Webex Contact Center Guía del usuario de Campaign Manager

Versión 4.2.1.2501

Sede central en América
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San José, California 95134-1706 EE. UU.
http://www.cisco.com Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387) Fax: 408 527-0883

LAS ESPECIFICACIONES Y LA INFORMACIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS QUE SE ENCUENTRA EN ESTE MANUAL ESTÁN SUJETAS A CAMBIOS SIN PREVIO AVISO. SE CREE QUE TODAS LAS DECLARACIONES, LA INFORMACIÓN Y LAS RECOMENDACIONES DE ESTE MANUAL SON PRECISAS, PERO SE PRESENTAN SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, EXPRESA O IMPLÍCITA. LOS USUARIOS TOMAN LA RESPONSABILIDAD TOTAL EN LA APLICACIÓN DE CUALQUIER PRODUCTO.

LA LICENCIA DE SOFTWARE Y LA GARANTÍA LIMITADA PARA EL PRODUCTO ADJUNTO SE ESTABLECEN EN EL PAQUETE DE INFORMACIÓN QUE SE ENVÍA CON EL PRODUCTO Y SE INCORPORAN EN ESTA REFERENCIA. SI NO ENCUENTRA LA LICENCIA DE SOFTWARE O LA GARANTÍA LIMITADA, COMUNÍQUESE A SU REPRESENTANTE DE CISCO PARA OBTENER UNA COPIA.

La implementación de Cisco de compresión de encabezados TCP es una adaptación de un programa desarrollado por la universidad de California, Berkeley (UCB) como parte de la versión de dominio público de UCB del sistema operativo UNIX. Todos los derechos reservados. Copyright © 1981, Consejo Rector de la Universidad de California.

A PESAR DE CUALQUIER OTRA GARANTÍA AQUÍ PRESENTE, TODOS LOS ARCHIVOS DE DOCUMENTOS Y SOFTWARE DE ESTOS PROVEEDORES SE PROPORCIONAN "TAL CUAL" CON TODOS SUS DEFECTOS. LOS DISTRIBUIDORES CON NOMBRE DE CISCO Y LOS MÁS CONCRETOS RENUNCIAN A TODA GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, LOS DATOS DE COMERCIABILIDAD, ADECUACIÓN PARA UN FIN PARTICULAR Y AUSENCIA DE INCUMPLIMIENTO, QUE SE DERIVAN DE UN CURSO DE NEGOCIACIÓN, USO O PRÁCTICA COMERCIAL.

EN NINGÚN CASO CISCO O SUS PROVEEDORES SERÁN RESPONSABLES DE NINGÚN DAÑO INDIRECTO, ESPECIAL, CONSECUENTE O INCIDENTAL, INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, EL LUCRO O LA PÉRDIDA O EL DAÑO SUFRIDO POR LOS DATOS DERIVADOS DEL USO O LA INCAPACIDAD DE USO DE ESTE MANUAL, AÚN CUANDO SE HAYA ADVERTIDO A CISCO O SUS PROVEEDORES DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS.

Cualquier dirección de protocolo de Internet (IP) y números de teléfono utilizados en este documento no están pensados para ser direcciones y números de teléfono reales. Todos los ejemplos, la salida de visualización de comandos, los diagramas de topología de red y otras cifras que se incluyen en el documento se muestran sólo con fines ilustrativos. Cualquier uso de las direcciones de IP real o números de teléfono de contenido ilustrativos es involuntario y fortuito.

Todas las copias impresas y copias electrónicas duplicadas se consideran copias no controladas y se debe consultar la versión original en línea para obtener la última versión.

Cisco cuenta con más de 200 sucursales de todo el mundo. Las direcciones, números de teléfono y números de fax se enumeran en el sitio web Cisco en www.cisco.com/go/offices.

Cisco y el logotipo de Cisco son marcas comerciales o registradas de Cisco o de sus filiales en Estados Unidos y en otros países. Para ver una lista de Cisco marcas comerciales, vaya a esta URL: www.cisco.com/go/trademarks. Las marcas comerciales de terceros mencionadas son propiedad de sus respectivos propietarios. El uso de la palabra socio no implica una relación de asociación entre Cisco y cualquier otra compañía. (1110R)

© 2024 Cisco Systems, Inc. Todos los derechos reservados.

Información Legal

LAS ESPECIFICACIONES Y LA INFORMACIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS QUE SE ENCUENTRA EN ESTE MANUAL ESTÁN SUJETAS A CAMBIOS SIN PREVIO AVISO. SE CREE QUE TODAS LAS DECLARACIONES, LA INFORMACIÓN Y LAS RECOMENDACIONES DE ESTE MANUAL SON PRECISAS, PERO SE PRESENTAN SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, EXPRESA O IMPLÍCITA. LOS USUARIOS TOMAN LA RESPONSABILIDAD TOTAL EN LA APLICACIÓN DE CUALQUIER PRODUCTO.

LA LICENCIA DE SOFTWARE Y LA GARANTÍA LIMITADA PARA EL PRODUCTO ADJUNTO SE ESTABLECEN EN EL PAQUETE DE INFORMACIÓN QUE SE ENVÍA CON EL PRODUCTO Y SE INCORPORAN EN ESTA REFERENCIA. SI NO ENCUENTRA LA LICENCIA DE SOFTWARE O LA GARANTÍA LIMITADA, COMUNÍQUESE A SU REPRESENTANTE DE CISCO PARA OBTENER UNA COPIA.

La implementación de Cisco de compresión de encabezados TCP es una adaptación de un programa desarrollado por la universidad de California, Berkeley (UCB) como parte de la versión de dominio público de UCB del sistema operativo UNIX. Todos los derechos reservados. Copyright © 1981, Consejo Rector de la Universidad de California.

A PESAR DE CUALQUIER OTRA GARANTÍA AQUÍ PRESENTE, TODOS LOS ARCHIVOS DE DOCUMENTOS Y SOFTWARE DE ESTOS PROVEEDORES SE PROPORCIONAN "TAL CUAL" CON TODOS SUS DEFECTOS. LOS DISTRIBUIDORES CON NOMBRE DE CISCO Y LOS MÁS CONCRETOS RENUNCIAN A TODA GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, LOS DATOS DE COMERCIABILIDAD, ADECUACIÓN PARA UN FIN PARTICULAR Y AUSENCIA DE INCUMPLIMIENTO, QUE SE DERIVAN DE UN CURSO DE NEGOCIACIÓN, USO O PRÁCTICA COMERCIAL.

EN NINGÚN CASO CISCO O SUS PROVEEDORES SERÁN RESPONSABLES DE NINGÚN DAÑO INDIRECTO, ESPECIAL, CONSECUENTE O INCIDENTAL, INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, EL LUCRO O LA PÉRDIDA O EL DAÑO SUFRIDO POR LOS DATOS DERIVADOS DEL USO O LA INCAPACIDAD DE USO DE ESTE MANUAL, AÚN CUANDO SE HAYA ADVERTIDO A CISCO O SUS PROVEEDORES DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS.

Cualquier dirección de protocolo de Internet (IP) y números de teléfono utilizados en este documento no están pensados para ser direcciones y números de teléfono reales. Todos los ejemplos, la salida de visualización de comandos, los diagramas de topología de red y otras cifras que se incluyen en el documento se muestran sólo con fines ilustrativos. Cualquier uso de las direcciones de IP real o números de teléfono de contenido ilustrativos es involuntario y fortuito.

Todas las copias impresas y copias electrónicas duplicadas se consideran copias no controladas y la versión original en línea debe consultarse para obtener la última versión.

Cisco cuenta con más de 200 sucursales de todo el mundo. Las direcciones, números de teléfono y números de fax se enumeran en el sitio web Cisco en Cisco.com.

Cambiar nota

Este documento describe las actualizaciones realizadas en la guía del usuario para la versión. Incluye un registro detallado de los cambios en varias secciones.

Sección	Descripción del cambio	Motivo del cambio	Fecha	Versión
Usuarios > roles	**Acceso basado en roles para informes** Activación del control sobre la visibilidad de los datos en función de los permisos del usuario: • Aplicado a **informes históricos - Beta**, con controles sobre campañas, grupos de campaña y agentes al archivar registros. • Los filtros para campañas, grupos de campaña y agentes en los informes beta históricos ahora se rigen por derechos asignados para estas entidades. • Los derechos de agente se agregan como una nueva entrada para todos los marcadores. El filtro de agente Tab sólo está visible si se proporcionan los derechos de los agentes.	Implementación de Informes Históricos – Beta	07/02/2025	4.2.1.2501

Diseñador de scripts	**Mejoras en el Diseñador de scripts**
	- Actualizaciones de diseño de página: Se ha eliminado la barra de menú izquierda que enumera los grupos disponibles. El primer Tab, ahora llamado "Lista", muestra todos los formularios disponibles en el sistema.
	- Pestañas y funcionalidad:
	  - Lista Tab: Muestra una cuadrícula que contiene información relacionada con la lista.
	  - Formulario Tab:
		Mejoras en el Diseñador de scripts	07/02/2025	4.2.1.2501

	- Se ha añadido un nuevo menú desplegable para seleccionar una campaña, que permite a los usuarios crear formularios específicos para las cámaras. - Los elementos de creación de formularios anteriores en el menú de la izquierda se han movido a la navegación superior Tab. - Toda función de creación de formas permanece sin cambios. - Informe Tab: - La barra de menú lateral que enumera los informes se ha eliminado y se ha reemplazado por un Tab de navegación debajo de la barra de navegación principal. - Las			

	funciones del informe permanecen sin cambios.			
Agentes de > de registro de sistemas	La opción Reasignar agentes del menú Sistema permite ahora a los usuarios reasignar contactos de AEM y PCB a diferentes agentes, incluidos agentes eliminados o inactivos. • Anteriormente, los agentes eliminados se eliminaban del sistema Cam- paign Manager durante la sincronización, haciendo	Mejoras en la reasignación de agentes	07/02/2025	4.2.1.2501

	que su			

	contactos asociados inaccesibles. • Con esta mejora, los agentes eliminados/inactivos se conservan en el sistema AE con un indicador (IsDeleted = 1) en la tabla OBD_AgentSkills, en lugar de eliminarse. • Esto garantiza que los agentes eliminados/inactivos permanezcan visibles en la página Reasignar agentes, lo que permite a los usuarios filtrar y reasignar sus contactos a otros agentes. **Nota**: Las funciones de devolución de llamada personal y AEM no se aplican a Webex CC.			
Área de > del sistema /Código postal	**Actualización de configuración de estado** • La configuración de estado se mueve a una nueva agrupación con área y código postal, creando una interfaz más intuitiva y lógica para administrar configuraciones geográficas. • El Estado Tab se elimina del State Law Group, alineándolo con entidades geográficas relacionadas.	Cambios en la ley estatal	07/02/2025	4.2.1.2501

Configuración de IA > campaña	La configuración de IA Tab está optimizada para mostrar solo los elementos esenciales, creando una interfaz más limpia y fácil de usar. La interfaz de usuario reproduce los siguientes elementos: - **Mejor momento para contactar** alternar. - **Deslizador** de umbral de contacto (máx.: 100) con un botón Guardar que responde. Hemos eliminado RPC y	Configuración de IA Tab mejoras	7 febrero, 2025	4.2.1.2501

	Calculadora de umbrales desde la interfaz de usuario.			
Campaña > Carga de contactos	Opciones de nombre de zona eliminadas En Carga de contactos: carga manual, de perfil, de Salesforce y de perfil de Acqueon, se han eliminado las siguientes opciones de nombre de zona: • Zona horaria de la campaña • Zona horaria específica del área • Zona horaria específica del código postal • Zona horaria específica del código postal • Zona horaria específica del estado El campo Nombre de zona (zona horaria) todavía se puede cargar como un campo opcional.	Greenzone, Ley Estatal y Mejoras de Bloque de Contactos	07/02/2025	4.2.1.2501
Campaña > Zonas Verdes	Opciones de nombre de zona eliminadas En Carga de contactos: carga manual, de perfil, de Salesforce y de perfil de Acqueon, se han eliminado las siguientes opciones de nombre de zona: - Zona horaria de la campaña - Zona horaria específica del área - Zona horaria específica del código postal - Zona horaria específica del código postal - Zona horaria específica del estado El campo Nombre de zona (zona horaria) todavía se puede cargar como un campo opcional.	Greenzone, Ley Estatal y Mejoras de Bloque de Contactos	07/02/2025	4.2.1.2501

Campaña > Zonas Verdes	**Configuraciones flexibles de zonas verdes** • Múltiples opciones para el cálculo de la zona verde están ahora disponibles en la figura de la campaña. • El botón de alternancia Greenzone siempre está habilitado y no se puede deshabilitar.	Greenzone, Ley Estatal y Mejoras de Bloque de Contactos	07/02/2025	4.2.1.2501

	• Se requiere al menos una selección de zona verde, con la zona horaria de la campaña establecida como la selección predeterminada para las nuevas campañas. **Opciones flexibles de configuración de Greenzone** • Zona horaria de la campaña • Zona cargada • Estado • Código postal y código postal adicional • Código de área (modo actual o todos los modos • Código postal del modo (modo actual o todos los modos)			
Campaña > Selección de la Ley Estatal	**Mejoras a la selección de la ley estatal** La configuración mejorada de la ley estatal ahora proporciona una mayor flexibilidad al permitir múltiples selecciones. **Opciones de configuración de la ley estatal** • Estado • Código postal y código postal adicional • Código de área (modo actual o todos los modos) • Código postal del modo (modo actual o todos los modos)	Greenzone, Ley Estatal y Mejoras de Bloque de Contactos	07/02/2025	4.2.1.2501

Campaña > Zonas Verdes	**Eliminación de la zona verde mejorada como una opción específica** • Enhanced Greenzone se ha eliminado como una opción standalone. • Los usuarios ahora pueden seleccionar una combinación de Flexible Green-	Greenzone, Ley Estatal y Mejoras de Bloque de Contactos	07/02/2025	4.2.1.2501

	opciones de zona basadas en sus requisitos. • Una combinación de todas las opciones disponibles será equivalente a Enhanced Greenzone. Opciones de cálculo de Greenzone después de la eliminación de Enhanced Greenzone • Zona horaria de la campaña • Zona cargada • Estado • Código postal y código postal adicional • Código de área (modo actual o todos los modos) • Código postal del modo (modo actual o todos los modos)			
Código postal del > del sistema	**Configuración adicional del código postal** • El código postal adicional no se puede habilitar sin habilitar el código postal. • Sin embargo, el código postal se puede habilitar de forma independiente en Flexible Greenzone y Enhanced State Law Con- figuration.	Greenzone, Ley Estatal y Mejoras de Bloque de Contactos	07/02/2025	4.2.1.2501
Campaña > Carga de contactos	**Mejoras en la carga de contactos** En Contact Upload – Manual, Profile, Salesforce y Acqueon Profile Upload, el mapeo de campos de código postal ahora es obligatorio al seleccionar el mapeo de campo de código postal adicional.	Greenzone, Ley Estatal y Mejoras de Bloque de Contactos	07/02/2025	4.2.1.2501

Grupo de campaña > zona horaria	La configuración de zona horaria se ha eliminado de los grupos de campaña.	Greenzone, Ley Estatal y Mejoras de Bloque de Contactos	07/02/2025	4.2.1.2501
Campaña >	Mejoras en el tipo de uso de zona horaria	Greenzone, Estado	07/02/2025	4.2.1.2501

Tipo de uso de zona horaria	En Configuración de campaña, las opciones disponibles para Tipo de uso de zona horaria son: • Ninguno • Invalidar • Si se selecciona la opción Invalidar, el sistema mostrará las zonas horarias habilitadas para el sistema.	Mejora de la ley y el bloqueo de contactos		
Campaña > Greenzone	• Múltiples condiciones definen cómo se marcarán los contactos en función de la configuración de la zona verde flexible. • Los contactos se marcarán solo si se cumplen las condiciones requeridas.	Explica la entrega de tacto basada en condiciones basada en la intersección de varios conjuntos de zonas verdes	07/02/2025	4.2.1.2501

Listas de contactos de > de campaña	**Actualización de zona horaria para listas de contactos y página de carga global**
	• En las listas de contactos Tab en Campañas, los siguientes campos ahora muestran la fecha y hora basadas en la zona horaria configurada del sistema en lugar de UTC (zona horaria del servidor):
	  • Campo Hora de inicio en la subficha Lista de contactos. o
	  • Campo ProcessedTime en el sub-Tab de la lista borrada.
	• En la página de carga global, el campo Hora de carga reproduce la fecha y la hora en función de la
		Lista de contactos: mejoras relacionadas con la zona horaria	07/02/2025	4.2.1.2501

	zona horaria del sistema configurada en lugar de UTC (zona horaria del servidor). **Nota**: Esta es la versión beta.			
Campaña	Contacto de vista previa de WxCC mejorado	Conjunto WxCC Pre-	07/02/2025	4.2.1.2501

Grupos >	Estado integrándolo con el proceso Resultado de telefonía - Omitir cierre de agentes. Esto permite una mejor gestión de la estrategia de contacto cuando el estado de un contacto de vista previa está marcado como "Acción".	ver Actualización de estado de contacto		
Sistema > carga global	Uso restringido de comillas simples dentro de la parte VALUE de la condición cuando los usuarios crean condiciones para cargar contactos.	Para solucionar un problema de sintaxis que provoca errores de carga	07/02/2025	4.2.1.2501
Guía del usuario > System > Com- pliance > Quick Search	Se modificó la búsqueda rápida para mostrar números de teléfono cuando el número de teléfono o correo electrónico de un contacto está marcado como DNC o NDNC bajo el tipo Número de teléfono. Los campos de negocio se muestran cuando los detalles de un contacto se agregan como DNC o NDNC en el tipo de campo *de* negocio. Se ha modificado la sección Búsqueda rápida en la sección Cumplimiento.	Para mejorar la comprensión del usuario de los resultados de búsqueda relacionados con los tipos DNC y NDNC.	25/10/2010	4.2.1.2410

Guía del usuario > Campaña > Crear cámara > Grupo Cam- paign	La función Método de marcación acelerada (ADM) se implementa a partir de esta versión. Se quita una nota del paso 3 de la sección Selección de grupo y se agrega una nueva sección titulada Marcación acelerada después de Selección de grupo. Además, se incluye una nueva sección llamada Control Agent Desktop al final de la guía del usuario.	La marcación acelerada es un método para realizar llamadas salientes en un administrador más compatible. Agiliza el proceso de marcación de manera eficiente, reduciendo el tiempo y el esfuerzo requeridos por los agentes para realizar llamadas. Este cambio aclara el estado de calificación de la fea- ture, asegurando que los usuarios sean conscientes de sus beneficios centrados en el cumplimiento y las mejoras operativas.	25/10/2010	4.2.1.2410

Guía del usuario > Alert > Cam- paign Forecast and Monitor	Las secciones Pronóstico de campaña y Monitor de cámara en Alertas están en desuso en esta versión. Los elementos del submenú se eliminan y ya no están disponibles en las secciones de enlace rápido o roles y derechos. La funcionalidad de alerta ahora se ha cambiado a un elemento del menú principal para mejorar la accesibilidad y agilizar la navegación.	Informar a los usuarios de la obsolescencia de características específicas de alerta y la reestructuración del sistema de alertas para mejorar la experiencia del usuario.	25/10/2010	4.2.1.2410
Guía del usuario > campaña > CSS	Se ha modificado para mostrar un mensaje de confirmación cuando se hace clic en el botón Eliminar para las condiciones CSS. Los usuarios ahora deben confirmar la eliminación antes de continuar. Se actualizó el paso 7b bajo CSS > Ordenar por.	Asegurar el conocimiento del usuario y prevenir eliminaciones de acci- dental al requerir confirmación antes de finalizar las acciones.	25/10/2010	4.2.1.2410
Guía del usuario > Grupo > Agregar un grupo de cámara de voz > Modo de estimulación predictiva	Se ha añadido una nota para el paso 2b. Nota: La velocidad de marcación establecida aquí debe ser menor o igual al valor especificado en el campo Tasa máxima de marcación.	Para proporcionar claridad sobre las limitaciones de la velocidad de marcación.	16/08/2024	4.2.1.2407
Guía del usuario > Webex Contact Center Marcador	Se ha añadido una nota para el paso 9. Nota: Cualquier cambio realizado en la configuración del marcador requiere una sincronización nueva para recuperar todos los resultados en el marcador Webex Contact Center.	Para proporcionar claridad sobre la necesidad de sincronización después de un cambio de configuración.	16/08/2024	4.2.1.2407

Elementos obsoletos

Sección	Descripción del artículo	Fecha	Versión
Cumplimiento > sistema	La opción de carga JSON se ha eliminado para el tipo de carga Comp- pliance.	07/02/2025	4.2.1.2501
Grupos > zonas horarias	**Desuso de zonas horarias dentro de los grupos de campaña** • La capacidad de establecer horarios para las zonas horarias dentro de un grupo de campaña está en desuso.	07/02/2025	4.2.1.2501

	• Los clientes pueden seguir configurando tiempos personalizados en el nivel de campaña mediante la opción Invalidar.		
Detalles > campañas Home Página > Panel de rendimiento	**Desuso del tiempo de finalización esperado** La función Tiempo de finalización esperado se elimina del panel de control de la campaña y el rendimiento. No hay opciones alternativas disponibles para esta funcionalidad. Se recomienda a los clientes y socios que actualmente utilizan esta función que se pongan en contacto con Acqueon para obtener más ayuda.	07/02/2025	4.2.1.2501
Diseñador de scripts	El uso de VB Scripts para PreCall, SMS y Email dentro de las campañas está en desuso. Aconsejamos a los clientes que migren a scripts basados en bibliotecas para una funcionalidad continua.	07/02/2025	4.2.1.2501

TOC

Cambiar nota 2
Elementos obsoletos 10
Compromiso con el cliente 15
Integración 15
Webex Contact Center 15
Guía del usuario de Campaign Manager 16
Consola de Campaign Manager 16
Soporte de idiomas 16
Página Home 16
Home Widgets de página 17
Instantáneas en tiempo real 17
Enlaces rápidos 18
Enlaces rápidos específicos de la campaña 18
Lista de tareas pendientes 19
Violación de licencia 19
Campaña 19
Requisitos previos 20
Introducción 20
Crear campaña 25
Grupo de campaña 26
Estrategia de contacto 27
Detalles de la campaña 29
Configurar campaña 33
Grupo 76
Acceder a un grupo 76
Agregar un grupo de campaña de voz 76
Agregar un grupo de campaña manual 80
Configuración del sistema 81
Modos 85
Zona horaria 86
Conformidad 88
Carga global 94
Resultado del negocio 102
Estado, código de área y código postal 104
Ley Estatal 107
Vacaciones 110
URL 111
Perfil 112

Cumplimiento de la privacidad 117
Otras opciones 120
Reasignar agentes 123
Parámetros empresariales globales 125
Estado de alta disponibilidad 127
Autenticación de identidad 127
Exportar o importar campaña 129
Categoría de campaña 131
Configuración del proveedor CPaaS 133
API Teclas 135
Constructor de condiciones de cumplimiento 137
Protección PII 140
Webex Contact Center Marcador 142
Estrategia de contacto 143
AGREGAR MODOS 143
Estrategia de contacto: tipos 144
Creación de estrategia de contacto 144
Gestión de modos 146
Licencia 148
Informe de uso 149
Usuario 152
Creación de usuarios 152
Campos 153
Crear usuarios 153
Crear usuarios de dominio 155
Crear SSO usuarios 156
Papeles 157
Diseñador de scripts 163
Guía de llamadas 163
Alertas 170
Notificaciones del sistema 171
Notificaciones del sistema 171
Monitor de campaña 175
Pronóstico de campaña 176
Herramientas 178
Purgar y archivar 179
Control Agent Desktop 189
Filtros disponibles 189
Conectar 189
Estado del agente 189
Cerrar sesión 190

Informes 190

Compromiso con el cliente

Campaign Manager es una potente herramienta de gestión de campañas y gestión de listas. Está diseñado con funcionalidad y características destinadas a aumentar las conexiones de la parte derecha y lograr los objetivos comerciales de la campaña a través de interacciones salientes multicanal. Campaign Manager permite programar diferentes estrategias de selección por hora del día y día de la semana. Permite controlar la secuencia de canales de comunicación o gestionar de forma inteligente el mejor canal o número para contactar en el momento óptimo. Campaign Manager garantiza el cumplimiento de las leyes federales, estatales, TCPA y FDCPA (Regulación F) al tiempo que maximiza la penetración de listas con altas tasas de éxito.

Integración

Webex Contact Center

Campaign Manager proporciona Campaign Manager y Compliance para Webex Contact Center. Webex Contact Center usa su marcador incorporado para diferentes modos de ritmo. Campaign Manager proporciona la inteligencia para la gestión del tacto y también se adhiere a todos los requisitos de cumplimiento. Campaign Manager controla las campañas Webex Contact Center desde la aplicación.

Guía del usuario de Campaign Manager

Consola de Campaign Manager

Campaign Manager Console es un módulo de administración que le permite realizar muchas tareas administrativas:

- Configurar los parámetros de la aplicación
- Administrar campañas
- Administrar listas
- Gestionar usuarios administrativos y de supervisión
- Mantener las estrategias de llamadas y los resultados empresariales
- Configurar canales de correo electrónico y SMS
- Cree guías de llamadas para que las usen los agentes.

Nota: Lo siguiente no se admite en la aplicación Webex Contact Center, pero puede haber referencias en el documento:
- Campañas de correo electrónico, SMS y IVR
- Callback (Devolución de llamada)
- Llamadas AEM (Agent-Executive Mapped).

Soporte de idiomas

Campaign Manager proporciona soporte para varios idiomas, como inglés, chino (tradicional), tailandés, alemán, japonés, italiano, francés y español. Los usuarios pueden seleccionar el idioma en el momento de la instalación.

Página Home

En la tabla siguiente se describen los diferentes elementos de la página de inicio de la aplicación:

Campo	Descripción
Icono de menú	Utilice esta opción para expandir o contraer el menú principal izquierdo.
Icono de notificación	Recuento de notificaciones de alerta del sistema generadas por el sistema.
Información del usuario	Defina la información del usuario.

User Name (Nombre de usuario)	Nombre de usuario conectado.
Cambiar contraseña	Permite cambiar la contraseña.
Cerrar sesión	Cierra la sesión de la aplicación.
Panel de menú	Muestra enlaces a los distintos módulos de la aplicación. Esto también contiene información de derechos de autor.
Información de la versión	Muestra la versión actual de la aplicación.
Área de contenido	Muestra los campos configurables como áreas de entrada, listas desplegables, casillas de verificación, etc.

Home Widgets de página

La página Home contiene los siguientes widgets:

- Instantáneas en tiempo real
- Enlaces rápidos específicos de la campaña
- Lista de tareas pendientes
- Enlaces rápidos para toda la aplicación

Instantáneas en tiempo real

Este widget contiene las instantáneas que proporcionan una vista en vivo, de alto nivel y de 360 grados de la aplicación. La siguiente información es acumulativa para la aplicación desde su instalación y primer uso:

- Campañas activas: esta sección muestra el número de campañas activas en toda la aplicación. Esto también muestra el número de campañas en las categorías Total, Inactivo y Transcurrido.
    - Total - El número total de campañas creadas en la aplicación.
    - Inactivo: el número total de campañas que no se están ejecutando actualmente, en un estado de suspensión o detención temporal.
    - Transcurrido: el número total de campañas que han pasado la fecha y hora de finalización de la campaña.
- Total de contactos: el número total de contactos subidos a la aplicación en todas las campañas. Esto también muestra una división de los contactos Abierto, Fresco (aún por marcar), Programar, Cerrado y Otros.
    - Abierto - El número de contactos Abierto en el momento actual. Estos números incluyen contactos que se entregan al marcador pero que aún no se han marcado.

- Fresco - El número de contactos que no se han marcado ni una sola vez hasta este momento. Estos números incluyen contactos que se entregan al marcador pero que aún no han marcado.

- Programado: el número de contactos que están programados para marcar. Esta es la suma de los contactos que tienen el estado como 0 (Abierto) o 4 (Entregado), y el IsFresh=0
- Cerrado: el número de contactos cerrados.
- Otros: los contactos que no se pueden entregar: la suma de contactos que se borran (estado de contacto = 9), se vacían / cierran a través de la funcionalidad Administrar contactos (estado de contacto = 7) y caducados (estado de contacto = 34).

La siguiente información contiene datos sólo para el día en curso:

- Contactos marcados: muestra el total de contactos marcados en todas las campañas.
- Contactos conectados: muestra el total de contactos conectados correctamente
- Llamadas marcadas: muestra el total de llamadas marcadas en todas las campañas. Esto incluye múltiples marcaciones para los mismos contactos. Este número aumenta incluso si la llamada está conectada al correo de voz del cliente.
- Llamadas conectadas: muestra el total de llamadas conectadas entre un agente y un cliente en todas las campañas. Esto incluye múltiples conexiones para los mismos contactos.

Enlaces rápidos

Este widget lo vincula a varias páginas de la aplicación, en todas las campañas. Esto hace que la navegación a la página deseada sea más fácil y rápida con un solo clic desde la página Home. Realice los siguientes pasos para agregar páginas a vínculos rápidos:

1. Haga clic **en Configuración** en la línea de encabezado del widget Enlaces rápidos para agregar una nueva página de enlace rápido. Se enumeran todas las páginas que se pueden agregar como enlaces rápidos a este widget.
2. Seleccione las casillas de verificación correspondientes a las páginas que desea enumerar en el widget Enlaces rápidos.
3. Haga clic en **Guardar**.

Enlaces rápidos específicos de la campaña

Este widget lo vincula a varias páginas relacionadas con campañas en la aplicación.

1. Haga clic en **Campaña** para ver la página de listado de la campaña.
2. Haga clic **en Editar** en la **barra de acciones** de la campaña **para la** que desea un enlace rápido.
3. Haga clic **en Vincular** en el elemento de configuración deseado para colocar el enlace rápido en el widget. Haga clic en **Eliminar** para eliminar un enlace rápido.

Lista de tareas pendientes

La aplicación proporciona una lista de tareas incorporada, útil para rastrear o administrar actividades que manejará el administrador del marcador. Este widget actúa como un diario versátil incrustado en la aplicación. Puede agregar tareas que deben abordarse en una lista de tareas pendientes.

El **widget Lista de tareas** pendientes muestra el tiempo restante para que la tarea se complete en diferentes códigos de color:

- **Verde** cuando el tiempo restante para realizar la tarea es en días.
- **Naranja** cuando la tarea vence mañana.
- **Azul** cuando el tiempo restante para realizar la tarea es en horas.
- **Rojo** cuando el tiempo restante para realizar la tarea es en minutos.

  Nota: Las tareas vencidas se muestran sin ningún código de color. Puede eliminarlos.

Realice los pasos siguientes para agregar una tarea:

1. Haga clic en **Agregar nuevo** en la línea de encabezado de la **Lista** de tareas pendientes para agregar una nueva tarea.
2. Introduzca un **título** para la tarea. Por ejemplo, ejecute una campaña de lanzamiento en modo SMS.
3. Introduzca la **actividad** que se va a realizar como parte de la tarea. La actividad relacionada con el elemento anterior es **Crear la campaña SMS**.
4. Introduzca un **DateTime** para completar la tarea.
5. Haga clic en **Guardar**.

Violación de licencia

La página Home muestra una alerta estática en los siguientes escenarios:

- Configurado días antes de la expiración de la licencia, una cuenta atrás para la fecha y hora de caducidad de la licencia.
- Una cuenta regresiva para la fecha de cese, cuando esto se activa.
- Consulte Infracción de licencia para obtener más detalles. Los usuarios deben tomar las medidas adecuadas para restaurar las licencias.

Campaña

Una campaña es una colección de registros/contactos. En una campaña, puede cargar contactos, definir prioridad de marcación, programar estrategias y realizar otras tareas. También puede utilizar campañas para gestionar las devoluciones de llamada, que se inician en función de la solicitud del cliente de que el sistema devuelva la llamada o que el sistema inicie automáticamente debido a una

falta de contacto con la persona prevista. Una campaña funciona como una colección de listas, donde cada lista comprende los contactos cargados.

Esta sección le permite integrarse con la campaña del producto asociado (específico del marcador) o con la cola (no específica del marcador) para obtener detalles. Además, esta sección le permite asignar una campaña a un grupo.

Requisitos previos

Los requisitos previos para crear una campaña se enumeran a continuación:

Modo : los diversos métodos mediante los cuales puede llegar a un cliente. Ejemplos de modos son Home Teléfono, Teléfono del trabajo, Móvil (voz).

Estrategia de contacto: la estrategia de contacto consiste en configurar un conjunto de reglas para varios modos. Este conjunto de reglas decide el modo en el que se alcanza un contacto (generalmente en función del peso asignado al modo), el momento en que se alcanza un contacto en un modo específico, el momento en que se marcan los reintentos en los modos configurados, etc. Consulte Estrategia de contacto para obtener más detalles.

Zona horaria: la lista de zonas horarias configuradas para la campaña saliente. Esto es relevante para la ejecución de la campaña, así como para marcar a los contactos en sus respectivas zonas horarias. Consulte Zonas horarias para obtener más detalles.

Nota: No debes mencionar más de 60 caracteres ni ningún carácter especial al añadir un nombre de campaña.

Estos se tratan con más detalle en las secciones respectivas.

Introducción

En el panel de menú izquierdo, haga clic en **Campaña** y aparecerá la

pantalla Campaña Home . Los siguientes detalles para cada campaña se

enumeran a continuación:

Nota: Haga clic en cualquier encabezado de cuadrícula para ordenar los datos en orden ascendente/descendente por la cuadrícula. La **columna Estado completado (%)** ordena primero por estado y luego por porcentaje.

El porcentaje de campaña se calcula mediante la siguiente fórmula:

*TotalPorcentaje = Llamadas completadas * 100 / TotalLlamadas*

En la fórmula anterior, las llamadas completadas se calculan de la siguiente manera:

CompletedCalls = Recuento (cerrado) + Recuento (otro)

1. **Canal** como voz, correo electrónico, SMS o una combinación de voz y no voz.
2. Haga clic en Nombre de la **campaña** para cargar los detalles de la campaña y editarlos.
3. **Nombre** del grupo al que pertenece la campaña. En el caso de las campañas de listas compartidas, no se incluye ningún grupo de campaña específico; sólo se muestra como Lista

compartida.

4. **Fecha de inicio Hora** de inicio diaria: la fecha de inicio de la campaña y la hora de inicio diaria de la campaña.
5. **Fecha de finalización Hora** de finalización diaria: la fecha de finalización de la campaña y la hora de finalización diaria de la campaña.
6. **Estado finalizado**: muestra el estado de la campaña.
    a. **Creado** : se crea una campaña y aún no se ha comenzado a marcar contactos. La barra de estado es azul claro.
    b. **Ejecutar** - Campaña en estado de ejecución, es decir, marcando contactos. La barra de estado es verde.
    c. **Inicio** : cuando inicias una o más campañas con los botones Acciones de página , el estado se muestra como **Iniciando**. Haga clic en el **botón Actualizar** para confirmar que la campaña ha comenzado y que el estado ha cambiado a Ejecutando.
    d. **Deteniendo** : cuando detienes una o más campañas con los botones Acciones de página , el estado se muestra como **Deteniendo**. Haga clic en el **botón Actualizar** para confirmar que la campaña se ha detenido y que el estado ha cambiado a Detenido.
    e. **Detenido** : una campaña no se está ejecutando. La barra de estado es roja.

    Nota: Las campañas en estado detenido no cambian automáticamente a En ejecución en el momento de la operación de campaña calculada. Un administrador debe iniciar dichas campañas manualmente.
    f. **Grupo detenido** : el administrador deshabilita el grupo principal de campaña asignado. Todas las campañas del grupo de deshabilitados están en estado de grupo detenido. La barra de estado es roja.
    g. **Tiempo suspendido: la campaña está suspendida** (en un estado detenido temporalmente). Una campaña se suspende automáticamente fuera de las horas configuradas para su ejecución, días festivos, fines de semana de campaña, día de la semana inoperativo, etc. En el momento de la operación de la campaña configurada, el estado cambia automáticamente a Ejecutando. La barra de estado es de color beige.
    h. **Transcurrido** : las campañas que han pasado la fecha y hora de finalización configuradas se marcan con el estado Transcurrido y la barra de estado es marrón.
    i. **Completado** : el porcentaje que se muestra al final de la barra de estado indica el porcentaje de contactos marcados (del número total de contactos cargados para la campaña).
    j. **Etc** - El **tiempo** estimado de finalización de todos los contactos marcables en la campaña que se van a marcar. Esto se calcula en función del historial y los datos del día actual del total de registros procesados y la duración total procesada.
    k. **Marcado para eliminación** : indica que la campaña está marcada para su eliminación, pero aún no se ha eliminado permanentemente.

Estadísticas de campaña

1. **Total** : el número total de contactos subidos para la campaña.

2. **Abierto** : el número de contactos en estado abierto. Contactos con estado 0.
3. **Fresco** : el número de contactos nuevos que aún no se han marcado la primera vez. Contactos con estado 0 e IsFresh es igual a 1 en la base de datos.

4. **Programado** : el número de contactos que están programados para marcar. Contactos con estado 0 e IsFresh es igual a 0 en la base de datos.
5. **Cerrado** : el número de contactos cerrados. Aquí no puede hacer intentos de marcación en contactos cerrados a menos que se vuelva a abrir. Contactos con estado 1.
6. **Otros** : el número de contactos en estados que no sean abiertos, nuevos, programados o cerrados.

El total de contactos se calcula utilizando la siguiente fórmula:

TotalContactos = Recuento (Abierto) + Recuento (Cerrado) + Recuento (Otro)

Consulte Estados de contacto para obtener más detalles.

Cada contacto que se carga en la aplicación se etiqueta con un estado. Consulte Detalles del estado del contacto para obtener más información.

Detalles del estado del contacto

Estado	Nombre	Descripción
0	Abrir	Abra Contacto.
1	Horas no hábiles	Contacto cerrado.
2	Bloqueado temporalmente	Contacto temporalmente bloqueado, no será entregado.
3	Carga en curso	Contacto en medio del proceso de carga.
4	Entregado a Dialer	Contacto entregado al marcador.
5	Sobrescribir	Contacto sobrescrito durante la carga.
6	Lista detenida	Contacto de una lista que está detenida.
7	Cerrado a través de contactos administrados o vaciado	Contacto cerrado mediante la funcionalidad Administrar contacto / contacto vaciado.
8	Contacto detenido y cerrado	El contacto detenido y cerrado, no será entregado al marcador.
9	Contacto fregado	Contacto de una lista que se borra.
10	Contacto trasladado a otra cámara	El contacto pasó de una campaña a otra con un tacto encadenado.
11	Detenido permanentemente	Contacto permanentemente detenido que no será entregado al marcador.
20	Contacto entregado detenido	Un contacto que se entrega al marcador no puede marcar.
21	Bloqueado para entrega de PCB	Contacto que está bloqueado y se entregará solo para una llamada de devolución de llamada personal (PCB). **Nota**: La función de devolución de llamada personal no se aplica a esta versión.
22	Bloqueado para la entrega de contactos CSS	Contacto que está bloqueado para su entrega a través de una selección de contactos

		Cronograma de estrategia (CSS).
23	Bloqueado para entrega de AEM	Contacto que está bloqueado para el área de distribución mapeada por agente-ejecutivo.
24	Bloqueado por Reprogramar para volver a contacto	Contacto bloqueado por el reprogramador para ser entregado como re- cheduled.
25	Bloqueado por Reprogramar para cerrar contacto	Contacto bloqueado por el reprogramador para ser cerrado.
30	Contacto bloqueado por DNC	Contacto bloqueado como contacto No llamar.
31	Contacto bloqueado por NDNC	Contacto bloqueado como contacto nacional de No llamar.
32	Contacto bloqueado por DNC Scrub	Contacto bloqueado durante el proceso de limpieza DNC.
33	Contacto bloqueado por litigio	Contacto bloqueado debido a un requisito de litigio.
34	Caducado	Contacto caducado.

Actions (Acciones)

Medidas de campaña que han de adoptarse, en su caso, de lo siguiente:

- **Edita** cualquier propiedad de la campaña.
- **Copiar** crea una nueva campaña con todas las propiedades de la campaña seleccionada (excepto Nombre de campaña) conservadas tal cual.

  Nota: Cada vez que duplica una campaña, la aplicación no replica la configuración delmarcador. Los usuarios deben crear manualmente la configuración del marcador en la campaña para una campaña copiada.

  Nota: Para una campaña copiada, se permite usar el mismo nombre que una campaña eliminada, sujeto a una cláusula adicional. Los datos históricos relativos a la campaña antigua se eliminan de la base de datos cuando se crea una nueva campaña con el mismo nombre que una campaña eliminada.
- **Detenga** (o **inicie**) la campaña. Todos los contactos, excepto los contactos activos entregados, se cierran en el marcador. El estado de dichos contactos cambia a Abrir en la aplicación.
- **Vaciar** cierra todos los contactos pendientes que están disponibles en la lista de marcación.

  Nota: Los contactos que están activos en el marcador no se vacían.
- **Eliminar** una campaña. Una campaña sólo puede eliminarse cuando no se encuentra en el estado de ejecución. El botón Eliminar se activa solo si la campaña no está en el estado de ejecución. Cuando el usuario hace clic en **Eliminar**, se abre una ventana emergente que muestra el siguiente mensaje de advertencia para notificar al usuario acerca de la operación de eliminación:

  Esta acción marca la campaña para la eliminación. La campaña se elimina permanentemente una vez que todas las campañas relacionadas alcanzan un estado no ejecutable.

  Nota: La eliminación de la campaña es irreversible y no se puede deshacer. Después de

iniciar la operación de eliminación, el estado de la campaña cambia a *MARCADO PARA ELIMINACIÓN* para reflejar el proceso de eliminación pendiente.

Acciones de página

Se proporciona un **panel de botones Acciones** en la parte superior izquierda de la página encima de los encabezados para realizar varias acciones. Este botón sólo aparece si un administrador lo ha configurado para que se muestre.

Nota: La selección de varias campañas solo funciona para la página activa y no para las campañas entre páginas.

Nota: Si seleccionas varias campañas, solo podrás usar los botones Inicio y Detener, según corresponda. Toda la paleta de botones está disponible si selecciona una sola campaña.

- **Edita** cualquier propiedad de la campaña.
- **Copiar** crea una nueva campaña con todas las propiedades de la campaña seleccionada (excepto Nombre de campaña) conservadas tal cual.

  Nota: Para una campaña copiada, se permite usar el mismo nombre que una campaña eliminada, sujeto a una cláusula adicional. Los datos históricos correspondientes a la campaña antigua se eliminan de la base de datos (durante la operación de fin de día de LCMReportingService) cuando se crea una nueva campaña con el mismo nombre que una campaña eliminada. Le recomendamos que utilice esto después de ejercer el debido cuidado, ya que esto resulta en la pérdida de datos históricos.

- **Inicia** la campaña.
- **Detengan** la campaña.
- **Vaciar** cierra todos los contactos pendientes disponibles en la lista de marcación.

  Nota: Los contactos que están activos en la memoria caché del marcador no se vacían.

- **Eliminar** una campaña. Una campaña sólo puede eliminarse cuando no se encuentra en el estado de ejecución. El botón Eliminar se activa solo si la campaña no está en el estado de ejecución. Cuando el usuario hace clic en **Eliminar**, se abre una ventana emergente que muestra el siguiente mensaje de advertencia para notificar al usuario acerca de la operación de eliminación:

  Esta acción marca la campaña para la eliminación. La campaña se elimina permanentemente una vez que todas las campañas relacionadas alcanzan un estado no ejecutable.

  Nota: La eliminación de la campaña es irreversible y no se puede deshacer. Después de iniciar la operación de eliminación, el estado de la campaña cambia a *MARCADO PARA ELIMINACIÓN* para reflejar el proceso de eliminación pendiente.

Ordenar y buscar

Los datos del anuncio de campaña se pueden ordenar por cualquier columna. Haga clic en el encabezado de una columna para ordenar los datos por orden ascendente de la columna. Puede usar el **cuadro** de búsqueda en la parte superior derecha de la página de listado de campaña para buscar y obtener los datos requeridos.

Crear campaña

Detalles de la campaña

Para crear una nueva campaña, haz clic en **Agregar campaña** ubicado en la esquina inferior derecha de la pantalla. Puede proporcionar detalles básicos de la campaña en esta sección.

Aparece la **pantalla Detalles** de la campaña con los siguientes detalles:

1. Introduzca un nombre **de**campaña.
2. Introduzca una descripción de **la** campaña.
3. Seleccione una **categoría** en la lista desplegable. Este campo es opcional.

   Nota: Si no tiene una categoría de campaña que se aplique a esta campaña, puede hacer clic en el **botón Categoría** de cámara para crear una nueva categoría. Consulte **Crear categoría** de campaña para obtener más información.

4. Seleccione un **grupo** de resultados empresariales en la lista desplegable.

   Nota : Si no tienes ningún grupo de negocios que se aplique a esta campaña, haz clic en el **botón Crear resultado** de negocio y agrega un nuevo grupo de resultados de negocios. Consulte **Resultados** del negocio para obtener más información.

5. Seleccione un intervalo de **fechas** para esta campaña. La campaña opera entre la fecha de inicio y la fecha de finalización seleccionadas en este rango; Ambos días son inclusivos.
6. Seleccione un intervalo de tiempo para esta campaña. La campaña opera todos los días (en el rango de fechas seleccionado) entre las horas seleccionadas.
7. Seleccione una **zona** horaria para esta campaña. La aplicación está diseñada para funcionar en múltiples zonas horarias.

   Nota: Si no tienes una zona horaria que se aplique a esta campaña, haz clic en Crear **zona horaria** y crear una nueva zona horaria. Consulte **Zona horaria** para obtener más información.

   La aplicación se puede utilizar en varias ubicaciones para ejecutar campañas. Estas ubicaciones pueden estar dispersas en diferentes continentes o incluso diferentes ubicaciones en el mismo continente. Al estar muy separadas, es posible que las campañas deban ejecutarse en las horas de trabajo de cada ubicación específica. La aplicación está diseñada para funcionar en múltiples zonas horarias.

   Las diversas ubicaciones en todo el mundo se dividen en zonas horarias basadas en las longitudes en las que se encuentran. La aplicación tiene una disposición en la que se pueden configurar las zonas horarias de todo el sistema.

   Esta zona horaria se utiliza como una de las opciones para asociar la zona horaria del contacto. Algunos otros elementos que la aplicación utiliza para determinar las zonas horarias de los contactos son el código postal, el código de área, el estado, etc.

8. Seleccione el número de días desde **Hora hasta Live(days)** counter. **Tiempo de vida** es el número de días que los contactos cargaron, a través de la función de carga automática.
9. TURN los **días** hábiles se encienden para que la aplicación calcule el tiempo de vida solo usando días hábiles.
10. Seleccione un tipo **de** uso de zona horaria para la campaña. Hay tres opciones entre las que puede elegir:
    a. **Ninguno**: esta opción toma la zona horaria de esta campaña como seleccionada en Zonas horarias.
    b. **Invalidar**: esta opción anula, solo para esta campaña, las horas de inicio y finalización configuradas para las zonas horarias de este grupo de campaña. Las horas de inicio y finalización del grupo se muestran al hacer clic en el **botón Cargar predeterminado** .

    Nota: El tipo de uso de zona horaria no está disponible al crear una campaña nueva. Solo está disponible cuando se edita una campaña existente.
11. Haga clic en **Siguiente** para completar la pantalla y navegar hasta el asistente de grupo **de** campaña.

Grupo de campaña

Esta sección le permite realizar la integración con la campaña del producto asociado (específico del marcador) o con la cola (no específica del marcador) para obtener los detalles.

Selección de grupos

Seleccione un tipo de grupo de campaña entre Grupo de campaña dedicado, Lista compartida y Marcación acelerada.

1. Si **se selecciona Grupo** de campaña dedicado, seleccione un **grupo** en el menú desplegable.
2. Si **se selecciona la campaña Lista compartida** , se oculta la **opción Grupo** . El grupo de campaña se decide cuando creamos una condición CSS para la campaña de lista compartida en particular.

   Nota: Póngase en contacto con Cisco CSM para habilitar esta configuración.
3. Si **se selecciona Marcación acelerada** , realice los pasos mencionados en Marcación acelerada.

4. Seleccione el **Grupo** de campaña de la lista desplegable para asociarlo a la campaña.
5. Vaya a la sección Estrategia **de** contacto.

Marcación acelerada

La marcación acelerada es un método para realizar llamadas salientes de una manera más compatible. Agiliza el proceso de marcado de manera efectiva y reduce el tiempo y el esfuerzo requeridos por los agentes para realizar llamadas.

Esta función permite que un marcador automático marque contactos que no sean PEWC (contactos sin consentimiento o contactos de clientes que no han dado su consentimiento para recibir llamadas de un marcador automático). En esta característica se introduce un concepto llamado Marcación iniciada por humanos utilizando el operador de control. Aquí, los operadores de control reciben contactos sin consentimiento a través del marco existente de entrega de contactos. Luego, el operador de control hace clic en los contactos en un Agent Desktop de control y los entrega al marcador para marcar.

1. Seleccione el **Grupo** de consentimiento en el menú desplegable. Un grupo de consentimiento entrega contactos de consentimiento para una campaña de ADM.
2. Seleccione el **Grupo** de no consentimiento en el menú desplegable. Un grupo sin consentimiento entrega contactos sin consentimiento para una campaña de ADM. Siga estos pasos para marcar un contacto.
    a. **Operador** : seleccione **Operador** para ejecutar la marcación manual. Un operador de control acepta los contactos para entregar al marcador.
    b. **Auto** - Seleccione **Auto** para ejecutar la marcación automática. Los agentes pueden marcar automáticamente estos contactos sin la intervención de los operadores de control.
3. **Grupo** de estados: seleccione el **grupo** de estados en el menú desplegable.

    Nota: Asegúrese de que **la opción de marcación acelerada esté habilitada en las funciones de** grupo de leyes estatales en Grupo de leyes estatales para entregar un contacto.
    a. **Operador** : seleccione **Operador** para ejecutar la marcación manual. Un operador de control acepta los contactos para entregar al marcador.
    b. **Auto** - Seleccione **Auto** para ejecutar la marcación automática. Los agentes pueden marcar automáticamente estos contactos sin la intervención de los operadores de control.
4. **Tipo** de búsqueda: seleccione el **tipo** de búsqueda entre **Consentimiento** y **No consentimiento.**
    a. **Consentimiento** : el sistema examina los contactos en la tabla PEWC y entrega los contactos coincidentes al grupo de consentimiento.
    b. **No consentimiento** : el sistema examina los contactos en la tabla que no es PEWC y entrega los contactos coincidentes al grupo de no consentimiento.

Estrategia de contacto

Una estrategia de contacto es el enfoque calculado en la construcción de la relación con los clientes para tener una gestión de campaña eficaz.

Seleccione una estrategia **de** contacto

para la campaña. Las siguientes

opciones están disponibles:

Simple: Una estrategia simple es fácilmente configurable, y simplemente pasa a llamar de un modo configurado a otro en un ciclo. El ciclo se repite hasta que se completa el número configurado de ciclos. Cumple su propósito limitado en ciertos tipos de campañas que no requieren ninguna metodología avanzada de manejo de contactos.

Avanzado: Se puede configurar una estrategia avanzada y usarla para estrategias de llamada más elaboradas, como reintentos a nivel de modo, ventanas de transición y diferentes ventanas de llamada para modos. Este tipo de estrategia aprovecha al máximo la aplicación para marcar cada contacto cargado.

