:
Es ist nicht zwingend erforderlich, alle drei Slots auszuwählen. Wenn Sie jedoch mehrere Steckplätze auswählen, müssen Sie diese nacheinander auswählen, zuerst Steckplatz A, dann Steckplatz B und dann Steckplatz C

Hinweis zur Compliance- oder Kampagnenkategorie:
Dies ist ein optionaler Schritt.

1. Navigieren Sie zur **Compliance-** oder **kampagnenspezifischen Kategorie** Tab und wählen Sie den **kampagnenspezifischen DNC** und die entsprechenden Kampagnen aus, um die Compliance für ausgewählte Kampagnen anzuwenden.
2. Wählen Sie den **kategoriespezifischen DNC** und dann die entsprechenden Kampagnenkategorien aus, um die Compliance für ausgewählte Kampagnenkategorien anzuwenden.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Profiltyp "Vorwahl" oder "PLZ"

Wenn Sie ein Profil erstellen, um Gebiets- oder Postleitzahlen hochzuladen, hilft
Ihnen dieser Abschnitt dabei. Hinweis:
Stellen Sie bei Profiltypen "Gebietsvorwahl" oder "Postleitzahl" sicher, dass die hochgeladene Vorwahl gültig ist.

Datei importieren

1. Wählen Sie den **Upload-Typ** und den **Importmodus** aus der Dropdown-Liste aus.
2. Wählen Sie den **Dateityp** Text **/CSV** oder **Benutzerdefiniert aus**.
3. Wenn der Dateityp Text/CSV ist, wählen Sie ein **Trennzeichen** aus. Verwenden Sie eines der folgenden Trennzeichen in der Uploaddatei: Komma (,), Bindestrich (-), Dollar ($), Prozent (%), senkrechter Strich (|), Zirkumflex oder Caretzeichen (^), Kaufmännisches Und-Zeichen (&), Sternchen (*) und Tab.
4. Klicken Sie auf **Datei zum Importieren** auswählen, und wählen Sie eine Datei aus.

Hinweis:
Wenn die Anwendung in einer anderen Sprache als Englisch vorliegt, speichern Sie die zum Hochladen bereitgestellte Kontaktdatei in der Codierung UTF-8.

Feldzuordnung

1. Wählen Sie die **Priorität** für den Kontakt aus.

2. Wählen Sie den Feldwert aus der **Dropdown-Liste "Postleitzahl** / **Vorwahl** " aus.
3. Wählen Sie einen **ZoneName** aus der Dropdown-Liste aus. Ordnen Sie die Zeitzone für die Kontakte zu, damit sie basierend auf der Zeitzone des Kunden wählen können.
4. Wählen Sie den **Status** aus der Dropdown-Liste aus.
5. Klicken Sie auf **Profil** speichern.

Einhaltung des Datenschutzes

Die Einhaltung des Datenschutzes unterstützt das Contact Center bei der Einhaltung des California Consumer Privacy Act (CCPA) und der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Es ermöglicht dem Administrator, die personenbezogenen Daten (PII) eines bestimmten Kontakts zu suchen und zu exportieren oder zu pseudonymisieren. Die personenbezogenen Daten können eine Telefonnummer enthalten,

Senden Sie eine E-Mail an ID oder andere Geschäftsdaten, die als Teil der Lead-Liste in die Kampagnen hochgeladen werden.

Es wird empfohlen, die vollständigen Kontaktinformationen wie Telefonnummer oder E-Mail ID einzugeben, um anschließend zu suchen und zu pseudonymisieren.

Bei der Pseudonymisierung wird ein Kontakt anonymisiert, indem er maskiert wird.

Beispiel: Bei der Pseudonymisierung wird 1223334444 zu 12XX33XX44 und someone@example.com zu soXXonXXexXXplXXcoX.

Exportieren oder Pseudonymisieren

Mit der Option "Exportieren" oder "Pseudonymisieren" kann der Benutzer einen Kontakt direkt über die entsprechende Telefonnummer, E-Mail-Adresse ID oder Kunden ID suchen.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen Kontakt zu pseudonymisieren oder direkt zu exportieren:

1. Wählen Sie den Kontakttyp aus **Telefonnummer**, **E-Mail ID** und **Kunde ID** aus. Geben Sie einen entsprechenden Wert ein.

   Hinweis: Für die Suche nach einem Kontakt können maximal zwei Telefonnummern verwendet werden (eine primäre und eine alternative Telefonnummer).

2. Klicken Sie auf **Suchen**. Die Suche füllt die Datensätze aus der Datenbank auf.

   Hinweis: Das Suchergebnis zeigt auch die entsprechende Anforderung ID des Kontakts an, wenn sie mit einer der von den Agenten gestellten Aktionsanforderungen übereinstimmt.

3. Klicken Sie auf Exportieren , um die Suchergebnisse in eine CSV Datei herunterzuladen.
4. Klicken Sie auf **PSEUDONYMISIEREN** , um den Kontakt zu pseudonymisieren, und klicken Sie im Bestätigungsdialogfeld auf **OK** .

Agentenanforderung

Die Anwendung bietet den Agenten die Möglichkeit, die von den Kunden gestellten Anfragen zur Pseudonymisierung oder zum Zugriff auf personenbezogene Kundendaten an Administratoren zu senden. Anfragen werden automatisch nachverfolgt und stehen in der Konsole für weitere Aktionen zur Verfügung. Der Administrator kann Anforderungen bearbeiten.

1. Navigieren Sie zur Agentenanforderung . Auf der Seite werden alle Anforderungen angezeigt.
2. Aktivieren Sie " **Nur ausstehende Anforderung** anzeigen", um ausstehende Anforderungen mit dem Status "Anforderung erhalten" anzuzeigen.
3. Klicken Sie unter Aktion Tab auf **Als erledigt** markieren, um die Anforderung abzuschließen. Klicken Sie **im Bestätigungsfenster auf OK** .
4. Klicken Sie auf **Anforderung ID** um zum Export-/Pseudonymisierungscode Tab zu navigieren, wo die Details der Datensätze automatisch ausgefüllt werden.
5. Klicken Sie auf Exportieren , um den Datensatz als CSV Datei zu exportieren. Die

Schaltflächen EXPORT und PSEUDONYMIZE sind aktiviert. Wenn es sich bei der Anforderung um den Export der personenbezogenen Daten handelt, ist die Schaltfläche PSEUDONYMISIEREN deaktiviert.

6. Klicken Sie auf **PSEUDONYMISIEREN** und klicken Sie im Dialogfeld zur Bestätigung der Pseudonymisierung auf **OK** , um den Pseudonymisierungsvorgang zu starten.

   Hinweis: Die Agentenanforderung Tab gilt nur für Agenten, die Acqueon Desktop verwenden.

In diesem Bereich werden die folgenden Felder angezeigt:

Feld	Beschreibung
Anfrage ID	Der eindeutige ID, der der Anforderung entspricht.
Anforderungstyp	Gibt den Anforderungstyp an – zum Pseudonymisieren oder zum Exportieren der personenbezogenen Daten.
Telefonnummer	Die Telefonnummer, für die die Anforderung erstellt wurde.
E-Mail ID	Die E-Mail-Adresse ID des entsprechenden Kontakts.
Kunden-ID	Das Geschäftsfeld, das dem Kontakt entspricht, wie konfiguriert.
Kundenname	Name des Kunden
Status	Der Status der Anforderung, z. B. Anforderung empfangen, verarbeitet und abgeschlossen
Name des Agenten	Name des Agenten, der die Anfrage gestellt hat.
Agentenkommentare	Kommentar, der sich auf die Anforderung bezieht.
Aktion	Zeigt die Schaltfläche Als abgeschlossen markieren an. Durch Klicken auf die Schaltfläche wurde der Status der entsprechenden Anforderung in ABGESCHLOSSEN geändert, und die Schaltfläche wird für die entsprechende Anforderung deaktiviert.

E-Mail-Vorlage

Der Benutzer kann die Vorlagen für die E-Mails festlegen, die für jede von den Agenten ausgelöste Anfrage gesendet werden sollen. Der Benutzer kann mehrere Vorlagen für jeden Anforderungstyp haben, z. B. Zugriff oder Pseudonymisierung.

Der Abschnitt "Zugriff" wird verwendet, wenn die E-Mail-Vorlage für Anfragen zum Zugriff auf die personenbezogenen Daten von Kunden festgelegt ist. Der Abschnitt Pseud-onymize wird verwendet, wenn die E-Mail-Vorlage für Anfragen zur Pseudonymisierung der personenbezogenen Daten von Kunden festgelegt ist.

Führen Sie unter Zugriff und Pseudonymisierung Tab Folgendes aus:

1. Wählen Sie den **E-Mail-Server** aus, von dem aus die E-Mails an die Agenten gesendet werden sollen, die Anforderungen auslösen.
2. Geben Sie die E-Mail-Adresse des Empfängers in das **Feld "An** " ein. Geben Sie mehrere E-Mail-Adressen als Trennzeichen (,) ein.
3. Geben Sie den **Betreff** der E-Mail ein
4. Geben Sie die Anzahl der Tage des Intervalls in das Feld **"Erinnern alle** " und die Zeit ein, zu der eine Erinnerung für die E-Mail eingerichtet werden soll.

5. Geben Sie den E-Mail-Inhalt in das Textfeld ein und klicken Sie auf **Speichern**.

Feld

Feld	Beschreibung
E-Mail-Server	E-Mail-Server.
An	Es handelt sich um die E-Mail-Adresse des Empfängers.
Betreff	Definiert den Betreff der E-Mail.
Erinnern Sie sich alle	Die Anzahl der Tage im Intervall, in denen die Erinnerung für die E-Mail gesendet werden soll.
Zu Zeit	Legen Sie die Uhrzeit fest, zu der die Erinnerung angezeigt werden soll.
E-Mail-Inhalt	E-Mail-Inhalt im Textbereich. Verwenden Sie die öffnende geschweifte Klammer ({), um eines der verfügbaren Eingabefelder auszuwählen, die in die E-Mail eingefügt werden sollen.

Weitere Einstellungen

Sie können die folgenden Aktionen durchführen:

Versuchszähler

Mithilfe des Versuchszählers können Sie jedem vorkonfigurierten Telefonieergebnis Ergebnistypen zuweisen. Sie können feststellen, ob es sich bei einem Ergebnis um einen Ansprechpartner für den richtigen Teilnehmer handelt. Sie können alle Wiederholungsversuche für Kontakte zählen, die von der Anwendung heraus angerufen werden.

Navigieren Sie zum **Zähler Andere Einstellungen** > **Versuche**. Wählen Sie eine Ergebnisgruppe aus, aktualisieren Sie die erforderlichen Felder, aktivieren oder deaktivieren Sie die erforderlichen Felder, und klicken Sie auf SPEICHERN **.** Auf der Seite werden die folgenden Parameter angezeigt:

Feld	Beschreibung
Ergebnisse	Listet alle Telefonieergebnisse auf
Typ	Ergebnistyp für jedes Ergebnis, z. B. Telefonieergebnis

RPC-Typ	Ermöglicht es Ihnen, den Ergebnistyp als RPC-Typ oder Nicht-RPC-Typ festzulegen. Sie können kein neues Telefonieergebnis hinzufügen. Sie kÃ¶nnen den zugeordneten Ergebnistyp nur von RPC in Nicht-RPC oder umgekehrt Ã¤ndern. Der richtige Ansprechpartner (Right Party Contact, RPC) ist das Telefonie- oder Geschäftsergebnis, wenn Sie bestätigen können, dass die Person, mit der Sie Kontakt aufnehmen wollten, auf Ihren Sprachanruf reagiert hat. Ein Kontakt mit einem nicht richtigen Teilnehmer (Non-RPC) ist das Telefonieergebnis, wenn Ihr Sprachanruf nicht von der beabsichtigten Person beantwortet wird. Beispielsweise ein Anrufbeantworter, ein Faxgerät, keine Antwort usw.

Globaler Wiederholungsversuch	Die maximale Anzahl von Wiederholungen, die für die Wahl jedes Kontakts in einer Kampagne möglich sind. Die Kontakte werden nicht gewählt, nachdem die globalen Wiederholungsversuche erschöpft sind.
Täglich wiederholen	Dies ist die maximale Anzahl von Wiederholungsversuchen, die durchgeführt werden können, um jeden Kontakt an einem Tag für eine Kampagne anzurufen.
Moduswiederholung	Dies ist die maximale Anzahl von Wiederholungen, die durchgeführt werden können, bevor zum nächsten Modus übergegangen wird. Wenn der Grenzwert für die Ergebniswiederholung jedoch früher erreicht wird, wird der Nächste verfügbare Modus gewählt. Wenn kein zweiter Modus verfügbar ist, wird der einzige verfügbare Modus gewählt, bis das Limit für tägliche und/oder globale Wiederholungen erreicht ist.
Ergebnis wiederholen	Dies ist die maximale Anzahl von Wiederholungen, die durchgeführt werden können, bevor zum nächsten Modus übergegangen wird. Wenn der Grenzwert für Moduswiederholungen jedoch früher erreicht wird, wird der Nächste verfügbare Modus gewählt. Wenn kein zweiter Modus verfügbar ist, wird der einzige verfügbare Modus gewählt, bis das Limit für tägliche und/oder globale Wiederholungen erreicht ist.
Fenster-Wiederholung	Dies ist die maximale Anzahl von Wiederholungen, die in einem Anruffenster ausgeführt werden können.
Ergebnis des Live-Anrufs	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Anwendung, um dieses Ergebnis als Live-Anrufergebnis (als vom Kunden beantworteter Anruf) zu betrachten. Das Ergebnis des Live-Anrufs wird zur Berechnung des Prozentsatzes der aufgegebenen Anrufe verwendet.

Dimension

Dimension ermöglicht das Erstellen von benutzerdefinierten Berichten. Der Kampagnenmanager bietet eine breite Palette an Echtzeit- und Verlaufsberichten. Kampagnen verfügen über Geschäftsparameter, von denen einige obligatorisch und andere optional sind und entsprechend bestimmten kampagnenspezifischen Anforderungen konfiguriert sind.

Beispielsweise kann der Vertriebskanal der zweite Geschäftsparameter in einer Kampagne und der fünfte in einer anderen Kampagne sein. Auf Kampagnenebene ist ein Reporting auf Basis von Geschäftsparametern möglich. Wenn Sie jedoch auf Unternehmensebene Informationen über Verkäufe über verschiedene Kanäle und Kampagnen hinweg benötigen, ist Dimension der richtige Weg. Sie können ähnliche Geschäftsparameter kampagnenübergreifend, unabhängig davon, wo sie konfiguriert sind, unter einer Dimension abbilden.

1. Navigieren Sie zur **Dimension** Tab, und klicken Sie auf **DIMENSION ERSTELLEN**.
2. Fügen Sie einen **Dimensionsnamen** und eine **Beschreibung** hinzu.

3. Geben Sie einen **Dimensionswert** ein, z. B. Kreditkarte, Debitkarte, Kundenkarte oder Kundenkarte für einen Feldkartentyp "Unternehmen". Wenn Sie einen benutzerdefinierten Bericht erstellen möchten, in dem Daten auf Unternehmensebene zur Kreditkarte gruppiert werden, können Sie in dieses Feld Kreditkarte eingeben.
4. Um weitere Werte hinzuzufügen, klicken Sie auf **Hinzufügen** , und fügen Sie den **Dimensionswert** hinzu.
5. Klicken

Sie auf

Speichern.

Dimension

löschen

Um vorhandene Werte zu löschen, klicken Sie auf die **Schaltfläche "Löschen** ".

Alerter

Der Kampagnenmanager besteht aus verschiedenen Komponenten und Diensten. All dies muss zusammenarbeiten, damit die Anwendung reibungslos und nahtlos funktioniert.

Alerter ist eine Selbsterkennungsfunktion in der Anwendung, die alle Dienste und Komponenten auf ihre ordnungsgemäße Funktion überprüft. Wenn ein Dienst ausgefallen ist, sendet der Alerter eine Warnung per E-Mail an eine angegebene E-Mail-Adresse ID, die hier konfiguriert ist. Hier können Sie die E-Mail-Benachrichtigung für die Empfänger konfigurieren. Dies hilft dem Dialer-Administrator, Korrekturmaßnahmen zu ergreifen.

1. Navigieren Sie zum **Alerter** Tab.
2. Geben Sie eine **Absender-E-Mail-Adresse** ein. Dies wird im Feld "Von" nur angezeigt, wenn der Alerter eine E-Mail sendet, wenn:
    a. Eine Komponente wurde gestoppt oder funktioniert
    b. Jede vom SNMP Empfänger ausgelöste Warnung. Siehe E-Mail-Einstellungen.
    c. Ein geplanter Bericht wird an den konfigurierten Empfänger gesendet.
3. Geben Sie eine **SMTP** Serveradresse ein, von der die E-Mail gesendet wird, und einen **SMTP** Port, der für den Server SMTP reserviert ist.
4. Geben Sie einen **Benutzernamen** für den SMTP-Server und ein **Kennwort** für den SMTP-Server ein.
5. Geben Sie eine E-Mail-Adresse des **Empfängers ID ein**. Die Warnungs-E-Mail wird an diese E-Mail gesendet.
6. Um weitere Empfänger hinzuzufügen, klicken Sie auf **Hinzufügen** und E-Mail hinzufügen **ID**s.
7. Klicken

Sie auf

Speichern.

Empfänger

löschen

Um Empfänger zu löschen, verwenden Sie die **Schaltfläche Löschen** . Klicken Sie auf **Speichern**.

Felder

Feld	Beschreibung
Eindeutiger Bezeichner	Name der eindeutigen ID. Hilft bei der Bereitstellung einer eindeutigen Identifizierung

	auf die gleichen Geschäftsfelder über mehrere Kampagnen hinweg.
Allgemeines Feld	Identischer Geschäftsfeldname
Datentyp	Datentyp für Geschäftsparameter, z. B. - Number, für numerische Daten. - Float für Zahlen mit Dezimalwerten. - DateTime für Werte, die Datum und Uhrzeit darstellen. Wenn Sie diesen Datentyp auswählen, wählen Sie im Feld Format das gewünschte Datumsformat aus. - Zeichenfolge für alphanumerische Daten, die ein beliebiges Zeichen enthalten.
Dimension Name	Name der Dimension. Dimension hilft Ihnen beim Erstellen eines angepassten Berichts.
Beschreibung	Beschreibung der Dimension
Dimensionswert	definiert einen Wert, für den ein benutzerdefinierter Bericht erstellt werden soll, in dem Daten auf Unternehmensebene gruppiert werden, z. B. Kreditkarte, Debitkarte
E-Mail-Adresse Absender	E-Mail ID, von der aus der Alerter eine E-Mail versendet
SMTP	Name des Servers, von dem die E-Mail gesendet wird
SMYP-Port	Port, der für den Server SMTP reserviert ist
User Name (Benutzername)	Benutzername für den SMTP Server, den Campaign Manager zum Senden von E-Mails verwendet
Kennwort	Kennwort zur Authentifizierung eines Benutzers
E-Mail-Adresse des Empfängers ID	Warnungs-E-Mail wird an diese E-Mail gesendet

Agenten neu zuweisen

Auf diese Weise können Benutzer einen Agenten, der derzeit einem Kontakt zugeordnet ist, neu zuweisen.

Filtern

So erstellen Sie einen Filter:

1. Wählen Sie einen Agenten **ID** aus, um einen Anruf zuzuweisen. Sie können mehrere Agenten-IDs auswählen.
2. Um nur gelöschte Agenten unter der **Option Agent ID** anzuzeigen, aktivieren Sie die **Option Nur gelöschte Agenten anzeigen**
   Option.
3. Wählen Sie das Startdatum **und das Enddatum** des **Anrufs**aus.
4. Aktivieren Sie bei Bedarf das **Kontrollkästchen "Neuer Kontakt** ", um neue Kontakte in das Ergebnis aufzunehmen.
5. Wählen Sie die **Kampagne** aus der Dropdown-Liste aus. Sie können mehrere Kampagnen hinzufügen.
6. Falls erforderlich, kann der Benutzer den **Schalter "Build-Bedingung"** auf **"Ein"** setzen. Siehe **Build-Bedingung**.
7. Klicken Sie auf **Kontakte** anzeigen, um die Kontakte basierend auf den festgelegten Bedingungen aufzufüllen. Die folgenden Parameter werden angezeigt:

Felder	Beschreibung
Auswählen	Ein Kontrollkästchen, um einen bestimmten Kontakt auszuwählen.
Kampagne ID	Die Kampagne ID dem Kontakt zugewiesen.
Kontakt ID	Der Kontakt ID dem Kontakt zugewiesen.
Calltype	Der Anruftyp für den Anruf, z. B. "Normal" oder "Rückruf".
CallBackStartDate	Datum und Uhrzeit für den Rückruf.
ValidModes	Die Modi, die für diesen Rückrufaufruf gültig sind.
Listen-ID	Die Liste ID, aus der dieser Kontakt hochgeladen wurde.
Status	Der Kontaktstatus zeigt "Offen", "Neu geplant" usw. an.
Kampagne ID	Die Kampagne, in die dieser Kontakt hochgeladen wird.
Agenten-ID	Der Agent ID diesen Kontakt zugewiesen.
PreviousAgent	Der diesem Kontakt zuvor zugewiesene Agent.

8. Der Benutzer kann Kontakte basierend auf Filter, "Alle auswählen" **und** "globale **Auswahl" anzeigen**. "Alle auswählen" wird verwendet, um alle Kontakte auf der aktuellen Seite auszuwählen, und "globale Auswahl" wird verwendet, um alle ausgefüllten Kontakte auf allen Seiten auszuwählen. So weisen Sie einen Agenten neu zu:
9. Klicken Sie auf "Aktion ", um die ausgewählten Kontakte anderen Agenten neu zuzuweisen. In dieser Dropdown-Liste werden nur aktive Agenten angezeigt.
10. Geben Sie einen Agenten **ID** ein. Klicken Sie auf **"Zeit** aktualisieren", wenn ein neuer Agent den Anruf zu einem anderen Zeitpunkt bearbeiten muss. Aktualisieren Sie die **Start-** und die **Endzeit**.
11. Klicken Sie auf **"Agent** neu zuweisen".

Felder

Felder	Beschreibung

Frischer Kontakt	Neue Kontakte einbinden
Kampagne ID	Dem Kontakt zugewiesene Kampagne ID
Kontakt ID	Kontakt ID dem Kontakt zugewiesen
Calltype	Anruftyp des Anrufs – Normal oder Rückruf
CallBackStartDate	Datum und Uhrzeit des Rückrufs
ValidModes	Für diesen Rückrufanruf gültige Modi
Listen-ID	Liste ID, von der dieser Kontakt hochgeladen wurde
Status	Kontaktstatus, z. B. offen, erneut aktiviert usw
Agenten-ID	Agent ID dem Kontakt zugewiesen
PreviousAgent	Vorheriger Agent, der dem Kontakt zugewiesen war
Geschäftsfeld	Listet verfügbare Geschäftsfelder auf
OptionalBusinessField	Listet verfügbare optionale Geschäftsfelder auf
Aktion	Bietet die Option zum erneuten Zuweisen eines Mitarbeiters

Globale Geschäftsparameter

Dies sind die Geschäftsfelder, die in Kampagnen verwendet werden. Darüber hinaus können Sie eindeutige und allgemeine Felder für die globale Verwendung in Kampagnen oder für die Verwendung im Generator für Compliance-Bedingungen (CCB) erstellen. Die Gesamtzahl der in einer Kampagne zulässigen Geschäftsfelder beträgt 30, darunter 5 eindeutige und allgemeine Felder zusätzlich zu den 25 Geschäftsfeldern, die auf Kampagnenebene zulässig sind.

- Eindeutiger ID – Sie können diese Felder verwenden, um Geschäftsfelder wie Kunde ID, Konto ID usw. zu erstellen.
- Allgemeines Feld: Sie können diese Felder verwenden, um Geschäftsfelder wie Beträge, Anzahl der Tage usw. zu erstellen.

Kunde ID kann beispielsweise ein kampagnenübergreifendes Geschäftsfeld sein, für das eine Gruppierung in Berichten erforderlich ist. Kunde ID kann das erste Geschäftsfeld in Kampagne A, das sechste in Kampagne B und das zehnte in Kampagne C sein. Wenn Sie dieses Geschäftsfeld als Feld "Eindeutige Kennung" erstellen, ist es möglich, Daten aus diesen Feldern zu gruppieren.

So erstellen Sie einen Geschäftsparameter:

1. Aktivieren Sie die **eindeutige ID 1** und klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **OK** .

   Hinweis: Wenn Sie diesen Unique Identifier 1 speichern und aktivieren, werden alle Unique IDs, die für verschiedene Kampagnen konfiguriert sind, mit diesem Wert überschrieben. Sie müssen die Dateien nacheinander aktivieren. Sie können die eindeutige Kennung 2 nicht vor der Aktivierung der eindeutigen Kennung 1 aktivieren. Die gleiche Regel gilt auch für allgemeine Felder.
2. Geben Sie eine **eindeutige Kennung 1** ein.
3. Führen Sie die Schritte 1 bis 2 für **Unique Identifier 2** und **Unique Identifier 3** aus.
4. Aktivieren Sie das **Feld Allgemein 1** , und geben Sie den Feldnamen ein.
5. Wählen Sie den Datentyp "Zeichenfolge **", "Zahl " und**"Gleitkommazahl **" aus.**
6. Führen Sie die Schritte 4 bis 5 für **das allgemeine Feld 2** durch.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Hinweis: Wenn Sie die globalen Geschäftsparameter aktivieren und speichern, können Sie keine Änderungen vornehmen oder löschen. Diese Aktion kann nicht rückgängig gemacht werden.

