Oikeudelliset tiedot

TÄSSÄ KÄYTTÖOPPAASSA OLEVAT TUOTTEITA KOSKEVAT TEKNISET TIEDOT JA MUUT TIEDOT VOIVAT MUUTTUA ILMAN ENNAKKOILMOITUSTA. KAIKKI TÄSSÄ KÄYTTÖOPPAASSA OLEVAT ILMOITUKSET, TIEDOT JA SUOSITUKSET OVAT TIETOJEMME MUKAAN OIKEAT, MUTTA NE ESITETÄÄN ILMAN MINKÄÄNLAISTA TAKUUTA. KÄYTTÄJÄT OVAT TÄYSIN VASTUUSSA TUOTTEIDEN KÄYTTÄMISESTÄ.

MUKANA TOIMITETUN TUOTTEEN OHJELMISTOKÄYTTÖOIKEUS JA RAJOITETTU TAKUU ON MÄÄRITETTY TIETOPAKETISSA, JOKA ON TOIMITETTU TUOTTEEN MUKANA JA JOKA ON TÄSSÄ VIITETIETONA. JOS ET LÖYDÄ OHJELMISTON KÄYTTÖOIKEUTTA TAI RAJOITETTUA TAKUUTA, PYYDÄ KOPIO CISCON EDUSTAJALTA.

Ciscon käyttämässä TCP-otsikon pakkaamistavassa sovellettavan ohjelman on kehittänyt University of California, Berkeley (UCB) osana UCB:n yleisomistuksessa olevaa UNIX-käyttöjärjestelmän versiota. Kaikki oikeudet pidätetään. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

MUISTA TÄSSÄ JULKAISUSSA MAINITUISTA TAKUISTA HUOLIMATTA KAIKKI NÄIDEN TOIMITTAJIEN ASIAKIRJATIEDOSTOT JA OHJELMISTOT TOIMITETAAN "SELLAISENAAN" MAHDOLLISINE VIKOINEEN. CISCO JA EDELLÄ MAINITUT TOIMITTAJAT EIVÄT MYÖNNÄ MUUTA TAKUUTA, KUTEN TAKUUTA SOPIVUUDESTA KAUPANKÄYNTIIN TAI TIETTYYN TARKOITUKSEEN, SEKÄ VASTUUVAPAUTUSTA KAUPANKÄYNNISTÄ, KÄYTÖSTÄ TAI MYYNTIMENETTELYSTÄ.

CISCO TAI SEN TOIMITTAJAT EIVÄT MISSÄÄN TAPAUKSESSA OLE VASTUUSSA EPÄSUORISTA, ERIKOISISTA, SEURAAMUKSELLISISTA TAI TAHATTOMISTA VAHINGOISTA, KUTEN RAJOITUKSETTA MENETETYISTÄ VOITOISTA TAI TIETOJEN MENETYKSESTÄ TAI VAHINGOITTAMISESTA, JOKA AIHEUTUU TÄMÄN KÄYTTÖOPPAAN KÄYTÖSTÄ TAI SEN KÄYTTÄMÄTTÖMYYDESTÄ, VAIKKA CISCOA TAI SEN TOIMITTAJIA OLISI VAROITETTU MOISTEN VAHINKOJEN MAHDOLLISUUDESTA.

Mitkään tässä julkaisussa mainitut IP (Internet Protocol) -osoitteet tai puhelinnumerot eivät ole todellisia IP-osoitteita tai puhelinnumeroita. Tässä julkaisussa olevat esimerkit, komentorivinäytöt, verkon topologiakaaviot ja muut kuvat ovat vain selvennykseksi. Esimerkkisisällössä oleva mahdollinen oikea IP-osoite tai puhelinnumero on tahaton.

Kaikki painetut kopiot ja päällekkäiset toimintokopiot pidetään valvomattomina kopioina, ja alkuperäiseen online-versioon tulee viitata uusimpaan versioon.

Ciscolla on yli 200 toimistoa eri puolilla maailmaa. Osoitteet, puhelinnumerot ja faksinumerot on lueteltu Cisco -sivustossa osoitteessa Cisco.com.

Muuta huomautus

Tässä tiedostossa on versiooppaaseen tehdyt päivitykset. Se sisältää tarkan lokin eri osioiden muutosten lokista.

Osa	Muuta kuvausta	Muutoksen syy	Päivämäärä	Versio
Eri	Päivitetty takaisinsoiton sisältö	Toimintojen lisäys	02/13/2026	4.2.1.2507_Päivitä6
Käyttäjän > -roolit	Päivitti suorituskykymittarien käyttäjien käyttöoikeusoikeudet.	Käyttöoikeus on rajoitettu vain kampanjoihin ja kampanjaryhmiin, joihin käyttäjällä on pääsy.	08/11/2025	4.2.1.2507
Kampanjan > määrittää css->	Päivitettiin uudet CSS-järjestelmäehdot	Järjestelmäehdot määritetään uudelleen, jotta voidaan ottaa vastaan enemmän yhteydenottoja.	08/11/2025	4.2.1.2507
Järjestelmän > vie- tai tuontikampanja	Lisäsi muistion tuodun kampanjan muokkaamisesta ja tallentamisesta ennen sen käynnistämistä.	Tuodut kampanjat toimivat vain, kun ne on muokattu ja tallennettu (vaikka muutoksia ei olisi).	08/11/2025	4.2.1.2507

Järjestelmän >-tilan laki	Osavaltion lain, osavaltion lakiryhmän, tilan ja muiden osavaltion lakiryhmän osien muutokset päivitetään.	Osavaltion laki- ja osavaltiolakiryhmän muutokset.	08/11/2025	4.2.1.2507
Ryhmä	Lisätty sisältö äskettäin käyttöön otettuihin Preview Direct- ja Preview Standard -tahtitiloihin.	Parannus, joka lisää Esikatselu Suora- ja Esikatselu vakiotaattitilat.	08/11/2025	4.2.1.2507
Työkalut > edustajan seuranta	Uusi osio Agent Track otetaan käyttöön reaaliaikaisena seurantatyökaluna. Se sisältää tarkkoja tilastoja edustajan toiminnasta ja heidän kartoitet.	Reaaliaikaisen näkyvyyden ottaminen käyttöön edustajan suorituskyvyssä ja parantaminen seurantaominaisuuksia.	6/05/2025	4.2.1.2504
Järjestelmän > suuntanumero	Tuontialueen ja postinumeron osaan lisätään huomautus, jonka mukaan tilan arvon on vastattava järjestelmän nykyistä tilaa. Jos se ei täsmää, tilaa ei ole määritetty.	Parantaa tietojen joustavuutta ja varmistaa profiilin tuonnin tarkan kartoituksen.	6/05/2025	4.2.1.2504
Järjestelmän > suuntanumero Järjestelmän > -yhteensopivuus	Päivämäärä- ja kellonaika-kentät heijastavat nyt määritettyä järjestelmän aikavyöhyketta: • Suuntanumero- ja Lohkon postinumero -kenttien Suuntanumero- ja Postinumero-, Alkamispäivämäärä- ja Päättymispäivämäärä- ja Tilakoodi-sivulla. • Vaatimustenmukaisuus: o Tuo tiedoston > kenttien yhdistämismääritykset Tab.	Tasaa näytettävä aikavyöhyke.	6/05/2025	4.2.1.2504

	○ Pikalatasi Tab. ○ Pikahaku Tab.			
Kampan japäällik kö	Uusi osa lisätään kampanjanhallinnan käyttöohjeilla, kuten kirjautumistavoilla käyttäen käyttäjää ID, Windows-todennusta ja SSO.	Ohjata käyttäjiä eri kirjautumism enettelyjen avulla ja lisätä kirjautumistoimin tojen läpinäkyvyys.	6/05/2025	4.2.1.2504
Järjestelmän >-profiili >-yhteystiet oprofiilin tyyppi	Käyttäjät voivat nyt antaa enintään viisi postinumeroa Additional Zip -hakemistossa sekä 1 ensisijaisen zip-numeron.	Maantieteellisen edistymisen tuki lisättävä latausta ja lisättävä	6/05/2025	4.2.1.2504
		Joustavuutta.		
Kampanjoi den > määrittää kampanjan > ketjut.	Säilytä reaaliaikainen (TTL) -toiminto lisätään Kampanjan ketjuttamiseen. Säilyttää TTL:n lähdekampanjasta, kun virta on käytössä.	Parantaaksesi yhteydenoton käsittelyn johdonmukais uutta ketjutetusti Kampanjat.	6/05/2025	4.2.1.2504
Käyttäjät > rooleja	Huomautus lisätään: Roolin nimi -kenttä tukee enintään 128 merkkiä.	Järjestelmän rajoitusten selvittäminen ja panoksen parantaminen Validation.	6/05/2025	4.2.1.2504

Vaatimustenmukaisuus > -ehtojen muodostus (CLDAP)	CLDAPIssa on otettu käyttöön seuraavat valinnaiset kentät: • Yleinen kenttä – yleisen tason kenttien avattava luettelo. • Tarkista operaattori – vertailuoperaattoreiden luettelo. • Tarkista arvo – vertailuarvon tekstilaatikko.	Parantaa säännön vahvistuslogiikkaa ja varmistaa yhdenmukaisen yhteensopivuussäännön luomisen.	6/05/2025	4.2.1.2504
Käyttäjät > rooleja	**Roolipohjaiset raporttien käyttöoikeudet** Tietojen käytt.kelpoisuus-hallinnan aktivointi käyttäjän käyttöoikeuksien perusteella: - **Käytetään historiaraporteissa - Betassa**, jossa ohjaimet ovat kampanjoissa, kampanjaryhmissä ja edustajissa, kun suodatustietueita suodatus tapahtuu. - Kampanjoiden, Kamera-paign-ryhmien ja historiallisten beetaraporttien edustajien suodattimia hallitaan nyt näille yhteisöille määritetyillä oikeuksilla. - Edustajan oikeudet lisätään uudeksi tietueeksi kaikille soittajille. Edustajan suodatin Tab on näkyvissä vain, jos edustajien oikeudet ovat käytössä.	Historiallisten raporttien käyttöönotto – Beta	07/02/2025	4.2.1.2501

Komentosarjan suunnittelu	**Parannukset komentosarjan suunnittelusta**
	- Sivun suunnittelupäivitykset: Vasen valikkorivi, jossa luetellaan käytettävissä olevat ryhmät, on poistettu. Ensimmäinen Tab, jonka nimi on nyt "Luettelo", näyttää kaikki sys-tem-järjestelmässä saatavilla olevat lomakkeet.
	- Välilehdet ja toiminnot:
	  - Luettelo Tab: Näyttää ruudukon, jossa on luetteloon liittyviä tietoja.
	  - Lomake Tab:
		Parannukset komentosarjan suunnittelusta	07/02/2025	4.2.1.2501