Sencillo

De forma predeterminada, la **opción Estrategia de contacto simple** está seleccionada para una campaña.

1. Seleccione una estrategia de contacto adecuada para esta campaña en la lista desplegable.

   Nota: Si no tiene una estrategia de contacto que se aplique a este contacto, haga clic en **Crear estrategia** de contacto para crear una nueva estrategia. Consulte **Crear estrategia** de contacto para obtener más información.

2. **Reintento** global: utilice el control deslizante o introduzca el valor necesario en el panel numérico. Esta opción le permite proporcionar el número máximo de reintentos para marcar a cada contacto de la campaña.
3. **Reintento** diario: utilice el control deslizante o introduzca el valor requerido en el panel de números. Esta opción le permite proporcionar el número máximo de reintentos para marcar a cada contacto de la campaña.
4. **Reintento** de ciclo: utilice el control deslizante o introduzca el valor requerido en el panel numérico. Este es el número de ciclos que opera la estrategia de contacto antes de cerrar el contacto.
5. Seleccione un intervalo **de**reintento de ciclo. Este es el intervalo entre un ciclo de reintentos y el siguiente. Ingrese los valores requeridos **en sus respectivos cuadros bajo**Día **,** Horas y **Mín.**

Estrategia de devolución de llamada

Nota: La función de devolución de llamada no es compatible con la versión actual. Esta característica está prevista para una versión futura.

La estrategia de devolución de llamada se utiliza para reprogramar contactos de devolución de llamada. Por ejemplo, cuando el marcador intenta comunicarse con un cliente a la hora solicitada y el intento falla, el sistema aplica la regla de estrategia de devolución de llamada.

Hay dos tipos de devoluciones de llamada. **La devolución de llamada** personal es cuando una devolución de llamada se enruta al mismo agente que manejó la llamada original; **La devolución de llamada** normal es cuando una devolución de llamada se enruta a cualquier agente disponible.

6. Seleccione una estrategia de devolución de llamada adecuada para esta campaña en la lista desplegable.

   Nota: Si no tiene una estrategia de devolución de llamada que se aplique a este contacto, haga clic en **Crear estrategia** de devolución de llamada para crear una nueva estrategia. Consulte **Crear estrategia** de devolución de llamada para obtener más

información.

7. **Restablecer reintentos** diarios y globales- TURN el interruptor **ENCENDIDO** si todo lo que desea que los recuentos de reintentos globales y diarios se restablezcan a cero al mover un contacto a Devolución de llamada.
8. **Reintento** de devolución de llamada: utilice el control deslizante o introduzca el valor en el panel de números. Esta opción le permite proporcionar el número máximo de reintentos para devolver la llamada a cada contacto de la campaña.
9. Seleccione el botón de restablecimiento **de** PCB a NCB, si es necesario.

Nota: Un contacto marcado como contacto de devolución de llamada personal se puede convertir en un contacto de devolución de llamada normal bajo ciertas circunstancias, como la falla repetida al comunicarse con el agente especificado. Para evitar no llegar al contacto en absoluto, esto se convierte en devolución de llamada normal para llegar a cualquier otro agente disponible.

Las opciones disponibles para **el tipo de** reintentos se dan a continuación:

a. **Reintentos**: Para configurar el número de intentos tras los cuales una devolución de llamada personal se convierte en una devolución de llamada normal.

b. **Duración**: La duración en días, horas y minutos después de la cual una devolución de llamada personal se convierte en una devolución de llamada normal si la llamada marcada no llega al agente asignado debido a algún motivo.

10. Utilice el panel de números para definir el número **Intentos de comunicarse con el agente** : la aplicación realiza el número de intentos para comunicarse con un agente antes de convertir una devolución de llamada personal en una devolución de llamada normal.
11. Haga clic en **Siguiente** para completar la pantalla y navegar hasta el asistente Otras opciones.

Avanzar

Seleccione **la opción Avanzar** en la estrategia de contacto para la campaña.

1. Seleccione una estrategia de contacto adecuada para esta campaña en la lista desplegable.

   Nota: Si no tiene una estrategia de contacto que se aplique a este contacto, haga clic en Crear estrategia de contacto para crear una nueva estrategia. Consulte **Crear estrategia** de contacto para obtener más información.

2. **Reintento** global: utilice el control deslizante o introduzca el valor necesario en el panel numérico. Esta opción le permite proporcionar el número máximo de reintentos para marcar a cada contacto de la campaña.
3. **Reintento** diario: utilice el control deslizante o introduzca el valor requerido en el panel de números. Esta opción le permite proporcionar el número máximo de reintentos para marcar a cada contacto de la campaña.
4. **Cerrar reintentos** diarios- TURN el interruptor **ON** para cerrar el contacto una vez que se alcance el límite de reintentos diarios.
5. **Ventana** de transición- TURN el interruptor **ON** para aplicar esta función a la campaña. La ventana de transición ofrece la posibilidad de limitar el número de intentos para cada modo a través de un umbral de duración definido.
6. **Días** de duración de transición: use el control deslizante o ingrese el valor requerido en el panel de números para llevar la cuenta de los intentos.
7. **Intentos** de transición: utilice el control deslizante o introduzca el valor requerido en el panel de números para seleccionar los intentos de transición.

Detalles de la campaña

Después de crear una campaña, debe editarla y actualizar los siguientes detalles en Detalles **de la** campañaTab.

Opciones de configuración

Esta sección le permite realizar configuraciones con respecto a la campaña.

- **Encadenamiento**: Active esta opción para permitir que los contactos de la campaña actual se vinculen (encadenan) a otras campañas.
- **Área de bloqueo / código** postal: TURN este interruptor ENCENDIDO para evitar marcar contactos desde códigos postales / área bloqueados durante su duración bloqueada especificada.
- **DNC**: TURN el interruptor DNC para habilitar la detección de DNC para contactos en esta campaña. La lista No llamar (DNC) garantiza el cumplimiento al evitar llamadas o mensajes no solicitados a números de teléfono marcados como DNC dentro de la organización. Nacional No llamar
- **NDNC:** Active este interruptor para habilitar la detección de NDNC para los contactos en la campaña. National Do Not Call (NDNC) es un registro a nivel nacional que garantiza el cumplimiento de las regulaciones de telecomunicaciones que prohíben las llamadas o mensajes no solicitados a los números enumerados como NDNC.
- **Litigador**: TURN el interruptor del litigante para habilitar las verificaciones de cumplimiento durante la carga de datos. Esta característica garantiza el cumplimiento legal al cargar y administrar contactos.
- **Script** previo a la llamada: active el modificador Script previo a la llamada para ejecutar un script antes de cada llamada. Este script puede integrarse con aplicaciones externas o bases de datos para tomar decisiones finales de marcado. Las opciones incluyen:
    - Biblioteca: Seleccione un script de la biblioteca de scripts.
    - VBScript: ejecute un script escrito a medida.
- **PostCall Script**: Active el interruptor Postcall Script para ejecutar un script después de cada llamada. Esto se puede usar para varios propósitos, como validar los resultados de la llamada, personalizar el comportamiento de reprogramación o integrarse con sistemas de terceros (como actualizar el estado de la llamada CRM). La opción incluye:
    - **Antes de volver a programar**: se ejecuta antes de volver a programar un contacto, lo que permite que la lógica personalizada influya en los parámetros de reprogramación.
    - **Después de la reprogramación**: se ejecuta después de la reprogramación, lo que permite una mayor personalización de la estrategia o la actualización de plataformas externas.
    - **Ambos**: se ejecuta antes y después de la reprogramación.
- **CPT**: TURN el interruptor CPT para habilitar las comprobaciones de la hora preferida del cliente durante la carga de datos, en función de los parámetros seleccionados.
    - Active CPT en las páginas de Campaña y Ley Estatal.
    - Seleccione el valor de modo o el identificador único en la lista desplegable.
    - Los identificadores únicos se crean en Parámetros empresariales globales.

Zona Verde y Ley Estatal

Green Zone es una función para garantizar que los contactos se entreguen SOLO en función de las posibles zonas horarias y las reglas estatales obtenidas de los códigos de área y códigos postales de todos los modos para el contacto. Tenga en cuenta que si su contacto tiene tres modos, la aplicación comprueba si los tres modos del contacto se pueden marcar antes de entregarlos al marcador.

Cuando el interruptor está habilitado, Enhanced Greenzone factoriza todos los números y códigos postales cargados para calcular Greenzone. Si se cargan 10 números, se determinarán 20 zonas horarias para el código de área y el código postal de cada número de teléfono. Si se habilitan 2 códigos postales de nivel de contacto (códigos postales primarios y secundarios), eso agrega 2 zonas horarias más, lo que lo convierte en 22 zonas horarias en total para verificar. La aplicación verifica todas estas zonas horarias y libera el contacto solo cuando las 22 zonas horarias tienen una ventana invocable permitida.

Del mismo modo, si se habilita la Ley Estatal, se identificarían 22 Estados relacionados con estas zonas horarias. La función Zona verde mejorada valida las horas de inicio y finalización de los 22 estados, combina el cumplimiento y entrega el contacto en la ventana de llamada permitida de intersección.

Nota: Póngase en contacto con Cisco CSM para habilitar esta configuración.

Nota: Cuando los contactos fallan en Greenzone, los contactos fallidos se vuelven a programar nuevamente.

Activar Greenzone

De forma predeterminada, Greenzone está activado y la opción Campaña se selecciona automáticamente. Greenzone no se puede desactivar.

- **Zona horaria** de campaña: TURN esto para aplicar la zona horaria de campaña. Representa la zona horaria configurada en el nivel de campaña. Los contactos se validan con respecto a esta zona horaria para garantizar el cumplimiento de las reglas de marcado específicas de la campaña.
- **Zona cargada** : TURN esto para aplicar la zona cargada. Se refiere a la zona horaria cargada para el contacto en el archivo de datos. Esta zona actúa como referencia para garantizar que el contacto se pueda marcar durante las horas permitidas.
- **Estado** – TURN esto para aplicar esto. Indica el estado asociado al contacto. Se aplican regulaciones de marcación específicas del estado, como horarios y días festivos.
- **Código** postal – TURN esto para aplicar esto. El código postal principal del contacto se utiliza para derivar la zona horaria que responde correctamente y verificar si hay restricciones de marcación específicas de código postal.
- **Código** postal adicional: TURN esto para aplicar esto. Cualquier código postal adicional asociado con el tacto. Estos se verifican para verificar el cumplimiento de la zona horaria, lo que proporciona flexibilidad para los contactos con múltiples ubicaciones asociadas. Esto se puede activar solo si el código postal está activado.

- **Código** de área – TURN esto para aplicar esto. Se refiere al código de área asociado con el número de teléfono del contacto. Ayuda a determinar la zona horaria y las regulaciones estatales para marcar.

- **Modo** actual: TURN esto para aplicar el modo actual. Indica el modo (como SMS, correo electrónico, voz) que se está evaluando actualmente para el contacto. La aplicación garantiza que este modo se pueda marcar según las reglas.
- **Todos los modos** : TURN esto para verificar la marcación de todos los modos disponibles. Si todos los modos cumplen con las reglas de zona horaria y estado, el contacto se entrega al marcador.

- **Modo Código** Postal – TURN esto para aplicar Mode Zip. Se refiere al código postal derivado específicamente para un modo (como, correo electrónico o SMS). Garantiza el cumplimiento específico del modo del contacto.
  - **Modo** actual: TURN esto para aplicar el modo actual. Indica el modo (por ejemplo, SMS, correo electrónico, voz) que se está evaluando actualmente para el contacto. La aplicación garantiza que este modo se pueda marcar según las reglas.
  - **Todos los modos** : TURN esto para verificar la marcación de todos los modos disponibles. Si todos los modos cumplen con las reglas de zona horaria y estado, el contacto se entrega al marcador.

Ley Estatal

Los contactos pueden pertenecer a varias zonas horarias según el código de área, el código postal, el código postal adicional y el código postal de nivel de modo, según los estados configurados. Es posible que sea necesario verificar las horas de marcación seguras de un solo contacto en múltiples parámetros, incluidos los tiempos de marcación permitidos a nivel estatal. La habilitación del botón Greenzone a nivel de campaña garantiza que la aplicación verifique todos estos parámetros antes de entregar el contacto para marcar.

Las leyes estatales regulan las operaciones del centro de contacto y se pueden configurar a nivel de aplicación para aplicarse a campañas específicas. Para activar el cumplimiento de la ley estatal:

- Active el cumplimiento de la **ley** estatal a nivel de campaña para garantizar que se verifiquen todos los parámetros antes de entregar un contacto para marcar.
- Seleccione el **Grupo** de Leyes Estatales en el menú desplegable para aplicar las reglas de cumplimiento de la ley estatal a su campaña. El grupo de leyes estatales permite al administrador definir el estado individual y su asociación con el código postal y / o el código de área y, finalmente, agrupar estos estados como un **grupo** de derecho estatal con la definición de tiempo y días festivos exigibles. Cuando la aplicación determina más de un estado en función de los códigos postales y de área, se aplica la prioridad establecida en **System > State Law Group** . Véase **State Law Group**.
- **Estado**: el cumplimiento se aplica en función del estado configurado en los conjuntos de aplicaciones de todo el sistema. Esto aplica los tiempos de marcación permitidos a nivel estatal a la campaña.
- **Código** postal: El cumplimiento se aplica en función del código postal configurado en el sistema.
- **Código** postal adicional: garantiza el cumplimiento al verificar todos los códigos postales adicionales asociados con el contacto para el cumplimiento de la zona horaria y la ley

estatal.

- **Código de área**: El cumplimiento se basa en el código de área configurado en el sistema. Se aplican las leyes estatales vinculadas al código de área.

- **Modo actual:** verifica el cumplimiento del modo actual (como SMS, correo electrónico, voz) que se está evaluando para garantizar que cumpla con las reglas estatales.
- **Todos los modos**: verifica que todos los modos disponibles cumplan con la zona horaria y las regulaciones estatales antes de entregar el contacto al marcador.

- **Modo Código** postal: Garantiza el cumplimiento basado en el código postal específico del modo.
  - **Modo** actual: comprueba el cumplimiento del modo actual que se está evaluando para garantizar que cumpla con las reglas estatales.
  - **Todos los modos**: verifica que todos los modos disponibles cumplan con la zona horaria y las regulaciones estatales antes de entregar el contacto al marcador.
- Haga clic en **Guardar**. Proceda a configurar los distintos requisitos para la campaña recién creada.

Configurar campaña

Después de crear la campaña, hay varios otros aspectos que debe configurar para que la campaña funcione como desea. Esta sección trata de la configuración de los siguientes elementos:

1. Detalle de la campaña
2. Configuración del canal
3. Parámetros de negocio
4. Configuración de IA

   Nota: Póngase en contacto con Cisco CSM para habilitar esta configuración.
5. CSS
6. Encadenamiento
7. Listas de contactos
8. Administrar contactos
9. Horario
10. IVR Editor de plantillas

    Nota: Actualmente, esta función no es compatible con Webex Contact Center.
11. Editor de plantillas de correo electrónico

    Nota: Actualmente, esta función no es compatible con Webex Contact Center.
12. SMS Editor de plantillas

    Nota: Actualmente, esta función no es compatible con Webex Contact Center.
13. Otra configuración
14. Configuración del marcador

Cada una de las opciones de menú anteriores se puede colocar como un **enlace** rápido en la página application **Home** . Haga clic en el enlace **requerido** y la página ahora estará disponible para ver/editar con un solo clic directamente desde la página Home de la aplicación.

Configuración del canal

Realice los pasos siguientes:

1. Seleccione un servidor **de** correo electrónico para la campaña.
2. Establezca un umbral para los correos electrónicos en el campo Tiempo de espera del **correo electrónico** . Este umbral determina el tiempo máximo permitido para que el sistema procese y envíe correos electrónicos. El rango es de 1 a 2400 horas.
3. Si se trata de una campaña SMS, seleccione un **servidor** SMS para la campaña. El rango es de 1 a 1440 minutos.
4. Establezca un umbral para SMS en el **campo SMS Tiempo de espera** . Este campo especifica el número máximo de mensajes SMS o la velocidad a la que se pueden enviar dentro de un período definido.
5. Seleccione el **Código** abreviado primario de la lista descendente. Este es el principal código corto utilizado para enviar SMS /email en la campaña.

   Nota: Para una campaña configurada con un servidor SMS, el código **corto primario y** el **tipo de texto SMS**
   Los campos son obligatorios.
6. Seleccione el **código** corto secundario de la lista descendente. Este es el código corto secundario utilizado para enviar SMS /email en la campaña.

   Nota: Para una campaña configurada con un servidor SMS, el código **corto primario y** el **tipo de texto SMS**
   Los campos son obligatorios.
7. Seleccione # **SMS Disposición** de tiempo de espera en la lista desplegable. Define el resultado SMS para un contacto cuando se agota el tiempo de espera del contacto. El valor predeterminado es Correcto.
8. Seleccione el **Tipo** de texto SMS de la lista desplegable, como Dinámico, Estático, Bidireccional. Especifica el tipo de SMS configurado para la campaña. Este es un campo obligatorio cuando se asigna un servidor SMS a la campaña.
   a. **Dinámico**: Permite el uso de contenido personalizado o variable dentro del SMS, como insertar información específica del cliente como nombres, detalles de la cuenta o estados de pedidos.
   b. **Estático**: envía un mensaje uniforme a todos los destinatarios sin ninguna personalización. Esto es adecuado para notificaciones, alertas o mensajes promocionales genéricos.
   c. **TwoWay**: Permite la comunicación bidireccional, permitiendo a los destinatarios responder al SMS.
9. Para involucrar a un bot de chat para la comunicación SMS bidireccional, seleccione uno de

la lista desplegable Cuenta de ChatBot.

10. Seleccione la **Guía** de llamadas de la lista desplegable asignada a la campaña.
11. Introduzca un **prefijo** para añadir una cadena específica al principio de la información de contacto cargada.

12. Introduzca un **sufijo** para agregar una cadena al final de la información de contacto antes de enviarla al marcador.

Nota: En la configuración del canal, Tab, SMS y Correo electrónico no son compatibles actualmente.

Parámetros de negocio

El parámetro de negocio es un dato específico del negocio que se puede utilizar para diversos fines. Algunos usos son:

1. Asociar datos a los contactos en el momento de la carga.
2. Defina condiciones personalizadas para que CSS defina una estrategia de marcado para priorizar un contacto.
3. Consulte los contactos en función de estos parámetros y adminístrelos en la **función Administrar contactos** .
4. Rellene estos parámetros en Agent Desktop como pantalla emergente durante una llamada.

Puede crear un total de 25 parámetros empresariales. Estos 25 incluyen cualquier parámetro que utilice desde cualquier marcador. Por ejemplo, si está utilizando 4 campos personalizados en la regla de importación del marcador, puede crear 21 parámetros comerciales adicionales.

Nota: De forma predeterminada, todos los campos definidos en la tabla de reglas de importación se crean bajo parámetros de negocio.

Creación de parámetros empresariales

1. Haga clic en **Agregar** para agregar un parámetro comercial.
2. Seleccione un **nombre** de parámetro empresarial en el menú desplegable. Enumera los parámetros configurados en Parámetros empresariales globales. Para agregar un nuevo parámetro, consulte Parámetros empresariales globales.
3. En la **lista desplegable Tipo** de datos, seleccione un Tipo **de** datos para este parámetro empresarial. Las opciones disponibles son:
   a. **Número**, para datos numéricos.
   b. **Float**, para números con valores decimales.
   c. **DateTime**, para los valores que representan la fecha y la hora. Si selecciona este tipo de datos, seleccione el formato de fecha deseado en el **campo Formato** .
   d. **String**, para datos alfanuméricos que incluyen cualquier carácter.
4. TURN el **interruptor de datos** grandes para definir este parámetro de negocio como un campo masivo. Los parámetros de negocio definidos como campos masivos no tienen restricciones en la longitud del campo para los datos que entran como parámetro de negocio.
5. Introduzca el número de caracteres permitidos para los datos en la columna Longitud **de caracteres** .

6. TURN el interruptor Vista **de agente** para **mostrar estos parámetros empresariales a los agentes en su** escritorio.

   Nota: Actualmente, esta función no es compatible con Webex Contact Center.

7. TURN el interruptor **Ver/Editar** agente ACTIVADO **para permitir que los** agentes editen.

   Nota: Actualmente, esta función no es compatible con Webex Contact Center.

8. TURN el **interruptor DNC**, si es necesario. Esto permite a la aplicación determinar que una llamada a un contacto basado en este campo de negocio está sujeta a las reglas de No contactar (DNC).

9. Seleccione un **campo maestro** de cliente del menú desplegable que sea apropiado con el Nombre del parámetro comercial.

   Nota: El **campo Customer Master** solo se habilita cuando al menos cualquiera de los switches P2P y BTTC está activado en la sección Opciones de configuración de la página Configurar campaña. Consulte Configuración de campaña para obtener más información.

10. Haga clic en **Guardar** para completar la creación de un campo comercial o haga clic en **Cancelar** para revertir sin guardar información.

    Nota: La aplicación no indexa los datos de los campos de negocio porque el uso de los 26 campos de negocio (incluido el identificador único) depende del cliente y no es uniforme entre los clientes. Se recomienda a los usuarios que soliciten ayuda al soporte técnico para crear índices adicionales en función de los requisitos empresariales.

11. El número de campos empresariales creados y el número disponible se muestran en la esquina superior derecha de la cuadrícula.

12. También puede crear un identificador único. Idealmente, puede haber campos de negocios idénticos en todas las campañas que pueden ser necesarios para ser agrupados para diversos propósitos.

13. Por ejemplo, el ID de cliente puede ser un campo empresarial en todas las campañas para el que es necesario agruparlo en los informes. Sin embargo, la Id. de cliente puede ser el primer campo comercial de la Campaña A; sexto en la Campaña B; y décimo en la Campaña C, esto hace que la agrupación sea una tarea difícil. En su lugar, puede crear este campo de negocio como un campo de identificador único y agrupar datos del campo de identificador único. Siga los pasos que se indican a continuación para crear un identificador único.

14. Haga clic en el **botón Agregar identificador** único para agregar un identificador único.

15. Introduzca los datos necesarios y haga clic en **Guardar**.

    Nota: La aplicación no indexa los datos de los campos de negocio porque el uso de los 26 campos de negocio (incluido el identificador único) depende del cliente y no es uniforme en todos los clientes. Se recomienda a los usuarios que soliciten ayuda al soporte técnico para crear índices adicionales en función de los requisitos empresariales.

Campo de campaña

Los campos de campaña son campos estáticos, que se pueden utilizar para la función BTTC (Consultar configuración de IA). La aplicación permite establecer cinco campos de campaña. Vaya a la sección Campos **de** campaña.

Realice los siguientes pasos para establecer los campos de campaña.

1. Acceda al **campo** de campañaTab en el **módulo Parámetro** de negocio.
2. Introduzca el nombre del parámetro Campo de campaña en el **campo Clave** .
3. Introduzca el valor correspondiente en el **campo Valor** .
4. Haga clic en el **botón Guardar** para guardar los detalles.
5. Haga clic en el **botón Cancelar** para cancelar los detalles.
6. Haga clic en el **botón Eliminar** para eliminar los detalles.

Configuración de IA

Nota: Póngase en contacto con Cisco CSM para habilitar esta configuración.

La función Configuración de IA permite a los administradores utilizar inteligencia artificial incorporada para hacer predicciones basadas en datos históricos. La disponibilidad de datos históricos conduce a predicciones más precisas.

Nota: Para verificar si tiene licencia, puede hacer clic en el **módulo Licencia** y verificar si **RPCO (Right Party Connect Optimizer)** se muestra habilitado, de lo contrario, la Configuración de AI Tab está deshabilitada.

El **módulo AI Configuration** permite acceder a las siguientes características predictivas de IA.

Mejor momento para contactar

Best Time to Contact es un modelo de inteligencia artificial que ayuda a reducir los reintentos de llamada y maximizar las conexiones de llamadas exitosas al:

1. Predecir el mejor intervalo de tiempo durante el cual se puede acercarse a un cliente durante el día.
2. Recomendar el número de teléfono correcto para ser utilizado durante la

mejor franja horaria. Realice los pasos siguientes:

- TURN **ON** el interruptor Best **Time to Contact** para activar el mejor momento para llamar a los contactos.
- Utilice el control deslizante o proporcione un valor para **Umbral de contacto**. Este campo sólo está activo si el modificador Mejor hora para contactar está activado.
- Haga clic en **Guardar**.

La inteligencia artificial en la aplicación determina la probabilidad de alcanzar con éxito el tacto correcto. Esta probabilidad se expresa en porcentaje. Cuanto mayor sea el porcentaje, mejores serán las posibilidades de éxito de la conexión.

Los contactos de la lista de clientes potenciales se organizan en orden descendente del porcentaje de éxito. La aplicación selecciona los contactos que se asignan con la probabilidad de éxito seleccionada o superior.

Por ejemplo, si el administrador selecciona 60% como valor de umbral de corte, los contactos que tienen el porcentaje de probabilidad del 60% o superior se marcan primero. La marcación ocurre en

orden descendente del porcentaje de probabilidad a la hora programada.

Estrategia de selección de contactos

Una estrategia de selección de contactos (CSS) define cómo priorizar a sus contactos para marcar en una campaña. Por ejemplo, puede tener tres categorías de titulares de tarjetas de crédito en su campaña, Platino, Oro y Plata. Al configurar un CSS, puede asegurarse de que su aplicación envía un porcentaje o número específico de contactos Plat- inum y/o contactos Gold y Silver en función de la prioridad.

Vaya a **CSS y aparecerá la pantalla Estrategia de** selección **de** contactos.

Creación de un nuevo grupo CSS

Realice los pasos siguientes para crear un nuevo **grupo de estrategia de selección** de contactos:

1. Introduzca un nuevo **nombre de grupo CSS**.
2. Introduzca un nombre **de**condición. Este es un campo obligatorio. No puede utilizar caracteres especiales en el nombre, excepto guiones bajos, guiones y respuestas (_, -, y @, respectivamente) en el nombre de condición.
3. Seleccione el **Grupo** objetivo en la lista desplegable.
4. Puede crear condiciones mediante la **opción Condiciones de compilación** o Condiciones de**escritura** . Active el interruptor requerido según sus preferencias.
5. Vaya a la **sección Condiciones** CSS.

Creación de una condición CSS - Condiciones de compilación

Haga clic en el **botón Agregar nuevo** para agregar una nueva condición CSS. Complete los campos siguientes:

1. Introduzca un nuevo **nombre de grupo CSS**.
2. TURN el **interruptor** Advanced Builder **ON** si desea crear una **condición** CSS avanzada.

   Nota: Un generador avanzado requiere condiciones anidadas de construcción de condiciones meticulosas manualmente. Cualquier colocación incorrecta de corchetes puede resultar en que la condición CSS seleccione contactos incorrectos y no deseados para la entrega al marcador. Por otro lado, si el interruptor Advanced Builder está DESACTIVADO, puede agregar condiciones en grupos, con condiciones y/o preseleccionadas.
3. La **pantalla Advanced Builder** se muestra de la siguiente manera:
   a. Introduzca un corchete abierto - (- en la primera celda.
   b. En la **lista desplegable Campos del sistema/Campos** de negocio, seleccione un elemento apropiado. Para saber más, haga clic aquí.

c. Seleccione un operador de comparación de las opciones que se enumeran a continuación: esta es la condición que debe cumplir el campo para que se seleccione un contacto. Los parámetros disponibles son:

   i. es exactamente igual a
   ii. es inferior a
   iii. es menor o igual que
   iv. es mayor que
   v. es mayor o igual que
   vi. no es igual a
   vii. Gustar
   viii. en
   ix. No en
   x. No me gusta

d. Introduzca un valor que debe cumplir esta condición para el contacto que se va a seleccionar para la entrega.

e. Cierre el paréntesis.

4. Haga clic en el **botón Agregar** para agregar otra condición. A continuación se indican las condiciones CSS predeterminadas:

   a. Llamadas de prioridad de contacto: contactos antiguos
   b. Llamadas de prioridad de contacto: contactos antiguos
   c. Momentos específicos

5. Complete **los pasos 4** a **9**. Añade tantas condiciones como necesites para tu CSS.
6. Una vez que haya terminado con las condiciones, haga clic en Guardar para completar
7. Si no está utilizando Advanced Builder, use el constructor simple como se muestra en la pantalla a continuación:
8. En la **lista desplegable Campos del sistema/Campos** de negocio, seleccione un elemento apropiado. Consulte el paso 5 para obtener más detalles.

   Nota: Si selecciona ID de lista de campos del sistema o ID de lista global, una ventana emergente le permite seleccionar la lista adecuada de las listas disponibles.

9. Seleccione una opción de comparación: esta es la condición que debe cumplir el campo para que se seleccione un contacto. Algunos parámetros de comparación para su condición podrían ser > (mayor que), < (menor que), = (igual), etc.
10. Introduzca un valor que debe cumplir esta condición para el contacto que se va a seleccionar para la entrega.
11. Cierre el paréntesis.
12. Haga clic en el **botón Agregar** para agregar otra condición.
13. En la nueva línea, seleccione **AND** o **OR** en la lista desplegable de decisiones.

14. Puede seguir agregando más grupos de condiciones de este tipo. Haga clic en **Guardar** cuando haya terminado.

15. Si desea agregar más grupos, seleccione el botón Agregar **de los** botones Acción de grupo **.**
16. Repita los **pasos 12** a **17**.
17. Vaya a la **sección Ordenar por** .

    Campos:

Campos	Descripción
Máx. de reintentos	Este es el valor incrementado actual para el número máximo de reintentos que se pueden realizar para marcar cada contacto en la campaña.
Reintentos diarios	Este es el valor incrementado actual para el número máximo de reintentos que se pueden realizar para marcar cada contacto en un día para esta campaña.
Reintentos de ciclo	Este es el valor incrementado actual para el número máximo de reintentos que se pueden realizar en un ciclo de marcado. Un ciclo es un conjunto de intentos de marcado, una vez a todos los modos con los que se carga un contacto. Por ejemplo, un contacto se carga con tres modos: números Home, Trabajo y Móvil. Un ciclo de marcación se completa cuando la aplicación marca todos estos modos (en el orden configurado) una vez cada uno.
Reintentos de correo electrónico	Este es el valor incrementado actual para el número de reintentos permitidos para los contactos que se entregarán para las campañas de correo electrónico. **Nota**: Actualmente, esta función no es compatible con Webex Contact Center.
SMS Reintentos	Este es el valor incrementado actual para el número de reintentos permitidos para los contactos que se entregarán para las campañas SMS. **Nota**: Actualmente, esta función no es compatible con Webex Contact Center.
Último acceso	Los contactos con la fecha y hora configuradas del último acceso que se entregarán como parte de este CSS.
Prioridad	La prioridad asignada a los contactos que se debe tener en cuenta al entregar según este CSS.
Puntuación de plomo	La puntuación de plomo que se debe considerar para entregar contactos es según este CSS. Lead Score ayuda a identificar al cliente más potencial para ser contactado desde una campaña. Esta puntuación también se puede establecer en el momento de la carga o el cierre, mientras se define el resultado del negocio / telefonía.
Hora de inicio de llamada	Esta es la hora de inicio de llamada establecida por el reprogramador. Las llamadas que se encuentran dentro de la hora de inicio mencionada en esta condición se seleccionan para su entrega.
Hora de finalización de llamada	Esta es la hora de finalización de llamada establecida por el reprogramador. Las llamadas que se encuentran dentro de la hora de finalización mencionada en esta condición se seleccionan para su entrega.

ID de lista	El identificador de lista al que pertenece el contacto. Se entregan los contactos que pertenecen a los ListIDs en esta condición CSS.
Tipo de llamada	El tipo de llamada.
LastOutcome	El último resultado establecido para este contacto. Se entregan los contactos con la última salida seleccionada.

ID de lista global	El identificador de lista global al que pertenece este contacto. Se entregan los contactos que pertenecen a los ListID globales en esta condición CSS.
ID de usuario	Este es el ID de agente etiquetado para el contacto. Las llamadas se envían al marcador y se parchean al agente mencionado en este campo.
Número de teléfono	El número de teléfono del contacto que se va a entregar según esta CSS.
Nombre de zona	El nombre de la zona horaria a la que pertenece el contacto.

Crear una condición CSS - Escribir condiciones

1. También puede utilizar la opción Escribir condiciones **en lugar de utilizar Simple** o el generador de condiciones Avanzado.
2. Para empezar a escribir las condiciones CSS, habilite el modificador Condiciones de **escritura** . Tenga en cuenta lo siguiente antes de seleccionar la opción Condiciones de escritura:
   a. La aplicación valida solo la sintaxis: no le permite guardar condiciones con una sintaxis incorrecta.
   b. La aplicación no valida ningún campo. Si la sintaxis es válida y la consulta no devuelve ningún resultado, compruebe y refine o vuelva a escribir la consulta.
3. Comience su condición abriendo un aparato ortopédico rizado ({). La aplicación muestra tres elementos
   a. Campos del sistema
   b. Parámetros de negocio
   c. Expresión Para obtener más información, consulte Generador de expresiones.
4. Todos los campos del sistema enumerados en el punto 5 de la sección Creación de una condición CSS - Condiciones de compilación están disponibles para su selección. Los siguientes campos están disponibles adicionalmente para la función Condiciones de escritura:
   a. **ContactID:** el ID de contacto generado por la aplicación.
   b. **CallStartDate** : esta es la fecha de inicio de llamada establecida por el reprogramador. Las llamadas que se encuentran dentro de la fecha de inicio mencionada en esta condición se seleccionan para su entrega.
   c. **CallEndDate** : esta es la fecha de finalización de llamada establecida por el reprogramador. Las llamadas que se encuentran dentro de la fecha de finalización mencionada en esta condición se seleccionan para su entrega.
   d. **Estado** - El estado geográfico del contacto.
   e. **Código postal** : el código postal al que pertenece el contacto.
   f. **AreaCode** - El código de área al que pertenece el contacto.

g. **CreatedTime** - La fecha y hora en que se agregó / reprogramó el contacto. Los contactos con esta hora de creación se seleccionan para la entrega si esto es parte de la condición.

h. **SecondaryZipCode** - El código postal secundario del contacto, si está asignado.

5. Haga clic en **Guardar** para guardar la consulta.

Nota: Puede utilizar el **botón Consulta** del panel Acciones para leer la condición que ha creado mediante la función Condiciones de escritura. Sin embargo, no puede editar la consulta. Para editar una consulta, utilice el botón Editar del panel Acciones.

Ordenar por

1. La **sección Ordenar por** decide el orden en el que desea que los contactos coincidentes para las condiciones definidas se entreguen al marcador, ascendente o descendente. La **sección Ordenar por** pantalla se muestra a continuación.
2. En la **lista desplegable Campos del sistema/Campos**de negocio, seleccione un elemento apropiado. Para saber más, haga clic aquí.
3. En la lista desplegable Ordenar, seleccione **Asc** o **Desc** para el orden ascendente o descendente, respectivamente.
4. Para agregar más criterios de clasificación, haga clic en el **botón Agregar** .
5. Cuando haya terminado con los criterios de ordenación, haga clic en **Guardar** para completar las condiciones CSS. La condición guardada aparece debajo de las Condiciones del sistema.
6. Haga clic en el **botón Guardar y vaciar** para guardar los cambios y vaciar (cerrar) todos los contactos en el marcador y volver a abrirlos en la aplicación.

   Nota:Puede omitir las condiciones de creación y seleccionar cualquier condición CSS predeterminada.
7. La condición guardada aparece debajo de las Condiciones del sistema. Utilice el **botón Acción** de condición CSS para realizar las siguientes acciones:
   a. **Edita** la condición CSS. Cuando editas una condición CSS, la pantalla es similar a la Crear nuevo grupo CSS. Realice los cambios necesarios y haga clic en **Guardar** para completar la edición.
   b. **Elimina** la condición CSS. Haga clic en Aceptar en la ventana emergente de confirmación para eliminar.
   c. **Mostrar contactos** que coincidan con la condición CSS.
8. Se muestran los contactos.
9. Una vez que se muestren los contactos que coinciden con la condición CSS, seleccione contactos específicos o use una de las siguientes opciones:
   a. Seleccione la casilla de **verificación Seleccionar todo** para seleccionar los contactos rellenados en la página.
   b. Seleccione la casilla de **verificación Selección** global para seleccionar todos los contactos en todas las páginas.
10. Haga clic en el **botón Acciones** . Realice una de las siguientes operaciones en los contactos seleccionados:
    a. Seleccione **Revisar hora** de reprogramación para volver a programar el contacto para una fecha u hora posterior. Especifique la hora **de inicio y** la **hora** de finalización para

volver a programar el contacto en esta ventana. Haga clic en **Reprogramar contactos** para completar la acción.

b. Seleccione **Restablecer como contacto nuevo** : esta acción restablece el contacto como contacto nuevo. Haga clic en **Contactos recomendados** para completar la acción.

c. Seleccione **Volver a abrir contactos** para volver a abrir el contacto para marcar. Haga clic en **Reprogramar contactos** para completar la acción.

Nota: Si selecciona la casilla de verificación Deshacer valores de **campo de negocio actualizados por agentes** , la aplicación descarta las actualizaciones de los valores de campo de negocio, si las hay, realizadas por los agentes durante sus interacciones, y la aplicación vuelve a los valores de campo de negocio en el momento de cargar el contacto.

Por ejemplo, el contacto A se carga con valores de campo comercial para el número de teléfono móvil y el ID de cliente (123456). Durante la interacción del agente, el cliente solicita un cambio en el número de teléfono móvil y el ID del cliente (a 345678), y el agente actualiza los valores. En el momento de volver a abrir este contacto utilizando las condiciones CSS, tiene la opción de volver al número de teléfono móvil original y al ID de cliente (123456) seleccionando esta casilla de verificación.

Nota: Esta opción no se aplica a Bloquear contactos y Cerrar contactos.
1. Seleccione **Bloquear contactos** para evitar que los contactos seleccionados sean marcados cambiando el estado del contacto a Bloqueado.
2. Seleccione Cerrar contactos para cerrar los contactos seleccionados

Condiciones del sistema

Hay cinco condiciones CSS del sistema que se pueden aplicar a una campaña, además de las condiciones que haya creado. Información general sobre el patrón de marcado para estas cinco condiciones CSS predeterminadas:

1. **Llamadas prioritarias de contacto - Nuevos contactos**: Estos son contactos que la aplicación no ha entregado al marcador Cisco CCE desde la última carga hasta la carga más antigua. Efectivamente, estos son contactos nuevos sin un solo intento de marcación.
2. **Llamadas prioritarias de contacto - Contactos antiguos**: Estos son contactos que no se han entregado al marcador Cisco CCE desde cargas antiguas.
3. **Momento específico:** contactos que ha reprogramado para ser marcados en un momento específico.
4. **Agente** específico: contactos que han sido etiquetados para ser marcados para comunicarse con un agente específico. Esto también se conoce como asignación de ejecutivos de cuentas (AEM).

   Nota: Actualmente, esta función no es compatible con *Webex Contact Center*.
5. **Agente específico con momento** específico: Contactos etiquetados que han sido reprogramados para ser marcados para comunicarse con un agente específico en un momento específico.

   Nota: Actualmente, esta función no es compatible con *Webex Contact Center*.

Las condiciones CSS adicionales creadas se enumeran debajo de las Condiciones del sistema. Consulte Creación de una condición CSS: condiciones de compilación y orden para obtener más información sobre cómo crear condiciones CSS adicionales.

Copiar condiciones CSS

También puede copiar condiciones CSS existentes, tanto grupos de condiciones como condiciones CSS individuales.

1. **Copiar grupo** CSS: haga clic en el **botón Copiar** en el panel Grupo CSS de la izquierda.
   a. Introduzca un nombre para el grupo CSS clonado **y haga clic en** Guardar **para finalizar.**
2. **Copiar condición** CSS: haga clic en el **botón Copiar** en el panel de sección de condición CSS de la derecha. Aparece la página de condición con los detalles necesarios.
   a. Introduzca un nombre para la condición CSS clonada.
   b. Si se requieren cambios, siga los pasos enumerados en las siguientes secciones y realice los cambios: Creación de una condición CSS: condiciones de compilación, orden por y condiciones del sistema.
3. Haga clic en **Guardar** cuando haya terminado.

Encadenamiento

El encadenamiento de campañas es una función mediante la cual los contactos se pueden encadenar de una campaña a otra en tiempo de ejecución. En tiempo de ejecución, en función de las disposiciones establecidas por el agente, se produce el proceso de encadenamiento. Los usuarios pueden configurar diferentes campañas de destino para diferentes resultados en la campaña de origen.

El encadenamiento se puede lograr en uno de los siguientes métodos:

Mover : el contacto se encadena a la campaña de destino cuando se cierra en la campaña de origen. Cuando se cierra un contacto después de que se logran los reintentos globales configurados y la configuración de encadenamiento para este resultado coincide, el contacto se encadena a través del tipo de movimiento a la campaña objetivo. Este es ahora un nuevo contacto en la campaña objetivo.

Copiar : el contacto se encadena a la campaña de destino cada vez que se recibe el resultado configurado en cadena para la llamada. Cuando un agente establece un resultado y este resultado coincide con la configuración de encadenamiento, el contacto se encadena a la campaña objetivo en el primer intento. Si hay más reintentos, la campaña de origen vuelve a marcar el contacto. Esto puede resultar en que el agente establezca el mismo resultado una segunda vez: el contacto se encadena nuevamente a la campaña objetivo. Esto continúa hasta que la campaña de origen se queda sin reintentos.

Nota: No hay validación para contactos duplicados en la campaña de destino. En el caso de que un contacto reciba el resultado configurado varias veces, se encadena varias veces en la campaña objetivo.

Configure las reglas de encadenamiento en la aplicación para que los contactos se encadenan de una campaña a otra.

Cartografía

1. En el **campo Nombre** , introduzca un **Nombre** de asignación para esta configuración de encadenamiento.
2. En la **lista desplegable Campaña** objetivo, seleccione cualquiera para encadenar contactos de esta campaña.

3. Los **modos** asignados a la campaña objetivo se muestran en el **campo Modos objetivo** . Para cada uno de estos modos, los modos de la campaña de origen se muestran en la lista desplegable. Seleccione un modo de la campaña de origen para asignarlo a un modo de la campaña objetivo.

4. Los **campos** de negocio objetivo muestran todos los campos **de** negocio asignados en la **campaña** objetivo; los **campos** de negocio de origen se muestran en una lista desplegable. Asigne cada **campo** de negocio de destino a un **campo** de negocio de origen.

Nota: Si los modos y los campos de negocio son comunes tanto en las campañas de origen como en las de destino, los campos se rellenan automáticamente.

5. TURN los **contactos nuevos** se **activan** si desea que el contacto se marque como nuevo en la campaña de destino. Al seleccionar esta opción, el contacto se envía al marcador inmediatamente. (O BIEN)

6. Si Contactos nuevos está **desactivado**, se trata como contacto para ser reprogramado en la campaña Target.

7. Complete el **campo Reprogramar después seleccionando** Días **, Horas** y **Minutos** en el panel de números. Este es el momento en que el contacto se marca a continuación, en la campaña objetivo, después de una exitosa encadenamiento de la campaña.

8. TURN el **interruptor** Retain Global Retries **está activado** para retener el número de reintentos globales a nivel de contacto en la campaña encadenada. En la **posición OFF** , el recuento de reintentos globales se inicializa a cero en la campaña encadenada.

Nota: El interruptor Reintentos diarios de retención solo está activo si el conmutador Reintentos globales de retención está activado.

9. TURN el **interruptor Retener reintentos** diarios para retener el número de reintentos diarios a nivel de contacto en la campaña encadenada. En la **posición OFF** , el recuento de reintentos diarios se inicializa a cero en la campaña encadenada.

10. Haga clic en el **botón Guardar** para completar la asignación.

Resultados

Navegue hasta la **sección Resultados** para seleccionar los **Resultados** que deberían iniciar el encadenamiento de esta campaña. Siga los pasos que se indican a continuación:

1. En la **lista Asignaciones** guardadas del panel izquierdo, seleccione una asignación.
2. Puede seleccionar el resultado del negocio o el resultado de la telefonía, o ambos, que desencadenan el encadenamiento configurado.
3. Todos los grupos **de** resultados empresariales se rellenan en la lista desplegable Nombre **de** grupo. Seleccione un grupo de **resultados empresariales**.
4. Se rellenan todos los resultados de este **grupo** de resultados empresariales. Seleccione los resultados **de negocio requeridos** para el encadenamiento.
5. En el panel Resultados de telefonía **, seleccione primero el** Modo en **la lista desplegable.** Todos los modos disponibles en la campaña de origen se muestran para su selección.
6. Todas las **estrategias** de llamada que utilizan el modo seleccionado **se muestran ahora**

en la lista desplegable Nombre de **estrategia** .

7. Se enumeran todos los **resultados** de telefonía para el par de modo y **estrategia** de **contacto seleccionado** . Seleccione la opción
   Resultados de telefonía para encadenamiento.

   Nota: Los contactos con el resultado de telefonía de devolución de llamada no se pueden encadenar a otras campañas.

8. Haga clic en el **botón Guardar** para completar el encadenamiento.

   El **Mapped Outcomes** Tab contiene todos los resultados mapeados **de Negocios** y **Telefonía** . **Seleccione Resultado** del negocio o **Resultado** de telefonía en Resultados **asignados** Tab para ver todas las asignaciones de encadenamiento.

   Haga clic en el **botón Editar** para editar cualquier asignación encadenada.

   Las campañas objetivo tienen un ID de lista numerado como -1. Los contactos encadenados entrantes de otras campañas se agregan a esta lista. Cada campaña objetivo tiene una sola lista (ID de lista -1) para los contactos encadenados entrantes de otras campañas.

Lista de contactos

La **página Listas** de contactos muestra todas las listas de contactos que ha subido a la campaña. La **página Listas de** contactos también le ayuda a cargar contactos en una campaña. Los contactos se pueden cargar desde archivos planos con separadores predefinidos, archivos con valores separados por comas, tablas de bases de datos, etc.

La cuadrícula contiene una lista de todas las listas de contactos con los siguientes detalles:

1. **ID** de lista: el ID de lista generado por la aplicación para esta lista.
2. **ID** de lista global: si esta lista forma parte de una lista global, aquí se muestra el ID de lista global.
3. **Hora** de inicio: esta es la hora de inicio de la lista. Se basa en el tiempo configurado en los ajustes del sistema.

   Nota: Haga clic en el **botón Información** para ver el período restante que se ejecutará en la lista. Este botón también proporciona información sobre cómo extender la validez de la lista.
4. **Registros disponibles** : el número de contactos subidos a la campaña a través de esta lista.
5. **Registros pendientes** : el número de contactos pendientes en la lista, elegibles para ser entregados al marcador.
6. **Estado** : el estado de la lista se muestra a continuación.
   a. **Activo** : la lista está activa. Los contactos cargados de esta lista se entregan al marcador.
   b. **Detenido** : la lista está detenida. Una lista detenida tiene contactos marcados con un estado diferente y garantiza que estos contactos no se entreguen al marcador.
   c. **Detenido/Cerrado** : este estado indica que la lista se ha detenido y que los contactos cargados a través de esta lista están cerrados. Los contactos se pueden volver a abrir mediante la funcionalidad Administrar contactos .

d. **PermanentStop** : este estado indica que los contactos cargados de esta lista se han eliminado. Una vez eliminados, los contactos cargados no se pueden volver a abrir.

e. **Carga en curso** : cuando su archivo de contacto contiene una gran cantidad de contactos para cargar, estos se dividen en lotes y se cargan. Hasta que se complete la carga, muestra el estado Carga en progreso, con el porcentaje de carga completada.

f. **Error al cargar: cuando la carga del contacto falla** por cualquier motivo, se muestra el estado Carga fallida. La barra de estado muestra el porcentaje de contactos cargados en el momento del error.

Nota : Durante el proceso de fin de día (EOD), se eliminan todos los contactos con errores al cargar.

Porcentaje de estado de contacto

El porcentaje de estado de contacto se calcula utilizando diferentes fórmulas para los estados de contacto inferiores a 6 y todos los demás estados de contacto. Consulte la tabla para obtener detalles sobre el estado del contacto.

Tabla - Detalles del estado del contacto

Estado	Nombre	Descripción
0	Abrir	Contacto abierto.
1	Horas no hábiles	Contacto cerrado.
2	Bloqueado temporalm ente	Contacto temporalmente bloqueado, no será entregado.
3	Subir en Pro-gress	Contacto en medio del proceso de subida
4	Entregado a Dialer	Contacto entregado al marcador.
5	Sobrescribir	Contacto sobrescrito durante la carga
6	Lista detenida	Contacto de una lista que está detenida.
7	Cerrado a través de contactos administrados o vaciado	Contacto cerrado mediante la funcionalidad Administrar contacto / contacto vaciado
8	Contacto detenido y cerrado	El contacto detenido y cerrado, no será entregado al marcador.
9	Contacto fregado	Contacto fregado.
10	Contacto movido a otra campaña	Contacto movido de una campaña a otra: contacto encadenado.
11	Detenido permanentement e	El contacto se detuvo permanentemente. No se entregará al marcador.

20	Contacto entregado detenido	Un contacto que se entrega al marcador no puede marcar.
21	Bloqueado para entrega de PCB	Esta columna no contiene datos.
22	Bloqueado para CSS	Contacto que está bloqueado para su entrega a través de una estrategia de selección de contactos (CSS)

	Entrega de contactos	horario.
23	Bloqueado para entrega de AEM	Contacto que está bloqueado para la entrega asignada por agente-ejecutivo.
24	Bloqueado por res- chedule a res- chedule Contact	Contacto bloqueado por el reprogramador para ser entregado como reprogramado.
25	Bloqueado por res- chedule a contacto cercano	Contacto bloqueado por el reprogramador para ser cerrado.
30	Contacto bloqueado por DNC	Contacto bloqueado como contacto No llamar.
31	Contacto bloqueado por NDNC	Contacto bloqueado como contacto nacional de No llamar.
32	Contacto bloqueado por DNC Scrub	Contacto bloqueado durante el proceso de limpieza DNC.
33	Contacto bloqueado por litigio	Contacto bloqueado debido a un requisito de litigio.
34	Caducado	Contacto caducado.
40		Este es un estado de contacto temporal para registros con errores de cumplimiento (error debido a la regla CCB, tiempos de modo o CPT).
41		Este es un estado de contacto temporal en el que los contactos ya se han entregado utilizando el mismo ID único o valor de modo (número de teléfono. La aplicación espera un resultado de llamada actualizado.

Para un estado de contacto inferior a 6, la fórmula es

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

Para otros estados de contacto, la fórmula es *CompletionPercentage = (TotalRecordsPending / TotalRe- cordsAvailable) * 100;*

Para los dos cálculos porcentuales de estado de contacto anteriores, los componentes de la fórmula se calculan de la siguiente manera: *TotalRecordsAvailable se calcula en función de CampaignID y ListID de la tabla de contactos.*

TotalRecordsPending se calcula en función de CampaignID, ListID y Status de la tabla de contactos.

Actions (Acciones)

Utilice los **botones Acciones** , del panel de la última columna, para realizar las siguientes acciones en las listas de contactos:

1. **Lista** de inicio: comience la entrega del contacto al marcador. Los contactos cargados de esta lista se entregan al marcador.