Geschäftsfelder

1. Navigieren Sie zu "Geschäftsfelder", **und klicken Sie auf** +HINZUFÜGEN **.**
2. Geben Sie den **geschäftlichen Namen** und

   den **Datentyp** ein. **Zu beachtende** Punkte:
   Eine. Beginnen Sie den Namen des Geschäftsfelds nicht mit einem Sonderzeichen oder einer Sonderzahl. Sie können das Sonderzeichen oder die Zahl zwischen dem Namen eines Geschäftsfelds verwenden.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Klicken Sie unter AktionenTab auf **Bearbeiten, um die Details zu aktualisieren, und klicken Sie dann auf** Speichern .

Felder

Feld	Beschreibung
Eindeutiger Bezeichner	Name der eindeutigen ID. Hilft bei der Bereitstellung einer eindeutigen Identifizierung für die identischen Geschäftsfelder über mehrere Kampagnen hinweg.
Allgemeines Feld	Identischer Geschäftsfeldname

Datentyp	Datentyp für Geschäftsparameter, z. B. - Number, für numerische Daten. - Float für Zahlen mit Dezimalwerten. - DateTime für Werte, die Datum und Uhrzeit darstellen. Wenn Sie diesen Datentyp auswählen, wählen Sie ein gewünschtes Datumsformat im Feld

	Formatfeld. • Zeichenfolge für alphanumerische Daten, die ein beliebiges Zeichen enthalten.
Name des Felds "Unternehmen"	Name des Geschäftsfelds.

Hochverfügbarkeitsstatus

Es bietet einen Überblick über den Hochverfügbarkeitsstatus Ihres Mandanten.

Der HA-Status zeigt den Status eines Servers an, auf dem der Kern ausgeführt wird, und weist Sie darauf hin, Fehler für den anderen Server zu beheben, der ausgefallen ist. Der Status des primären und des sekundären Servers wird wie folgt dargestellt:

- UP – Der Server ist betriebsbereit. Es wird in grüner Farbe präsentiert.
- STANDBY – Der Server befindet sich im Standby-Modus und wird in gelber Farbe dargestellt.
- DOWN – Der Server ist ausgefallen und wird in roter Farbe dargestellt.

Identitätsauthentifizierung

Hinweis: Identity Authentication Tab ist im Systemmenü nur sichtbar, wenn die Backend-Konfigurationen aktiviert sind.

Hinweis: Wenden Sie sich an Cisco CSM, um diese Konfiguration zu aktivieren.

Mit Hilfe der Identitätsauthentifizierung kann sichergestellt werden, dass das Unternehmen mit der

richtigen Person kommuniziert hat. Beispiel:
Wenn ein Unternehmen, beispielsweise eine Bank, von den Kunden verlangt, dass sie sich für einen Prozess authentifizieren, sendet Campaign Manager eine Authentifizierung vor dem Anruf an die Kontakte, in der die Kunden aufgefordert werden, einen Termin für einen Anruf zu vereinbaren. Wenn der Kunde innerhalb der Schwellenwertzeit geantwortet hat, wird der Kunde basierend auf seiner Antwort angerufen bzw. nicht angerufen. Falls der Kunde nicht antwortet, wählt die Anwendung den Kontakt aus (POST der Schwellenwertzeit). Nach erfolgreicher Authentifizierung

vor dem Anruf fordert der Agent den Kunden auf, die Identitätsauthentifizierung während des Anrufs mit dem Identitätsauthentifizierungs-Widget durchzuführen.

Der Benutzer kann einen neuen Identitätsauthentifizierungsnamen erstellen, aktualisieren oder löschen.

Identitätsauthentifizierung erstellen

So fügen Sie die Identitätsauthentifizierung hinzu:

1. Klicken Sie auf + **Identitätsauthentifizierung** erstellen.
2. Geben Sie den **Namen** und die **Beschreibung** der Vorlage für die Identitätsauthentifizierung ein.
3. Wählen Sie die entsprechenden Felder aus den **verfügbaren Feldern** für die Identitätsauthentifizierung aus und wechseln Sie in das Feld Ausgewählte Felder für **die Identitätsauthentifizierung** .
4. Klicken Sie auf **Weiter**.

Benachrichtigungsmeldung

1. Wählen Sie die **Benachrichtigung** vor dem Anruf aus, um eine vordefinierte Wartezeit festzulegen, oder wählen Sie die **Option "Manuell** eingeben", um eine Wartezeit festzulegen.
2. Geben Sie eine **Benachrichtigung vor dem Anruf ein, die als Benachrichtigung** vor dem Anruf übermittelt wird.
3. Wählen Sie Anruf **sofort** erhalten, **Rückruf** planen und **Anruf** ablehnen aus. Diese Optionen werden dem Kunden zur Verfügung gestellt, der für einen Identitätsauthentifizierungsaufruf ausgewählt werden kann. Wählen Sie mindestens eine der Optionen außer **Anruf ablehnen** aus. Wenn **Anruf ablehnen** ausgewählt ist, wählen Sie eine der beiden anderen Optionen aus.
4. Geben Sie eine **Benachrichtigung** bei Rufbereitschaft ein, die dem Kunden während des Authentifizierungsanrufs übermittelt wird.
5. Verwenden Sie den Schieberegler oder geben Sie manuell die Anzahl der **Wiederholungen für die Neuplanung** eines Identitätsauthentifizierungsanrufs ein.
6. Klicken Sie auf **SPEICHERN.**

Identitätsauthentifizierung aktualisieren

1. Wählen Sie einen Namen für die Identitätsauthentifizierung aus, und klicken Sie unter der **Aktion** Tab auf **Bearbeiten** .
2. Aktualisieren Sie die entsprechenden Details und klicken Sie auf SPEICHERN **.**

Identitätsauthentifizierung löschen

1. Wählen Sie einen Namen für die Identitätsauthentifizierung aus und klicken Sie unter Aktion auf Löschen .

2. Klicken Sie **im Bestätigungsfenster auf OK** .

Felder

Felder	Beschreibung
Name	Name der Vorlage für die Identitätsauthentifizierung
Beschreibung	Beschreibung der vorgesehenen Identitätsauthentifizierungsvorlage
Benachrichtigung vor dem Anruf	Vordefinierte Wartezeit
Benachrichtigung vor dem Anruf	Eine Nachricht, die als Benachrichtigung vor dem Anruf übermittelt wird
Aktion bei Benachrichtigung	Bietet dem Kunden die Möglichkeit, einen Anruf zur Identitätsauthentifizierung auszuwählen, z. B. "Sofortigen Anruf erhalten", "Rückruf planen" und "Anruf ablehnen".
Benachrichtigungsmeldung bei Rufbereitschaft	Eine Nachricht, die dem Kunden während des Authentifizierungsanrufs zugestellt werden soll
Wiederholungen für Neuplanung	Ermöglicht die Eingabe der Anzahl der Wiederholungen für die Neuplanung eines Identitätsauthentifizierungsaufrufs. Klicken Sie auf die Schaltflächen + und -, um die Anzahl zu variieren. Diese Funktion ermöglicht es dem Kunden, den Anruf neu zu planen, indem er einen späteren Zeitraum wählt, wie im Protokoll für die Identitätsauthentifizierung konfiguriert. Auf diese Weise wird zum gewählten Zeitpunkt eine neue Pre-Call-Benachrichtigung an den Kunden gesendet. Der Kunde kann nun einen Termin für den Anruf festlegen oder ihn erneut verschieben. Dieser Vorgang der erneuten Planung kann beliebig oft durchgeführt werden, wie im Feld "Wiederholungen für Neuplanung" angegeben ist. Bei Überschreitung dieses Grenzwerts wird die Identitätsauthentifizierung abgebrochen.
Aktion	Ermöglicht das Bearbeiten und Löschen einer Identitätsauthentifizierung

Kampagne exportieren oder importieren

Es ermöglicht Ihnen, die Konfiguration einer Kampagne zu exportieren und zu importieren. Dieser Prozess umfasst nur die Kampagnenseite, die Systemkonfigurationsseite und die Kontaktstrategieseite für eine bestimmte Kampagne.

Konformitätsprofile können nicht importiert oder exportiert werden. Benutzer können alle Modi und Kontaktstrategien importieren und exportieren. Die in den Kampagnen ausgewählten Zeitzonen

werden automatisch in der Importumgebung aktiviert.

Zu berücksichtigende Punkte

Notieren Sie sich beim Importieren/Exportieren von Kampagnen folgende Informationen:

- Informationen zu Kanaleinstellungen sind im Export- und Importprozess enthalten, mit Ausnahme von Kampagnenformularen, Skripts und Anrufhandbüchern.
- *Die Informationen "TimeZone-Verwendungstyp* " und *"TimeZoneRunTime"* sind in den Import-/Exportvorgängen enthalten. Wenn eine Kampagne aus einer früheren Version in Version 4.2.1.2501 importiert wird, können die TimeZoneRunTime-Details nicht importiert werden. Benutzer müssen die Zeitzone manuell auswählen, um fortzufahren.
- Wird eine Kampagne aus einer früheren Version in die Version 4.2.1.2501 importiert, wird die GreenZone aktiviert.
- Wenn TimeZoneRunType zuvor auf *Geerbt* festgelegt wurde, ändert es sich nach dem Import in *Überschreiben* , und Benutzer müssen die Zeitzone manuell auswählen.
- Daten zu Kampagnenmodi und Zeitzonen werden während des Imports/Exports nicht automatisch aktualisiert. Jede importierte Kampagne muss von den Benutzern bearbeitet und gespeichert werden, um sicherzustellen, dass die aktualisierten Daten wiedergegeben werden.
- Informationen zum externen Server und zur Kurzwahl sind in den Export- und Importvorgängen enthalten. Wenn eine Kampagne einem externen Server für E-Mail oder SMS zugeordnet ist, wird sie zusammen mit der Kampagne exportiert und als Teil des Prozesses importiert.
- Die Compliance-Profile können weder importiert noch exportiert werden.
- Die folgenden Module werden, sofern sie den zu importierenden Kampagnen zugeordnet sind, ebenfalls importiert: Geschäftsergebnis, Feiertage, Profil, E-Mail, SMS und Identitätsauthentifizierung.
- Alle Modi und Kontaktstrategien können importiert und exportiert werden.

Importieren einer Kampagne

1. Aktivieren Sie das **Optionsfeld "Importieren** ", und klicken Sie auf " **Datei** auswählen".
2. Wählen Sie die gewünschte Datei zum Importieren aus und klicken Sie auf Importieren .

Hinweis: Nachdem Sie eine Kampagne importiert und Kontakte hochgeladen haben, müssen Sie die Kampagne öffnen, auf "Bearbeiten" und dann auf "Speichern" klicken. Dieser Schritt ist obligatorisch.

Exportieren einer Kampagne

1. Wählen Sie das **Optionsfeld Exportieren** aus.
2. Wählen Sie die gewünschte Kampagne, die exportiert werden soll, und klicken Sie auf Exportieren .

Felder

Der Import und Export umfasst die folgenden Felder:

Felder	Beschreibung
Kampagne	Kampagnenname.

Kampagnengruppe	Name der Kampagnengruppe.
Status	Status des importierten Kontakts, wenn der Import abgeschlossen oder aussteht.
Ursache	Grund, wenn ein importierter Kontakt fehlgeschlagen ist.
Exportieren	
Kampagne	Kampagnenname.
Kampagnengruppe	Name der Kampagnengruppe.

Die Kampagnen- und Systemkonfiguration umfassen die folgenden Registerkarten für den Import und Export:

Kampagne

- Kampagnendetails
- Geschäftsparameter
- KI-Konfiguration
- CSS
- Zeitplan
- E-Mail-Vorlagen-Editor
- SMS Vorlagen-Editor
- Andere Konfiguration

Systemkonfiguration

- Modi
- Geschäftsergebnis
- Ferien
- Profil
- E-Mail
- SMS
- Identitätsauthentifizierung

Kampagnenkategorie

Mithilfe von Kategorien können Kampagnen mit einem gemeinsamen Zweck gruppiert werden. Kampagnenkategorien können zum Anwenden von Bedingungen wie "DNC", "NDNC" usw. verwendet werden.

Kampagnenkategorie erstellen

So erstellen Sie eine Kampagne:

1. Navigieren Sie zu **Kampagnenkategorie** und klicken Sie auf + **Kampagnenkategorie** hinzufügen.
2. Geben Sie einen **Kampagnenkategorienamen** und eine **Beschreibung** der Kampagnenkategorie ein.
3. Geben Sie die Gruppen-ID **zum** Abbestellen ein, wenn der Benutzer den Senderasterserver zum Senden und Empfangen von E-Mails verwendet. Wenn die ID nicht angegeben wird, weist das System dem Feld "0" (Null) zu.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Aktualisieren einer Kampagnenkategorie

1. Wählen Sie eine Kampagnenkategorie aus und klicken Sie unter Aktion Tab auf **Bearbeiten** .
2. Aktualisieren Sie die Parameter, und klicken Sie auf Speichern .

Löschen einer Kampagnenkategorie

1. Wählen Sie eine Kampagnenkategorie aus und klicken Sie unter Aktion Tab auf **Löschen** .
2. Klicken Sie im **Bestätigungs-Popup-Fenster auf OK** .

   Hinweis: Kampagnenkategorien können nicht gelöscht werden, solange sie mindestens einer Kampagne zugeordnet sind.

Felder

Die in der Kampagnenkategorie verwendeten Felder sind hier aufgelistet:

Felder	Beschreibung
Name der Kampagnenkategorie	Name einer Kampagnenkategorie. Eine Kampagnenkategorie ist eine Gruppe von Kampagnen.
Beschreibung der Kampagnenkategorie	Beschreibung der Kampagnenkategorie
Aktion	Ermöglicht dem Benutzer, die Kamerakategorie zu bearbeiten und zu löschen

Gruppen-ID abmelden	Wenn Sie einen SendGrid-Server zum Senden und Empfangen von E-Mails verwenden, geben Sie die entsprechende ID zum Abbestellen ein, wie in SendGrid erstellt. Wenn die ID nicht angegeben wird, weist das System dem Feld '0' (null) zu.

CPaaS-Provider-Konfiguration

Der Kampagnenmanager unterstützt die Ausführung von IVR (agentenlosen) Kampagnen mit externen CPaas-Service-Providern. Der Benutzer kann die Zugangsdaten des Service-Providers konfigurieren.

Konfigurieren von Twilio Flex

So konfigurieren Sie einen neuen CPaaS-Anbieter als Twilio Flex:

1. Klicken Sie auf **CPaaS** hinzufügen.
2. Geben Sie einen **Anbieternamen** ein und wählen Sie in der Dropdown-Liste einen **Anbieteranbieter** als **Twilio** aus.
3. Geben Sie den **Anwendungsnamen** ein. Dies ist der Name der Twilio Flex-Anwendung, die die Anwendung zum Tätigen von Anrufen verwendet.
4. Geben Sie einen **geheimen Anwendungsschlüssel** ein, den Sie vom CPaaS-Anbieter für den Zugriff auf CPaaS API erhalten haben. Der private Schlüssel wird generiert, wenn der Benutzer eine Anwendung auf Twilio Flex erstellt.
5. Geben Sie ein **Anwendungstoken** zur Authentifizierung eines Benutzers ein.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Hinweis: Diese konfigurierte URL wird im IVR Vorlageneditor für Ihre IVR Kampagnen ausgefüllt.

Nexmo konfigurieren

So konfigurieren Sie einen neuen CPaas-Provider als Nexmo:

1. Klicken Sie auf **CPaaS** hinzufügen.
2. Geben Sie einen **Anbieternamen** ein und wählen Sie einen **Anbieteranbieter** aus der Dropdown-Liste als **Nexmo** aus.
3. Geben Sie die **Anwendung ID** ein.
4. Klicken Sie auf **PrivateKey** und wählen Sie einen privaten Schlüssel aus.
5. Geben Sie den **API-Schlüssel** ein, um auf den Nexmo API zuzugreifen.
6. Geben Sie einen **geheimen Schlüssel** ein, den Sie für den Zugriff auf den Nexmo API erhalten haben. Der private Schlüssel wird generiert, wenn Sie eine Anwendung auf Nexmo erstellen.
7. Wählen Sie eine **Nexmo-Nummer** aus, die als **ausgehender Anrufer ID** für ausgehende Anrufe von Sprachkampagnen festgelegt werden soll.
8. Klicken Sie auf **Nexmo-Nummern** abrufen. Der Benutzer kann diese Nummern verwenden, um ihn als

Anrufer ID für Sprachkampagnen festzulegen.

9. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Hinweis: Diese konfigurierte URL wird im IVR Vorlageneditor für Ihre IVR Kampagnen ausgefüllt.

CPaaS-Konfiguration aktualisieren

1. Wählen Sie den CPaaS-Namen aus und klicken Sie auf **Bearbeiten**.
2. Aktualisieren Sie die entsprechenden Parameter und klicken Sie auf Speichern .

CPaaS-Konfiguration löschen

1. Wählen Sie den CPaaS-Namen aus und klicken Sie auf **Löschen**.
2. Klicken Sie im Popup-Fenster zum Bestätigen auf **OK** .

Felder

Feld	Beschreibung
Name	Name des CPaaS-Service-Providers, der für die Verwendung der Anwendung zur Verarbeitung von IVR-Kampagnen konfiguriert ist
Plattform-Anbieter	Anbieter des CPaaS-Dienstleisters
Anwendung	Name des CPaaS-Anbieters, den Campaign Manager zur Verarbeitung von IVR Kampagnen verwendet
Aktionen	Ermöglicht das Bearbeiten und Löschen einer CPaaS-Konfiguration
Anwendungsname	Der Name der Twilio-Anwendung wird verwendet, um Anrufe zu tätigen. Um den Anwendungsnamen zu generieren, melden Sie sich bei Ihrem Twilio Flex-Konto an und erstellen Sie eine Anwendung. Nach erfolgreicher Erstellung ist der Anwendungsname verfügbar.
Geheimer Anwendungsschlüssel	Geheimer Schlüssel, der vom CPaaS-Anbieter für den Zugriff auf CPaaS API bereitgestellt wird. Der private Schlüssel wird generiert, wenn Sie eine Anwendung auf Twilio Flex erstellen. Laden Sie den privaten Schlüssel herunter und speichern Sie ihn auf dem lokalen Server. Dieser private Schlüssel wird zum Autorisieren von Twilio Flex-Anrufen verwendet.
Anwendungstoken	Anwendungstoken für die Authentifizierung des Benutzers. Sie können ein Token für eine bestimmte Kombination aus Anwendungsname und geheimem Schlüssel aus der Twilio Flex-Anwendung generieren. Geben Sie diesen Tokenschlüssel hier ein.

Anwendung ID	Die Nexmo-Anwendung ID wird verwendet, um Anrufe zu tätigen. Um Anwendung ID zu generieren, melden Sie sich bei Ihrem Nexmo-Konto an und erstellen Sie eine Anwendung. Nach erfolgreicher Erstellung steht die Anwendung ID zur Verfügung.
Privater Schlüssel	Ermöglicht die Auswahl des privaten Schlüssels der Anwendung

Feld	Beschreibung
API-Schlüssel	API Schlüssel für den Zugriff auf die API
Geheimer Schlüssel	Schlüssel für den Zugriff auf die API. Der private Schlüssel wird generiert, wenn der Benutzer eine Anwendung erstellt. Laden Sie den privaten Schlüssel herunter und speichern Sie ihn auf dem lokalen Server. Dieser private Schlüssel wird zum Autorisieren von Anrufen verwendet.
Holen Sie sich Nexmo-Nummern	Ermöglicht die Verwendung der Nummern, die als Anrufer ID für Sprachkampagnen festgelegt werden sollen
Ausgehender Anrufer ID	Nummer, die als ausgehender Anrufer festgelegt wird ID für ausgehende Anrufe von Voicecam-Konferenzen

API Tasten

Die Funktion API Schlüssel ermöglicht einer Drittanbieteranwendung den sicheren Zugriff auf Campaign Manager-Services. Die Standardauthentifizierung ermöglicht den Zugriff auf den Webservice und den Websocket-Server.

Erstellen von API-Schlüsseln

1. Navigieren Sie zu **API Key** und klicken Sie auf **Erstellen**.
2. Geben Sie einen **Namen** und eine **Beschreibung** für die Taste API ein.
3. Der **API Schlüssel** wird generiert und in das **Feld API Schlüssel** eingetragen. Kopieren Sie den Schlüssel in eine Datei.
4. Der **geheime Schlüssel** wird generiert und in das Feld " **Geheimer Schlüssel**" eingetragen. Kopieren Sie den Schlüssel in eine Datei.

   Hinweis: Der geheime Schlüssel ist für die Benutzer nur sichtbar, wenn Sie die API Schlüssel erstellen. Nachdem Sie den Schlüssel API und das geheime Schlüsselpaar gespeichert haben, ist der Schlüsselwert nicht sichtbar.
5. Klicken Sie auf **Senden** , um den Vorgang abzuschließen.

Verwenden der Taste API

Sie können den erstellten API-Schlüssel als Anmeldeinformationen für den Zugriff auf den Webservice und den Websocket verwenden.

Webservice

Senden Sie den API-Schlüssel als Header über das Basic Authentication-Protokoll mit Base64-Verschlüsselung. Verschlüsseln Sie den Schlüssel API.

Autorisierung:Basic (Base64-Verschlüsselung) (apikey:secretkey)

Beispiel:

Autorisierung: Basic MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy

Wenn der Client erfolgreich verbunden wurde, erhält er die Antworten.

Websocket-Konnektivität

Zugriff auf den Websocket mit Authentifizierung:

wss://<user>:base64(apikey:secretkey)@<Websocket URL>:P ortNumber/AEDataTransmitter?name=<user>

Beispiel:

wss://A-gent1:MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy@dev.aecde-vops.com:4747/AEDataTransmitter?name=Agent1

Wo:
ApiKey – Generierter API-Schlüssel SecretKey –
Generierter geheimer Schlüssel.
Codieren Sie das API Key – SecretKey-Paar mit einem Base64-Codierungsdienstprogramm, und verwenden Sie das codierte Ergebnis in der Anforderung.
Websocket-URL – Dies ist die Websocket-URL und der Port, der für jeden Benutzer unterschiedlich ist. User
– Der Name des Clients, der den Zugriff auf den Websocket-Server anfordert.

Wenn der Client erfolgreich verbunden wurde, erhält er die Antworten.

Löschen Sie API Schlüssel

1. Wählen Sie einen API Schlüssel aus, und klicken Sie auf **Löschen**.
2. Klicken Sie **im Bestätigungsfenster auf OK** .

Felder

Feld	Beschreibung
Name	Name, der der Taste API zugewiesen ist
API-Schlüssel	API Schlüssel, wie von der Anwendung generiert

Feld	Beschreibung
Erstellungsdatum	Datum und Uhrzeit, zu der der Schlüssel API generiert wurde
Löschen	Ermöglicht das Entfernen des API-Schlüssels
Geheimer Schlüssel	Zeigt den geheimen Schlüssel an. Der Benutzer muss den Schlüssel kopieren.
Websocket-URL	Dies ist die Websocket-URL und der Port, der für jeden Benutzer unterschiedlich ist.
Benutzer	Der Name des Clients, der den Zugriff auf den Websocket-Server anfordert.

Generator für Konformitätsbedingungen

Hinweis: Wenden Sie sich an Cisco CSM, um diese Konfiguration zu aktivieren.

Die Funktion zum Erstellen von Compliance-Bedingungen (CCB) ermöglicht die Erstellung mehrerer Compliance-Gruppen, die auf der Grundlage von geografischen Bundesstaaten oder Statusgruppen organisiert sind. Diese Compliance-Regeln können innerhalb staatlicher Rechtsgruppen angewendet werden, die einzelnen Kampagnen zugeordnet sind. Ihre Organisation kann beliebig viele Gruppen für die Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen erstellen. Die Konformitätsbedingungen treten in Kraft, wenn Kontakte zum Wählen übergeben werden.

CCB-Verwendung

Mit CCB können Sie die folgenden Aktionen durchführen:

- Steuern, wann eine Regel für Kanäle und Modi ausgeführt werden soll.
- Regeln auf mehrere Tage oder Stunden anwenden.
- Erstellen Sie Regeln für die Anzahl der Versuche (z. B. drei Versuche an zwei Tagen, fünf Versuche an fünf Tagen usw.)
- Erstellen Sie Regeln speziell für den ersten oder letzten Versuch, indem Sie das Ergebnis oder die Zeit des Versuchs überprüfen.
- Überprüfen Sie, ob verschiedene Versuche konfiguriert sind.
- Verwenden Sie die drei eindeutigen IDs und die Telefonnummer, um Versuche nachzuverfolgen.
- Verwenden Sie in Ihren Wählregeln zwei Geschäftsfelder auf Systemebene.
- Prüfen Sie, ob eine Einwilligung vorliegt oder nicht.
- Konfigurieren Sie die Art der Interaktion: Sprache, Voicemail, E-Mail usw. In der Voicemail können Sie Keine Nachricht, Begrenzt oder Nicht begrenzt konfigurieren.
    - Eine eingeschränkte Voicemail ist eine Voicemail, bei der der Anrufer nur die Identifizierung des Anrufers hinterlässt und keine anderen Informationen wie den Zweck des Anrufs usw.