	- Kampanjan valitsemiseksi on lisätty uusi pudotus, jonka avulla käyttäjät voivat luoda erityisen lomakkeet, jotka ovat ominaisia kamerapaign eille. - Vasemmalla valikossa olevat lomakeluomi selementit on siirretty yläreunaan Tab. - Kaikki muoto cre-ation func-tionality pysyy muuttumat tomana. - Raportti Tab: - Sivuvalikkorivi , jossa luetellaan raportit, on poistettu ja korvattu siirtymispalkin alla olevalla Tab-navigointipalki lla. - Raportin functionalit ies on edelleen vailla			

	muutoksia.			
Järjestelmän > uudelleenkirjaa edustajat	Järjestelmävalikon Edustajat uudelleen -asetuksen avulla käyttäjät voivat määrittää AEM- ja PIIRIB-yhteydenotot uudelleen eri edustajille, myös poistetuille tai passiivisille edustajille. • Aiemmin poistetut edustajat poistettiin Kamera-paign Manager -järjestelmän dur-ing-synkronoinnista, mikä teki	Asiakaspalvelijoiden parannukset	07/02/2025	4.2.1.2501

	heidän			

	yhtei sön yhteydenotot, jotka eivät ole käytettävissä. - Tämän määrityksen avulla poistetut/passiiviset edustajat säilytetään AE-järjestelmässä, ja heidän lippunsa (IsDeleted = 1) on OBD_AgentSkills taulukossa poistamisen sijaan. - Tämä varmistaa, että poistetut/aktiiviset edustajat pysyvät näkyvissä Edustajien uudelleenmääritykset -sivulla, jolloin käyttäjät voivat suodattaa ja määrittää yhteystietonsa uudelleen muille edustajille. **Huomautus**: Henkilökohtainen takaisinsoitto ja AEM-toiminnot eivät ole käytettävissä Webex CC -toiminnoissa 4.2.1.2501-versiona.			
Järjestelmän >-alue /Postinumero	**Tilamääritysten päivitys** - Tilamääritykset siirretään uuteen alue- ja postinumeroryhmään, joka luo intuitiivisemman ja loogisemman käyttöliittymän ihmisen vanheneville maantieteellisille hahmoille. - Tila Tab poistetaan valtion lakiryhmästä, mikä tasaa sen niihin liittyvien geografisten entiteettien kanssa.	Tilalain muutok set	07/02/2025	4.2.1.2501

Kampanjan > tekoälyn määritys	Tekoälymääritykset Tab on virran reunustama, ja se näyttää vain olennaiset elementit, mikä luo avuliaan ja käyttäjäystävällisen käyttöliittymän. Käyttöliittymä toistaa seuraavat osat: - **Paras aika yhteyshenkilölle** Vaihda. - **Yhteystiedon raja-arvon liukusäädin** (pisin: 100), jossa on koriin vastaava Tallenna-painike. Olemme poistaneet RPC: n ja	Tekoälymäärit ykset Tab-parannukset	7 helmikuuta 2025	4.2.1.2501

	Raja-arvon laskin käyttöliittymästä.			
Kampanjan > yhteyshenkilön lataus	Vyöhykkeen nimen asetukset poistettu Yhteystiedon latauksessa – Manuaalinen, Profiili, Myynti sekä Acqueon-profiilin lataus: seuraavat Vyöhykkeen nimi -asetukset on poistettu: • Kampanjan aikavyöhyke • Aluekohtainen aikavyöhyke • Postinumerokohtainen aikavyöhyke • Suuntanumerokohtainen aikavyöhyke • Tilakohtainen aikavyöhyke Vyöhykkeen nimi (aikavyöhyke) -kentän voi edelleen ladata valinnaisena kentänä.	Greenzone-, State Law- ja Contact Block -vahvennukset	07/02/2025	4.2.1.2501
Kampanja-> Greenzone-set-tings	Vyöhykkeen nimen asetukset poistettu Yhteystiedon latauksessa – Manuaalinen, Profiili, Myynti sekä Acqueon-profiilin lataus: seuraavat Vyöhykkeen nimi -asetukset on poistettu: - Kampanjan aikavyöhyke - Aluekohtainen aikavyöhyke - Postinumerokohtainen aikavyöhyke - Suuntanumerokohtainen aikavyöhyke - Tilakohtainen aikavyöhyke Vyöhykkeen nimi (aikavyöhyke) -kentän voi edelleen ladata valinnaisena kentänä.	Greenzone-, State Law- ja Contact Block -vahvennukset	07/02/2025	4.2.1.2501

Kampanja-> Greenzone-set-tings	**Joustavat Greenzone-määritykset** - Useita vihreän vyöhykkeen laskemisen vaihtoehtoja on nyt saatavilla kampanjan con-figurationissa. - Vaihda mutta tonni greenzone-asetus on aina käytössä, eikä sitä voi poistaa käytöstä.	Greenzone-, State Law- ja Contact Block -vahvennukset	07/02/2025	4.2.1.2501

	- Vähintään yksi Greenzone-valinta vaaditaan. Kampanjan aikavyöhyke on asetettu uusien kampanjoiden oletusvalinnaksi. **Joustavat Greenzone-määritysasetukset** - Kampanjan aikavyöhyke - Ladattu vyöhyke - Tila - Postinumero ja lisänumero - Suuntanumero (nykyinen tila tai kaikki tilat - Tilan postinumero (nykyinen tila tai kaikki tilat)			
Kampanja > osavaltion laki Selec-tion	**Parannukset osavaltion lakiin Selec-tion** Enhanced State Law Configuration tarjoaa nyt enemmän joustavuutta sallimalla useita valintoja. **Tilaoikeuden määritysasetukset** - Tila - Postinumero ja lisänumero - Suuntanumero (nykyinen tila tai kaikki tilat) - Tilan postinumero (nykyinen tila tai kaikki tilat)	Greenzone-, State Law- ja Contact Block -vahvennukset	07/02/2025	4.2.1.2501
Kampanja-> Greenzone-set-tings	**Enhanced Greenzone -asetuksen poistaminen erityisasetuksena** - Enhanced Greenzone on poistettu klooni-dalone-vaihtoehtona. - Käyttäjät voivat nyt valita	Greenzone-, State Law- ja Contact Block -vahvennukset	07/02/2025	4.2.1.2501

	Joustava vihreä -kombinaation.			

	vyöhykeasetusten vaatimusten mukaan. - Kaikkien käytettävyyttä hyödyntävien vaihtoehtojen yhdistelmä on enhanced greenzone -vaihtoehtojen yhdistelmä. Greenzone-laskelman asetukset enhanced greenzone -vyöhykkeen poistamisen jälkeen - Kampanjan aikavyöhyke - Ladattu vyöhyke - Tila - Postinumero ja lisänumero - Suuntanumero (nykyinen tila tai kaikki tilat) - Tilan postinumero (nykyinen tila tai kaikki tilat)			
Järjestelmän > -postinumero	**Muut postinumeromääritykset** - Lisänumeroa ei voi ottaa käyttöön ilman postinumeron käyttöönottoa. - Postinumero voidaan kuitenkin ottaa käyttöön itsenäisesti Flexible Greenzone ja Enhanced State Law Con-figurationissa.	Greenzone-, State Law- ja Contact Block -vahvennukset	07/02/2025	4.2.1.2501
Kampanjan > yhteyshenkilön lataus	**Parannukset yhteydenoton lataukseen** Yhteystiedon latauksessa – Manuaalinen, Profiili, Myyntiprofiili ja Acqueon-profiilin lataus, postinumerokenttien määritykset ovat nyt pakollisia valitessasi Addi-tional Zip Code -kenttien määrityksiä.	Greenzone-, State Law- ja Contact Block -vahvennukset	07/02/2025	4.2.1.2501

Kampanjaryhmän > aikavyöhyke	Aikavyöhykeasetukset on poistettu kampanjaryhmistä.	Greenzone-, State Law- ja Contact Block -vahvennukset	07/02/2025	4.2.1.2501
Kampanjan >	Aikavyöhykkeen käyttötyypin parannukset	Greenzone, tila	07/02/2025	4.2.1.2501

Aikavyöhykkeen käyttötyyppi	Kampanjamäärityksissä aikavyöhykkeen käyttötyypin vaihtoehdot ovat: - Ei mitään - Ohittaa - Jos Ohita-asetus on valittu, järjestelmä näyttää järjestelmän käytössä olevat aikavyöhykkeet.	Lain ja yhteystiedon eston vahvennukset		
Kampanjan > Greenzone	- Joustava vihreä vyöhyke -asetusten mukaan yhteydenotot määritetään useassa ehdossa. - Yhteydenottoihin soitetaan vain, jos tarvittavat ehdot täyttyvät.	Selitetään condition-pohjainen kontact-lähetys, joka perustuu eri Greenzone-setingien osiin	07/02/2025	4.2.1.2501

Kampanjan > -yhteystietoluettelot	**Aikavyöhykepäivitys yhteystietoluetteloille ja yleiselle lataussivulle**
	- Kampanjoiden yhteystietoluetteloissa Tab fol-lowing-kentässä näkyy nyt päivämäärä ja aika määritetyn järjestelmän aikavyöhykkeen eikä UTC:n (palvelimen aikavyöhykkeen) perusteella:
	  - Yhteystietoluettelon alivälilehden StartTime-kenttä. O
	  - Tyhjennysluettelon alivälilehden ProcessedTime-kenttä.
	- Yleisen latauksen sivulla Ladattu aika -kenttä toistaa päivämäärän ja
		Yhteystietoluettelo – aikavyöhykkeeen liittyvät parannukset	07/02/2025	4.2.1.2501

	ajan määritetyn Sys-tem-aikavyöhykkeen eikä UTC:n (Palvelimen aikavyöhyke) mukaan.			
Kampanja	Enhanced WxCC:n esikatseluyhteyshenkilö	WxCC-asetus ennen	07/02/2025	4.2.1.2501

Ryhmät >	Tila integroimalla se puhelintulokseen - edustaja ohittaa suljettavan prosessin. Tämä mahdollistaa paremman yhteystietostrategian hallinnan, kun esinäkymässä olevan yhteystiedon tila on merkitty "Toiminto".	näytä yhteystiedon tilan päivitys		
Yleinen järjestelmän > lataus	Yksittäisiä lainausmerkkejä on rajoitettu arvo-osassa, kun käyttäjät luovat ehtoja yhteystietojen lataamiseksi.	Virheiden lataamiseen johtaneen syntaksiongelman korjaaminen	07/02/2025	4.2.1.2501
Käyttöopas >- järjestelmän > > pikahaku	Muokatun pikahaun avulla voit näyttää puhelinnumerot, kun yhteystiedon puhelinnumero tai sähköposti on merkitty PHONE- tai NDNC-tunnukseksi Phone Num-ber *-tyypin mukaisesti* . Liiketoiminta-kentät näkyvät, kun yhteystiedon tiedot lisätään TYÖKENTTÄ-tyyppiin(NDNC) TAI NDNC-arvoiksi . Muokkasi yhteensopivuusosion pikahaku-osaa.	Parantaa käyttäjän aliarvostettava a HAET-tyyppiin ja NDNC-tyyppiin liittyviä hakutuloksia.	25/10/2010	4.2.1.2410

Käyttöopas > -kampanja > Luo Kamerapaign->-Kamera-paign-ryhmä	Nopeutettu soittotapa (ADM) -toiminto on otettu käyttöön käynnistämällä tämä versio. Ryhmän valinta -osan vaiheesta 3 poistetaan huomautus, ja ryhmävalinnan jälkeen lisätään uusi osa nimeltä Nopeutettu soitto. Lisäksi käyttöoppaan lopussa on uusi ohjaus Agent Desktop-osa.	Nopeutettu soitto on tapa soittaa lähteviä puheluita yhteensopivam malla mieskäyttäjällä. Se suoratoistaa valintaprosessi a effi-ciently, mikä vähentää edustajien puheluihin käyttämää aikaa ja vaivaa. Tämä muutos selventää featuren kvalifiaatiotilann etta varmistaen, että käyttäjät ovat tietoisia sen vaatimustenmu kaisuuteen keskittyvästä hyödystä ja toiminnallisista parannuksista.	25/10/2010	4.2.1.2410