2. **Detener lista** : detenga esta lista. Al detener esta lista, todos los contactos cargados tienen un estado diferente y garantiza que estos contactos no se entreguen al marcador.
3. **Cerrar lista** : este botón cierra los contactos cargados de esta lista. Los contactos se pueden volver a abrir mediante la funcionalidad Administrar contactos .
4. **Eliminar lista** : este botón elimina los contactos cargados de esta lista. Una vez eliminados, los contactos cargados no se pueden volver a abrir.
5. **Hora** de finalización: utilice este botón para cambiar la hora de finalización de esta lista. La hora de finalización no se puede cambiar a una fecha y hora inferiores a la fecha y hora actuales.

Expanda cualquier lista para ver un desglose detallado de los

contactos cargados a través de esta lista. La parte ampliada contiene

los siguientes detalles relativos a la lista:

Contacto : esta sección contiene el desglose de los contactos cargados con el recuento de lo siguiente:

1. **Procesado** : el número de contactos procesados de esta lista.
2. **Subido: el número de contactos cargados** desde esta lista.
3. **Error** : el número de contactos que no se pudieron cargar desde esta lista.
4. **Duplicado** : el número de contactos duplicados de esta lista.
5. **Actualizado** : el número de contactos que actualizaron los registros existentes en la lista.

NDNC: recuento de contactos y modos nacionales de No llamar (NDNC).

1. **Contactos** - El número de contactos marcados NDNC de esta lista.
2. **Modos** : el número de modos marcados NDNC en esta lista.

Nota : Es posible tener diferentes números para contactos y modos, ya que cada contacto puede contener más de un modo.

DNC corporativo: recuento de contactos y modos corporativos de No llamar (DNC).

1. **Contactos** : el número de contactos marcados como DNC de esta lista.
2. **Modos** : el número de modos marcados como DNC de esta lista.

Nota : Es posible tener diferentes números para contactos y modos, ya que cada contacto puede contener más de un modo.

DNC de cumplimiento: el recuento de contactos y modos de cumplimiento de No llamar (DNC estatutario).

1. **Contactos** : el número de contactos marcados como DNC de cumplimiento de esta lista.
2. **Modos** : el número de modos marcados como DNC de cumplimiento de esta lista.

Nota: Es posible tener diferentes números para contactos y modos, ya que cada contacto puede contener más de un modo.

Litigio- El recuento de contactos y modos de litigio.

1. **Contactos** - El número de contactos marcados como Litigio de esta lista.
2. **Modos** : el número de modos marcados como Litigio de esta lista.

Nota: Es posible tener diferentes números para contactos y modos, ya que cada contacto puede contener más de un modo.

Detalles de carga: en esta sección se rellenan los siguientes detalles de carga correspondientes a esta lista:

1. **Hora** : la fecha y hora en que se subió la lista a la campaña.
2. **Tipo** : el tipo de carga, carga manual o automática.
3. **Subtipo** : el subtipo de carga, Nuevo, Anexar o Actualizar.
4. **Error en el modo: el número de contactos que no se cargaron debido a modos fallidos** .
5. **Nombre** de archivo: el nombre del archivo de carga del contacto desde el que se cargaron los contactos.
6. **Registros** de errores: para comprobar los detalles de los registros de errores, si los hay, haga clic en el botón Descargar ahora. La aplicación proporciona los detalles relativos a los registros de error. El motivo del error y todos los encabezados del archivo de carga se reproducen junto con los registros de error, como un archivo txt.

Lista borrada

La página de listas de contactos tiene un Tab llamado Lista borrada. Este Tab contiene detalles de contactos borrados de varias listas de contactos cargadas.

Por ejemplo, ha cargado una lista para borrar contactos y estos contactos están dispersos en varias listas cargadas. Todos estos contactos se borran en función de las condiciones en el archivo de limpieza, y los detalles de limpieza se muestran aquí. Los detalles enumerados son:

1. **ID** de lista: el ID de lista generado para la lista de contactos borrada. Esta es una continuación del ID de lista de carga anterior y no comienza desde 1.
2. **Hora** de procesamiento: la fecha y la hora en que se borraron los contactos de esta lista, según la hora establecida en la configuración del sistema.
3. **Contactos** borrados: recuento de contactos borrados de una lista cargada.
4. Expanda **Contactos** borrados para ver los detalles de la lista.

El **desglose Detalles** de contacto borrados contiene el ID de lista desde el que se cargaron originalmente los contactos y el número de contactos eliminados de esa lista.

Contactos de limpieza

Scrub es una función que le permite borrar contactos en la base de datos antes de efectuar una carga. Puede borrar estos contactos en función de algunas condiciones que configure. Para eliminar contactos de una campaña, siga los pasos que se indican a continuación.

1. Haga clic en el botón de **acción flotante (FAB).**
2. Haga clic en **Scrub Contacts FAB** para cargar los contactos.
3. Hay tres fuentes posibles desde donde puede eliminar contactos:
   a. **Archivo** formateado: los contactos están disponibles en un archivo formateado con varios campos separados por un separador común o un archivo separado por comas.

      Nota: Si está utilizando la aplicación en un idioma localizado (que no sea inglés), guarde el archivo de contacto colocado para cargarlo en codificación UTF-8.

   b. **Base de datos** : los contactos están disponibles en una **tabla** o **vista** de base de datos y se pueden cargar directamente a la campaña desde la base de datos.
4. Si está limpiando contactos de un archivo formateado, siga estos pasos:
   a. Al hacer clic en el **botón Elegir archivo** , elija un archivo que contenga los contactos para cargar.
   b. En la **lista desplegable Delimitador** , seleccione un delimitador que separe varios campos en su archivo de carga de contacto.
5. Si tiene un perfil para esta carga, seleccione uno de la **lista desplegable Perfil** . La selección de un perfil garantiza que todas las asignaciones adicionales para este archivo de lista de contactos se realicen automáticamente según lo configurado en el perfil.

   Los perfiles se pueden usar atajos para trabajar con cargas relacionadas con contactos. Con estos perfiles guardados, puede cargar (incluida la carga global), limpiar o cargar contactos DNC/NDNC/PEWC (conformidad) sin tener que pasar por todo el proceso de configuración de parámetros y condiciones. En otras palabras, cada perfil es un cargador automático.
6. Vaya a la **sección Scrub Condition Builder** .
7. Utilice el Generador **de** condiciones de limpieza para crear condiciones para los criterios de filtro para buscar contactos.

   Nota: Si está seleccionando el generador de condiciones avanzadas, vaya al paso 13.
8. En la **lista desplegable Campos del sistema/Campos** de negocio, seleccione un elemento apropiado.
9. Seleccione una opción de comparación: esta es la condición que debe cumplir el campo para que se seleccione un contacto. Algunos parámetros de comparación para su condición podrían ser > (mayor que), < (menor que), = (igual), etc.
10. Introduzca un valor que debe cumplir esta condición para el contacto que se va a buscar.
11. Haga clic en el **botón Agregar** para agregar otra condición.
12. Una vez que haya terminado con las condiciones, haga clic en **Exfoliar** para borrar los contactos de la campaña.
13. Para seleccionar el generador de condiciones avanzadas, TURN el interruptor Habilitar generador de condiciones avanzadas.
    a. Un constructor **avanzado requiere una** construcción de condiciones meticulosas donde utilizando múltiples corchetes abiertos y cerrados, las condiciones se colocan manualmente. Cualquier colocación incorrecta de dichos corchetes puede resultar en que la condición de búsqueda rellene contactos incorrectos e involuntarios.

14. Introduzca un corchete abierto en la primera celda.

15. En la **lista desplegable Campos del sistema/Campos** de negocio, seleccione un elemento apropiado. Consulte el paso 5 de Creación de una condición CSS - Condiciones de compilación.
16. Seleccione una opción de comparación: esta es la condición que debe cumplir el campo para que se seleccione un contacto. Algunos parámetros de comparación para su condición podrían ser > (mayor que), < (menor que), = (igual), etc.
17. Introduzca un valor que debe cumplir esta condición para el contacto que se va a buscar.
18. Cierre el paréntesis.
19. Haga clic en el **botón Agregar** para agregar otra condición.
20. Una vez que haya terminado de agregar condiciones, haga clic en **Exfoliar** para eliminar los contactos de la campaña.

Agregar nuevos contactos

Para agregar una nueva lista de contactos, siga los pasos que se detallan a continuación:

1. Haga clic en el botón de **acción flotante (FAB).**
2. Haga clic en **Cargar contactos FAB** para cargar contactos.
3. Hay tres fuentes posibles desde donde puede cargar contactos:
   a. **Archivo** formateado: los contactos están disponibles en un archivo formateado con varios campos separados por un separador como tubería (|), tilde (~), etc., o un archivo separado por comas.
   b. **Base de datos**: Los contactos están disponibles en una tabla o vista de base de datos y se pueden cargar directamente a la campaña desde la base de datos.

      Nota: No debe utilizar los detalles de la base de datos de Campaign Manager para cargar contactos a través de la base de datos.
      Actualmente, la aplicación solo admite cargas desde la base de datos Microsoft SQL.
      La carga de contactos a través de la tabla o vista de la base de datos solo se puede programar una vez al día a la hora configurada en el campo **Tiempo** de ejecución del perfil.

4. Si está cargando desde un archivo formateado, siga estos pasos:
   a. Al hacer clic en el **botón Elegir archivo** , elija un archivo que contenga los contactos para cargar. Los siguientes campos son campos reservados y no deben utilizarse como encabezados en el archivo que contiene elementos para cargar.
      i. MODO DISPONIBLE
      ii. BUSINESSFLDS
      iii. FTimeZone
      iv. FPriority
      v. FValidModes

vi. FContactID
vii. FCallStartDate
viii. FCallStartTime
ix. FCallEndDate
x. FCallEndTime
xi. FZipCode
xii. FEmailCC
xiii. FEmailBCC
xiv. FEmailSubject
xv. FEmailMessage
xvi. FEmailAttachment
xvii. FSMSText
xviii. FState
xix. FAreaCode
xx. FLineOrRowNumber
xxi. FAgentId
xxii. BussFld1 a BussFld26 (26 campos reservados)
xxiii. Modo 1..... cualquiernúmero
xxiv. Modo(anynumber)_Zipcode

5. En la lista desplegable Delimitador **, seleccione un delimitador que separe varios campos en el** archivo de carga de su contacto.
6. Si tiene un **perfil para esta carga, seleccione uno de la** lista desplegable Perfil . La selección de un perfil garantiza que todas las asignaciones adicionales para este archivo de lista de contactos se realicen automáticamente según lo configurado en el perfil.

   Nota: Omita el paso 4 si no tiene un perfil para la asignación.

   Los perfiles se pueden usar como plantillas para cargas relacionadas con contactos. Con estos perfiles guardados, puede cargar (incluida la carga global), borrar o cargar contactos DNC/NDNC/PEWC (cumplimiento) sin tener que pasar por todo el proceso de configuración de parámetros y condiciones.
7. Si realiza una carga desde una base de datos, siga estos pasos:
   a. Introduzca el nombre **del servidor de la base de datos**.
   b. Introduzca el nombre **de la base de datos desde la** que desea cargar los contactos.
   c. Introduzca el nombre **de usuario de** la aplicación para acceder al servidor de base de datos.
   d. Introduzca una **contraseña** para que el usuario anterior complete la autenticación.

e. Haga clic en el **botón Conectar** para establecer contacto con el servidor de base de datos.

f. En la lista desplegable Nombre **de tabla** , seleccione una tabla que contenga los contactos que desea cargar.

g. Haga clic en el **botón Cargar** para cargar los contactos desde la tabla de base de datos.

8. Mapeo **de campo completo**.

   a. **Prioridad** : la prioridad que desea establecer para este contacto. Cuanto mayor sea la prioridad, antes se entregará el contacto al marcador. Es posible que tenga un campo de prioridad personalizado (un valor numérico) en su lista de clientes potenciales para determinar la prioridad de marcación.

   b. **Nombre** de zona: asigne la zona horaria de los contactos; la marcación se basa en la zona horaria del cliente.

   c. **Código** de área: seleccione esta casilla de verificación si desea que la aplicación divida el código de área del número de teléfono.

      i. Seleccione un **Inicio** en el panel de números. Este es el primer carácter desde donde comienza el código de área. Por ejemplo, si su número de teléfono contiene 12 dígitos y el código de área comienza en el primer dígito, seleccione 1 en el panel de números.

      ii. Seleccione una **Longitud** en el panel de números. Este es el número de caracteres del código desde el inicio. Por ejemplo, si su número de teléfono contiene 12 dígitos y el código de área tiene tres dígitos desde el primer dígito, seleccione 3 en el panel de números.

   d. **Código** postal: seleccione esta casilla de verificación si desea que la aplicación divida el código postal de una lista de contactos a través de un tercero. A veces, los códigos postales pueden contener caracteres adicionales que la aplicación de terceros puede agregar a los datos. Puede usar esta función de división para ignorar los datos no deseados y cargar el código postal exacto como parte de su lista de contactos.

      i. Seleccione un **Inicio** en el panel de números. Este es el primer carácter desde donde comienza el código de área. Por ejemplo, si su número de teléfono contiene 12 dígitos y el código de área comienza en el primer dígito, seleccione 1 en el panel de números.

      ii. Seleccione una Longitud en el panel de números. Este es el número de caracteres del código desde el inicio. Por ejemplo, si su número de teléfono contiene 12 dígitos y el código de área tiene tres dígitos desde el primer dígito, seleccione 3 en el panel de números.

   e. **Código** postal: el código postal aplicable a los contactos.

   f. **Nombre** del estado: el estado geográfico al que pertenecen estos contactos.

   g. **Código postal** adicional: el código postal adicional aplicable a los contactos. Para saber más, haga clic aquí.

9. Continúe con Asignación **de** modo.

   a. **Modos** : todos los modos configurados para la campaña se muestran para el mapeo.

b. **Campos** : seleccione un campo apropiado para este modo de los cargados. Asignación completa para todos los modos mostrados.

c. **Código** postal: seleccione un código **postal apropiado** para este modo de los cargados. Mapa completo: ping para todos los modos mostrados. Esta asignación se utiliza para determinar la zona horaria de contacto para marcar.

10. Asignar **campos** de negocio a continuación. Todos los **campos** de negocio definidos para esta campaña se muestran en la primera columna. Los campos que forman parte del archivo de carga del contacto se muestran en la lista desplegable Valor. Asigne cada **campo** de negocio a un **valor** en el campo de contacto.
11. La **columna Campo de negocio** opcional contiene todos los campos que forman parte del archivo de contactos. Seleccione casillas de verificación para los campos que desea que se traten como **campos** comerciales opcionales para esta campaña.

    Nota: Los campos comerciales opcionales asignados aquí aparecen como datos emergentes en la Agent Desktop.
12. Complete la sección Asignación de mensajes asignando los **campos** de correo y

    los campos SMS. **Nota**: Actualmente, esta función no es compatible con Webex

    Contact Center
13. Complete la **sección Configuración** a continuación.
14. Seleccione un **nivel** de carga de las dos opciones definidas a continuación.

    Para la carga a nivel de campaña, selecciona el **botón Campaña** . Los contactos de la lista que se están cargando realizarán la acción de sobrescritura o de anexar/actualizar en toda la campaña, es decir, en todas las listas. Lo mismo se aplica al filtro duplicado.

    Para cargar a nivel de lista, seleccione el botón Lista . Seleccione esta opción si desea que las operaciones de esta lista se realicen en una lista específica y no para la lista en toda la campaña. Seleccione un **ID** de lista en la lista desplegable. Los contactos de la lista que se están cargando realizarán la acción de sobrescritura o de anexar/actualizar en la lista que seleccione aquí. Lo mismo se aplica al filtro duplicado.
15. Defina el **tiempo de vida** para esta lista. Time to Live es el período de validez para que esta lista de contactos cargados sea elegible para marcar, sujeto a varias otras configuraciones en la aplicación. En el calendario, seleccione una fecha de inicio para **la hora de vida**.
16. Seleccione una **operación** de **Sobrescribir** o **Anexar/Actualizar**. La operación realiza la siguiente tarea:

    a. **Sobrescribir**: a nivel de campaña, todos los contactos existentes en las listas se cierran y las cargas se tratan como contactos nuevos. A nivel de lista, todos los contactos existentes pertenecientes a esta lista se cierran y las cargas se tratan como contactos nuevos para esta lista.

    b. **Anexar**: si el nivel de carga es Campaña, se crea una nueva lista. Si el nivel de carga es Lista, los contactos se anexan a los contactos existentes en la lista. La casilla de verificación Filtro duplicado está activada para la selección. El filtro duplicado busca y carga contactos únicos, dejando fuera duplicados, filtrados en función de los campos comerciales.

    Nota: La aplicación primero busca duplicados en el archivo local o en la tabla de base de datos que está listo para cargarse y, a partir de dichos registros, mantiene el primer registro para cargar. Una vez hecho esto, a partir de los registros ya cargados para esta

campaña, la aplicación escanea todos los contactos abiertos utilizando los mismos filtros. Si algún contacto abierto coincide con el registro en el archivo de carga, dicho registro NO se carga. Los registros no cargados se muestran en la tabla de errores con la observación DUPLICATE.

c. **Actualizar**: Si el nivel de carga es **Campaña**, actualiza los campos comerciales de los contactos filtrados.

17. **Filtro**: Los contactos de las listas se pueden filtrar sobre la base de dos campos comerciales.
    a. **Business Field1**: El campo principal en función del cual desea filtrar y hacer coincidir la operación de duplicado/actualización. Todos los campos de negocios de la campaña se enumeran para su selección.
    b. **Business Field2**: El campo secundario en función del cual desea filtrar y hacer coincidir la operación de duplicado/actualización. Todos los campos de negocios de la campaña se enumeran para su selección.

    Nota: Puede seleccionar uno o ambos campos comerciales. Si selecciona ambos campos, los contactos se filtran mediante el operador AND, es decir, en función de AMBOS campos de negocio
18. Puede, en el momento de la carga, marcar los contactos DNC y NDNC completando la **sección DNC/NDNC** .
    a. Al seleccionar la casilla de verificación Filtro **NDNC, se garantiza que los** contactos marcados como No llamar nacional no se carguen.
    b. Al seleccionar la casilla de verificación Filtro **DNC, se garantiza que los** contactos marcados como No llamar no se carguen.
    c. **Tipo** es el campo en el que se aplican los filtros NDNC/DNC, este campo puede ser un número de teléfono, o cualquiera de los campos de negocio (dos en el caso de DNC), etc.
19. Haga clic en el **botón Guardar** para completar la carga de la lista de contactos.

Código postal adicional

La aplicación ofrece la capacidad de mapear un contacto con múltiples códigos postales e identificar una ventana llamable que se cruza con todas las zonas horarias asociadas con estos códigos postales.

El sistema permite un máximo de dos códigos postales asociados a nivel de registro y un código postal en cada nivel de número de teléfono de contacto, cargados para llamar. El sistema marca estos números en un intervalo de tiempo de intercesión mutua en todos los códigos postales asignados a un nivel de registro y número de teléfono al que se llama.

Notas:
No es obligatorio introducir un código postal adicional. Si no se ha ingresado un código postal adicional, se aplica el código postal principal.

Cuando un código postal no válido es **Asunto**: La línea de asunto del mensaje de correo electrónico. introducida para un contacto, la aplicación recoge el valor predeterminado del código postal del archivo web.config del componente Cargador de contactos, si está habilitado. Si un código postal predeterminado no está habilitado, el contacto no se marca.

Cuando se ingresa un código postal no válido para un modo, el modo específico se vuelve no válido y no se marca.

En los casos en que necesite validar dos entidades diferentes para validar contra Estado, utilice la

opción Área-Código Postal.

Por ejemplo, el código de área puede estar etiquetado con un código de estado, y el código postal del mismo contacto puede estar etiquetado con otro estado. Cada uno de estos estados puede tener una ventana llamable diferente. En tales casos, el marcador marca el marcado de contacto en la hora de marcación del estado con la prioridad más alta como se establece en la **página System > State Law Group** .

Para habilitar esta funcionalidad, consulte Opciones de configuración. Consulte el punto 15 en la configuración a nivel de campaña. Habilite la ley estatal con código de área y también seleccione la opción Código postal múltiple. Al cargar contactos, elija la zona horaria basada en el código de área y seleccione la asignación del código postal. (Omita la selección de un segundo código postal y la asignación de código postal a nivel de modo en tales casos).

1. **ID de agente** : el ID de agente del contacto.
2. **Momento** de contacto: una fecha y hora específicas para marcar a un contacto. Seleccione el campo del archivo de contacto que contiene este detalle.
3. **Moment DateTime Format** - El formato de fecha y hora para el campo Momento de contacto. Las opciones disponibles para el formato de fecha son dd-MM-a HH:mm, dd/MM/aa HH:mm, MM-dd-aa HH:mm, MM/dd/aa HH:mm, aaa-MM-dd HH:mm, aaa/MM/dd HH:mm, dd-MM-aaaa HH:mm, dd/MM/aaaa HH:mm, MM- dd-aaaa HH:mm, MM/dd/aaaa HH:mm, aaaa-MM-dd HH:mm y aaaa/MM/dd HH: milímetro.
4. **Lead Score** : Lead Score ayuda a identificar al cliente más potencial para ser contactado desde una campaña. Esta puntuación está disponible como parte de la estrategia de selección de contactos y se puede establecer en el momento de la carga o el cierre, mientras se define el resultado comercial / telefónico.
5. **ID de dispositivo** : el ID único del dispositivo al que se envían las notificaciones de autenticación de identidad. Un ID de dispositivo puede ser un número de teléfono móvil, un ID de aplicación o una identidad de equipo móvil.

Administrar contactos

Administrar contactos es una poderosa funcionalidad para realizar una amplia gama de tareas relacionadas con los contactos. Usando **Man- age Contacts**, usted puede:

1. **Buscar contactos**: busque en los contactos un conjunto determinado de condiciones.
2. **Reprogramar/Restablecer contactos**: Reprograme o restablezca los siguientes contactos rellenados para un determinado conjunto de condiciones:
    a. **Devolución de llamada Los contactos** caducados son contactos en los que ha expirado el tiempo válido para devolver la llamada.
    b. **Los contactos** bloqueados son aquellos que están bloqueados para que no se entreguen al marcador.
    c. **Los contactos** cerrados son aquellos cerrados por alguna razón.
    d. **Los contactos** caducados reprogramados son aquellos que han sido reprogramados marcación ha caducado y necesitan ser reactivados para marcar
3. **Bloquear contactos**: bloquea los contactos que se rellenan para un conjunto determinado de condiciones.
4. **Contactos cercanos**: contactos cercanos que se rellenan para un conjunto determinado de condiciones.
5. **Mover contactos**: mueve contactos de una campaña a otra que se rellenan para un conjunto determinado de condiciones.

6. **Reasignar agente**: Esto no es aplicable para la versión actual.

Zona horaria

Puede utilizar la aplicación Administrar contactos filtrando los contactos según las zonas horarias.

Esta función muestra todas las zonas horarias activas en la lista desplegable Zona horaria. Los usuarios pueden elegir la zona horaria requerida.

Seleccione la zona horaria de la **lista desplegable Zona** horaria antes de seleccionar otros criterios de filtro o escribir condiciones para rellenar contactos. Se trata de una configuración opcional.

Nota: La propiedad **IsTimeZoneRequiredForFilter** debe establecerse **en true** en el archivo web.config LCMService para obtener contactos por zona horaria.

Siempre que haya un factor de tiempo involucrado en las condiciones elegidas por el usuario, dichos tiempos se convierten a la zona horaria seleccionada por el usuario.

Por ejemplo, un usuario tiene el servidor en la zona horaria de la India y selecciona la hora estándar británica como zona horaria de la lista desplegable anterior. Si la condición para rellenar contactos (consulte Generador de condiciones) incluye el campo Hora de inicio de llamada - Hora de inicio de llamada a las 2:00 PM BST, la aplicación convierte BST a IST y rellena los contactos que tienen una hora de inicio de llamada a las 6:30 PM IST. Sin embargo, la cuadrícula que rellena los contactos muestra la zona horaria seleccionada por el usuario, es decir, 2.00 PM BST.

La misma lógica de conversión de zona horaria se aplica a cualquier campo relacionado con la fecha y hora elegido por el usuario en el Constructor de condiciones.

Constructor de condiciones

Para administrar contactos de manera eficiente, escriba sus propias condiciones para los criterios de búsqueda o cree sus condiciones utilizando el Generador de condiciones avanzado o simple. Estas condiciones deberían ayudarlo a buscar y filtrar los contactos correctos.

Los siguientes pasos le ayudarán a usar el generador de condiciones para buscar y filtrar los contactos para administrarlos. Se hace referencia a estos pasos repetidamente en la sección Administrar contactos.

1. TURN el **interruptor Condiciones de escritura** activado si está escribiendo sus propias condiciones de filtro para buscar contactos.
2. Escriba las condiciones de filtro en el cuadro de **texto Condiciones de escritura** y haga clic en el **botón Mostrar contactos** para rellenar los contactos según las condiciones. Debe escribir condiciones para los campos y sus valores correspondientes para los que desea buscar contactos. Las condiciones que escribe en el cuadro de texto Condiciones de escritura se convierten (por la aplicación) en una consulta SQL y los resultados aparecen en una cuadrícula.

   Nota: Se requiere conocimiento de escribir expresiones SQL para obtener contactos usando Condiciones de escritura.

Utilice los siguientes campos del sistema para escribir condiciones de filtro:

a. **Reintentos** máximos: este es el valor incrementado actual para el número máximo de reintentos que se pueden realizar para marcar cada contacto en la campaña.

b. **Reintentos** diarios: este es el valor incrementado actual para el número

máximo de reintentos que se pueden realizar para marcar cada contacto en un día para esta campaña.

c. **Reintentos** de pase: este es el valor incrementado actual para los reintentos realizados para cada acto de la campaña.

d. **Reintentos** de ciclo: este es el valor incrementado actual para el número máximo de reintentos que se pueden realizar en un ciclo de marcación. Un ciclo es un conjunto de intentos de marcado, una vez a todos los modos con los que se carga un contacto. Por ejemplo, un contacto se carga con tres modos: números Home, Trabajo y Móvil. Un ciclo de marcación se completa cuando la aplicación marca todos estos modos (en el orden configurado) una vez cada uno.

e. **Reintentos** de correo electrónico: este es el valor incrementado actual para el número de reintentos permitidos para los contactos que se entregarán para las campañas de correo electrónico.

f. **SMS Reintentos** : este es el valor incrementado actual para el número de reintentos permitidos para los contactos que se entregarán para las campañas SMS.

g. **LastAccessed** - Los contactos con la fecha y hora configuradas del último acceso que se entregarán como parte de este CSS.

h. **Prioridad** : la prioridad asignada a los contactos que se debe tener en cuenta al entregar según este CSS.

i. **Lead Score** - El Lead Score que se debe considerar para entregar contactos es según este CSS. Lead Score ayuda a identificar al cliente más potencial para ser contactado desde una campaña. Esta puntuación también se puede establecer en el momento de la carga o el cierre, mientras se define el resultado del negocio / telefonía.

j. **CallStartTime** : esta es la hora de inicio de llamada establecida por el reprogramador. Las llamadas que se encuentran dentro de la hora de inicio mencionada en esta condición se seleccionan para su entrega.

k. **CallEndTime** : esta es la hora de finalización de llamada establecida por el reprogramador. Las llamadas que se encuentran dentro de la hora de finalización mencionada en esta condición se seleccionan para su entrega.

l. **ListID:** el ID de lista al que pertenece el contacto. Se entregan los contactos que pertenecen a los ListIDs en esta condición CSS.

m. **CallType** : el tipo de llamada.

n. **LastOutcome** : el último conjunto de resultados para este contacto. Se entregan los contactos con el último resultado seleccionado.

o. **Global ListID** : el ID de lista global al que pertenece este contacto. Se entregan los contactos que pertenecen a los ListID globales en esta condición CSS.

p. **ID** de usuario: este es el ID de agente etiquetado para el contacto. Las llamadas se envían al marcador y se parchean al agente mencionado en este campo.

q. **Número** de teléfono: el número de teléfono del contacto que se entregará según este CSS.

r. **Nombre** de zona: el nombre de la zona horaria a la que pertenece el contacto.

s. **StatusReasonID:** este es el valor entero que es el ID interno para la descripción de estado.

Además de los campos del sistema anteriores, también puede utilizar cualquiera o todos los campos comerciales en su condición de filtro.

Nota: Debe utilizar BUSSFLD1 a través de BUSSFLD26 y no las asignaciones asignadas (de los archivos de carga de contactos) como Nombre, ID de cliente, etc.

3. También puede utilizar la condición **de** compilación para crear condiciones para los criterios de filtro para buscar contactos.
4. TURN el **interruptor** Advanced Builder **ON** si desea crear una **condición avanzada**.

   Un constructor **avanzado requiere una** construcción de condiciones complejas donde usando múltiples soportes abiertos y cerrados, las condiciones se colocan manualmente. Cualquier colocación incorrecta de dichos corchetes puede resultar en que la condición de búsqueda rellene contactos incorrectos e involuntarios. Por otro lado, si el **interruptor Advanced Builder** está **desactivado**, puede agregar condiciones en grupos, con condiciones preseleccionadas y / o condiciones.
5. La **pantalla Advanced Builder** se muestra a continuación.

Nota: Vaya al Paso 14 si está utilizando el generador de condiciones simple.

6. Introduzca un corchete abierto en la primera celda.
7. En la **lista desplegable Campos del sistema/Campos** de negocio, seleccione un elemento apropiado. Consulte el paso 5 de Creación de una condición CSS - Condiciones de compilación.
   a. Si selecciona ID **de lista de campos** del sistema o **ID** de lista global, una ventana emergente le permite seleccionar la lista adecuada de las listas disponibles
8. Seleccione una opción de comparación: esta es la condición que debe cumplir el campo para que se seleccione un contacto. Algunos parámetros de comparación para su condición podrían ser > (mayor que), < (menor que), = (igual), etc.
9. Introduzca un valor que debe cumplir esta condición para el contacto que se va a buscar.
10. Cierre el paréntesis.
11. Haga clic en el **botón Agregar** para agregar otra condición.
12. Una vez que haya terminado con las condiciones, haga clic en **Guardar** para finalizar.
13. Si no está utilizando Advanced Builder, utilice Simple **Builder**como se muestra en la siguiente pantalla:
14. En la **lista desplegable Campos del sistema/Campos** de negocio, seleccione un elemento apropiado. Consulte el paso 5 de Creación de una condición CSS - Condiciones de compilación.
    a. Si selecciona ID **de lista de campos** del sistema o **ID** de lista global, una ventana emergente le permite seleccionar la lista adecuada de las listas disponibles.
15. Seleccione una opción de comparación: esta es la condición que debe cumplir el campo para que se seleccione un contacto. Algunos parámetros de comparación para su condición podrían ser > (mayor que), < (menor que), = (igual), etc.
16. Introduzca un valor que debe cumplir esta condición para el contacto que se va a buscar.
17. Haga clic en el **botón Agregar** para agregar otra condición.

18. En la nueva línea, seleccione **AND** o **OR** en la lista desplegable de decisiones.
19. Puede seguir agregando más grupos de condiciones de este tipo. Haga clic en **Guardar** cuando haya terminado.
20. Si desea agregar más grupos, seleccione el botón Agregar **de los** botones Acción de grupo **.**
21. Repita los pasos **14** a **21**.
22. En la **lista desplegable Campos del sistema/Campos** de negocio, seleccione un elemento apropiado. 23.
23. En la **lista desplegable Ordenar** , **seleccione Asc** o **Desc** para el orden ascendente o descendente, respectivamente.
24. Haga clic en el **botón Agregar** para agregar más criterios de ordenación.
25. Una vez que haya terminado con los criterios de ordenación, haga clic en **Guardar** para completar las condiciones.

Mostrar contactos

Los contactos se muestran cuando hace clic en el **botón Mostrar contactos** después de completar las condiciones y guardarlas. Los contactos se rellenan. Consulte a continuación los detalles de las columnas.

ID de contacto: la identificación de contacto única para el contacto que aparece según las condiciones.

Intentos : el número de intentos realizados en el contacto hasta este momento.

Nota: Si no se selecciona Reintentos globales y/o Reintentos diarios retenidos en Encadenamiento de campaña o en Estrategia de contacto de campaña, los intentos se restablecen según los requisitos del negocio. Los intentos realizados antes de dicho restablecimiento no se incluyen en el recuento que se muestra aquí.

ID de lista: el ID de lista desde el que se carga el contacto.

LastOutcome : el último resultado recibido por el marcador para este contacto.

Estado : el estado actual del contacto. • Call_Start_Date - la fecha de inicio para la próxima llamada programada del contacto listado según las condiciones. Esto se convierte a la zona horaria seleccionada por el usuario y se muestra en la cuadrícula.

Call_Start_Time - la hora de inicio de la próxima llamada programada del contacto listado según las condiciones. Esto se convierte en la zona horaria seleccionada por el usuario y se muestra en la cuadrícula.

Call_End_Date - la fecha de finalización de la próxima llamada programada del contacto listado según las condiciones. Esto se convierte en la zona horaria seleccionada por el usuario y se muestra en la cuadrícula. • Call_End_Time - la hora de finalización para la próxima llamada programada del participante listado según las condiciones. Esto se convierte a la zona horaria seleccionada por el usuario y se muestra en la cuadrícula.

Campos de negocio: todos los valores de los campos de negocio configurados para este contacto se muestran en un campo de negocio por columna. Si algún campo comercial contiene un valor datetime, la fecha y hora no se convierte a la zona horaria seleccionada por el usuario.

Modo : todos los modos para este contacto se enumeran en un modo por columna

Buscar contactos

Utilice la **funcionalidad Buscar contactos** para buscar contactos para un conjunto determinado de condiciones.

1. En la **sección Filtro** de la **pantalla Administrar contactos** , seleccione el **botón Buscar contactos** .
2. Complete el "Generador de condiciones" en la página 58
3. Haga clic en el **botón Mostrar contactos** para rellenar los contactos según las condiciones.

Reprogramar o restablecer contactos

Con la **opción Reprogramar/Restablecer contactos** , puede reprogramar o restablecer contactos que se rellenan en función del conjunto de condiciones dado.

1. En la **sección Filtro** de la **pantalla Administrar contactos** , seleccione el **botón Reprogramar/Restablecer** contactos.
2. Hay dos formas de seleccionar contactos para **Reprogramar/Restablecer**. Para seleccionar directamente ciertos tipos de contactos, consulte el **paso 3**. Para seleccionar contactos a través de sus propias condiciones de filtro, consulte el **Paso 4**.
3. Seleccione los tipos de contactos que desea reprogramar/restablecer. Las opciones son:
   a. **Contactos** con devolución de llamada caducada, contactos en los que ha expirado el tiempo válido para devolver la llamada.
   b. **Contactos bloqueados**, aquellos que están bloqueados para que no se entreguen al marcador.
   c. **Contactos cerrados**, los contactos cerrados por alguna razón.
   d. **Contactos** caducados reprogramados, aquellos que han sido una marcación reprogramada han caducado y necesitan ser reactivados para marcar.
4. Complete el Generador decondiciones.
5. Haga clic en el **botón Mostrar contactos** para rellenar los contactos según las condiciones.
6. Los contactos se rellenan, en los elementos solicitados por página. Seleccione contactos específicos o utilice una de las siguientes opciones:
   a. Seleccione la casilla de **verificación Seleccionar todo** para seleccionar los contactos rellenados en la página.
   b. Seleccione la casilla de **verificación Selección** global para seleccionar todos los contactos en todas las páginas.
7. Haga clic en el **botón Acciones** .
8. Realice una de las siguientes operaciones en los contactos seleccionados:
   a. Seleccione **Revisar hora** de reprogramación para volver a programar el contacto para una fecha u hora posterior. Especifique la hora **de inicio y** la **hora** de finalización para volver a programar el contacto en esta ventana. Haga clic en **Reprogramar contactos** para completar la acción. Las horas de inicio y finalización revisadas son según la zona horaria seleccionada por el usuario a través de la lista desplegable.
   b. Seleccione **Restablecer como contacto nuevo** : esta acción restablece el contacto como contacto nuevo. Haga clic en **Contactos recomendados** para completar la acción.

c. Seleccione **Volver a abrir contactos** para volver a abrir el contacto para marcar. Haga clic en **Reprogramar contactos** para completar la acción.

Nota: Si selecciona la casilla de verificación Deshacer valores de campo de negocio actualizados por agentes, la aplicación descarta las actualizaciones de los valores de campo de negocio, si las hay, realizadas por los agentes durante sus interacciones, y la aplicación vuelve a los valores de campo de negocio en el momento de cargar el contacto.

Por ejemplo, el contacto A se carga con los valores de campo comercial para el número de teléfono móvil y el ID de cliente (123456). Durante la interacción del agente, el cliente solicita un cambio en el número de teléfono móvil y el ID del cliente (a 345678), y el agente actualiza los valores. En el momento de volver a abrir este contacto utilizando las condiciones CSS, tiene la opción de volver al número de teléfono móvil original y al ID de cliente (123456) seleccionando esta casilla de verificación.

9. En cualquier etapa de este proceso, haga clic en **Cancelar** para volver a los contactos enumerados

Bloquear contactos

Con la **opción Bloquear contactos** , puede evitar que los contactos (rellenados según los criterios de búsqueda) se llamen cambiando el estado del contacto a **Bloqueado.**

1. En la **sección Filtro** de la **pantalla Administrar contactos** , seleccione el **botón Bloquear contactos** .
2. Hay dos formas de seleccionar contactos para **bloquear**. Para seleccionar directamente ciertos tipos de contactos, consulte
   Paso 3. Para seleccionar contactos a través de sus propias condiciones de filtro, consulte el **Paso 4**.
3. En la **sección Detalles** de seguimiento, seleccione una **fecha** Desde y **una Fecha** Hasta.
   Los contactos que caen en este rango de fechas siguientes se llenan.

   Nota: La **casilla de verificación Abrir contactos** se encuentra en una condición seleccionada y no puede anular su selección. Esta es una condición predeterminada que obtiene Contactos abiertos para este intervalo de fechas

4. Complete el Generador de condiciones.
5. Seleccione la casilla de **verificación Contactos** nuevos para obtener **contactos nuevos** directamente sin tener que escribir condiciones para obtener contactos. Para rellenar **los contactos** entregados que cumplen las condiciones de filtro, seleccione también la **casilla de verificación Contactos** entregados.
6. Haga clic en el **botón Mostrar contactos** para rellenar los contactos según las condiciones.
7. Los contactos se rellenan, en los elementos solicitados por página. Seleccione una de las siguientes casillas de verificación:

   Para cada contacto,

   Seleccione Todos para seleccionar todos los contactos de la página actual,

   o **Selección** global para seleccionar todos los contactos completados en todas las páginas.
8. Haga clic en **Aplicar** para bloquear los contactos seleccionados.

Cerrar contactos

Usando la **opción Cerrar contactos** , puede cerrar contactos que se llenan en función del conjunto dado de condiciones.

1. En la **sección Filtro** de la **pantalla Administrar contactos** , seleccione el **botón Cerrar contactos** .
2. Hay dos formas de seleccionar contactos para **cerrar**. Para seleccionar directamente ciertos tipos de contactos, consulte
   Paso 3. Para seleccionar contactos a través de sus propias condiciones de filtro, consulte el **Paso 4.**
3. En la **sección Detalles** de seguimiento, seleccione una **fecha** Desde y **una Fecha** Hasta.
   Los contactos que caen en este rango de fechas siguientes se llenan.

   Nota: La casilla de verificación Abrir contactos se encuentra en una condición seleccionada y no puede anular su selección. Esta es una condición predeterminada que obtiene Contactos abiertos para este intervalo de fechas.
4. Complete el Generador de condiciones.
5. Seleccione la casilla de **verificación Contactos** nuevos para obtener **contactos nuevos** directamente sin tener que escribir condiciones para obtener contactos. Para rellenar **Contactos** bloqueados y **Contactos** entregados y que cumplan las condiciones de filtro, seleccione también las casillas de verificación correspondientes, según sea necesario.
6. Haga clic en el **botón Mostrar contactos** para rellenar los contactos según las condiciones.
7. Los contactos se rellenan, en los elementos solicitados por página. Seleccione una de las siguientes casillas de verificación:

   Para cada contacto, o **Seleccionar todos** para seleccionar todos los contactos de la página actual, o **Selección** global para seleccionar todos los contactos completados en todas las páginas.
8. Haga clic en **Aplicar** para cerrar los contactos seleccionados.

Mover contactos

Con la **opción Mover contactos** , puede mover contactos poblados en función del conjunto de condiciones dado de una campaña a otra.

1. En la **sección Filtro** de la **pantalla Administrar contactos** , seleccione el **botón Mover contactos** .
2. Hay dos formas de seleccionar los contactos que desea **mover**. Para seleccionar directamente ciertos tipos de contactos, consulte el paso 3. Para seleccionar contactos a través de sus propias condiciones de filtro, consulte el **Paso 4**.
3. Seleccione **las casillas de verificación Contactos** bloqueados y/o **Contactos** cerrados para incluir estos contactos y pasar de una campaña a otra.
4. Complete el Generador de condiciones.
5. Haga clic en el **botón Asociar campos** para asignar los modos y campos de negocio de la campaña de origen a los de la campaña objetivo.
6. Introduzca un nombre **de**asignación. Todos los modos y campos asignados se conservan en

esta operación. También puede cambiar cualquier modo específico o asignación de campos empresariales.

7. Si no desea que se aplique una asignación anterior, seleccione una **Campaña** objetivo de la lista desplegable. Se rellenan los campos Modos y **Negocio** de la **campaña** objetivo. Seleccione los modos y campos de negocio apropiados de la **campaña** de origen.
8. Haga clic en **Aplicar** para completar la asociación de los campos.
9. Haga clic en el **botón Mostrar contactos** para rellenar los contactos según las condiciones.
10. Los contactos se rellenan, en los elementos solicitados por página. Seleccione una de las siguientes casillas de verificación:

    Para cada contacto, o **Seleccione todos** para seleccionar todos los contactos de la página actual, o

    Global Select para seleccionar todos los contactos completados en todas las páginas.
11. Haga clic en **Aplicar** para mover los contactos seleccionados a la campaña objetivo.

Reasignar agentes

Nota: La función Reasignar agentes no es compatible con la versión actual.

Pueden surgir situaciones, principalmente durante la entrega de llamadas personales de devolución de llamada que el agente asignado a la devolución de llamada personal no está disponible para manejar la llamada. En tales situaciones, simplemente puede reasignar a otro agente para que maneje la llamada.

Con la **opción Reasignar agentes** , ahora puede reasignar contactos de un agente a otro.

1. En la **sección Filtro** de la **pantalla Administrar contactos** , seleccione el **botón Reasignar agentes** .
2. Hay dos formas de seleccionar contactos. Para seleccionar directamente ciertos tipos de contactos, consulte el **paso 3**. Para seleccionar contactos a través de sus propias condiciones de filtro, consulte el **Paso 4**.
3. Introduzca un **ID** de agente desde el que se va a reasignar una llamada. Para incluir contactos nuevos en los resultados, seleccione la casilla de **verificación Contactos** nuevos; de lo contrario, seleccione la fecha **de inicio de la llamada de devolución** de llamada y **la fecha** de finalización de la llamada.
4. Para reasignar contactos nuevos, seleccione la casilla de **verificación Contactos** nuevos. Seleccione una **fecha** de inicio de llamada y una **hora** de inicio de llamada para reducir los contactos a esta ventana.
5. Complete el Generador de condiciones.
6. Haga clic en el **botón Mostrar contactos** para rellenar los contactos según las condiciones.
7. Los contactos se rellenan, en los elementos solicitados por página. Seleccione una de las siguientes casillas de verificación:

    Para cada contacto,

    o **Seleccionar todo** para seleccionar todos los contactos de la página actual,

    o **Selección** global para seleccionar todos los contactos completados en todas las páginas.
8. Haga clic en **Acción** para ver el cuadro de **diálogo Reasignar agente** para reasignar los contactos

seleccionados a otros agentes.

9. Información adicional está disponible si hace clic en el icono Ayuda junto al **botón Acción** . La información adicional explica cuándo entra en vigor la reasignación del agente.
    a. Para **los contactos abiertos** , los cambios son efectivos inmediatamente.
    b. Para **los contactos entregados** , la llamada sigue llegando al agente antiguo. Los cambios de nuevo agente solo son efectivos a partir de la entrega posterior del contacto.
10. Introduzca un nuevo **agente** al que se vaya a reasignar la llamada. La llamada se asigna al nuevo agente.
11. Si el nuevo agente tiene que gestionar la llamada en otro momento, seleccione la casilla de verificación Hora **de** actualización. Seleccione la hora **de inicio y** la **hora** de finalización de la llamada. Haga clic en el **botón Reasignar agente** para completar la reasignación de la llamada a otro agente.

Horario

El **Programa #** Tab le ayuda a programar la entrega del contacto al marcador. Los tres elementos que determinan el cronograma que ejecuta su campaña son:

1. **Programación** de CSS: Una programación de estrategia de selección de contactos (CSS) ayuda a usar la estrategia de selección de contactos para diferentes momentos del día. Puede definir estos horarios CSS para bloques de tiempo para cada día de la semana. Para configurar CSS que se utilizará aquí, consulte Estrategia de selección de contactos.
2. **Programación** en tiempo de ejecución: si tiene diferentes tiempos de ejecución de campaña para cada día, utilice esta funcionalidad para definir, para cada día de la semana, las horas de inicio y finalización de la campaña.
3. **Programación** del modo de contacto: Utilice esta sección para configurar las horas, para los días de la semana, de la estrategia de contacto que se utilizará para marcar. Puede seleccionar una estrategia de contacto para todo el día o un máximo de tres divisiones de tiempo durante un día. También puede utilizar diferentes estrategias de contacto en diferentes días de la semana y/o definir el día libre semanal que la campaña no ejecuta.

   Nota: Solo las estrategias de contacto avanzado están disponibles para su selección.
4. **Días festivos**: esta sección le permite seleccionar los días festivos de la campaña: los días en que su campaña no se publica.

   Nota: Los días festivos se agregan en el menú del sistema. Esta sección solo le permite seleccionar entre los días festivos agregados. Consulte Días festivos para obtener más información.

Programación de CSS

Desde la **página Programación** , expanda la sección Programación **de** estrategia de selección de contactos (CSS) para completar esta figuración.

Utilice el control deslizante para seleccionar el intervalo de tiempo que desea que se muestre. Para el

intervalo de tiempo seleccionado, la opción CSS no se reproduce.

Puede hacer clic en el botón Agregar programación o hacer doble clic en una celda de la cuadrícula del día de la semana.

1. En la ventana emergente, seleccione el día para el que está agregando el horario CSS. También puede seleccionar la casilla de verificación Todos los **días** . Si hace doble clic en una cuadrícula para configurar una programación CSS, el día de la semana se preselecciona en la ventana emergente.
2. En el panel de horas, seleccione una **hora** de inicio y una **hora** de finalización para esta programación de CSS. Seleccione un CSS de la lista desplegable.

   Nota: Puede seleccionar varias franjas horarias superpuestas, pero la hora de inicio y la hora de finalización deben ser únicas. Por ejemplo, puede seleccionar una franja horaria de 10:00 a 18:00 con CSS como CSS1. También puede seleccionar un intervalo de tiempo de 09:00 a 19:00 con CSS como CSS2. En este caso, la aplicación entrega contactos según CSS2 de 09:00 a 10:00 y nuevamente de 18:00 a 19:00. Mientras tanto, entrega contactos según CSS1 de 10:00 a 18:00.
3. Haga clic en **Agregar** para agregar esta programación a la campaña.
4. Para agregar más programaciones de CSS, haga clic en el **botón Agregar programación** o haga doble clic en una celda de la cuadrícula de días de semana para seleccionar la hora de programación de CSS. Siga los pasos 1 a 3 anteriores.
5. Repita el proceso durante tantos días de la semana como necesite para configurar los horarios.
6. Para eliminar cualquier intervalo de tiempo programado agregado, haga clic en el **botón Eliminar** .
7. A continuación, vaya a la sección Programación en **tiempo de** ejecución.

Programación en tiempo de ejecución

La **programación en tiempo de ejecución determina los tiempos de** ejecución de la campaña, para una fecha específica. La campaña se ejecuta durante las horas configuradas aquí, anulando la fecha de inicio, hora y fecha de finalización configuradas durante la creación de la campaña.

1. Haga clic en el **botón Agregar** para agregar un nuevo tiempo de ejecución para la campaña.
2. Introduzca una **fecha** de ejecución para configurar el tiempo de ejecución.
3. En el panel Hora, seleccione una hora **de inicio y una** hora **de**finalización.
4. Haga clic en el botón Agregar **para agregar más tiempos de ejecución mediante el** paso 3.

   Nota: Solo puede agregar tres tiempos de ejecución por día.
5. Cuando haya terminado, haga clic en el **botón Guardar** .
6. Para eliminar cualquier tiempo de ejecución configurado, haga clic en el **botón Eliminar** .
7. Vaya a la **sección Programación** del modo de contacto.

Programación del modo de contacto

La programación del modo de contacto ayuda a configurar la estrategia de contacto que se utilizará para entregar contactos al marcador para cada día de la semana. Puede configurar un máximo de tres divisiones por día: defina tres estrategias diferentes para diferentes franjas

horarias.

Siga los pasos que se indican a continuación para configurar **la programación del modo de contacto**:

1. Los días se enumeran en la primera columna. Seleccione el día a configurar y TURN el **día laborable encender**.

   Nota: La campaña no se publica en los días en los que el interruptor Día laborable está desactivado.

2. En la lista desplegable, seleccione una estrategia de contacto que se aplicará para la entrega de contactos.

   Nota: Solo las estrategias de contacto avanzado están disponibles para su selección.

3. La estrategia de contacto seleccionada se ejecuta a lo largo del día. Si necesita que la estrategia de contacto se ejecute solo en momentos específicos, TURN el **interruptor** de tiempo **personalizado activado**.
4. La **columna Intervalo** de tiempo muestra las horas de inicio y finalización predeterminadas de 12:00 AM a 11:59 PM, respectivamente. Utilice el panel de horas para cambiar las horas de inicio y finalización.
5. Haga clic en el **botón Agregar** para agregar otro intervalo de tiempo.

   Nota: Puede añadir un máximo de tres intervalos de tiempo para un día.

6. Haga clic en el **botón Guardar** para guardar la información.
7. Para eliminar cualquier tiempo de ejecución configurado, haga clic en el **botón Eliminar** .
8. Vaya a la **sección Vacaciones** .

Feriados

Con la **función Días festivos** , asigne un mapa de los días festivos de la campaña, es decir, los días en que la campaña no funciona. Todos los días festivos creados en la función de vacaciones de configuración del sistema están disponibles para su selección. Asigne esos días festivos a esta campaña.

Se muestran los días festivos disponibles para la selección.

1. Seleccione las casillas de verificación correspondientes a los días festivos que desea asignar para esta campaña, o seleccione la casilla de **verificación Seleccionar todo** para adjuntar todos los días festivos a esta campaña.
2. Haga clic en el **botón Guardar** para guardar la información.

Otras configuraciones

Para completar la creación de la configuración de la campaña, también es necesario completar algunas otras configuraciones. Todas estas configuraciones se agrupan en esta sección. Son los siguientes:

- Generador de expresiones
- Objetivo de la campaña

- Configurar resultados de telefonía
- Agent Desktop Configuración

Para abrir sólo uno de los elementos enumerados anteriormente, seleccione la **casilla de verificación Activar para ver un panel a la vez** .

Generador de expresiones

Puede crear criterios usados con frecuencia en el generador de expresiones y usarlos en **Estrategia de selección de** contactos (CSS) y **Administrar contactos**.

Utilice el Generador **de** expresiones para realizar esta tarea.