- Bei einer nicht eingeschränkten Voicemail kann der Anrufer auch zusätzliche Informationen hinterlassen.

- Verwenden Sie Operatoren wie +, >, < usw.
- Steuern Sie die Umplanungslogik automatisch, manuell oder schließen Sie den Kontakt.

CCB-Gruppen

Navigieren Sie zum CCB > Compliance Conditions Builder.

Im linken Bereich werden alle konfigurierten CCB-Gruppen und im rechten Bereich die Bedingungen angezeigt. Sie kÃ¶nnen die Bedingung kopieren und in eine andere CCB-Gruppe replizieren, und die CCB-Gruppe lÃ¶schen.

Im rechten Bereich werden die Bedingungen angezeigt, die für den jeweiligen CCB konfiguriert sind. Sie können erweitern, um die Bedingungen für diese Regel anzuzeigen. Sie können auch die Schaltfläche Regel hinzufügen verwenden, um eine Regel hinzuzufügen. Die Schaltflächenpalette "Aktionen" enthält unzählige Elemente, mit denen Sie eine für dieses CCB-Gruppenelement konfigurierte Regel bearbeiten, kopieren oder löschen können.

Hinzufügen einer CCB-Gruppe

So fügen Sie eine CCB-Gruppe hinzu:

1. Klicken Sie auf **"Neu** hinzufügen".
2. Geben Sie einen **Konformitätsnamen** ein.
3. Wählen Sie den **Konformitätsgruppentyp** in den **Status** - oder **Kampagnenoptionen** aus.
4. Geben Sie den Namen **der**Regel ein.
5. Wählen Sie die Kanäle **aus, auf denen** diese Regel ausgeführt wird. Alle Kanäle, die für diese Anwendungsinstanz konfiguriert sind, werden zur Auswahl aufgelistet. Sie können einen, mehrere oder alle Kanäle auswählen.
6. Wählen Sie die Modi **aus, in denen** diese Regel ausgeführt wird. Alle für diese Anwendungsinstanz konfigurierten Modi stehen zur Auswahl. Sie können einen, mehrere oder alle Modi auswählen.
7. Geben Sie eine Zahl für **"Rollieren** " ein und wählen Sie **in der nächsten Dropdown-Liste "Tage" oder** "Stunden " aus. Dies zeigt an, dass die Regel die Anzahl der Versuche alle rollierenden Tage/Stunden einschränkt. Wenn Sie z. B. 7 als rollierende Tage konfigurieren, beschränkt die Anwendung das Wählen auf die Anzahl der Versuche an 7 rollenden Tagen. Damit wird die Anrufregel festgelegt. Im nächsten Schritt werden die Bedingungen festgelegt, die beim Anrufen angewendet werden.
8. Wählen Sie die Rechtsgruppe **Bundesstaat** aus, wenn Sie Staat **als** Compliancegruppentyp **auswählen**. Wählen Sie die **Kampagnengruppe** aus **Kampagne** und **Kategorie** aus, wenn Sie Kampagne **als** Compliance-Gruppentyp **auswählen**.
9. Wählen Sie einen eindeutigen **ID** aus der Dropdown-Liste aus. Alle erstellten eindeutigen IDs werden hier aufgelistet. Weitere Informationen zum Erstellen eines

eindeutigen ID finden Sie unter Globale Geschäftsparameter .

10. Wählen Sie einen **gültigen Modus** aus der Dropdown-Liste aus. Alle Modi, die für den gewählten Kanal erstellt wurden, sind lis-ted. Sie können einen, mehrere oder alle Modi auswählen.
11. Wählen Sie einen **Prüftyp** aus der Dropdown-Liste aus. Die verfügbaren Optionen sind "Versuche", "Erster Versuch" oder "Letzter Versuch".

12. Wenn der ausgewählte Prüftyp "Versuche **" ist**, gehen Sie wie folgt vor:
    a. Wählen Sie in der **Dropdown-Liste "Prüfen nach** " eine Konformitätsergebnisgruppe aus. Diese Liste enthält alle Compliance-Ergebnisgruppen, die für CCB erstellt wurden.
    b. Wählen Sie einen **der folgenden Operatoren** aus: ist genau gleich, ist kleiner oder gleich, ist größer als, ist größer oder gleich oder ist ungleich.
    c. Geben Sie einen **Wert** ein, der von der Anwendung geprüft werden muss.
13. Wenn der ausgewählte Prüftyp "Erste Versuche **" oder** "Letzte Versuche **" ist**, gehen Sie wie folgt vor:
    a. Wählen Sie "Uhrzeit **" oder** "Ergebnis **" aus der** Dropdown-Liste "Suchen nach **" aus** . Diese Liste enthält alle Compliance-Ergebnisgruppen, die für CCB angelegt wurden.
    b. Wählen Sie einen **der folgenden Operatoren** aus: ist genau gleich, ist kleiner oder gleich, ist größer als, ist größer oder gleich oder ist ungleich.
    c. Geben Sie eine **Uhrzeit** ein, oder wählen Sie im Wertefeld **eine** CCB-Ergebnisgruppe aus.
14. Wenn die obige Bedingung nicht erfüllt ist, wählen Sie eine Option aus der Dropdown-Liste "Aktion auswählen" aus. Die folgenden Aktionen werden aufgelistet:
    a. Kontakt schließen – Schließt den Kontakt. Es werden keine weiteren Wählversuche unternommen.
    b. Neu planen: Die Anwendung plant den Kontakt neu. Füllen Sie die Felder für Tage, Stunden und Minuten aus, um den Kontakt neu zu planen.
    c. Automatische Neuplanung: Die Anwendung plant automatisch neu, um automatisch auszuwählen, wenn noch Versuche verbleiben und zum gesetzlich zulässigen Zeitpunkt. Die automatische Anpassung überschreibt die Kontaktstrategie und sucht nach der frühesten verfügbaren Anrufzeit.
15. Klicken Sie auf **SPEICHERN**. Diese Regeln werden nun beim Wählen angewendet.

Hinweis:

Die Felder "allgemeines Feld", "Prüfoperator" und "Prüfwert" sind optional.

Wenn der Benutzer einen Wert für eines der drei Felder (allgemeines Feld, Prüfoperator, Prüfwert) angibt, müssen alle drei Felder ausgefüllt werden.

Dadurch wird sichergestellt, dass die Regelbedingung vor der Ausführung vollständig und gültig ist.

Weitere Bedingung hinzufügen

1. Sie können auch weitere Bedingungen hinzufügen, die auf verschiedenen anderen geografischen gesetzlichen Vorschriften basieren. Beispielsweise hätte ein Staat zeitbasierte Anrufbedingungen festgelegt – N Anzahl der Versuche, wenn der ausstehende Betrag für mehr als X Tage fällig ist, oder unbegrenzte Anzahl von Versuchen, wenn der ausstehende Betrag in weniger als X Tagen fällig ist.
2. Klicken Sie im Bedingungsgenerator auf **Hinzufügen** . Dadurch wird eine Dropdown-Liste mit den Optionen "Versuche", "Felder" und "Einwilligung" geöffnet.

3. Der **UND-Operator** wird automatisch aktiviert.
4. Wenn der ausgewählte Prüftyp "Versuche" ist, führen Sie die Schritte 10 bis 13 aus.

5. Wenn Sie die **Einwilligung** auswählen, gehen Sie wie folgt vor:
    a. Wählen Sie einen eindeutigen **ID** aus der Dropdown-Liste aus. Zu den Optionen gehören CustomerID, OrderID, Delig-eryID und ModeValue. Dies wird verwendet, um die Zustimmung basierend auf dem Moduswert oder dem ausgewählten eindeutigen ID zu filtern.

b. Wählen Sie eine Einwilligung oder Nicht-Zustimmung aus der Dropdown-Liste aus. Dadurch wird festgelegt, ob die Regel auf einen PEWC-Kontakt oder einen Nicht-PEWC-Kontakt angewendet werden soll.

c. Der **Operator** ist vorausgewählt, da **er genau gleich ist**.

d. Geben Sie einen **Wert** für das Feld ein. Wählen Sie Ja oder **Nein** aus.

6. Führen Sie die Schritte 12 bis 13 aus.

Hinzufügen einer Compliance-Ergebnisgruppe

Navigieren Sie zu **CCB** > **Compliance-Ergebnisgruppen** Tab, um Ergebnisgruppen für den Compliance-Bedingungsgenerator hinzuzufügen.

1. Klicken Sie auf **"Neu** hinzufügen".
2. **Im Abschnitt "Verfügbare Ergebnisse** " sind alle **Telefonie** - und **Geschäftsergebnisse** nach Kanälen sortiert aufgelistet.
3. Erweitern **Sie für Telefonieergebnisse** jeden Modus, um die Ergebnisse unter dem Modus aufzulisten.
4. Erweitern **Sie bei Geschäftsergebnissen** die Ergebnisgruppen, um die Liste der Ergebnisse anzuzeigen.
5. Wählen Sie ein, mehrere oder alle Ergebnisse aus dem linken Bereich aus, und verschieben Sie diese mit den **Schaltflächen>** oder **>>** in den Abschnitt "Ausgewählte Ergebnisse".
6. Klicken Sie auf Speichern , um den Vorgang abzuschließen.
7. Um die Auswahl eines Ergebnisses aufzuheben, öffnen Sie die Gruppe im Modus "Bearbeiten" und verschieben Sie mit den **Schaltflächen<** oder **<<** ein, mehrere oder alle Ergebnisse aus der Gruppe.

Hinzufügen von Konformitätseinstellungen

Navigieren Sie zu **CCB** > **Compliance-Einstellungen** Tab, um Compliance-Einstellungen für Callback- und AEM-Anrufe zu konfigurieren.

1. **Im Abschnitt Konformitätseinstellungen** können Sie Folgendes ausführen:
2. TURN Aktivieren Sie den **Schalter "Rückrufanrufe** protokollieren", um sowohl NZB- als auch PCB-Anrufe als Compliance-Versuche zu betrachten, wenn Kontakte zum Wählen übergeben werden.
3. TURN Aktivieren Sie die **Option AEM-Anrufe** protokollieren, um AEM-Anrufe als Compliance-Versuche zu betrachten, wenn Kontakte zum Wählen übermittelt werden.

Schutz personenbezogener Daten

Der Schutz personenbezogener Daten ermöglicht es Ihnen, die kundenspezifischen Informationen zu schützen. Sie können die kundenspezifischen Informationen wie Name, Adresse, E-Mail,

Telefonnummer usw. ausblenden.

Sie können Werte aus den folgenden Feldern ausblenden:

- Eindeutiger Bezeichner – Listet alle eindeutigen Bezeichner auf.
- Geschäftsfeld – Listet alle globalen Geschäftsparameter auf.
- Modi – Listet alle definierten Modi auf.

Eindeutiger Bezeichner

Führen Sie die folgenden Schritte durch:

1. Navigieren Sie zu **Unique Identifier**.
2. Wählen Sie die entsprechenden Felder aus, und aktivieren Sie **die Maskenansicht** , um den Feldwert auszublenden. Wenn Sie die Maskenansicht **aktivieren**, **wird der Maskenexport** automatisch aktiviert. **Durch den Maskenexport** wird der Wert beim Exportieren eines Berichts ausgeblendet.
3. Wenn **die Maskenansicht** nicht aktiviert ist, können Sie den Maskenexport **nicht aktivieren**.

Geschäftsfelder

Führen Sie die folgenden Schritte durch:

1. Navigieren Sie zu "Geschäftsfelder **",** um globale Geschäftsparameter anzuzeigen.
2. Wählen Sie die entsprechenden Felder aus, und aktivieren Sie **die Maskenansicht** , um den Feldwert auszublenden. Wenn Sie die Maskenansicht **aktivieren**, **wird der Maskenexport** automatisch aktiviert. **Durch den Maskenexport** wird der Wert beim Exportieren eines Berichts ausgeblendet.
3. Wenn **die Maskenansicht** nicht aktiviert ist, können Sie den Maskenexport **nicht aktivieren**.

Modi

Führen Sie die folgenden Schritte durch:

1. Navigieren Sie zu **Modi** , um die Modi anzuzeigen.
2. Wählen Sie die entsprechenden Felder aus, und aktivieren Sie **die Maskenansicht** , um den Moduswert auszublenden. Wenn Sie die Maskenansicht **aktivieren**, **wird der Maskenexport** automatisch aktiviert. **Durch den Maskenexport** wird der Wert beim Exportieren eines Berichts ausgeblendet.
3. Wenn **die Maskenansicht** nicht aktiviert ist, können Sie den Maskenexport nicht aktivieren .

Webex Contact Center Wählprogramm

Verwenden Sie die Option Wählgerätekonfiguration, um Ihren Webex Contact Center Dialer so zu konfigurieren, dass er mit Campaign Manager funktioniert.

1. Navigieren Sie zur **Seite "Wählgerätekonfiguration** ", und klicken Sie auf die **Schaltfläche "Hinzufügen** ".
2. Geben Sie einen **Wählgerätenamen** für dieses Wählgerät ein.
3. Geben Sie eine **Beschreibung** für das Wählprogramm ein.
4. Geben Sie die **Organisation ID** ein. Dies ist ein eindeutiger ID, der von Cisco für Ihren Webex Contact Center Dialer generiert wird.
5. Geben Sie eine **Administrator-URL ein**. Dies ist die Basis-URL für die Verwaltungs-APIs, die durch Cisco angegeben wird. Auf diese Weise können Benutzer ihre Teams, Agenten und andere Entitäten mit der Campaign Manager-Anwendung synchronisieren.
6. Geben Sie eine **Wählprogramm-URL ein**. Dies ist die Basis-URL der Dialer-APIs, die durch Cisco zum Starten oder Stoppen von progressiven Kampagnen angegeben wird.
7. Geben Sie eine **DAL-URL ein**. Dies ist die Basis-URL der Data Layer APIs, die durch Cisco angegeben wird, um die Kontaktpositionen abzurufen.
8. Klicken Sie auf **Speichern**. Navigieren Sie zur Seite mit der Wählgeräteliste. Das Wählgerät ist nun aufgelistet. Klicken Sie im Bedienfeld "Aktionen" auf "Bearbeiten".
9. Alle Telefonieergebnisse, **die** den am Webex Contact Center erstellten Wählgerät-Ergebnissen zugeordnet sind, werden aufgelistet. Wenn Sie Geschäftsergebnisse (erstellt am Webex Contact Center, speziell für einen Mandanten) diesen Wählgerät-Ergebnissen zuordnen möchten, klicken Sie für das jeweilige Ergebnis auf die Schaltfläche Bearbeiten. Wählen Sie ein Geschäftsergebnis aus.

   Hinweis: Jede Änderung an den Wählgeräteeinstellungen erfordert eine neue Synchronisierung, um alle Ergebnisse auf dem Webex Contact Center Dialer abzurufen.

   Hinweis: Wenn der Cisco Endpunkt nicht ausgeführt wird oder das Token abläuft, führt der Versuch, das Geschäftsergebnis auf der Telefonieseite zuzuordnen, zu einem Fehler. Die Anwendung zeigt eine Meldung an, die angibt, dass der Vorgang fehlgeschlagen ist, und der Status der Wählgerätsynchronisierung wird auf "Fehlgeschlagen" aktualisiert. Um dieses Problem zu beheben, muss der Benutzer "Speichern und Synchronisieren" manuell ausführen, um die Funktionalität wiederherzustellen.
10. Gehen Sie zum Zeitplan Tab, um die automatische Synchronisierung für den Wähler einzurichten. Die Informationen auf dem Wählgerät, wie z. B. globale Geschäftsfelder, werden basierend auf den Einstellungen automatisch mit der Kampagnenmanager-Anwendung synchronisiert.
11. Zum Synchronisieren der Informationen drücken Sie TURN auf den Schalter für die automatische Synchronisierung.
12. Wählen Sie eine der folgenden Frequenzen aus:
    a. Zeitplan – Wählen Sie eine Auslösezeit (in UTC) aus, um den Wähler täglich zur

geplanten Zeit mit der Campaign Manager-Anwendung zu synchronisieren.

b. Intervall – Wählen Sie diese Option aus, um ein Synchronisierungsintervall in Minuten zu konfigurieren. Sie können ein Intervall auswählen (zwischen 15 Minuten und 480 Minuten). Die Synchronisierung erfolgt in geplanten Intervallen. Wenn Sie das Intervall beispielsweise auf 60 Minuten festlegen, erfolgt die Synchronisierung einmal pro Stunde.

13. Klicken Sie auf **Speichern**.

Kontakt Strategie

Die Kontaktstrategie bezieht sich auf den Ansatz, um effektiv mit Kunden über mehrere Kanäle oder mehrere Nummern in Kontakt zu treten. Es geht darum, einen Rahmen für die Nummernfolge oder Kanäle zu schaffen, der in einer Kampagne verwendet werden kann, die zulässigen Wiederholungsversuche zu bestimmen, die anrufbare Zeit für jede Nummer und jeden Kanal anzupassen und die Umplanungsstrategie für jedes Ergebnis eines Versuchs zu definieren.

Klicken Sie im linken Navigationsmenü auf **"Kontaktstrategie** ", um die Seite

"Kontaktstrategie" zu öffnen. In der Tabelle werden die verfügbaren

Kontaktstrategien mit den entsprechenden Details aufgelistet.

Felder	**Beschreibung**
Name	Name der Kontaktstrategie.
Strategietyp	Typ der Kontaktstrategie. - Einfach - Erweitert - Erweitert (überschrieben) oder Rückruf
Beschreibung	Beschreibung der Kontaktstrategie.
Modi	Modi der Kontaktstrategie. Klicken Sie hier , um detaillierte Informationen zu erhalten, um bei Bedarf eine weitere Anzahl von Modi hinzuzufügen.
Aktionen	Zu ergreifende Maßnahmen. Um mehr zu erfahren, klicken Sie hier.

MODI HINZUFÜGEN

Klicken Sie in der Raster, die die Kontaktstrategien anzeigt, auf die **Dropdown-Liste "Modi** ", um alle Modi anzuzeigen, die dieser Kontaktstrategie zugeordnet sind.

1. Im Popup-Fenster " **Kontaktstrategie-Modi** " können Sie die folgenden Aktionen ausführen.
2. Klicken Sie auf MODI **HINZUFÜGEN und konfigurieren Sie** die Kontaktstrategie. Befolgen Sie die Anweisungen in den **Modi**.
3. Verwenden Sie die **EIN/AUS-Schaltertaste** , um die Modi erfolgreich zu aktivieren/deaktivieren.

Hinweis: Diese Funktion ist nur für Simple Strategy **und nicht für Advanced** verfügbar.

4. Klicken Sie auf die **Schaltfläche "Bearbeiten** ", um die Seite "Kontaktstrategie" zu ändern.
5. Wenn Sie auf die **Schaltfläche "Kopieren** " klicken, werden die verfügbaren nicht verwendeten Modi angezeigt: Sprachmodi für Sprachkampagnen, SMS-Modi für SMS-Kampagne, E-Mail-Modi für E-Mail-Kampagnen und benutzerdefinierte Modi für benutzerdefinierte Kampagnen. Sie können den erforderlichen Modus aus der Dropdown-Liste hinzufügen und dann auf Speichern **klicken**.
6. Klicken Sie auf **"Löschen** ", um den erforderlichen Modus zu löschen.

Aktionen

In der **Spalte Kontaktstrategieaktionen werden zwei Schaltflächen** angezeigt:

a. **Kopieren** – Verwenden Sie diese Schaltfläche, um die gesamte Kontaktstrategie zu kopieren, einschließlich der zugeordneten Modi und der konfigurierten Telefonieergebnisse.

b. **Löschen** - Verwenden Sie diese Schaltfläche, um eine Kontaktstrategie zu löschen.

Hinweis: Wenn Sie dieser Kontaktstrategie zugeordnete Modi oder eine Kampagne zugeordnet haben, können Sie diese Kontaktstrategie nicht löschen.

Kontaktstrategie – Typen

Die Anwendung unterstützt drei Arten von Kontaktstrategien:

Einfache Strategie: Eine einfache Strategie ist leicht konfigurierbar. Mit dieser Strategie können Sie Modi so konfigurieren, dass sie nacheinander in einer sequenziellen Reihenfolge basierend auf der Gewichtung ausprobiert werden. Der Zyklus wird so lange wiederholt, bis die konfigurierte Anzahl von Zyklen abgeschlossen ist.

Erweiterte Strategie: Mit einer erweiterten Strategie können Sie komplexe Wiederholungsregeln definieren.

Rückrufstrategie: Eine Rückrufstrategie ermöglicht es den Agenten, die vom Kunden angeforderten Rückrufe festzulegen und verschiedene Aspekte zu konfigurieren, wie diese Rückrufe in Bezug auf Wählvorgänge, Agenten, Wiederholungsversuche, Kontaktstatus usw. gehandhabt werden.

Kontakt Strategieerstellung

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Kontaktstrategie zu erstellen.

Kontaktstrategie hinzufügen

1. Klicken Sie auf **Kontaktstrategie** hinzufügen, und der Name **der** KontaktstrategieTab wird angezeigt.

Widget 1 – Name der Kontaktstrategie

2. Geben Sie einen **Namen** und eine **Beschreibung** der Kontaktstrategie ein.
3. Wählen Sie einen Kontaktstrategietyp aus **: Einfach**, **Erweitert** oder **Rückruf**.

4. TURN die **Option Mehrere E-Mails einschränken und SMS** aktivieren , wenn Sie das Senden mehrerer E-Mails und Textnachrichten an denselben Kontakt steuern möchten.

   Hinweis: Wenn Sie diesen Schalter aktivieren, sendet die Anwendung nur eine E-Mail oder SMS für eine bestimmte Kampagne an einen Kontakt.

5. Klicken Sie auf **"Weiter** ", um zum Widget " **Auswahlmodus** " zu navigieren.

Widget 2 – Modus auswählen

1. Wählen Sie einen **Modus** aus der Dropdown-Liste aus.

   Hinweis: Wenn Sie keinen Modus haben, der auf diese Kontaktstrategie zutrifft, erstellen Sie einen neuen Modus, indem Sie auf die Schaltfläche Hinzufügen klicken.

2. Verwenden Sie das Fenster "Popup-Zeit", um einen **Zeitraum** auszuwählen, in dem diese Kontaktstrategie umgesetzt werden soll.
3. Verwenden Sie den Schieberegler, um die **Moduswiederholungen** für diese Kontaktstrategie zu konfigurieren.
4. TURN den **PEWC-Schalter ein** , um PEWC für diese Kontaktstrategie zu aktivieren.

   PEWC oder Prior Express Written Consent ist eine Compliance, die Telemarketer dazu verpflichtet, die vorherige ausdrückliche schriftliche Zustimmung der angerufenen Partei für automatisch gewählte oder aufgezeichnete Telemarketing-Anrufe an Mobilfunknummern und aufgezeichnete Anrufe an private Festnetzanschlüsse einzuholen.

   Hinweis: Um die Kontakte zuzustellen, müssen Sie TURN den PEWC-Schalter für die ADM-Kampagne einschalten.

5. Wenn Sie unter Name **der Kontaktstrategie die** Option **"Erweiterter**Kontaktstrategietyp" aktivieren, wird der **Schalter "Übergang wiederholen** " angezeigt. TURN den Schalter **EIN** , um die folgenden Übergangsfelder für diese Kontaktstrategie zu aktivieren.

   a. Verwenden Sie den **Schieberegler Übergangsversuche** , um die Anzahl der Übergangsversuche für diese Kontaktstrategie festzulegen.

   b. Verwenden Sie den **Schieberegler Übergangsdauer (Tage),** um die Anzahl der Übergangstage für diese Kontaktstrategie festzulegen.

6. Für **Wiederholungen im Beibehaltungsmodus während des Wechsels zum Rückrufschalter** können Sie die folgenden Schritte ausführen.

   a. In der **Position "EIN** " werden die verbleibenden Wiederholungsversuche für diesen Modus beibehalten, wenn der Kontakt zu einer Rückrufstrategie wechselt.

   b. In der **Position AUS** wird die Anzahl der Wiederholungen auf Null initialisiert, wenn der Kontakt zu einer Rückrufstrategie wechselt.

7. Klicken Sie auf **"Zurück",** um jederzeit zum vorherigen Bildschirm zu navigieren.

8. Klicken Sie auf **"Weiter** ", um zum Widget "Telefonieergebnisse" **zu** navigieren.

Widget 3 – Telefonieergebnisse

Das **Widget "Telefonieergebnisse"** enthält die Ergebnisliste. Hier können Sie die Kontaktstrategie für jedes im Raster aufgelistete Ergebnis konfigurieren.

1. Verwenden Sie das **Suchfeld** , um nach einem bestimmten Ergebnis zu suchen.
2. Klicken Sie in der Kopfzeile auf **Ergebnisse** , um die Ergebnisse in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge zu sortieren.
3. Klicken Sie auf die entsprechende Zeile, um die gewünschten Änderungen vorzunehmen und die Details zu ändern. Alle Zeilen werden mit Standardwerten geladen
4. Wählen Sie im Nummernfenster die Zeit für **die Neuplanung (D:H:M)** für den Anruf aus, der für dieses Ergebnis neu geplant werden soll.
5. Wählen Sie im Zahlenfenster die **Option Max. Wiederholung** für dieses Ergebnis aus.