Käyttöopas >- hälytys >- Kamera-paign-ennusteen ja -seurannan	Hälytys-kohdan Kampanjaennuste- ja Kamera-paign monitori -osat poistetaan käytöstä tässä versiossa. Alivalikon kohteet poistetaan, eivätkä ne ole enää saatavilla pikalinkki- tai rooleissa ja oikeuksissa. Hälytystoiminto on nyt siirretty päävalikkokohteeseen, mikä parantaa saavutettavuutta ja parannettua navigointia.	Tiedottaa käyttäjille tiettyjen hälytysominaisuuksien heikentämisestä ja hälytysjärjestelmän rakenneuudistuksesta käyttökokemuksen parantamiseksi.	25/10/2010	4.2.1.2410
Käyttöopas > -> CSS	Muokattu näyttämään vahvistusviesti, kun poista-painiketta napsautetaan CSS-ehdoissa. Käyttäjien on nyt vahvistettava poisto ennen jatkamista. Päivitetty vaihe 7b KOHDASSA CSS > Order By.	Käyttäjän tietoisuuden varmistamiseksi ja acci-dentaation poistojen estämiseksi vaatimalla lujitusta ennen toimenpiteiden viimeistelemistä.	25/10/2010	4.2.1.2410
Käyttöopas > -ryhmä > lisää ääni-Ääni-Kamera-paign-ryhmän ennakoivaan > vauhtitilaan	Lisäsi muistion vaiheelle 2b. Huomautus: Tässä asetetun valintataajuuden on oltava pienempi tai yhtä suuri kuin enimmäisvalintanopeus -kentässä määritetty arvo.	Soittonopeusrajoitusten selvennystä.	16/08/2024	4.2.1.2407
Käyttöopas > Webex Contact Center Dialer	Lisäsi muistion vaiheelle 9. Huomautus: Dialer-asetuksiin tehdyt muutokset edellyttävät tuoretta synkronointia, jotta kaikki Webex Contact Center Dialer -näytön määritykset voidaan noutaa.	Asetusten muuttuessa tarvittavan synkronoinnin syvennys voidaan antaa selvennykseksi.	16/08/2024	4.2.1.2407

Poistetut kohteet

Osa	Kohteen kuvaus	Päivämäärä	Versio
Järjestelmän > -yhteensopivuus	JSON-latausasetus poistetaan lähetystyyppiä Com-pliance varten.	07/02/2025	4.2.1.2501
Ryhmät > aikavyöhykkeet	**Kampanjaryhmien aikavyöhykkeiden tyhjentäminen** • Mahdollisuus määrittää kampanjaryhmän aikavyöhykkeiden ajoitus on vanhentunut.	07/02/2025	4.2.1.2501

	- Asiakkaat voivat jatkaa mukautettujen ajoitusten määrittämistä Kampanja-tasolla Ohita-toiminnolla.		
Kampanjoiden > tiedot Home-sivun > Suorituskyky-koontinäyttö	**Odotetun valmistumisajan vanhentuminen** Odotettu valmistumisaika -toiminto poistetaan Kampanja- ja Muodot-koontinäytöstä. Toiminnoille ei ole käytettävissä vaihtoehtoisia asetuksia. Tätä toimintoa käyttäviä asiakkaita ja kumppaneita kehotetaan ottamaan yhteyttä Acqueoniin lisäapua varten.	07/02/2025	4.2.1.2501
Komentosarjan suunnittelu	VB-komentosarjojen käyttö PreCall-, SMS- ja Sähköposti-painikkeille kampanjoissa on vanhentunutta. Neuvomme asiakkaita siirtämään kirjastopohjaisiin komentosarjoihin, jotta toiminnot säilyvät.	07/02/2025	4.2.1.2501

Sisällys

Muuta huomautus ... 2
Poistetut kohteet ... 23
Asiakkaan sitoutuminen ... 27
Integraatio ... 27
Webex Contact Center ... 27
Kampanjapäällikön käyttöopas ... 28
Kampanjahallintakonsoli ... 28
Kielituki ... 28
Home-sivu ... 29
Home-sivun widgettiä ... 30
Reaaliaikaiset tilannevedokset ... 30
Pikalinkit ... 32
Kampanjakohtaiset pikalinkit ... 32
Tehtävälista ... 33
Käyttöoikeusvirhe ... 33
Kampanja ... 33
Edellytykset ... 34
Näin pääset alkuun ... 34
Luo kampanja ... 40
Kampanjaryhmä ... 41
Yhteyshenkilöstrategia ... 42
Kampanjan tiedot ... 47
Määritä kampanja ... 52
Ryhmä ... 115
Ryhmän käyttäminen ... 115
Puhekampanjaryhmän lisääminen ... 115
Manuaalisen kampanjaryhmän lisääminen ... 124
Järjestelmämääritykset ... 125
Aikavyöhyke ... 132
Noudattaminen ... 134
Yleinen lataus ... 144
Liiketoimintatulos ... 102
Tila, suuntanumero ja postinumero ... 104
Osavaltion laki ... 108
Loma ... 112
URL ... 113
Profiili ... 115
Tietosuojayksityisuus ... 130
Muut asetukset ... 134
Asiakaspalvelijoiden uudelleenasettaminen ... 140

Yleiset liiketoimintaparametrit 142
Korkean käytettävyyden tila 145
Identiteetin todennus 145
Vie tai tuo kampanja 147
Kampanjaluokka 149
CPaaS-toimittajan määritykset 151
API-avaimet 153
Yhteensopivuusehtojen Yhdysvastaaminen 155
PII-suojaus 160
Webex Contact Center Dialer 163
Yhteyshenkilöstrategia 164
TILOJEN LISÄÄMINEN 164
Yhteystietostrategia - tyypit 165
Yhteystietostrategian luominen 165
Tilan hallinta 168
Lisenssi 171
Käyttöraportti 172
Käyttäjä 177
Käyttäjän luominen 177
Kentät 179
Käyttäjien luominen 179
Luo toimialuekäyttäjiä 181
Luo SSO-käyttäjiä 182
Roolit 183
Komentosarjan suunnittelu 194
Puheluopas 195
Ilmoitukset 202
Järjestelmäilmoitukset 203
Järjestelmäilmoitukset 203
Kampanjan seuranta 207
Kampanjaennuste 209
Työkalut 212
Tyhjennys ja arkisto 215
Ohjaus Agent Desktop 228
Saatavilla olevat suodattimet 228
Kirjaudu 228
Edustajan tila 228
Logout 229
Raportit 229

Asiakkaan sitoutuminen

Campaign Manager on tehokas kampanjanhallinta- ja luettelohallintatyökalu. Se on suunniteltu toiminnoilla ja ominaisuuksilla, joiden tarkoituksena on lisätä oikean osapuolen yhteyttä ja saavuttaa kampanjaliiketoimintatavoitteet monikanavaisten lähtevien vuorovaikutuksen avulla. Kampanjan hallinta mahdollistaa eri valintastrategioiden ajoitt. viikonajan ja -päivän mukaan. Sen avulla voidaan hallita viestintäkanavien järjestystä tai hallita älykkäästi parasta kanavaa tai numeroa, johon yhteydenoton aika on optimaalinen. Campaign Manager varmistaa liittovaltion, osavaltion, TCPA: n ja FDCPA:n (asetus F) vaatimustenmukaisuuden ja maksimoi luettelon leviämisen korkeilla onnistumisasteilla.

Integraatio

Webex Contact Center

Campaign Managerissa on Webex Contact Center kampanjapäällikkö ja yhteensopivuus. Webex Contact Center käyttää siinä sisäänrakennettua Dialeria eri tahtitiloissa. Campaign Manager tarjoaa tietoja yhteystietojen hallintaan ja noudattaa kaikkia vaatimustenmukaisuutta koskevia vaatimuksia. Kampanjanhallinta hallitsee sovelluksen Webex Contact Center-kampanjoita.

Kampanjapäällikön käyttöopas

Kampanjahallintakonsoli

Campaign Manager Console on hallintamoduuli, jonka avulla voit suorittaa monia hallintatöitä:

- Sovellusparametrien määritys
- Kampanjoiden hallinta
- Luetteloiden hallinta
- Hallinta- ja järjestelmänvalvojakäyttäjien hallinta
- Ylläpidä puhelustrategioita ja yritystuloksia
- Sähköposti- ja SMS-kanavien määrittäminen
- Luo edustajille puheluoppaita.

Huomautus: Webex Contact Center-sovellus ei tue seuraavia, mutta tiedostossa voi olla viittoja:
- Sähköposti- ja SMS-kampanjat
- AEM -puhelut (edustajan ja esimiehen kartoitettu) puhelut.

Kielituki

Campaign Manager tukee useita kieliä, kuten englanti, kiina (perinteinen), Thaimaa, Saksa, Japani, Italia, ranska ja espanja. Käyttäjät voivat valita kielen asennuksen yhteydessä.

Käyttökampanjan hallinta

Kirjaudu sisään kampanjapäällikön käyttäjän tunnistetiedoilla

1. Siirry Kampanjapäällikön kirjautumissivulle. URL-osoite toimitetaan Kampanjanhallinta-paketin mukana.
2. Anna pakkauksen mukana toimitettu Käyttäjä ID ja alkuperäinen salasana. Käyttäjien tai järjestelmänvalvojan lisääminen. Katso Käyttäjä-osa .

Kirjaudu sisään Windows-todennuksella

1. Jos järjestelmänvalvoja on määrittänyt Windowsin käyttäjän todennuksen, kirjaudu Campaign Manageriin toimialueen tunnistetietojen avulla.
2. Voit lisätä Windows-käyttäjiä järjestelmän Käyttäjä-osassa.

Kirjaudu sisään käyttämällä kertakirjautumisen (SSO) identiteetin toimittajaa

1. Jos järjestelmänvalvoja on aktivoinut SSO-todennuksen, kirjaudu sisään kertakirjautumisen (SSO) identiteetin toimittajalla.

2. Lisää SSO käyttäjiä järjestelmän SSO-käyttäjien luominen -osasta.

Huomautus:

Kun kirjautuminen on onnistunut, näytön oikeassa yläkulmassa olevan Avattavan valikon Tervetuloviestin [Käyttäjänimi] viereen tulee viimeisin kirjautumispäivämäärä ja -aika. Muoto perustuu kieli- ja aikavyöhykeasetuksiin.

Home-sivu

Seuraavassa taulukossa kuvataan sovelluksen kotisivun eri osat:

Kenttä	Kuvaus
Valikkokuvake	Tällä voit laajentaa tai supistaa vasemmanpuoleista päävalikkoa.
Ilmoituskuvake	Järjestelmän luomien järjestelmähälytysilmoitusten määrä.
Käyttäjätiedot	Määritä käyttäjätiedot.

Käyttäjänimi	Kirjautunut käyttäjänimi.
Salasanan vaihtaminen	Voit vaihtaa salasanan.
Uloskirjaus	Kirjaa sinut ulos sovelluksesta.
Valikkoruutu	Näyttää linkit sovelluksen eri moduuleihin. Tämä sisältää myös tekijänoikeustiedot.
Versiotiedot	Näyttää sovelluksen senhetkisen version.
Sisältöalue	Näyttää määritettävät kentät merkintäalueina, avattavana luetteloina, valintaruutuina ja niin edelleen.

Home-sivun widgettiä

Home-sivu sisältää seuraavat widgettit:

- Reaaliaikaiset tilannevedokset
- Kampanjakohtaiset pikalinkit
- Tehtävälista
- Sovelluksenlaajuisia pikalinkkejä

Reaaliaikaiset tilannevedokset

Tämä widgetti sisältää tilannevedokset, jotka tarjoavat sovelluksesta elävän, korkean tason 360 asteen näkymän. Fol-lowing-tiedot ovat kumulatiivisia sovellukselle asennuksesta ja ensimmäisestä käytöstä:

- Aktiiviset kampanjat - Tässä osassa on koko sovelluksen kattava aktiivisten kampanjoiden määrä. Tämä näyttää myös kampanjoiden määrän kategorioissa Yhteensä, Passiivinen ja Kulunut.
    - Yhteensä - Sovellukselle luotujen kampanjoiden kokonaismäärä.
    - Passiivinen - Niiden kampanjoiden kokonaismäärä, jotka eivät ole käynnissä - määräajassa tai pysäytettynä.
    - Kulunut - Niiden kampanjoiden kokonaismäärä, jotka ovat ohittaneet kampanjan päättymispäivämäärän ja -ajan.
- Yhteydenottoja yhteensä – Sovellukseen kaikkien kampanjoiden aikana ladattujen yhteydenottojen kokonaismäärä. Tässä näkyy myös avointen, tuoreiden (vielä valittavan), aikataulun, suljettujen ja muiden yhteydenottojen katkos.
    - Avaa - Yhteydenottojen määrä avoinna tällä hetkellä. Näihin numeroihin sisältyy yht.numeroita, jotka ohjataan valitsimelle mutta joita ei ole vielä valittu ulos.
    - Tuore - Yhteydenottojen määrä, johon ei ole soitettu edes kerran tähän hetkeen. Näihin numeroihin sisältyy yhteydenottoja, jotka toimitetaan

numeronvalitstimeen mutta joita ei ole vielä soitettu ulos.