1. Expanda la **sección Generador** de expresiones para empezar a crear una expresión.
2. Haga clic en **Crear nuevo** para crear una nueva expresión.
3. Escriba un nombre **de**expresión.
4. Seleccione una **función** de la lista desplegable. Algunas funciones clave SQL como LEFT, RIGHT, SUBSTRING, REPLACE, DATEADD, DATEDIFF, DATEPART, DAY, MONTH y YEAR están disponibles para su selección.
5. Hay tres parámetros que puede elegir para esta expresión. Haga clic en el **botón Configuración** junto al **parámetro 1**.

Notas:
Para las funciones **Izquierda**, **Derecha**, **Subcadena** y **Reemplazar**, se rellenan todos los campos de negocio y campos del sistema de esta campaña. Seleccione uno de estos y haga clic en **Seleccionar**.
Para todas las demás funciones relacionadas con la fecha, el día y la hora, las opciones son **Último acceso, Ahora** y **Hora** de creación. Seleccione uno de estos y haga clic en **Seleccionar**.
Cuando se utiliza la función de fecha y hora para crear una expresión personalizada, el parámetro **ahora** sólo tiene en cuenta la zona horaria del servidor.

6. Repita el **paso 5** para **el parámetro 2** y **el parámetro 3**, si es necesario.
7. Haga clic en **Guardar**. Esta expresión ahora está disponible para su selección al crear un nuevo CSS.

Objetivo de la campaña

En el objetivo de campaña Tab, puede establecer objetivos diarios, semanales y mensuales para que los agentes los alcancen.

1. Expanda la **sección Destino** para establecer un destino
2. Introduzca un **Nombre** de categoría para el objetivo que desea configurar.
3. Introduzca una **descripción**.
4. En los contadores respectivos, seleccione o introduzca cifras para **Objetivo** diario, **Objetivo** semanal y **Objetivo mensual**.
5. Seleccione los **resultados** de telefonía y los **resultados** empresariales que desea agrupar para esta **categoría**. Puede seleccionar varios resultados. Para seleccionar todos los resultados, seleccione la casilla de verificación en las filas de encabezado.
6. Haga clic en el **botón Guardar** para guardar la información.

Configurar resultados de telefonía

La **sección Resultados** de telefonía permite controlar los resultados de telefonía que puede ver un agente que ha iniciado sesión. Por extensión, solo estos resultados están disponibles para que el agente los seleccione mientras elimina una llamada.

Aquí se enumeran todos los resultados de telefonía enumerados en el Grupo de campaña al que pertenece esta campaña. La **columna AgentView** hereda la propiedad tal como se estableció en el grupo de campaña principal.

Si su empresa necesita que alguno de estos resultados visibles por el agente se oculte para los agentes o viceversa, TURN el
AgentView cambia para el resultado específico a **ACTIVADO** o **DESACTIVADO** según sea necesario.

Nota: La opción AgentView no es aplicable para Webex Contact Center.

Haga clic en Guardar **para confirmar estos cambios o** en **Cancelar** para revertir sin guardar estos cambios.

Agent Desktop Configuraciones

Nota: Actualmente, esta función no es compatible con Webex Contact Center.

La **sección Agent Desktop Configuración** le permite configurar varios aspectos para marcar un contacto como DNC. Cuando un agente marca un contacto como DNC, estas configuraciones determinan los distintos atributos del DNC.

1. TURN el **interruptor** Requiere disposición **ACTIVADO** si desea una disposición obligatoria cuando un agente maneja una llamada.
2. Seleccione un tipo **de**período DNC. Las opciones disponibles se enumeran a continuación.
   a. **Permanente** : cuando un agente marca un contacto como DNC, se marca de manera permanente.
   b. **Día** específico: seleccione un número específico de días para que el contacto permanezca DNC. Puede seleccionar un mínimo de 1 día y un máximo de 3650 días (10 años). Además de seleccionar un día, puede elegir TURN el interruptor EOD ON. Si TURN el interruptor, el DNC finaliza al final del día en el número de días configurados. Si este interruptor se deja desactivado, el DNC finaliza al día siguiente, al mismo tiempo que un agente selecciona el contacto como DNC.
      - Por ejemplo, un agente establece un contacto como DNC, con el número de días configurado como
        1. Si el interruptor EOD está activado, el período DNC del contacto concluye al final del mismo día. Si el interruptor está apagado, el período DNC del contacto concluye a la misma hora al día siguiente, es decir, se extiende al día siguiente y termina después de que se complete 1 día.
   c. **Selección** de agente: si selecciona esta opción, el agente establece la fecha y hora de inicio del DNC y la fecha y hora de finalización (según la preferencia del contacto). El selector de fecha y hora en el widget Resultado en el Agent Desktop se habilita si selecciona esto.
3. Seleccione el interruptor de **zona** horaria del cliente DNC activado si el contacto está

marcado como DNC en la zona horaria del contacto. Si lo deja desactivado, el DNC se basa en la zona horaria del servidor.

4. Seleccione un tipo **de**DNC. Las siguientes opciones están disponibles:
    a. **Específico** de la campaña: esto restringe el contacto como DNC solo para la campaña de la que se llama al contacto.
    b. **Categoría** de campaña- Esto restringe el contacto como DNC para todas las campañas bajo la categoría de campaña.
    c. **Categoría** múltiple: marca el contacto como DNC para todas las campañas asignadas a las categorías de campaña seleccionadas.
    d. **Global** - Esto marca el contacto como DNC en todo el sistema: todas las campañas y categorías.
5. Haga clic en **Guardar para completar** la configuración **Agent Desktop; haga clic en**Cancelar **para** salir sin guardar.

    Nota: Los cambios que realice aquí surtirán efecto a partir de la siguiente llamada que gestione un agente. Por ejemplo, el período DNC está configurado como permanente, este es el período DNC si un agente establece un resultado como DNC. Sin embargo, si cambia a Día específico, la llamada actual hereda Permanente; el Día específico solo surte efecto para la siguiente llamada gestionada por el agente.

Configuración del marcador

El **módulo Configuración** del marcador le permite anular los ajustes realizados a nivel de grupo con respecto a la CLI, el tratamiento del contestador automático y el tratamiento de llamadas abandonadas. La configuración anulada solo se aplica a las campañas específicas, mientras que las otras campañas del grupo siguen la configuración de nivel de grupo.

Navegue hasta Configuración del marcador de **campaña** para ver la **pantalla**

Configuración >del marcador de campaña. Realice las siguientes tareas para

configurar los ajustes del marcador:

1. "Agregar condición" en la página siguiente
2. "Filtro" en la página siguiente
3. "CLI" en la página 74
4. "Tratamiento del contestador automático" en la página 75
5. "Tratamiento de llamadas abandonadas" en la página 75

Campos

Campos	Descripción
Condiciones totales	El recuento de condiciones totales.
Nombre de condición	Nombre de la condición.

Descripción de la condición	Descripción de la condición.
Habilitado	TURN Encienda / apague el interruptor para habilitar o deshabilitar la condición.

Actions (Acciones)	Botón Acciones para editar/eliminar una condición.

Nota: Para la lista compartida, los grupos de campaña objetivo con sus condiciones asociadas se rellenan en la cuadrícula.

Agregar condición

Puede agregar condiciones utilizando el generador de condiciones. Los contactos que coinciden con estas condiciones de filtro siguen la configuración del marcador a nivel de campaña; Otros contactos siguen la configuración de nivel de grupo.

Puede agregar cualquier número de condiciones, pero en cualquier momento solo se pueden habilitar cinco condiciones y la aplicación filtra los contactos en función de solo cinco condiciones.

Nota: Para la lista compartida, puede agregar cualquier número de condiciones, pero solo se pueden habilitar cinco condiciones para cada grupo de campaña objetivo.

Haga clic en **Agregar condición** para agregar una nueva condición de configuración del marcador de campaña.

1. Introduzca un nombre **de**condición. Es un campo obligatorio. No puede utilizar caracteres especiales en el nombre, excepto guiones bajos, guiones y arroba (_, -y @, respectivamente.
2. Introduzca una descripción **de**la condición.
3. Seleccione un **grupo** de campaña objetivo en el menú desplegable.

   Nota: El campo Grupo de campaña objetivo solo se aplica a la campaña Lista compartida de todos los marcadores y no marcadores.
   Es obligatorio configurar una condición CSS para que la campaña Lista compartida muestre la lista de grupos de campaña tar-get en el menú desplegable.
   En el grupo de campaña objetivo, el primer grupo de campaña objetivo se selecciona de forma predeterminada, y los valores se rellenan en consecuencia en las siguientes pestañas según la configuración de los modos de ritmo en el grupo de campaña.
4. Seleccione una opción de comparación: esta es la condición que debe cumplir el campo para que se seleccione un contacto. Algunos parámetros de comparación para su condición podrían ser > (mayor que), < (menor que), = (igual), etc.
5. Introduzca un valor que debe cumplir esta condición para el contacto que se va a seleccionar para la entrega.

Filtro

Con **Filtro**, puede crear una condición o un conjunto de condiciones.

1. En la **lista desplegable Campos del sistema/Campos** de negocio, seleccione un elemento apropiado.
2. Cierre el paréntesis.
3. Haga clic en el **botón Agregar** para agregar otra condición.

4. En la nueva línea, seleccione **AND** o **OR** en la lista desplegable de decisiones.

5. Puede seguir agregando más grupos de condiciones de este tipo. Haga clic en **Guardar** cuando haya terminado.
6. Si desea agregar más grupos, seleccione el **botón Agregar** del botón Acción **de** grupo y haga clic en **Guardar**.

Campos

Campos	Descripción
Máx. de reintentos	Este es el valor incrementado actual para el número máximo de reintentos que se pueden realizar para marcar cada contacto en la campaña.
Reintentos diarios	Este es el valor incrementado actual para el número máximo de reintentos que se pueden realizar para marcar cada contacto en un día para esta campaña.
Reintentos de ciclo	Este es el valor incrementado actual para el número máximo de reintentos que se pueden realizar en un ciclo de marcado. Un ciclo es un conjunto de intentos de marcación, una vez a todos los modos con los que se carga un contacto. Por ejemplo, un contacto se carga con tres modos: números Home, Trabajo y Móvil. Un ciclo de marcación se completa cuando la aplicación marca todos estos modos (en el orden configurado) una vez cada uno.
Reintentos de correo electrónico	Este es el valor incrementado actual para el número de reintentos permitidos para los contactos que se entregarán para las campañas de correo electrónico.
SMS Reintentos	Este es el valor incrementado actual para el número de reintentos permitidos para los contactos que se entregarán para las campañas SMS.
Último acceso	Los contactos con la fecha y hora configuradas del último acceso que se entregarán como parte de este CSS.
Prioridad	La prioridad asignada a los contactos que se debe tener en cuenta al entregar según este CSS.
Puntuación de plomo	La puntuación de plomo que se debe considerar para entregar contactos es según este CSS. Lead Score ayuda a identificar al cliente más potencial para ser contactado desde una cámara. Esta puntuación también se puede establecer en el momento de la carga o el cierre, mientras se define el resultado del negocio / telefonía.
Hora de inicio de llamada	Esta es la hora de inicio de llamada establecida por el reprogramador. Las llamadas que se encuentran dentro de la hora de inicio mencionada en esta condición se seleccionan para su entrega.
Hora de finalización de llamada	Esta es la hora de finalización de llamada establecida por el reprogramador. Las llamadas que se encuentran dentro de la hora de finalización mencionada en esta condición se seleccionan para su entrega.
ID de lista	El identificador de lista al que pertenece el contacto. Se entregan los contactos que pertenecen a los ListIDs en esta condición CSS.
Tipo de	El tipo de llamada.

llamada	
LastOutcome	El último resultado establecido para este contacto. Se entregan los contactos con el último resultado seleccionado.
ID de lista global	El identificador de lista global al que pertenece este contacto. Se entregan los contactos que pertenecen a los ListID globales en esta condición CSS.

ID de usuario	Este es el ID de agente etiquetado para el contacto. Las llamadas se envían al marcador y se parchean al agente mencionado en este campo.
Número de teléfono	El número de teléfono del contacto que se va a entregar según esta CSS.
Nombre de zona	El nombre de la zona horaria a la que pertenece el contacto.
Día de la semana	El día de la semana preferido del contacto para recibir una llamada.
Hora del día	La hora preferida del día del contacto para recibir una llamada.
Modo	El modo preferido del contacto para recibir una llamada.

CLI

Nota: Puede configurar un número de CLI solo para campañas predictivas y progresivas.

CLI es el número de contacto que aparece como un ID de llamada saliente para el cliente mientras recibe una llamada. Puede crear tres tipos de CLI. Son los siguientes:

1. CLI específica
2. Campo de Negocio
3. CLI aleatoria

CLI específica

De forma predeterminada, **se selecciona CLI** específica. Realice los pasos siguientes:

1. Escriba el nombre **de la**CLI.
2. Introduzca el valor de CLI .

   Nota: Para el marcador, el valor de CLI se rellena automáticamente de forma predeterminada. Es el mismo número que se selecciona como ANI (CLI) en Grupo de campaña. Además, puede agregar una CLI específica para esta campaña además de ANI (CLI).

Campo de Negocio

Realice los pasos siguientes:

1. Escriba el nombre **de la**CLI.
2. Seleccione un campo de negocio como **Valor** CLI. El campo de negocio CLI le permite especificar campos del archivo de contacto cargado que deben usarse como CLI. Asegúrese de que su archivo de contacto contenga los datos necesarios.

   Nota: Los campos empresariales con tipos de datos String solo están permitidos.

CLI aleatoria

Realice los pasos siguientes:

1. Escriba el nombre **de la**CLI.
2. Introduzca el valor de CLI .

Puede agregar hasta 10 CLI aleatorias según sus necesidades. La aplicación obtiene cualquier número de los 10 como CLI para mostrarlo como un ID de llamada saliente al cliente mientras recibe una llamada.

Tratamiento del contestador automático

Nota: Actualmente, esta función no es compatible con Webex Contact Center.

1. Navegue hasta **Tratamiento del contestador automático.**
2. Seleccione el tipo de **detección** de AMD en el menú desplegable. Por ejemplo, **Desconectar**.
3. Si selecciona **Desconectar**, no se requiere ninguna configuración.
4. Si selecciona **Transferir a agente**, la aplicación transfiere la llamada a un agente cuando encuentra una respuesta de contestador automático.
5. Si selecciona **Reproducir mensaje y Desconectar** , se muestra el **texto** TTS.
6. Introduzca el **texto** TTS. El mensaje se reproduce a la persona que llama en el IVR y se desconecta.
7. Si selecciona **Reproducir mensaje y Transferir a agente**, se muestra el **texto** TTS.
8. Introduzca el **texto** TTS. El mensaje se reproduce a la persona que llama en el IVR y se transfiere a un agente.
9. Haga clic en **Guardar**.

Tratamiento de llamadas abandonadas

Nota: Actualmente, esta función no es compatible con Webex Contact Center.

1. Vaya a **Tratamiento de llamadas abandonadas.**
2. Seleccione **el tipo de tratamiento** de llamadas abandonadas en el menú desplegable. Por ejemplo, **Desconectar**.
3. Si selecciona **Desconectar**, no se requiere ninguna configuración.
4. Si selecciona **Reproducir mensaje y Desconectar** , se muestra el **texto** TTS.
5. Introduzca el **texto** TTS. El mensaje se reproduce a la persona que llama en el IVR y se desconecta.
6. Haga clic en **Guardar**.

Grupo

Haga clic **en Sistema** en el panel de menús de la izquierda para abrir la página Configuración del sistema. Para ver todos los elementos de configuración en el menú Sistema, haga clic en el botón Menú sistema.

Acceder a un grupo

1. Haga clic **en Grupo** en el panel de menú de la izquierda para abrir la página Grupo. La cuadrícula contiene el grupo, el nombre del grupo de campaña, el modo de ritmo, el tipo de grupo, el estado del grupo y las acciones.
2. Usando el botón Expandir a la izquierda de la cuadrícula, para expandir el grupo y ver las campañas que pertenecen al Grupo de campaña.
3. Las campañas se enumeran junto con el porcentaje de entrega para cada una. El porcentaje de entrega es el porcentaje de contactos que se van a entregar a las campañas. Esto le ayuda a controlar qué campaña tiene prioridad para marcar contactos. Puede establecer el porcentaje de entrega como 75 por ciento para una campaña y 25 por ciento para otra. La campaña que tiene un 75 por ciento de entrega obtiene más contactos para marcar. Sin embargo, cuando dos campañas se designan como 100 por ciento entregables, la primera campaña en la lista recibe sus contactos entregados para marcar. Sólo después de que la primera campaña ha agotado todos sus contactos, la segunda campaña consigue contactos para marcar. Para cambiar esto, puede arrastrar y soltar las campañas y reordenarlas.
4. Para cambiar el porcentaje de entrega, haga clic en el botón Editar debajo de la columna Acción y cambie el porcentaje de entrega.
5. Haga clic en Guardar en la columna Acciones para completar el cambio.

Agregar un grupo de campaña de voz

Para configurar un grupo de campaña:

Vista previa del modo de ritmo

1. Haga clic **en Editar** en la columna Acción del grupo de campaña que desee configurar.
2. La **sección Detalles** de la campaña contiene el (Grupo de campaña – Campaña en el marcador Webex Contact Center). Esto es para el modo de vista previa.
    a. Escriba un nombre.
    b. Introduzca una descripción.
    c. Seleccione un nombre de marcador de la lista desplegable.
    d. Seleccione un punto de entrada de la lista desplegable.

e. Navegue hasta la sección Parámetros de negocio globales y complete la selección de los Parámetros de negocio globales para el grupo.

f. Vaya a la sección Detalles del marcador.

3. En la sección Detalles **del** marcador, proporcione los siguientes detalles si selecciona el modo de ritmo como vista previa:

   a. Introduzca un identificador de llamante saliente.

   b. Se enumeran todos los equipos disponibles. Seleccione los equipos que manejan las llamadas de vista previa y haga clic en > para moverlos como equipos asignados. Puede seleccionar varios equipos. Para seleccionar todos los equipos, haga clic en >>.

   c. Haga clic en Guardar y vaya a la sección Parámetros del contacto.

   Nota: Para acceder instantáneamente a las descripciones de los campos en la **sección Detalles** del marcador, haga clic en Ayuda
   icono.

Modo de ritmo progresivo

1. Complete la sección Detalles **de la** campaña como se indica a continuación si está seleccionando el modo de ritmo como progresivo:

   a. Escriba un nombre.

   b. Introduzca una descripción.

   c. Seleccione un nombre de marcador de la lista desplegable.

   d. Seleccione un punto de entrada de la lista desplegable.

   e. Navegue hasta la sección Parámetros de negocio globales y complete la selección de los Parámetros de negocio globales para el grupo.

   f. Vaya a la sección Detalles del marcador.

2. En la **sección Detalles** del marcador, proporcione los siguientes detalles si selecciona el modo de ritmo como progresivo:

   a. Introduzca un identificador de llamante saliente.

   b. Utilice el control deslizante o introduzca una tasa de marcación. Éste es el número de contactos que debe marcar para cada agente. Por ejemplo, si este valor es 5 y hay diez agentes conectados, el número de contactos marcados está limitado a 50.

   c. Utilice el control deslizante o introduzca un límite de timbre sin respuesta. Esta es la duración, en segundos, que suena el teléfono del cliente antes de que una llamada se considere Sin respuesta.

   Nota: Para acceder instantáneamente a las descripciones de los campos en la **sección Detalles** del marcador, haga clic en Ayuda
   icono.

3. En la **sección Parámetros** de CPA, proporcione los siguientes detalles si selecciona el

modo de ritmo como progresivo.

a. Si es necesario, habilite la detección de CPA. Si habilita la detección de CPA, continúe con la configuración. De lo contrario, vaya a Parámetros de contacto.

b. Si es necesario, habilite la detección de AMD. Esto permite a la aplicación detectar si una llamada se enruta a un contestador automático.

c. Si es necesario, habilite Detección de tono de terminación. Si está activado, el CPA espera a detectar el tono de terminal de un buzón de voz antes de finalizar la llamada.

d. Utilice el control deslizante o introduzca un período de silencio mínimo. Este es el tiempo, en milisegundos, para que la aplicación clasifique una llamada como detectada por voz.

e. Utilice el control deslizante o introduzca un Período de análisis. Este es el tiempo, en milisegundos, que la aplicación dedica a analizar la llamada, el tiempo para CPA.

f. Utilice el control deslizante o introduzca un discurso válido mínimo. Este es el tiempo, en milisegundos, de voz continua en la llamada para clasificar la llamada como voz detectada.

g. Utilice el control deslizante o introduzca un análisis de tiempo máximo. Este es el tiempo máximo, en milisegundos, para que la aplicación identifique un problema como aire muerto.

h. Utilice el control deslizante o introduzca un análisis de tono de término máximo. Este es el tiempo, en milisegundos, que tarda la aplicación en analizar un mensaje de voz del contestador automático como terminado.

i. Haga clic en Guardar y vaya a la sección Parámetros del contacto.

Nota: Para acceder instantáneamente a las descripciones de los campos de la **sección Parámetros** de CPA, haga clic en Ayuda
icono.

Modo de ritmo predictivo

1. Complete la sección Detalles **de la** campaña como se indica a continuación si está seleccionando el modo de ritmo como predictivo:

   a. Escriba un nombre.

   b. Introduzca una descripción.

   c. Seleccione un nombre de marcador de la lista desplegable.

   d. Seleccione un punto de entrada de la lista desplegable.

   e. Navegue hasta la sección Parámetros de negocio globales y complete la selección de los Parámetros de negocio globales para el grupo.

   f. Vaya a la sección Detalles del marcador.

2. En la sección Detalles **del** marcador, proporcione los siguientes detalles si selecciona el modo de ritmo como predictivo:

a. Introduzca un identificador de llamante saliente.

b. Utilice el control deslizante o introduzca una tasa de marcación. Éste es el número de contactos que debe marcar para cada agente. Por ejemplo, si este valor es 5 y hay diez agentes conectados, el número de contactos marcados está limitado a 50.

   Nota: La velocidad de marcación establecida aquí debe ser menor o igual al valor especificado en el campo Velocidad máxima de marcación.

c. Use el control deslizante o ingrese un Tiempo de llamada sin respuesta. Esta es la duración, en segundos, que suena el teléfono del cliente antes de que una llamada se considere Sin respuesta.

d. Utilice el control deslizante o introduzca una velocidad de marcación máxima. Este es el número de contactos que se entregan al marcador por agente conectado. Si el número de agentes conectados es 7 y establece la velocidad máxima de marcación como 2, la aplicación entrega 14 contactos al marcador.

e. Utilice el control deslizante o introduzca un Porcentaje de tasa abandonada. Esta configuración limita el porcentaje de llamadas que se pueden abandonar. Si el porcentaje supera este valor, la tasa de llamadas abandonadas alcanza este valor al reducir el número de llamadas que hay que marcar.

f. Utilice el control deslizante o introduzca un ritmo de corrección predictiva. Es la velocidad a la que el marcador ajusta la marcación después de alcanzar una conexión en vivo especificada. Cuanto mayor sea este número, menos frecuentemente ocurre este ajuste.

g. Utilice el control deslizante o introduzca un factor de ganancia predictivo. El factor define el aumento de la velocidad de marcación si las llamadas exitosas no se reciben como se esperaba.

h. Utilice el control deslizante o introduzca un porcentaje de reserva. Este es el número de agentes conectados que la aplicación tiene que reservar para las campañas asignadas a este grupo.

   Nota: Para acceder instantáneamente a las descripciones de los campos en la **sección Detalles** del marcador, haga clic en Ayuda
   icono.

3. En la **sección Parámetros** de CPA, proporcione los siguientes detalles si selecciona el modo de ritmo como predictivo.

   a. Si es necesario, habilite la detección de CPA. Si habilita la detección de CPA, continúe con la configuración. De lo contrario, vaya a Parámetros de contacto.

   b. Si es necesario, habilite la detección de AMD. Esto permite a la aplicación detectar si una llamada se enruta a un contestador automático.

   c. Si es necesario, habilite Detección de tono de terminación. Si está activado, el CPA espera a detectar el tono de terminal de un buzón de voz antes de finalizar la llamada.

   d. Utilice el control deslizante o introduzca un período de silencio mínimo. Este es el tiempo, en milisegundos, para que la aplicación clasifique una llamada como detectada por voz.

e. Utilice el control deslizante o introduzca un Período de análisis. Este es el tiempo, en milisegundos, que la aplicación dedica a analizar la llamada, el tiempo para CPA.

f. Utilice el control deslizante o introduzca un discurso válido mínimo. Este es el tiempo, en milisegundos, de voz continua en la llamada para clasificar la llamada como voz detectada.

g. Utilice el control deslizante o introduzca un análisis de tiempo máximo. Este es el tiempo máximo, en milisegundos, para que la aplicación identifique un problema como aire muerto.

h. Utilice el control deslizante o introduzca un análisis de tono de término máximo. Este es el tiempo, en milisegundos, que tarda la aplicación en analizar un mensaje de voz del contestador automático como terminado.

i. Haga clic en Guardar y vaya a la sección Parámetros del contacto.

Nota: Para acceder instantáneamente a las descripciones de los campos de la **sección Parámetros** de CPA, haga clic en Ayuda
icono.

Parámetros de contacto

1. En la sección Parámetros **de** contacto, especifique la siguiente información:

   a. El número inicial de contactos es el número de contactos que desea enviar al marcador inicialmente. Utilice el control deslizante para establecer un número.

   b. Incremento en % es el porcentaje por el cual desea aumentar la entrega de contactos al marcador. Es posible que desee aumentar esto porque el marcador está marcando llamadas a una velocidad más rápida de lo esperado y se está quedando sin contactos.

   c. Disminución en % es el porcentaje por el cual pretende disminuir la entrega de contacto al marcador. Es posible que desee disminuir esto porque el marcador está marcando llamadas a una velocidad más lenta de lo esperado y está acumulando contactos para ser marcados.

   d. El % de umbral superior es el límite superior como múltiplo del número inicial de contactos que se pueden entregar al marcador.

   e. Active la casilla de verificación Equilibrio automático para distribuir automáticamente los contactos del archivo cargado por igual a todas las campañas asignadas al grupo.

   f. Establezca la frecuencia de entrega. Este es el tiempo de espera entre iteraciones en segundos.

   g. Establezca la longitud de la cola digital, que determina el número de contactos que permanecen en una cola para su entrega inmediata al marcador.

   h. Active la opción Asignación de ejecutivos de cuentas para permitir un servicio personalizado asignando un agente exclusivamente a un cliente en una campaña basada en agente.
   Nota: Account Executive Mapping aún no es compatible con WxCC.

   i. Navegue hasta la sección Parámetros de negocio globales y complete la selección de los Parámetros de negocio globales para el grupo.

   j. Haga clic en **Guardar** para finalizar.

Agregar un grupo de campaña manual

Nota: Póngase en contacto con Cisco CSM para habilitar esta configuración.

También puede agregar un grupo de campaña manual a la aplicación Campaign Manager. Estos son grupos de campaña independientes del marcador. Puede crear campañas y asignarlas a estos grupos de campañas manuales. Todas las funcionalidades de la campaña funcionan como se explica en el capítulo Campaña. La única diferencia es que los tactos, en lugar de ser entregados a un marcador, se colocan en una tabla separada. Algunas API acceden a estos contactos y toman medidas según sea necesario: entregadas a un marcador para marcar, enviadas como una lista a un agente para marcación manual, etc. Una vez que se establecen los resultados, hay API que seleccionan los resultados y realizan actividades adicionales según lo configurado en la campaña.

1. Introduzca un nombre de grupo de campaña.
2. Introduzca una descripción.
3. Haga clic en Guardar y continuar.
4. Complete las secciones Parámetros de contacto – Asignación de agentes.
5. En la sección Parámetros **de** contacto, especifique la siguiente información:
    a. El número inicial de contactos es el número de contactos que desea enviar al marcador inicialmente. Utilice el control deslizante para establecer un número.
    b. Incremento en % es el porcentaje por el cual desea aumentar la entrega de contactos al marcador. Es posible que desee aumentar esto porque el marcador está marcando llamadas a una velocidad más rápida de lo esperado y se está quedando sin contactos.
    c. Disminución en % es el porcentaje por el cual pretende disminuir la entrega de contacto al marcador. Es posible que desee disminuir esto porque el marcador está marcando llamadas a una velocidad más lenta de lo esperado y está acumulando contactos para ser marcados.
    d. El % de umbral superior es el límite superior como múltiplo del número inicial de contactos que se pueden entregar al marcador.
    e. Active la casilla de verificación Equilibrio automático para distribuir automáticamente los contactos del archivo cargado por igual a todas las campañas asignadas al grupo.
    f. Establezca la frecuencia de entrega. Este es el tiempo de espera entre iteraciones en segundos.
    g. Establezca la longitud de la cola digital, que determina el número de contactos que permanecen en una cola para su entrega inmediata al marcador.
    h. Active la opción Asignación de ejecutivos de cuentas para permitir un servicio personalizado asignando un agente exclusivamente a un cliente en una campaña basada en agente.

    Nota: Account Executive Mapping aún no es compatible con WxCC.

    i. Seleccione los agentes apropiados en Asignación de agentes para asignarlos al grupo de campaña. Puede seleccionar varios agentes.

Configuración del sistema

La Configuración del sistema controla varias capacidades globales en Campaign Manager.

El acceso a la página Configuración del sistema está sujeto al control de acceso basado en roles (RBAC). El enlace a la página se muestra en el módulo de administración sólo si se le ha concedido el privilegio asociado.

Se accede a todas las configuraciones del sistema mediante el menú Sistema. Puede crear una nueva configuración o actualizar las existentes. Para realizar cambios, edite los campos correspondientes y haga clic en **Guardar**. Los cambios surten efecto inmediatamente.

La configuración del sistema proporciona las siguientes características:

Modos

Los modos se refieren al método o canal de comunicación que la aplicación utiliza para interactuar con un cliente. Cam-paign Manager ofrece una variedad de canales de soporte para elegir, incluyendo voz, correo electrónico, mensaje de texto (SMS) y más. El usuario puede personalizar un modo de comunicación según los requisitos. Para saber más, haga clic aquí.

Zonas horarias

Todas las horas se almacenan en hora universal coordinada (UTC) y aparecen globalmente según la zona horaria del sistema. Las zonas horarias se configuran en el momento de la instalación y las zonas horarias configuradas se utilizan como zonas horarias específicas de campaña. Estas zonas horarias pueden estar dispersas en diferentes continentes o incluso en diferentes lugares del mismo continente. Para saber más, haga clic aquí.

Conformidad

El cumplimiento permite al usuario cargar el número de contacto o datos comerciales, como el ID de cliente, el número de cuenta, etc. Una lista de contactos es el archivo en el que se almacenan y organizan todos los contactos del sistema. Los contactos cargados se almacenan en la base de datos y los validan durante la carga o entrega del contacto. Una vez que se importan los contactos al sistema, la lista de contactos se puede utilizar para una o varias subcampañas, dependiendo de sus requisitos. En el nivel de campaña, un usuario puede optar por validar el cumplimiento en la carga del contacto o en la entrega del contacto. Para saber más, haga clic aquí.

Carga global

La carga global te permite cargar una única lista de clientes potenciales en varias campañas en función de los criterios definidos para cada una de estas campañas. Le ayuda a asignar los campos de contacto con el tipo de datos.

Puede agregar condiciones adicionales a la lista de contactos haciendo clic en el signo más junto a la regla (Agregar condición) y crear conjuntos de condiciones adicionales. Las condiciones dentro de un conjunto de condiciones se Y se unen al evaluar la regla. Cada condición es ORed con cualquier otro conjunto de condiciones. Para saber más, haga clic aquí.

Resultado del negocio

Un resultado de negocio es la disposición establecida por un agente en función del código de cierre que el agente introdujo después de interactuar con un cliente. Al configurar un resultado empresarial, puede definir lo que le sucede al contacto después de que el agente seleccione un código de cierre. Puede configurar el resultado empresarial para cerrar el contacto si se realiza correctamente o si se produce un error. si el titular de la tarjeta de crédito se niega a pagar, el

código de cierre podría ser Rechazado para pagar y puede establecer el resultado comercial como Fallo. Para saber más, haga clic aquí.

Área y códigos postales

Área y código postal mantiene una lista maestra de códigos postales y códigos de área. Los códigos postales y de área están asociados con los estados y zonas horarias correspondientes. Al asociarse, la aplicación se adhiere a los requisitos legales locales con respecto a la marcación de contactos en varios momentos del día, fines de semana, etc. Para saber más, haga clic aquí.

Ley Estatal

La ley estatal define los códigos estatales y la hora exigible para cada día de la semana. Todas las regiones, como estados, países, etc., tienen leyes que regulan las operaciones del centro de contacto. Puede configurar estas leyes estatales para garantizar que las operaciones de su centro de contacto se adhieran a los estatutos de las regiones geográficas en las que operan.

Si un estado puede tener una regulación que ningún centro de contacto puede llegar a un contacto entre 8.00 PM y 6.00 AM. Puede configurar Campaign Manager para asegurarse de que los contactos se entreguen para marcar solo fuera de este horario y tenga la seguridad de que el contacto no se entregará infringiendo una ley estatal. Para saber más, haga clic aquí.

Vacaciones

Días festivos define la lista de días festivos basada en varias geografías a cuenta de festivales, observancias, aniversarios de nacimiento, etc., y se asigna con campañas. Estos son días que las campañas normalmente no se ejecutan. Puede agregar días festivos que estén disponibles en toda la aplicación. Una vez agregados, puede asignar estas vacaciones a varias campañas según lo requiera la geografía local. Para saber más, haga clic aquí.

URL

La URL permite incrustar cualquier página personalizada o un sitio web en la aplicación para iniciarlo desde Campaign Manager. Esto elimina la necesidad de navegar por una página web que se ve con frecuencia abriendo otro navegador Tab. Para saber más, haga clic aquí.

Perfil

Los perfiles se utilizan para cargar (incluida la carga global) contactos, borrar contactos o cargar contactos de cumplimiento (DNC, NDNC, PEWC o CPT). Las diversas actividades asociadas con dichas cargas, la configuración de parámetros, la asignación de varios campos, etc., se manejan a nivel de perfil y no es necesario repetirlas en el momento de la carga. Los perfiles se pueden definir como accesos directos que le ayudan a través de toda la gama de cargas relacionadas con el contacto. Crear y guardar varios perfiles. Para saber más, haga clic aquí.

Servidor de correo electrónico

Los servidores de correo electrónico definen las propiedades de correo electrónico para su instancia y las cuentas de correo electrónico que configura. Su servicio de correo electrónico también puede afectar la transmisión exitosa de correo electrónico entrante y saliente. Los administradores de correo electrónico configuran cuentas de correo electrónico para permitir que el sistema se conecte a servicios de correo externos como servidores POP3, SMTP o IMAP.

Después de completar el servidor de correo electrónico de configuración en esta página, podrá:

- Reciba correos electrónicos de sus clientes y permita que el agente les responda.
- Envía mensajes de correo electrónico en tus

campañas salientes. Para saber más, haga clic aquí.

SMS Servidor

Puede configurar los servidores de puerta de enlace SMS para su aplicación. Utilice estos servidores configurados para enviar mensajes SMS salientes.

Después de completar los pasos de configuración en esta página, podrá:

- Reciba mensajes SMS de sus clientes y permita que una aplicación o agente les responda.
- Envía mensajes SMS en tus campañas

outbound. Para saber más, haga clic aquí.

Otras opciones

El resto de la configuración le permite configurar:

- Contador de intentos
- Parámetros empresariales globales
- Dimensión
- Alertador

Reasignar agentes

Esto permite al usuario reasignar un agente a una tarea. Si es necesario reprogramar un contacto a la fecha y hora de disponibilidad del agente, puede reasignar a otro agente para que gestione la llamada. Hay dos formas de seleccionar contactos, seleccionando contacto directamente y seleccionando contactos usando condiciones de filtro. Para saber más, haga clic aquí.

Exportar o importar campaña

Exportar o Importar campaña permite exportar e importar la configuración de la campaña. La importación o exportación de una campaña incluye solo la página Campaña, la página Configuración del sistema y la página Estrategia de contactos para una campaña determinada. Para saber más, haga clic aquí.

Categoría de campaña

Una categoría de campaña tiene un grupo de campañas, que se pueden usar para aplicar condiciones como DNC y NDNC. La categoría de campaña permite crear y administrar categorías de campaña. Para saber más, haga clic aquí.

Configuración del proveedor CPaaS

Nota: Actualmente, esta función no es compatible con Webex Contact Center.

Campaign Manager admite la ejecución de campañas IVR (sin agente) utilizando proveedores de servicios CPaas externos. El usuario puede configurar las credenciales de acceso del proveedor de servicios. Para saber más, haga clic aquí.

Claves de API

Esta función facilita el acceso seguro a aplicaciones de terceros que requieren integraciones con Campaign Manager para Cisco CCE. La autenticación básica permite el acceso a las aplicaciones Servicio, Webservice y Websocket Server. El usuario puede generar una clave API y una clave secreta para obtener un acceso seguro a Campaign Man- ager. Estas claves ayudan a asegurar el acceso al API Manager. Para saber más, haga clic aquí.

Estado de alta disponibilidad

La alta disponibilidad (HA) es una característica con licencia. Campaign Manager utiliza el diseño de clústeres para su solución de alta disponibilidad. Cada componente de Campaign Manager se vuelve redundante y está disponible en ambos clústeres. Durante el funcionamiento normal, ambos clústeres se ejecutarían con un lado en modo activo y otro lado en modo de espera. Durante un fallo, el proceso de conmutación por error automático transfiere el clúster en espera al modo activo y cambia el clúster activo anterior al modo de espera. Los dos lados están destinados solo para la redundancia, no para el equilibrio de carga. Para saber más, haga clic aquí.

Modos

Los modos se refieren al método o canal de comunicación utilizado para interactuar con un cliente.

Nota: La aplicación solo admite Voz como modo para la versión actual.

Agregar modo de voz

Se puede crear un modo de voz para comunicarse con un contacto en una línea fija (Home u oficina u otro) o móvil (Home u oficina u otro).

1. Haga clic en **Agregar modo** de voz.
2. Introduzca un **nombre** de modo y una **descripción** del modo.
3. Seleccione una longitud **mínima y una longitud** máxima en el menú desplegable.
4. Haga clic en **Guardar**.

Actualizar un modo

1. Seleccione un modo y haga clic en **el icono Editar** .
2. Actualice los detalles y haga clic en **Guardar**.

Eliminar un modo

1. Seleccione un modo y haga clic en **el icono Eliminar** .
2. Haga clic **en Aceptar** en la ventana emergente de confirmación.

Campos

Campo	Descripción
Nombre del modo	Modo de comunicación

Descripción	Descripción del modo
Longitud mínima y máxima	Permite definir la longitud mínima y máxima de un modo

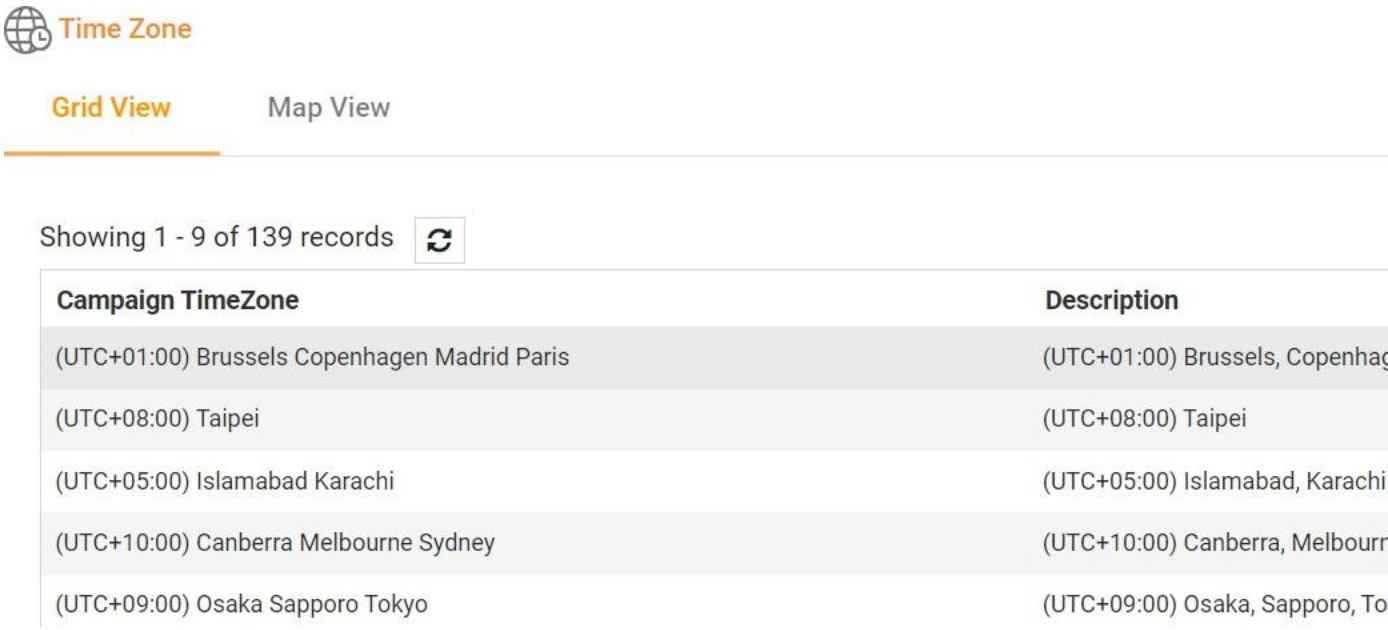
Zona horaria

Todas las horas se almacenan en hora universal coordinada (UTC) y aparecen globalmente según la zona horaria del sistema. Las zonas horarias se configuran en el momento de la instalación de Campaign Manager y las zonas horarias configuradas se utilizan como zonas horarias específicas de la campaña. El usuario utiliza varias zonas horarias para ejecutar campañas. Estas zonas horarias pueden estar dispersas en diferentes continentes o incluso en diferentes lugares del mismo continente.

Las zonas horarias se presentan en la vista de cuadrícula y en la vista de mapa. Habilitar o deshabilitar la zona horaria para aplicar la zona horaria de una campaña. Si una zona horaria está asignada a una campaña, no tiene la opción de deshabilitar las zonas horarias.

Vista de cuadrícula

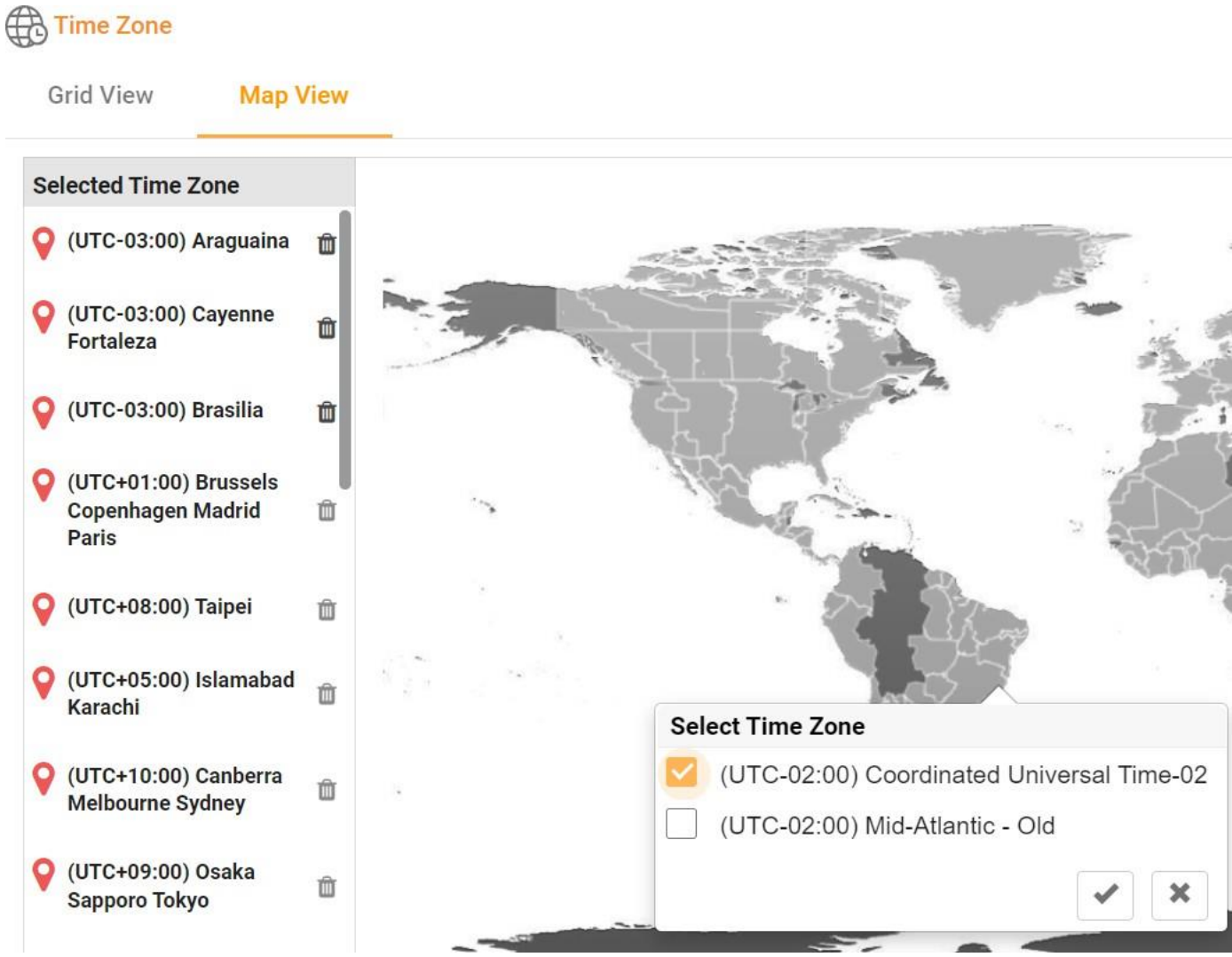
1. Desplácese hasta la vista de **cuadrícula** .



2. Seleccione la zona horaria y habilite la zona horaria para una campaña.

Vista de mapa

1. Desplácese hasta la vista Mapa .



2. Haga clic en un área del mapa. Aparece una ventana emergente que muestra todas las zonas horarias para la longitud seleccionada.
3. Haga clic en **Aceptar** en la ventana emergente de confirmación.

Zona horaria del sistema

1. Desplácese hasta la zona **horaria del**sistema.
2. Esta selección permite al sistema calcular los datos de las métricas de rendimiento en tiempo real en función de la zona horaria especificada.

Conformidad

El cumplimiento permite cargar el siguiente tipo de contactos:

- No llamar (DNC) - El registro DNC es una lista de números que han solicitado no ser molestados por llamadas telefónicas no deseadas.
  El registro DNC es una lista de contactos que han solicitado no recibir llamadas telefónicas no solicitadas. Además, DNC significa *No contactar* para correo electrónico y SMS canales. Cuando un contacto está marcado bajo DNC, todos los canales (voz, SMS y correo electrónico) están bloqueados de más comunicaciones no solicitadas.
- National Do Not Call (NDNC) - Este es el registro DNC a nivel nacional. Si un número está registrado bajo NDNC, ninguna persona u organización realiza llamadas no solicitadas. NDNC también se aplica a *las políticas nacionales de No Contactar* para SMS y canales de correo electrónico, asegurando que no se produzca ninguna comunicación no solicitada a través de ningún medio.
- Consentimiento expreso previo por escrito (PEWC) - PEWC exige que los telemercaderes obtengan el consentimiento expreso previo por escrito de la parte llamada para llamadas de telemercadeo de marcación automática o pregrabadas a números inalámbricos y llamadas pregrabadas a teléfonos fijos residenciales.

  Nota: Póngase en contacto con Cisco CSM para activar esta configuración.
- Hora preferida del cliente (CPT): esto le permite configurar tres horas de llamadas diferentes preferidas por el cliente a través de su archivo de carga. La aplicación entrega el contacto para marcar en el momento preferido por el cliente. Las zonas horarias también se pueden configurar según sea necesario.

  Nota: Póngase en contacto con Cisco CSM para activar esta configuración.

Importar archivo

1. Seleccione el **Tipo** de carga y el **Modo de** importación en el menú desplegable.
2. Seleccione el **tipo** de archivo entre **Texto/CSV** o **Personalizado**.
3. Si el tipo de archivo es Text/CSV, seleccione un **Delimitador**. Utilice cualquiera de los siguientes delimitadores en el archivo de carga: coma (,), guión (-), dólar ($), porcentaje (%), barra vertical (|), circunflejo o símbolo de intercalación (^), y comercial (&), asterisco (*) y Tab.
4. Haga clic en **Elegir archivo** para importar y seleccione un archivo.

   Nota: Si está utilizando la aplicación en un idioma localizado (que no sea inglés), guarde el archivo de contacto colocado para cargarlo en codificación UTF-8.

5. Si requiere un Perfil[1] para cargar, seleccione de la lista desplegable. Para una carga rápida, consulte "Carga rápida " en la página 91.

Mapeo de campos

1. Vaya a Field **Mapping** Tab.
2. Seleccione el código de país de la lista desplegable para asignarlo al campo de código de país.
3. Seleccione los datos DNC de la lista desplegable para asignarlos al campo Datos DNC.
4. Seleccione el código de área de la lista desplegable para asignarlo al campo Código de área.
5. Seleccione el Tipo de canal de la lista desplegable para asignarlo al campo Tipo de canal. Puede seleccionar varios tipos de canales, como voz, correo de voz, correo electrónico, SMS y CPAAS.
6. Si el tipo de carga es **NDNC:**
   a. Seleccione los **datos** NDNC en la lista desplegable.
   b. Seleccione el campo Fecha **de inicio y** el **campo Fecha** de finalización de la lista desplegable para asignar.
   c. Seleccione el **formato** de fecha en la lista desplegable.
7. Si el tipo de carga es **DNC**:
   a. Seleccione los datos DNC de la lista desplegable.
   b. Si el tipo de carga es **DNC**, active la **duración** DNC para seleccionar la duración del archivo de carga. Para marcar este contacto como DNC de forma permanente, habilite DNC para siempre. El campo Duración DNC está activo solo si el Tipo de carga es DNC.
   c. TURN en la **duración** válida activando el DNC para siempre. Si este campo está activado, **los campos Fecha** de inicio y **Fecha de** finalización se desactivan.
   d. Seleccione la Fecha **de inicio y la Fecha** de finalización si el **campo DNC para siempre** no está habilitado.
   e. Seleccione el **formato** de fecha en la lista desplegable. Este campo sólo es visible cuando la duración del DNC está activada.
8. Si el tipo de carga es **PEWC:**
   a. Seleccione el campo Datos PEWC de la lista desplegable.
   b. Haga clic en uno de **Consentimiento** o **No consentimiento** para indicar si el contacto tiene que entregarse como Consentimiento (consentimiento proporcionado por el usuario) o No consentimiento según la definición de Consentimiento previo expreso por escrito.
9. Si el tipo de carga es **CPT**,

---

1 Un perfil es una plantilla que almacena la asignación de listas de carga y campos de cumplimiento

que se pueden reutilizar cada vez que se carga manualmente y automáticamente. Toda la configuración que rige su carga se guarda en un perfil con nombre: carga de archivos / bases de datos, credenciales de acceso, mapeo de campos comerciales, etc., prácticamente todo lo asociado con una carga. Todo lo que tiene que hacer es seleccionar la ruta del archivo, seleccionar un perfil y cargar.