   Hinweis: Dies gilt nur für **die Kontaktstrategien "Erweitert"** oder **"Rückruf** ".
6. Wählen Sie im Zahlenfenster eine **Priorität** für dieses Ergebnis aus. Die Anwendung übermittelt Kontakte basierend auf hoher Priorität an das Wählgerät.
7. Wählen Sie einen Zweigstellenmodus **oder einen** alternativen Modus aus, um den Kontakt zu erreichen.

   Hinweis: Dies gilt nur für **die Kontaktstrategien "Erweitert"** oder **"Rückruf** ".
8. Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen PCB** beibehalten, wenn derselbe Agent den Kunden in einem Rückruf bedient.
9. Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen "Kontakt** schließen", wenn Sie den Kontakt aufgrund dieses Ergebnisses schließen möchten.
10. Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen "Modus** entfernen", wenn Sie den Modus für eine Kombination aus Kontaktstrategie und Ergebnis entfernen möchten.
11. Klicken Sie auf **VORHERIGE** , um jederzeit zum vorherigen Bildschirm zu navigieren.
12. Klicken Sie auf **SPEICHERN UND WEITEREN MODUS HINZUFÜGEN,** um die Kontaktstrategie zu speichern.
13. Klicken Sie auf **SPEICHERN** , um die Konfiguration der Kontaktstrategie abzuschließen.

Modusverwaltung

Der Modus gibt die verschiedenen Kommunikationskanäle an, die zur Einleitung einer Konversation verwendet werden können. Zu den gängigen Modi, die bei der Konversation verwendet werden, gehören textbasierter Chat und sprachbasierte Interaktionen über Kundennummer, E-Mail usw.

Sie können die einer Kontaktstrategie zugewiesenen Modi verwalten, indem Sie ausgewählte Modi deaktivieren, die für einen Modus zulässigen Wiederholungsversuche oder die anfrufbare Zeit für einen Modus ändern.

Einfache Kontaktstrategie

Die zugeordneten Modi werden wie unten dargestellt angezeigt.

Auf dem **Bildschirm "Modi"** oben können Sie Folgendes tun:

1. Ziehen Sie die Modi per Drag & Drop, um die Priorität zu ändern.
    a. **Modi aktivieren/deaktivieren** - Kontakte werden nicht in die deaktivierten Modi übertragen. Wenn der Neuplaner einen Kontakt in einen deaktivierten Modus verschieben muss, wird der Kontakt mit höherer Priorität in den Nächsten aktiven Modus verschoben.
    b. Dieses Ein-/Ausschalten der Modi unterliegt den folgenden Bedingungen:
        - Wenn ein Modus ausgeschaltet wird, wird er deaktiviert. Die Telefonnummern werden nicht entfernt. Wenn der Modus wieder eingeschaltet wird, werden Kontakte über diese Telefonnummer angewählt.
        - Alle Compliance-bezogenen Überprüfungen werden zum Zeitpunkt des Kontakt-Uploads angewendet. Der Moduszustand – EIN oder AUS – wird nicht berücksichtigt.
        - Wenn dies der letzte Modus ist, wird der Zyklus als abgeschlossen behandelt. Die Anwendung fährt mit der Wahl des nächsten Zyklus fort.
2. **Kopier-/Löschmodi** .
3. Klicken Sie auf die **Schaltfläche Bearbeiten** für den Modus, den Sie bearbeiten möchten. Die Anwendung führt Sie zum Widget 2
   - Wählen Sie den Modus-Assistenten aus. Sie können die folgenden Aktionen durchführen:
    a. Ändern Sie das aufrufbare Fenster für den Modus-
        - Wenn Sie dies für eine einfache Strategie für einen Modus ändern, werden die gleichen Zeiten für die anderen Modi repliziert.
    b. Erhöhen oder verringern Sie die Anzahl der Moduswiederholungen – jede Änderung in einem Modus wird in allen für die Kontaktstrategie konfigurierten Modi repliziert. Dies wirkt sich auch darauf aus, wie die Zykluswiederholungen gehandhabt werden.
        - Beispiel: Es gibt drei Modi (A, B und C) in einer einfachen Kontaktstrategie, und die Anzahl der Wiederholungen ist 1. Die Anzahl der konfigurierten Zyklen ist 2. Die Anwendung wählt ALLE Modi einmal aus, um den ersten Zyklus abzuschließen. Dann beginnt der zweite Wählzyklus. Gehen Sie unter der erweiterten Strategie davon aus, dass der Benutzer die Moduswiederholung auf 2 erhöht hat – dies bedeutet, dass ALLE Modi zweimal gewählt werden können. Je nach Priorität wird A zweimal, B zweimal und C zweimal gewählt, um einen Zyklus abzuschließen. Wenn zwei Zyklen konfiguriert sind, wird jeder Modus VIERMAL je nach Priorität gewählt – zweimal in jedem Zyklus.
4. Klicken Sie auf Speichern , um den Vorgang abzuschließen.

Erweiterte Kontaktstrategie

Die zugeordneten Modi werden wie folgt angezeigt: Auf dem **Bildschirm "Modi** " oben können Sie:

1. Ziehen Sie die Modi per Drag & Drop, um die Priorität zu ändern.
2. **Modi aktivieren/deaktivieren** - Das Aktivieren oder Deaktivieren eines Modus läuft darauf hinaus, die konfigurierte Interaktionsstrategie für bestimmte Modi außer Kraft zu setzen. Kontakte werden nicht an Modi übermittelt, die nicht überschrieben (d. h. deaktiviert) sind. Die Kontakte werden nur an die Modi geliefert, die aktiv sind, d. h. überschrieben werden. Wenn der Neuplaner einen Kontakt in einen Modus verschieben muss, der nicht überschrieben ist, d. h. inaktiv, wird der Kontakt gemäß der Priorität aus dem Modus mit der höchsten überschriebenen Nummer angerufen.
3. **Kopier-/Löschmodi** .
4. Klicken Sie auf die **Schaltfläche Bearbeiten** für den Modus, den Sie bearbeiten möchten. Die Anwendung führt Sie zum **Widget 2**
   - Wählen Sie den Modus-Assistenten aus. Sie können die folgenden Aktionen durchführen:
   a. Ändern Sie das aufrufbare Fenster für den Modus.
   b. **Erhöhen/verringern** Sie die Anzahl der Moduswiederholungen
   c. Klicken Sie auf Speichern , um den Vorgang abzuschließen.

Lizenz

Campaign Manager bietet ein Abonnementmodell für Lizenzen an. Die Lizenzgebühr wird auf der Grundlage der maximalen Anzahl an Benutzern, Kontaktversuchen oder Minuten abgerechnet, die während der Anmeldung für den Abrechnungszeitraum verbraucht wurden. Eine Abonnementlizenz hat keine Begrenzung für die gekaufte Menge, und Überschreitungen werden entsprechend berechnet. Die Abrechnung erfolgt in einem vorher vereinbarten Rhythmus.

Die Lizenz muss nach Ablauf an dem in der Lizenzdatei angegebenen Datum erneuert werden. Wenn die Lizenz nach Ablauf nicht erneuert wird, kann sich ein Administrator nicht anmelden. Die Anwendung arbeitet jedoch noch 12 Stunden lang und verarbeitet und liefert Kontakte. Nach 12 Stunden werden keine Kontakte mehr an das Wählgerät übermittelt.

Lizenzberichte anzeigen

1. Klicken Sie auf **Lizenz** , um den geöffneten Bericht **zur** gleichzeitigen Anmeldung anzuzeigen.
2. Geben Sie das Start- und **das** Enddatum ein, um den Bericht für einen definierten Zeitraum anzuzeigen.
3. Klicken Sie auf **Anzeigen**. Der Bericht enthält ein Raster, das die Anzahl der verwendeten Lizenzen für **Admin-Ports**, **Supervisor-Ports** und **Agent-Ports** anzeigt.
4. Klicken Sie auf "Exportieren ", um den Bericht herunterzuladen.

Lizenz-Upload

Hinweis: Der Upload ist nicht für alle Varianten anwendbar.

Der Benutzer kann die Lizenz hochladen und deren Details anzeigen. Navigieren Sie zu **Lizenz** > **Hochladen**. Durchsuchen Sie die Datei und klicken Sie auf Öffnen .

Die folgenden Felder werden angezeigt:

Felder	Beschreibung
Lizenzierte Details	Zeigt die Benutzerdetails an: • Admin: Anzahl der angemeldeten Benutzer mit der Administratorrolle, die gemäß den Bedingungen dieser Lizenz zulässig sind. • Supervisor – Anzahl der angemeldeten Benutzer mit der Supervisor-Rolle, die gemäß den Bedingungen dieser Lizenz zulässig sind. • Agent – Anzahl der angemeldeten Benutzer mit der Agentenrolle, die gemäß den Bedingungen dieser Lizenz zulässig sind.
Lizenznutzung	Zeigt Details zur Lizenznutzung für den aktuellen Tag an: • Admin – Anzahl der erlaubten Admin-Benutzer, die für den aktuellen Tag angemeldet sind. • Supervisor – Anzahl der zugelassenen Supervisor, die für den aktuellen Tag angemeldet sind. • Agent – Anzahl der zugelassenen Agenten, die für den aktuellen Tag angemeldet sind.
Lizenzfunktionen	Liste der Anwendungsfunktionen, die unter dieser Lizenz verfügbar sind.

Lizenzverletzung

Die Anwendung zeigt in folgenden Fällen eine statische Warnung an:

- Konfigurierte Tage vor Ablauf der Lizenz ein Countdown bis zum Ablaufdatum und der Uhrzeit der Lizenz.
- Ein Countdown bis zum Enddatum.

Berechnung der Agentenlizenz

Im folgenden Beispiel wird beschrieben, wie die Berechnung der Agentenlizenz durchgeführt wird:

Kampagne A ist einer oder mehreren Kampagnenmanager-Kampagnen zugeordnet. Wir haben zehn 10 Agenten, die dieser Kampagne A zugeordnet sind. Der License Manager-Service fragt die Informationen zur Agentenanzahl von AWS End in 15-Minuten-Intervallen ab, um die Lizenznutzung zu aktualisieren. Die höchste Anzahl an Agenten, die zu einem beliebigen Zeitpunkt des Tages angemeldet sind, wird für die Berechnung der Anzahl der verwendeten Lizenzen verwendet.

Wenn 7 Agenten zwischen 08.00 AM und 12.00 Uhr angemeldet sind, sind 9 Agenten zwischen 12.00 Uhr und 03.00 PM und 5 Agenten sind zwischen 3.00 PM und 5.00 PM angemeldet – die Anzahl der Agenten für den Tag wird als 9 gezählt. Mit Ausnahme des Status "Agenten-Abmeldung" werden die anderen Agentenstatus beim Abrufen der Agenten-Anzahl-Informationen an Campaign Manager berücksichtigt. Diese Informationen sind auch in den Lizenzberichten verfügbar.

Nutzungsbericht

Navigieren Sie zu **Lizenz** > **Nutzung**. Der Nutzungsbericht zeigt drei Typen von quantifizierten Berichten an:

Bericht "gleichzeitiger Agent"

Die Abrechnung basiert auf der höchsten Anzahl von Anmeldungen an einem bestimmten Tag in einem Kalendermonat.

Beispiel: Drei Agenten (A1, A2 und A3) melden sich am ersten Tag an, drei Agenten (A1, A4 und A5) am zweiten Tag und drei Agenten (A6, A7 und A8) am dritten Tag. Dem Kunden wird in diesem Fall die höchste Anzahl an Anmeldungen in Rechnung gestellt. Diese beträgt drei, da sich verschiedene Agenten angemeldet haben, wobei die höchste Anzahl an Agenten drei bleibt.

Bericht zur Agentenauslastung

Der Bericht zeigt die eindeutigen Agenten-Anmeldungen in einer Zeile für jeden Monat an.

Bericht "Benannter Agent"

In diesem Bericht werden auch die eindeutigen Agenten-Anmeldungen angezeigt, allerdings täglich.

Beispiel: Drei Agenten (A1, A2 und A3) melden sich am ersten Tag an, drei Agenten (A1, A4 und A5) am zweiten Tag und drei Agenten (A6, A7 und A8) am dritten Tag. Die Abrechnung des Kunden erfolgt auf der Grundlage der eindeutigen Agenten-Anmeldungen. In diesem Fall sind es acht.

Hinweis: Der Nutzungsbericht zeigt Details basierend auf den Konfigurationseinstellungen an, die während des Bereitstellungsprozesses vorgenommen wurden, und den Vertragsbedingungen. Wenden Sie sich an unser Bereitstellungsteam, um weitere Informationen zu erhalten.
Die Abrechnung für das SaaS-Modell erfolgt auf der Grundlage des Abrechnungstyps, z. B. Concurrent Agent, Named Agent oder Agent Usage and Minimum Commit, der während des Vertragsprozesses unterzeichnet wurde.

Nutzungsbericht anzeigen

Legen Sie den Zeitfilter fest, um den Bericht anzuzeigen:

1. Geben Sie das spezifische **Jahr** ein, um die Daten für ein anderes Jahr anzuzeigen. Standardmäßig zeigt der Bericht die Daten des aktuellen Jahres an. Der Bericht für jeden Monat wird in einer individuellen Tab angezeigt. Im ersten Tab werden die Daten für den aktuellen Monat angezeigt, während die Daten der vorherigen Monate auf den nachfolgenden Registerkarten verfügbar sind.
2. Wählen Sie den benutzerdefinierten **Datumsbereich** aus.
3. Klicken Sie auf das **Startdatum** , um ein Startdatum und eine Startzeit auszuwählen.
4. Klicken Sie auf das **Enddatum** , um ein Enddatum und eine Endzeit auszuwählen.

   Hinweis: In den Feldern "Startdatum" und "Enddatum" werden standardmäßig das aktuelle Datum und die Uhrzeit des letzten Öffnens der Seite "Nutzungsbericht" angezeigt.
5. Klicken Sie auf "Anzeigen ", um den Bericht abzurufen.
6. Klicken Sie auf **"Aktualisieren** ", um die Daten auf den aktuellen Stand zu aktualisieren.
7. Klicken Sie auf "Exportieren ", um den Bericht herunterzuladen. Wählen Sie im daraufhin angezeigten Popup-Fenster den Berichtstyp (Zusammenfassung und Agent) aus, der heruntergeladen werden soll.

a. Zusammenfassung (Standardauswahl) – Dieser Berichtstyp enthält die gleichen Datenspalten wie die in der Anwendung dargestellten. Neben jeder Spalte für die Dauer enthält die exportierte Datei eine zusätzliche Spalte, in der die entsprechende Dauer in Sekunden umgerechnet angezeigt wird.

b. Agent – Dieser Berichtstyp enthält nur die Abrechnungsdaten, Agentennamen, Anmeldungen und die Dauer der von den Agenten bearbeiteten Anrufe entsprechend.

c. Wählen Sie die erforderlichen Monate aus, wenn Sie im Filter die Option "Jahr" auswählen.

8. Klicken Sie auf Exportieren .

Berichtsfelder

Feld	Beschreibung
Benannter Agent gesamt	
Datum	Datumsangaben, für die die Nutzungsdaten aufgefüllt werden.
Lizenztyp	Lizenztyp, der für den angegebenen Monat verbraucht wird. Dies kann entweder "Basic" oder "Premium" sein. Ein Basic-Lizenzinhaber gilt ansonsten als Premium, wenn er mit mindestens einer der KI-Funktionen wie P2P und BTTC aktiviert ist.
Anzahl der Anmeldungen	Die Gesamtzahl der Anmeldungen.
Erledigte Anrufe insgesamt	Die Gesamtanzahl der Anrufe, die von den Agenten für das angegebene Datum bearbeitet wurden.
Ist-Wert Anrufdauer	Die tatsächliche Gesamtdauer aller Anrufe, die von den Agenten für das angegebene Datum bearbeitet wurden. Dies ist die Zeitdauer, die vom Start bis zum Ende eines Anrufs verbraucht wird.
Berechnete Anrufdauer	Die berechnete Gesamtdauer aller Anrufe, die von den Agenten für das angegebene Datum bearbeitet wurden. Sie ist die Summe der gerundeten Werte für jede Anrufdauer. Der Rundungswert für die Anrufdauer wird im Backend für Sekunden und Minuten konfiguriert.
Gesamte aktive Dauer	Die gesamte aktive Dauer aller angemeldeten Agenten für das angegebene Datum. Dies ist die Zeitdauer, die der angegebene Agent in einem aktiven Status verbleibt, z. B. "Bereit", "In Ruf" usw.

Anmeldedauer gesamt	Die gesamte Anmeldedauer aller angemeldeten Agenten für das angegebene Datum.
Gesamtzahl der Supervisor-Anmeldungen	Die Gesamtzahl der Supervisoren, die für das angegebene Datum bei der con-sole angemeldet sind.
digitale Transaktionen	
SMS	Zeigt die Anzahl der Kampagne SMS an, die für das angegebene Datum gesendet wurden.

E-Mail	Zeigt die Anzahl der Kampagnen-E-Mails an, die für das angegebene Datum gesendet wurden.
Soziale Medien	Zeigt die Anzahl der Social-Media-Interaktionen im Zusammenhang mit Kampagnen für das angegebene Datum an.
Gesamte verbrauchte Einheiten	Die Gesamtzahl der digitalen Transaktionseinheiten, die für das angegebene Datum durchgeführt wurden. Der Wert einer Einheit wird im Backend konfiguriert. Beispielsweise kann eine Einheit als 100 digitale Transaktionen konfiguriert werden.
Identitätsprüfungen	
Gesamte primäre Authentifizierung	Die Gesamtzahl der Authentifizierungsanforderungen, die vor dem Anruf für das angegebene Datum gesendet wurden.
Verifizierte primäre Authentifizierung	Die Gesamtzahl der erfolgreichen Pre-Call-Authentifizierungen für das angegebene Datum.
Sekundäre Authentifizierung gesamt	Die Gesamtzahl der Bereitschaftsauthentifizierungen, die für das angegebene Datum durchgeführt wurden.
Verifizierte sekundäre Authentifizierung	Die Gesamtzahl der erfolgreich abgeschlossenen Bereitschaftsauthentifizierungen für das angegebene Datum.
Transaktionen gesamt	Die Gesamtanzahl aller Transaktionen, die am angegebenen Datum verarbeitet wurden.

Benutzer

Die Benutzerverwaltung ist unerlässlich, um den Zugriff für verschiedene Benutzer zu autorisieren, z. B. für Administratoren, Operatoren und andere Contact Center-Benutzer

Die den Benutzern zugewiesenen Rollen, wie z. B. Administratoren und Supervisoren, definieren ihre Aktionen innerhalb der Anwendung. In bestimmten Situationen kann ein Supervisor die Rolle eines Wählgeräte-Managers übernehmen. Innerhalb des Kampagnenmanagers haben Sie die Möglichkeit, Benutzer zu erstellen, Rollen zuzuweisen und ihre Verantwortlichkeiten entsprechend zuzuordnen.

Benutzer erstellen

Wenn das Bereitstellungsteam einen Besitzer erstellt, wird standardmäßig ein Superuser erstellt. Um weitere Benutzer zu erstellen, kann sich der Mandant mithilfe eines Superusers bei Campaign Manager anmelden.

Erstellen Sie die folgenden Benutzertypen für die weitere Benutzererstellung.

Benutzer : Die hier erstellten Benutzer können mit der SQL Authentifizierung oder der Windows-Authentifizierung auf die Anwendung zugreifen.

Domänenbenutzer – Die hier erstellten Benutzer werden ebenfalls in einer angegebenen Domäne erstellt. Die hier für diese Benutzer eingestellten Passwörter können auch für den Zugriff auf die Domäne verwendet werden.

SSO Benutzer – Single Sign-On (SSO)-Benutzer werden für SSO auf einem SSO Identitätsanbieter eines Drittanbieters konfiguriert. Diese Methode ermöglicht es SSO-Benutzern, sich mit einem Satz von Anmeldeinformationen bei mehreren Websites anzumelden.

Klicken Sie im Menü der linken Navigationsseite auf **Benutzer** , um die Seite "Benutzer" zu öffnen.

Felder

Felder	Beschreibung
Benutzer-ID	Zeigt eine ID des Benutzers an
User Name (Benutzername)	Zeigt den Namen des Benutzers an
Home Telefon	Zeigt die Home Telefonnummer des Benutzers an
Mobil	Zeigt die Handynummer des Benutzers an
E-Mail	Zeigt eine E-Mail-Adresse ID des Benutzers an
Aktionen	Listen Sie die Maßnahmen auf, die ergriffen werden sollen.

Benutzer erstellen

So fügen Sie einen neuen Benutzer hinzu:

1. Klicken Sie auf **Benutzer** hinzufügen. Die **Registerkarten "Benutzername", "Kennwort** " und **"Benutzerinformationen** " sind ausgefüllt.
2. Geben Sie den **Benutzernamen ein**.
3. Wählen Sie einen **der folgenden Benutzertypen** aus:
    a. **Admin** – Der Benutzer ist ein Administrator für die Anwendung und verfügt über volle Rechte für alle Module.
    b. **Benutzer** – Der Benutzer ist ein Administrator und verfügt nur über eingeschränkte Rechte.
    c. **Control Operator** : Der Benutzer ist ein Control Operator und hat Zugriff auf Control Agent Desktop.

    Hinweis: Dies ist derzeit für Webex Contact Center nicht verfügbar.
4. Wählen Sie als Authentifizierungstyp die Option Datenbankauthentifizierung **aus**.

    Diese Standard-Authentifizierungsmethode, bestehend aus einem Benutzernamen und einem Passwort, wird für verschiedene Datenbanksysteme verwendet. Eine Instanz von SQL Server kann über mehrere Benutzerkonten (mit SQL Authentifizierung) mit unterschiedlichen Benutzernamen und Kennwörtern verfügen. SQL Authentifizierung wird auf gemeinsam genutzten Servern bevorzugt, auf denen verschiedene Benutzer Zugriff auf verschiedene Datenbanken haben. SQL Authentifizierung ist erforderlich, wenn ein Client (Remotecomputer) eine Verbindung zu einer Instanz des Servers SQL auf einem anderen Computer als dem, auf dem der Client ausgeführt wird, hergestellt wird.

Hinweis: Diese Art der Authentifizierung bietet nicht die Funktion einer Kennwortrichtlinie in Bezug auf die Kennworterstellung oder den Kennwortablauf. Verwenden Sie für eine effektive Kennwortrichtlinie die Windows-Authentifizierung. Ihr Domänenadministrator kann die Richtlinie für Domänenkennwörter für den Zugriff auf die Anwendung erzwingen.

5. Geben Sie ein **Kennwort** für den Zugriff auf den Server SQL ein, wenn Ihr Authentifizierungstyp die Datenbankauthentifizierung ist . Dies ist ein Pflichtfeld.
6. Geben Sie erneut ein, um **das Kennwort** zu bestätigen, um auf den Server SQL zuzugreifen, wenn Ihr Authentifizierungstyp die Datenbankauthentifizierung **ist**. Dies ist ein Pflichtfeld.

   Hinweis:
   Die Felder "Kennwort" und "Kennwort bestätigen" sind deaktiviert, wenn Sie sich für die Windows-Authentifizierung entschieden haben. Fahren Sie mit den Schritten 9 bis 13 fort, wenn der Benutzer Salesforce CRM-Kampagnen im Kampagnenmanager bearbeitet. Andernfalls fahren Sie mit Schritt 14 fort.
7. Geben Sie Domänenname **ein** , wenn als Authentifizierung die **Windows-Authentifizierung** ausgewählt ist. Diese Option ist deaktiviert, wenn die Datenbankauthentifizierung ausgewählt ist.
8. Aktivieren Sie **das Umschaltsymbol SF-Anmeldeinformationen** , wenn der Benutzer SF CRM-Kampagnen bearbeitet.
9. Geben Sie den **SF-Benutzernamen ein**.
10. Geben Sie das **SF-Kennwort** ein.
11. Geben Sie die **SF-Token-Details ein**.

    Hinweis : SF Token ist kein Pflichtfeld. Wenn Sie kein Token eingeben, überprüft die SF-Anwendung die Benutzer basierend auf den oben konfigurierten Feldern SF-Benutzername und SF-Kennwort.
12. Klicken Sie auf **SF CREDENTIAL (SF-ANMELDEINFORMATIONEN ÜBERPRÜFEN),** um die Benutzerauthentifizierung abzuschließen.
13. Aktivieren Sie die Option gleichzeitige Anmeldung, wenn Sie dem Benutzer erlauben, sich gleichzeitig bei der Anwendung anzumelden. Wenn Sie diesen Schalter **auf AUS** setzen, meldet das Programm den Benutzer nach Erhalt der Bestätigung von der früheren Anmeldung ab.
14. Navigieren Sie zum **Abschnitt Benutzerinformationen** .

Benutzerinformationen

1. Geben Sie die **Home Telefonnummer** des Benutzers ein.
2. Geben Sie die **Handynummer** des Benutzers ein.
3. Geben Sie die **Stadt** ein, zu der der Benutzer gehört.
4. Geben Sie das **Bundesland** des Benutzers ein.

5. Geben Sie die **Postleitzahl** für den Standort Home ein.
6. Geben Sie die E-Mail-Adresse **des Benutzers** ein.
7. Füllen Sie die **Felder Address1** und **Address2** aus.

8. Geben Sie Kommentare ein **.**
9. Klicken Sie auf Speichern , um den Vorgang abzuschließen.

Navigieren Sie zum **Abschnitt Rollenzuordnung** , um diesem Benutzer Rollen zuzuordnen.