- Ajoitettu - Numeronvalintaan ajoitettujen yhteydenottojen määrä. Tämä on summa, jonka kon-tacts on 0 (Avoin) tai 4 (Toimitettu) ja IsFresh=0
- Suljettu - Suljettujen yhteydenottojen määrä.
- Muut - Yhteydenotot, joita ei voida toimittaa - niiden yhteydenottojen summa, jotka on tyhjennetty (con-tact-tila = 9), huuhdeltava/suljettu Yhteystietojen hallinta -toiminnolla (yhteystiedon tila = 7) ja vanhentunut (yhteystiedon tila = 34).

Seuraavat tiedot sisältävät vain kuluvan päivän tiedot:

- Valitut yhteystiedot – Tämä näyttää kaikkiin kampanjoihin soitettujen yhteydenottojen kokonaismäärän.
- Yhteydenotot yhdistetty – Tämä osoittaa, että yhteydenotot olivat yhteensä yhdistettyjä.
- Soitetyt puhelut – Tämä näyttää kaikkiin kampanjoihin soitettujen puhelujen kokonaismäärän. Tämä tarkoittaa useita puheluja samoille yhteydenotoille. Tämän numeron määrä kasvaa, vaikka puhelu olisi yhdistetty asiakkaan puhepostiin.
- Yhdistetyt puhelut – Tämä näyttää kaikki edustajan ja asiakkaan väliset puhelut kaikissa kampanjoissa. Tämä tarkoittaa useita yhteydenottoja samoille yhteydenotoille.

Pikalinkit

Tämä widgetti linkittää sinut sovelluksen eri sivuille kaikissa kampanjoissa. Tällöin siirtyminen halutulle sivulle on helpompaa ja nopeampaa yhdellä napsautuksella Home-sivulla. Voit lisätä sivuja pikalinkkeihin seuraavasti:

1. Lisää uusi pikalinkkisivu valitsemalla **Pikalinkit-widgetin otsikkorivillä Asetukset** . Kaikki sivut, jotka voidaan lisätä tämän widgetin pikalinkkeinä, luetellaan.
2. Valitse pikalinkit-widgetissä luetteloituja sivuja vastaavia valintaruutuja.
3. Klikkaa **Tallentaa** .

Kampanjakohtaiset pikalinkit

Tämä widgetti linkittää sinut sovelluksen kampanjoihin liittyville eri sivuille.

1. Katso kampanjan luettelosivu valitsemalla **Kampanja** .
2. Valitse **sen Kampanjan toimintopalkista Muokkaa** , jolle haluat pikalinkin.
3. Aseta pikalinkki widgettiin valitsemalla **Haluamasi määrityskohteen Linkit** . Poista pikalinkki valitsemalla **Poista** .

Tehtävälista

Sovellus tarjoaa sisäänrakennettun tehtäväluettelon, joka on hyödyllinen dialer-valvojan käsittelemien toimintojen seurannassa ja hallinnassa. Tämä widgetti toimii joustavana sovelluspäiväkirjana. Voit lisätä tehtäviä, jotka on käsiteltävä tehtäväluettelossa.

Tehtäväluettelon widgetti näyttää tehtävän jäljellä olevan ajan eri värikoodein:

- **Vihreä** , kun jäljellä oleva aika tehtävän suorittamiseen on päiviä.
- **Oranssi** , kun tehtävä on huomenna.
- **Sininen** , kun tehtävän jäljellä oleva aika on tunteja.
- **Punainen** , kun tehtävän jäljellä oleva aika on muutamassa minuutissa.

  Huomautus: Erääntyneet tehtävät näytetään ilman värikoodia. Voit poistaa ne.

Lisää tehtävä seuraavasti:

1. Lisää uusi tehtävä valitsemalla **Tehtäväluettelon otsikkorivillä Lisää** uusi.
2. **Anna tehtävälle otsikko** . Suorita esimerkiksi käynnistyskampanja SMS -tilassa.
3. Anna tehtävälle tehtävä. Yllä olevaan kohteeseen liittyvä aktiviteetti on **SMS-kampanjan luominen**.
4. **Anna tehtävän päättämiseen päivämääräaika** .
5. Klikkaa **Tallentaa** .

Käyttöoikeusvirhe

Home-sivu näyttää staattisen hälytyksen seuraavissa skenaarioissa:

- Lisenssin voimassaolon päättymispäivämäärä ja -aika laskettuna päiviä ennen lisenssin voimassaolon päättymistä.
- Lähtölaskenta päättymispäivämäärään, jolloin tämä alkaa vaikuttaa.
- Lisätietoja on käyttöoikeusloukkauksessa . Käyttäjien on tehtävä tarvittavat toimet käyttöoikeuksien palauttamiseksi.

Kampanja

Kampanja on tietueiden/yhteystietojen kokoelma. Kampanjassa voit ladata yhteystietoja, määrittää valintaprioriteetin, ajoittaa strategioita ja suorittaa muita tehtäviä. Voit käsitellä myös takaisinsoittoja kampanjoilla, jotka käynnistetään asiakkaan takaisinsoittopyynnön perusteella tai järjestelmä aloittaa automaattisesti, koska häneen ei saada yhteyttä. Kampanja toimii luetteloiden kokoelmana, jossa kukin luettelo siirtää ladatut yhteystiedot.

Tässä osiossa voit integroitua kumppanituotteen kampanjaan (Dialer erityinen) tai jonoon (muu kuin numeronvalitsinkohtainen) tietojen noutamiseksi. Tässä osassa voit lisäksi määrittää kampanjan ryhmälle.

Edellytykset

Kampanjan luomisen edellytykset on lueteltu seuraavassa:

Tila - Eri tavat, joilla voit tavoittaa asiakkaan. Tiloja ovat esimerkiksi Home Puhelin, Työpuhelin, Matkapuhelin (Puheposti).

Contact Strategy - Contact Strategy -strategiassa on kyse eri tilojen sääntöjen määrittämisestä. Tämä sääntösarja määrittää, missä tilassa yhteystieto on saavutettu (yleensä tilalle määritetyn painon mukaan), aika, jolloin yhteystieto on tietyssä tilassa, aika, jolloin uudelleenyritysten soittaminen soitetaan määritetyissä tiloissa ja niin edelleen. Lisätietoja on yhteystietostrategiassa.

Aikavyöhyke - Lähtevälle kampanjalle määritettyjen aikavyöhykkeiden luettelo. Tämä on merkityksellistä kampanjan exe-leikkaukselle ja myös yhteydenoton valitsemiseen omalla aikavyöhykkeellään. Lisätietoja on aikavyöhykkeissä.

Huomautus: Kampanjan nimeä lisättäessä saa olla enintään 60 merkkiä tai mitään erikoismerkkejä .

Niitä käsitellään yksityiskohtaisemmin seuraavissa osioissa.

Näin pääset alkuun

Valitse vasemmasta valikkoruudusta Kampanja **ja Kampanja Home** -

näyttö tulee näyttöön. Seuraavat tiedot kustakin kampanjasta luetellaan

seuraavasti:

Huomautus: Lajittele tiedot nousevaan tai laskevaan järjestykseen ruudukon mukaan napsauttamalla mitä tahansa ruudukon otsikkoa. Tila valmis (%) **-** sarake lajittelee ensin tilan ja sitten prosenttiosuuden mukaan.

Kampanjaprosentti lasketaan käyttämällä alla olevaa kaavaa:

*TotalPercentage = CompletedCalls * 100 / TotalCalls*

Edellä olevassa kaavassa valmiit puhelut lasketaan seuraavasti:

Valmis-puhelut = Määrä (kiinni) + Määrä (Muu)

1. **Kanava** kuten Puheposti, Sähköposti, SMS tai äänen ja muun kuin äänen yhdistelmä.
2. **Lataa kampanjan tiedot muokattavaksi napsauttamalla Kampanjan nimi -** painiketta.
3. **Ryhmän nimi** , johon kampanja kuuluu. Jaetun luettelon kampanjoissa ei ole tiettyä kampanjaryhmää; näkyy vain jaettuna luettelona.

4. **Alkamispäivämäärä päivittäinen alkamisaika** - kampanjan alkamispäivämäärä ja päivän aloitusaika, jolloin kamera on paign.
5. **Päättymispäivämäärän päivittäinen päättymisaika** - kampanjan päättymispäivämäärä ja päiväkohtainen päättymisaika, jolloin kamera on paign.
6. **Tila valmis**: Näyttää kampanjan tilan.
    a. **Luotu** - Kampanja on luotu, eikä se ole vielä aloittanut yhteystietojen valitsemista. Tilarivi on vaaleansininen.
    b. **Täytäntöönpanokampanja** käynnissä-tilassa eli yhteydenottojen valitseminen. Tilarivi on vihreä.
    c. **Käynnistäminen** : Kun aloitat yhden tai useita kampanjoita Sivun toiminnot - painikkeilla , tilaksi **tulee Käynnistä**. **Vahvista, että kampanja on käynnistynyt ja on muuttanut tilakseen Suorita napsauttamalla Päivitä-painiketta** .
    d. **Pysäytys** - Kun lopetat yhden tai useita kampanjoita Sivun toiminnot - painikkeilla , tilaksi **tulee Pysäytä**. Vahvista, **että kampanja on pysäytetty ja että tila on muuttunut Pysäytetty-tilaksi napsauttamalla Päivitä-painiketta** .
    e. **Pysäytetty** : Kampanja ei ole käynnissä. Tilarivi on punainen.

    Huomautus: Pysäytetty-tilassa oleva kampanja ei siirry automaattisesti suorittamiseen samanaikaisen kampanjatoiminnon aikana. Järjestelmänvalvojan on käynnistettävä nämä kampanjat manuaalisesti.
    f. **Ryhmä pysäytetty** - Järjestelmänvalvoja on poistanut kartoitetun pääkampanjaryhmän käytöstä. Kaikki vammaisryhmän kampanjat ovat Ryhmä pysäytetty -tilassa. Tilarivi on punainen.
    g. **Aika keskeytetty** - Kampanja on keskeytetty (tilapäisesti pysäytettynä tilassa). Kampanja keskeytetään automaattisesti määritettyjen teloitustuntien, lomien, juhlapyhien, epäkunnossa olevien viikonpäivien tai muiden vastaavien tuntien ulkopuolella. Määritettynä kampanjaoperaatioaikana tilaksi tulee automaattisesti Suorita. Tilarivi on".
    h. **Kuluneet** - Määritetyn päättymispäivämäärän ja -ajan ohittaneet kampanjat on merkitty kulunut-tilalla ja tilarivi on ruskeva.
    i. **Valmis** - Tilarivin lopussa näkyvä prosenttiosuus osoittaa valittujen yhteydenottojen prosenttiosuuden (kampanjalle ladattujen yhteydenottojen kokonaismäärästä).
    j. **Jne** . Kaikkien **valittavissa olevien yhteydenottojen arvioitu valmistumisaika** kampanjassa, johon soitetaan. Tämä lasketaan senhetkisen historian ja kuluvan päivän tietojen perusteella, jotka koskevat pro-cessed- ja kokonaiskestotietoja.
    k. **Merkitty poistettavaksi** - Se osoittaa, että kampanja on merkitty poistettavaksi, mutta sitä ei ole vielä poistettu pysyvästi.