1. Seleccione una zona horaria seleccionando la opción **Cargar desde archivo** o **Usar código de área**. Si selecciona Cargar desde archivo, seleccione el campo de zona horaria que se asignará desde el archivo cargado.
2. Seleccione **Cargar desde archivo** si desea el CPT como se especifica en el archivo de carga del contacto. Asegúrese de que el archivo de carga tenga una zona horaria. Seleccione la zona horaria y asigne un campo del archivo cargado que sea la zona horaria para CPT. Asegúrese de que la zona horaria del archivo de carga ya esté disponible en la aplicación.
3. Seleccione **Usar código** de área para usar la zona horaria del código de área como zona horaria CPT.
4. Seleccione **Día de la semana** en el archivo cargado en el menú desplegable para el día de la semana preferido por el cliente para recibir la llamada. El archivo de carga debe contener al menos dos letras consecutivas iniciales para el día de la semana, como Mo para el lunes, Tu para el martes, etc. Este es un campo obligatorio.
5. Seleccione un **formato** de hora entre HH:MM y HH:MM:XM. El formato de hora debe coincidir con el formato dado en el archivo de carga.
6. Seleccione una **ranura A Horade inicio 1**, **Ranura A Hora de finalización2**, RanuraB Hora de inicio 3, RanuraB Hora de finalización 4, RanuraC Hora de inicio 5 y Ranura C Horade finalización 6.

   Nota: No es obligatorio seleccionar las tres ranuras. Sin embargo, si selecciona varias ranuras, debe seleccionarlas secuencialmente, primero la ranura A, luego la ranura B y luego la ranura C.

---

1 Seleccione el campo que desea asignar a la hora de inicio de la ranura preferida por el cliente para la primera ranura o la ranura A. Este es el momento en que la aplicación entrega el contacto al marcador, sujeto a las restricciones legales para marcar que estén vigentes para esta franja.
2 Seleccione el campo que desea asignar a la hora de finalización de la ranura preferida por el cliente para la primera ranura o la ranura A. Este es el momento bey-
En el que el contacto no se entrega al marcador.
3 Seleccione el campo que desea asignar a la hora de inicio de la ranura preferida por el cliente para la segunda ranura o la ranura B. Esto es necesario como la segunda de las tres ranuras preferidas por el cliente, en caso de que la primera ranura resulte en una llamada fallida. Este es el momento en que la aplicación entrega el contacto al marcador. Por ejemplo, si el horario de la ranura A es de 8 a.m. a 9 a.m., y la llamada no se pudo marcar debido a algunas restricciones o a que el cliente no está localizable, se marcará en la ranura B definida aquí, que podría ser de 10 a.m. a 11 a.m. Una vez más, esto también está sujeto a cualquier restricción estadística para marcar que esté en vigor para esta ranura.
4 Seleccione el campo que desea asignar a la hora de finalización de la ranura preferida por el cliente para la segunda ranura o la ranura B. Este es el momento bey-
En el que el contacto no se entrega al marcador.
5 Seleccione el campo que desea asignar a la hora de inicio de la ranura preferida por el cliente para la tercera ranura o la ranura C. Esto es necesario como la última de las tres ranuras preferidas

por el cliente, en caso de que la primera y segunda ranuras resulten en una llamada fallida. Este es el momento en que la aplicación entrega el contacto al marcador. Por ejemplo, si el horario de la ranura A es de 8 a.m. a 9 a.m., y la llamada no se pudo marcar debido a algunas restricciones o a que no se puede contactar con el cliente; la hora de la ranura B es de 10 am a 11 am y no se pudo marcar por las mismas razones, se marcará en la ranura C definida aquí, que podría ser 2 PM a 3 PM. Una vez más, esto también está sujeto a las restricciones legales para marcar que están vigentes para esta ranura.

6 Seleccione el campo que desea asignar a la hora de finalización de la ranura preferida por el cliente para la tercera ranura o la ranura C. Este es el momento bey-
En el que el contacto no se entrega al marcador.

Categoría de cumplimiento o campaña

Nota: Este es un paso opcional.

1. Vaya a la categoría Cumplimiento o Específico de campaña **Tab y seleccione el DNC** específico de la **campaña o las campañas apropiadas para aplicar el cumplimiento a campañas selectivas.**
2. Seleccione el DNC **específico de la** categoría y seleccione las categorías de campaña apropiadas para aplicar la conformidad con las categorías de campaña selectivas.
3. Haga clic en **Guardar**.

Búsqueda rápida

1. Seleccione el tipo **de carga y el** tipo **de**categoría.
2. Introduzca el valor que desea buscar. Este es el número de teléfono del contacto marcado como uno de DNC, NDNC, CPT o PEWC.
3. Haga clic en **Buscar**.
4. Para DNC y NDNC, la aplicación muestra los datos de cumplimiento, categoría, fecha y hora de inicio, fecha y hora de finalización y tipo.

   Nota: El campo Tipo se aplica al filtro DNC y NDNC.
5. Para PEWC, el resultado de la búsqueda rellena los datos de cumplimiento, la categoría, el canal y el tipo de consentimiento para todos los registros coincidentes.
6. Para CPT, el resultado de la búsqueda rellena los datos de cumplimiento, la categoría, el canal, el día de la semana y el intervalo de tiempo de la ranura A, la ranura B y la ranura C (ranuras disponibles) para todos los registros coincidentes.

Carga rápida

Para una carga rápida:

1. Seleccione el tipo **de** carga y el tipo **de**canal. Puede seleccionar varios tipos de canales.
2. Seleccione la **categoría** del menú desplegable.
3. Ingrese los datos **de** cumplimiento, como datos DNC, datos NDNC o PEWC. En lugar del número de teléfono de contacto, también puede introducir el valor de cualquier parámetro de negocio marcado como DNC. Consulte Parámetro de negocio.
4. Habilite la **Duración** válida para realizar el contacto como DNC para siempre.
5. Introduzca la hora **de inicio y la** hora **de**finalización. Este contacto permanece marcado como DNC para el período seleccionado.

   Nota: Esto solo es aplicable si la casilla de **verificación DNC Forever** no está seleccionada.
6. Si el tipo de carga es **PEWC,** haga clic en uno de **Consentimiento** o **No consentimiento** para indicar si el contacto tiene que entregarse como Consentimiento (consentimiento proporcionado por el usuario)

o No consentimiento según la definición de Consentimiento previo expreso por escrito.

7. Si el tipo de carga es **CPT**, seleccione una zona horaria.
8. Seleccione un **día de la semana** para el día de la semana preferido por el cliente para recibir la llamada.
9. Seleccione la casilla de verificación de la ranura A. Seleccione la hora de inicio y la hora de finalización de la hora de llamada preferida por el cliente para esta franja. Haga clic en Aceptar.
10. Si necesita otra ranura, seleccione la casilla de verificación de la ranura B. Seleccione la hora **de inicio y** la **hora** de finalización de la hora de llamada preferida por el cliente para esta franja. Haga clic en **Aceptar**.
11. Si necesita una tercera ranura, seleccione la casilla de verificación de la ranura C. Seleccione la hora **de inicio y** la **hora** de finalización de la hora de llamada preferida por el cliente para esta ranura. Haga clic en **Aceptar**.
12. Haz clic en **Cargar**.

Campos

Campos	Descripción
Tipo de carga	Esto determina el tipo de contactos de cumplimiento DNC, NDNC o PEWC que se están cargando. **DNC** - DNC es No llamar (registro). Ciertas autoridades reguladoras de telecomunicaciones han dado la opción a los usuarios de teléfonos de marcarse como clientes del DNC. Ninguna persona u organización hará una llamada no solicitada o enviará un SMS no solicitado a un teléfono que figure como DNC. **NDNC** - NDNC es Do Not Call (registro) a nivel nacional. Si un número está registrado bajo NDNC, entonces ninguna persona u organización en el país registrado (donde está registrado el número) hará una llamada no solicitada o enviará un SMS no solicitado. **PEWC-** PEWC es Consentimiento Previo Expreso por Escrito. Este cumplimiento exige que los telemercaderes obtengan el consentimiento previo expreso por escrito de la parte llamada para llamadas de telemercadeo de marcación automática o pregrabadas a números inalámbricos y llamadas pregrabadas a teléfonos fijos residenciales. PEWC es responsabilidad de la empresa que establece campañas salientes. La empresa debe asegurarse de que los números que se cargan para una campaña sean una queja de PEWC.

Modo de importación	Modo de importación **Anexar**: Esto anexa los registros cargados a una lista DNC/NDNC/PEWC ya existente. **Sobrescribir**: esto borra la lista existente y agrega nuevos

	registros a la lista. **Eliminar**: Se eliminan los registros de la lista DNC/NDNC/PEWC que coincidan con los que se están cargando.
Tipo de archivo	Tipo de archivo a importar. Si está utilizando la aplicación en un idioma localizado (que no sea inglés), guarde el archivo de contacto colocado para cargarlo en codificación UTF-8.
Delimitador	Enumera los caracteres para separar los campos de datos de un archivo. Utilice cualquiera de los siguientes delimitadores en el archivo de carga: coma (,), guión (-), dólar ($), porcentaje (%), barra vertical (|), circunflejo o símbolo de intercalación (^), y comercial (&), asterisco (*) y Tab.
Nombre del perfil	Enumera los perfiles. Un perfil es una plantilla que almacena la asignación de listas de carga y campos de cumplimiento que se pueden reutilizar cada vez que se carga tanto manual como automática.
Código de país	Campo de negocios en el archivo de carga que se asignará como código de país
Datos DNC	Campo que se asignará como filtro para datos DNC
Prefijo	El campo de negocio se asignará como un código de área. El cumplimiento de la ley estatal para esta campaña es según el código de área configurado en el sistema. Se aplica la ley estatal del estado que pertenece a este código de área.
Tipo de canal	Modo de comunicación para aplicar la carga de DNC, como voz, correo electrónico o SMS. Puede seleccionar la casilla de verificación de varios tipos de canales.
Duración de DNC	Duración de los contactos que se marcarán como DNC.
DNC para siempre	DNC siempre permite contactos cargados en DNC / NDNC / PEWC para siempre
Específico de la campaña	Enumerar detalles específicos de la campaña
Categoría específica	Categorías de listas
Campaña	Nombre de la campaña
Grupos de campaña	Nombre del grupo de campaña

Carga global

La carga global te permite cargar una única lista de clientes potenciales en varias campañas en función de los criterios definidos para cada una de estas campañas. Esta sección trata de la configuración de los detalles de carga global, como la información del archivo y las condiciones.

El usuario puede realizar lo siguiente:

- Cargar contactos
- Configuración de carga global

La carga global le ayuda a asignar los campos de contacto con el tipo de datos. Puede agregar condiciones adicionales a la lista de contactos haciendo clic en el signo más junto a la regla (Agregar condición) y crear conjuntos de condiciones adicionales. Las condiciones dentro de un conjunto de condiciones se Y se unen al evaluar la regla. Cada condición es ORed con cualquier otro conjunto de condiciones.

Cargar contactos

Importar archivo

1. Haga clic en el icono + **Agregar** y navegue hasta **Cargar contacto**.
2. Seleccione el **Tipo** de **Texto/CSV** u **Otro**. El otro formato solo admite el formato JSON.
3. Haga clic en **Elegir archivo** y seleccione un archivo de contacto para cargar.

   Nota: Si está utilizando la aplicación en un idioma localizado que no sea inglés, guarde el archivo de contacto colocado para cargarlo en codificación UTF-8.
4. Seleccione una **plantilla** de archivo de las configuraciones de carga global.

Esquema de datos

1. Desplácese hasta el esquema **de**datos. Todos los campos del archivo de plantilla se muestran en el menú desplegable. Definir las características de cada uno de los campos.
2. Seleccione un **tipo** de datos entre **Float**, **String**, **Number** y **DateTime**.
3. Si el tipo de datos seleccionado es **DateTime**,

seleccione un **Format**. **Generador de expresiones**

1. Vaya a **Expression Builder** y haga clic en **CREAR NUEVO.**
2. Escriba un nombre **de**expresión.
3. Seleccione una **función** en el menú desplegable. Para las funciones Izquierda, Derecha, Subcadena y Reemplazar, se rellenan todos los campos de esquema (campos de encabezado en el archivo de carga) y los campos del sistema. Seleccione uno de estos y haga clic en **Seleccionar**.

4. Haga clic en **Configuración** en el parámetro 1. Hay tres parámetros que puede elegir para esta expresión. Para las funciones Izquierda, Derecha, Subcadena y Reemplazar, se rellenan todos los campos de esquema y Campos del sistema. Seleccione uno de estos y haga clic en **Seleccionar**. Para todas las demás funciones relacionadas con la fecha, el día y la hora, solo puede seleccionar **Ahora**.
5. Haga clic en **Configuración** en el parámetro 2. Hay tres parámetros que puede elegir para esta expresión. Para las funciones Izquierda, Derecha, Subcadena y Reemplazar, se rellenan todos los campos de esquema y Campos del sistema. Seleccione uno de estos y haga clic en **Seleccionar**. Para todas las demás funciones relacionadas con la fecha, el día y la hora, solo puede seleccionar **Ahora**.
6. Haga clic en **Configuración en el** parámetro 3. Hay tres parámetros que puede elegir para esta expresión. Para las funciones Izquierda, Derecha, Subcadena y Reemplazar, se rellenan todos los campos de esquema y Campos del sistema. Seleccione uno de estos y haga clic en **Seleccionar**. Para todas las demás funciones relacionadas con la fecha, el día y la hora, solo puede seleccionar **Ahora**.
7. Haga clic

en **Guardar**.

Condición de

construcción

1. Desplácese hasta la condición **de** compilaciónTab. Esto muestra la condición de compilación de una campaña y un perfil. El usuario puede editar o eliminar la condición de la **acción**.
2. Haga clic en **+ Agregar condición** para crear una nueva condición.
3. Seleccione un **nombre** de campaña y un **nombre** de perfil en el menú desplegable.
4. Hay dos formas de cargar un archivo. Esto se controla mediante la configuración *Record- sMovedToAllMatchedConditions* en el *archivo web.config* del *componente LCMGlobalUploader* .
    a. Verdadero: para varias campañas, donde un contacto cumple las condiciones para varias campañas
    b. Falso - A una sola campaña, donde el contacto se carga en la primera campaña que coincide con la condición.
5. Para habilitar o deshabilitar un **generador** avanzado, consulte Condición de compilación avanzada.
6. Haz clic en **Cargar**.

Configuración de carga global mediante texto y CSV

Para saber cómo realizar la configuración de carga global mediante texto y CSV, consulte Configuración mediante texto y CSV

Configuración de carga global usando API.

Para saber cómo realizar la configuración de carga global usando API, consulte "Configuración usando API" en la página 100.

Configuración de carga global mediante JSON o ancho fijo

Para saber cómo realizar la configuración de carga global mediante archivos de texto o JSON, consulte "Configuración mediante JSON o ancho fijo" en la página siguiente

Actualización de estado de la carga global

1. Seleccione un ID de lista global y haga clic en **el icono Menú** en **Acción**.
2. Según el estado actual, el menú muestra opciones. Seleccione la opción adecuada para cambiar el estado.

Eliminar carga global

1. Seleccione un ID de lista global y haga clic en **el icono Menú** en **Acción**.
2. Seleccione **Eliminar**.

Campos

Campos	Descripción
ID de lista global	ID de lista asignado por la aplicación en el momento de la carga.
Nombre de archivo	Nombre de archivo que contenía los contactos para cargar.
Hora de carga	Fecha y hora en que se cargó la lista. Se basa en la hora configurada en la configuración del sistema.
Procesado	Recuento de contactos procesados de la lista.
Desemparejado	Recuento de contactos que no coincidían en la lista. Haga clic en descargar para descargar la lista de registros no coincidentes.
Error	Conteo de contactos que muestran error en el momento de la carga. Haga clic en Descargar para descargar la lista de registros de errores.
Campaña Lista Global	Expandir para ver el número de contactos subidos a cada campaña

Estado	Definir el estado de los contactos. Activo: este estado indica que la lista está activa, es decir, que la carga del contacto se ha realizado correctamente y que los contactos se entregarán al marcador. Detenido: este estado indica que la lista está detenida. Los contactos se cargan en las campañas respectivas, pero no se entregan al marcador. Fallido: todos los contactos de esta lista no se cargan en el

Campos	Descripción
	Campañas. Completado: los contactos se cargan correctamente en las campañas respectivas.
Porcentaje de finalización	El porcentaje de finalización se calcula mediante la fórmula: ((TotalRecords - BadRecords - UnmatchedRecords) / TotalRecords)* 100
Acción	Enumere la acción a realizar
Pausar	Detiene los contactos subidos a varias campañas y los que se adaptan al marcador.
Iniciar	Reanuda la entrega de los contactos cargados al marcador.
Parada permanente	Detiene permanentemente la entrega de contactos de esta lista. Esta acción es irreversible.

Configuración mediante JSON o ancho fijo

Importar archivo

1. Seleccione una **fuente** para la carga.
   a. Seleccione un **Nuevo** archivo para configurar un nuevo archivo para carga global.
   b. Seleccione un **Archivo existente** para actualizar las condiciones a un archivo existente.
2. Si el origen **seleccionado** es **nuevo**, seleccione un **delimitador**
3. Seleccione un tipo **de**archivo.
   a. **Texto/CSV** - Seleccione esta opción para cargar el contacto desde un archivo plano. Los campos en el archivo plano se pueden separar con una coma, un Tab o un delimitador personalizado.
   b. **API** - Si no usa un archivo plano, también puede usar una plantilla para cargar los contactos usando el API.
   c. **Otros** : si selecciona Otros, seleccione un formato apropiado de Ancho fijo (archivos de texto con formato sin encabezados) o JSON (opción predeterminada).

      Nota: Si está utilizando la aplicación en un idioma localizado (que no sea inglés), guarde el archivo de contacto colocado para cargarlo en codificación UTF-8.
4. Si está cargando desde un archivo, seleccione un archivo de carga.

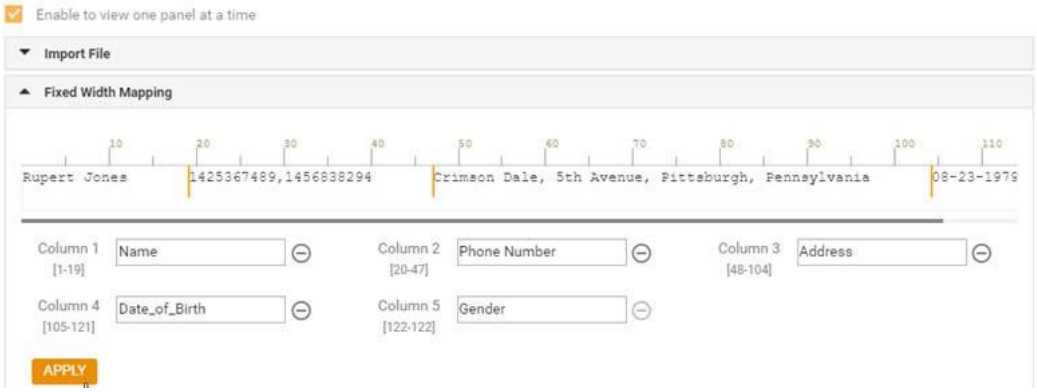
Nota: Asegúrese de que el nombre de archivo que coloque para cargar comience con la misma cadena. Por ejemplo, recibe archivos de una aplicación de terceros (CRM) para cargarlos regularmente. Si el archivo que figura aquí es Contact.txt, todos los archivos colocados por la aplicación de terceros deben comenzar con este nombre. La aplicación de terceros puede agregar una marca de tiempo o un ID único para su identificación, por ejemplo, Contact_MMDDYYYY.txt o Contact_000001.txt, respectivamente. Si la aplicación encuentra un archivo que coincide con la cadena inicial (en este caso, Contacto), el archivo se ocupa para su carga.

Nota: Si su archivo de contacto contiene campos comerciales opcionales, los encabezados de archivo para estos campos no deben contener ningún carácter especial Anywhere. Asegúrese también de que el encabezado del archivo para estos campos no comience con un número. Si utiliza un delimitador personalizado, seleccione un delimitador que haya utilizado en el archivo de carga para separar los campos de datos.

Ancho fijo

Esta opción sólo es aplicable si el formato de archivo seleccionado es **Otros**.

1. Seleccione el archivo TXT deseado, aparecerá la sección Ancho fijo.



2. La primera fila de datos del archivo se muestra en una escala de caracteres. Permite delimitar las columnas y definir las cabeceras para cada una de ellas.
3. Haga clic en los lugares a lo largo de la fila de datos para marcar los límites de cada columna. Se permite un máximo de 128 caracteres por columna.
4. La primera columna establecida se denomina Columna 1 y las columnas consecutivas se numeran en consecuencia. El rango de caracteres también se especifica para cada columna. El rango para la primera columna comienza desde 1. El punto final de una columna es el punto de partida de la siguiente.
5. Defina el encabezado para cada columna en el cuadro de texto, presente a lo largo de cada una de ellas.

   Nota: Solo se sugieren los archivos TXT sin encabezados para cargar. Si se carga un archivo TXT con un encabezado, el encabezado se trata como un registro. Cualquier discrepancia de encabezado no se informa en el historial de carga global. Se pueden utilizar desde la carpeta

Registro de errores en la ruta de carga global.

6. Para eliminar una columna, haga clic en **Eliminar** a lo largo de ella y confirme en la ventana emergente Confirmación de eliminación que aparece. La última columna no se puede eliminar.
7. Haga clic en el **botón APLICAR** para guardar los cambios. Una vez aplicados, los cambios no se pueden revertir. Los encabezados de columna ahora se rellenan para la asignación de datos en los campos siguientes. Desplácese hasta la sección Asignación de campos para asignar los encabezados a los campos.

Esquema de datos

1. Desplácese hasta el esquema **de**datos. Todos los campos del archivo de plantilla se muestran en el menú desplegable. Definir las características de cada uno de los campos.
2. Seleccione un **tipo** de datos entre **Float**, **String**, **Number** y **DateTime**.
3. Si el tipo de datos seleccionado es **DateTime**,

seleccione un **Format**. **Generador de expresiones**

1. Vaya a **Expression Builder** y haga clic en **CREAR NUEVO.**
2. Escriba un nombre **de**expresión.
3. Seleccione una **función** en el menú desplegable. Para las funciones Izquierda, Derecha, Subcadena y Reemplazar, se rellenan todos los campos de esquema (campos de encabezado en el archivo de carga) y los campos del sistema. Seleccione uno de estos y haga clic en **Seleccionar**.
4. Haga clic en **Configuración** en el parámetro 1. Hay tres parámetros que puede elegir para esta expresión. Para las funciones Izquierda, Derecha, Subcadena y Reemplazar, se rellenan todos los campos de esquema y Campos del sistema. Seleccione uno de estos y haga clic en **Seleccionar**. Para todas las demás funciones relacionadas con la fecha, el día y la hora, solo puede seleccionar **Ahora**.
5. Haga clic en **Configuración** en el parámetro 2. Hay tres parámetros que puede elegir para esta expresión. Para las funciones Izquierda, Derecha, Subcadena y Reemplazar, se rellenan todos los campos de esquema y Campos del sistema. Seleccione uno de estos y haga clic en **Seleccionar**. Para todas las demás funciones relacionadas con la fecha, el día y la hora, solo puede seleccionar **Ahora**.
6. Haga clic en **Configuración en el** parámetro 3. Hay tres parámetros que puede elegir para esta expresión. Para las funciones Izquierda, Derecha, Subcadena y Reemplazar, se rellenan todos los campos de esquema y Campos del sistema. Seleccione uno de estos y haga clic en **Seleccionar**. Para todas las demás funciones relacionadas con la fecha, el día y la hora, solo puede seleccionar **Ahora**.
7. Haga clic

en **Guardar**.

Condición de

construcción

1. Desplácese hasta la condición **de** compilaciónTab. Esto muestra la condición de

compilación de una campaña y un perfil. El usuario puede editar o eliminar la condición de la **acción**.

2. Haga clic en **+ Agregar condición** para crear una nueva condición.
3. Seleccione un **nombre** de campaña y un **nombre** de perfil en el menú desplegable.

4. Hay dos formas de cargar un archivo. Esto se controla mediante la configuración *Record- sMovedToAllMatchedConditions* en el *archivo web.config* del *componente LCMGlobalUploader* .
    a. Verdadero: para varias campañas, donde un contacto cumple las condiciones para varias campañas
    b. Falso - A una sola campaña, donde el contacto se carga en la primera campaña que coincide con la condición.
5. Para habilitar o deshabilitar un **generador** avanzado, consulte Condición de compilación avanzada.
6. Haz clic en **Cargar**.

Condición de compilación muestra los siguientes campos:

Nombre del campo	Descripción
ID de secuencia	Es el ID de secuencia para la campaña donde se está produciendo el proceso de contacto.
Campaña	Nombre de la campaña.
Nombre del perfil	Nombre del perfil.
Condición	Nombre de la condición.
Acción	Acción a realizar.

Configuración mediante API

Importar archivo

1. Haga clic en el icono + **Agregar** y navegue hasta **Configuración** de carga global.
2. Seleccione una **fuente** para la carga.
    a. Seleccione un **Nuevo** archivo para configurar un nuevo archivo para carga global.
    b. Seleccione un **Archivo existente** para actualizar las condiciones a un archivo existente.
3. Si el origen **seleccionado** es **nuevo**, seleccione un **delimitador**
4. Seleccione **API** como tipo **de**archivo. Si está utilizando el API de carga global para cargar contactos, seleccione esta opción. Esto requiere una plantilla (fuente de datos) que contenga los datos de contacto. Puede asignar los campos del archivo de plantilla al esquema de datos, escribir condiciones y cargar contactos.
5. Introduzca un nombre **de**plantilla. Una plantilla contiene los requisitos de entrada según lo ordenado por el API.

Esquema de datos

1. Desplácese hasta el esquema de **datos**. Todos los campos del archivo de plantilla se

muestran en el menú desplegable. Definir las características de cada uno de los campos.

2. Seleccione un **tipo** de datos entre **Float**, **String**, **Number** y **DateTime**.
3. Si el tipo de datos seleccionado es **DateTime**,

seleccione un **Format**. **Generador de expresiones**

1. Vaya a **Expression Builder** y haga clic en **CREAR NUEVO.**
2. Escriba un nombre **de**expresión.
3. Seleccione una **función** en el menú desplegable. Para las funciones Izquierda, Derecha, Subcadena y Reemplazar, se rellenan todos los campos de esquema (campos de encabezado en el archivo de carga) y los campos del sistema. Seleccione uno de estos y haga clic en **Seleccionar**.
4. Haga clic en **Configuración** en el parámetro 1. Hay tres parámetros que puede elegir para esta expresión. Para las funciones Izquierda, Derecha, Subcadena y Reemplazar, se rellenan todos los campos de esquema y Campos del sistema. Seleccione uno de estos y haga clic en **Seleccionar**. Para todas las demás funciones relacionadas con la fecha, el día y la hora, solo puede seleccionar **Ahora**.
5. Haga clic en **Configuración** en el parámetro 2. Hay tres parámetros que puede elegir para esta expresión. Para las funciones Izquierda, Derecha, Subcadena y Reemplazar, se rellenan todos los campos de esquema y Campos del sistema. Seleccione uno de estos y haga clic en **Seleccionar**. Para todas las demás funciones relacionadas con la fecha, el día y la hora, solo puede seleccionar **Ahora**.
6. Haga clic en **Configuración en el** parámetro 3. Hay tres parámetros que puede elegir para esta expresión. Para las funciones Izquierda, Derecha, Subcadena y Reemplazar, se rellenan todos los campos de esquema y Campos del sistema. Seleccione uno de estos y haga clic en **Seleccionar**. Para todas las demás funciones relacionadas con la fecha, el día y la hora, solo puede seleccionar **Ahora**.
7. Haga clic

en **Guardar**.

Condición de

construcción

1. Desplácese hasta la condición **de** compilaciónTab. Esto muestra la condición de compilación de una campaña y un perfil. El usuario puede editar o eliminar la condición de la **acción**.
2. Haga clic en **+ Agregar condición** para crear una nueva condición.
3. Seleccione un **nombre** de campaña y un **nombre** de perfil en el menú desplegable.
4. Hay dos formas de cargar un archivo. Esto se controla mediante la configuración *Record- sMovedToAllMatchedConditions* en el *archivo web.config* del *componente LCMGlobalUploader* .
    a. Verdadero: para varias campañas, donde un contacto cumple las condiciones para varias campañas
    b. Falso - A una sola campaña, donde el contacto se carga en la primera campaña que coincide con la condición.

5. Para habilitar o deshabilitar un **generador** avanzado, consulte Condición de compilación avanzada.
6. Haz clic en **Cargar**.

Resultado del negocio

El resultado comercial es la disposición establecida por un agente basada en el resultado de una interacción con un cliente. El resultado del negocio define las reglas para la retirada y el cierre de cada resultado del negocio.

Por ejemplo, el titular de una tarjeta de crédito puede confirmar que está pagando el saldo. Su descripción puede ser confirmada para pagar. En este caso, puede tratar este resultado empresarial como éxito. Puede configurar el resultado del negocio para cerrar el contacto si es un éxito. Por el contrario, si el titular de la tarjeta de crédito se niega a pagar, su descripción puede ser Rechazado a pagar y puede establecer el resultado comercial como Fracaso. De nuevo, puede configurar el resultado empresarial para volver a programar el contacto en una fecha posterior.

El usuario puede crear un nuevo resultado de negocio, editar y eliminar un resultado de negocio.

Resultados de la plataforma de sincronización

Nota: **Global_<dialername>_Wrap-up** es aplicable para Webex Contact Center.

Nota: Puede sincronizar Nice CXone Disposition usando el botón SYNC DISPOSITION y crear nuevos resultados comerciales. Esto es aplicable para Nice CXone.

Los resultados empresariales están disponibles para el agente en el espacio de trabajo.

Cuando un agente sincroniza el marcador con la aplicación Campaign Manager, los códigos de cierre se obtienen y se muestran en **el grupo Global_<dialername>_Wrap-up** . Campaign Manager da prioridad al código de cierre definido sobre un resultado empresarial establecido en el Agent Desktop.

No puede agregar un nuevo resultado de negocio ni quitar un resultado de negocio del grupo. Puede definir los "Resultados principales" en la página siguiente y modificar las propiedades de los resultados empresariales, como **Tipo de resultado,** Tiempo de reprogramación, **Reintento** máximo, **Prioridad,** Puntuación de cliente potencial, etc.

Agregar un nuevo resultado de negocio

Grupo de resultados empresariales

1. Haga clic en **Agregar** y navegue hasta Agregar **resultado** comercial.
2. Introduzca el nombre **y** la descripción **del**grupo de resultados empresariales.
3. Haga clic en **Siguiente**.

Resultados de los padres

1. Vaya a **Parent Outcomes** Tab y haga clic en **Agregar**.
2. Introduzca un nombre **de** resultado primario y una descripción **de**resultado padre.
3. Haga clic en **Guardar** en la **acción** Tab.
4. Haga clic en **Siguiente**.

Resultado

1. Vaya al **ResultadoTab y haga clic en** Agregar .
2. Ingrese un **Nombre de resultado** y seleccione un **Nombre** de padre en el menú desplegable.
3. Seleccione el tipo **de** resultado, como Fracaso o Éxito.
4. Introduzca la Hora **de reprogramación,** Reintento **máximo,** Prioridad **y**Puntuación **de**cliente potencial.
5. TURN el **contacto** cercano a **ON** para cerrar el contacto.
6. TURN el **Eliminar contacto** a **ON** para eliminar el modo.
7. Haga clic en **Guardar** en la **acción** Tab.
8. Haga clic en **Guardar**.

Editar o eliminar resultados empresariales

El usuario puede editar y eliminar un resultado empresarial.

Editar un resultado

1. Seleccione un resultado empresarial y haga clic en **Editar** en **Acción** Tab.
2. Actualice los parámetros y haga clic en

Actualizar grupo. **Eliminar un resultado**

1. Seleccione un resultado empresarial y haga clic en **Eliminar** en **Acción** Tab.
2. Lea la advertencia y haga clic en **Eliminar** para eliminar el resultado empresarial

Campos

Campo	Descripción
Descripción del grupo de resultados empresariales	Descripción de un grupo de resultados empresariales
Nombre del resultado de los padres	Nombre de un resultado primario

Descripción de los resultados de los padres	Descripción del resultado de los padres
Acción	Define la acción que se debe realizar para obtener un resultado. El usuario puede editar o eliminar un resultado.
Resultado	Nombre de un resultado. Un resultado es la disposición establecida por un agente basada en el resultado de una interacción con un cliente.
Tipo de resultado	Define el tipo de resultado, como fracaso o éxito
Reprogramar hora	Define el día y la hora en que un contacto debe ser reprogramado para un resultado
Máx. de reintentos	Este es el número de reintentos permitidos cuando un agente establece un resultado empresarial para una llamada. Después de alcanzar este número, el contacto se marca al siguiente modo válido. Si no hay otros modos válidos disponibles, la aplicación sigue reintentando este tacto en este modo hasta que se alcanza el Reintento diario o global.
Prioridad	Define el orden de prioridad de un resultado. Ajuste el número adecuadamente para entregar este contacto con una prioridad más alta.
Puntuación de plomo	Esto no es aplicable a la versión actual.
Cerrar contactos	Especifique si es necesario cerrar el contacto o no.
PCB retenida	Opción de realizar una devolución de llamada personal al mismo agente. la llamada conectada actualmente es un contacto personal de devolución de llamada y, después de la disposición, debe mantenerse como contacto de PCB, TURN el interruptor Retain PCB ON. **Nota**: La función de devolución de llamada personal no está disponible actualmente. Está previsto para una versión futura.

Estado, código de área y código postal

La sección Estado/Área/Código postal garantiza el cumplimiento de las regulaciones locales de telemercadeo al administrar las horas de llamada, los códigos de área y los códigos postales específicos del estado. Mantiene una lista maestra de códigos postales y códigos de área asignados a sus respectivos estados y zonas horarias, lo que permite el cumplimiento de los requisitos legales para las personas que actúan durante los horarios permitidos, incluidos los fines de semana y otros períodos aplicables.

Agregar estado

Realice los pasos siguientes para agregar un nuevo estado:

1. Vaya a **Estado/Área/Código** postal en el menú del sistema.
2. Vaya a Estado y haga clic en **Agregar estado**.
3. Introduzca el nombre del **estado** .
4. Seleccione el Nombre **de zona** en la lista desplegable.
5. Haga clic en **Guardar**.

Agregar código postal

Realice los siguientes pasos para agregar un nuevo código postal:

1. Vaya al código postal Tab.
2. Haga clic en **Agregar código** postal.
3. Introduzca el **código** postal.
4. Seleccione el Nombre **de zona** en la lista desplegable. Este es un campo obligatorio.
5. Seleccione el **estado** en la lista desplegable. Este también es un campo obligatorio.
6. Si es necesario, alterne el **botón Bloquear estado** para bloquear el estado.
    a. Si el interruptor está encendido, ingrese la Fecha y hora de inicio para cuando el estado debe estar bloqueado.
    b. Introduzca la fecha y hora **de** finalización para definir cuándo finaliza el bloqueo.
7. Haga clic en **Guardar** en la **acción** Tab para guardar la entrada.

Importar un código postal

Para importar el **código postal** :

1. Vaya al **código** postal de importación.
2. Haga clic en **Elegir archivo** y seleccione un archivo de código postal.
3. Asigne el campo desde el archivo cargado. Seleccione los valores apropiados en el menú desplegable para el mapping. Asigne el código **postal,** el nombre **de la zona y**el **estado**. Estos son campos obligatorios.
4. Haga clic en **Importar**.

Importar código postal para bloquear o desbloquear

Para importar el archivo de códigos postales para bloquear o desbloquear:

1. Vaya al **Bloquear/Desbloquear**.
2. Seleccione el tipo de archivo en **Bloquear** o **Desbloquear**.
3. Haga clic en **Elegir archivo** y seleccione un archivo de código postal.
4. Seleccione la fecha / hora **de inicio y** la **fecha / hora** de finalización para que el código postal se bloquee o desbloquee.
5. Todos los campos del archivo de texto se muestran en la lista desplegable de la **sección Asignación de** campos. Seleccione un **código** postal en el menú desplegable para la asignación.
6. Haga clic en **Importar**.

Agregar un código de área

Para agregar un código de área:

1. Vaya al código **de áreaTab y haga clic en** Agregar código de **área**.
2. Introduzca el código **de** área en valor numérico.
3. Seleccione el Nombre **de zonas** en la lista desplegable para asignar el código de área.
4. Seleccione el **estado** en la lista descendente.
5. TURN el **estado** de bloqueo de un código de área a **Activado** o **Desactivado**. Esto permite bloquear y desbloquear un código de área.
   a. Si el interruptor está encendido, ingrese la Fecha y hora de inicio para cuando el estado debe estar bloqueado.
   b. Introduzca la fecha y hora **de** finalización para definir cuándo finaliza el bloqueo.
6. Haga clic en **Guardar** en la **acción** Tab.

Importar un código de área

Para importar el código de área:

1. Haga clic en **Importar código** de área.
2. Haga clic en **Elegir archivo** y seleccione un archivo de código de área.
3. Seleccione el valor apropiado de la lista desplegable para la asignación. Asigne el código **de área,** el nombre **de la zona y**el **estado**. Estos son campos obligatorios.
4. Haga clic en **Importar**.

Importar código de área para bloquear o desbloquear

La aplicación no entrega contactos de área bloqueada al marcador. Utilice la función BLOQUEAR / DESBLOQUEAR de la funcionalidad de código de área para bloquear la entrega de contactos.

Para importar el archivo de códigos de área para bloquear o desbloquear:

1. Vaya al código **de** área> **Bloquear/Desbloquear**.
2. Seleccione un tipo de archivo en **Bloquear** o **Desbloquear**.
3. Haga clic en **Elegir archivo** y seleccione un archivo de código de área.
4. Seleccione la fecha/hora **de inicio y** la **fecha/hora** de finalización para bloquear o desbloquear un código de área.
5. Seleccione el **código** de área en el menú desplegable para la asignación.
6. Haga clic en **Importar**.

Editar un código de área o código postal

1. Seleccione un código de área o código postal y haga clic en **Editar** en Acción.
2. Actualice los detalles. TURN el interruptor **Estado de** bloqueo **activado** para bloquear el código de área o código postal.
3. Haga clic en **Guardar**.

Después de completar la **sección Estado/Área/Código** Postal, proceda a crear el Grupo de **Estados**.

Campos

Campos	Descripción
Código postal	Un código postal que consta de cinco o nueve dígitos.
Estado	Nombre del estado
Estado del bloque	Define si un área o código postal está bloqueado o desbloqueado
Fecha y hora de inicio	Fecha y hora de inicio para bloquear o desbloquear un código de área o un código postal
Fecha/hora de finalización	Fecha y hora de finalización para bloquear o desbloquear un código de área o un código postal
Acción	Permite editar o eliminar un código de área o un código postal

Ley Estatal

En ciertos países, los estados individuales pueden tener distintas regulaciones de telemercadeo y protocolos de llamada. El módulo de Ley Estatal le permite especificar tiempos de llamada específicos del estado y otros requisitos de cumplimiento.

La sección Grupo de leyes estatales le permite definir y administrar grupos de estados. Puede configurar tiempos de llamada y otras opciones de cumplimiento para estos grupos, asegurando el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables para cada estado incluido en el grupo.

Nota: Un grupo legal estatal puede asignarse a varias campañas a la vez.

Ejemplo: El estado podría tener una regulación de que el telemercader debe llamar solo entre las 8:00 AM y las 6:00 PM los días de semana y las 8:00 AM a 2:00 PM los sábados, sin llamar los domingos. Puede configurar su aplicación para asegurarse de que los contactos se entreguen para marcar solo dentro de estas horas y tenga la seguridad de que el contacto no se entregará en violación de una ley estatal.

También podría haber una combinación de leyes, no limitadas a estos ejemplos:

Estado 1 - No se permiten llamadas a un cliente en ningún modo entre las 9 PM y las 6 am; a un teléfono fijo Home permitido solo entre las 7 am y las 9 am, excepto los domingos; a un móvil permitido solo entre las 10 am y las 2 PM de lunes a viernes. También se aplican restricciones en el correo de voz.

Estado 2 - Las llamadas a un cliente Home permitidas solo de 6 PM a 8 PM excepto los domingos; teléfono fijo de oficina permitido solo de 10 am a 1 PM de lunes a viernes; no hay llamadas en absoluto el domingo; No hay SMS no solicitado entre las 6 PM y las 6 am.

State Law Groups Tab le permite configurar su aplicación para cumplir con los requisitos legales para marcar, enviar mensajes SMS/EMail o incluso correos de voz. Además del grupo de leyes estatales, asegúrese de haber configurado el Generador de condiciones de cumplimiento (CCB) que aplica un grupo de condiciones CCB específico a estados específicos. Estos grupos legales estatales se asignan a diferentes campañas para marcar contactos en consecuencia. Un grupo legal estatal se puede asignar a varias campañas a la vez.

Para agregar grupos de leyes estatales:

1. Vaya a los Grupos **de** leyes estatales y haga clic en **Agregar grupo** de leyes estatales.
2. Introduzca el nombre **del grupo y** la **descripción** del grupo.
3. Haga clic en el **icono +** para agregar varios estados.
4. Para aplicar la configuración predeterminada, active el **interruptor predeterminado** a **Activado**.

   Nota: Los detalles de la sección Predeterminada solo se activan si la configuración Predeterminada está activada.
5. Para los grupos **legales estatales existentes**, el **estado** predeterminado se muestra al final después de todos los demás estados.
6. Seleccione el nombre **del** estado en la lista desplegable.
7. Seleccione el Nombre **de zona** en la lista desplegable.
8. Si necesita agregar un estado, haga clic en **Agregar estado**. Consulte la sección Agregar estado para obtener más detalles.
9. Introduzca el intervalo de tiempo **dentro del** cual se pueden marcar los contactos para el estado.
10. Si corresponde, haga clic en **Establecer tiempo** de día para definir períodos de tiempo específicos para cada día de la semana.

Nota: De forma predeterminada, el período de tiempo definido aquí se aplica a todos los días de la semana.

11. Haga clic en **Crear** para guardar el grupo.

Modo

Nota: Póngase en contacto con Cisco CSM para activar esta configuración.

1. Activar **todos los modos habilitados** para activar todos los modos.
2. Si **el interruptor Todos los** modos no está activado, seleccione un **Modo** de la lista desplegable.
3. Introduzca **la hora** de inicio y **la hora** de finalización. Estos campos definen la ventana de tiempo durante la cual se activan los modos seleccionados.
4. Haga clic + icono para agregar varios modos.

Grupos de cumplimiento

Nota: Póngase en contacto con Cisco CSM para habilitar esta configuración.

1. Vaya al **grupo** de cumplimientoTab.
2. Mueva los grupos **de** cumplimiento disponibles al **grupo** de

cumplimiento seleccionado. **Características de State Law Group**

Nota: Póngase en contacto con Cisco CSM para habilitar esta configuración.

1. Active la opción de hora **preferida del** cliente. Cuando se activa, garantiza que cualquier intento de contacto se realice solo dentro del marco de tiempo especificado por el cliente.
2. Active la **opción de marcación acelerada** si es necesario entregar el contacto al grupo de estado.

Seleccione Vacaciones

1. Vaya a Holiday Tab y seleccione el día festivo **para el** estado.

   Nota: La aplicación muestra los días festivos del año en curso y del año siguiente.
2. Haga clic en **Guardar**.

Actualizar la ley estatal

1. Seleccione el nombre del estado o el nombre del grupo de estados y haga clic en **Editar**.
2. Actualice los detalles y haga clic en **Guardar**.

Eliminar la ley estatal

1. Seleccione el nombre del estado o el nombre del grupo de estados y haga clic en **Eliminar**.
2. Haga clic **en Aceptar** en la ventana emergente de confirmación.

Campos

Campo	Descripción

Nombre del estado	Nombre del estado
Nombre del grupo	Nombre de los grupos de estados
Descripción	Descripción del grupo de estados
Nombre de zona	Horario del estado pr
Hora de inicio y finalización	define la hora de inicio y la hora de finalización, dentro de las cuales se puede llamar a los contactos para el estado.
Selección global	Le permite seleccionar todos los códigos postales y códigos de área a la vez
Código postal	Código postal del estado
Prefijo	Prefijo interurbano
Acción	Permite eliminar o editar un estado o grupo de estados
Todos los modos habilitados	Habilita todos los modos a la vez
Hora preferida del cliente	Habilita los tiempos proporcionados por el cliente
Seleccione Vacaciones	Le permite seleccionar los días festivos aplicables para el estado

Vacaciones

Días festivos define la lista de días festivos basada en varias geografías a cuenta de festivales, observancias, aniversarios de nacimiento, etc., y se asigna con campañas. Estos son días que las campañas normalmente no se ejecutan. Puede agregar días festivos que estén disponibles en toda la aplicación. Una vez agregados, puede asignar estas vacaciones a varias campañas según lo requiera la geografía local.

Agregar nuevo día festivo

1. Haga clic en **Agregar vacaciones** e ingrese un título **de**vacaciones.
2. Introduzca la fecha **de inicio y la fecha** de finalización de las vacaciones.
3. Haga clic en **Guardar**.
4. Seleccione un **día festivo** y haga clic en **Agregar día festivo a la campaña**.
5. Seleccione las campañas apropiadas en la ventana emergente para mapear. Para seleccionar todas las campañas, seleccione la casilla de verificación en la línea de encabezado de la cuadrícula.
6. Haga clic en **Guardar**.

Agregar días festivos a la campaña

Esta función le permite asociar un día festivo con una campaña. Para ello, seleccione el día festivo y haga clic en **Agregar día festivo a la campaña**. Seleccione las campañas que desea asignar a las vacaciones seleccionadas y haga clic en **Guardar**.

Mapeo de vacaciones

La función de mapeo de vacaciones le permite ver y administrar la asociación entre los días festivos y las cámaras asignadas a ellos, lo que facilita el seguimiento y la actualización de estas conexiones.

Nota: Agregar grupo de vacaciones e Importar vacaciones no están habilitadas en esta versión.

Campos

Campo	Descripción
Título de vacaciones	Un título para vacaciones.
Fecha de inicio	Fecha de inicio de las vacaciones
Fecha final	Fecha de finalización de las vacaciones.

URL

La URL permite incrustar cualquier página personalizada o un sitio web en la aplicación Campaign Manager para iniciarla desde Campaign Manager. Esto elimina la necesidad de navegar por una página web que se ve con frecuencia abriendo otro navegador Tab.

El usuario puede agregar, editar, habilitar, deshabilitar o eliminar una URL. Al activar el menú del sistema, se muestra un acceso directo a la dirección URL en el menú del sistema. Esto ayuda a acceder a la URL con un solo clic sin tener que navegar a esta pantalla.

Agregar URL

Para agregar una nueva URL:

1. Haga clic en **Agregar URL** e introduzca un nombre **de página**web.
2. Introduzca la dirección **URL y la descripción** de la URL.
3. Haga clic en **Logotipo** de URL del logotipo de URL y seleccione una imagen.
4. Haga clic en **Guardar**. La dirección URL se agrega a la lista.
5. Si es necesario, active el **menú** Activar para mostrar un acceso directo a esta URL en el menú Sistema. Esto le ayuda a acceder a la URL con un solo clic sin tener que navegar a esta pantalla.

URL de actualización

1. Seleccione la dirección URL que desea actualizar y haga clic en **Editar**.
2. Actualice los detalles y haga clic en **Guardar**.

Eliminar URL

1. Seleccione la dirección URL que desea actualizar y haga clic en **Eliminar**.
2. Haga clic **en Aceptar** en la ventana emergente de confirmación.

Campos

Campo	Descripción
Nombre	Nombre de la url
Descripción	Descripción de url
URL	Un localizador uniforme de recursos (URL) de la aplicación que se va a configurar
Activar en menú	Muestre un acceso directo a esta URL en el menú Sistema. Esto le ayuda a acceder a la URL con un solo clic sin tener que navegar a esta pantalla.
Acción	Permite eliminar o editar una url

Perfil

Los perfiles se usan para cargar contactos, borrar contactos o cargar contactos de cumplimiento, como contactos DNC, NDNC, PEWC o CPT. Las diversas actividades asociadas con dichas cargas, la configuración de parámetros, la asignación de varios campos, etc., se manejan a nivel de perfil y no es necesario repetirlas en el momento de la carga.

Crear perfil

Para agregar un perfil:

1. Haga clic en + **Agregar** para crear un nuevo perfil.
2. Seleccione el **Tipo** de perfil en el menú desplegable. Seleccione uno de los siguientes
    a. Seleccione **Cargar contactos para cargar contactos** para entregar contactos al marcador.
    b. Seleccione **Borrar contactos** para borrar contactos en la base de datos antes de una carga nueva.

c. Seleccione **Cumplimiento** para cargar contactos DNC/NDNC/PEWC/CPT. Nota: Póngase en contacto con Cisco CSM para habilitar las configuraciones PEWC y CPT.

d. Seleccione **AreaCode** para cargar los códigos de área.

e. Seleccione **Código postal** para cargar los códigos postales.

3. Introduzca un Nombre **de** perfil y seleccione un ID **de campaña para asignar con el** perfil.

   Nota: El ID de campaña se aplica al tipo de perfil de contactos de carga y depuración de contactos.

4. Introduzca una ruta de **perfil**. Si va a colocar contactos desde Amazon S3, consulte Colocación de contactos en Amazon S3.

   Nota: En el entorno local, la ruta del perfil es editable, pero en el entorno de nube no es editable.

5. Haga clic en **Continuar**.

Tipo de perfil

Si el tipo de perfil es Cargar contacto, consulte Cargar tipo de perfil de contactos. Si el tipo de perfil es Contacto de limpieza, consulte Tipo de perfil de limpieza.

Si el tipo de perfil es Cumplimiento, consulte Tipo de perfil de cumplimiento.

Si el tipo de perfil es código de área o código postal, consulte Código de área o Tipo de perfil de código postal.

Campos

Campo	Descripción
Tipo de carga	Tipo de carga a realizar.
Cargar contactos	Permite cargar contactos para entregarlos al marcador.
Contactos de limpieza	Permite borrar contactos en la base de datos de la aplicación antes de una nueva carga.
Conformidad	Permite cargar contactos DNC/NDNC/PEWC.
Código de área	Permite cargar código de área.
Código postal	Permite subir códigos postales.
Nombre del perfil	Nombre del perfil .
ID de campaña	Muestra una lista de ID de campaña.
Ruta del perfil	Ruta del perfil.

Archivo formateado	Los contactos están disponibles en un archivo formateado con varios campos separados por un separador como tubería (|), tilde (~), etc., o un archivo separado por comas.

	Estos archivos se pueden colocar en el disco local, en una ruta compartida o en Amazon S3, Simple Storage Ser- vice.
Base de datos	Los contactos están disponibles en una tabla de base de datos o Vista y se pueden cargar directamente a la cámara desde la base de datos. Actualmente, la aplicación admite cargas solo desde una base de datos SQL. La carga de contactos a través de la tabla o vista de la base de datos solo se puede programar una vez al día a la hora configurada en el campo Tiempo de ejecución del perfil.
Salesforce CRM	Los contactos disponibles en una campaña de Salesforce se descargan en campañas de aplicaciones. Estos contactos se marcan y los resultados recibidos del marcador Cisco CCE se actualizan de nuevo a la aplicación CRM de Salesforce.
Nombre de la campaña SF	Aquí se rellenan todas las campañas creadas por el usuario que ha iniciado sesión en Salesforce CRM. Seleccione uno de la lista desplegable. Si el usuario que ha iniciado sesión es un administrador, todas las campañas creadas en Salesforce CRM se rellenan.
Estatus de miembro de SF	Los contactos (miembros) en Salesforce CRM están asociados con varios estados, como Enviado, Cargado, Respondido, Error, etc. Estos estados se muestran aquí como casillas de verificación. Seleccione los estados de los miembros que desea importar a la campaña de Cam- paign Manager. Se le permite seleccionar varios estados de miembro.
Delimitador	Lista de caracteres que separa varios campos en el archivo de carga de contactos
Nombre del servidor	Nombre del servidor de base de datos
Prioridad	La prioridad que desea establecer para este contacto. Cuanto mayor sea la prioridad, antes se entregará el contacto al marcador. Si no selecciona una prioridad, de forma predeterminada todos los contactos se tratan con la misma prioridad. Después de la marcación, la prioridad de estos contactos cambia en función de la estrategia de contacto.