Domänenbenutzer erstellen

So fügen Sie einen neuen Benutzer hinzu:

1. Klicken Sie auf **Benutzer** hinzufügen. Die **Registerkarten "Benutzername", "Kennwort** " und **"Benutzerinformationen** " sind ausgefüllt.

Benutzername und Kennwort

2. Geben Sie den **Benutzernamen ein**.
3. Wählen Sie einen **der folgenden Benutzertypen** aus:
   a. **Admin** – Der Benutzer ist ein Administrator für die Anwendung und verfügt über volle Rechte für alle Module.
   b. **Benutzer** – Der Benutzer ist ein Administrator und verfügt nur über eingeschränkte Rechte.
4. Wählen Sie als Authentifizierungstyp die Option Windows-Authentifizierung **aus**.

   Windows-Authentifizierung: Hierbei handelt es sich in der Regel um die Active Domain-Authentifizierung. Wenn sich der Domänenbenutzer bei der Anwendung anmeldet, wird die Authentifizierung hergestellt, indem die Kombination aus Benutzername und Kennwort mit der angegebenen Domäne und dem gewährten Zugriff abgeglichen wird.
5. Geben Sie einen **Domänennamen ein**.
6. Die **Felder "Kennwort** " und **"Kennwort** bestätigen" sind verborgen. Die Anwendung authentifiziert den Benutzer anhand des Domänenkennworts.
7. Aktivieren Sie **das Umschaltsymbol für Salesforce-Anmeldeinformationen** , wenn der Benutzer Service Cloud Voice-Kampagnen bearbeitet.
8. Geben Sie den **Salesforce-Benutzernamen ein**.
9. Geben Sie das **Salesforce-Kennwort** ein.
10. Geben Sie die **SalesforceToken-Details** ein.

Hinweis : Salesforce-Token ist kein Pflichtfeld. Wenn Sie kein Token eingeben, validiert die Service Cloud Voice-Anwendung die Benutzer basierend auf den oben konfigurierten Feldern Salesforce-Benutzername und Salesforce-Kennwort.

11. Klicken Sie auf **SF CREDENTIAL (SF-ANMELDEINFORMATIONEN ÜBERPRÜFEN),** um die Benutzerauthentifizierung abzuschließen.
12. Aktivieren Sie die Option gleichzeitige Anmeldung, wenn Sie dem Benutzer erlauben, sich gleichzeitig bei der Anwendung anzumelden. Wenn Sie diesen Schalter **auf AUS** setzen, meldet das Programm den Benutzer nach Erhalt der Bestätigung von der früheren

Anmeldung ab.

13. Navigieren Sie zum **Abschnitt Benutzerinformationen** .

Benutzerinformationen

14. Geben Sie die **Home Telefonnummer** des Benutzers ein.
15. Geben Sie die **Handynummer** des Benutzers ein.
16. Geben Sie die **Stadt** ein, zu der der Benutzer gehört.
17. Geben Sie das **Bundesland** des Benutzers ein.
18. Geben Sie die **Postleitzahl** für den Standort Home ein.
19. Geben Sie die E-Mail-Adresse **des Benutzers** ein.
20. Füllen Sie die **Felder Address1** und **Address2** aus.
21. Geben Sie Kommentare ein **.**
22. Klicken Sie auf Speichern , um den Vorgang abzuschließen.

SSO Benutzer erstellen

So fügen Sie einen neuen Benutzer hinzu:

1. Klicken Sie auf **Benutzer** hinzufügen. Die **Registerkarten "Benutzername", "Kennwort**" und **"Benutzerinformationen** " sind ausgefüllt.

Benutzername und Kennwort

2. Geben Sie den **Benutzernamen ein**.
3. Wählen Sie einen **der folgenden Benutzertypen** aus:
   a. **Admin** – Der Benutzer ist ein Administrator für die Anwendung und verfügt über volle Rechte für alle Module.
   b. **Benutzer** – Der Benutzer ist ein Administrator und verfügt nur über eingeschränkte Rechte.
4. Wählen Sie als Authentifizierungstyp die Option # aus **SSO**

   SSO - Dies ist das Single-Sign-On-Protokoll. Diese Benutzer werden bei einem externen Identitätsauthentifizierungsdienstanbieter konfiguriert. Wenn sich der Benutzer bei der Anwendung anmeldet, werden Benutzername und Kennwort vom Identitätsdienstanbieter SSO validiert. Nach erfolgreicher Validierung erhält der Benutzer Zugriff auf die Anwendung.
5. Die **Felder Kennwort**, **Kennwort bestätigen** und **Domänenname** sind deaktiviert. Die Anwendung authentifiziert den Benutzer über den Drittanbieter SSO.
6. Aktivieren Sie **das Umschaltsymbol SF-Anmeldeinformationen,** wenn der Benutzer Service Cloud Voice-Kampagnen bearbeitet.
7. Geben Sie den **SF-Benutzernamen ein**.
8. Geben Sie das **SF-Kennwort** ein.

9. Geben Sie die **SF-Token-Details ein**.
10. **Hinweis** : SF Token ist kein Pflichtfeld. Wenn Sie kein Token eingeben, validiert die Service Cloud Voice-Anwendung die Benutzer basierend auf den oben konfigurierten Feldern SF-Benutzername und SF-Kennwort.
11. Klicken Sie auf **SF CREDENTIAL (SF-ANMELDEINFORMATIONEN ÜBERPRÜFEN),** um die Benutzerauthentifizierung abzuschließen.
12. Aktivieren Sie die Option gleichzeitige Anmeldung, wenn Sie dem Benutzer erlauben, sich gleichzeitig bei der Anwendung anzumelden. Wenn Sie diesen Schalter **auf AUS** setzen, meldet das Programm den Benutzer nach Erhalt der Bestätigung von der früheren Anmeldung ab.
13. Navigieren Sie zum **Abschnitt Benutzerinformationen** .

Benutzerinformationen

14. Geben Sie die **Home Telefonnummer** des Benutzers ein.
15. Geben Sie die **Handynummer** des Benutzers ein.
16. Geben Sie die **Stadt** ein, zu der der Benutzer gehört.
17. Geben Sie das **Bundesland** des Benutzers ein.
18. Geben Sie die **Postleitzahl** für den Standort Home ein.
19. Geben Sie die E-Mail-Adresse **des Benutzers** ein.
20. Füllen Sie die **Felder Address1** und **Address2** aus.
21. Geben Sie Kommentare ein **.**
22. Klicken Sie auf Speichern , um den Vorgang abzuschließen.

Rollen

Klicken Sie auf **"Rollen", um den Bildschirm "Rollen** " aufzurufen, in dem die verfügbaren Rollen in der Anwendung aufgelistet sind. So erstellen Sie Rollen:

1. Klicken Sie auf " **Hinzufügen** ", um den **Bildschirm "Rolleninfo** " zu öffnen.
2. Geben Sie einen **Rollennamen** ein.
   Hinweis: Das Feld "Rollenname" unterstützt maximal 128 Zeichen.
3. Geben Sie die **Beschreibung** ein und klicken Sie auf **Speichern**.

Rollenzuordnung

Nachdem die Rolle erstellt wurde, können Sie sie mithilfe der Zuordnungsfunktion zuordnen.

Der **Abschnitt "Rollenrechtezuordnung" enthält verschiedene Rechte** , die Sie der Rolle in Bezug auf Anwendungsfunktionen wie Kampagne, Kontaktstrategie usw. zuordnen können.

1. Um die Rolle zuzuweisen, klicken Sie auf **Bearbeiten, um die spezifische Rolle** zuzuweisen, die Sie zuweisen möchten.
2. Der **Bildschirm "Rollen konfigurieren" wird mit den Abschnitten "Rolleninfo** " und "Rechtezuordnung" angezeigt

In der folgenden Tabelle mit den Rechtelisten sind die Rechte aufgeführt, die Sie Benutzern zuordnen können. Nicht alle Rechte gelten für jeden hier aufgeführten Artikel. Außerdem gibt es nur wenige andere Rechte, die in bestimmten Aspekten der Anwendung anwendbar sind.

Rechteliste – Tabelle

#	Rechte	Beschreibung
1	Erstellen	Der Benutzer ist berechtigt, eine neue Entität zu erstellen.
2	Aktualisieren	Der Benutzer zum Bearbeiten/Aktualisieren einer vorhandenen Entität.
3	Löschen	Ermöglicht dem Benutzer, die ausgewählte Komponente zu löschen.
4	Anzeigen	Der Benutzer kann nur die ausgewählte Komponente anzeigen.
5	Hochladen	Der Benutzer ist berechtigt, Daten in die Anwendung hochzuladen, die sich auf die Funktion beziehen.
6	Spalten	Der Benutzer kann Details für das ausgewählte Feature konfigurieren.
7	Speichern	Der Benutzer ist berechtigt, die neuen Erstellungs-/Aktualisierungsdaten zu speichern.
8	Ausführen	Der Benutzer ist berechtigt, Laufzeitaktivitäten in Bezug auf diese Entität auszuführen. So kann der Benutzer z.B. eine Kampagne ausführen (Kampagnenstatus von Stopp auf Start oder umgekehrt ändern).
9	Ermöglichen	Der Benutzer ist berechtigt, eine Entität zu aktivieren/deaktivieren. So kann ein Benutzer beispielsweise eine Kampagnengruppe aktivieren.
10	Kopieren	Der Benutzer kann eine Kopie einer Entität erstellen. Ein Benutzer kann beispielsweise eine Kopie einer Kampagne erstellen.

In der Rechtezuordnungstabelle **finden Sie** Details zur zulässigen Zuordnung für verschiedene Aspekte der Anwendung.

Rechtezuordnung – Tabelle

Rollen	Rechte	Beschreibung
Benutzer	Erstellen, Aktualisieren, Löschen, Anzeigen	Ermöglicht dem Benutzer die Verwaltung von Benutzerkonten im

		System.
Rollen	Erstellen, Aktualisieren, Löschen, Anzeigen	Ermöglicht dem Benutzer die Verwaltung von Systemrollen und Berechtigungen.

Kampagnengruppen	Erstellen, Aktualisieren, Löschen, Anzeigen, Ausführen, Kontaktparameter, Zeitzone, Verlaufsberichte	Benutzer können alle Aspekte von Kampagnengruppen verwalten, einschließlich Kontaktparametern, Zeitzonen und historischen Berichten. Rechte können basierend auf bestimmten Gruppentypen zugewiesen werden, z. B. progressiv **Hinweis**: Wenn Sie Rechte für Historical Report vergeben, können Sie Kampagnengruppen in Historical Beta Reports anzeigen. Dies gilt für Zusammenfassungs-, Detail- und Rückrufberichte.
Kampagne	Erstellen, Aktualisieren, Löschen, Anzeigen, Ausführen, Geschäftsparameter, Serverskripte, Kontaktauswahlstrategie, CSS-Zeitplan, Laufzeitplanung, Kontaktliste, Kontakte verwalten, Synchronisieren, Kampagnenzusammenfassung, SMS Zeitzone, Verkettung, Feiertage, Ausdrucks-Generator, Kampagnenziel, Kontaktmodusplanung, E-Mail-Eingabeplatte, IVR Vorlagen-Editor, Telefonieergebnisse, KI-Konfiguration, Kontaktschwellenwert, Wählgeräteeinstellungen, Verlaufsberichte	Benutzer können alle kampagnenbezogenen Konfigurationen verwalten und Aktionen wie die Anzeige von historischen Berichten und die Verwaltung von Einstellungen für die Wahl-Compliance durchführen. Die Rechte können für alle oder bestimmte Kampagnen gelten. **Hinweis**: Wenn Sie Rechte für den Verlaufsbericht bereitstellen, können Sie Kampagnen in Verlaufs-Beta-

		Berichten anzeigen. Dies gilt für Zusammenfassungs-, Detail- und Rückrufberichte.
Geschäftsergebnis	Erstellen, Aktualisieren, Löschen, Anzeigen	Ermöglicht dem Benutzer das Definieren und Verwalten von Geschäftsergebnissen mit spezifischen Rechten für übergeordnete Geschäftsergebnisse.
Anrufstrategie	Erstellen, Aktualisieren, Löschen, Anzeigen	Ermöglicht es dem Benutzer, zu verwalten, wie der Kontakt

		Strategien werden innerhalb des Systems abgewickelt. Sie können auch spezielle, standardmäßige Anrufstrategien angeben.
Anwendungsparameter	Aktualisieren, Anzeigen	Ermöglicht dem Benutzer, systemweite Anwendungsparameter zu ändern und zu überwachen.
Beachtung	Hochladen	Ermöglicht dem Benutzer das Hochladen von Kontakten, die sich auf die Einhaltung beziehen, z. B. DNC-Listen (Do Not Call) und nationale DNC-Listen.
Zeitzone	Aktualisieren, Anzeigen	Ermöglicht dem Benutzer, Zeitzonenkonfigurationen für die Wählkonformität zu verwalten.
Ferien	Erstellen, Aktualisieren, Löschen, Anzeigen	Ermöglicht dem Benutzer das Definieren und Verwalten von Urlaubsplänen für Kameravorgänge.
Globaler Upload	Anzeigen, Konfigurieren	Ermöglicht dem Benutzer, globale Kontakt-Upload-Konfigurationen zu konfigurieren und zu verwalten.
Staatliche Gesetze	Erstellen, Aktualisieren, Löschen, Anzeigen	Ermöglicht dem Benutzer, staatliche gesetzliche Wählregeln zu

		verwalten.
Modus-Konfiguration	Erstellen, Aktualisieren, Löschen, Anzeigen	Ermöglicht dem Benutzer, verschiedene Kommunikationsmodi wie SMS oder E-Mail zu konfigurieren und zu verwalten.
URL	Aktualisieren, Anzeigen, Erstellen, Löschen	Ermöglicht dem Benutzer, die im System verwendeten URLs zu verwalten.
Berichte	Anzeigen	Ermöglicht dem Benutzer, Systemberichte für Kampagnen, Gruppen und Agenten anzuzeigen, einschließlich historischer Berichte. Sie

		Sie müssen eine oder mehrere auswählen, um den Abschnitt "Historical Beta" im linken Bereich anzuzeigen.
Alerter	Aktualisieren, Anzeigen	Ermöglicht dem Benutzer, in der Anwendung konfigurierte Warnungen zu verwalten.
Bundesland/Gebiet/Postleitzahl	Speichern, Löschen, Hochladen, Anzeigen	Ermöglicht dem Benutzer die Verwaltung von Konfigurationen für Bundesland, Gebiet und Postleitzahl.
RPC-Versuchszähler	Anzeigen, Speichern	Ermöglicht dem Benutzer, die Zähler für Wiederholungsversuche nachzuverfolgen und zu aktualisieren.
E-Mail	Erstellen, Aktualisieren, Löschen, Anzeigen	Ermöglicht dem Benutzer die Verwaltung von E-Mail-Konfigurationen wie SMTP, POP3 und IMAP Serverdetails.
SMS	Erstellen, Aktualisieren, Löschen, Anzeigen	Ermöglicht dem Benutzer die Verwaltung von SMS-Konfigurationen, z. B. Gateway-Server-IPs und Authentifizierungsdetails.
Dimension	Erstellen, Aktualisieren, Löschen, Anzeigen	Ermöglicht dem Benutzer die Verwaltung der Systemabmessungen.

Profil	Erstellen, Aktualisieren, Löschen, Anzeigen	Ermöglicht dem Benutzer die Verwaltung von Profilen, die zum Hochladen von Kontakten und zum Bereinigen von Uploads verwendet werden.
Einheitliche Liste	Ermöglichen	Ermöglicht es dem Benutzer, Kampagnen als einheitliche Listenkampagnen zu aktivieren.
Lizenz	Anzeigen	Ermöglicht dem Benutzer, Lizenzinformationen anzuzeigen.
Webservice	GrantAccess	Ermöglicht es dem Benutzer, Zugriff auf Webservice-APIs zu gewähren.
Agent neu zuweisen	Anzeigen	Ermöglicht Benutzern, die Neuzuweisung von Agenten anzuzeigen und zu verwalten.
Export-/Importkampagne	Anzeigen	Ermöglicht das Anzeigen und Verwalten der

		Exportieren/Importieren Funktionen für Kampagnen verwenden.
Kampagne Cat-egory	Erstellen, Aktualisieren, Löschen, Anzeigen	Ermöglicht Benutzern die Verwaltung von Kampagnenkategorien, einschließlich deren Erstellen, Aktualisieren, Löschen und Anzeigen.
CPaaS-Einstellungen	Erstellen, Aktualisieren, Löschen, Anzeigen	Ermöglicht die Verwaltung von CPaaS-Einstellungen, einschließlich Erstellen, Aktualisieren, Löschen und Anzeigen Konfigurationsdetails.
ScriptDesigner	Aktiviert	Gewährt Zugriff auf das Skript-Designer-Tool und erlaubt dessen Verwendung.
System-Warnungen	Anzeigen, Aktualisieren	Ermöglicht es Benutzern, Systemwarnungen anzuzeigen und zu aktualisieren, um die Systemüberwachung und -wartung zu verbessern.
Globale Geschäftsparameter	Anzeigen, erstellen, löschen	Gewährt die Möglichkeit, globale Geschäftsparameter durch Anzeigen, Erstellen und Löschen zu verwalten.
CCB	Erstellen, Aktualisieren, Löschen, Anzeigen	Ermöglicht dem Benutzer eine umfassende Verwaltung der CCB-

		Einstellungen.
Wählgeräte-Konfiguration	Anzeigen, Konfigurieren	Ermöglicht das Anzeigen und Konfigurieren der Systemeinstellungen des Wählgeräts.
Datenextrakt	Erstellen, Aktualisieren, Löschen, Anzeigen	Ermöglicht das Erstellen, Aktualisieren, Löschen und Anzeigen von Datenextraktionsprozessen und -konfigurationen.

Leistungsmetriken	Anzeigen	Ermöglicht dem Benutzer die Anzeige von Leistungskennzahlen für verschiedene Systemkomponenten. Dies ist nur auf Kampagnen und Kampagnen beschränkt. Gruppen, auf die der Benutzer Zugriff hat.
Schutz personenbezogener Daten	Anzeigen, Aktualisieren	Ermöglicht es Benutzern, den Schutz personenbezogener Daten anzuzeigen und zu aktualisieren

		Einstellungen zur Gewährleistung der Datensicherheit.
Digital	Erstellen, Aktualisieren, Löschen, Anzeigen	Ermöglicht Benutzern die Verwaltung digitaler Kanäle, einschließlich Erstellen, Aktualisieren, Löschen und Anzeigen von Konfigurationen.
Agenten	Erstellen, Aktualisieren, Löschen, Anzeigen, Historical Reports	Ermöglicht dem Benutzer, Agenten Tab in Berichten zu verwalten. Wenn Sie Rechte für Historical Report gewähren, können Sie Kampagnen in Historical Beta Reports anzeigen. Dies gilt für Zusammenfassungs-, Detail- und Rückrufberichte.
Agenten-Spur	Anzeigen	Ermöglicht Benutzern das Anzeigen des Agentennachverfolgungsberichts.

Um einer Rolle die Rechte zu entziehen, können Sie das Kontrollkästchen entsprechend der jeweiligen Option deaktivieren.

Drehbuch-Designer

Der Skript-Designer ist ein Skript-Tool, das Sie bei der Konfiguration von

Anrufguides unterstützt. Auf der Seite werden drei Registerkarten

angezeigt: Liste, Formular und Bericht.

Die **Liste** Tab auf der Seite Skript-Designer Home enthält die folgenden Informationen:

- Formular: Zeigt den Namen des Formulars als klickbaren Link an. Wenn Sie darauf klicken, wird das ausgewählte Formular im Formular Tab zur Bearbeitung geöffnet.

- Kampagnenname: Gibt die Kampagne an, unter der das Formular erstellt wird.
- Anrufleitfaden: Gibt an, ob das Formular als Anrufleitfaden konzipiert ist. Diese Spalte enthält ein Kontrollkästchen. Dieses Kontrollkästchen ist aktiviert, wenn das Formular als Anrufleitfaden eingerichtet ist.

Anrufleitfaden

Call Guide ist eine Funktion, die einem Agenten mit vordefinierten Fragen hilft, die er einem Kontakt präsentieren kann, wenn ein Anruf verbunden ist. Basierend auf den Antworten kann der Agent entweder mit der nächsten Frage fortfahren oder eine zusätzliche Frage stellen, die von der vorherigen Frage abweicht. Sie können eine Reihe von Fragen, Antworten und Zusatzfragen konfigurieren, die von den Agenten verwendet werden sollen.

Kampagne

Navigieren Sie im linken Menü zu **Skript-Designer**.

Wählen Sie eine **Kampagne** aus und wählen Sie verfügbare Kampagnen aus den angezeigten Kampagnengruppen aus, hängen Sie Fragebogenformulare an oder ersetzen Sie sie, und konfigurieren Sie Parameter für Call Guide.

Alle verfügbaren Kampagnengruppen werden im linken Fensterbereich angezeigt. Klicken Sie auf eine **beliebige Kampagnengruppe** , um alle dieser Gruppe zugeordneten Kampagnen anzuzeigen. Sie können auch das Suchfeld verwenden, um nach Kampagnen zu suchen.

Der **Anrufführungsbericht** wird sowohl als **Diagramm** als auch als **Tabelle** dargestellt. In beiden Ansichten wird die Anzahl der Kontakte angezeigt, für die die Agenten die Anrufanleitung verwendet haben.

Für detailliertere Berichte klicken Sie in der Tabellenansicht auf Kampagnenname **oder in** der Diagrammansicht auf das für die Kampagne angezeigte Diagramm. Beide Ansichten enthalten detaillierte Berichte.

Führen Sie die folgenden Schritte durch:

1. Wählen Sie eine **Kampagnengruppe** aus der Liste aus.
2. Wählen Sie "Call Guide **" aus der Dropdown-Liste aus** .
3. Wählen Sie einen **Formularnamen** für diese Anrufanleitung aus.

Form

Ein Administrator kann eine Reihe vordefinierter Fragen erstellen und diese an ein Formular anhängen. Mithilfe der Formularfunktion können Sie Fragen erstellen, Bedingungen für Fragen schreiben und eine Frage basierend auf der Kundenantwort mit einer anderen verknüpfen. Sie können eine JavaScript-Funktion schreiben oder eine integrierte JavaScript-Funktion verwenden.

Führen Sie die folgenden Schritte durch:

1. Wählen Sie eine **Kampagne** aus der Liste aus.
2. Navigieren Sie zu **Form** Tab, um ein Formular zu erstellen. Folgende Formularelemente stehen zur Konfiguration zur Verfügung:
    a. Globale Variablen
    b. Skript-Block
    c. Prävalidator
    d. Text
    e. Optionsauswahl
    f. Kontrollkästchen
    g. Wählen Sie aus der Liste
3. Konfigurieren Sie das Geschäftsfeld, die globale Variable, das Fragefeld

und die Bibliotheksfunktion. Weitere Informationen finden Sie unter Form der Anrufführung.

Reihenfolge der Fragen

Die Anrufführungskonfiguration hilft dem Agenten, den Kundenanruf richtig und strukturiert zu bearbeiten. Beginnend mit der Begrüßungsnachricht, über das Einholen von Details bis hin zum Abschiedsgruß – all dies kann durch die richtige Reihenfolge der Fragen erreicht werden. Weitere Informationen finden Sie unter Question Sequencing.

Kopieren eines Formulars

Klicken Sie auf **"Kopieren** ", um dieses Formular für andere Kampagnen innerhalb dieser Kampagnengruppe zu kopieren. Wenn Sie ein Formular in andere Kampagnen kopieren, stellen Sie sicher, dass die in den Kampagnen erstellten Geschäftsfelder mit den Geschäftsfeldern übereinstimmen, die Sie im Formular konfiguriert haben.

Hinweis: Es ist nicht möglich, Formulare über die Kampagnengruppen hinweg zu kopieren.

1. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste "Kampagne auswählen" die Kampagne aus, in die Sie dieses Formular kopieren möchten. Geben Sie einen eindeutigen Namen in das Feld Formularname ein. Klicken Sie auf Erstellen , um ein Formular zu erstellen.
2. Klicken Sie auf **"Löschen** ", um ein Formular zu löschen. Klicken Sie im Bestätigungs-Popup-Fenster auf **OK** .
3. Wählen Sie **"Neues Formular** " aus der Dropdown-Liste aus, um ein neues Formular zu erstellen, oder wählen Sie das gewünschte Formular aus, um ein vorhandenes Formular zu bearbeiten.

Funktionen der Bibliothek

Campaign Manager bietet eine Liste mit integrierten JavaScript-Funktionen. Sie können auch benutzerdefinierte JavaScripts im Skriptblock erstellen.

Ziehen Sie die Bibliotheksfunktionen per Drag & Drop aus dem linken Bereich in das Wertefeld. Das Format für die Bibliotheksfunktion ist
txml. (Funktionsname). Beispiel: txml.

ToLower("GOLD"). Verwenden Sie

Bibliotheksfunktionen für die folgenden Felder:

- Wert zuweisen
- Anrufskript
- Boolesche Bedingung
- Wertfeld
- Textbereich

Die Anwendung unterstützt die folgenden Bibliotheksfunktionen:

- Kleinbuchstaben

- Großbuchstaben
- Leerer Scheck

- Ganzzahlige Prüfung
- Verketten

Form

Globale Variablen

Sie können globalen Variablen Werte zuweisen und sie im Anrufhandbuch-Formular verwenden.