Kampanjatilastot

1. **Yhteensä** - Kampanjaan ladattujen yhteydenottojen kokonaismäärä.
2. **Avoimena** - Yhteydenottojen määrä avoimessa tilassa. Yhteydenotot, joiden tila on 0.
3. **Tuore** - Niiden uusien yhteydenottojen määrä, joihin ei ole vielä soitettu ensimmäistä

kertaa. Yhteydenotot, joiden tila on 0 ja IsFresh, ovat yhtä tietokannan 1.

4. **Ajastettu** - Numeronvalintaan ajoitettujen yhteydenottojen määrä. Yhteydenotot, joiden tila on 0 ja IsFresh, ovat 0 tietokannassa.
5. **Suljettujen** yhteydenottojen määrä. Tässä et voi tehdä valintayrityksiä suljetuilla yhteyden näppäimistä, ellet ole avannut sitä uudelleen. Yhteydenotot, joiden tila on 1.
6. **Muut** - Yhteydenottojen määrä muissa tiloissa kuin avoimina, tuoreina, ajoitettuina tai suljettuina.

Yhteydenottojen kokonaismäärä lasketaan seuraavalla kaavalla:

TotalContacts = Määrä (avoin) + Määrä (Suljettu) + Määrä (Muu)

Lisätietoja on Yhteystiedon tiloja -kohdassa.

Jokaiselle sovellukseen ladatusta yhteydenotosta merkitään tila. Lisätietoja on yhteystiedon tilatiedoissa .

Yhteystiedon tilatiedot

Tila	Nimi	Kuvaus
0	Avata	Avaa yhteyshenkilö.
1	Suljettu	Suljettu yhteyshenkilö.
2	Väliaikaisesti lukittu	Yhteydenottoa tilapäisesti lukittuna, sitä ei toimiteta.
3	Lataus käynnissä	Yhteydenotto latausprosessin käsittelyn yhteydessä.
4	Toimitettu Dialerille	Yhteyshenkilö toimitettu dialerille.
5	Korvata	Yhteydenotto kumottu latauksen aikana.
6	Luettelo pysäytetty	Yhteystieto pysäytetystä luettelosta.
7	Suljettu hallittujen yhteystietojen kautta tai huuhdottu	Yhteydenotto suljettu Yhteystiedon hallinta -toiminnolla / huuhtelulla.
8	Yhteyshenkilö pysäytetty ja suljettu	Yhteydenotto pysäytetty ja suljettu. Yhteyttä ei toimiteta valintanumeroon.
9	Ota yhteyttä puhdistuskoht.	Yhteystieto tyhjennetystä luettelosta.
10	Yhteyshenkilö siirretty toiseen Kamera-paigniin	Yhteydenotto siirtyi kampanjasta toiseen ketjutetulla yhteydenotolla.
11	Pysyvästi pysäytetty	Yhteydenotto pysäytetty pysyvästi. Sitä ei toimiteta valitsinta varten.
20	Toimitettu yhteyshenkilö pysäytetty	Numeronvalitstimelle toimitettua yhteystietoa ei voi valita.
21	Lukittu piirilevyn toimitusta varten	Yhteystieto, joka on lukittu ja joka lähetetään vain henkilökohtaisen takaisinsoiton (PCB) puhelua varten.
22	Lukittu CSS-yhteystietojen lähetystä varten	Yhteyshenkilö, joka on lukittu toimitusta varten Yhteystiedon valinnan kautta

		CSS-aikataulu.
23	Lukittu AEM-toimitukseen	Yhteyshenkilö, joka on lukittu asiakaspalvelijan kartoitet.
24	Lukittu siirtämällä aikataulu uudelleen Res-chedule-yhteyshenkilölle	Uudelleenjärjestäjän lukitsema yhteydenotto toimitetaan uudelleens.
25	Yhteyshenkilön sulkemisaikataulun lukitsema	Uudelleenjärjestäjän lukitsema yhteydenotto suljettavaksi.
30	KONS.es.otto, JONKA ON ESK	Yhteydenotto estetty, koska Älä soita -yhteystiedona.
31	NDNC esti yhteydenoton	Yhteydenotto estetty, koska Kansallinen Älä soita -yhteyshenkilö.
32	YHTEYDENOTTO ESTETTY-JA ONN.valvoja	Yhteydenotto estetty VUODEN 2019 AIKANA.
33	Vainohenkilöiden estämä	Yhteydenotto estetty oikeuskäsittelyvaatimuksen vuoksi.
34	Vanhentunut	Vanhentunut yhteyshenkilö.

Toiminnot

Mahdolliset kampanjatoimet seuraavista:

- **Muokkaa** mitä tahansa kampanjan ominaisuutta.
- **Copy** luo uuden kampanjan, jossa kaikki valitun kampanjan ominaisuudet (paitsi kampanjan nimi) säilyvät muodossaan.

  Huomautus: Jos kopioit kampanjan, sovellus ei jäljittele valintaohjelman asetuksia. Käyttäjien on luotava valintaasetukset manuaalisesti kopioidun kampanjan kampanjassa.

  Huomautus: Kopioidussa kampanjassa sallitaan sama nimi kuin poistetulle kampanjalle ratsastajan edellytyksenä. Vanhaan kampanjaan liittyvät historialliset tiedot poistetaan tietokannasta, kun uusi kampanja luodaan samalla nimellä kuin poistettu kampanja.
- **Pysäytä** (tai **aloita**) kampanja. Kaikki yhteydenotot paitsi aktiiviset yhteydenotot suljetaan valintanumerossa. Näiden yhteydenottojen tilaksi tulee sovelluksen avaaminen.
- **Flush** sulkee kaikki soittoluettelossa olevat odottavat yhteystiedot.

  Huomautus: Numeronvalitstimessa aktiivisena olevia yhteystietoja ei huuhdella.
- **Poistaa** kampanjan. Kampanja voidaan poistaa vain, jos se ei ole Teloitus-tilassa. Poistopainike on aktivoitu vain, jos kampanja ei ole Täytäntöönpano-tilassa. Kun käyttäjä napsauttaa Poista-painiketta **, näyttöön tulee ponnahdusikkuna**, joka näyttää seuraavan varoitusviestin, jossa käyttäjälle ilmoitetaan poistotoiminnosta:

  Tämä toiminto merkitsee poistettavan kampanjan. Kampanja poistetaan pysyvästi, kun kaikki siihen liittyvät kampanjat saapuvat ei-toteutettavaan tilaan.

  Huomautus: Kampanjan poisto on peruuttamaton, eikä sitä voi kumota. Kun poisto-toiminto on aloitettu, kampanjan tilaksi tulee *MERKITTY POISTETTAVAKSI* , mikä vastaa poistoa odottavaa pro-cess-tilaa.

Sivun toiminnot

Eri **toimintoja varten säädetään Toiminnot-painikepaneeli** sivun vasemmasta yläkulmasta otsikoiden yläpuolella. Tämä painike on näkyvissä vain, jos järjestelmänvalvoja on määrittänyt sen näytettäväksi.

Huomautus: Usean kampanjan valinta toimii vain aktiivisella sivulla eikä kampanjoissa eri sivuilla.

Huomautus: Jos valitset useita kampanjoita, voit käyttää vain Aloita- ja Pysäytä-painikkeita soveltuvin osin. Painikkeiden koko paletti on saatavilla, jos valitset yhden kampanjan.

- **Muokkaa** mitä tahansa kampanjan ominaisuutta.
- **Copy** luo uuden kampanjan, jossa kaikki valitun kampanjan ominaisuudet (paitsi kampanjan nimi) säilyvät muodossaan.

  Huomautus: Kopioidussa kampanjassa sallitaan sama nimi kuin poistetulle kampanjalle ratsastajan edellytyksenä. Vanhaan kampanjaan liittyvät historialliset tiedot poistetaan tietokannasta (LCMReportingService-loppupäivän toiminnon aikana), kun uusi kampanja luodaan samalla nimellä kuin poistettu kampanja. Suosittelemme, että käytät tätä asianmukaisen huolenpidon jälkeen, koska tämä johtaa historiallisten tietojen katoamiseen.

- **Aloita** kampanja.
- **Pysäytä** kampanja.
- **Flush** sulkee kaikki soittoluettelossa olevat odottavat yhteystiedot.

  Huomautus: Dialerin välimuistissa aktiivisia yhteystietoja ei huuhdella.

- **Poistaa** kampanjan. Kampanja voidaan poistaa vain, jos se ei ole Teloitus-tilassa. Poistopainike on aktivoitu vain, jos kampanja ei ole Täytäntöönpano-tilassa. Kun käyttäjä napsauttaa Poista-painiketta **, näyttöön tulee ponnahdusikkuna**, joka näyttää seuraavan varoitusviestin, jossa käyttäjälle ilmoitetaan poistotoiminnosta:

  Tämä toiminto merkitsee poistettavan kampanjan. Kampanja poistetaan pysyvästi, kun kaikki siihen liittyvät kampanjat saapuvat ei-toteutettavaan tilaan.

  Huomautus: Kampanjan poisto on peruuttamaton, eikä sitä voi kumota. Kun poisto-toiminto on aloitettu, kampanjan tilaksi tulee *MERKITTY POISTETTAVAKSI* , mikä vastaa poistoa odottavaa pro-cess-tilaa.

Lajittele ja hae

Kampanjan luettelotiedot voi lajitella minkä tahansa sarakkeen mukaan. Lajittele tiedot sarakkeen nousevaan järjestykseen napsauttamalla sarakkeen otsikkoa. Voit **hakea ja noutaa tarvittavat tiedot Kampanjan luettelosivun oikeassa yläkulmassa olevalla Haku-ruudulla** .

Luo kampanja

Kampanjan tiedot

Luo uusi kampanja napsauttamalla **näytön oikeassa alakulmassa olevaa Lisää kampanja** -painiketta. Voit antaa kampanjan perustiedot tässä osassa.

Näyttöön **tulee Kampanjan tiedot -** näyttö, jossa on seuraavat tiedot:

1. **Anna kampanjan nimi**.
2. **Anna kampanjan kuvaus**.
3. **Valitse luokka** avattavasta luettelosta. Kenttä on valinnainen.

   Huomautus: Jos sinulla ei ole tähän kampanjaan kuuluvaa kampanjaluokkaa, voit luoda uuden luokan napsauttamalla **Kamera-paign-luokka-painiketta** . **Lisätietoja on kampanjaluokan luontissa** .

4. Valitse yrityksen **tulosryhmä** avattavasta luettelosta.

   Huomautus : Jos sinulla ei ole ryhmää, joka koskisi tätä kampanjaa, napsauta **Luo järjestysnumeron tulos -** painiketta ja lisää uusi liiketoimintatulosryhmä. **Lisätietoja on business outcome** -tiedoissa.

5. **Valitse kampanjan päivämääräväli** . Kampanja käynnistyy tällä alueella valitun alkamispäivämäärän ja päättymispäivämäärän välillä. molemmat päivät ovat sisällyttävät.
6. **Valitse kampanjan aikaväli** . Kampanja käynnistyy valittuina aikoina kaikkina päivinä (valittuna päivämääräalueella).
7. **Valitse kampanjan aikavyöhyke** . Sovellus on suunniteltu toimimaan usealla aikavyöhykkeellä.

   Huomautus: Jos sinulla ei ole tähän kampanjaan sovellettavaa aikavyöhykettä, valitse **Luo aikavyöhyke** ja luo uusi aikavyöhyke. Lisätietoja on aikavyöhykkeessä.

   Sovellusta voidaan käyttää kampanjoiden suorittamiseen eri paikoissa. Nämä sijainnit voivat olla hajanaisia eri mantereilla tai jopa eri paikoissa samassa maanosassa. Koska kampanjat ovat kaukana toisistaan, ne voivat olla tarpeen suorittaa kunkin tietyn toimipaikan työaikoina. Sovellus on suunniteltu toimimaan usealla aikavyöhykkeellä.