Nombre de zona	Mapear la zona horaria de los contactos; La marcación se basa en la zona horaria del cliente. Seleccione entre zona horaria (definida por el usuario), zona horaria específica de la campaña, zona horaria específica del código postal y zona específica.

	Zona horaria cific, Zona horaria específica del estado y Zona horaria específica del código postal.
Zona horaria	Este es un campo definido por el usuario en el archivo de carga de la lista de contactos. El nombre del campo depende del encabezado establecido por el usuario en el archivo de carga del contacto. Los contactos se marcan en función de esta zona horaria.
Zona horaria específica de la campaña	Los contactos se marcan en la zona horaria en la que opera la campaña.
Zona horaria específica del código postal	Los contactos se llaman según la zona horaria en la que se encuentra el código postal del contacto y la intersección del código postal adicional (si se proporciona). Para esto, la aplicación también verifica cualquier código postal adicional especificado.
Zona horaria específica del área	Zona horaria específica del área: los contactos se llaman según la zona horaria en la que se encuentra la intersección del área de contacto y el código postal a nivel de modo (si se proporciona). Para ello, la aplicación también comprueba el código postal configurado en la sección Mode Mapping.
Zona horaria específica del estado	Los contactos se llaman en función de la zona horaria que el estado geográfico del contacto.
Zona horaria específica del código postal	Los contactos se marcan en función de la zona horaria que combina el área de contacto y la ubicación del código postal.
Delimitador de área	Delimitador utilizado para separar componentes de un número de teléfono de contacto. Esto solo se habilita si el nombre de la zona es una zona horaria específica del área.
Nombre del estado	El estado geográfico al que pertenecen estos contactos.

Prefijo	El código de área aplicable a los contactos. Seleccione un Inicio en el panel de números. Este es el primer carácter desde donde comienza el código de área. Por ejemplo, si su número de teléfono contiene 12 dígitos y el código de área comienza en el primer dígito, seleccione 1 en el panel de números. Seleccione una Longitud en el panel de números. Este es el número de caracteres en su código de área desde el principio. Por ejemplo, si su número de teléfono contiene 12 dígitos y el código de área tiene tres dígitos desde el primer dígito, seleccione 3 del número

	tablero.
Código postal	El código postal aplicable a los contactos.
Código postal adicional	El código postal adicional aplicable a los contactos. Nota:Un ajuste de archivo de configuración controla la misión de la función Código postal adicional.
Código postal adicional	La aplicación ofrece la capacidad de mapear un contacto con múltiples códigos postales e identificar una ventana llamable que se cruza con todas las zonas horarias asociadas con estos códigos postales. El sistema permite un máximo de dos códigos postales asociados a nivel de registro y un código postal en cada nivel de número de teléfono de contacto, cargados para llamar. El sistema marca estos números en un intervalo de tiempo de intercesión mutua en todos los códigos postales mapeados a un nivel de registro y número de teléfono al que se llama.
Momento de contacto	Fecha y hora específicas para llamar a un contacto.
Formato de fecha y momento	El formato de fecha para el momento de contacto. Las opciones disponibles para el formato de fecha son dd-MM-a, dd/MM/a, MM-dd-a, MM/dd/a, aa-MM-dd, aa/MM/dd, dd-MM-aaaa, dd/MM/aaaa, MM-dd- aaaa, MM/dd/aaaa, aaaa-MM-dd y aaaa/MM/dd.
ID del agente	El ID de agente del contacto.
Puntuación de plomo	Ayuda a identificar al cliente más potencial para ser contactado de una campaña. Esta puntuación está disponible como parte de la estrategia de selección de contactos y se puede establecer en el momento de la carga o el cierre, mientras se define el resultado comercial / telefónico.
ID del dispositivo	El ID único del dispositivo, al que se envían las notificaciones de autenticación de identidad. Un ID de dispositivo puede ser un número de teléfono móvil, un ID de aplicación o una identidad de equipo móvil.
Asunto	La línea de asunto del mensaje de correo electrónico.
Cuerpo	El cuerpo del mensaje de correo electrónico.

Archivo adjunto	La ruta al archivo adjunto que acompaña al correo electrónico. Asegúrese de que el archivo de carga del contacto contenga un campo que muestre la ruta del archivo adjunto que se encuentra en la ruta asignada.

SMS campos	Asigne un campo de la lista desplegable Mensaje.
Tiempo de vida	El tiempo de vida es el período de validez para que esta lista de contactos cargados sea elegible para marcar, sujeto a varias otras configuraciones en la consola de Cam- paign Manager. En el calendario, seleccione una fecha de inicio para la hora de vida. El tiempo de vida se calcula por el número de días indicados en el campo correspondiente en la campaña asignada.
Sobrescribir	A nivel de campaña, todos los contactos existentes en todas las listas se cierran y las cargas se tratan como nuevos contactos. A nivel de lista, todos los contactos existentes pertenecientes a esta lista se cierran y las cargas se tratan como contactos nuevos para esta lista.
Añadir	Si el nivel de carga es Campaña, se crea una nueva lista. Si el nivel de carga es Lista, los contactos se anexan a los contactos existentes en la lista. La casilla de verificación Filtro duplicado está activada para la selección. El filtro duplicado busca en el archivo y carga contactos únicos, omitiendo duplicados, filtrados en función de los campos comerciales.
Actualizar	Si el nivel de carga es Campaña, actualiza los campos de empresa de los contactos filtrados.
Filtro NDNC	Asegura que los contactos marcados como Nacional No Llamar no se carguen.
Filtro DNC	Asegura que los contactos marcados como No llamar no se carguen.
Tipo	campo en el que se aplican los filtros NDNC o DNC.
Intervalo (min)	especificar la hora en que una aplicación debe buscar el archivo de contacto de Sales- force CRM
Franja horaria	Especifique la hora a la que la aplicación Campaign Manager tiene que buscar el archivo de contacto de Salesforce CRM.

Cumplimiento de la privacidad

Privacy Compliance ayuda al centro de contacto a cumplir con la Ley de Privacidad del Consumidor de California (CCPA) y el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR). Permite al administrador buscar y exportar, o pseud- anonimizar la información de identificación personal (PII) de un contacto determinado. La PII puede incluir un número de teléfono, ID de correo electrónico o cualquier dato comercial cargado como parte de la lista de clientes potenciales en las campañas.

Se recomienda ingresar la información de contacto completa, como número de teléfono o ID de correo electrónico, para buscar y seudonimizar posteriormente.

La seudonimización hace que un contacto sea desidentificado al enmascararlo.

Ejemplo: Tras la seudonimización, 1223334444 se convierte en 12XX33XX44 y someone@example.com se convierte en soXXonXXexXXplXXcoX.

Exportar o seudonimizar

Exportar o seudonimizar permite al usuario buscar directamente un contacto utilizando el número de teléfono, ID de correo electrónico o ID de cliente respectivos.

Realice los siguientes pasos para seudonimizar o exportar un contacto directamente:

1. Seleccione el tipo de contacto en Número de teléfono, ID **de**correo electrónico e **ID de** cliente. Introduzca un valor adecuado.

   Nota: Se puede utilizar un máximo de dos números de teléfono, el número de teléfono principal y el número alternativo, para buscar un contacto.
2. Haga clic en **Buscar**. La búsqueda rellena los registros de la base de datos.

   Nota: El resultado de la búsqueda también indica el ID de solicitud correspondiente del contacto si coincide con alguna de las solicitudes de acción realizadas por los agentes.
3. Haga clic en **Exportar** para descargar los resultados de la búsqueda en un archivo CSV.
4. Haga clic en **PSEUDONYMIZE** para seudonimizar el contacto y haga clic en **Aceptar** en el cuadro de diálogo de confirmación.

Solicitud del agente

La aplicación tiene una opción para que los agentes envíen las solicitudes planteadas por los clientes para seudonimizar o acceder a la PII del cliente a los administradores. Las solicitudes se rastrean automáticamente y están disponibles en la consola para acciones adicionales. El administrador puede procesar solicitudes.

1. Desplácese hasta Solicitud **de** agente y la página muestra todas las solicitudes.
2. Active Mostrar solo solicitud **pendiente para ver la solicitud pendiente con la** solicitud de estado recibida.
3. Haga clic en **Marcar como completo** en la Acción Tab para completar la solicitud. Haga clic **en Aceptar** en la ventana emergente de confirmación.
4. Haga clic en **Solicitar ID** que navega al Tab de exportación / seudonimizar, donde los detalles de los registros se completan automáticamente.
5. Haga clic en **Exportar** para exportar el registro como un archivo CSV. Los botones EXPORT y PSEUDONYMIZE están habilitados. Si la solicitud es para exportar la PII, el botón PSEUDONYMIZE está deshabilitado.

6. Haga clic en **PSEUDONIMIZO** y haga clic en **Aceptar** en el cuadro de diálogo Confirmación de seudonimización para iniciar el proceso de seudonimización.

   Nota: La solicitud de agente Tab solo se aplica a los agentes que utilizan Acqueon Desktop.

Esta sección muestra los siguientes campos:

Campo	Descripción
Solicitar ID	El ID único correspondiente a la solicitud.
Tipo de solicitud	Indica el tipo de solicitud: seudonimizar o exportar la PII.
Número de teléfono	El número de teléfono para el que se ha planteado la solicitud.
Identificador de correo electrónico	El ID de correo electrónico del contacto correspondiente.
Identificador del cliente	El campo de negocio correspondiente al contacto, tal como está configurado.
Customer Name (Nombre del cliente)	Nombre del cliente
Estado	El estado de la solicitud, como Solicitud recibida, procesada y completada
Nombre del agente	Nombre del agente, que ha planteado la solicitud.
Comentarios del agente	Comentario específico de la solicitud.
Acción	Muestra el botón Marcar como completado. Al hacer clic en el botón, se cambia el estado de la solicitud de respuesta como COMPLETADO y el botón se deshabilita para la solicitud correspondiente.

Plantilla de correo electrónico

El usuario puede establecer las plantillas para los correos electrónicos que se enviarán para cada solicitud activada por los agentes. El usuario puede tener varias plantillas para cada tipo de solicitud, como Access o Pseudonymize.

La sección Acceso se utiliza donde se establece la plantilla de correo electrónico para las solicitudes de acceso a la PII de los clientes. La sección Pseud- onymize se utiliza donde se establece la plantilla de correo electrónico para las solicitudes de seudonimizar la PII de los clientes.

Realice lo siguiente en Acceso y seudonimizar Tab:

1. Seleccione el servidor **de correo electrónico desde el** que se deben enviar los correos electrónicos a las solicitudes de activación de agentes.
2. Introduzca la dirección de correo electrónico del destinatario en el **campo Para** . Introduzca varias direcciones de correo electrónico utilizando la coma (,) como separador.
3. Introduzca el **asunto** del correo electrónico
4. Introduzca el número de días de intervalo en Recordar **cada** y la hora para establecer un recordatorio para el correo electrónico.

5. Introduzca el contenido del correo electrónico en el cuadro de texto y haga clic en **Guardar**.

Campo

Campo	Descripción
Servidor de correo electrónico	Servidor de correo electrónico.
Para	Es la dirección de correo electrónico del destinatario.
Asunto	Define el asunto del correo electrónico.
Recordar cada	El número de días de intervalo para enviar el recordatorio para el correo electrónico.
A la vez	Establezca la hora a la que debe aparecer el recordatorio.
Contenido del correo electrónico	Enviar contenido de correo electrónico en el área de texto. Utilice la llave abierta ({) para elegir entre los campos de entrada disponibles que se insertarán en el correo electrónico.

Otras opciones

Puede realizar lo siguiente:

Contador de intentos

El contador de intentos permite asignar tipos de resultados a cada resultado de telefonía preconfigurado. puede identificar si un resultado es contacto con el Partido Correcto (RPC) o no. Puede mantener un recuento de cada reintento realizado para los contactos que se marcan desde la aplicación.

Desplácese hasta el **contador Otras configuraciones** > **Intentos**. Seleccione un grupo de resultados, actualice los campos obligatorios, habilite o deshabilite los campos obligatorios y haga clic en **GUARDAR**. La página muestra los siguientes parámetros:

Campo	Descripción
Resultados	Enumera todos los resultados de telefonía
Tipo	Tipo de resultado para cada resultado, como Resultado de telefonía

Tipo de RPC	Permite establecer el tipo de resultado como Tipo RPC o Tipo no RPC. No puede agregar ningún nuevo resultado de telefonía. Solo puede cambiar el tipo de resultado asignado de RPC a No RPC o viceversa. Right Party Contact (RPC) es el resultado de telefonía o negocio cuando puede confirmar que la persona con la que pretendía contactar ha respondido a su llamada de voz. Non Right Party Contact (Non -RPC) es el resultado de la telefonía cuando la persona deseada no responde la llamada de voz. Por ejemplo, un contestador automático, un fax, ninguna respuesta, etc.

Reintento global	El número máximo de reintentos que se pueden realizar para marcar cada contacto en una campaña. Los contactos no se marcan una vez que se agotan los reintentos globales.
Reintento diario	Este es el número máximo de reintentos que se pueden hacer para marcar cada contacto en un día para una campaña.
Reintento de modo	Este es el número máximo de reintentos que se pueden realizar, antes de pasar al siguiente modo. Sin embargo, si el límite de reintentos de resultado se alcanza antes, la marcación se realiza al siguiente modo disponible. Si un segundo modo no está disponible, el único modo disponible se marca hasta que se alcanza el límite de reintentos diarios y/o globales.
Reintento de resultado	Este es el número máximo de reintentos que se pueden realizar, antes de pasar al siguiente modo. Sin embargo, si el límite de reintento de modo se alcanza antes, la marcación se realiza al siguiente modo disponible. Si un segundo modo no está disponible, el único modo disponible se marca hasta que se alcanza el límite de reintentos diarios y/o globales.
Reintento de ventana	Este es el número máximo de reintentos que se pueden realizar en una ventana de llamada.
Resultado de la llamada en vivo	Seleccione la casilla de verificación de la aplicación para considerar este resultado como un resultado de llamada en vivo (como llamada contestada por el cliente). El resultado de la llamada en vivo se utiliza para calcular el porcentaje de abandono.

Dimensión

Dimension permite la creación de informes personalizados. Campaign Manager proporciona una amplia gama de informes históricos y en tiempo real. Las campañas tienen parámetros de negocio, algunos obligatorios y otros opcionales, configurados de acuerdo con ciertos requisitos específicos de la campaña.

Por ejemplo, el canal de ventas puede ser el segundo parámetro de negocio en una campaña y el quinto en otra. A nivel de campaña, es posible generar informes basados en parámetros comerciales. Sin embargo, a nivel empresarial, si necesita información de ventas a través de varios canales y en varias campañas, Dimension es el camino a seguir. Puede asignar parámetros empresariales similares entre campañas, independientemente de dónde estén configurados, en una sola dimensión.

1. Desplácese hasta la **Dimensión** Tab y haga clic en **CREAR DIMENSIÓN.**
2. Agregue un nombre **de** dimensión y una **descripción**.

3. Introduzca un **valor** de dimensión como tarjeta de crédito, tarjeta de débito, tarjeta de cargo o tarjeta de fidelidad para un tipo de tarjeta de campo de negocio. Si desea un informe personalizado que agrupe los datos de nivel empresarial de la tarjeta de crédito, puede introducir Tarjeta de crédito en este campo.
4. Para agregar más valores, haga clic en **Agregar** y agregue el valor **de**dimensión.
5. Haga clic

en **Guardar**.

Eliminar

dimensión

Para eliminar valores existentes, utilice el **botón Eliminar** .

Alertador

Campaign Manager se compone de varios componentes y servicios. Todos estos tienen que trabajar en conjunto para que la aplicación funcione sin problemas y sin problemas.

Alerter es una instalación de autodetección en la aplicación que escanea todos los servicios y componentes para un funcionamiento adecuado. Si algún servicio no funciona, el alertador envía una alerta por correo electrónico a un ID de correo electrónico designado que se configura aquí. Puede configurar la alerta por correo electrónico para los destinatarios aquí. Esto ayuda al administrador del marcador a tomar medidas correctivas.

1. Desplácese hasta el **Alertador** Tab.
2. Introduzca una **dirección de correo electrónico** del remitente. Esto se muestra en el campo De cuando el alertador envía un correo sólo cuando:
   a. Cualquier componente se detiene o se ha iniciado a funcionar
   b. Cualquier alerta emitida por el receptor SNMP. Consulte Configuración de correo electrónico.
   c. Se envía un informe programado al destinatario configurado.
3. Introduzca una **dirección de servidor SMTP** desde la que se envía el correo electrónico y un **puerto** SMTP reservado para el servidor SMTP.
4. Introduzca un **Nombre** de usuario para el servidor SMTP y una **Contraseña** para el servidor SMTP.
5. Introduzca un **ID** de correo electrónico del destinatario. El correo electrónico de alerta se envía a este correo electrónico.
6. Para agregar más destinatarios, haga clic en **Agregar** y agregue **ID**de correo electrónico.
7. Haga clic

en **Guardar**.

Eliminar

destinatarios

Para eliminar destinatarios, utilice el **botón Eliminar** . Haga clic en **Guardar**.

Campos

Campo	Descripción
Identificador único	Nombre del identificador único. Ayuda a proporcionar una identificación única

	a los campos empresariales idénticos en varias campañas.
Campo común	Nombre de campo de empresa idéntico
Tipo de dato	Tipo de datos para parámetros empresariales como • Número, para datos numéricos. • Float, para números con valores decimales. • DateTime, para los valores que representan la fecha y la hora. Si selecciona este tipo de datos, seleccione el formato de fecha deseado en el campo Formato. • String, para datos alfanuméricos que incluyen cualquier carácter.
Nombre de dimensión	Nombre de la dimensión. Dimension le ayuda a crear un informe personalizado.
Descripción	Descripción de la dimensión
Valor de dimensión	Define un valor para el que desea un informe personalizado que agrupe datos a nivel de empresa, como tarjeta de crédito o débito
Correo electrónico del remitente	ID de correo electrónico desde el que el alertador envía un correo
SMTP	Nombre del servidor desde el que se envía el correo electrónico
Puerto SMYP	Puerto reservado para el servidor SMTP
User Name (Nombre de usuario)	Nombre de usuario del servidor SMTP que Campaign Manager utiliza para enviar correos electrónicos
Contraseña	Contraseña para autenticar a un usuario
ID de correo electrónico del destinatario	Se envía un correo electrónico de alerta a este correo electrónico

Reasignar agentes

Nota: La función Reasignar agentes no es compatible con la versión actual. Esto permite a los usuarios reasignar un agente que está asignado actualmente a un contacto.

Filtrar

Para crear un filtro:

1. Seleccione un ID **de** agente para asignar una llamada. Puede seleccionar varios ID de agente.
2. Para ver sólo los agentes eliminados en la opción ID de **agente** , active la **opción Mostrar sólo agentes eliminados**
   opción.
3. Seleccione la fecha **de inicio de la llamada y la** fecha **de finalización de la**llamada.
4. Si es necesario, seleccione una casilla de **verificación Contacto** nuevo para incluir contactos nuevos en el resultado.
5. Seleccione la **campaña** en la lista desplegable. Puede agregar varias campañas.
6. Si es necesario, el usuario puede establecer el interruptor Condición **de** compilación en **Activado**. Consulte **Condición** de construcción.
7. Haga clic en **Mostrar contactos** para rellenar los contactos según las condiciones establecidas. Se muestran los siguientes parámetros:

Campos	Descripción
Seleccionar	Una casilla de verificación para seleccionar un contacto específico.
ID de campaña	El ID de campaña asignado al contacto.
ID de contacto	El identificador de contacto asignado al contacto.
Tipo de llamada	El tipo de llamada de la llamada, como Normal o Devolución de llamada.
CallBackStartDate	Fecha y hora para realizar la llamada de devolución de llamada.
ValidModes	Los modos que son válidos para esta llamada de devolución de llamada.
ID de lista	El ID de lista desde el que se ha cargado este contacto.
Estado	El estado del contacto indica Abierto, Reprogramado, etc.
ID de campaña	La campaña a la que se carga este contacto.
ID del agente	El ID de agente asignado a este contacto.
Agente anterior	El agente anterior asignado a este contacto.

8. El usuario puede ver los contactos según el filtro, **Seleccionar todo** y **Seleccionar** global. Seleccionar todo se utiliza para seleccionar todos los contactos de la página actual y Selección global se utiliza para seleccionar todos los contactos completados en todas las páginas. Para reasignar agente:
9. Haga clic en **Acción** para reasignar los contactos seleccionados a otros agentes. Esta lista desplegable muestra sólo los agentes activos.
10. Introduzca un ID de agente. Haga clic en **Hora** de actualización si el nuevo agente necesita gestionar la llamada en otro momento. Actualice la hora **de inicio y la hora** de finalización.
11. Haga clic en **Reasignar agente**.

Campos

Campos	Descripción

Contacto fresco	Incluir contactos nuevos
ID de campaña	ID de campaña asignado al contacto
ID de contacto	ID de contacto asignado al contacto
Tipo de llamada	Tipo de llamada para la llamada: normal o devolución de llamada
CallBackStartDate	Fecha y hora para realizar la llamada de devolución de llamada
ValidModes	Modos válidos para esta llamada de devolución de llamada
ID de lista	ID de lista desde la que se ha cargado este contacto
Estado	Estado del contacto, como abierto, reformado, etc.
ID del agente	ID de agente asignado al contacto
Agente anterior	Agente anterior asignado al contacto
Campo de Negocios	Enumera los campos empresariales disponibles
OpcionalBusinessField	Enumera los campos de actividad opcionales disponibles
Acción	Proporciona la opción de reasignar un agente

Parámetros empresariales globales

Estos son los campos de negocio utilizados en las campañas. Además, puede crear campos únicos y comunes para uso global en todas las campañas o para su uso en el Creador de condiciones de cumplimiento (CCB). El número total de campos de negocio permitidos en una campaña es de 30, incluidos 5 campos únicos y comunes, además de los 25 campos comerciales permitidos a nivel de campaña.

- ID único: puede utilizar estos campos para crear campos empresariales como ID de cliente, ID de cuenta, etc.
- Campo común: puede utilizar estos campos para crear campos empresariales como importes, número de días, etc.

Por ejemplo, el ID de cliente puede ser un campo empresarial en todas las campañas para el que es necesario agruparlo en los informes. El ID de cliente puede ser el primer campo comercial en la Campaña A, el sexto en la Campaña B y el décimo en la Campaña C. Si crea este campo de negocio como un campo de identificador único, es posible agrupar datos de estos campos.

Para crear un parámetro de negocio:

1. Habilite un **identificador único 1** y haga clic en **Aceptar** en la ventana emergente de confirmación.

   Nota: Al guardar y activar este identificador único 1, todos los ID únicos configurados para diversas campañas se sobrescriben con este valor.
   Debe habilitar los archivos secuencialmente. No puede habilitar el identificador único 2 antes de habilitar el identificador único 1. La misma regla se aplica también a los campos comunes.
2. Introduzca un **identificador único 1**.
3. Realice los pasos 1 a 2 para **el identificador único 2** y **el identificador único 3**.
4. Habilite el **campo común 1** e introduzca el nombre del campo.
5. Seleccione el **tipo** de datos de **Cadena**, **Número** y **Flotante**.
6. Realice los pasos 4 a 5 para **el campo común 2**.
7. Haga clic en **Guardar**.

   Nota: Al activar y guardar los parámetros empresariales globales, no puede realizar ningún cambio ni eliminar ninguno de estos parámetros. Esta acción es irreversible.

Campos de negocio

1. Vaya a **Campos** de negocio y haga clic en **+ADD**.
2. Introduzca el nombre **del** archivo de la empresa

   y el tipo **de**datos. **Puntos a tener en cuenta**:
   un. No comience el nombre del campo comercial con un carácter o número especial. Puede utilizar el carácter especial o el número entre el nombre de un campo de empresa.
3. Haga clic en **Guardar**.
4. Haga clic en **Editar** en **Acciones** Tab para actualizar los detalles y haga clic en **Guardar**.

Campos

Campo	Descripción
Identificador único	Nombre del identificador único. Ayuda a proporcionar una identificación única a los campos empresariales idénticos en varias campañas.
Campo común	Nombre de campo de empresa idéntico
Tipo de dato	Tipo de datos para parámetros empresariales como • Número, para datos numéricos. • Float, para números con valores decimales. • DateTime, para los valores que representan la fecha y la hora. Si selecciona este tipo de datos, seleccione el formato de fecha deseado en el cuadro

	Campo de formato. • String, para datos alfanuméricos que incluyen cualquier carácter.
Nombre del campo de la empresa	Nombre del campo de negocio.

Estado de alta disponibilidad

Proporciona una vista del estado de alta disponibilidad del inquilino.

El estado de alta disponibilidad muestra el estado de un servidor en el que se está ejecutando el núcleo y le avisa para solucionar problemas del otro servidor que está inactivo. El estado de los servidores principal y secundario se presenta como:

- UP - El servidor está en funcionamiento. Se presenta en color verde.
- STANDBY: el servidor está en modo de espera y se presenta en color amarillo.
- DOWN - El servidor está inactivo y se presenta en color rojo.

Autenticación de identidad

Nota: La autenticación de identidad Tab es visible en el menú del sistema solo si se activan las configuraciones de backend.

Nota: Póngase en contacto con Cisco CSM para habilitar esta configuración.

La autenticación de identidad ayuda a garantizar que la empresa se haya comunicado con la

persona adecuada. Ejemplo
Si una empresa, como un banco, requiere que los clientes se autentiquen para un proceso, Campaign Manager envía una autenticación previa a la llamada a los contactos, solicitando a los clientes que programen una hora para una llamada. Si el cliente ha respondido dentro del tiempo límite, se llama al cliente / no se llama en función de su respuesta. En caso de no respuesta del cliente, la aplicación marca el contacto, POST el tiempo del umbral. Después de una autenticación previa a la llamada exitosa, el agente solicita al cliente que lleve a cabo la autenticación de

identidad durante la llamada utilizando el widget Autenticación de identidad.

El usuario puede crear un nombre nuevo, actualizar o eliminar un nombre de autenticación de identidad.

Crear autenticación de identidad

Para agregar autenticación de identidad:

1. Haga clic en + **Crear autenticación de identidad**.
2. Introduzca el **nombre** y la **descripción** de la plantilla Autenticación de identidad.
3. Seleccione los campos apropiados de la **casilla Campos** de autenticación de identidad disponibles y vaya a **Campos** de autenticación de identidad seleccionados.
4. Haga clic en **Siguiente**.

Mensaje de notificación

1. Seleccione la Notificación **previa a la** llamada para el tiempo de espera predefinido o seleccione la **opción Introducir manual** para configurar uno.
2. Introduzca un **mensaje** de notificación previa a la llamada que se entrega como notificación previa a la llamada.
3. **Seleccione Recibir una llamada de inmediato**, **Programar una devolución** de llamada y **Rechazar una llamada**. Estas opciones se ofrecen al cliente para que seleccione una llamada de autenticación de identidad. Seleccione al menos una de las opciones distintas **de Rechazar una llamada**. Si **se selecciona Rechazar una llamada** , seleccione una de las otras dos opciones.
4. Introduzca un **mensaje** de notificación de guardia que se entrega al cliente durante la llamada de autenticación.
5. Utilice la barra deslizante o introduzca manualmente el número de reintentos para volver a **programar una llamada de autenticación de** identidad.
6. Haga clic en **GUARDAR.**

Actualizar autenticación de identidad

1. Seleccione un nombre de autenticación de identidad y haga clic en **Editar** en la **Acción** Tab.
2. Actualice los detalles apropiados y haga clic en **GUARDAR.**

Eliminar autenticación de identidad

1. Seleccione un nombre de autenticación de identidad y haga clic en **Eliminar** en acción.
2. Haga clic **en Aceptar** en la ventana emergente de confirmación.

Campos

Campos	Descripción
Nombre	Nombre de la plantilla de autenticación de identidad
Descripción	Descripción respectiva de la plantilla de autenticación de identidad prevista
Notificación previa a la llamada	Tiempo de espera predefinido
Mensaje de notificación previa a la llamada	Un mensaje que se entrega como una notificación previa a la llamada
Acción en caso de notificación	Proporciona una opción para que el cliente elija una llamada de autenticación de identidad, como Recibir una llamada de inmediato, Programar una devolución de llamada y Rechazar una llamada
Mensaje de notificación de guardia	Un mensaje que se entregará al cliente durante la llamada de autenticación
Reintentos para reprogramar	Permite introducir el número de reintentos para reprogramar una llamada de autenticación de identidad. Acceda a los botones + y - para variar el número. Esta función permite al cliente reprogramar la llamada eligiendo un período posterior, tal como se configura en la sección de autenticación de identidad. plato. Al hacerlo, se envía una nueva notificación previa a la llamada al cliente a la hora elegida. El cliente ahora puede fijar una hora para la llamada o reprogramarla, nuevamente. Este proceso de recuperación se puede realizar tantas veces como se menciona en el campo Reintentos para reprogramación. Al superar este límite, se cancela el proceso de autenticación de identidad.
Acción	Permite editar y eliminar una autenticación de identidad

Exportar o importar campaña

Permite exportar e importar la configuración de una campaña. Este proceso incluye solo la página Campaña, la página Configuración del sistema y la página Estrategia de contactos para una campaña determinada.

Los perfiles de cumplimiento no se pueden importar ni exportar. Los usuarios pueden importar y exportar todos los modos y estrategias de contacto. Las zonas horarias seleccionadas en las campañas se habilitan automáticamente en el entorno de importación.

Nota: Si un usuario importa una campaña, debe editarla y guardarse de nuevo para continuar.

Puntos a considerar

Tome nota de la siguiente información al importar / exportar campañas:

- La información de configuración del canal se incluye en el proceso de exportación e importación, excepto los formularios de campaña, los scripts y las guías de llamadas.
- *La información de Tipo* de uso de zona horaria y *TimeZoneRunTime* se incluyen en las operaciones de importación y exportación. Si una campaña se importa a la versión 4.2.1.2501 desde una versión anterior, los detalles de TimeZoneRunTime no se pueden importar. Los usuarios deben seleccionar manualmente la zona horaria que desea realizar.
- Si se importa una campaña a la versión 4.2.1.2501 desde una versión anterior, se activa GreenZone.
- Si TimeZoneRunType se establece en *Heredado anteriormente, cambia a* Sobrescribir después de la importación y los usuarios deben seleccionar manualmente la zona horaria.
- Los datos relacionados con los modos de campaña y las zonas horarias no se actualizan automáticamente durante la importación/exportación. Para cualquier campaña importada, los usuarios deben editar y guardar la campaña para asegurarse de que se reflejen los datos actualizados.
- La información relacionada con el servidor externo y el código corto se incluye en las operaciones de exportación e importación. Si alguna campaña se asigna a un servidor externo para correo electrónico o SMS, se exportará junto con la campaña y se importará como parte del proceso.
- Los perfiles de cumplimiento no se pueden importar ni exportar.
- Los siguientes módulos, si se asignan a las campañas que se importan, también se importan: Resultado comercial, Vacaciones, Perfil, Correo electrónico, SMS y Autenticación de identidad.
- Todos los modos y estrategias de contacto se pueden importar y exportar.

Importar una campaña

1. Seleccione el botón de **opción Importar** y haga clic en **Elegir archivo**.
2. Seleccione el archivo apropiado para importar y haga clic en **Importar**.

Exportar una campaña

1. Seleccione el botón de **opción Exportar** .
2. Seleccione la campaña adecuada para exportar y haga clic en **Exportar**.

Campos

Importación y exportación incluye los siguientes campos:

Campos	Descripción

Campaña	Nombre de la campaña.

Grupo de campaña	Nombre del grupo de campaña.
Estado	Estado del contacto importado si la importación está completada o pendiente.
Motivo	Motivo por el que se produce un error en algún contacto importado.
Exportar	
Campaña	Nombre de la campaña.
Grupo de campaña	Nombre del grupo de campaña.

La configuración de campaña y del sistema incluyen las siguientes pestañas para importar y exportar:

Campaña

- Detalles de la campaña
- Parámetros de negocio
- Configuración de IA
- CSS
- Horario
- Editor de plantillas de correo electrónico
- SMS Editor de plantillas
- Otra configuración

Configuración del sistema

- Modos
- Resultado del negocio
- Vacaciones
- Perfil
- Correo electrónico
- SMS
- Autenticación de identidad

Categoría de campaña

Las categorías ayudan a agrupar campañas con un propósito común. Las categorías de campaña se pueden usar para aplicar condiciones como DNC, NDNC, etc.

Crear categoría de campaña

Para crear una campaña:

1. Vaya a **Categoría** de campaña y haga clic en + **Agregar categoría de campaña**.
2. Introduzca un **nombre** de categoría de campaña y una **descripción** de la categoría de campaña.
3. Introduzca el ID **de grupo para cancelar suscripción si el usuario utiliza el** servidor de cuadrícula de envío para enviar y recibir correos electrónicos. Si no se proporciona el ID de cancelación de suscripción, el sistema asigna '0' (cero) como valor del campo.
4. Haga clic en **Guardar**.

Actualizar una categoría de campaña

1. Seleccione una categoría de campaña y haga clic en **Editar** en la **Acción** Tab.
2. Actualice los parámetros y haga clic en **Guardar**.

Eliminar una categoría de campaña

1. Seleccione una categoría de campaña y haga clic en **Eliminar** en la **Acción** Tab.
2. Haga clic **en Aceptar** en la ventana emergente de confirmación.

   Nota: La categoría de campaña no se puede eliminar mientras esté asignada con al menos una campaña.

Campos

Los campos utilizados en la categoría de campaña se enumeran aquí:

Campos	Descripción
Nombre de la categoría de la campaña	Nombre de una categoría de campaña. Una categoría de campaña es un grupo de campañas.
Descripción de la categoría de la campaña	Descripción de la categoría de la campaña
Acción	Permite al usuario editar y eliminar la categoría de cámara
Cancelar suscripción GroupID	En caso de utilizar un servidor SendGrid para enviar y recibir correos electrónicos, ingrese el ID de cancelación de suscripción correspondiente, tal como se creó en SendGrid. Si no se proporciona el ID de cancelación de

	suscripción, el sistema asigna '0' (cero) como valor del campo.

Configuración del proveedor CPaaS

Nota: Actualmente, esta función no es compatible con Webex Contact Center.

Campaign Manager admite la ejecución de campañas IVR (sin agente) utilizando proveedores de servicios CPaas externos. El usuario puede configurar las credenciales de acceso del proveedor de servicios.

Configurar Twilio Flex

Para configurar un nuevo proveedor de CPaaS como Twilio Flex:

1. Haga clic en **Agregar CPaaS**.
2. Ingrese un **Nombre** de proveedor y seleccione un **proveedor de proveedor** en el menú desplegable como **Twilio**.
3. Introduzca el nombre **de la**aplicación. Este es el nombre de la aplicación Twilio Flex que la aplicación utiliza para realizar llamadas.
4. Introduzca una **clave** secreta de aplicación proporcionada por el proveedor de CPaaS para acceder al API de CPaaS. La clave privada se genera cuando el usuario crea una aplicación en Twilio Flex.
5. Introduzca un **token** de aplicación para autenticar a un usuario.
6. Haga clic en **Guardar**.

   Nota: Esta URL configurada se rellena en el Editor de plantillas IVR para tus campañas IVR.

Configurar Nexmo

Para configurar un nuevo proveedor de CPaas como Nexmo:

1. Haga clic en **Agregar CPaaS**.
2. Ingrese un **Nombre** de proveedor y seleccione un proveedor **en el** menú desplegable como **Nexmo**.
3. Introduzca el ID **de aplicación**.
4. Haga clic en **PrivateKey** y seleccione una clave privada.
5. Ingrese la tecla API para acceder al Nexmo API.
6. Ingrese una **clave** secreta proporcionada para acceder al Nexmo API. La clave privada se genera cuando crea una aplicación en Nexmo.
7. Seleccione un **número Nexmo** para establecer como **ID** de llamadas salientes para llamadas salientes de campañas de voz.
8. Haga clic en **Obtener números** Nexmo. El usuario puede usar estos números para establecer el

identificador de llamadas para las campañas de voz.

9. Haga clic en **Guardar**.

   Nota: Esta URL configurada se rellena en el Editor de plantillas IVR para tus campañas IVR.

Actualizar configuración de CPaaS

1. Seleccione el nombre CPaaS y haga clic en **Editar**.
2. Actualice los parámetros apropiados y haga clic en **Guardar**.

Eliminar configuración de CPaaS

1. Seleccione el nombre CPaaS y haga clic en **Eliminar**.
2. Haga clic en **Aceptar** en la ventana emergente de confirmación.

Campos

Campo	Descripción
Nombre	Nombre del proveedor de servicios CPaaS configurado para usar la aplicación para manejar campañas IVR
Proveedor de plataforma	Proveedor del proveedor de servicios CPaaS
Aplicación	Nombre del proveedor de CPaaS que utiliza Campaign Manager para gestionar las campañas IVR
Actions (Acciones)	Permite editar y eliminar una configuración de CPaaS
Nombre de aplicación	El nombre de la aplicación Twilio se utiliza para realizar llamadas. Para generar el nombre de la aplicación, inicie sesión en su cuenta de Twilio Flex y cree una aplicación. Si se crea correctamente, el nombre de la aplicación está disponible.
Clave secreta de aplicación	Clave secreta proporcionada por el proveedor de CPaaS para acceder al API de CPaaS. La clave privada se genera cuando se crea una aplicación en Twilio Flex. Descargue la clave privada y guárdela en el servidor local. Esta clave privada se utiliza para autorizar llamadas de Twilio Flex.
Token de aplicación	Token de aplicación para autenticar al usuario. Puede generar un token para un nombre de aplicación específico y una combinación de claves secretas desde la aplicación Twilio Flex. Introduzca esta clave de token aquí.
ID de la aplicación	ID de aplicación Nexmo utilizado para realizar llamadas. Para generar el ID de aplicación, inicie sesión en su cuenta de Nexmo y cree una aplicación. Si se crea correctamente, el ID de aplicación está disponible.
Clave privada	Permite seleccionar la clave privada de la aplicación

Campo	Descripción
Tecla API	API Tecla para acceder al API
Clave secreta	Clave proporcionada para acceder al API. La clave privada se genera cuando el usuario crea una aplicación. Descargue la clave privada y guárdela en el servidor local. Esta clave privada se utiliza para autorizar llamadas.
Obtener números Nexmo	Permite usar los números para establecer como identificador de llamadas para campañas de voz
ID de llamadas salientes	Número que se va a establecer como identificador de llamadas salientes para llamadas salientes desde cámaras de voz

API Claves

La función API claves facilita el acceso seguro de una aplicación de terceros a los servicios de Campaign Manager. La autenticación básica permite el acceso al servidor Webservice y Websocket.

Crear claves API

1. Vaya a **API Key (Tecla** #) y haga clic en **Create (Crear**).
2. Introduzca un **nombre** y una **descripción** para la clave API.
3. La **clave** API se genera y rellena en el **campo API clave** . Copie la clave en un archivo.
4. La **clave** secreta se genera y se rellena en el **campo Clave**secreta. Copie la clave en un archivo.

   Nota: La clave secreta es visible para los usuarios solo cuando está creando las claves API. Una vez que haya guardado la clave API y el par de claves secretas, el valor de la clave no es visible.
5. Haga clic en **Enviar** para finalizar.

Uso de la tecla API

Puede utilizar la clave API creada como credenciales para acceder al servicio web y al websocket.

Servicio web

Envíe la clave API como encabezado a través del protocolo de autenticación básica con cifrado Base64. Cifre la clave API.

```
Autorización:Basic (cifrado Base64) (apikey:secretkey)
```

Ejemplo

Autorización: MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy

Cuando el cliente se conecta correctamente, el cliente recibe las respuestas.

Conectividad Websocket

Acceda al Websocket con autenticación:

wss://<user>:base64(apikey:secretkey)@<Websocket URL>:P ortNumber/AEDataTransmitter?name=<user>

Ejemplo

wss://A-gent1
:MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy@dev.aecde-vops.com:4747/AEDataTransmitter?name=Agente1

en el que:
ApiKey – Clave API generada SecretKey –
Clave secreta generada.
Codifique el par API Key - SecretKey mediante una utilidad de codificación Base64 y utilice el resultado codificado en la solicitud.
URL de Websocket: esta es la URL de Websocket y el puerto, varía para cada usuario. Usuario: el nombre del cliente que solicita acceso al servidor de Websocket.

Cuando el cliente se conecta correctamente, el cliente recibe las respuestas.

Eliminar la clave API

1. Seleccione una clave API y haga clic en **Eliminar**.
2. Haga clic **en Aceptar** en la ventana emergente de confirmación.

Campos

Campo	Descripción
Nombre	Nombre asignado a la clave API
Tecla API	API Clave generada por la aplicación

Campo	Descripción
Fecha de creación	Fecha y hora en que se generó la clave API
Eliminar	Permite eliminar la clave API
Clave secreta	Muestra la clave secreta. El usuario debe copiar la clave.
Websocket URL	Esta es la URL de Websocket y el puerto, varía para cada usuario.
Usuario	El nombre del cliente que solicita acceso al servidor de Websocket.

Constructor de condiciones de cumplimiento

Nota: Póngase en contacto con Cisco CSM para habilitar esta configuración.

La función Creador de condiciones de cumplimiento (CCB) permite la creación de múltiples grupos de cumplimiento, organizados en función de estados geográficos o grupos de estados. Estas reglas de cumplimiento se pueden aplicar dentro de los grupos de leyes estatales, que se asignan a campañas individuales. Su organización puede crear tantos grupos de cumplimiento legal como sea necesario. Las condiciones de cumplimiento surten efecto cuando se entregan los contactos para marcar.

Uso de CCB

CCB le permite realizar las siguientes acciones:

- Controle cuándo se debe ejecutar una regla para canales y modos.
- Aplique reglas en todos los días u horas continuas.
- Crear reglas para el número de intentos (por ejemplo, tres intentos en dos días, cinco intentos en cinco días, etc.)
- Cree reglas para el primer o último intento específicamente, verificando el resultado o el tiempo de intento.
- Compruebe si hay varios tipos de intentos configurados.
- Utilice los tres ID únicos y el número de teléfono para realizar un seguimiento de los intentos.
- Utilice dos campos empresariales de nivel de sistema en las reglas de marcado.
- Compruebe si hay consentimiento o no consentimiento.
- Configure el tipo de interacción: voz, correo de voz, correo electrónico, etc. En el buzón de voz, puede configurar Sin mensaje, Limitado o No limitado).
    - Un correo de voz limitado es aquel en el que la persona que llama se va simplemente identificando a la persona que llama y no cualquier otra información como el propósito de la llamada, etc.
    - Un correo de voz no limitado es aquel en el que la persona que llama también puede dejar información adicional.

- Utilice operadores como +, >, <, etc.
- Controle la lógica de reprogramación de forma automática, manual o incluso cierre el contacto.

Grupos CCB

Navegue hasta el Generador de condiciones de cumplimiento de > CCB.

El panel izquierdo muestra todos los grupos de CCB configurados y el panel derecho muestra las condiciones. Puede copiar la condición y replicarla en otro grupo CCB y eliminar el grupo CCB.

El panel derecho muestra las condiciones configuradas para el CCB específico. Puede ampliar para ver las condiciones establecidas para esta regla. También puede usar el botón Agregar regla para agregar una regla. La paleta de botones Acciones tiene toneladas que puede usar para editar, copiar o eliminar una regla configurada para este elemento del grupo CCB.

Agregar un grupo CCB

Para agregar un grupo CCB:

1. Haga clic en **Agregar nuevo**.
2. Escriba un **nombre** de cumplimiento.
3. Seleccione el **Tipo** de grupo de cumplimiento en las **opciones Estado** o **Campaña** .
4. Introduzca el nombre **de la**regla.
5. Seleccione los canales **en los** que se ejecuta esta regla. Todos los canales configurados para esta instancia de aplicación se enumeran para su selección. Puede seleccionar uno, varios o todos los canales.
6. Seleccione los modos en los que se ejecuta esta regla. Todos los modos configurados para esta instancia de aplicación se enumeran para su selección. Puede seleccionar uno, varios o todos los modos.
7. Ingrese un número para **Rolling** y seleccione **Días** u **Horas** en la siguiente lista desplegable. Esto indica que la regla restringe el número de intentos cada día/hora continua. Por ejemplo, si considera 7 como los días continuos, la aplicación restringe la marcación al número de intentos durante 7 días consecutivos. Esto establece la regla para llamar. Los pasos siguientes determinan las condiciones que se aplican al llamar.
8. Seleccione el Grupo **de leyes estatales si selecciona** Estado **como** Tipo **de**grupo de cumplimiento. Seleccione el **Grupo** de campaña de Campaña **y** Categoría **si selecciona** Campaña **como** Tipo **de grupo de**cumplimiento.
9. Seleccione un **ID** único en la lista desplegable. Todos los ID únicos creados se enumeran aquí. Consulte Parámetros empresariales globales para obtener más información sobre cómo crear un ID único.
10. Seleccione un **Modo** válido en la lista desplegable. Todos los modos creados para el canal elegido son lis- ted. Puede seleccionar uno, varios o todos los modos.

11. Seleccione un **tipo** de verificación en la lista desplegable. Las opciones son Intentos, Primer intento o Último intento.

12. Si el tipo de verificación seleccionado es **Intentos**, realice lo siguiente:
    a. Seleccione un grupo de resultados de cumplimiento de la **lista desplegable Verificar** . Esta lista contiene todos los grupos de resultados de cumplimiento creados para CCB.
    b. Seleccione un **operador** de las siguientes opciones: es exactamente igual a, es menor o igual que, es mayor que, es mayor que o igual a, o no es igual a.
    c. Escriba un **valor** que la aplicación debe comprobar.
13. Si el tipo de verificación seleccionado es **Primeros intentos** o **Últimos intentos**, realice lo siguiente:
    a. Seleccione **Hora** o **Resultado** en la **lista desplegable Comprobar** . Esta lista contiene todos los Grupos de Resultados de Cumplimiento creados para CCB.
    b. Seleccione un **operador** de las siguientes opciones: es exactamente igual a, es menor o igual que, es mayor que, es mayor que o igual a, o no es igual a.
    c. Introduzca una **hora** o seleccione un **grupo** de resultados CCB en el **campo Valor** .
14. Si no se cumple la condición anterior, seleccione una opción de la lista desplegable Seleccionar acción. Se enumeran las siguientes acciones:
    a. Cerrar contacto: cierra el contacto. No se realizan más intentos de marcado.
    b. Reprogramar: la aplicación vuelve a programar el contacto. Complete los campos Días, Horas y Minutos para volver a programar el contacto.
    c. Reprogramación automática: la aplicación reprograma automáticamente para marcar según la automáticamente, si quedan intentos y en el momento permitido por la ley. La respuesta automática anula la estrategia de contacto y busca la hora de llamada más temprana disponible.
15. Haga clic en **GUARDAR.** Estas reglas ahora se aplican en el momento de marcar.

Agregar más condición

1. También puede agregar más condiciones basadas en otras regulaciones legales geográficas. Por ejemplo, algún estado habría estipulado condiciones de llamada basadas en el tiempo: N número de intentos si el monto pendiente vence por más de X días o número ilimitado de intentos si el monto pendiente vence en menos de X días.
2. Haga clic **en Agregar** en el generador de condiciones. Esto abre una lista desplegable que muestra las opciones Intentos, Campos y Consentimiento.
3. El **operador AND** se activa automáticamente.
4. Si el tipo de verificación seleccionado es Intentos, realice los pasos 10 a 13 .
5. Si selecciona el **Consentimiento**, realice lo siguiente:
    a. Seleccione un **ID** único en la lista desplegable. Las opciones incluyen CustomerID, OrderID, Deliv- eryID y ModeValue. Esto se utiliza para filtrar el consentimiento en función del valor de modo o del ID único seleccionado.

b. Seleccione un **Consentimiento o No Consentimiento** de la lista desplegable. Esto determina si la regla debe aplicarse a un contacto PEWC o a un contacto que no lo es.

c. El **operador** está preseleccionado como **es exactamente igual a**.

d. Introduzca un **valor** para el campo. Seleccione Sí o **No**.

6. Realice los pasos 12 a 13 .

Agregar un grupo de resultados de cumplimiento

Navegue hasta CCB > **Compliance Outcome Groups** Tab para agregar grupos de resultados para el constructor de condiciones de cumplimiento.

1. Haga clic en **Agregar nuevo**.
2. En la **sección Resultados** disponibles, todos los **resultados** de telefonía **y** de negocio se enumeran por canal.
3. En **Resultados** de telefonía, expanda cada modo para enumerar los resultados en el modo.
4. En **Resultados** empresariales, amplíe los grupos de resultados para ver la lista de resultados.
5. Seleccione uno, varios o todos los resultados del panel izquierdo y utilice los **botones >** o **>>** para moverlos a la sección Resultados seleccionados.
6. Haga clic en **Guardar** para finalizar.
7. Para anular la selección de cualquier resultado, abra el grupo en modo Edición y utilice los **botones <** o **<<** para mover uno, muchos o todos los resultados fuera del grupo.

Agregar una configuración de cumplimiento

Vaya a CCB **>** Configuración de cumplimiento **Tab para configurar los** ajustes de cumplimiento para llamadas de devolución de llamada y AEM.

1. En la sección Configuración **de** cumplimiento, puede realizar lo siguiente:
2. TURN el interruptor Log **Callback Calls** se activa **para considerar las llamadas NCB y PCB como intentos de cumplimiento cuando los contactos se entregan para marcar** .
3. TURN el interruptor Registrar llamadas **de AEM para considerar las** llamadas de AEM como intentos de cumplimiento cuando los contactos se entregan para marcar.

Protección PII

La protección de información de identidad personal (PII) le permite proteger la información específica del cliente. Puede ocultar la información específica del cliente, como nombre, dirección, correo electrónico, número de teléfono, etc.

Puede ocultar los valores de los siguientes campos:

- Identificador único: enumere todos los identificadores únicos.
- Campo de negocio: enumera todos los parámetros de negocio global.
- Modos: enumere todos los modos definidos.

Identificador único

Realice los pasos siguientes:

1. Desplácese hasta **Identificador** único.
2. Seleccione los campos apropiados y habilite **la Vista** de máscara para ocultar el valor del campo. Si habilita **la Vista** de máscara, **la exportación** de máscaras se activa automáticamente. **La exportación** de máscaras oculta el valor al exportar un informe.
3. Si **la Vista de** máscara no está habilitada, no puede activar **la exportación** de máscaras.

Campos de negocio

Realice los pasos siguientes:

1. Desplácese hasta **Campos** de negocio para ver los parámetros empresariales globales.
2. Seleccione los campos apropiados y habilite **la Vista** de máscara para ocultar el valor del campo. Si habilita **la Vista** de máscara, **la exportación** de máscaras se activa automáticamente. **La exportación** de máscaras oculta el valor al exportar un informe.
3. Si **la Vista de** máscara no está habilitada, no puede activar **la exportación** de máscaras.