Hinweis:
Dies ist eine optionale Funktion.
Bei globalen Variablen muss die Groß-/Kleinschreibung beachtet werden

Campaign Manager bietet integrierte globale Variablen. Diese Variablen haben keine Standardwerte. Diesen müssen Sie zur Laufzeit Werte zuweisen. Diese globalen Variablennamen können nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

- Sys_ID
- Sys_Fname
- Sys_Lname
- Sys_DOB
- Sys_Gender
- Sys_PhoneNumber
- Sys_Email
- Sys_AppointmentDate
- Sys_AppointmentTime
- Sys_LCMKey

So erstellen Sie eine globale Variable:

1. Klicken Sie im linken Bereich auf **Globale Variable** .
2. Geben Sie einen **Schlüssel** ein und weisen Sie einen **Wert** zu. Zum Beispiel könnte der Kontotyp der Schlüssel und Gold könnte der Wert sein.
3. Klicken Sie auf **Hinzufügen** , um weitere globale Variablen hinzuzufügen.
4. Klicken Sie auf " **Löschen** ", um eine globale Variable zu löschen.

   Hinweis: Sie können nur globale Variablen löschen, die Sie selbst erstellt haben. Sie können die aufgeführten integrierten globalen Variablen nicht löschen.
5. Klicken Sie oben rechts in diesem Abschnitt auf Entfernen , um alle globalen Variablen zu löschen.

Skript-Block

Sie können eine JavaScript-Funktion schreiben oder verwenden, um Berechnungen durchzuführen oder einen REST API-Webservice aufzurufen. Sie können eine beliebige Skriptfunktion im Bedingungsfeld verwenden, Wert zuweisen oder Skriptfeld aufrufen. Sie können globale Variablen im Skript lesen, aber Sie können den Wert nicht zurücksetzen, es sei denn, es handelt sich um einen nicht primitiven Typ.

Hinweis:
a. Die Namen der Skriptvariablen und globalen Variablen im Skript müssen eindeutig sein.
b. ActiveX-Komponenten und AJAX-Aufrufe werden im Skriptblock

nicht unterstützt. Führen Sie die folgenden Schritte durch:

1. Ziehen Sie den **Skriptblock** per Drag-&-Drop in den linken Bereich, um den Bildschirm anzuzeigen.
2. Geben Sie den Skriptcodetext ein, wenn es sich um ein neues Skript handelt, oder kopieren Sie ihn aus einem vorhandenen Skript.
3. Klicken Sie auf Entfernen , um das Skript zu löschen.

Text Danke

Wenn der gesamte Ablauf abgeschlossen ist, kann sich der Agent mit einer beliebigen Nachricht abmelden – einem Dankeschön oder einer Werbenachricht. Sie können auch ein Geschäftsfeld (z. B. den Vornamen oder Nachnamen) mit Tags versehen.

Geschäftsfelder

In diesem Abschnitt werden alle mit einer Kampagne verknüpften Geschäftsfelder ausgefüllt. Ziehen Sie die Geschäftsfelder aus dem linken Bereich auf die Wertfelder, und legen Sie sie dort ab, um Geschäftsfelder für Bedingungen zu speichern. [BFLD. BusinessFieldName] ist das Format für das Geschäftsfeld.

Fragefelder

Alle für dieses Formular erstellten Fragefelder werden hier ausgefüllt. Fügen Sie beliebig viele Fragefelder (Antwort, die Sie für diese Frage erhalten haben) in einen Fragenblock ein. Sie können Fragefelder im Textbereich oder Anywhere in den Bedingungsfeldern verwenden. Ziehen Sie die Fragefelder aus dem linken Bereich per Drag & Drop, um diese Antwort für die ausgewählte Bedingung festzulegen oder zu speichern.

Hinweis:
a. "Zeichenfolge" wird im Allgemeinen als Datentyp für das Fragefeld verwendet. Wenn Sie einen anderen Datentyp als string verwenden möchten, verwenden Sie die entsprechenden JavaScript-Parsing-Funktionen wie (parseInt(), parseFloat() usw.
b. Bei den Werten im Fragefeld muss die Groß-/Kleinschreibung beachtet werden.

Wenn Sie den Mauszeiger über den Fragebereich bewegen, werden eine Reihe von Optionen angezeigt, die Sie ausprobieren können:

1. Klicken Sie auf Kopieren , um eine Frage zu kopieren.
2. Klicken Sie auf **"Einfügen** ", um eine kopierte Frage aus der Zwischenablage einzufügen.

3. Klicken Sie auf "Verwerfen **", um die kopierte Frage aus der Zwischenablage zu verwerfen** .
4. Halten Sie die Frage gedrückt, und ziehen Sie sie, um sie an eine andere Position zu verschieben, z. B. von der dritten zur fünften Frage.
5. Klicken Sie auf **"Löschen** ", um eine Frage zu löschen. Klicken Sie auf "OK", um das Dialogfeld zu löschen und zu schließen.

Multiple-Choice-Auswahl

Sie können auch eine Frage mit mehreren Antworten konfigurieren. Sie können die Antworten, die der Agent auf seinem Desktop auswählt, während der Kunde sie auswählt. Die Kampagne enthält beispielsweise eine Frage zu den Assets, die ein Kunde besitzt, z. B. Home, CAR, Motorrad usw. Der Agent kann mehrere Assets auswählen, die der Kunde besitzt.

Kontrollkästchen

Sie können das Kontrollkästchen verwenden **, um einem Kunden Fragen vom** Typ "Ja **" oder** "Nein **"** anzubieten. Sie können die Anwendung so konfigurieren, dass die Auswahl des Kontrollkästchens **"Ja** " und "Nicht-Auswahl" "Nein **" bedeutet**.

1. Ziehen Sie das **Kontrollkästchen** im linken Bereich, um den Bildschirm anzuzeigen.
2. Fahren Sie mit dem Vorgang fort, bis Sie ein Formular erstellen.

Aus einer Liste auswählen

Mit der Option **"Aus Liste** auswählen" können Sie Fragen anbieten, bei denen die Antwort in einer Liste enthalten ist. Der Kunde wählt eine der verfügbaren Optionen aus. Wenn die gegebene Antwort nicht in der Liste enthalten ist, kann sie vom Agenten dynamisch zur Liste hinzugefügt werden.

1. Ziehen Sie die **Option Aus einer Liste** auswählen per Drag-and-Drop in den linken Bereich, um den Bildschirm anzuzeigen.
2. Fahren Sie mit dem Vorgang fort, bis Sie ein Formular erstellen.

Reihenfolge der Fragen

Die Anrufführungskonfiguration hilft dem Agenten, den Kundenanruf richtig und strukturiert zu bearbeiten. Beginnend mit der Begrüßungsnachricht, über das Einholen von Details bis hin zum Abschiedsgruß – all dies kann durch die richtige Reihenfolge der Fragen erreicht werden.

Erweitern Sie die Frage, um den Abschnitt "Sequenzierung" zu öffnen. Sie können auch einige Informationen überprüfen, die Sie vom Kunden erhalten haben.

Beispiel: Sie können eine Kontonummer validieren, wenn das Konto gültig ist, muss die Anrufanleitung für die nächste Frage konfiguriert sein.

Die Anrufanleitung sollte den Mitarbeiter darauf hinweisen, dass er ihn über die ungültige Kundennummer informieren und den Anruf beenden soll. Die gezeigten Bedingungen können verwendet werden, um die vom Kunden gemachten Angaben zu validieren.

Unter diesen Bedingungen können Benutzer sowohl numerische als auch Zeichenfolgendatentypen überprüfen. Folgende Bedingungen stehen zur Verfügung:

- Ist exakt gleich
- Ist größer als
- Ist größer oder gleich
- Ist kleiner als
- Ist kleiner oder gleich
- Ist ungleich
- Beginnt mit
- Endet mit
- Es enthält

Hinweis: Beim Ausführen von Platzhalterfunktionen wird die Zeichenfolge mit dem %-Zeichen gestartet, endet und mit dem Präfix und Suffix versehen. Beispiel: %Suchwert%.

Nach der Validierung können Sie je nach Kundenantwort unterschiedliche Sequenzierungen konfigurieren. Sie haben die folgenden Möglichkeiten, die Reihenfolge der Fragen zu konfigurieren:

- Gehe zur nächsten Frage: Wählen Sie diese Option aus, um zur nächsten Frage zu wechseln. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Frage auswählen die nächste Frage aus.
- Zurücksetzen &Gehe zur nächsten Frage: Wählen Sie diese Option aus, um einem Kunden die nächste Frage zu stellen, indem Sie die vorherigen Antworten für die vorhergehenden Fragen zurücksetzen. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Frage auswählen" die nächste Frage aus, die nach dem Absenden dieser Frage gestellt werden soll.
- Wert zuweisen: Wählen Sie diese Option, um einen Wert für eine globale Variable zuzuweisen. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Variable auswählen" die globale Variable aus, der Sie einen Wert zuweisen möchten. Verwenden Sie im angrenzenden Feld ein Geschäftsfeld, ein Fragefeld (die Antwort, die Sie für diese Frage erhalten haben), eine JavaScript-Funktion oder sogar eine globale Variable als Wert, indem Sie sie per Drag & Drop auf dieses Feld ziehen. Sie können auch einen benutzerdefinierten Wert angeben. Durch die Zuweisung eines neuen Wertes für eine globale Variable wird der alte Wert aus dem Speicher entfernt und der neue Wert übernommen. Nachdem Sie einer globalen Variablen einen Wert zugewiesen haben, wählen Sie die nächste Option aus der nächsten Dropdown-Liste aus.
- Sitzung beenden: Wählen Sie diese Option aus, um diese Sitzung zu beenden. Wenn Sie diese Option auswählen, wird die Sitzung beendet, nachdem diese Frage gesendet wurde. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Disposition auswählen eine Geschäfts- oder Telefoniedisposition aus. Sie können eine Nachricht am Ende der Sitzung, beispielsweise "Dank für die Teilnahme", konfigurieren, damit der Agent dem Kunden vorliest.

- Skript aufrufen: Wählen Sie diese Option aus, um eine JavaScript-Funktion aufzurufen. Geben Sie den Namen der Skriptfunktion in das angrenzende Feld ein, um diese Aktion abzuschließen. Wenn Sie diese Option auswählen, können Sie benutzerdefinierte Aktionen ausführen, z. B. einen Webdienst aufrufen, eine Überprüfung durchführen usw. Wählen Sie die nächste Option aus.

Dropdown-Liste. Sie können einen Wert von der JavaScript-Funktion nicht zurückgeben.

- Klicken Sie auf "Speichern ", um dieses Formular zu speichern.

  Hinweis: Sie können ein Formular speichern, ohne sich mit den Frage- oder Bedingungsfeldern befassen zu müssen. Geben Sie einen Formularnamen und dessen Beschreibung ein, um das Formular zu speichern.
  Sie können ein vorhandenes Formular öffnen, um später Fragen zu erstellen und Bedingungen hinzuzufügen.

Anrufleitfadenbericht

Der **Anrufführungsbericht** wird sowohl als **Diagramm** als auch als **Tabelle** dargestellt. Beide Ansichten zeigen die Anzahl der Kontakte an, für die die Agenten die Anrufführung verwendet haben. Klicken Sie in der Tabellenansicht oder im Diagramm auf **Kampagnenname** , um detailliertere Berichte anzuzeigen.

Führen Sie die folgenden Schritte durch:

1. Wählen Sie eine **Kampagnengruppe** aus der Liste aus.
2. Wählen Sie "Call Guide **" aus der Dropdown-Liste aus** .
3. Wählen Sie einen **Formularnamen** für diese Anrufanleitung aus.

Anrufumfrage nach Stunde

Die Anrufumfrage nach Stunde zeigt die kampagnenweise Anrufguide-Nutzung nach Stundenanweisung.

Auf dieser Seite wird der Bericht **"Alle Kontakte ohne beantwortete Fragen** " angezeigt. Der Bericht enthält die folgenden Parameter:

Feld	Beschreibung
Kampagnenname	Name der Kampagne, für die ein Bericht erstellt wird.
Agenten-ID	Agent, der dieses Anrufhandbuch verwendet.
LCMKey	Es handelt sich um einen eindeutigen ID zum Identifizieren eines Anrufversuchs für einen Kontakt.
Kontaktnummer	Kontaktnummer, unter der der Kunde erreicht wurde.
Aktivität bei	Datum und Uhrzeit der Verwendung des Anrufhandbuchs.
Frage insgesamt beantwortet	Anzahl der Fragen, die der Kunde während der Interaktion beantwortet hat.

Warnungen

Warnungen dienen als Benachrichtigungen für Kampagnen und Ereignisse auf Systemebene.

Warnungen auf Systemebene werden durch die Überwachung verschiedener Komponenten generiert. Die Anwendung zeigt nicht nur Ausnahmewarnungen auf Komponentenebene in der Konsole an, sondern sendet auch E-Mails an konfigurierte Empfänger. Diese Warnungen spielen eine entscheidende Rolle bei der

Fehlerbehebung bei der Anwendung. Dieser Abschnitt bietet eine Übersicht über Warnungen und beschreibt verschiedene Einstellungen zur Maximierung der Effektivität dieser Funktion.

Mit dem Simple Network Management Protocol (SNMP) werden Ausnahmen an einer konfigurierten Empfängeradresse oder einem konfigurierten Port IP protokolliert. Es stehen verschiedene Optionen zur Verfügung, um einen Benutzer zu benachrichtigen.

Systembenachrichtigungen

Der Abschnitt System enthält alle Konfigurationen, die für die Überwachung verschiedener Komponenten und die Übermittlung von Ausnahmen als Benachrichtigungen erforderlich sind.

Systembenachrichtigungen

Campaign Manager kann die SNMP-Traps von beliebigen konfigurierten Kernkomponenten mithilfe von SNMP (Simple Network Management Protocol) senden. Beim Auftreten eines konfigurierten Ereignisses sendet die jeweilige Komponente eine Warnung an die Liste der Monitoring-Apps von Drittanbietern. Die Warnungen bestehen aus dem Ereigniscode und der Beschreibung. Sie können bis zu drei Überwachungs-Apps von Drittanbietern konfigurieren, um diese Informationen zu empfangen. Campaign Manager verfügt über einen integrierten SNMP-Empfänger, der auch als dritte der drei zulässigen Überwachungs-Apps fungiert. Wenn Sie diese App als eine der Überwachungs-Apps von Drittanbietern verwenden, haben Sie den Vorteil, dass die Ereignisse auf der Seite "Kampagnenmanager Home" benachrichtigt werden.

Wenn ein Agent eine Alarmbedingung erkennt, hat der Agent folgende Möglichkeiten:

- Protokolliert Informationen zu Zeitpunkt, Typ und Schweregrad der Erkrankung
- Generiert eine Benachrichtigung, die dann an einen festgelegten IP-

Host gesendet wird. SNMP Benachrichtigungen werden wie folgt gesendet:

- Traps – Unzuverlässige Meldungen, für die keine Empfangsbestätigung durch den SNMP-Manager erforderlich ist.
- Informiert – Zuverlässige Meldungen, die im Speicher gespeichert werden, bis der SNMP-Manager eine Antwort ausgibt. Informetten verbrauchen mehr Systemressourcen als Traps.

Um SNMP-Benachrichtigungen in Ihrem System verwenden zu können, müssen Sie deren Empfänger angeben. Diese Empfänger geben an, wohin die Benachrichtigungen der Netzwerkregistrierungsstelle geleitet werden. Standardmäßig sind alle Benachrichtigungen aktiviert, es sind jedoch keine Empfänger definiert. Solange Sie die Empfänger nicht definiert haben, werden keine Benachrichtigungen gesendet.

Benachrichtigung

Im Benachrichtigungsbereich wird die Anzahl der Warnungsereignisse angezeigt. Mit dem Symbol

"Alle verwerfen" können Sie alle Benachrichtigungen auf einmal verwerfen. Verwenden Sie das Suchfeld, um basierend auf der Suchzeichenfolge Ergebnisse aus den Spalten Kampagnenname und Warnungsereignis einzufüllen. Sie können auch einzelne Benachrichtigungen verwerfen, indem Sie in der jeweiligen Benachrichtigung auf das Symbol "Schließen" klicken.

Navigieren Sie zu **Warnung** > **System** > **Navigieren Sie** zur Anzeige der Benachrichtigung.

Einstellungen

Verwenden Sie Einstellungen Tab, um alle Komponenten und die spezifischen Ereignisse unter jeder Komponente zu steuern, die Sie überwachen möchten.

1. Erweitern Sie eine beliebige Komponente, um den aufgelisteten **Warnungsereigniscode** und das Warnungsereignis anzuzeigen.
2. Um Ereignisse in einer Komponente zu überwachen, TURN Sie den **Schalter** Komponente aktivieren **ein**. Nur wenn dieser Schalter eingeschaltet ist, beginnt das Programm mit der Überwachung von Protokollen für ausgewählte Ereignisse innerhalb der Komponente und sendet Benachrichtigungen.
3. Um bestimmte Ereignisse zu überwachen und Warnungen zu erhalten, TURN Sie den **Schalter Aktivieren für das jeweilige Ereignis** .
4. Stellen Sie sicher, dass Sie diese Übung für alle Komponenten durchführen, die Sie überwachen müssen.

Komponenten	Code	Warnungscodes von
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
Wählhilfe	21	21.10000
LCMCampaignECT	25	25.10000
LCMEmailEngine	26	26.10000

E-Mail-Einstellungen

Die vom SNMP Empfänger aufgelisteten Benachrichtigungen können per E-Mail an ausgewählte Empfänger gesendet werden. Dies hilft den Empfängern, bestimmte Ereignisse zu beheben.

So senden Sie eine Benachrichtigung per E-Mail:

1. Navigieren Sie zu **Warnungen>** System **>** Benachrichtigungs -> **E-Mail-Einstellungen**.
2. Aktivieren Sie den **Schalter E-Mail-Benachrichtigung,** um Benachrichtigungen per E-Mail zu senden.

   Hinweis: Ein Neustart des SNMPReceiver-Dienstes ist nur erforderlich, wenn dieser Schalter aus- oder eingeschaltet ist. Es ist kein Neustart erforderlich, wenn Änderungen an den in den Schritten 2 bis 4 beschriebenen Feldern vorgenommen werden.
3. Geben Sie den Wert in das **Feld "Doppelte Ereignisse Unterdrücken (in Minuten)"** ein. Es wird verwendet, um doppelte Warnungsbenachrichtigungen für dasselbe Ereignis innerhalb des konfigurierten Zeitraums zu Unterdrücken.

   Beispiel: Doppelte Ereignisse Unterdrücken (in Minuten) ist auf 15 Minuten konfiguriert. Wenn es eine Excep-tion1 in Component1 gibt, die um 11.30 AM protokolliert wird, wird diese Ausnahme nicht erneut protokolliert, wenn sie vor 11.45 AM auftritt.
4. Geben Sie die E-Mail-Adresse **des Empfängers ein** . Trennen Sie mehrere E-Mail-Adressen durch ein Komma. Dies ist ein Pflichtfeld.

   Hinweis: Die E-Mail-Adresse eines Absenders wird aus dem Abschnitt "Alerter" ausgewählt und in das Feld "Von" der E-Mail-Nachricht eingetragen.
5. Geben Sie einen E-Mail-Betreff **ein**. Dies bildet die Betreffzeile für E-Mail-Benachrichtigungen, die wegen Ausnahmen versendet werden. Dies ist ein Pflichtfeld.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Überwachungs-App

SNMP Der Receiver-Dienst überwacht alle Komponenten und empfängt die Ausnahmedaten. Basierend auf den E-Mail-Einstellungen werden diese Daten dann per E-Mail übermittelt. Konfigurieren Sie die Überwachungs-App, um den SNMP Receiver-Service zu aktivieren.

1. Navigieren Sie zu **der App** Warnungen> **System** > **Benachrichtigungen** **>**Überwachung.
2. Geben Sie den App-Namen, die IP Adresse und den Port ein.

   Hinweis: SNMP Konfigurationsdatei des Empfängerdienstes enthält die beiden Eigenschaften SNMPTrapMgrIP und SNMPTrapMgrPort. Die in der Überwachungs-App erwähnten IP und der Port müssen mit den hier konfigurierten Werten übereinstimmen.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Wenn Sie über andere Apps verfügen, die Campaign Manager überwachen, können Sie die Details in App 2 und App 3 nach Bedarf konfigurieren.

Informationen der Warnmeldung

Wenn die Anwendung von konfigurierten Apps von Drittanbietern überwacht wird, werden die SNMP-Warnungen im OID-Format (Object ID) an diese Apps gesendet:
1.3.6.1.4.1.52914.8.200020

Nummer	Bezeichnung	Details
1	ISO	Die Gruppe, die diesen Standard etabliert hat. In diesem Fall ist es ISO.
3	ORG	Dies ist eine Organisation.
6	DOD	Dies deutet auf das US-Verteidigungsministerium hin, die Organisation, die die früheste Form des Internets etabliert hat.
1	Internet	Dies ist der Kommunikationsmodus, am häufigsten das Internet.
4	Private	Dies ist die Art der Organisation eines Geräteherstellers. In diesem Fall handelt es sich um eine private Einrichtung.
1	Unternehmen	Die Klassifizierung des privaten Unternehmens. In diesem Fall wird es als privates Unternehmen eingestuft.
52914	Unternehmensnummer	Die Unternehmensnummer des Produkts.
8	Komponenten-ID	Die Komponente ID innerhalb des Produkts, das empfohlen wird. In diesem Fall gibt es drei Komponenten. Feed Engine (ID 2), Contact Rescheduler (ID 3) und Contact Uploader (ID 8).
200020	Veranstaltung ID	Dies ist das Ereignis ID innerhalb der Komponente. Bei allen Ereignissen gibt die letzte Ziffer 0 einen Fehler an. 1 steht für Erfolg.

Felder

Felder	Beschreibung
Komponentenname	Name der Komponente.
Warnungsereignisco de	Zeigt den Warnungscode an.
Warnungsereignis	Zeigt den Namen des Warnungsereignisses an.
Aufgetreten	Zeigt das Datum und die Uhrzeit an, zu dem ein Ereignis aufgetreten ist.
Entlassen	Hiermit können Sie eine Benachrichtigung verwerfen.
Doppelte Ereignisse Unterdrücken	Es wird verwendet, um doppelte Warnungsbenachrichtigungen für dasselbe Ereignis innerhalb des konfigurierten Zeitraums zu Unterdrücken.

E-Mail-Betreff	Beschreibt, worum es in einer E-Mail geht.

E-Mail-Adresse des Empfängers	E-Mail-Adresse des Empfängers.

Kampagnen-Monitor

Mit Kampagnenwarnungen werden Administratoren über kontaktbezogene Statistiken für ausgewählte Kampagnen informiert. Dies hilft den Administratoren, Korrekturmaßnahmen zu ergreifen und die Ausführung der Anwendung in einem fehlerfreien Zustand zu halten. Stellen Sie sicher, dass die Abschnitte "Einstellungen", "E-Mail-Einstellungen" und "Überwachungs-App" vollständig ausgefüllt sind, um Ausnahmewarnungen zu erhalten. Wenn die Konfigurationen nicht abgeschlossen werden, wird nur die Anzahl der Kontakte eingetragen, die sich auf die Kontakte beziehen.

Sie können die Zeitzone auswählen, für die das Kampagnenmonitor-Ergebnis angezeigt werden soll. Wählen Sie die Zeitzone aus der Dropdown-Liste aus, falls die Liste sichtbar ist. Die Anwendung konvertiert datetime basierend auf der vom Benutzer gewählten Zeitzone und rendert das Campaign Monitor-Ergebnis. Dies ist eine optionale Konfiguration. Die Eigenschaft **IsTimeZoneRequiredForFilter** muss in der *Servicedatei Web.config* auf true festgelegt werden, um die Campaign Monitor-Auflösung nach Zeitzone abzurufen.

Beispiel: Wenn der Benutzer GMT als Zeitzone auswählt und sich der Server in der IST-Zeitzone befindet, zeigt der Bericht Daten von 0530 AM an, da dies 00:00 GMT entspricht.

1. Navigieren Sie zu **Warnungen** > **Kampagne**.
2. Wählen Sie die **Kampagnen** und **Zeitzonen aus**.
3. Klicken Sie auf **Datensätze anzeigen** , um die Überwachungsergebnisse anzuzeigen.
4. Klicken Sie auf Exportieren , um die Daten in eine Excel-Arbeitsmappe herunterzuladen.
5. Wählen Sie das Zeitfenster aus, in dem Warnungen veröffentlicht werden sollen. In der ersten Spalte wird immer das aktuelle Zeitfenster angezeigt. Wenn Sie nach rechts scrollen, können Sie zu einem früheren Zeitfenster wechseln. Die Ausnahmen werden in 15- oder 30-Minuten-Slots und 1- oder 2-Stunden-Slots angezeigt.
6. Verwenden Sie bei Bedarf die Suchoption, um einen bestimmten Kampagnendatensatz zu finden.
7. Daten, die Ausnahmen enthalten, werden rot hinterlegt. Außerdem zeigte das Benachrichtigungssymbol in der Kopfzeile der Anwendung die Anzahl der Ausnahmen an. In der Spalte Kampagnenname werden außerdem Kampagnen mit Warnungen mit einer Warnung vor dem Kampagnennamen identifiziert.
8. Klicken Sie auf die Zahl, die in einer beliebigen Zelle im Raster angezeigt wird, um das Popup-Fenster mit der Ausnahmenliste zu öffnen. Es werden nur die 50 wichtigsten Ausnahmen aufgeführt. Klicken Sie auf die **Schaltfläche ALLE DATENSÄTZE ANZEIGEN,** um die gesamte Liste anzuzeigen.