   Eri sijainnit ympäri maailmaa on jaettu aikavyöhykkeisiin niiden pituusasteiden mukaan, joissa ne ovat. Sovelluksessa on määräys, jonka mukaan järjestelmänlaajuisia aikavyöhykkeitä voidaan tulkita yhteen.

   Tätä aikavyöhykettä käytetään yhtenä vaihtoehtona yhteystiedon aikavyöhykkeen liittämiseen. Jotkin muut määritykset, joita sovellus käyttää yhteystietojen aikavyöhykkeiden määrittämiseen, ovat postinumero, suuntanumero, tila ja niin edelleen.

8. Valitse päivien määrä Ajasta **Live(days)** -laskuriin. **Live-aika** on se määrä päiviä, jolloin yhteystiedot latautuivat automaattisen latauksen toiminnon kautta.
9. TURN, että **sovelluksen arkipäivät** -kytkin on käytössä , jotta sovellus laskee Vain elämiseen käytettävä aika -arvon käyttämällä arkipäivää.
10. **Valitse kampanjalle aikavyöhykkeen käyttötyyppi** . Voit valita kolmesta vaihtoehdosta:
    a. **Ei mitään**: Tämä asetus ottaa tämän kampanjan aikavyöhykkeen valittuna aikavyöhykkeillä.
    b. **Ohitus**: Tämä asetus ohittaa vain tässä kampanjassa tämän kampanjaryhmän aikavyöhykkeille määritetyt alkamis- ja päättymisajat. Ryhmän alkamis- ja päättymisajat näkyvät, kun napsautat **Lataa oletus -** painiketta.

       Huomautus: Aikavyöhykkeen käyttötyyppi ei ole käytettävissä uutta kampanjaa luotaessa. Se on käytettävissä vain, kun muokkaat olemassa olevaa kampanjaa.
11. Viimeistele näyttö ja siirry ohjatun **kampanjaryhmän** ohjattuun toimintoon valitsemalla **Seuraava** .

Kampanjaryhmä

Tässä osiossa voit suorittaa integroinnin kumppanituotteen kampanjaan (Dialer erityisesti) tai jonoon (muu kuin numeronvalitsin), jotta voit noutaa tiedot.

Ryhmävalinta

Valitse kampanjaryhmätyyppi erityisestä kampanjaryhmästä, jaetusta luettelosta ja nopeutetusta valitsemisesta.

1. Jos **oma kampanjaryhmä** on valittu, valitse **ryhmä** avattavasta valikosta.
2. Jos **jaettu luettelo -** kampanja on valittuna, se piilottaa Ryhmä-asetuksen . Kampanjaryhmä päätetään, kun luomme CSS-ehdon tietylle jaetun luettelon kampanjalle.

   Huomautus: Ota tämä määritys käyttöön ottamalla yhteyspalveluun Cisco CSM.
3. Jos **nopeutettu soitto** on valittuna, tee nopeutetussa valintatoiminnossa mainitut toimet.

4. **Liitä kampanja kampanjaksi valitsemalla kampanjaryhmä** avattavasta luettelosta.
5. Siirry Yhteystiedon **strategia** -osaan.

Nopeutettu soitto

Nopeutettu soitto on tapa soittaa lähteviä puheluita yhteensopivammin. Se tehostaa valintaprosessia ja vähentää edustajien puheluihin käyttämää aikaa ja vaivaa.

Tämän toiminnon avulla autom. numeronvalitsin voi soittaa muihin kuin HYPERLINKKI-yhteydenottoihin (jotka eivät ole antaneet suostumustaan sellaisten asiakkaiden yhteydenotoille, jotka eivät ole antaneet suostumustaan automaattisen numeronvalinnan puheluiden vastaanottamiseen). Tähän toimintoon otetaan käyttöön ihmisen aloittama soittaminen ohjausoperaattorin avulla.... Tässä ohjausoperaattorit saavat yhteydenottoja, jotka eivät ole suostumusta, nykyisen yhteydenoton toimittamisen kehyksen kautta. Tämän jälkeen ohjausoperaattori napsauttaa Agent Desktop-ohjauslaitteen yhteystietoja ja toimittaa ne numeronvalitsijalle.

1. Valitse **suostumusryhmä** avattavasta valikosta. Suostumusryhmä toimittaa ADM-kampanjan suostumusyhteystiedot.
2. Valitse ei-suostumusryhmä avattavasta valikosta. Muu kuin suostumusryhmä toimittaa ei-suostumusyhteystiedot ADM-kampanjaan. Soita yhteystiteetille seuraavasti.
    a. **Operaattori** - Valitse **operaattori** suorittamaan manuaalinen valinta. Ohjausoperaattori hyväksyy yhteydenottajat, jotka toimittavat numeronvalitsijalle.
    b. **Automaattinen automaattinen valinta** automaattista valintaa varten. Edustajat voivat soittaa näihin yhteydenottoihin automaattisesti ilman, että ohjausoperaattorit puutuvat niihin.
3. **Tilaryhmä** - Valitse tilaryhmä avattavasta valikosta.

    Huomautus: Varmista, että **nopeutettu valinta** -asetus on otettu käyttöön state law group -ominaisuuksissa osavaltion lakiryhmässä, jotta yhteystieto voidaan toimittaa.

    a. **Operaattori** - Valitse **operaattori** suorittamaan manuaalinen valinta. Ohjausoperaattori hyväksyy yhteydenottajat, jotka toimittavat numeronvalitsijalle.
    b. **Automaattinen automaattinen valinta** automaattista valintaa varten. Edustajat voivat soittaa näihin yhteydenottoihin automaattisesti ilman, että ohjausoperaattorit puutuvat niihin.
4. **Hakutyyppi - Valitse** hakutyyppi Suostumus **- ja** Muu kuin suostumus -valikoista .
    a. **Suostumus** - Järjestelmä ottaa yhteystiedot huomioon- -ja toimittaa vastaavat yhteydenotot suostumusryhmälle.
    b. **Muu kuin Suostumus** - Järjestelmä tutkii yhteydenottoja ei-- - -- -

Yhteyshenkilöstrategia

Yhteydenottostrategia on laskettu lähestymistapa asiakassuhteen rakentamisessa tehokkaaksi kampanjanhallintaan.

Valitse kampanjan yhteystietostrategia

. Käytettävissä ovat seuraavat

vaihtoehdot:

Yksinkertainen: Yksinkertainen strategia on helposti määritettävissä, ja siirtyy syklissä vain soittamalla määritetystä tilasta toiseen. Sykli toistetaan, kunnes määritetty syklien määrä on valmis.

Se palvelee äskeistä tarkoitustaan tietyntyyppisissä kampanjoissa, jotka eivät vaadi edistyneitä yhteydenottomenetelmien käsittelyä.

Etene: Kehittynyt strategia voidaan määrittää ja sitä voidaan käyttää lyhyempiin soittostrategioihin, kuten tilatason uudelleensoittoihin, siirtymäikkunoihin ja eri soittoikkunoihin tiloissa. Tämäntyyppinen strategia hyödyntää sovelluksen enimmäismäärää jokaisen ladatun yhteystiedon soittamiseen.

Yksinkertainen

Yksinkertainen **yhteystieto -strategia-asetus on oletusarvoisesti** valittu kampanjaan.

1. Valitse tälle kampanjalle asianmukainen yhteystietostrategia avattavasta luettelosta.

   Huomautus: Jos sinulla ei ole tähän yhteystietoon koskevaa yhteystietostrategiaa, luo uusi strategia valitsemalla **Luo yhteystietostrategia** . **Lisätietoja on yhteystietostrategian** luomisen yhteydessä.

2. **Yleinen uudelleenyritys** - Käytä liukusäädintä tai anna tarvittavat arvot numeropaneeliin. Tällä toiminnolla voit määrittää, kuinka monta uudelleensoittoa kampanjalla voi soittaa.
3. **Päivittäinen uudelleenyritys** - Käytä liukusäädintä tai anna tarvittavat arvot numeropaneeliin. Tällä toiminnolla voit määrittää, kuinka monta uudelleensoittoa kampanjalla voi soittaa.
4. **Syklin uudelleenyritys** - Käytä liukusäädintä tai anna tarvittavat arvot numeropaneeliin. Tämä on se syklien määrä, joka yhteysstrategiassa toimii ennen yhteystiedon sulkemista.
5. Valitse syklin **uudelleenyritysten väli**. Tämä on uudelleenyritysten ja sitä seuraavan syklin välinen aika. Anna tarvittavat arvot ruutuihinsa kohdassa **Päivä**, **Työ** ja **Pienin**.

Takaisinsoittostrategia

Takaisinsoittostrategiaa käytetään takaisinsoittoyhteystietojen uudelleenjärjestämiseen. Jos dialer esimerkiksi yrittää tavoittaa asiakasta pyydettynä ajankohtana ja yritys epäonnistuu, järjestelmä ottaa käyttöön takaisinsoittostrategiasäännön.

Takaisinsoittoja on kahdenlaisia. **Henkilökohtainen takaisinsoitto** on, kun takaisinsoitto reititetään samalle edustajalle, joka käsitteli alkuperäisen puhelun. **Normaali takaisinsoitto** on, kun takaisinsoitto reititetään valittavissa olevalle edustajalle.

6. Valitse haluamasi takaisinsoittostrategia tälle kampanjalle avattavasta luettelosta.

   Huomautus: Jos sinulla ei ole tähän yhteystietoon koskevaa takaisinsoittostrategiaa, luo uusi strategia valitsemalla **Luo takaisinsoittostrategia** . **Lisätietoja on takaisinsoittostrategian** luomisen yhteydessä.

7. **Palauta päivittäiset ja yleiset uudelleenyritysten** asetukset - TURN kytkin **on käytössä** , jos haluat, että Yleinen- ja Päivittäinen uudelleenyritys lasketaan nollaksi, kun yhteystieto siirretään takaisinsoittoon.
8. **Takaisinsoittoyritys** - Käytä liukusäädintä tai kirjoita arvo numeropaneeliin. Tällä toiminnolla voit määrittää, kuinka monta uudelleensoittoa kampanjan kuhunkin

yhteystietoon voi soittaa uudelleen.

9. **Valitse tarvittaessa NHALUA nollaamiseen** käytettävä piirilevy-painike.

Huomautus: Henkilökohtaiseksi takaisinsoiton yhteydenotoksi merkitty yhteystieto voidaan muuttaa tavalliseksi takaisinsoiton yhteydenotoksi tietyissä tilanteissa, kuten silloin, kun määritettyä edustajaa ei saada yhteyttä toistuvasti. Jos haluat välttää yhteydenoton tavoittamisen lainkaan, se muunnetaan tavalliseksi takaisinsoitoksi, jotta voit tavoittaa muita saatavilla olevia asiakaspalvelijaa.

Uud.yrityksiä - **tyypin** käytettävissä olevat vaihtoehdot ovat seuraavassa:

a. **Yrittää uudelleen**: Voit määrittää niiden yritysten määrän, joiden jälkeen omasta takaisinsoitosta tulee normaali takaisinsoitto.
b. **Kesto**: Kesto päivinä, tunteina ja minuuttia, joiden jälkeen omasta takaisinsoiton jonosta tulee normaali takaisinsoitto, jos valittu puhelu ei jostain syystä tavoita määritettyä edustajaa.

10. Numeropaneelin avulla voit määrittää numeron **, jolla yritetään tavoittaa edustajaa** . Sovellus yrittää tavoittaa edustajaa ja muuttaa henkilökohtaisen takaisinsoiton normaaliksi takaisinsoitoksi.
11. Viimeistele näyttö ja siirry ohjattuun Muu asetukset -toimintoon valitsemalla **Seuraava** .

Etukäteen

Valitse **kampanjan Yhteystiedot-strategia-vaihtoehto** .