Modos

Realice los pasos siguientes:

1. Desplácese hasta **Modos para** ver los modos.
2. Seleccione los campos apropiados y habilite **Vista de máscara** para ocultar el valor del modo. Si habilita **la Vista** de máscara, **la exportación** de máscaras se activa automáticamente. **La exportación** de máscaras oculta el valor al exportar un informe.
3. Si **la Vista de** máscara no está habilitada, no puede activar **la exportación** de máscaras.

Webex Contact Center Marcador

Utilice la opción Configuración del marcador para configurar el marcador Webex Contact Center para que funcione con Campaign Manager.

1. Vaya a la página Configuración del **marcador y haga clic en el** botón Agregar **.**
2. Ingrese un Nombre **de** marcador para este marcador.
3. Introduzca una **Descripción** para el marcador.
4. Introduzca el ID **de la**organización. Este es un ID único generado por Cisco para su marcador Webex Contact Center.
5. Introduzca una **URL** de administrador. Esta es la URL base para las API de administración, dada por Cisco. Esto ayuda a los usuarios a sincronizar sus equipos, agentes y otras entidades con la aplicación Campaign Manager.
6. Introduzca una **URL** de marcador. Esta es la URL base de las API del marcador, dada por Cisco para iniciar o detener campañas progresivas.
7. Introduzca una URL DAL . Esta es la URL base de las API de capa de datos, dada por Cisco, para obtener las disposiciones de los contactos.
8. Haga clic en **Guardar**. Navegue hasta la página Listado de marcadores: el marcador ahora está en la lista. Haga clic en Editar en el panel Acciones.
9. Se enumeran todos los resultados **de** telefonía y asignados a los resultados de marcador creados en Webex Contact Center. Si desea asignar Resultados de negocio (creados en Webex Contact Center, específicos para un inquilino) a estos Resultados de marcador, haga clic en el botón Editar para obtener el resultado específico. Seleccione un resultado de negocio.

   Nota: Cualquier cambio realizado en la configuración del marcador requiere una sincronización nueva para recuperar todos los resultados en el marcador Webex Contact Center.

   Nota: Si el extremo Cisco no está funcionando o el token caduca, al intentar asignar el resultado del negocio en la página de telefonía, se producirá un error. La aplicación muestra un mensaje que indica que la operación falla y el estado de sincronización del marcador se actualiza a Fallido. Para resolver este problema, el usuario tiene que realizar manualmente "Guardar y sincronizar" para restaurar la funcionalidad.
10. Vaya a Schedule Tab para configurar la sincronización automática para el marcador. La información del marcador, como Campos de negocio globales, se sincroniza automáticamente con la aplicación Campaign Manager en función de la configuración.
11. Para sincronizar la información, TURN en el modificador de sincronización automática.
12. Seleccione una frecuencia de las siguientes:
    a. Programación: seleccione una hora de activación (en UTC) para sincronizar el marcador con la aplicación Campaign Manager, diariamente a la hora programada.

b. Intervalo: seleccione esta opción para configurar un intervalo de sincronización, en minutos. Puede seleccionar un intervalo (entre 15 minutos y 480 minutos). La sincronización se realiza a intervalos programados. Por ejemplo, si establece el intervalo en 60 minutos, la sincronización se produce una vez cada hora.

13. Haga clic en **Guardar**.

Estrategia de contacto

La estrategia de contacto se refiere al enfoque para interactuar eficazmente con los clientes a través de múltiples canales o múltiples números. Implica crear un marco para usar en una campaña para la secuencia de números o canales, determinar los reintentos permitidos, ajustar el tiempo de llamada para cada número y canal, y definir la estrategia de reprogramación para cada resultado de un intento.

Haga clic en **Estrategia** de contactos en el menú de navegación izquierdo para

abrir la página Estrategia de contactos. En la cuadrícula, las estrategias de

contacto disponibles se enumeran con sus respectivos detalles.

Campos	Descripción
Nombre	Nombre de la estrategia de contacto.
Tipo de estrategia	Tipo de estrategia de contacto. • Sencillo • Avanzado • Avanzado (anulado)
Descripción	Descripción de la estrategia de contacto.
Modos	Modos de la estrategia de contacto. Haga clic aquí para obtener información detallada para agregar más modos si es necesario.
Actions (Acciones)	Medidas que deben adoptarse. Para saber más, haga clic aquí.

AGREGAR MODOS

En la cuadrícula que muestra las estrategias de contacto, haga clic en la **lista desplegable Modos** para ver todos los modos asignados a esta estrategia de contacto.

1. En la ventana emergente expandida **Modos de estrategia de** contacto, puede realizar las siguientes acciones.
2. Haga clic en **AGREGAR MODOS y configure la estrategia de** contacto. Siga las instrucciones dadas en los **modos**.
3. Utilice el botón de **encendido/apagado** para activar/desactivar los modos correctamente.

Nota: Esta función solo está disponible para Simple Strategy **y no para Advanced** .

4. Haga clic en el **botón Editar** para modificar la página de estrategia de contacto.
5. Al hacer clic en el **botón Copiar** , se muestran los modos no utilizados disponibles: modos de voz para cámaras de voz, modos SMS para la campaña SMS, modos de correo electrónico para la campaña de correo electrónico y modos personalizados para campañas personalizadas. Puede agregar el modo requerido de la lista desplegable y hacer clic en **Guardar**.
6. Haga clic en **Eliminar** para eliminar el modo necesario.

Actions (Acciones)

La **columna Acciones** de estrategia de contacto muestra dos botones:

a. **Copiar** : utilice este botón para copiar toda la estrategia de contacto, incluidos los modos asignados y los resultados de telefonía configurados.
b. **Eliminar** : utilice este botón para eliminar una estrategia de contacto.

   Nota: Si has asignado algún modo asociado a esta estrategia de contacto o esta estrategia de contacto a alguna campaña, no puedes eliminar esta estrategia de contacto.

Estrategia de contacto: tipos

La aplicación admite tres tipos de estrategia de contacto:

Estrategia simple: Una estrategia simple es fácilmente configurable. Esta estrategia le permite configurar los modos que se probarán uno a la vez en un orden secuencial basado en el peso. El ciclo se repite hasta que se completa el número configurado de ciclos.

Estrategia avanzada: una estrategia avanzada le permite definir reglas de reintento complejas.

Estrategia de devolución de llamada: La estrategia de devolución de llamada no se aplica a la versión actual.

Creación de estrategia de contacto

Siga los pasos que se indican a continuación para crear una estrategia de contacto.

Agregar estrategia de contacto

1. Haga clic en **Agregar estrategia** de contacto y aparecerá el Nombre **de la estrategia de** contactoTab.

Widget 1 - Nombre de la estrategia de contacto

2. Introduzca un **nombre** y una **descripción** de la estrategia de contacto.
3. Seleccione un tipo de estrategia de contacto entre Simple, Avanzado **o**Devolución de **llamada**.

4. TURN el **interruptor** Restringir múltiples correos electrónicos y SMS **encendido** si desea controlar el envío de varios correos electrónicos y mensajes de texto al mismo contacto.

   Nota: Activar este interruptor significa que la aplicación envía solo un correo electrónico o SMS a un contacto para una campaña específica.

5. Haga clic en **Siguiente** para navegar hasta el **widget Seleccionar** modo.

Widget 2 - Seleccionar modo

1. Seleccione un **modo** en la lista desplegable.

   Nota: Si no tiene un modo que se aplique a esta estrategia de contacto, cree un nuevo modo haciendo clic en el botón Agregar.

2. Utilice el panel de tiempo emergente para seleccionar un **Intervalo** de tiempo para que esta estrategia de contacto esté operativa.
3. Utilice el control deslizante para configurar los **reintentos** de modo para esta estrategia de contacto.
4. TURN el interruptor **PEWC** ON **para habilitar PEWC para esta estrategia de** contacto.

   PEWC o Consentimiento Expreso Previo por Escrito es un cumplimiento que obliga a los vendedores telefónicos a obtener el consentimiento expreso previo por escrito de la parte llamada para llamadas de telemercadeo de marcación automática o pregrabadas a números móviles y llamadas pregrabadas a teléfonos fijos residenciales.

   Nota: Para entregar los contactos, debe TURN el interruptor PEWC ON para la campaña ADM.

5. Si habilita **el tipo de estrategia de contacto avanzado** en **Nombre** de estrategia de contacto, aparece el modificador Reintento **de** transición. TURN el interruptor **ON** para habilitar los siguientes campos de transición para esta estrategia de contacto.

   a. Utilice el **control deslizante Intentos** de transición para corregir el número de intentos de transición para esta estrategia de contacto.

   b. Utilice el control deslizante Duración de transición **(días)** para establecer el número de días de transición para esta estrategia de contacto.

6. Para **Reintentos en modo de retención mientras cambia al conmutador de devolución** de llamada, puede seguir los pasos que se indican a continuación.

   a. En la **posición ACTIVADO** , los reintentos restantes para este modo se conservan cuando el contacto cambia a una estrategia de devolución de llamada.

   b. En la **posición OFF** , el recuento de reintentos se inicializa a cero cuando el contacto cambia a una estrategia de devolución de llamada.

7. Haga clic en **Anterior** para navegar a la pantalla anterior en cualquier momento.
8. Haga clic en **Siguiente** para navegar hasta el widget Resultados **de telefonía** .

Widget 3 - Resultados de telefonía

El **widget Resultados** de telefonía contiene la lista Resultados. Aquí, puede configurar la estrategia de contacto para cada resultado enumerado en la cuadrícula.

1. Utilice el **cuadro** de búsqueda para buscar cualquier resultado específico.
2. Haga clic **en Resultados** en la fila de encabezado para ordenarlos en orden ascendente o descendente.
3. Haga clic en la fila necesaria para realizar los cambios necesarios y modificar los detalles. Todas las filas se cargan con valores predeterminados
4. En el panel de números, seleccione la hora de **reprogramación (D:H:M)** para que la llamada se vuelva a programar para este resultado.
5. En el panel de números, seleccione el **Reintento** máximo para este resultado.

   Nota: Esto solo se aplica a **las estrategias de contacto avanzadas** .

6. En el panel de números, seleccione una **Prioridad** para este resultado. La aplicación entrega contactos al marcador en función de la prioridad alta.
7. Seleccione un **modo de** bifurcación y un modo alternativo para comunicarse con el contacto.

   Nota: Esto solo se aplica a **las estrategias de contacto avanzadas** .

8. Seleccione la casilla de **verificación Conservar PCB** si el mismo agente atiende al cliente en una devolución de llamada.

   Nota: Esto no es aplicable a la versión actual.

9. Seleccione la casilla de **verificación Cerrar contacto** si desea cerrar el contacto en función de este resultado.
10. Seleccione la **casilla de verificación Eliminar modo si desea eliminar el modo para una combinación de estrategia de** contacto y resultado.
11. Haga clic en **ANTERIOR** para navegar a la pantalla anterior en cualquier momento.
12. Haga clic en **GUARDAR Y AGREGAR OTRO MODO** para guardar la estrategia de contacto.
13. Haga clic en **GUARDAR** para completar la configuración de la estrategia de contacto.

Gestión de modos

Modo indica los diferentes canales de comunicación que se pueden utilizar para iniciar una conversación. Los modos comunes utilizados en el compromiso conversacional incluyen chat basado en texto e interacciones basadas en voz a través del número de cliente, correo electrónico, etc.

Puede administrar los modos asignados a una estrategia de contacto deshabilitando los modos seleccionados, cambiando los reintentos permitidos para un modo o cambiando el tiempo de llamada para un modo.

Estrategia de contacto simple

Los modos asignados se muestran como se muestra a continuación.

En la **pantalla Modos de** arriba, puede hacer lo siguiente:

1. Arrastre y suelte los modos para cambiar la prioridad.
    a. **Modos Habilitar / Deshabilitar** : los contactos no se entregan a los modos deshabilitados. Si el responsable tiene que reprogramar un contacto a un modo que está desactivado, el contacto se reprograma al siguiente modo activo según la prioridad más alta.
    b. Este encendido / apagado de modos está sujeto a las siguientes condiciones:
        - Cuando un modo está desactivado, se desactiva. Los números de teléfono no se eliminan. Cuando el modo se vuelve a activar, los contactos se marcan a este número de teléfono.
        - Todas las validaciones relacionadas con el cumplimiento se aplican en el momento de la carga del contacto. El estado del modo, ACTIVADO o DESACTIVADO, no se considera.
        - Si este es el último modo, el ciclo se considera completo. La aplicación continúa marcando el siguiente ciclo.
2. **Modos Copiar / Eliminar** .
3. Haga clic en el **botón Editar** junto al modo que desea editar. La aplicación te lleva al Widget 2 - Asistente para seleccionar modo. Puede realizar las siguientes acciones:
    a. Cambiar la ventana invocable para el modo-
        - Para una estrategia simple, cambiar esto para un modo replica los mismos tiempos para los otros modos.
    b. Aumentar / disminuir los reintentos de modo: cualquier cambio en un modo se replica en todos los modos configurados para la estrategia de contacto. Esto también afecta a la forma en que se gestionan los reintentos de ciclo.
        - Por ejemplo, hay tres modos (A, B y C) en una estrategia de contacto simple y el recuento de reintentos es 1. El número de ciclos configurados es 2. La aplicación marca TODOS los modos una vez para completar el primer ciclo. Luego comienza la marcación del segundo ciclo. Bajo la estrategia mejorada, suponga que el usuario ha aumentado el reintento de modo a 2, esto significa que TODOS los modos se pueden marcar dos veces. Según la prioridad, A se marca dos veces, B dos veces y C dos veces para completar un ciclo. Si se configuran dos ciclos, cada modo se marca CUATRO veces según la prioridad, dos veces en cada ciclo.
4. Haga clic en **Guardar** para finalizar.

Estrategia de contacto avanzada

Los modos asignados se muestran como se

muestra a continuación: Desde la **pantalla**

Modos de arriba, puede:

1. Arrastre y suelte los modos para cambiar la prioridad.
2. **Activar / desactivar** modos: activar o desactivar un modo equivale a anular la estrategia de tacto configurada para modos específicos. Los contactos no se entregan a los modos que no se anulan (es decir, se deshabilitan). Los contactos se entregan solo a los modos que están activos, es decir, anulados. Si el reprogramador tiene que reprogramar un contacto a un modo que no está anulado, es decir, inactivo, el contacto se llama desde el modo de anulación más alto según la prioridad.
3. **Modos Copiar / Eliminar** .
4. Haga clic en el **botón Editar** junto al modo que desea editar. La aplicación te lleva al **Widget 2 - Asistente para** seleccionar modo. Puede realizar las siguientes acciones:
    a. Cambie la ventana a la que se puede llamar para el modo.
    b. **Aumentar / disminuir** los reintentos de modo
    c. Haga clic en **Guardar** para finalizar.

Licencia

Campaign Manager ofrece un modelo de suscripción para licencias. La tarifa de licencia se factura en función del número máximo de usuarios, intentos de contacto o minutos consumidos mientras estaba conectado durante el ciclo de facturación. Una licencia de suscripción no tiene un límite en la cantidad comprada, y el excedente se cobra en consecuencia. La facturación se produce con una frecuencia previamente acordada.

La licencia debe renovarse al expirar en la fecha mencionada en el archivo de licencia. Si la licencia no se renueva al caducar, un administrador no podrá iniciar sesión. Sin embargo, la aplicación continúa funcionando durante 12 horas, procesando y entregando contactos. Después de 12 horas, deja de entregar contactos al marcador.

Ver informes de licencias

1. Haga clic en **Licencia** para ver que se abre el informe **de** inicio de sesión concurrente.
2. Introduzca la fecha **de inicio y** la **fecha** de finalización para mostrar el informe durante un período de tiempo definido.
3. Haga clic en **Mostrar**. El informe contiene una cuadrícula que muestra el número de licencias usadas para **puertos de administración, puertos** de supervisor y **puertos** de agente.
4. Haga clic en **Exportar** para descargar el informe.

Carga de licencia

Nota: La carga no es aplicable a todas las variantes.

El usuario puede cargar la licencia y ver los detalles de la misma. Vaya a **Licencia> Cargar**. Busque el archivo y haga clic en **Abrir**.

Se muestran los siguientes campos:

Campos	Descripción
Detalles de la licencia	Muestra los detalles del usuario: • Admin: número de usuarios que han iniciado sesión permitidos con el rol de administrador permitido según los términos de esta licencia. • Supervisor - Número de usuarios autorizados que han iniciado sesión con la función de Supervisor reconocida según los términos de esta licencia. • Agente: número de usuarios autorizados que han iniciado sesión con la función de agente permitida según los términos de esta licencia.
Uso de la licencia	Muestra los detalles de uso de la licencia para el día actual: • Admin: número de usuarios administradores permitidos que han iniciado sesión el día actual. • Supervisor: número de supervisores permitidos que han iniciado sesión el día actual. • Agente: número de agentes permitidos que han iniciado sesión el día actual.
Características de la licencia	Lista de las características de la aplicación que están disponibles en esta licencia.

Violación de licencia

La aplicación muestra una alerta estática si:

- Configurado días antes de la expiración de la licencia, una cuenta atrás para la fecha y hora de caducidad de la licencia.
- Cuenta atrás para la fecha de cesación.

Cálculo de la licencia de agente

En el ejemplo siguiente se describe cómo se realiza el cálculo de la licencia de agente:

La campaña A se asigna a una o más campañas de Campaign Manager. Tenemos diez 10 agentes asignados a esta campaña A. El servicio License Manager sondea la información de recuento de agentes de AWS a intervalos de 15 minutos para actualizar el uso de la licencia. El mayor número de agentes conectados en cualquier momento del día se utiliza para calcular el número de licencias utilizadas.

Si 7 agentes inician sesión entre las 08.00 y las 12.00 horas, 9 agentes inician sesión entre las 12.00 y las 12.00 horas
03.00 PM, y 5 agentes están conectados entre 3.00 PM y 5.00 PM - el número de agentes para el día se calcula como 9. Excepto el estado de cierre de sesión del agente, los otros estados del agente se contabilizan mientras se sondea la información de recuento de agentes a Campaign Manager. Esta información también está disponible en los informes de licencia.

Informe de uso

Vaya a **Licencia> Uso**. El informe de uso muestra tres tipos de informes cuantificados:

Informe de agente concurrente

La facturación se basa en el mayor número de inicios de sesión en un día determinado en un mes calendario.

Por ejemplo, tres agentes (A1, A2 y A3) inician sesión el primer día, tres agentes (A1, A4 y A5) inician sesión el segundo día y tres agentes (A6, A7 y A8) inician sesión el tercer día. Al cliente se le factura en función del mayor número de inicios de sesión en este caso y es decir, tres, ya que diferentes agentes han iniciado sesión, el mayor número de agentes sigue siendo tres.

Informe de uso del agente

El informe muestra los inicios de sesión únicos de los agentes, en una línea por cada mes.

Informe de agente designado

Este informe también muestra los inicios de sesión únicos de los agentes, pero diariamente.

Por ejemplo, tres agentes (A1, A2 y A3) inician sesión el primer día, tres agentes (A1, A4 y A5) inician sesión el segundo día y tres agentes (A6, A7 y A8) inician sesión el tercer día. Al cliente se le factura en función de los inicios de sesión únicos del agente y, en este caso, son ocho.

Nota: El informe de uso muestra detalles basados en los ajustes de configuración realizados durante el proceso de provisión y los términos contractuales.
Póngase en contacto con nuestro equipo de aprovisionamiento para obtener más información.
La facturación para el modelo SaaS se realiza en función del tipo de facturación, como Agente concurrente, Agente designado o Uso del agente y Confirmación mínima firmada durante el proceso contractual.

Ver informe de uso

Establezca el filtro de tiempo para ver el informe:

1. Introduzca el año **específico** para ver los datos de otro año. De forma predeterminada, el informe muestra los datos del año en curso. El informe de cada mes se muestra en un Tab individual. El primer Tab reproduce los datos del mes actual, mientras que los datos de los meses anteriores están disponibles en las pestañas siguientes.
2. Seleccione el intervalo **de**fechas personalizado.
3. Haga clic en Fecha de **inicio** para seleccionar una fecha y hora de inicio.
4. Haga clic en Fecha de **finalización** para seleccionar una fecha y hora de finalización.

   Nota: De forma predeterminada, los campos Fecha de inicio y Fecha de finalización muestran la fecha actual y la hora en que se abrió por última vez la página Informe de uso.
5. Haga clic en **Mostrar** para obtener el informe.
6. Haga clic en **Actualizar** para actualizar los datos a la actual.
7. Haga clic en **Exportar** para descargar el informe. Seleccione el tipo de informe (Resumen y Agente) que se va a descargar en la ventana emergente que aparece.

a. Resumen (selección predeterminada): este tipo de informe presenta las mismas columnas de datos que se reenvían en la aplicación. Además de cada columna de duración, el archivo exportado presenta una columna adicional que muestra la duración correspondiente convertida en segundos.

b. Agente: este tipo de informe presenta solo las fechas de facturación, los nombres de los agentes, los inicios de sesión y la duración de las llamadas manejadas por los agentes, respectivamente.

c. Seleccione los meses requeridos, en caso de seleccionar la opción Año en el filtro.

8. Haga clic en **Exportar**.

Campos de informes

Campo	Descripción
Total de agentes nombrados	
Fecha	Fechas para las que se rellenan los datos de uso.
Tipo de licencia	Tipo de licencia consumido durante el mes determinado. Esto puede ser 'Básico' o 'Premium'. De lo contrario, el titular de una licencia básica se considera Premium cuando se habilita con al menos una de las funciones de IA, como P2P y BTTC.
Número de inicio de sesión	El recuento total de inicio de sesión.
Total de llamadas manejadas	El recuento total de llamadas manejadas por los agentes para la fecha determinada.
Duración real de la llamada	La duración real total de todas las llamadas manejadas por los agentes para la fecha dada. Es la duración consumida desde el principio hasta el final de una llamada.
Duración de llamada calculada	La duración total calculada de todas las llamadas manejadas por los agentes para la fecha determinada. Es la suma del valor redondeado de cada duración de llamada. El valor de redondeo para la duración de la llamada se configura en el back-end para segundos y minutos.
Duración activa total	La duración activa total de todos los agentes conectados para la fecha determinada. Es el tiempo durante el cual el agente dado permanece en un estado activo, como Listo, En llamada, etc.
Duración total del inicio de sesión	La duración total del inicio de sesión de todos los agentes conectados para la fecha determinada.

Total de inicios de sesión del supervisor	El número total de supervisores conectados a la suela para la fecha indicada.
Transacciones digitales	
SMS	Muestra el recuento de la campaña SMS enviada para la fecha dada.

Correo electrónico	Muestra el recuento de correos electrónicos de campaña enviados para la fecha determinada.
Redes sociales	Muestra el recuento de interacciones en redes sociales relacionadas con las campañas para la fecha especificada.
Total de unidades consumidas	El número total de unidades de transacción digital realizadas para la fecha dada. El valor de una unidad se configura en el back-end. Por ejemplo, una unidad se puede configurar como 100 transacciones digitales.
Verificaciones de identidad	
Total de autenticación primaria	El número total de solicitudes de autenticación previas a la llamada enviadas para la fecha determinada.
Autenticación primaria verificada	El número total de autorizaciones previas a la llamada correctas para la fecha indicada.
Total de autorización secundaria	El número total de autenticaciones de guardia realizadas para la fecha indicada.
Autenticación secundaria verificada	El número total de autorizaciones de guardia realizadas correctamente para la fecha indicada.
Total de transacciones	El recuento general de todas las transacciones procesadas en la fecha especificada.

Usuario

La administración de usuarios es esencial para autorizar el acceso de diferentes usuarios, como administradores, operadores y otros usuarios del centro de contacto

Los roles asignados a los usuarios, como administradores y supervisores, definen sus acciones dentro de la aplicación. En ciertas situaciones, un supervisor puede desempeñar el papel de un administrador de marcadores. Dentro de Campaign Manager, tiene la capacidad de crear usuarios, asignar roles y asignar sus responsabilidades en consecuencia.

Creación de usuarios

Cuando el equipo de aprovisionamiento crea un inquilino, se crea un superusuario de forma predeterminada. Para crear usuarios adicionales, el inquilino puede usar un superusuario para iniciar sesión en Campaign Manager.

Cree los siguientes tipos de usuarios para la creación de usuarios adicionales.

Usuarios : los usuarios que cree aquí pueden acceder a la aplicación mediante la autenticación SQL o la autenticación de Windows.

Usuarios del dominio: los usuarios que cree aquí también se crean en un dominio específico. Las contraseñas establecidas aquí para estos usuarios también se pueden utilizar para acceder al dominio.

SSO Usuarios : los usuarios de inicio de sesión único (SSO) están configurados para SSO en un proveedor de identidad SSO de terceros. Este método permite a los usuarios SSO iniciar sesión en varios sitios web con un conjunto de credenciales.

Haga clic en **Usuario** en el menú de la página de navegación izquierda para abrir la página Usuario.

Campos

Campos	Descripción
Identificador de usuario	Muestra un ID de usuario del usuario
User Name (Nombre de usuario)	Muestra un nombre del usuario
Home Teléfono	Muestra un número de teléfono Home del usuario
Móvil	Muestra un número de teléfono móvil del usuario
Correo electrónico	Muestra un ID de correo electrónico del usuario
Actions (Acciones)	Haga una lista de las medidas a tomar.

Crear usuarios

Para agregar un nuevo usuario:

1. Haga clic en **Agregar usuario**. Las **fichas Nombre de usuario y Contraseña** e **Información de** usuario están llenas.
2. Introduzca el nombre de **usuario**.
3. Seleccione el **tipo** de usuario de la siguiente manera:
   a. **Admin** : el usuario es un administrador de la aplicación y tiene todos los derechos en todos los módulos.
   b. **Usuario** : el usuario es un administrador y sólo tiene derechos restringidos.
   c. **Operador** de control- El usuario es un operador de control y tiene acceso al Control Agent Desktop.

      Nota: Esto no está disponible actualmente para Webex Contact Center.
4. En Tipo de autenticación, seleccione **Autenticación** de base de datos.

   Este método de autenticación estándar que consiste en un nombre de usuario y una contraseña, se utiliza para diferentes sistemas de bases de datos. Una instancia de SQL Server puede tener varias cuentas de usuario (usando la autenticación SQL) con diferentes nombres de usuario y contraseñas. SQL se prefiere la autenticación en servidores compartidos donde varios usuarios tienen acceso a varias bases de datos. SQL Se requiere autenticación cuando un cliente (equipo remoto) se conecta a una instancia del servidor SQL en un equipo distinto al que el cliente está ejecutando.

Nota: Este tipo de autenticación no ofrece la función de política de contraseñas con respecto a la composición o caducidad de la contraseña. Para obtener una directiva de contraseñas eficaz, use la autenticación de Windows. El administrador del dominio puede aplicar la directiva de contraseñas de dominio para acceder a la aplicación.

5. Introduzca una **contraseña** para acceder al servidor SQL si el tipo de autenticación es **Autenticación** de base de datos. Este campo es obligatorio.
6. Vuelva a ingresar a **Confirmar contraseña** para acceder al servidor SQL si su tipo de autenticación es **Autenticación** de base de datos. Este campo es obligatorio.

   Nota:
   Los campos Contraseña y Confirmar contraseña están deshabilitados si su elección es Autenticación de Windows. Continúe con los pasos 9 a 13 si el usuario maneja campañas de Salesforce CRM en Campaign Man- ager. De lo contrario, vaya al paso 14.
7. Escriba **Nombre** de dominio si la autenticación está seleccionada como **Autenticación** de Windows. Esta opción se deshabilita si se selecciona Autenticación de base de datos.
8. Habilite **el icono de alternancia de credenciales** de SF si el usuario maneja campañas de SF CRM.
9. Introduzca el nombre **de**usuario SF.
10. Introduzca la contraseña **de**SF.
11. Introduzca los detalles **del**token SF.

    Nota : SF Token no es un campo obligatorio. Si no introduce un token, la aplicación SF valida a los usuarios en función de los campos Nombre de usuario de SF y Contraseña de SF configurados anteriormente.
12. Haga clic en **VALIDAR CREDENCIAL** SF para completar la autenticación del usuario.
13. Establezca el interruptor de inicio de sesión concurrente si permite que el usuario inicie sesión en la aplicación simultáneamente. Si desactiva **este interruptor**, la aplicación desconectará al usuario del inicio de sesión anterior después de recibir la confirmación.
14. Vaya a la sección Información **del** usuario.

Información del usuario

1. Introduzca el **número de teléfono** Home del usuario.
2. Introduzca el **número de teléfono móvil** del usuario.
3. Introduzca la ciudad **a la** que pertenece el usuario.
4. Introduzca el estado **del** que proviene el usuario.
5. Ingrese el código **postal de** la ubicación Home.
6. Introduzca la dirección de correo electrónico **del** usuario.
7. Complete los **campos Dirección1** y **Dirección2** .

8. Escriba cualquier **comentario.**
9. Haga clic en **Guardar** para finalizar.

Vaya a la sección Asignación de roles para asignar roles a este usuario.

Crear usuarios de dominio

Para agregar un nuevo usuario:

1. Haga clic en **Agregar usuario**. Las **fichas Nombre de usuario y Contraseña** e **Información de** usuario están llenas.

Nombre de usuario y contraseña

2. Introduzca el nombre **de**usuario.
3. Seleccione el **tipo** de usuario de la siguiente manera:
   a. **Admin** : el usuario es un administrador de la aplicación y tiene todos los derechos en todos los módulos.
   b. **Usuario** : el usuario es un administrador y sólo tiene derechos restringidos.
4. En Tipo de autenticación, seleccione **Autenticación de** Windows.

   Autenticación de Windows: normalmente es autenticación de dominio activo. Cuando el usuario del dominio inicia sesión en la aplicación, la autenticación se establece haciendo coincidir la combinación de nombre de usuario / contraseña con el dominio dado y el acceso concedido.
5. Introduzca un nombre **de**dominio.
6. Los **campos Contraseña** y **Confirmar contraseña** están desactivados. La aplicación autentica al usuario con la contraseña de dominio.
7. Habilite **el icono de alternancia de credenciales** de Salesforce si el usuario gestiona campañas de voz de Service Cloud.
8. Introduzca el nombre **de usuario de**Salesforce.
9. Introduzca la contraseña de **Salesforce**.
10. Introduzca los detalles **de**SalesforceToken.

Nota : El token de Salesforce no es un campo obligatorio. Si no introduce un token, la aplicación de voz de Service Cloud valida a los usuarios en función de los campos Nombre de usuario de Salesforce y Contraseña de Salesforce configurados anteriormente.

11. Haga clic en **VALIDAR CREDENCIAL** SF para completar la autenticación del usuario.
12. Establezca el interruptor de inicio de sesión concurrente si permite que el usuario inicie sesión en la aplicación simultáneamente. Si desactiva **este interruptor**, la aplicación desconectará al usuario del inicio de sesión anterior después de recibir la confirmación.

13. Vaya a la sección Información **del** usuario.

Información del usuario

14. Introduzca el **número de teléfono** Home del usuario.
15. Introduzca el **número de teléfono móvil** del usuario.
16. Introduzca la ciudad **a la** que pertenece el usuario.
17. Introduzca el estado **del** que proviene el usuario.
18. Ingrese el código **postal de** la ubicación Home.
19. Introduzca la dirección de correo electrónico **del** usuario.
20. Complete los **campos Dirección1** y **Dirección2** .
21. Escriba cualquier **comentario.**
22. Haga clic en **Guardar** para finalizar.

Crear SSO usuarios

Para agregar un nuevo usuario:

1. Haga clic en **Agregar usuario**. Las **fichas Nombre de usuario y Contraseña**e **Información de** usuario están llenas.

Nombre de usuario y contraseña

2. Introduzca el nombre **de**usuario.
3. Seleccione el **tipo** de usuario de la siguiente manera:
   a. **Admin** : el usuario es un administrador de la aplicación y tiene todos los derechos en todos los módulos.
   b. **Usuario** : el usuario es un administrador y sólo tiene derechos restringidos.
4. En Tipo de autenticación, seleccione **SSO**

   SSO - Este es el protocolo de inicio de sesión único. Estos usuarios se configuran en un proveedor de servicios de autenticación de identidad de terceros. Cuando el usuario inicia sesión en la aplicación, la validación del nombre de usuario y la contraseña la realiza el proveedor de servicios de identidad SSO. Tras una validación correcta, el usuario obtiene acceso a la aplicación.
5. Los **campos Contraseña , Confirmar contraseña** y Nombre **de** dominio están deshabilitados. La aplicación autentica al usuario a través del proveedor de SSO de terceros.
6. Habilite **el icono de alternancia de credenciales** de SF si el usuario administra campañas de voz de Service Cloud.
7. Introduzca el nombre **de**usuario SF.
8. Introduzca la contraseña **de**SF.

9. Introduzca los detalles **del**token SF.
10. **Nota** : SF Token no es un campo obligatorio. Si no introduce un token, la aplicación de voz de Service Cloud valida a los usuarios en función de los campos Nombre de usuario de SF y Contraseña de SF configurados anteriormente.
11. Haga clic en **VALIDAR CREDENCIAL** SF para completar la autenticación del usuario.
12. Establezca el interruptor de inicio de sesión concurrente si permite que el usuario inicie sesión en la aplicación simultáneamente. Si desactiva **este interruptor**, la aplicación desconectará al usuario del inicio de sesión anterior después de recibir la confirmación.
13. Vaya a la sección Información **del** usuario.

Información del usuario

14. Introduzca el **número de teléfono** Home del usuario.
15. Introduzca el **número de teléfono móvil** del usuario.
16. Introduzca la ciudad **a la** que pertenece el usuario.
17. Introduzca el estado **del** que proviene el usuario.
18. Ingrese el código **postal de** la ubicación Home.
19. Introduzca la dirección de correo electrónico **del** usuario.
20. Complete los **campos Dirección1** y **Dirección2** .
21. Escriba cualquier **comentario.**
22. Haga clic en **Guardar** para finalizar.

Papeles

Haga clic en **Roles** para ver la pantalla Roles que enumera los roles disponibles en la aplicación. Para crear roles,

1. Haga clic en **Agregar** para abrir la pantalla Información **de** roles.
2. Introduzca un nombre **de**rol.
3. Introduzca la **descripción** y haga clic en **Guardar**.

Mapeo de roles

Una vez creado el rol, puede asignarlo mediante la función de asignación.

La **sección Asignación de** derechos de roles contiene varios derechos que puede asignar al rol con respecto a las características de la aplicación, como Campaña, Estrategia de contacto, etc.

1. Para asignar el rol, haga clic en **Editar** al rol específico que desea asignar.
2. Aparece la **pantalla Configurar roles** con las secciones Información de roles y Asignación de derechos

En la tabla Listado de derechos que se muestra a continuación se enumeran los derechos que puede asignar a los usuarios. No todos los derechos son aplicables a todos los artículos enumerados aquí. Además, hay pocos otros derechos que sean aplicables en aspectos específicos de la solicitud.

Listado de derechos - Tabla

#	Derechos	Descripción
1	Crear	El usuario puede crear una nueva entidad.
2	Actualizar	El usuario que va a editar o actualizar una entidad existente.
3	Eliminar	Permite al usuario eliminar la entidad seleccionada.
4	Vista	El usuario sólo puede ver la entidad seleccionada.
5	Subir	El usuario puede cargar datos en la aplicación, relacionados con la función.
6	Configurar	El usuario puede configurar detalles relacionados con la función seleccionada.
7	Guardar	El usuario puede guardar los nuevos datos de creación / actualización.
8	Ejecutar	El usuario puede realizar actividades en tiempo de ejecución con respecto a esta entidad. Por ejemplo, el usuario puede ejecutar una campaña (cambiar el estado de la campaña de Detener a Inicio o viceversa).
9	Habilitar	El usuario puede habilitar / deshabilitar una entidad. Por ejemplo, un usuario puede habilitar un grupo de campaña.
10	Copiar	El usuario puede crear una copia de una entidad. Por ejemplo, un usuario puede crear una copia de una campaña.

Consulte **la tabla Asignación** de derechos para obtener detalles sobre la asignación permitida para diversos aspectos de la aplicación.

Asignación de derechos - Tabla

Papeles	Derechos	Descripción
Usuarios	Crear, actualizar, eliminar, ver	Permite al usuario administrar cuentas de usuario dentro del sistema.

Papeles	Crear, actualizar, eliminar, ver	Permite al usuario administrar roles y permisos del sistema.

Grupos de campaña	Crear, actualizar, eliminar, ver, ejecutar, parámetros de contacto, zona horaria, informes históricos	Los usuarios pueden administrar todos los aspectos de los grupos de campaña, incluidos los parámetros de contacto, las zonas horarias y los informes históricos. Los derechos se pueden asignar en función de tipos de grupo específicos, como Progresivo **Nota**: Si proporciona derechos para el Informe histórico, puede ver los grupos de campaña en los informes beta históricos. Esto se aplica a los informes de resumen, detalle y devolución de llamada.
Campaña	Crear, actualizar, eliminar, ver, ejecutar, parámetros de negocio, scripts de servidor, estrategia de selección de contactos, programación de CSS, programación en tiempo de ejecución, lista de contactos, administrar contactos, sincronizar, resumen de campaña, SMS Tem- plate, zona horaria, encadenamiento, días festivos, generador de expresiones, objetivo de campaña, programación de modo de contacto, placa de correo electrónico, editor de plantillas IVR, resultados de telefonía, configuración de IA, umbral de contacto, configuración de marcador, informes históricos	Los usuarios pueden administrar todas las configuraciones relacionadas con la campaña y realizar acciones como ver los informes históricos y administrar la configuración para marcar el cumplimiento. Los derechos pueden aplicarse a todas las campañas o a campañas específicas. **Nota**: Si proporcionas derechos para el Informe histórico, puedes ver Campañas

		en informes beta históricos. Esto se aplica a los informes de resumen, detalle y devolución de llamada.
Salida de negocios	Crear, actualizar, eliminar, ver	Permite al usuario definir y gestionar el negocio , con derechos específicos para los resultados de la empresa matriz.
Estrategia de llamada	Crear, actualizar, eliminar, ver	Permite al usuario gestionar cómo contacto

		Las estrategias se manejan dentro del sistema. También puede proporcionar estrategias de llamada específicas a predeterminadas.
Parámetros de aplicación	Actualizar, Ver	Permite al usuario modificar y supervisar los parámetros de la aplicación en todo el sistema.
Conformidad	Subir	Permite al usuario cargar contactos relacionados con el cumplimiento, como listas de No llamar (DNC) y listas nacionales de DNC.
Zona horaria	Actualizar, Ver	Permite al usuario administrar las configuraciones de zona horaria para marcar el cumplimiento.
Vacaciones	Crear, actualizar, eliminar, ver	Permite al usuario definir y gestionar horarios holiday para operaciones de campaña.
Carga global	Ver, configurar	Permite al usuario configurar y administrar cifras globales de carga de contactos.
Leyes estatales	Crear, actualizar, eliminar, ver	Permite al usuario administrar reglas de cumplimiento de marcación basadas en la ley estatal.
Modo Configuración	Crear, actualizar, eliminar, ver	Permite al usuario con- figurar y gestionar diferentes modos de comunicación, como SMS o correo

		electrónico.
URL	Actualizar, ver, crear, eliminar	Permite al usuario administrar las URL utilizadas en el sistema.
Informes	Vista	Permite al usuario ver los informes del sistema para cámaras, grupos y agentes, incluidos los informes históricos. Tú

		es necesario seleccionar uno o más para ver la sección beta histórica en el panel izquierdo.
Alertador	Actualizar, Ver	Permite al usuario gestionar las alertas configuradas en la aplicación.
Estado/Área/Código Postal	Guardar, eliminar, cargar, ver	Permite al usuario gestionar configuraciones de estado, área y código postal.
Contadores de intentos de RPC	Ver, guardar	Permite al usuario realizar un seguimiento y actualizar los contadores de intentos de reintentos.
Correo electrónico	Crear, actualizar, eliminar, ver	Permite al usuario administrar configuraciones de correo electrónico, como SMTP, POP3 e IMAP Detalles del servidor.
SMS	Crear, actualizar, eliminar, ver	Permite al usuario administrar configuraciones SMS, como IP del servidor de puerta de enlace y detalles de autenticación.
Dimensión	Crear, actualizar, eliminar, ver	Permite al usuario gestionar las dimensiones del sistema.
Perfil	Crear, actualizar, eliminar, ver	Permite al usuario administrar los perfiles utilizados para cargar contactos y limpiar cargas.

Lista unificada	Habilitar	Permite al usuario habilitar campañas como campañas de lista unificada.
Licencia	Vista	Permite al usuario ver la información de la licencia.
Servicio web	GrantAccess	Permite al usuario conceder acceso a las API de servicios web.
Reasignar agente	Vista	Permite a los usuarios ver y administrar la reasignación de agentes.
Campaña de exportación/importación	Vista	Proporciona la capacidad de ver y administrar el

		Funcionalidad de exportación/importación para campañas.
Categoría de la campaña	Crear, actualizar, eliminar, ver	Permite a los usuarios administrar categorías de campañas, incluidas su creación, actualización, eliminación y visualización.
Configuración de CPaaS	Crear, actualizar, eliminar, ver	Permite la administración de la configuración de CPaaS, incluida la creación, actualizaciones, eliminaciones y visualización de detalles de configuración.
Diseñador de scripts	Habilitado	Concede acceso y permite el uso de la herramienta Diseñador de scripts.
Alertas del sistema	Ver, Actualizar	Permite a los usuarios ver y actualizar las alertas del sistema para una mejor supervisión y mantenimiento del sistema.
Parámetros empresariales globales	Ver, crear, eliminar	Otorga la capacidad de administrar parámetros empresariales globales viéndolos, creándolos y eliminándolos.
CCB	Crear, actualizar, eliminar, ver	Permite al usuario administrar la configuración de CCB de forma comprensible.
Configuración de Dialer	Ver, configurar	Permite la visualización y configuración de la configuración del

		sistema de marcación.
Extracto de datos	Crear, actualizar, eliminar, ver	Permite crear, actualizar, eliminar y visualizar procesos y configuraciones de extracción de datos.
Métricas de rendimiento	Vista	Permite al usuario ver métricas de rendimiento en varios componentes del sistema.
Protección PII	Ver, Actualizar	Permite a los usuarios ver y actualizar la protección de PII

		configuración para garantizar la seguridad de los datos.
Digital	Crear, actualizar, eliminar, ver	Permite a los usuarios administrar canales digitales, incluida la creación, actualización, eliminación y visualización de configuraciones.
Agentes	Crear, actualizar, eliminar, ver, informes históricos	Permite al usuario administrar agentes Tab en informes. Si proporciona derechos para el Informe histórico, puede ver las campañas en los informes beta históricos. Esto se aplica a los informes de resumen, detalle y devolución de llamada.

Para revocar derechos sobre un rol, puede anular la selección de la casilla de verificación correspondiente a su opción respectiva.

Diseñador de scripts

El Diseñador de scripts es una herramienta de scripting que le ayuda a

configurar guías de llamadas. La página muestra tres fichas: Lista,

Formulario e Informe.

La **Lista** Tab de la página Home del Diseñador de scripts proporciona la siguiente información:

- Formulario: muestra el nombre del formulario como un enlace en el que se puede hacer clic. Al hacer clic en él, se abrirá el formulario seleccionado en el Formulario Tab para editar.
- Nombre de campaña: indica la campaña bajo la cual se crea el formulario.
- Guía de llamadas: especifica si el formulario está diseñado como una guía de llamadas. Esta columna incluye una casilla de verificación, que se marca si el formulario está configurado como una guía de llamadas.

Guía de llamadas

La guía de llamadas es una función que ayuda a un agente con preguntas predefinidas a presentar a un contacto cuando se conecta una llamada. En función de las respuestas, el agente puede pasar a la siguiente pregunta o hacer una pregunta complementaria que despegue de la pregunta anterior. Puede configurar un conjunto de preguntas, respuestas y preguntas complementarias para que las utilicen los agentes.

Campaña

En el menú de la izquierda, vaya a **Diseñador de scripts**.

Seleccione una campaña **y seleccione las** campañas disponibles de los grupos de campaña mostrados, adjunte o sustituya formularios de cuestionario y configure los parámetros de la Guía de llamadas.

Todos los grupos de campaña disponibles se muestran en el panel izquierdo de la pantalla. Haga clic en cualquier **grupo** de campaña para reproducir todas las campañas asociadas a este grupo. También puedes usar el cuadro de búsqueda para buscar campañas.

El **informe** de guía de llamadas se representa como un **gráfico** y como una **tabla**. Las dos vistas muestran el número de contactos en los que los agentes han utilizado la guía de llamadas.

Para profundizar en informes más detallados, haga clic en Nombre **de campaña en la vista de tabla o en** el gráfico que se muestra para la campaña en la vista de gráfico. Ambas opiniones presentan informes detallados.

Realice los pasos siguientes:

1. Seleccione un **grupo** de campaña de la lista.
2. Seleccione **Guía** de llamadas en el menú desplegable.
3. Seleccione un nombre **de** formulario para asignar a esta guía de llamadas.

Forma

Un administrador puede crear un conjunto de preguntas predefinidas y adjuntarlas a un formulario. Con el servicio Formulario, cree preguntas, escriba condiciones a las preguntas y vincule una pregunta a otra en función de la respuesta del cliente. Puede escribir una función JavaScript o usar una función JavaScript incorporada.

Realice los pasos siguientes:

1. Seleccione una **campaña** de la lista.
2. Navegue hasta el **Formulario** Tab para crear un formulario. Los siguientes elementos de formulario están disponibles para la configuración:
    a. Variables globales
    b. Bloque de script
    c. Prevalidador
    d. Mensaje de texto
    e. Opción de elección
    f. Casilla de verificación
    g. Elegir de la lista
3. Configure el campo Negocio, Variable global, Campo de pregunta y Función

de biblioteca. Para obtener más información, consulte la Guía del formulario de llamada.

Secuenciación de preguntas

La configuración de la guía de llamadas ayuda al agente a tratar la llamada del cliente de una manera adecuada y estructurada. Comenzando con el mensaje de bienvenida, obteniendo detalles y luego firmando con un mensaje de despedida, todo esto se puede lograr secuenciando las preguntas correctamente. Para obtener más información, vea Secuenciación de preguntas.

Copiar un formulario

Haga clic en **Copiar** para copiar este formulario en otras campañas dentro de este grupo de campaña. Cuando copies un formulario a otras campañas, asegúrate de que los campos de empresa creados en las campañas estén sincronizados con los campos de empresa que configuraste en el formulario.

Nota: No puede copiar formularios entre los grupos de campaña.

1. Seleccione la campaña del menú desplegable Seleccionar campaña a la que desea copiar este formulario. Introduzca un nombre único en el campo Nombre del formulario. Haga clic en **Crear** para crear un formulario.
2. Haga clic en **Eliminar** para eliminar un formulario. Haga clic en **Aceptar** en la ventana emergente de confirmación.
3. Seleccione **Nuevo formulario** en el menú desplegable para crear un nuevo formulario o seleccione el formulario deseado para editar un formulario existente.

Funciones de la biblioteca

Campaign Manager proporciona una lista de funciones de JavaScript integradas. También puede crear JavaScripts personalizados en el bloque de scripts.

Arrastre y suelte las funciones de biblioteca desde el panel izquierdo hasta el campo de valor. El formato para la función de biblioteca es
txml. (FunctionName). Por ejemplo, txml.

ToLower("GOLD"). Utilice Funciones de biblioteca para

los siguientes campos:

- Asignar valor
- Script de llamada
- Condición booleana
- Campo de valor
- Área de texto

La aplicación admite las siguientes funciones de biblioteca:

- Minúscula

- Mayúsculo
- Cheque vacío

- Comprobación de enteros
- Concatenar

Forma

Variables globales

Puede asignar valores a variables globales y utilizarlos en el formulario Guía de llamadas.

Nota:
Esta es una característica opcional.
Las variables globales distinguen entre mayúsculas y minúsculas

Campaign Manager proporciona variables globales integradas. Estas variables no vienen con valores predeterminados. Debe asignarles valores durante el tiempo de ejecución. No puede editar ni eliminar estos nombres de variables globales.

- Sys_ID
- Sys_Fname
- Sys_Lname
- Sys_DOB
- Sys_Gender
- Sys_PhoneNumber
- Sys_Email
- Sys_AppointmentDate
- Sys_AppointmentTime
- Sys_LCMKey

Para crear una variable global:

1. Haga clic en **Variable** global en el panel izquierdo.
2. Introduzca una **clave** y asigne un **valor**. Por ejemplo, el tipo de cuenta podría ser la clave y el oro podría ser el valor.
3. Haga clic en **Agregar** para agregar más variables globales.
4. Haga clic en **Eliminar** para eliminar una variable global.

   Nota: Solo puede eliminar las variables globales que haya creado. No puede eliminar las variables globales incorporadas en la lista.
5. Haga clic **en Quitar** en la parte superior derecha de esta sección para eliminar todas las variables globales.

Bloque de script

Puede escribir o usar una función JavaScript para realizar cálculos o invocar un servicio web REST API. Puede utilizar cualquier función de script en los campos de condición, asignar valor o llamar a script. Puede leer variables globales en el script, pero no puede restablecer el valor a menos que sea un tipo no primitivo.

Nota:
a. Los nombres de variables de script y los nombres de variables globales en el script deben ser únicos.
b. Los componentes ActiveX y la llamada AJAX no se admiten en el

bloque de secuencias de comandos. Realice los pasos siguientes:

1. Arrastre y suelte el bloque **de** script en el panel izquierdo para mostrar la pantalla.
2. Introduzca el texto del código del script si es un script nuevo, o copie y pegue de un script existente.
3. **Haga clic en Quitar** para borrar el script.

Mensaje de agradecimiento por mensaje de texto

Cuando se completa todo el flujo, el agente puede cerrar sesión con cualquier mensaje: un agradecimiento o un mensaje promocional. También puede etiquetar un campo de empresa (por ejemplo, nombre o apellido).

Campos de negocio

En esta sección se rellenan todos los campos empresariales asociados a una campaña. En el panel izquierdo, arrastre y suelte los campos de empresa en los campos de valor para almacenar los campos de empresa para las condiciones. [BFLD. BusinessFieldName] es el formato para el campo de negocios.

Campos de pregunta

Todos los campos de pregunta creados para este formulario se rellenan aquí. Agregue cualquier número de campos de pregunta (respuesta que recibió para esta pregunta) en un bloque de preguntas. Puede usar campos de pregunta en el área de texto o Anywhere en los campos de condiciones. En el panel izquierdo, arrastre y suelte los campos de pregunta para establecer o almacenar esta respuesta para la condición seleccionada.

Nota:
a. String se usa generalmente como tipo de datos para el campo de pregunta. Si desea utilizar un tipo de datos distinto de string, utilice las funciones de análisis de JavaScript correspondientes, como (parseInt(), parseFloat(), etc.
b. Los valores del campo de pregunta distinguen entre mayúsculas y minúsculas.

Al pasar el cursor sobre el panel Pregunta, se muestra una gran cantidad de opciones que puede ejercer:

1. **Haga clic en Copiar** para copiar una pregunta.
2. Haga clic en **Pegar** para pegar una pregunta copiada del portapapeles.

3. Haga clic en **Descartar** para descartar la pregunta copiada del portapapeles.
4. Mantenga presionada y arrastre la pregunta para moverla a una posición diferente, por ejemplo, de la tercera pregunta a la quinta pregunta.
5. Haga clic en **Eliminar** para eliminar una pregunta. Haga clic en Aceptar para eliminar y cerrar el cuadro de diálogo.