Felder

Feld	Beschreibung
Kampagnenname	Name der Kampagne
Hochgeladen	Anzahl der hochgeladenen Kontakte
Geliefert	Anzahl der gelieferten Kontakte
Verarbeitet	Anzahl der verarbeiteten Kontakte

Kampagnenprognose

Die Kampagnenprognose ist eine Funktion, mit der die Anwendung die Prognose der Kontakte anzeigt, die in den Nächsten drei Stunden angerufen oder blockiert werden könnten. Auf der Seite "Kampagnenprognose" werden zwei Registerkarten angezeigt: "Prognose für Kontaktzustellung" und "Prognose für Kontaktausschluss".

Kontakt – Zustellungsprognose

Die Kontaktübermittlungsprognose zeigt die Prognose der möglichen Anzahl von Kontakten an, die in den Nächsten drei Stunden angerufen werden könnten, ausgehend vom Zeitpunkt des letzten Zugriffs oder der letzten Aktualisierung. In der Prognose werden die Daten in 15-Minuten-Intervalle aufgeteilt dargestellt.

1. Navigieren Sie zu **Warnungen** > **Kampagnenprognose** > **Kontaktzustellungsprognose**.
2. Wählen Sie die **Zeitzone** aus, für die Sie die Daten für die Kontaktzustellungsprognose verwenden möchten. Die Anwendung wandelt Datum/Uhrzeit basierend auf der vom Benutzer ausgewählten Zeitzone um und rendert die Daten der Kontaktzustellungsprognose. Dies ist eine optionale Konfiguration. Die Eigenschaft IsTimeZoneRequiredForFilter muss in der Service-Web.config-Datei auf true festgelegt werden, um die Kontaktzustellungsprognose nach Zeitzone abzurufen.

   Beispiel: Wenn der Benutzer GMT als Zeitzone auswählt und sich der Server in der IST-Zeitzone befindet, zeigt der Bericht Daten von 0530 AM an, da dies 00:00 GMT entspricht.
3. **In der Kontaktübermittlungsprognose** werden für jede aufgelistete Kampagne unter der Spalte "Neu" neue Kontakte angezeigt, die zur Auslieferung verfügbar sind. In Spalten, die nach Zeit in 15-Minuten-Intervallen angezeigt werden, zeigt die Anwendung die Anzahl der Kontakte an, die gemäß der konfigurierten Kontaktauswahlstrategie (CSS) zugestellt werden sollen.
4. Erweitern Sie jede **Kampagne** , um die CSS-weise Aufteilung der zugestellten Kontakte für jedes Zeitintervall anzuzeigen. Kontakte werden nur einmal gegen die erste Bedingung gezählt, auch wenn sie mehrere Bedingungen erfüllen.

   Angenommen, Sie laden einen einzelnen Kontakt hoch, der zwei Bedingungen erfüllt: Bedingung 1 und Bedingung 2. Wenn dieser Kontakt beide Bedingungen erfüllt, wird dieser Kontakt in der Lieferprognose nur für die erste Bedingung berücksichtigt. Obwohl dieser Kontakt auch die zweite Bedingung erfüllt, wird der Zähler für die zweite Bedingung als Null angezeigt.

Kontaktausschluss – Prognose

"Kontaktausschlussprognose " zeigt eine zusammengefasste Prognose der möglichen Anzahl

von Kontakten an, die in den Nächsten drei Stunden von der Kontaktaufnahme ausgeschlossen werden könnten, ausgehend vom Zeitpunkt des letzten Zugriffs oder der letzten Aktualisierung.

1. Navigieren Sie zu **Warnungen** > **Kampagnenprognose** > **Kontaktausschlussprognose**.
2. Wählen Sie die **Zeitzone** aus, für die Sie die Daten für die Kontaktausschlussprognose verwenden möchten. Die Anwendung wandelt Datum/Uhrzeit basierend auf der vom Benutzer ausgewählten Zeitzone um und rendert die Daten für die Kontaktausschlussprognose. Dies ist eine optionale Konfiguration. Die Eigenschaft IsTimeZoneRequiredForFilter muss in der Service-Web.config-Datei auf true festgelegt werden, um das Ergebnis der Kontaktausschlussprognose nach Zeitzone abzurufen.

   Beispiel: Wenn der Benutzer GMT als Zeitzone auswählt und sich der Server in der IST-Zeitzone befindet, zeigt der Bericht Daten von 0530 AM an, da dies 00:00 GMT entspricht.
3. Wählen Sie die **Kampagne** aus, um kampagnenspezifische Daten anzuzeigen.
4. Klicken Sie auf " **Exportieren** ", um die Berichte zur Kontaktausschlussprognose herunterzuladen.

Felder

Felder	Beschreibung
Kampagnenname	Name der Kampagne.
Gesamtzahl Kontakte	Die Anzahl der insgesamt offenen Kontakte zu Beginn des Tages. Zu diesen Kontakten gehören neue und neu geplante Kontakte. Diese Zahlen werden erhöht, wenn neue Kontakte hochgeladen werden. und wird nicht dekrementiert, wenn Kontakte abgerufen/neu geplant/der Status von "Offen" geändert wird. Die konfigurierten Vorhersagestunden haben keinen Einfluss auf diese Zahl.
Kontakte öffnen	Die Gesamtzahl der Kontakte, die für die entsprechende Kampagne angerufen werden können. Zu diesen Kontakten gehören neue und neu geplante Kontakte. Diese Spalte ist wie folgt aufgeteilt: **Gesamt** – Zeigt die Gesamtzahl der offenen Kontakte für die Kampagne an. Die Anzahl ändert sich dynamisch – inkrementiert, wenn Kontakte hochgeladen/neu geplant werden, und dekrementiert, wenn herausgewählt wird / geschlossen oder Status von offen geändert. **Heute hochgeladen** – Zeigt die Anzahl der offenen Kontakte an, die am aktuellen Tag für die Kampagne hochgeladen werden.

Verfügbare Kontakte	Die Anzahl offener Kontakte, die angerufen werden können, oder die nächsten drei Stunden. Hinweis: Die Spaltenüberschrift enthält die Dauer, die in der Web.config-Eigenschaft der Servicekomponente Exclu-sionPredictionInHours konfiguriert ist. Wenn hier zwei Stunden konfiguriert sind, wird in der Kopfzeile "Verfügbare Kontakte" für die nächsten zwei Stunden angezeigt. **Gesamt** – Zeigt die Gesamtzahl der offenen Kontakte für die Kampagne an, die für den aktuellen Tag angerufen werden sollen. **Heute** hochgeladen – Zeigt die Anzahl der offenen Kontakte an, die

	die am aktuellen Tag hochgeladen werden, um am selben Tag für die Kampagne angerufen zu werden.
Kontakt blockiert	Listet blockierte Kontakte auf.
Landesrecht	Zeigt die Anzahl der Kontakte für die Kampagne an, die durch staatliche Gesetze blockiert sind.
Nicht anrufen	Zeigt die Anzahl der Kontakte für die Kampagne an, die durch DNC (Do Not Call) blockiert wurden.
National: Nicht anrufen	Zeigt die Anzahl der Kontakte für die Kampagne an, die durch NDNC (National Do Not Call) blockiert wurden.
Gelieferte Kontakte	Listet die Gesamtzahl der zugestellten Kontakte auf
Kontaktauswahlstrategie (CSS)	Zeigt die Anzahl der Kontakte für die Kampagne an, die durch CSS-Bedingungen blockiert wurden.
Frische	Zeigt die Anzahl der neuen Kontakte für die Kampagne an, die am aktuellen Tag darauf warten, angerufen zu werden.
Zeitplan	Zeigt die Anzahl der neu geplanten Kontakte für die Kampagne an, die für den aktuellen Tag darauf warten, angerufen zu werden.
Geschätzte Fertigstellungszeit	Dies ist die geschätzte Abschlusszeit für alle wählbaren Kontakte in der Kampagne, die angerufen werden sollen. Dies wird auf der Grundlage vergangener historischer und aktueller Tagesdaten der insgesamt verarbeiteten Datensätze und der gesamten verarbeiteten Dauer berechnet. Hinweise: "Usw." und "Abschlussprozentsatz" gelten nicht für Kampagnen mit gemeinsam genutzten Listen. Kampagnen mit Listen über die Vorhersagestunden hinaus werden im Ausschlussbericht nur angezeigt, wenn sie sich im Status "Ausführung" befinden oder sich in den Prognosestunden voraussichtlich im Status "Ausführung" befinden.
Prozentsatz der Fertigstellung	Der Prozentsatz der angerufenen Kontakte (ausgehend von der kampagnenspezifischen Gesamtzahl der hochgeladenen Kontakte) für die Kampagne. Die Formel lautet (Abgeschlossene Kontakte * 100) / Kontakte insgesamt. Die Gesamtzahl der Kontakte wird mit der folgenden Formel berechnet: *Kontakte gesamt = Anzahl (Offen) + Anzahl (geschlossen) + Anzahl (Andere)*

Werkzeuge

Das Menü "Extras" enthält die Module "Anrufaufzeichnung" und "Bereinigung und Archivierung".

Mithilfe von Anrufaufzeichnungen können Benutzer die Aufzeichnungen jedes verbundenen Anrufs suchen und darauf zugreifen. Für weitere Informationen klicken Sie hier.

Das Dienstprogramm "Bereinigen und Archivieren" unterstützt Benutzer beim automatischen Bereinigen der Mandantendatenbanken. Mit diesem Tool entfällt die mühsame manuelle Arbeit, die mit solchen Aktivitäten verbunden ist. Mit zunehmender Nutzung der Anwendung nimmt die Größe der Datenbank im Laufe der Zeit exponenziell zu. Weitere Informationen finden Sie hier.

Agenten-Spur

Die Agentenverfolgung ist ein Echtzeit-Tool zur Agentenüberwachung, das entwickelt wurde, um Benutzern detaillierte Statistiken zu Agentenaktivitäten und ihren zugeordneten Kontakten zur Verfügung zu stellen. Mit dieser Funktion können Benutzer bis zu 10 aktive Agenten gleichzeitig überwachen und erhalten Einblick in den aktuellen Status jedes Agenten und die zugehörigen AEM-Kontakte.

Notizen:

- Quick Link: Diese Seite verfügt nicht über einen Quick Link für den direkten Zugriff.
- Exportfunktion: Das Exportieren von Daten von dieser Seite wird nicht unterstützt.
- Suchfilter: Vom Benutzer angewendete Suchfilter bleiben nicht sitzungsübergreifend oder beim erneuten Laden von Seiten erhalten.

Anzeigen von Agentenberichten

1. Navigieren Sie zu **Tools > der Agentennachverfolgung**.
2. Suchen Sie auf der **Seite "Agentennachverfolgung "** oben im Bildschirm den **Tab** Filter#. **Im Filter** Tab:
    a. Wählen Sie **mindestens einen Agenten** aus, um einen Bericht zu generieren.
    b. Sie können bis zu 10 Agenten gleichzeitig auswählen, um einen Bericht zu generieren.
    c. Der Filter zeigt anfänglich bis zu 1.000 eindeutige Agenten an. Um weitere Agenten über dieses Limit hinaus anzuzeigen, wählen Sie Mehr **anzeigen aus**.
3. Wählen Sie die entsprechenden Agenten aus, und klicken Sie auf AGENTENSTATISTIKEN **ANZEIGEN,** um den Bericht zu generieren. Der Bericht zeigt die folgenden Parameter an:
    a. **Agentenname**: Der Name des Agenten.
    b. **Agent ID**: Die eindeutige ID des Agenten.
    c. **Agentenstatus**: Gibt an, ob der Agent angemeldet **oder** abgemeldet **ist**. Zwischenzustände werden nicht angezeigt.
    d. **Offene Kontakte: Die Gesamtzahl der dem Agenten zugewiesenen Kontakte, die sich im Status "Offen"** befinden.

e. **In Warteschleife zum Dialer**: Die Gesamtzahl der dem Agenten zugeordneten Kontakte, die sich derzeit in der Warteschlange befinden und darauf warten, an den Wähler zugestellt zu werden.

f. **An Dialer** gesendet: Die Gesamtzahl der dem Agenten zugewiesenen Kontakte, die bereits an das Wählgerät übermittelt wurden.

Bereinigung und Archivierung

Mit dem Dienstprogramm "Bereinigen und Archivieren" können Benutzer die Datendateien automatisch aus den Datenbanken entfernen. Dieses Tool hilft, die mühsame manuelle Arbeit zu vermeiden, die mit solchen Aktivitäten verbunden ist. Durch das physikalische Löschen einer Datenbank werden die angegebenen Daten aus der Datenbank entfernt. Nachdem die Daten gelöscht wurden, können sie nicht wiederhergestellt werden.

Mit zunehmender Nutzung der Anwendung nimmt auch die Größe der Datenbank exponenziell zu. Um diese Datengröße in Schach zu halten und Leistungsprobleme zu vermeiden, ist es unerlässlich, dass wir über einen robusten Datenaufbewahrungsplan verfügen. Das Dienstprogramm "Bereinigen und Archivieren" ist ein Bereinigungstool, mit dem Sie die Ziele Ihres Datenaufbewahrungsplans erreichen können. Mit dem Dienstprogramm "Bereinigen und archivieren" können Sie die Daten einfach aus Ihren Datenbanken löschen oder die gelöschten Daten archivieren.

Sie können Datendateien physikalisch löschen und archivieren. Wenn Sie die bereinigten Daten archivieren möchten, wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

- **Archivieren in einem Amazon S3-Bucket oder auf einem freigegebenen Laufwerk** – Die Daten werden als Datei mit kommagetrennten Werten (CSV) gespeichert. Die Dateinamenskonvention lautet <TableName>_<PurgeDate im Format YYYYMMDD>. Beispiel: AuditTrail_20210326.
- **Archivieren auf einer anderen MS SQL-Datenbank** - Sie müssen zuerst eine Datenbank auf MS SQL erstellen und diesen Datenbanknamen verwenden, um die Archiveinstellungen zu konfigurieren.

Einstellungen

1. Navigieren Sie zu den **Einstellungen** und stellen Sie sicher, dass die **Bereinigung** auf **Ein** festgelegt ist. Benutzer können diese Option nicht TURN.
2. Stellen Sie den **Schalter Archiv** auf **AUS** , wenn Sie nicht möchten, dass die bereinigten Daten archiviert werden.

   Hinweis: Wenn Sie TURN den Schalter Archiv ausschalten, entfernt das Dienstprogramm die gelöschten Daten dauerhaft aus der Datenbank. Sie können nicht mehr auf die gelöschten Daten zugreifen.
3. Wählen Sie den entsprechenden **Archivtyp** aus. Weitere Informationen finden Sie unter "Archivtyp" auf Seite 184.
4. Wählen Sie einen **Zeitplan** für die Bereinigungsaktivität "Täglich **",** " **Wöchentlich"** und **"Monatlich"** aus.

a. Täglich – Die Anwendung bereinigt die Datenbank einmal täglich zu den konfigurierten Start- und Endzeiten.

Hinweis: Wenn Sie den Zeitplan "Täglich" auswählen, füllen Sie das Feld "Ausgeschlossene Tage" aus. Dies ist optional.

b. Wöchentlich – Die Anwendung bereinigt die Datenbank einmal pro Woche zu den konfigurierten Start- und Endzeiten. Wenn Sie diesen Ausführungstyp auswählen, wählen Sie einen Wochentag aus, um die Datenbank zu bereinigen.

c. Monatlich: Die Anwendung konfiguriert die Datenbank einmal im Monat zum konfigurierten Zeitpunkt. Wenn Sie diese Option auswählen, können Sie Monatsende auswählen, um die Daten am letzten Kalendertag des Monats zwischen der konfigurierten Start- und Endzeit zu löschen. Wenn die Bereinigung jeden Monat an einem bestimmten Datum durchgeführt werden soll, wählen Sie die Option "Datum" und wählen Sie ein Datum für die Bereinigungsaktivität aus.

   Hinweis: Wenn Sie die Option "Datum" auswählen und ein beliebiges Datum auswählen, das für einen bestimmten Monat nicht anwendbar ist, wird die Bereinigungsaktivität für diesen Monat übersprungen. Wenn Sie z. B. 30 als Datum auswählen, wird die Bereinigungsaktivität für Februar übersprungen.

5. Wählen Sie eine **Startzeit** für die Bereinigungsaktivität aus.
6. Wählen Sie eine **Endzeit** für die Bereinigungsaktivität aus. Die Bereinigungsaktivität endet zur konfigurierten Endzeit, auch wenn Datensätze zur Bereinigung ausstehen. Diese verbleibenden Datensätze werden zum nächsten geplanten Bereinigungszeitpunkt für die Bereinigung übernommen.
7. Wählen Sie die **ausgeschlossenen Tage** aus. Mit dem Feld "Ausgeschlossene Tage" können Sie die Wochentage konfigurieren, an denen die Anwendung die Bereinigungs- (oder Bereinigungs- und Archivierungs-) Aktivität nicht ausführen soll. Dies hilft, die Daten für Tage aufzubewahren, die von der Bereinigung ausgeschlossen wurden. Dies ist ein optionales Feld. Sie können mehrere Tage auswählen.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Tabellengruppen

Tabellengruppen ist der Abschnitt, in dem alle Transaktionstabellen (nur diejenigen, die bereinigt werden können) aufgelistet sind. Die Kern- und die Berichtstabelle werden auf separaten Registerkarten aufgeführt. Verfügbare Tabellen sowohl im Core- als auch im Reporting-Abschnitt werden vom Bereinigungs-Dienstprogramm aufgelistet. Wenn in einem zukünftigen Patch eine Tabelle/ein Feld hinzugefügt/gelöscht wird, kümmert sich der Patch-Installer darum – ein manueller Eingriff ist nicht erforderlich.

Änderungen des Datentyps (z. B. von int in varchar) und die Änderung der Feldgröße werden vom Dienstprogramm zum Löschen und Archivieren nicht verarbeitet. Sie müssen manuell ein Skript (in der Archivdatenbank) ausführen, das vom Serviceteam bereitgestellt wird. Dieses Skript ändert den Datentyp, bevor Sie mit der nächsten geplanten Bereinigungsaktivität beginnen.

Tabellengruppe zeigt die folgenden Parameter an:

Feld	Beschreibung
Tabellenname	Name der Tabelle, die für die Bereinigung verfügbar ist. Das Tabellensymbol vor dem Tabellennamen ist orange, wenn es sich um eine benutzerdefinierte Tabelle handelt, und grau, wenn es sich um eine Systemtabelle handelt. Sie können die Bereinigung für eine Systemtabelle nicht deaktivieren – der Bereinigungsprozess ist gemäß Ihrer Konfiguration

	obligatorisch.
Beschreibung	Beschreibung der in der Tabelle gespeicherten Daten
Aufbewahrungstage	Anzahl der Tage, die die Daten in der spezifischen Tabelle aufbewahrt werden sollen. Das Dienstprogramm zum Bereinigen und Archivieren löscht Daten, die älter als die hier konfigurierte Anzahl von Aufbewahrungstagen sind. Beispiel: Wenn Sie 100 Tage konfiguriert haben, werden Daten, die älter als 100 Tage sind, gelöscht (und archiviert, falls konfiguriert). Die bereinigten und archivierten Daten stehen für keine Verwendung zur Verfügung

	(Berichte oder andere), sobald es aus der Datenbanktabelle entfernt wird. Wenn Sie 0 Tage (null) als Aufbewahrung konfigurieren, werden alle Datensätze, die sich beim konfigurierten Bereinigungsfenster in der Datenbank befinden, aus der Datenbank entfernt. Die Tabellengruppe hat einen Standardwert für Aufbewahrungstage von 365 Tagen.
Archiv	Wenn Sie sich dafür entschieden haben, Ihre Daten im allgemeinen Abschnitt "Einstellungen" zu archivieren, können Sie hier festlegen, dass bestimmte Tabellen nicht archiviert werden. Wenn Sie sich entschieden haben, Ihre Daten NICHT im allgemeinen Setup-Bereich zu archivieren, werden die Tabellendaten nicht archiviert, wenn Sie den Schalter Archiv in diesem Abschnitt einschalten.
Säubern	Sie haben keine Möglichkeit, die Löschung im Abschnitt "allgemeine Einstellungen" mit TURN zu deaktivieren. Sie können weiterhin festlegen, dass Daten aus bestimmten Tabellen nicht gelöscht werden. TURN den Löschschalter OFF (für die jeweilige Tabelle) für bestimmte Tabellen. Dadurch wird sichergestellt, dass Daten in dieser Tabelle nicht gelöscht werden, selbst wenn sie älter als die definierten Aufbewahrungstage sind.
Archiv-Aufbewahrungstage	Dies ist die Anzahl der Tage, für die die archivierten Daten aufbewahrt werden. Dies unterscheidet sich von den Aufbewahrungstagen in SL. Nr. 3 oben. Wenn Sie z. B. angegeben haben, dass Daten für 365 Tage aufbewahrt werden sollen, werden diese Daten aufbewahrt. Die Archivaufbewahrungstage bewahren diese gesicherten Daten für die angegebene Anzahl von Tagen auf.
Archivbereinigung	TURN diesen Schalter ein, wenn Sie die "archivierten" Daten nach den Archivaufbewahrungstagen löschen möchten.
Aktionen	Sie können die Aufbewahrungstage, TURN AUS oder EIN bei der Archivierung und/oder Bereinigung bearbeiten, die Aufbewahrungstage für Archive ändern und TURN die Archivbereinigung ein-/ausschalten. Klicken Sie im Bearbeitungsmodus auf "Speichern", um Ihre Änderungen zu speichern, oder auf "Abbrechen", um die Änderungen zu verwerfen.

Prozessüberwachung

Im Abschnitt "Prozessüberwachung" des Dienstprogramms "Bereinigung und Archivierung" wird der Fortschritt der Bereinigungs- und Archivierungsaktivität angezeigt.

Feld	Beschreibung
Typ	Typ der zu bereinigenden Tabelle, d. h. Kerntabelle oder Berichtstabelle
Aktivität – Startzeit	Startzeit für die Bereinigungs- und Archivierungsaktivität
Aktivität – Endzeit	Endzeit der Bereinigungs- und Archivierungsaktivität
Status	Status löschen **Angehalten** gibt an, dass die Bereinigungs- und Archivierungsaktivität angehalten wurde, da die konfigurierte Endzeit erreicht wurde. Dieser Status weist auch darauf hin, dass die Bereinigungs- und Archivierungsaktivität noch nicht abgeschlossen ist und

	Datensätze, die bereinigt und archiviert werden sollen. Die Aktivität beginnt bei der nächsten konfigurierten Startzeit erneut und löscht die Datensätze, die gemäß den konfigurierten Aufbewahrungstagen älter sind. **Erfolg** gibt an, dass alle Datensätze erfolgreich gelöscht (und archiviert wurden, falls konfiguriert). **"Fehlgeschlagen" zeigt an, dass das Bereinigungs- oder Archivierungsdienstprogramm** fehlgeschlagen ist. Informationen zur Fehlerbehebung finden Sie in den PurgeArchive-Komponentenprotokollen.
Betroffene Datensätze	Anzahl der Datensätze, die im Rahmen dieser Bereinigungsaktivität gelöscht (und archiviert wurden, sofern konfiguriert). Wenn die Anzahl der Datensätze in einer Tabelle sehr groß ist, führt das Dienstprogramm zum Löschen und Archivieren die Aktivität batchweise aus, wobei jeder Batch eine vorkonfigurierte Anzahl von Datensätzen gleichzeitig enthält. Diese Zahl wird in der PurgeBatchSize-Eigenschaft der Web.-Config-Datei PurgeArchive angegeben.
Statusdetails	
Im Gange	Angenommen, eine Tabelle enthält 50.000 Datensätze. Die Datensätze werden in 5 Iterationen zu je 10.000 gelöscht. Bis die letzte Iteration abgeschlossen ist und alle Datensätze gelöscht wurden, wird der Status "In Bearbeitung" angezeigt.
Erfolg	Wenn eine Tabelle 50.000 Datensätze enthält und alle Datensätze bereinigt werden (alle Iterationen), lautet der Status Erfolg.
Angehalten	Eine Tabelle enthält 50.000 Datensätze und erfordert 5 Iterationen mit jeweils 10.000 Datensätzen, um bereinigt zu werden. Die ersten drei Iterationen sind abgeschlossen. Zur konfigurierten Endzeit wird die Bereinigungsaktivität gestoppt, wenn der vierte Satz gelöscht wird. Der Status ist als Angehalten gekennzeichnet. Die verbleibenden 20.000 Datensätze werden gelöscht, wenn die Startzeit der nächsten Bereinigungsaktivität erreicht ist.
Fehler	Eine Tabelle enthält 50.000 Datensätze und wird in fünf Iterationen zu jeweils 10.000 gelöscht. Wenn die erste Iteration erfolgreich ist und die zweite Iteration aus irgendeinem Grund fehlschlägt (z. B. Datenbankfehler), wird die Bereinigungsaktivität als Fehler markiert. Sehen Sie sich die Protokolle an und beheben Sie das Problem.