1. Valitse tälle kampanjalle asianmukainen yhteystietostrategia avattavasta luettelosta.

   Huomautus: Jos sinulla ei ole tähän yhteystietoon koskevaa yhteystietostrategiaa, luo uusi strategia valitsemalla Luo yhteystietostrategia. **Lisätietoja on yhteystietostrategian** luomisen yhteydessä.

2. **Yleinen uudelleenyritys** - Käytä liukusäädintä tai anna tarvittavat arvot numeropaneeliin. Tällä toiminnolla voit määrittää, kuinka monta uudelleensoittoa kampanjalla voi soittaa.
3. **Päivittäinen uudelleenyritys** - Käytä liukusäädintä tai anna tarvittavat arvot numeropaneeliin. Tällä toiminnolla voit määrittää, kuinka monta uudelleensoittoa kampanjalla voi soittaa.
4. **Sulje päivittäiset uudelleenyritysten tiedot** - TURN kytkin **on käytössä** sulkeaksesi yhteystiedon, kun päivittäinen uudelleenyritysten raja on saavutettu.
5. **Siirtymäikkuna** - TURN kytkin **on käytössä** , jos haluat ottaa tämän toiminnon käyttöön kampanjassa. Siirtymäikkunan avulla voit rajoittaa kunkin tilan yritysmäärää määritetyllä kestoraja-arvolla.
6. **Siirtymäajan päivät** - Käytä liukusäädintä tai syötä numeropaneeliin tarvittava arvo, jotta voit pitää yritysten määrän.
7. **Siirtymäyritykset** - Valitse siirtymäyritykset liukusäätimellä tai valitse tarvittavat arvot numeropaneeliin.

Kampanjan tiedot

Kampanjan luomisessa sinun on muokattava sitä ja päivitettävä seuraavat tiedot kampanjan tiedoissa Tab.

Määritysasetukset

Tässä osassa voit tehdä määrityksiä kampanjan suhteen.

- **Ketjutus**: Aktivoi tämä asetus, jotta nykyisen kampanjan yhteydet voidaan linkittää (ketjutettu) muihin kampanjoihin.
- **Eston suunta-/postinumero**: TURN tätä kytkintä käytössä, jos haluat estää yhteystietojen valitsemisen estettyjen suuntanumeroiden /postinumeroiden määritetyn eston keston aikana.
- **#**TURN-kytkimen, jotta VOIT OTTAA KÄYTTÖÖN -SEULONNAN TÄMÄN kampanjan yhteydenotoille. EI saa soittaa (KAAPPAA) -luettelo varmistaa vaatimustenmukaisuuden estämällä organisaation SISÄLLÄ KLOOSIKSI merkittyihin PUHELINNUMEROihin soitettujen, ilmoittamattomien puheluiden tai viestien pääsyn. Kansallinen Ei saa soittaa
- **NDNC**: Aktivoi tämä kytkin, jotta NDNC-seulonta on mahdollista kampanjan yhteydenotoille. National Do Not Call (NDNC) on kansallisen tason rekisteri, joka varmistaa, että televiestintäsäännöksiä noudatetaan, mikä kieltää suojaamattomat puhelut tai viestit numeroille, jotka on lueteltu nimellä NDNC.
- Asianajaja: TURN Litigator-kytkimen päälle, jotta yhteensopivuustarkastukset voidaan ottaa käyttöön tietojen lataamisen aikana. Tämä fea-ture varmistaa laillisen sitoutumisen yhteystietojen lataamisessa ja hallinnassa.
- **Esisoittokomentosarja**: Aktivoi Precall Script -kytkin, jotta komentosarja suoritetaan ennen jokaista puhelua. Tämä komentosarja voi integroitua ulkoisiin sovelluksiin tai tietokantoihin lopullisten valintapäätösten tekemistä varten. Vaihtoehtoja ovat:
    - Kirjasto: Valitse komentosarja komentosarjakirjastosta.
    - VBScript: Suorita mukautettu komentosarja.
- **PostCall-komentosarja**: Aktivoi Postcall-komentosarjan kytkin suorittamaan komentosarja jokaisen puhelun jälkeen. Tätä voidaan käyttää eri tarkoituksissa, kuten puhelun päättämisen vahvistamiseen, uudelleenaikataulun mukauttamiseen tai integrointiin kolmannen osapuolen järjestelmiin (kuten NIMI-puhelun tilan päivittämiseen). Vaihtoehto sisältää:
    - **Ennen uudelleenaikataulua**: Suoritetaan ennen yhteystiedon uudelleenaikataulua, jolloin mukautettu logiikka voi vaikuttaa uudelleenaikatauluparametreihin.
    - **Uudelleenaikataulun** jälkeen: Suoritetaan uudelleenaikataulun jälkeen, otetaan käyttöön strategian mukautus tai päivitetään ulkoisia alustoja.
    - **Molemmat**: Suoritetaan sekä ennen aikataulua että sen jälkeen.
- **CPT**: TURN CPT-kytkimen käyttöön, jotta voit tarkistaa asiakkaan suosiman ajan tietojen lataamisen aikana valittujen parametrien perusteella.
    - Aktivoi CPT sekä Kampanja- että Tilalaki-sivuilla.
    - Valitse tilan arvo tai yksilöivä tunnus avattavasta luettelosta.
    - Yksilöivät tunnisteet luodaan yleisissä yritysparametreissa.

Vihreä vyöhyke ja osavaltiolaki

Vihreä vyöhyke on toiminto, joka varmistaa, että yhteydenotot toimitetaan vain mahdollisten aikavyöhykkeiden ja kaikkien yhteystiedon tilojen suuntanumeroista ja postinumeroista noudettujen tilasääntöjen perusteella. Huomaa, että jos yhteystiimessä on kolme tilaa, sovellus tarkistaa, ovatko kaikki kolme yhteystiedon tilaa valittavissa, ennen kuin ne ohjataan valitsimelle.

Kun kytkin on käytössä, Enhanced Greenzone laskee kaikki Greenzone-määritykseen ladatut numerot ja postinumerot. Jos 10 numeroa ladataan, kunkin puhelinnumeron suuntanumerolle ja postinumerolle määritetään 20 aikavyöhykettä. Jos 2 yhteystietotason postinumero (ensisijaiset ja toissijaiset postinumerot) on käytössä, se lisää 2 aikavyöhykettä, mikä tekee siitä 22 aikavyöhykettä kaiken kaikkiaan tarkistettavaksi. Sovellus tarkistaa kaikki nämä aikavyöhykkeet ja vie yhteydenoton vain, jos kaikilla 22 aikavyöhykkeellä on sallittu soittamisikkuna.

Samoin, jos valtion laki otetaan käyttöön, 22 näihin aikavyöhykkeisiin liittyvää valtiota tunnistettaisiin. Enhanced Greenzone -toiminto vahvistaa kaikkien 22 osavaltion Aloitus- ja Päättymisajat, yhdistää vaatimustenmukaisuuden ja toimittaa yhteydenoton risteävässä puheluikkunassa.

Huomautus: Ota tämä määritys käyttöön ottamalla yhteyspalveluun Cisco CSM.

Huomautus: Kun yhteydenotot epäonnistuvat Greenzonessa, epäonnistuneet yhteydenotot asetetaan uudelleen aikatauluun.

Aktivoi Greenzone

Oletusarvoisesti Greenzone on aktivoitu ja Kampanja-vaihtoehto valitaan automaattisesti. Greenzone-vyöhykettä ei voi poistaa käytöstä.

- **Kampanjan aikavyöhyke** – TURN tätä varten ottaakseen käyttöön kampanjan aikavyöhykkeen. Edustaa kampanjatason aikavyöhykekonsent. Yhteydenotot tarkistetaan tätä aikavyöhykettä vastaan sen varmistamiseksi, että kampanjakohtaiset soittosäännöt ovat yhdenmukaiset.
- **Ladattu vyöhyke** – TURN ottaa tämän käyttöön ladatun vyöhykkeen käyttöön. Viittaa yhteystiedon datatiedostossa lataamaan aikavyöhykkeeseen. Tämä vyöhyke toimii viitenä sen varmistamiseksi, että yhteydenotto on valittavissa sallittuina aikoina.
- **Tila** – TURN tätä, jos haluat ottaa tämän käyttöön. Osoittaa yhteystiedon tilan. Valtiokohtaiset soittomääräykset, kuten soittamisajat ja juhlapyhät, otetaan käyttöön.
- **Postinumero** – TURN tätä, jos haluat ottaa tämän käyttöön. Yhteystiedon ensisijaista postinumeroa käytetään cor-vastaamisen aikavyöhykkeen johtamiseen ja zip-erityisten valintarajoitusten tarkistamiseen.
- **Lisätunnus** – TURN tätä, jos haluat ottaa tämän käyttöön. Yhteen kosketukseen liittyvät muut postinumerot. Ne tarkistetaan aikavyöhykesäännösten mukaisesti. Tämä antaa joustavuuden yhteydenotoille mul-tiple-liitettyihin sijainteihin. Tämä voidaan aktivoida vain, jos postinumero on aktivoitu.
- **Suuntanumero** – TURN tätä, jos haluat ottaa tämän käyttöön. Viittaa yhteystiedon

puhelinnumeroon liittyvään suuntanumeroon. Sen avulla voit määrittää numeron valitsemisen aikavyöhyke- ja tilamääräykset.

- **Nykyinen tila** – TURN tämän käyttöön, jotta nykyinen tila voidaan ottaa käyttöön. Osoittaa yhteystiedon tilan (kuten SMS, sähköposti, ääni). Sovellus varmistaa, että tämä tila on sääntöjen mukaan valittavissa.
- **Kaikki tilat** – TURN tätä kaikkien käytettävissä olevien tilojen valintakelpoisuuden tarkistamiseksi. Jos kaikki tilat ovat aikavyöhyke- ja tilasääntöjen mukaisia, yhteystieto lähetetään numeronvalitstimeen.

- **Tilan postinumero** – TURN tämän käyttöön, jos haluat ottaa Tila-zipin käyttöön. Viittaa tietyssä tilassa johdettuun postinumeroon (kuten sähköposti tai SMS). Se varmistaa yhteydenoton tilakohtaisen vaatimustenmukaisuuden.
  - **Nykyinen tila** – TURN ota nykyinen tila käyttöön. Osoittaa yhteystiedon tilan (kuten SMS, sähköposti, ääni). Sovellus varmistaa, että tämä tila on sääntöjen mukaan valittavissa.
  - **Kaikki tilat** – TURN tätä kaikkien käytettävissä olevien tilojen valintakelpoisuuden tarkistamiseksi. Jos kaikki tilat ovat aikavyöhyke- ja tilasääntöjen mukaisia, yhteystieto lähetetään numeronvalitstimeen.

Osavaltion laki

Yhteystiedot voivat kuulua usealle aikavyöhykkeelle suuntanumeron, postinumeron, ylimääräisen postinumeron ja tilatason postinumeron perusteella määritettyjen tilojen mukaan. Yksi yhteyshenkilö voi joutua tarkistamaan turvalliset valintaajat useassa parametrissa, mukaan lukien tilatason sallitut valintaajat. Ottamalla Greenzone but-tonnin käyttöön kampanjatasolla varmistetaan, että sovellus tarkistaa kaikki nämä parametrit ennen kuin toimittaa yhteystiedon valittavaksi.