Opción múltiple

También puede configurar una pregunta que tenga varias respuestas. Puede enumerar las respuestas que el agente selecciona desde su escritorio a medida que el cliente selecciona. Por ejemplo, la campaña tiene una pregunta sobre los activos que posee un cliente, como Home, CAR, motocicleta, etc. El agente puede seleccionar varios activos que el cliente posee.

Casilla de verificación

Puede utilizar **la casilla** de verificación para ofrecer preguntas de **tipo Sí** o **No** a un cliente. Puede configurar la aplicación para que indique que la selección de la casilla de verificación significa **Sí** y la no selección significa **No**.

1. Arrastre y suelte la casilla **de** verificación en el panel izquierdo para mostrar la pantalla.
2. Continúe el proceso de creación de un formulario.

Elija de una lista

Puede usar Elegir **de una lista** y ofrecer preguntas donde la respuesta esté en una lista. El cliente elige una respuesta entre las opciones proporcionadas. Si la respuesta proporcionada no está en la lista, el agente puede agregarla dinámicamente a la lista.

1. Arrastre y suelte la **opción Elegir de una lista** en el panel izquierdo para que aparezca la pantalla.
2. Continúe el proceso de creación de un formulario.

Secuenciación de preguntas

La configuración de la guía de llamadas ayuda al agente a tratar la llamada del cliente de una manera adecuada y estructurada. Comenzando con el mensaje de bienvenida, obteniendo detalles y luego firmando con un mensaje de despedida, todo esto se puede lograr secuenciando las preguntas correctamente.

Expanda la pregunta para abrir la sección de secuenciación. También puede validar cierta información que obtiene del cliente.

Por ejemplo, puede validar un número de cuenta si la cuenta es válida, la guía de llamada debe estar configurada para la siguiente pregunta.

La guía de llamada debe indicarle al agente que informe sobre el número de cliente no válido y abandone la llamada. Las condiciones mostradas pueden ser utilizadas para validar la información proporcionada por el cliente.

Mediante estas condiciones, los usuarios pueden validar tipos de datos numéricos y de cadena. Las siguientes condiciones están disponibles:

- Es exactamente igual a
- Es mayor que
- Es mayor o igual que
- Es inferior a
- Es menor o igual que
- No es igual a
- Está empezando con
- Termina con
- Contiene

Nota: Cuando se realizan funciones comodín se empieza por, se termina con y se contiene, prefijo y sufijo la cadena con el signo %. Por ejemplo, %searchvalue%.

Después de la validación, puede configurar diferentes secuencias dependiendo de la respuesta del cliente. Tiene las siguientes opciones para configurar la secuencia de preguntas:

- Ir a la siguiente pregunta: Seleccione esta opción para ir a la siguiente pregunta. En el menú desplegable Seleccionar pregunta, seleccione la siguiente pregunta.
- Restablecer e ir a la siguiente pregunta: Seleccione esta opción para hacer la siguiente pregunta a un cliente restableciendo las respuestas anteriores para las preguntas anteriores. En la lista desplegable Seleccionar pregunta, seleccione la siguiente pregunta que se seguirá después de enviar esta pregunta.
- Asignar valor: Seleccione esta opción para asignar un valor a una variable global. En la lista desplegable Seleccionar variable, seleccione la variable global a la que desea asignar un valor. En el campo adyacente, use un campo de negocios, un campo de pregunta (la respuesta que recibió para esta pregunta), una función JavaScript o incluso una variable global como valor arrastrando y soltando este campo. También puede dar un valor personalizado. Al asignar un nuevo valor para una variable global, el valor anterior se elimina de la memoria y se toma el nuevo valor. Después de asignar un valor para una variable global, seleccione la siguiente opción que desee en el siguiente menú desplegable.
- Finalizar sesión: Seleccione esta opción para finalizar esta sesión. Al seleccionar esta opción, la sesión se detiene después de enviar esta pregunta. En el menú desplegable Seleccionar disposición, seleccione una disposición comercial o de telefonía. Puede configurar el mensaje de fin de sesión, como Gracias por participar, para que el agente lea al cliente.
- Call script: Seleccione esta opción para llamar a una función JavaScript. Introduzca el nombre de la función de script en el campo adyacente para completar esta acción. Al seleccionar esta opción, puede realizar acciones personalizadas, como llamar a un

servicio Web, validar, etc. Seleccione la siguiente opción que desee de la siguiente

lista desplegable. No puede devolver un valor de la función JavaScript.

- Haga clic en **Guardar** para guardar este formulario.

  Nota: Puede guardar un formulario sin tener que abordar los campos de pregunta o condición. Escriba un nombre de formulario y su descripción para guardar un formulario.
  Puede abrir un formulario existente para crear preguntas y agregar condiciones más adelante.

Informe de guía de llamadas

El **informe** de guía de llamadas se representa como un **gráfico** y como una **tabla**. Las dos vistas muestran el número de contactos en los que los agentes han utilizado la guía de llamadas. Haga clic **en Nombre de campaña** en la vista de tabla o en el gráfico para obtener informes más detallados.

Realice los pasos siguientes:

1. Seleccione un **grupo** de campaña de la lista.
2. Seleccione **Guía** de llamadas en el menú desplegable.
3. Seleccione un nombre **de** formulario para asignar a esta guía de llamadas.

Encuesta de llamadas por hora

La encuesta de llamadas por hora muestra el uso de la guía de llamadas por hora.

Esta página muestra el informe **Todos los contactos con número de preguntas respondidas** y el informe incluye los siguientes parámetros:

Campo	Descripción
Nombre de la campaña	Nombre de la campaña para la que se presenta el informe.
ID del agente	Agente que utiliza esta guía de llamadas.
LCMKey	Es un ID único para identificar un intento de llamada para un contacto.
Número de contacto	Número de contacto en el que se contactó con el cliente.
Actividad en	Fecha y hora en que se utilizó la guía de llamada.
Total de pregunta respondida	Número de preguntas respondidas por el cliente durante la interacción.

Alertas

Las alertas sirven como notificaciones para campañas y eventos a nivel de sistema. Las alertas a nivel de sistema se generan a través de la supervisión de diferentes componentes. Además de mostrar alertas de excepción a nivel de componente en la consola, la aplicación también envía correos electrónicos a los destinatarios configurados. Estas alertas juegan un papel crucial en

Solución de problemas de la aplicación. En esta sección se proporciona información general sobre las alertas y se describen diversas configuraciones para maximizar la eficacia de esta función.

Mediante el Protocolo simple de administración de red (SNMP), las excepciones se registran en una dirección IP de Receiver o en un puerto configurados. Hay varias opciones disponibles para alertar a un usuario.

Notificaciones del sistema

La sección Sistema contiene todas las configuraciones esenciales para supervisar varios componentes y transferir excepciones como notificaciones.

Notificaciones del sistema

Campaign Manager tiene la capacidad de enviar las capturas SNMP desde cualquier componente principal configurado mediante SNMP (Protocolo simple de administración de red). Al ocurrir un evento configurado, el componente respectivo envía una alerta a la lista de aplicaciones de monitoreo de terceros. Las alertas comprenden el código de evento y la descripción. Puede configurar hasta tres aplicaciones de supervisión de terceros para recibir esta información. Campaign Manager tiene un receptor SNMP incorporado que también actúa como una tercera aplicación de monitoreo de las tres aplicaciones de monitoreo permitidas. El uso de esta aplicación como una de las aplicaciones de monitoreo de terceros le brinda la ventaja de tener los eventos notificados en la página Home de Campaign Manager.

Cuando un agente detecta una condición de alarma, el agente:

- Registra información sobre la hora, el tipo y la gravedad de la afección
- Genera un mensaje de notificación, que luego envía a un host de IP

designado SNMP Las notificaciones se envían como una de las siguientes

opciones:

- Trampas - Mensajes poco confiables, que no requieren acuse de recibo del SNMP hombre.
- Informa - Mensajes confiables, que se almacenan en la memoria hasta que el administrador SNMP emite una respuesta. Los informes utilizan más recursos del sistema que las trampas.

Para utilizar notificaciones SNMP en su sistema, debe especificar sus destinatarios. Estos destinatarios indican hacia dónde se dirigen las notificaciones del registrador de red. De forma predeterminada, todas las notificaciones están habilitadas, pero no se definen destinatarios. Hasta que no defina los destinatarios, no se enviarán notificaciones.

Notificación

La sección Notificación muestra el número de eventos de alerta. El icono Descartar todo le permite

descartar todas las notificaciones de una sola vez. Utilice el cuadro Buscar para rellenar los resultados de las columnas Nombre de campaña y Evento de alerta, según la cadena de búsqueda. También puede descartar notificaciones individuales haciendo clic en el icono Descartar delante de cada notificación.

Vaya a **Alerta** > **Sistema** > **Navegue** para ver Notificación.

Configuración

Utilice Configuración Tab para controlar todos los componentes y los eventos específicos de cada componente que desee supervisar.

1. Expanda cualquier componente para ver el Código **de evento de alerta y el Evento** de **alerta enumerados**.
2. Para supervisar eventos en un componente, TURN el interruptor Component Enable (**Activación** de **componente).** Solo si este interruptor está activado , la aplicación comienza a monitorear los registros de eventos seleccionados dentro del componente y envía notificaciones.
3. Para monitorear eventos específicos y recibir alertas, TURN el **interruptor** Habilitar **activado** para el evento específico.
4. Asegúrese de completar este ejercicio para todos los componentes que necesita supervisar.

Componentes	Código	Códigos de alerta de
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
Marcador	21	21.10000
LCMCampaignECT	25	25.10000

LCMEmailEngine	26	26.10000

Configuración de correo electrónico

Las alertas enumeradas por el receptor SNMP se pueden enviar a destinatarios seleccionados por correo electrónico. Esto ayuda a los destinatarios a solucionar problemas de eventos específicos.

Para enviar una notificación por correo electrónico:

1. Vaya a **Configuración de alertas** > **sistema** > **notificación** > **correo electrónico**.
2. Active el interruptor Notificación **por** correo electrónico para enviar las notificaciones por correo electrónico.

   Nota: Solo es necesario reiniciar el servicio SNMPReceiver si este interruptor está desactivado o activado. No es necesario reiniciar si se realizan cambios en los campos descritos en los pasos 2 a 4 a continuación.
3. Introduzca el valor en el **campo Suprimir eventos duplicados (en minutos).** Se utiliza para suprimir notificaciones de alerta duplicadas para el mismo evento dentro del período configurado.

   Por ejemplo, Suprimir eventos duplicados (en minutos) está configurado como 15 minutos. Si hay una excepción1 en el componente 1 que se registra a las 11.30 horas, esta excepción no se vuelve a registrar si se produce antes de las 11.45 horas.
4. Introduzca **la dirección de correo electrónico** del destinatario. Separe varias direcciones de correo electrónico con una coma. Este es un campo obligatorio.

   Nota: La dirección de correo electrónico de un remitente se selecciona de la sección Alertador y se rellena en el campo De del mensaje de correo electrónico.
5. Introduzca un asunto **de**correo electrónico. Esto forma la línea de asunto para las alertas por correo electrónico enviadas para excepciones. Este es un campo obligatorio.
6. Haga clic en **Guardar**.

Aplicación de monitoreo

SNMP El servicio Receiver supervisa todos los componentes y recibe los datos de excepciones. Sobre la base de las configuraciones de correo electrónico, estos datos se transmiten por correo electrónico. Configure la aplicación de monitoreo para habilitar el servicio SNMP Receiver.

1. Vaya a **Aplicación Alerts** > **System** > **Notification** > **Monitoring**.
2. Introduzca el nombre, la dirección IP y el puerto de la aplicación.

   Nota: SNMP archivo de configuración del servicio del receptor contiene dos propiedades SNMPTrapMgrIP y SNMPTrapMgrPort. El IP y el puerto mencionados en la aplicación de monitoreo deben coincidir con los valores configurados aquí.
3. Haga clic en **Guardar**.
4. Si tiene otras aplicaciones que supervisan Campaign Manager, puede configurar los detalles en la aplicación 2 y la aplicación 3 según sea necesario.

Detalles del mensaje de alerta

Cuando las aplicaciones de terceros configuradas están monitoreando la aplicación, las alertas SNMP se envían a esas aplicaciones en el formato de ID de objeto (OID):
1.3.6.1.4.1.52914.8.200020

Número	Etiqueta	Detalles
1	ISO	El grupo que estableció este estándar. En este caso, es ISO.
3	ORG	Esta es una organización.
6	DOD	Esto indica el Departamento de Defensa de los Estados Unidos, la organización que estableció la primera forma de Internet.
1	Internet	Este es el modo de comunicación, más frecuentemente Internet.
4	Privado	Esta es la naturaleza de organización de un fabricante de dispositivos. En este caso, se trata de una entidad privada.
1	Empresa	La clasificación de la entidad privada. En este caso, se clasifica como una empresa privada.
52914	Número de empresa	El número de empresa del producto.
8	ID del componente	El ID del componente dentro del producto que se está realizando. En este caso, hay tres componentes. Motor de alimentación (ID 2), Reprogramador de contactos (ID 3) y Cargador de contactos (ID 8).
200020	ID. de evento	Este es el identificador de evento dentro del componente. Para todos los eventos, el último dígito 0 indica Error; 1 indica Éxito.

Campos

Campos	Descripción
Nombre del componente	Nombre del componente.
Código de evento de alerta	Muestra código par de alerta.
Evento de alerta	Muestra el nombre del evento de alerta.
Ocurrió	Muestra la fecha y la hora en que se ha producido un evento.
Rechazar	Permite descartar una notificación.
Suprimir eventos duplicados	Se utiliza para suprimir notificaciones de alerta duplicadas para el mismo evento dentro del período configurado.

Asunto del correo electrónico	Describe de qué trata un correo electrónico.

Correo electrónico del destinatario	Dirección de correo electrónico del destinatario.

Monitor de campaña

Las alertas de campaña están diseñadas para enviar alertas a los administradores sobre estadísticas relacionadas con los contactos de campañas seleccionadas. Esto ayuda a los administradores a tomar medidas correctivas y mantener la aplicación en ejecución en buen estado. Asegúrese de que las secciones Configuración, Configuración de correo electrónico y Aplicación de supervisión estén completas para recibir alertas de excepción. Si no se completan las configuraciones, solo se rellena el número relacionado con los contactos.

Puede seleccionar la zona horaria para la que desea obtener el resultado de Campaign Monitor. Seleccione la zona horaria de la lista desplegable, si la lista está visible. La aplicación convierte la fecha y hora en función de la zona horaria seleccionada por el usuario y procesa el resultado de Campaign Monitor. Se trata de una configuración opcional. La propiedad **IsTimeZoneRequiredForFilter** debe establecerse en true en el *archivo web.config* de servicio para que Campaign Monitor se reconozca por zona horaria.

Por ejemplo, si el usuario selecciona GMT como zona horaria y el servidor está en la zona horaria IST, el informe muestra datos de 0530 am, ya que esto equivale a 00.00 de GMT.

1. Vaya a **Alertas** > **Campaña**.
2. Selecciona las campañas **y** las **zonas horarias**.
3. Haga clic en **Mostrar registros** y vea los resultados del monitor.
4. Haga clic en **Exportar** para descargar los datos a un libro de Excel.
5. Seleccione la franja **horaria** específica en la que desea que se publiquen las alertas. La primera columna siempre muestra la franja horaria actual y, desplazándose hacia la derecha, puede pasar a franjas horarias anteriores. Puede ver las excepciones en franjas horarias de 15 o 30 minutos y franjas horarias de 1 o 2 horas.
6. Si es necesario, utilice la opción de búsqueda para encontrar un registro de campaña específico.
7. Los datos que contienen excepciones se resaltan en un fondo rojo. Además, el icono de notificación en el encabezado de la aplicación mostraba el número de excepciones. La columna Nombre de la campaña también identifica las campañas que tienen alertas con una advertencia antes del nombre de la campaña.
8. Haga clic en el número que se muestra en cualquier celda de la cuadrícula para abrir la ventana emergente de la lista de excepciones. Solo se enumeran las 50 excepciones principales. Haga clic en el **botón MOSTRAR TODOS LOS REGISTROS** para ver la lista completa.

Campos

Campo	Descripción

Nombre de la campaña	Nombre de la campaña
Subido	Número de contactos cargados
Entregado	Número de contactos entregados
Procesado	Número de contactos procesados

Pronóstico de campaña

Campaign Forecast es una función en la que la aplicación muestra el pronóstico de los contactos que podrían marcarse o bloquearse en las próximas tres horas de tiempo. La página Previsión de campaña muestra dos fichas: Previsión de entrega de contactos y Previsión de exclusión de contactos.

Previsión de entrega de contactos

Contact Delivery Forecast muestra el pronóstico del posible número de contactos que podrían marcarse en las próximas tres horas, a partir de la última hora a la que se accedió o actualizó. El pronóstico presenta los datos divididos en intervalos de 15 minutos.

1. Vaya a **Alertas** > **Pronóstico** de campaña> **Pronóstico de entrega de contacto**.
2. Seleccione la zona **horaria para la** que desea los datos de Contact Delivery Forecast. La aplicación invierte la fecha y hora en función de la zona horaria seleccionada por el usuario y representa los datos de Contact Delivery Forecast. Se trata de una configuración opcional. La propiedad IsTimeZoneRequiredForFilter debe establecerse en true en el archivo web.config de servicio para obtener la previsión de entrega de contactos por zona horaria.

   Por ejemplo, si el usuario selecciona GMT como zona horaria y el servidor está en la zona horaria IST, el informe muestra datos de 0530 am, ya que esto equivale a 00.00 de GMT.
3. **Contact Delivery Forecast** muestra los contactos nuevos disponibles para su entrega en la columna Fresh para cada campaña en la lista. Bajo columnas indicadas por tiempo en intervalos de 15 minutos, la aplicación muestra el recuento de contactos que están programados para ser entregados según la Estrategia de selección de contactos (CSS) configurada.
4. Expande cada **campaña** para ver el desglose de contactos que se entregan en CSS para cada intervalo de tiempo. Los contactos se cuentan solo una vez contra la primera condición, incluso si satisfacen múltiples condiciones.

   Por ejemplo, supongamos que carga un solo contacto que satisface dos condiciones: Condición 1 y Condiciones 2 Si este contacto satisface ambas condiciones, el pronóstico de entrega cuenta este contacto solo con la primera condición. Aunque este contacto también satisface la segunda condición, el recuento contra la segunda condición se muestra como cero.

Previsión de exclusión de contactos

Pronóstico de exclusión de contactos muestra un pronóstico resumido del posible número de contactos que podrían excluirse de ser marcados en las próximas tres horas, a partir de la última hora a la que se accedió o actualizó.

1. Vaya a **Alertas** > **Pronóstico** de campaña> **Pronóstico** de exclusión de contactos.
2. Seleccione la zona **horaria para la** que desea los datos de previsión de exclusión de contactos. La aplicación invierte la fecha y hora en función de la zona horaria seleccionada por el usuario y representa los datos de Contact Exclusion Forecast. Se trata de una configuración opcional. La propiedad IsTimeZoneRequiredForFilter debe establecerse en true en el archivo web.config de servicio para obtener el resultado de la previsión de exclusión de contactos por zona horaria.

   Por ejemplo, si el usuario selecciona GMT como zona horaria y el servidor está en la zona horaria IST, el informe muestra datos de 0530 am, ya que esto equivale a 00.00 de GMT.
3. Seleccione la campaña **para ver los datos específicos de la** campaña.
4. Haga clic en **Exportar** para descargar los informes de previsión de exclusión de contactos.

Campos

Campos	Descripción
Nombre de la campaña	Nombre de la campaña.
Total contactos	El recuento del total de contactos abiertos al comienzo del día. Estos contactos incluyen los nuevos y reprogramados. Estos números aumentan cuando se cargan nuevos contactos; y no disminuye cuando los contactos se marcan / se reprograman / el estado cambia de abierto. Las horas de predicción configuradas no tienen relación con este número.
Abrir contactos	Los contactos generales que están disponibles para ser marcados para la Campaña correspondiente. Estos contactos incluyen los nuevos y reprogramados. Esta columna se divide en lo siguiente: **Total** : muestra el número total de contactos abiertos para la cámara. El número cambia dinámicamente: aumenta cuando se cargan / reprograman los contactos y disminuye cuando se marca / Cerrado o estado cambiado de Abierto. **Cargado hoy** : muestra el número de contactos abiertos que se han cargado durante el día actual de la Campaña.

Contactos disponibles	El número de contactos abiertos que se pueden marcar o en las próximas tres horas. Nota: El encabezado de columna contiene la duración configurada en la propiedad web.config del componente de servicio Exclu- sionPredictionInHours. Si las horas configuradas aquí son dos, el encabezado se muestra como Contactos disponibles para las próximas 2 horas. **Total** : muestra el número total de contactos abiertos para la Campaña que se van a marcar para el día actual. **Cargado hoy** : muestra el número de contactos abiertos que están

	cargados durante el día en curso para ser marcados el mismo día para la Campaña.
Contacto bloqueado	Enumerar contactos bloqueados.
Ley Estatal	Muestra el número de contactos de la Campaña que están bloqueados por la ley estatal.
No llamar	Muestra el número de contactos de la Campaña bloqueados por DNC (No llamar).
Nacional No llamar	Muestra el número de contactos de la Campaña bloqueados por NDNC (National Do Not Call).
Contactos entregados	Número de lista de contactos entregados totales
Estrategia de selección de contactos (CSS)	Muestra el número de contactos de la campaña que están bloqueados por condiciones CSS.
Fresco	Muestra el número de contactos nuevos para la Campaña que están esperando ser marcados para el día actual.
Horario	Muestra el número de contactos reprogramados para la Campaña que están esperando ser marcados para el día actual.
Tiempo estimado de finalización	Este es el tiempo estimado de finalización de todos los contactos marcables de la campaña que se van a marcar. Esto se calcula sobre la base de los datos históricos y actuales del total de registros procesados y la duración total procesada. Notas: Etc y porcentaje de finalización no se aplican a las campañas de lista compartida. Las campañas que tienen listas más allá de las horas de predicción se muestran en el informe de exclusión, solo si están en estado de ejecución o se espera que estén en el estado de ejecución en las horas de predicción.
Porcentaje de finalización	El porcentaje de contactos marcados (del número total de contactos cargados específicamente de la campaña) para la campaña. La fórmula es (Contactos completados * 100) / Total de contactos. El total de contactos se calcula mediante la siguiente fórmula: *TotalContactos = Recuento (Abierto) + Recuento (Cerrado) + Recuento (Otro)*

Herramientas

El menú Herramientas incluye el módulo Grabación de llamadas y el módulo Purgar y archivar.

Las grabaciones de llamadas permiten a los usuarios buscar y acceder a las grabaciones de cada llamada conectada. Para obtener más información, haga clic aquí.

La utilidad Purgar y archivar ayuda a los usuarios a purgar automáticamente las bases de datos de inquilinos. Esta herramienta elimina la necesidad de tedioso trabajo manual asociado con tales actividades. Durante un período, a medida que aumenta el uso de la aplicación, el tamaño de la base de datos aumenta exponencialmente. Para obtener más información, haga clic aquí.

Purgar y archivar

La utilidad Purgar y archivar ayuda a los usuarios a eliminar los archivos de datos de las bases de datos automáticamente. Esta herramienta ayuda a evitar el tedioso trabajo manual que implica tales actividades. Al purgar una base de datos, se quitan de la base de datos los datos especificados. Una vez eliminados los datos, no se pueden recuperar.

Cuando aumenta el uso de la aplicación, el tamaño de la base de datos también aumenta exponencialmente. Para mantener este tamaño de datos bajo control para evitar problemas de rendimiento, es imperativo que tengamos un plan sólido de retención de datos. La utilidad Purgar y archivar es una herramienta de limpieza que le ayuda a alcanzar los objetivos de su plan de retención de datos. Con la utilidad Purgar y archivar, puede purgar los datos de las bases de datos o, además, archivar los datos purgados.

Puede purgar y archivar archivos de datos. Si selecciona archivar los datos depurados, seleccione una de las siguientes opciones:

- **Archivar en un bucket de Amazon S3 o en una unidad** compartida: los datos se almacenan como un archivo de valores separados por comas (CSV). La convención de nomenclatura de archivos seguida es <TableName>_<PurgeDate en formato AAAAMMDD>. Por ejemplo, AuditTrail_20210326.
- **Archivar en otra base de datos** de MS SQL: primero debe crear una base de datos en MS SQL y usar este nombre de base de datos para configurar los ajustes de archivo.

Configuración

1. Navegue hasta Configuración y asegúrese de que la **Limpieza** esté activada . Los usuarios no pueden TURN esto OFF.
2. Establezca el **interruptor Archivo** en **DESACTIVADO** si no desea que se archiven los datos purgados.

   Nota: Si TURN el interruptor Archivo, la utilidad elimina los datos purgados permanentemente de la base de datos. No podrá acceder a los datos purgados.
3. Seleccione el tipo **de archivo adecuado**. Para obtener más información, consulte "Tipo de archivo" en la página 184.
4. Seleccione un **Horario** para la actividad de purga de **Diario**, **Semanal** y **Mensual.**
   a. Diariamente: la aplicación purga la base de datos en las horas de inicio y finalización configuradas una vez al día.

Nota: Si elige el horario diario, complete el campo Días excluidos, esto es opcional.

b. Semanal: la aplicación purga la base de datos en las horas de inicio y finalización configuradas una vez a la semana. Si selecciona este tipo de ejecución, seleccione un día de la semana para limpiar la base de datos.

c. Mensual: la aplicación configura la base de datos a la hora configurada una vez al mes. Si selecciona esta opción, puede seleccionar Fin de mes para purgar los datos del último día natural del mes entre las horas de inicio y finalización configuradas. Si desea que la purga se realice en una fecha específica cada mes, elija la opción Fecha y seleccione una fecha para la actividad de purga.

   Nota: Si selecciona la opción Fecha y selecciona cualquier fecha que no sea aplicable a un mes específico, la actividad de limpieza se omitirá para ese mes. Por ejemplo, si elige 30 como fecha, la actividad de limpieza se omite para febrero.

5. Seleccione una **hora** de inicio para la actividad de limpieza.
6. Seleccione una **hora** de finalización para la actividad de purga. La actividad de limpieza finaliza a la hora de finalización configurada, incluso si hay registros pendientes de purga. Estos registros residuales se toman para su purga en el siguiente momento de purga programado.
7. Seleccione los **días** excluidos. Mediante el campo Días excluidos, puede configurar los días de la semana en los que no desea que la aplicación realice la actividad Purgar (o Purgar y archivar). Esto ayuda a retener los datos durante los días excluidos de purga. Éste es un campo opcional; Puede seleccionar varios días.
8. Haga clic en **Guardar**.

Grupos de tablas

Grupos de tablas es la sección donde se enumeran todas las tablas transaccionales (solo aquellas que se pueden purgar). Las tablas Core y Reporting se muestran en fichas separadas. Las tablas disponibles en las secciones Core y Reporting se enumeran mediante la utilidad de purga. Si se agrega / elimina alguna tabla / campo en un parche futuro, el instalador del parche se encarga de esto: no se requiere intervención manual.

La utilidad de purga y archivo no controla el cambio de tipo de datos (por ejemplo, de int a varchar) y el cambio de tamaño de los campos. Debe ejecutar manualmente un script (en la base de datos Archivo) proporcionado por el equipo de Servicios: este script cambia el tipo de datos antes de comenzar la siguiente actividad de limpieza programada.

El grupo de tabla muestra los siguientes parámetros:

Campo	Descripción
Nombre de tabla	Nombre de la tabla que está disponible para purgar. El icono de tabla antes del nombre de la tabla está en naranja si se trata de una tabla definida por el usuario y en gris si se trata de una tabla del sistema. No puede deshabilitar Purgar para una tabla del sistema: el proceso de limpieza es obligatorio según su configuración.
Descripción	Descripción de los datos almacenados en la tabla

Días de retención	Número de días para conservar los datos en la tabla específica. La utilidad de limpieza y archivado purga los datos anteriores al número de días de retención configurados aquí. Por ejemplo, si ha configurado 100 días, los datos anteriores a 100 días se purgan (y se archivan, si se configuran). Los datos purgados y archivados no están disponibles para ningún uso

	(informes u otros) una vez que se elimina de la tabla de la base de datos. Si configura 0 (cero) días como Retención, todos los registros que residen en la base de datos en la ventana de limpieza configurada se quitan de la base de datos. El grupo de tablas incluye un valor predeterminado de días de retención de 365 días.
Archivo	Si ha elegido archivar sus datos en la sección Configuración común, puede optar por no archivar tablas específicas aquí. Si ha elegido NO archivar los datos en la sección Configuraciones comunes, al activar el interruptor Archivo en esta sección no archivará los datos de la tabla.
Purga	No tiene la opción de TURN desactivar la purga en la sección Configuración común. Aún puede optar por no purgar los datos de ciertas tablas. TURN el interruptor Purgar OFF (para la tabla específica) para tablas específicas. Esto garantiza que los datos de esta tabla no se purguen aunque sean anteriores a los días de retención definidos.
Días de retención de archivos	Este es el número de días de retención de los datos archivados. Esto es diferente de los días de retención en Sl. No. 3 arriba. Por ejemplo, si ha mencionado que se conservarán los datos de 365 días, esos datos se conservan. Los días de retención de archivos conservan estos datos de copia de seguridad durante el número de días especificado.
Limpieza de archivos	TURN este interruptor ENCENDIDO si desea purgar los datos 'archivados' después de los Días de Retención de Archivos.
Actions (Acciones)	Le permite editar Días de retención, TURN OFF o ON archivado y/o purga, cambiar Días de retención de archivos y TURN Limpieza de archivos ON/OFF. Haga clic en Guardar en el modo de edición para guardar los cambios o en Cancelar para revertir los cambios.

Monitoreo de procesos

La sección Supervisión de procesos de la utilidad Purgar y archivar muestra el progreso de la actividad de limpieza y archivo.

Campo	Descripción
Tipo	Tipo de tabla que se está purgando, es decir, Core o Reporting
Hora de inicio de la actividad	Hora de inicio de la actividad de limpieza y archivado
Hora de finalización de la actividad	Hora de finalización de la actividad de limpieza y archivo

Estado	Estado de limpieza En pausa indica que la actividad de limpieza y archivo está en pausa debido a que se ha alcanzado la hora de finalización configurada. Este estado también indica que la actividad de limpieza y archivo no está completa, ya que hay residuos

	registros que se van a purgar y archivar. La actividad comienza de nuevo a la siguiente hora de inicio configurada y purga los registros anteriores según los días de retención configurados. **Correcto** indica que todos los registros se han purgado correctamente (y se archivan, si se han configurado). **Error** indica que se ha producido un error en la utilidad de purga o archivo. Consulte los registros del componente PurgeArchive para solucionar problemas.
Registros afectados	Número de registros purgados (y archivados, si se han configurado) como parte de esta actividad de purga. Si el número de registros en una tabla es muy grande, la utilidad de limpieza y archivo realiza la actividad por lotes, con cada lote conteniendo un número preconfigurado de registros a la vez. Este número se especifica en la propiedad PurgeBatchSize del archivo de configuración web.- PurgeArchive.
Detalles de estado	
En curso	Supongamos que hay 50.000 registros en una tabla. Los registros se purgan en 5 iteraciones de 10.000 cada una. Hasta que se complete la última iteración y se purguen todos los registros, se muestra el estado En progreso.
Éxito	Si hay 50.000 registros en una tabla y todos los registros se purgan (todas las iteraciones), el estado es Correcto.
Pausa	Una tabla contiene 50.000 registros y requiere 5 iteraciones de 10.000 registros cada una para ser purgadas. Las tres primeras iteraciones están completas. En la hora de finalización configurada, la actividad de purga se detiene cuando se purga el cuarto conjunto. El estado está marcado como En pausa. Los 20.000 registros residuales se purgan cuando se alcanza la hora de inicio de la siguiente actividad de purga.
Fracaso	Una tabla contiene 50.000 registros y se está purgando en cinco iteraciones de 10.000 cada una. Si la primera iteración es correcta y la segunda iteración falla por algún motivo (error de la base de datos, por ejemplo), la actividad de limpieza se marca como Error. Consulte los registros y solucione los problemas.

Purgar archivos Configuración

La Configuración de purgar archivos le ayuda a configurar los ajustes de limpieza para los archivos archivados. La aplicación agrega los datos a las diversas tablas de la base de datos y guarda algunos archivos diariamente o a intervalos configurados para separar carpetas. Estos archivos pueden contener datos de carga de archivos de contacto, datos de error de archivos de contacto, etc. Estos archivos pueden crecer en número y tamaño y ocupar espacio en disco, ralentizando el

sistema. Esto va en contra del plan óptimo de retención de datos. Utilice la configuración de purgar archivos para administrar archivos y espacio de almacenamiento de manera óptima. Vaya a la sección Purgar configuración de archivos para abrir la cuadrícula que contiene las configuraciones que ya se están utilizando.

Para obtener más información, vea Purgar configuración de archivos.

Purgar configuración de archivos

Puede agregar la siguiente configuración:

- Purgar archivos
- Purgar configuración de archivos

Agregar archivos de purga

La característica Purgar archivos le permite configurar ubicaciones donde se almacenan los datos purgados, como una unidad local, una unidad compartida o un bucket de Amazon S3.

1. Introduzca una descripción **de**la carpeta Purgar.
2. Introduzca un tipo **de**carpeta Purgar. Las opciones disponibles son **Local , S3** y **Unidad** compartida.
   a. Introduzca la ruta a la **carpeta local** desde donde se van a purgar los archivos.
   b. Seleccione Amazon **S3** si sus archivos están almacenados en un bucket de Amazon S3. Seleccione la configuración **de** S3 en el menú desplegable. Consulte Limpiar configuración de archivos. Seleccione la casilla de verificación Archivar configuración de S3 si desea guardar esta configuración en un archivo. En el campo Ruta **de** S3, seleccione la ruta de la carpeta de S3 o mencione la URL de la carpeta de S3.
   c. Seleccione la **unidad** compartida si los archivos están almacenados en una unidad compartida. Si selecciona unidad compartida, seleccione la **Configuración** de SharedDrive en la lista desplegable. Consulte Limpiar configuración de archivos. Active la **casilla de verificación Archivar configuración** de unidad compartida si desea guardar esta configuración en un archivo. En el campo Ruta **de** unidad compartida, seleccione la ruta de la carpeta Unidad compartida.

      Nota: Al dar la ruta, no incluya ninguna barra diagonal / barra diagonal inversa al principio. Por ejemplo, si necesita que sus datos se archiven en la carpeta Archivo de la máquina que tiene IP dirección 172.20.3.74, indique la dirección IP como 172.20.3.74 y la ruta como Archivo. Si utiliza una subcarpeta en Archivo, especifique la ruta correcta: Archive\PurgeData.
   d. Selecciona Google **Cloud Storage** si tus archivos están almacenados en el almacenamiento en la nube de Google. Si seleccionas una unidad compartida, selecciona la configuración **de** Google Cloud Storage en la lista desplegable. Consulte Limpiar configuración de archivos. Activa la casilla de **verificación Archivar configuración** de almacenamiento de Google Drive si quieres guardar esta configuración en un archivo. En el campo Bucket Path (Ruta **del** bucket), seleccione la ruta de la carpeta del bucket.
3. Active la casilla de verificación Activar **subcarpeta** si desea purgar los archivos archivados en todas las subcarpetas de la carpeta principal.
4. Seleccione o introduzca el número de días de **retención**.
5. Si selecciona purgar los archivos archivados, active la casilla de **verificación Activar** purga.
6. Haga clic en **Guardar**.

Agregar configuración de archivo de purga

La configuración Purgar configuración de archivos le permite especificar todos los detalles de acceso (ubicaciones y credenciales) sobre las ubicaciones de sus archivos (bucket de Amazon S3 o unidad compartida) en una página común. A continuación, puede hacer referencia a estas configuraciones en la página Purgar archivo. Esto le ahorra el tiempo necesario para introducir todos los detalles de autenticación para cada actividad de purga. Todos los ajustes configurados se enumeran a medida que navega por la página.

1. Navegue hasta Agregar configuración de **archivo de purga e ingrese el Nombre** de configuración **.**
2. Seleccione el Tipo **de configuración adecuado**.
3. Si el tipo de configuración es **S3**, introduzca la clave de acceso de AWS, la clave secreta de AWS, el punto de enlace de la región de AWS, la clave KMS y el cifrado del lado del servidor. Seleccione KMS Encrypt si desea que los datos se cifren con el cifrado KMS de AWS.
4. Si el Tipo de configuración es **Unidad compartida**, introduzca la dirección de IP, el ID de usuario y la Contraseña.
5. Si el tipo de configuración es **Google Cloud Storage**, introduce el tipo de cuenta, la clave privada y el correo electrónico del cliente.
6. Haga clic en **Guardar**.

Editar archivo de purga o configuración de archivo de purga

1. Seleccione el archivo de purga o la configuración de archivo de purga y haga clic en **el icono Editar** debajo de la **acción** Tab.
2. Actualice los detalles y haga clic en **Guardar**.

Eliminar archivo de purgar o limpiar configuración de archivo

1. Seleccione la Configuración de Purgar archivo o Purgar archivo y haga clic en **el icono Eliminar** debajo de la **Acción** Tab.
2. Haga clic **en Aceptar** en la ventana emergente de confirmación.

Tipo de archivo

Campaign Manager ofrece los siguientes tipos de archivos:

Tipo de archivo de bucket de Amazon S3

1. Vaya a **Configuración** Tab y asegúrese de que el **interruptor Purgar** esté activado. Los usuarios no pueden TURN esto OFF.

2. Active el desactivador Archivo si no desea que se archiven los datos purgados.

   Nota: Si TURN el interruptor Archivo, la utilidad elimina los datos purgados permanentemente de la base de datos. No podrá acceder a los datos purgados.

3. Seleccione el tipo **de** archivo como Amazon S3.
4. Introduzca la URL **de** S3 que almacena los datos archivados. Cree una carpeta independiente en el bucket de Amazon S3 para los datos archivados y configure esa carpeta en el campo URL de S3.
5. Introduzca el punto **de enlace de la**región de AWS. Esta es la región en la que se encuentra su bucket de AWS S3.
6. Introduzca la clave **de acceso de**AWS. Esta es la clave para obtener acceso a su bucket de AWS S3. Las claves de acceso se utilizan para firmar las solicitudes que envía a Amazon S3. AWS valida esta clave y permite el acceso. Utilice claves de acceso para firmar las solicitudes API que realiza a AWS.
7. Introduzca el cifrado **de** Amazon AWS KMS (servicio de administración de claves). Puede establecer el valor como verdadero o falso. Si se establece como true, esto cifra los datos almacenados en el bucket de S3.
8. Introduzca la clave secreta de **AWS**. Esta es la clave secreta (al igual que la contraseña) de la clave de acceso de AWS incluida en el punto 5 anterior. La combinación de un ID de clave de acceso y una clave de acceso secreta es necesaria para la autenticación.
9. Introduzca el cifrado del lado del **servidor**. Esta es la clave de cifrado/descifrado, que define que los datos purgados se cifran mediante el cifrado del sistema de administración de claves (KMS) de AWS.
10. Introduzca la clave **KMS**. Esta es la clave para descifrar los datos en el bucket de S3.

Tipo de archivo de unidad compartida

1. Seleccione el tipo **de** archivo como **Unidad** compartida.
2. Introduzca la **dirección IP** o el **nombre** de host del dispositivo que almacena los datos archivados.
3. Introduzca el **ID** de usuario del usuario que accede a la unidad anterior para almacenar los datos. Esto debe ser una combinación de dominio y nombre de usuario. Por ejemplo, <dominio>\UserID.
4. Introduzca la Contraseña para que el usuario acceda a la unidad compartida.
5. Introduzca la ruta en la unidad compartida donde se archivarán los datos.

   Nota: Al dar la ruta, no incluya ninguna barra diagonal / barra diagonal inversa al principio. Por ejemplo, si necesita que sus datos se archiven en la carpeta Archivo de la máquina que tiene IP dirección 172.20.3.74, indique la dirección IP como 172.20.3.74 y la ruta como Archivo. Si está utilizando una subcarpeta en Archivo, especifique la ruta correcta: Archive\PurgeData.

Tipo de archivo de base de datos

1. Seleccione el tipo de **archivo como** Base de datos **.**
2. Seleccione un tipo de autenticación de las siguientes opciones:

a. **SQL Autenticación**: Esta es una autenticación típica utilizada para varios sistemas de bases de datos, y comprende un nombre de usuario y una contraseña. Obviamente, una instancia de SQL Server puede tener varias cuentas de usuario (usando la autenticación SQL) con diferentes nombres de usuario y contraseñas. En

Servidores compartidos donde diferentes usuarios deben tener acceso a diferentes bases de datos, SQL autenticación es preferible. SQL La autenticación también es necesaria cuando un cliente (equipo remoto) se conecta a una instancia del servidor SQL en un equipo distinto de aquel en el que se ejecuta el cliente.

b. **Autenticación** de Windows: Cuando accede al servidor SQL desde la misma computadora. está instalado en, normalmente no se le pide que escriba un nombre de usuario y contraseña. Con la autenticación de Windows, el servicio de servidor SQL ya sabe que alguien ha iniciado sesión en el sistema operativo con las credenciales autenticadas. El servicio de servidor SQL utiliza estas credenciales para permitir que el usuario acceda a sus bases de datos. Por supuesto, esto funciona siempre que el cliente resida en la misma computadora que el servidor SQL, o siempre que el cliente que se conecta coincida con las credenciales de Windows del servidor. La autenticación de Windows se usa a menudo como una forma más conveniente de iniciar sesión en una instancia del servidor SQL sin escribir un nombre de usuario y una contraseña. Cuando hay más usuarios involucrados, o se están estableciendo conexiones remotas con el servidor SQL, se debe utilizar la autenticación SQL.

3. Introduzca la **dirección** IP del dispositivo que tiene la base de datos que almacena los datos archivados.
4. Introduzca el número **de** puerto que se comunica con la base de datos que almacena los datos archivados.
5. Escriba el nombre de la **base de datos** . Cree una base de datos a través de SQL Studio para archivar los datos purgados. Introduzca el nombre de la base de datos en este campo.
6. Escriba el **ID** de usuario y la **Contraseña** del usuario que tiene acceso a la base de datos.

Tipo de almacenamiento de Google Tipo de archivo

1. Seleccione el tipo de **archivo como** Google Cloud Storage **.**
2. Seleccione un tipo de autenticación de las siguientes opciones:
   a. **SQL Autenticación**: Esta es una autenticación típica utilizada para varios sistemas de bases de datos, y comprende un nombre de usuario y una contraseña. Obviamente, una instancia de SQL Server puede tener varias cuentas de usuario (usando la autenticación SQL) con diferentes nombres de usuario y contraseñas. En servidores compartidos donde diferentes usuarios deben tener acceso a diferentes bases de datos, se prefiere la autenticación SQL. SQL La autenticación también es necesaria cuando un cliente (equipo remoto) se conecta a una instancia del servidor SQL en un equipo distinto de aquel en el que se está ejecutando el cliente.
   b. **Autenticación** de Windows: Cuando accede al servidor SQL desde la misma computadora en la que está instalado, normalmente no se le pide que escriba un nombre de usuario y contraseña. Con la autenticación de Windows, el servicio de servidor SQL ya sabe que alguien ha iniciado sesión en el sistema operativo con las credenciales autenticadas. El servicio de servidor SQL utiliza estas credenciales para permitir al usuario acceder a sus bases de datos. Por supuesto, esto funciona siempre que el cliente resida en la misma computadora que el servidor SQL, o siempre que el cliente que se conecta coincida con las credenciales de Windows del servidor. La

autenticación de Windows se usa a menudo como una forma más conveniente de iniciar sesión en una instancia de servidor SQL sin escribir un nombre de usuario y una contraseña.

Cuando hay más usuarios involucrados o se establecen conexiones remotas con el servidor SQL, se debe usar la autenticación SQL.

3. Introduzca la ruta del **bucket de archivo**. Esta es la ruta en Google Cloud Storage donde la aplicación almacena los datos archivados.
4. Introduzca el tipo **de**cuenta. Este es el tipo de cuenta que se utiliza para acceder a Google Cloud Storage. Utilice ser- vice_account como tipo de cuenta predeterminado.
5. Introduzca el correo electrónico **del**cliente. Esta es la dirección de correo electrónico de la cuenta de cliente de Google Cloud Platform utilizada para acceder a Google Cloud Storage.
6. Introduzca la **clave** privada. Esta es la clave privada de la cuenta de Google para acceder al almacenamiento en la nube de Google y colocar los datos archivados.

Campos

Campos	Descripción
S3 URL	URL que almacena los datos archivados
Punto de enlace de la región de AWS	Región en la que se encuentra el bucket de AWS S3
Clave de acceso de AWS	Esta es la clave para obtener acceso a su bucket de AWS S3. Las claves de acceso se utilizan para firmar las solicitudes que envía a Amazon S3. AWS valida esta clave y permite el acceso. Utilice claves de acceso para firmar las solicitudes API que realiza a AWS.
Cifrado de Amazon AWS KMS	Establezca esto como verdadero o falso. Si se establece como true, esto cifra los datos almacenados en el bucket de S3.
Clave secreta de AWS	Esta es la clave secreta (al igual que la contraseña) de la clave de acceso de AWS incluida en el punto 5 anterior. La combinación de un ID de clave de acceso y una clave de acceso secreta es necesaria para la autenticación.
Cifrado del lado del servidor	Esta es la clave de cifrado/descifrado, que define que los datos purgados se cifran mediante el cifrado del sistema de administración de claves (KMS) de AWS.
Tecla KMS	Esta es la clave para descifrar los datos en el bucket de S3
Horario	Define la programación de la actividad de purga.
Días excluidos	Mediante el campo Días excluidos, puede configurar los días de la semana en los que no desea que la aplicación realice la actividad Purgar (o Purgar y archivar). Esto ayuda a retener los datos durante los días excluidos de la purga. Éste es un campo opcional; Puede seleccionar varios días.
IP dirección o nombre de host	IP dirección o el nombre de host del dispositivo que almacena los datos archivados

Identificador de usuario	ID de usuario del usuario que accede a la unidad anterior para almacenar los datos. Debe ser una combinación de dominio y nombre de usuario.

Contraseña	Contraseña para que el usuario acceda a la unidad compartida
Camino	Ruta de la unidad compartida donde los datos deben archivarse
Autenticación SQL	Esta es una autenticación típica utilizada para varios sistemas de bases de datos, y comprende un nombre de usuario y una contraseña. Obviamente, una instancia de SQL Server puede tener varias cuentas de usuario (usando la autenticación SQL) con diferentes nombres de usuario y contraseñas. En servidores compartidos donde diferentes usuarios deben tener acceso a diferentes bases de datos, se prefiere la autenticación SQL. SQL La autenticación también es necesaria cuando un cliente (equipo remoto) se conecta a una instancia del servidor SQL en un equipo distinto de aquel en el que se está ejecutando el cliente.
Autenticación de Windows	Cuando accede al servidor SQL desde la misma computadora en la que está instalado, normalmente no se le pide que escriba un nombre de usuario y contraseña. Con la autenticación de Windows, el servicio de servidor SQL ya sabe que alguien ha iniciado sesión en el sistema operativo con las credenciales autenticadas. El servicio de servidor SQL utiliza estas credenciales para permitir que el usuario acceda a sus bases de datos. Por supuesto, esto funciona siempre que el cliente resida en la misma computadora que el servidor SQL, o siempre que el cliente que se conecta coincida con las credenciales de Windows del servidor. La autenticación de Windows se usa a menudo como una forma más conveniente de iniciar sesión en una instancia de servidor SQL sin escribir un nombre de usuario y una contraseña. Cuando hay más usuarios involucrados o se establecen conexiones remotas con el servidor SQL, se debe usar la autenticación SQL.
Ruta del bucket de archivado	Esta es la ruta en Google Cloud Storage donde la aplicación almacena los datos archivados.
Tipo de cuenta	Este es el tipo de cuenta que se utiliza para acceder a Google Cloud Storage. Utilice service_account como tipo de cuenta predeterminado.
Correo electrónico del cliente	Esta es la dirección de correo electrónico de la cuenta de cliente de Google Cloud Platform utilizada para acceder a Google Cloud Storage. 8. Introduzca la clave privada.
Clave privada	Esta es la clave privada de la cuenta de Google para acceder al almacenamiento en la nube de Google y colocar los datos archivados.

Control Agent Desktop

Control Agent Desktop es una aplicación de agente completa basada en la web que permite a los agentes de control realizar operaciones con un solo clic para administrar contactos sin consentimiento durante la marcación manual. Los agentes de control pueden seleccionar una o más campañas para filtrar los contactos sin consentimiento en el Agent Desktop de control para hacer clic manualmente. Además, proporciona informes de rendimiento que ofrecen instantáneas de métricas cruciales. Si se selecciona un operador para el grupo de no consentimiento o el grupo de estados, el agente de control recibe el número de contacto en el que se puede hacer clic en su escritorio.

Nota: Si se eliminan las campañas asignadas al agente de control o si se asigna una nueva campaña al agente, las actualizaciones no se reflejan en el Agent Desktop de control. El usuario debe volver a iniciar sesión para ver las actualizaciones.

Filtros disponibles

Los siguientes filtros están disponibles:

- Todos - Muestra todos los contactos.
- Contactos normales: muestra los contactos que no están marcados como contactos de devolución de llamada.
- Contacto de devolución de llamada: muestra los contactos que están marcados como contactos de devolución de llamada.
- Campañas preferidas: le permite seleccionar varias campañas. Filtra los contactos en función de las campañas seleccionadas.

Conectar

Realice los siguientes pasos para iniciar sesión en Control Agent Desktop:

1. Vaya a la página de inicio de sesión Control Agent Desktop. La URL se entrega con el paquete de la aplicación.
2. Introduzca el ID de usuario y la contraseña inicial proporcionados con el paquete. Para agregar un agente de control, consulte Usuarios.

Estado del agente

El estado de disponibilidad se conoce como presencia del agente e indica un estado como Listo, No listo, etc. Control Agent cambia manualmente los modos de trabajo de Listo a No listo y viceversa.

Los siguientes estados de agente están disponibles:

- Listo: el agente está disponible para recibir llamadas. Si el agente no contesta una llamada dentro del plazo configurado, la llamada se revoca y se enruta al siguiente agente disponible.
- No preparado: el agente no está disponible para atender llamadas. La aplicación no enruta las llamadas a este agente y las enruta al siguiente agente disponible.

Para cambiar el estado, haga clic en la lista desplegable Estado **en la** parte superior derecha de la página y seleccione el estado apropiado.

Cerrar sesión

Haga clic en la **lista desplegable Estado** en la parte superior derecha de la página y seleccione la **lista desplegable Cerrar** sesión en.

Informes

El control Agent Desktop muestra los datos de la última hora. El informe muestra los siguientes datos:

- Rendimiento: porcentaje del total de contactos aceptados del total de contactos presentados en la última hora.
- Eficiencia - Porcentaje del total de contactos aceptados por minuto.
- Número de campañas asignadas: número total de campañas asignadas a un agente.
- Número de campañas preferidas para usar: número de campañas seleccionadas para usar.
- Total de contactos presentados en la última 1 hora: número de contactos presentados a un agente en la última hora.
- Total de contactos aceptados en la última 1 hora: número de contactos aceptados por un agente en la última hora.
- Total de contactos revocados en la última 1 hora: número de contactos presentados a un agente pero no aceptados.