Dateikonfiguration physikalisch löschen

Die Konfiguration der Bereinigungsdateien hilft Ihnen bei der Konfiguration der Bereinigungseinstellungen für archivierte Dateien. Die Anwendung fügt die Daten zu den verschiedenen Datenbanktabellen hinzu und speichert einige Dateien täglich oder in konfigurierten Intervallen in separaten Ordnern. Diese Dateien können Daten zum Hochladen von Kontaktdateien, Kontaktdateifehlern usw. enthalten. Diese Dateien können an Anzahl und Größe zunehmen und Speicherplatz beanspruchen, wodurch das System verlangsamt wird. Dies widerspricht dem optimalen Datenaufbewahrungsplan. Verwenden Sie die Konfiguration für gelöschte Dateien, um Dateien und Speicherplatz optimal zu verwalten. Navigieren Sie zum Abschnitt "Konfiguration der Dateien löschen", um das Raster mit den bereits verwendeten Konfigurationen zu öffnen.

Weitere Informationen finden Sie unter Löschen der Dateikonfiguration.

Dateikonfiguration physikalisch löschen

Sie können die folgenden Einstellungen hinzufügen:

- Dateien löschen
- Dateieinstellungen löschen

Physikalische Dateien hinzufügen

Mit der Funktion "Dateien löschen" können Sie Speicherorte konfigurieren, an denen die bereinigten Daten gespeichert werden, z. B. ein lokales Laufwerk, ein freigegebenes Laufwerk oder ein Amazon S3-Bucket.

1. Geben Sie eine Beschreibung **für den Löschordner ein**.
2. Geben Sie einen Bereinigungsordnertyp **ein**. Die verfügbaren Optionen sind **"Lokal"**, **"S3"** und **"Geteiltes Laufwerk"**.
    a. Geben Sie den Pfad zum **lokalen** Ordner ein, aus dem die Dateien gelöscht werden sollen.
    b. Wählen Sie Amazon **S3** aus, wenn Ihre Dateien in einem Amazon S3-Bucket gespeichert sind. Wählen Sie die **S3-Einstellungen** aus der Dropdown-Liste aus. Weitere Informationen finden Sie unter "Dateieinstellungen löschen". Aktivieren Sie das Kontrollkästchen S3-Einstellungen archivieren, wenn Sie diese Einstellungen in einem Archiv speichern möchten. Wählen Sie im **Feld S3-Pfad** den S3-Ordnerpfad aus, oder geben Sie die S3-Ordner-URL an.
    c. Wählen Sie die geteilte **Ablage** aus, wenn Ihre Dateien in einer geteilten Ablage gespeichert sind. Wenn Sie eine freigegebene Ablage auswählen, wählen Sie die Einstellungen **für freigegebenes** Laufwerk aus der Dropdown-Liste aus. Weitere Informationen finden Sie unter "Dateieinstellungen löschen". Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen Einstellungen** für freigegebene Ablage archivieren, wenn Sie diese Einstellungen in einem Archiv speichern möchten. Wählen Sie im Feld "Pfad **des freigegebenen Laufwerks** " den Ordnerpfad des freigegebenen Laufwerks aus.

        Hinweis: Wenn Sie den Pfad angeben, fügen Sie am Anfang keine Schrägstriche/Backslash ein. Wenn Sie z. B. Möchten, dass Ihre Daten im Archivordner des Computers mit der IP Adresse 172.20.3.74 archiviert werden, geben Sie die Adresse IP als 172.20.3.74 und den Pfad als Archiv an. Wenn Sie einen Unterordner unter "Archiv" verwenden, geben Sie den richtigen Pfad an: Archiv\Daten bereinigen.
    d. Wählen Sie Google **Cloud-Speicher** aus, wenn Ihre Dateien im Google-Cloud-Speicher gespeichert sind. Wenn Sie eine geteilte Ablage auswählen, wählen Sie die Google **Cloud-Speichereinstellungen** aus der Dropdown-Liste aus. Weitere Informationen finden Sie unter "Dateieinstellungen löschen". Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen Google Drive-Speichereinstellungen** archivieren, wenn Sie diese Einstellungen in einem Archiv speichern möchten. Wählen Sie im **Feld Bucket-Pfad den Bucket-Ordnerpfad** aus.
3. Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen Unterordner aktivieren** , wenn Sie die archivierten Dateien in allen Unterordnern unter dem Hauptordner löschen möchten.

4. Wählen Sie die Anzahl der **Aufbewahrungstage** aus, oder geben Sie sie ein.
5. Wenn Sie archivierte Dateien löschen möchten, aktivieren Sie das **Kontrollkästchen "Bereinigung aktivieren** ".
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Einstellungen für die physikalische Löschung hinzufügen

Mit der Konfiguration "Dateieinstellungen löschen" können Sie alle Zugriffsdetails (Speicherorte und Anmeldeinformationen) zu Ihren Dateispeicherorten – Amazon S3-Bucket oder freigegebenes Laufwerk – auf einer gemeinsamen Seite angeben. Sie können sich dann auf diese Einstellungen auf der Seite "Datei löschen" beziehen. Sie sparen so Zeit, die Sie für die Eingabe aller Authentifizierungsdetails für jede Bereinigungsaktivität benötigen. Alle konfigurierten Einstellungen werden aufgelistet, während Sie zur Seite navigieren.

1. Navigieren Sie zu den **Einstellungen** zum Hinzufügen einer Bereinigungsdatei, und geben Sie den Namen der **Einstellungen ein**.
2. Wählen Sie den entsprechenden **Einstellungstyp aus**.
3. Wenn der Einstellungstyp S3 **ist**, geben Sie den AWS-Zugriffsschlüssel, den geheimen AWS-Schlüssel, den AWS-Regionsendpunkt, den KMS-Schlüssel und die serverseitige Verschlüsselung ein. Wählen Sie KMS Encrypt aus, wenn die Daten mit der KMS-Verschlüsselung von AWS verschlüsselt werden sollen.
4. Wenn der Einstellungstyp "Freigegebene Ablage" **lautet**, geben Sie die IP Adresse, die ID des Benutzers und das Kennwort ein.
5. Wenn der Einstellungstyp Google Cloud Storage **ist**, geben Sie den Kontotyp, den privaten Schlüssel und die E-Mail-Adresse des Kunden ein.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Löschdatei bearbeiten oder Dateieinstellungen löschen

1. Wählen Sie die Einstellungen Datei löschen oder Datei löschen aus und klicken Sie unter der AktionTab auf **das Symbol Bearbeiten** .
2. Aktualisieren Sie die Details, und klicken Sie auf Speichern .

Löschen Sie die physikalische Datei oder löschen Sie die Dateieinstellungen.

1. Wählen Sie die Einstellungen Datei löschen oder Datei löschen aus und klicken Sie auf das **Symbol Löschen** unter der **Aktion** Tab.
2. Klicken Sie **im Bestätigungsfenster auf OK** .

Archivtyp

Campaign Manager bietet die folgenden Archivtypen:

Amazon S3-Bucket-Archivtyp

1. Navigieren Sie zu **Einstellungen** Tab und stellen Sie sicher, dass der **Löschschalter**

auf Ein eingestellt ist. Benutzer können diese Option nicht TURN.

2. Aktivieren Sie den **Schalter Archiv** AUS, wenn die bereinigten Daten nicht archiviert werden sollen.

   Hinweis: Wenn Sie TURN den Schalter Archiv ausschalten, entfernt das Dienstprogramm die gelöschten Daten dauerhaft aus der Datenbank. Sie können nicht mehr auf die gelöschten Daten zugreifen.

3. Wählen Sie als **Archivtyp** Amazon S3 aus.
4. Geben Sie die S3-URL **ein, in der** Ihre archivierten Daten gespeichert sind. Erstellen Sie im Amazon S3-Bucket einen separaten Ordner für die archivierten Daten und konfigurieren Sie diesen Ordner im Feld S3-URL.
5. Geben Sie den Endpunkt der **AWS-Region ein**. Dies ist die Region, in der sich Ihr AWS S3-Bucket befindet.
6. Geben Sie den **AWS-Zugriffsschlüssel** ein. Dies ist der Schlüssel für den Zugriff auf Ihren AWS S3-Bucket. Zugriffsschlüssel werden verwendet, um die Anforderungen zu signieren, die Sie an Amazon S3 senden. AWS validiert diesen Schlüssel und ermöglicht den Zugriff. Sie verwenden Zugriffsschlüssel, um API-Anforderungen zu signieren, die Sie an AWS stellen.
7. Geben Sie Amazon **AWS KMS Encrypt** (Key Management Service) ein. Sie können den Wert auf "true" oder "false" festlegen. Wenn diese Option auf true gesetzt ist, werden die im S3-Bucket gespeicherten Daten verschlüsselt.
8. Geben Sie den **geheimen AWS-Schlüssel** ein. Dies ist der geheime Schlüssel (wie das Passwort) für den AWS-Zugriffsschlüssel, der in Punkt 5 oben konfiguriert ist. Für die Authentifizierung ist die Kombination aus einem Zugriffsschlüssel ID und einem geheimen Zugriffsschlüssel erforderlich.
9. Hier kommt die **serverseitige Verschlüsselung** ins Spiel. Dies ist der Verschlüsselungs-/Entschlüsselungsschlüssel, der definiert, dass die gelöschten Daten mit der KMS-Verschlüsselung (Key Management System) von AWS verschlüsselt werden.
10. Geben Sie den **KMS-Schlüssel** ein. Dies ist der Schlüssel zum Entschlüsseln der Daten im S3-Bucket.

Archivtyp der geteilten Ablage

1. Wählen Sie den **Archivtyp** als **freigegebenes Laufwerk** aus.
2. Geben Sie die **IP** Adresse oder den **Hostnamen** des Geräts ein, auf dem Ihre archivierten Daten gespeichert sind.
3. Geben Sie den **Benutzer ID** des Benutzers ein, der auf das oben genannte Laufwerk zugreift, um die Daten zu speichern. Dabei sollte es sich um eine Kombination aus Domain und Benutzername handeln. Beispiel: <Domäne>\Benutzer-ID.
4. Geben Sie das Passwort für den Zugriff des Nutzers auf die geteilte Ablage ein.
5. Geben Sie den Pfad auf dem freigegebenen Laufwerk ein, in dem Ihre Daten archiviert werden sollen.

   Hinweis: Wenn Sie den Pfad angeben, fügen Sie am Anfang keine Schrägstriche/Backslash ein. Wenn Sie z. B. Möchten, dass Ihre Daten im Archivordner des Computers mit der IP Adresse 172.20.3.74 archiviert werden, geben Sie die Adresse IP als 172.20.3.74 und den Pfad als Archiv an. Wenn Sie einen Unterordner unter Archiv verwenden, geben Sie den richtigen Pfad an: Archiv\Bereinigungsdaten.

Typ des Datenbankarchivs

1. Wählen Sie den **Archivtyp** als **Datenbank** aus.
2. Wählen Sie einen der folgenden Authentifizierungstypen aus:
    a. **SQL Authentifizierung**: Dies ist eine typische Authentifizierung, die für verschiedene Datenbanksysteme verwendet wird und aus einem Benutzernamen und einem Passwort besteht. Offensichtlich kann eine Instanz von SQL Server mehrere Benutzerkonten (mit SQL Authentifizierung) mit unterschiedlichen Benutzernamen und Kennwörtern haben. In

gemeinsam genutzte Server, auf denen verschiedene Benutzer Zugriff auf unterschiedliche Datenbanken haben sollen, wird die SQL Authentifizierung bevorzugt. SQL Authentifizierung ist auch erforderlich, wenn ein Client (Remotecomputer) eine Verbindung zu einer Instanz des Servers SQL auf einem anderen Computer als dem, auf dem der Client ausgeführt wird, herstellt.

b. **Windows-Authentifizierung**: Wenn Sie vom selben Computer aus auf den Server SQL zugreifen. Es installiert ist, werden Sie normalerweise nicht aufgefordert, einen Benutzernamen und ein Passwort einzugeben. Bei der Windows-Authentifizierung weiß der SQL Serverdienst bereits, dass jemand mit den authentifizierten Anmeldeinformationen am Betriebssystem angemeldet ist. Der Serverdienst SQL verwendet diese Werte, um dem Benutzer den Zugriff auf seine Datenbanken zu ermöglichen. Dies funktioniert natürlich, solange sich der Client auf demselben Computer wie der Server SQL befindet oder solange der verbindende Client mit den Windows-Anmeldeinformationen des Servers übereinstimmt. Die Windows-Authentifizierung wird häufig als bequemere Möglichkeit verwendet, sich bei einer SQL Serverinstanz anzumelden, ohne einen Benutzernamen und ein Kennwort einzugeben. Wenn mehr Benutzer beteiligt sind oder Remoteverbindungen mit dem SQL Server hergestellt werden, sollte die SQL Authentifizierung verwendet werden.

3. Geben Sie die **IP** Adresse des Geräts ein, auf dem sich die Datenbank befindet, in der Ihre archivierten Daten gespeichert sind.
4. Geben Sie die **Port-Nummer** ein, die mit der Datenbank kommuniziert, in der die archivierten Daten gespeichert sind.
5. Geben Sie den **Datenbanknamen** ein. Erstellen Sie über SQL Studio eine Datenbank, um die bereinigten Daten zu archivieren. Geben Sie in dieses Feld den Datenbanknamen ein.
6. Geben Sie den **Benutzer ID** und das **Kennwort des Benutzers** ein, der auf die Datenbank zugreift.

Google-Speichertyp Archivtyp

1. Wählen Sie als **Archivtyp** Google **Cloud Storage** aus.
2. Wählen Sie einen der folgenden Authentifizierungstypen aus:
   a. **SQL Authentifizierung**: Dies ist eine typische Authentifizierung, die für verschiedene Datenbanksysteme verwendet wird und aus einem Benutzernamen und einem Passwort besteht. Offensichtlich kann eine Instanz von SQL Server mehrere Benutzerkonten (mit SQL Authentifizierung) mit unterschiedlichen Benutzernamen und Kennwörtern haben. Bei gemeinsam genutzten Servern, auf denen verschiedene Benutzer Zugriff auf unterschiedliche Datenbanken haben sollen, wird die SQL Authentifizierung bevorzugt. SQL Authentifizierung ist auch erforderlich, wenn ein Client (Remotecomputer) eine Verbindung zu einer Instanz des Servers SQL auf einem anderen Computer als demjenigen herstellt, auf dem der Client ausgeführt wird.
   b. **Windows-Authentifizierung**: Wenn Sie von demselben Computer aus auf den SQL-Server zugreifen, auf dem er installiert ist, werden Sie normalerweise nicht aufgefordert, einen Benutzernamen und ein Kennwort einzugeben. Bei der Windows-

Authentifizierung weiß der SQL Serverdienst bereits, dass jemand mit den authentifizierten Anmeldeinformationen am Betriebssystem angemeldet ist. Der Serverdienst SQL verwendet diese Werte, um dem Benutzer den Zugriff auf seine Datenbanken zu ermöglichen. Dies funktioniert natürlich, solange sich der Client auf demselben Computer wie der Server SQL befindet oder solange der verbindende Client mit den Windows-Anmeldeinformationen des Servers übereinstimmt. Die Windows-Authentifizierung wird häufig als bequemere Möglichkeit verwendet, sich bei einer SQL Serverinstanz anzumelden, ohne einen Benutzernamen und ein Kennwort einzugeben.

Wenn mehr Benutzer beteiligt sind oder Remoteverbindungen mit dem SQL Server hergestellt werden, sollte die SQL Authentifizierung verwendet werden.

3. Geben Sie den Pfad **des**Archiv-Buckets ein. Dies ist der Pfad in Google Cloud Storage, in dem die Anwendung die archivierten Daten speichert.
4. Geben Sie den **Kontotyp** ein. Dies ist der Kontotyp, der für den Zugriff auf Google Cloud Storage verwendet wird. Verwenden Sie ser-vice_account als Standardkontotyp.
5. Geben Sie die E-Mail-Adresse **des**Kunden ein. Dies ist die E-Mail-Adresse des Google Cloud Platform-Clientkontos, das für den Zugriff auf Google Cloud Storage verwendet wird.
6. Geben Sie den **privaten Schlüssel ein**. Dies ist der private Schlüssel des Google-Kontos für den Zugriff auf den Google Cloud Storage, um die archivierten Daten zu speichern.

Felder

Felder	Beschreibung
S3-URL	URL, unter der Ihre archivierten Daten gespeichert werden
Endpunkt der AWS-Region	Region, in der sich Ihr AWS S3-Bucket befindet
AWS-Zugriffsschlüssel	Dies ist der Schlüssel für den Zugriff auf Ihren AWS S3-Bucket. Zugriffsschlüssel werden verwendet, um die Anforderungen zu signieren, die Sie an Amazon S3 senden. AWS validiert diesen Schlüssel und ermöglicht den Zugriff. Sie verwenden Zugriffsschlüssel, um API-Anforderungen zu signieren, die Sie an AWS stellen.
Amazon AWS KMS-Verschlüsselung	Legen Sie dies als wahr oder falsch fest. Wenn diese Option auf true gesetzt ist, werden die im S3-Bucket gespeicherten Daten verschlüsselt.
Geheimer AWS-Schlüssel	Dies ist der geheime Schlüssel (wie das Passwort) für den AWS-Zugriffsschlüssel, der in Punkt 5 oben konfiguriert ist. Für die Authentifizierung ist die Kombination aus einem Zugriffsschlüssel ID und einem geheimen Zugriffsschlüssel erforderlich.
Serverseitige Verschlüsselung	Dies ist der Verschlüsselungs-/Entschlüsselungsschlüssel, der definiert, dass die gelöschten Daten mit der Schlüssel-Management-System-Verschlüsselung (KMS) von AWS verschlüsselt werden.
KMS-Schlüssel	Dies ist der Schlüssel zum Entschlüsseln der Daten im S3-Bucket
Zeitplan	Definiert den Zeitplan für die Bereinigungsaktivität.
Ausgeschlossene Tage	Mit dem Feld "Ausgeschlossene Tage" können Sie die Wochentage konfigurieren, an denen die Anwendung die Bereinigungs- (oder Bereinigungs- und Archivierungs-) Aktivität nicht ausführen soll. Dies hilft, die Daten für Tage

	aufzubewahren, die von der Bereinigung ausgeschlossen wurden. Dies ist ein optionales Feld. Sie können mehrere Tage auswählen.
IP Adresse oder Hostname	IP Adresse oder Hostname des Geräts, auf dem Ihre archivierten Daten gespeichert sind
Benutzer-ID	Benutzer ID des Benutzers, der auf das oben genannte Laufwerk zugreift, um die Daten zu speichern. Dabei sollte es sich um eine Kombination aus Domain und Benutzername handeln.

Kennwort	Passwort für den Zugriff des Benutzers auf das geteilte Laufwerk
Pfad	Pfad des geteilten Laufwerks, in dem die Daten archiviert werden müssen
SQL-Authentifizierung	Hierbei handelt es sich um eine typische Authentifizierung, die für verschiedene Datenbanksysteme verwendet wird und aus einem Benutzernamen und einem Kennwort besteht. Offensichtlich kann eine Instanz von SQL Server mehrere Benutzerkonten (unter Verwendung der SQL-Authentifizierung) mit unterschiedlichen Benutzernamen und Kennwörtern haben. Bei gemeinsam genutzten Servern, auf denen verschiedene Benutzer Zugriff auf unterschiedliche Datenbanken haben sollen, wird die SQL Authentifizierung bevorzugt. SQL Authentifizierung ist auch erforderlich, wenn ein Client (Remotecomputer) eine Verbindung zu einer Instanz des Servers SQL auf einem anderen Computer als dem, auf dem der Client ausgeführt wird, herstellt.
Windows-Authentifizierung	Wenn Sie auf den Server SQL von demselben Computer aus zugreifen, auf dem er installiert ist, werden Sie normalerweise nicht aufgefordert, einen Benutzernamen und ein Passwort einzugeben. Bei der Windows-Authentifizierung weiß der SQL Serverdienst bereits, dass jemand mit den authentifizierten Anmeldeinformationen am Betriebssystem angemeldet ist. Der SQL Serverdienst verwendet diese Anmeldeinformationen, um dem Benutzer den Zugriff auf seine Datenbanken zu ermöglichen. Dies funktioniert natürlich, solange sich der Client auf demselben Computer wie der Server SQL befindet oder solange der verbindende Client mit den Windows-Cre-dientialen des Servers übereinstimmt. Die Windows-Authentifizierung wird häufig als bequemere Möglichkeit verwendet, sich bei einer SQL Serverinstanz anzumelden, ohne einen Benutzernamen und ein Kennwort einzugeben. Wenn mehr Benutzer beteiligt sind oder Remoteverbindungen mit dem SQL Server hergestellt werden, sollte die SQL Authentifizierung verwendet werden.
Archiv-Bucket-Pfad	Dies ist der Pfad in Google Cloud Storage, in dem die Anwendung die archivierten Daten speichert.
Kontotyp	Dies ist der Kontotyp, der für den Zugriff auf Google Cloud Storage verwendet wird. Verwenden Sie service_account als Standardkontotyp.
E-Mail-Adresse des Kunden	Dies ist die E-Mail-Adresse des Google Cloud Platform-Clientkontos, das für den Zugriff auf Google Cloud Storage verwendet wird. 8. Geben Sie den privaten Schlüssel ein.
Privater Schlüssel	Dies ist der private Schlüssel des Google-Kontos für den Zugriff auf den Google Cloud Storage, um die archivierten Daten zu speichern.

Steuerung Agent Desktop

Control Agent Desktop ist eine umfassende webbasierte Agentenanwendung, die es Kontrollagenten ermöglicht, Ein-Klick-Vorgänge für die Verwaltung von Kontakten ohne Zustimmung während des manuellen Wählens per Formular auszuführen. Kontrollagenten können eine oder mehrere Kampagnen auswählen, um Kontakte ohne Zustimmung auf der Control Agent Desktop zum manuellen Klicken zu filtern. Darüber hinaus bietet es Leistungsberichte, die Momentaufnahmen wichtiger Metriken bieten. Wenn ein Operator für die Gruppe ohne Zustimmung oder die Statusgruppe ausgewählt wird, erhält der Kontrollagent die Kontaktnummer, auf die er auf seinem Desktop klicken muss.

Hinweis: Wenn Kampagnen, die dem Kontrollagenten zugeordnet sind, entfernt werden oder wenn dem Agenten eine neue Kampagne zugeordnet wird, werden Aktualisierungen nicht im Steuerelement Agent Desktop widergespiegelt. Der Benutzer muss sich erneut anmelden, um die Updates anzuzeigen.

Verfügbare Filter

Folgende Filter stehen zur Verfügung:

- Alle – Zeigt alle Kontakte an.
- Normale Kontakte – Zeigt die Kontakte an, die nicht als Rückrufkontakte gekennzeichnet sind.
- Rückrufkontakt – Zeigt die Kontakte an, die als Rückrufkontakte gekennzeichnet sind.
- Bevorzugte Kampagnen – Ermöglicht die Auswahl mehrerer Kampagnen. Es filtert die Kontakte basierend auf den ausgewählten Kampagnen.

Einloggen

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um sich bei Control Agent Desktop anzumelden:

1. Rufen Sie die Login-Seite Control Agent Desktop auf. URL wird mit dem Anwendungspaket geliefert.
2. Geben Sie den Benutzernamen ID und das Anfangskennwort ein, die mit dem Paket geliefert werden. Informationen zum Hinzufügen eines Steuerungsagenten finden Sie unter Benutzer.

Agentenstatus

Der Verfügbarkeitsstatus wird als Agentenpräsenz bezeichnet und gibt einen Status an, beispielsweise "Bereit", "Nicht bereit" usw. Control Agent ändert die Arbeitsmodi manuell von "Bereit" in "Nicht bereit" und umgekehrt. Folgende Agentenstatus sind verfügbar:

- Bereit – Der Agent ist für Anrufe verfügbar. Wenn der Agent einen Anruf nicht innerhalb der konfigurierten Dauer annimmt, wird der Anruf widerrufen und an den Nächsten verfügbaren Agenten weitergeleitet.
- Nicht bereit – Der Agent ist derzeit nicht für die Anrufannahme verfügbar. Die Anwendung leitet Anrufe nicht an diesen Agenten weiter und leitet den Anruf nicht an den Nächsten verfügbaren Agenten weiter.

Um den Status zu ändern, klicken Sie auf die **Dropdown-Liste "Status** " oben rechts auf der Seite und wählen Sie den entsprechenden Status aus.

Logout

Klicken Sie oben rechts auf der Seite auf die **Dropdown-Liste "Status** " und wählen Sie dann die **Dropdown-Liste "Abmelden** von".

Berichte

Steuerelement Agent Desktop zeigt die Daten der letzten Stunde an. Der Bericht zeigt folgende Daten an:

- Leistung – Prozentsatz der insgesamt angenommenen Kontakte aus der Gesamtzahl der in der letzten Stunde präsentierten Kontakte.
- Effizienz – Prozentsatz der insgesamt angenommenen Kontakte pro Minute.
- Anzahl der zugewiesenen Kampagnen – Gesamtanzahl der Kampagnen, die einem Agenten zugewiesen sind.
- Anzahl der zu verwendenden Kampagnen – Anzahl der zur Verwendung ausgewählten Kampagnen.
- Tatsächliche Kontakte insgesamt in der letzten 1 Stunde – Anzahl der Kontakte, die einem Agenten in der letzten Stunde vorgelegt wurden.
- Gesamtanzahl der Kontakte, die in der letzten 1 Stunde angenommen wurden – Anzahl der Kontakte, die von einem Agenten in der letzten Stunde angenommen wurden.
- Widerrufe insgesamt in der letzten 1 Stunde – Anzahl der Kontakte, die einem Agenten vorgelegt, aber nicht angenommen wurden.