Tilalait määrittelevät yhteyskeskuksen toiminnot, ja ne voidaan määrittää sovellustasolla soveltamaan tiettyihin kampanjoihin. Valtion lainmukaisuuden aktivointi:

- **Aktivoi osavaltion laki** -yhteensopivuus kampanjatasolla, jotta varmistat, että kaikki parametrit on valittu, ennen kuin toimitat yhteystiedon valintaa varten.
- **Valitse valtion lakiryhmä** avattavasta valikosta, jos haluat soveltaa valtion lainsäädännön noudattamista koskevia sääntöjä kamera-paignissasi. Valtion lakiryhmän avulla järjestelmänvalvoja voi määrittää yksittäisen tilan ja sen yhteyden postinumeroon ja/tai suuntanumeroon ja lopuksi ryhmittää nämä tilat yhteen valtion lakiryhmäksi määrittämällä soittamisen aika ja juhlapäivät. Kun sovellus määrittää posti- ja suuntanumeroiden perusteella useita tilaa, sovelletaan System > State Law Group **-** kohdassa asetettua prioriteettia. Katso **osavaltion lakiryhmä**.
- **Tila**: Yhteensopivuus toteutetaan järjestelmänlaajuisten sovellusasetusten määritetyn tilan perusteella. Tämä koskee kampanjalle tilatason sallittuja valintaaikoja.
- **Postinumero**: Vaatimustenmukaisuus suoritetaan järjestelmässä määritetyn postinumeron perusteella.
- **Lisänumero**: Varmistaa vaatimustenmukaisuuden tarkistamalla kaikki yhteystietoon liittyvät postinumerot aikavyöhyke- ja osavaltion lain noudattamista varten.
- **Suuntanumero**: Yhteensopivuus perustuu järjestelmässä määritettyihin suuntanumeroihin. Suuntanumeroon liittyviä tilalakeja sovelletaan.

- **Nykyinen tila:** Tarkistaa nykyisen tilan vaatimustenmukaisuuden (kuten SMS, sähköposti, ääni) sen varmistamiseksi, että se noudattaa tilasääntöjä.
- **Kaikki tilat**: Tarkistaa, että kaikki käytettävissä olevat tilat ovat aikavyöhyke- ja tilamääräysten mukaisia, ennen kuin yhteystiedon voi toimittaa dialerille.

- **Tilan postinumero**: Varmistaa vaatimustenmukaisuuden tilaa koskevan postinumeron mukaan.
  - **Nykyinen tila**: Tarkistaa käynnissä olevan tilan vaatimustenmukaisuuden sen varmistamiseksi, että se noudattaa tilasääntöjä.
  - **Kaikki tilat**: Tarkistaa, että kaikki käytettävissä olevat tilat ovat aikavyöhyke- ja tilamääräysten mukaisia, ennen kuin yhteystiedon voi toimittaa dialerille.
- Valitse **Tallenna**. Määritä uuden kampanjan eri vaatimukset.

Määritä kampanja

Kampanjan luomisen jälkeen on useita muita näkökulmia, jotka sinun on määritettävä, jotta kampanja toimii haluamallasi tavalla. Tässä osiossa käsitellään seuraavien osien määrittämistä:

1. Kampanjan tiedot
2. Kanava-asetukset
3. Yritysparametrit
4. Tekoälymääritykset

   Huomautus: Ota tämä määritys käyttöön ottamalla yhteyspalveluun Cisco CSM.
5. CSS
6. Ketjuttamalla
7. Yhteystietoluettelot
8. Yhteystietojen hallinta
9. Ajoita
10. IVR-mallieditori
11. Sähköpostimallieditori

    Huomautus: Tällä hetkellä Webex Contact Center ei tue tätä toimintoa.
12. SMS-mallieditori

    Huomautus: Tällä hetkellä Webex Contact Center ei tue tätä toimintoa.
13. Muut määritykset
14. Valinta-asetukset

Edellä mainitut valikkovaihtoehdot voidaan sijoittaa pikalinkkinä sovelluksen **Home** -sivulle. Napsauta vaadittua **linkkiä** , niin sivu on nyt tarkasteltavana tai muokattavissa yhdellä napsautuksella suoraan sovelluksen Home-sivulta.

Kanava-asetukset

Tee seuraavat toimet:

1. **Valitse kampanjalle sähköpostipalvelin** .
2. Määritä sähköpostien raja-arvo Sähköpostin **aikakatkaisu** -kentässä. Tämä raja-arvo määrittää järjestelmän sähköpostien käsittelyyn ja lähettämiseen käytettävän enimmäisajan. Alue on 1 -2400 tuntia.
3. Jos tämä on SMS-kampanja, valitse **kampanjalle SMS-palvelin** . Alue on 1–1440 minuuttia.
4. Määritä SMS-raja-arvoSMS **Aikakatkaisu-kentässä** . Tässä kentässä on SMS-viestien enimmäismäärä tai nopeus, jolla niitä voidaan lähettää määritettynä ajanjaksona.
5. Valitse ensisijainen **lyhytkoodi** avattavasta luettelosta. Tämä on tärkein lyhytkoodi, jota käytetään kampanjan SMS/email-viestin lähettämiseen.

   Huomautus: Jos kampanja on määritetty SMS-palvelimelle **, ensisijainen lyhytkoodi** ja **SMS - tekstityyppi**
   -kentät ovat pakollisia.
6. Valitse toissijainen **lyhytkoodi** avattavasta luettelosta. Tämä on toissijainen lyhytkoodi, jota käytetään kampanjan SMS/email-viestin lähettämiseen.

   Huomautus: SMS-palvelimelle määritetyssä **kampanjassa ensisijainen lyhytkoodi** ja **SMS - tekstityyppi**
   -kentät ovat pakollisia.
7. Valitse **SMS Aikakatkaisun tila** avattavasta luettelosta. Se määrittää SMS -lopputuloksen, kun yhteydenotto aika katkeaa. Oletusarvo on Onnistui.
8. **Valitse avattavasta luettelosta SMS tekstityyppi** , kuten Dynaaminen, Staattinen, Kaksitie. Se määrittää kampanjalle määritetyn SMS-tyypin. Tämä on pakollinen kenttä, kun SMS-palvelin kartoitetaan kampanjaan.
   a. **Dynaaminen**: Mahdollistaa SMS -kohdassa olevan henkilökohtaisen tai muuttuvan sisällön käytön, kuten asiakaskohtaisten tietojen, kuten nimien, tilitietojen tai tilaustilojen käytön.
   b. **Staattinen**: Lähettää yhdenmukaisen viestin kaikille vastaanottajille ilman mukautusta. Tämä sopii yleisiin ilmoituksiin, hälytyksiin tai ilmoitusten lähettämiseen.
   c. **Kaksisuuntainen**: Ottaa kaksisuuntaisen viestinnän käyttöön, jolloin vastaanottajat voivat vastata SMS-viestiin.
9. Jos haluat käyttää Keskustelu-bottia kaksisuuntaiseen SMS-viestintään, valitse se avattavasta ChatBot-tili -luettelosta.
10. Valitse **puheluopas** kampanjalle kartoitettavasta avattavasta luettelosta.

11. **Anna etuliite** , jos haluat lisätä tietyn merkkijonon ladattujen yhteystietojen alkuun.

12. Anna liite **,** jos haluat liittää merkkijonon yhteystietojen loppuun, ennen kuin se lähetetään numeronvalitstimelle.

Huomautus: Kanava-asetuksissa Tab, SMS ja Sähköposti eivät ole tuettuja.

Yritysparametrit

Yritysparametri on yrityskohtainen data, jota voidaan käyttää eri tarkoituksiin. Jotkin käyttötavat ovat:

1. Liitä tiedot yhteydenottoihin latausajankohtana.
2. Määritä CSS:lle mukautetut ehdot, jotka määrittävät valintastrategian yhteystiedon priorisoimiseksi.
3. Kysely yhteystietojen perusteella näillä parametreilla ja hallitse niitä Yhteystietojen **hallinta -functionality-kohdassa** .
4. Täytä nämä parametrit toiminnolla Agent Desktop, kun ponnahdusikkuna ponnahtaa puhelun aikana.

Voit luoda yhteensä 25 liiketoimintaparametria. Nämä 25 sisältävät kaikki parametrit, joita käytät millä tahansa valitsinta. Jos käytät esimerkiksi neljää mukautettua kenttää Dialerin tuontisäännössä, voit luoda 21 muuta liiketoimintaparametria.

Huomautus: Oletusarvoisesti kaikki tuontisääntötaulukossa määritetyt kentät luodaan yritysparametreihin.

Yritysparametrin luominen

1. Lisää yritysparametri valitsemalla **Lisää** .
2. Valitse yritysparametrin **nimi** avattavasta valikosta. Se luettelee globaaleissa liiketoimintaparametreissa määritetyt parametrit. Lisää uusi parametri katso yleiset liiketoimintaparametrit.
3. **Valitse tämän liiketoimintaparametrin** tietotyyppi avattavasta Tietotyyppi-luettelosta . Saatavilla olevia vaihtoehtoja ovat:
   a. **Numero**, numeeriset tiedot.
   b. **Float**, jos numerot ovat desimaaliarvoja.
   c. Päivämäärä ja aika arvoille, jotka edustavat päivämäärää ja aikaa. Jos valitset tämän tietotyypin, valitse haluamasi päivämäärän muoto Muoto-kentästä .
   d. **Merkkijono**, aakkosnumeerisille tiedoille, jotka sisältävät minkä tahansa merkin.
4. TURN **Suuri tieto -** kytkin **on käytössä** määrittääksesi tämän liiketoimintaparametrin joukkokentäksi. Joukkokentiksi määritetyt Business Para -parametrit eivät rajoita kentän pituutta busi-ness-parametrina meneville tiedoille.
5. Anna tiedoissa sallittujen merkkien määrä Merkistöpituus-sarakkeessa .
6. TURN **Edustajan näkymä -** kytkin **on käytössä** , jos haluat näyttää nämä liiketoimintaparametrit edustajille työpöydällä.

   Huomautus: Tällä hetkellä Webex Contact Center ei tue tätä toimintoa.

7. TURN Edustajan **näkymä-/Muokkaa-kytkimen käyttöön** , jotta edustajat voivat muokata.

   Huomautus: Tällä hetkellä Webex Contact Center ei tue tätä toimintoa.

8. TURN **TARVITTAESSA KLO1.00-kytkin** ON **KÄYTÖSSÄ**. Tällöin sovellus voi määrittää, että tähän liiketoimintakenttään perustuvaan yhteydenottopuheluun sovelletaan DO Not Contact (-SÄÄNTÖJÄ).
9. **Valitse avattavasta Asiakkaan pää** -kenttä, joka sopii Business Para-meter Name -kenttään.

   Huomautus: **Asiakkaan pää** -kenttä on käytössä vain, kun vähintään jompikumpi P2P- ja BTTC-kytkim. on otettu käyttöön Määritä kampanja -sivun Kokoonpanoasetukset-osassa. Lisätietoja on kampanjan määrittämisessä.

10. Viimeistele yrityskentän luominen valitsemalla **Tallenna** tai palaa siten, ettei tietoja ole tallennettu, valitsemalla **Peruuta** .

    Huomautus: Sovellus ei indeksitä liiketoimintakenttien tietoja, koska 26 liiketoimintakentän (mukaan lukien Yksilöivä tunnus) käyttö on asiakasriippuvaista eikä yhtenäinen asiakkaiden kesken. Suosittelemme, että käyttäjät luovat lisäindeksejä yritysvaatimusten mukaan tukituen avulla.

11. Luotujen liiketoimintakenttien määrä ja käytettävissä oleva numero näkyvät ruudukon oikeassa yläkulmassa.
12. Voit myös luoda yksilöivän tunnuksen. Ihannetapauksessa voi olla identtisiä liiketoiminta-kenttiä kaikissa kamerapaigns-ryhmissä, jotka voidaan edellyttää ryhmittelyä eri tarkoituksiin.
13. Esimerkiksi Asiakas ID voi olla liiketoimintakenttä kampanjoissa, joiden ryhmittely on raporttien mukaan tarpeen. Asiakas ID voi kuitenkin olla kampanjan A ensimmäinen liiketoimintakenttä. kuudes kampanjassa B; ja kymmenes kampanjassa C - tämä tekee ryhmittelystä haastavan tehtävän. Sen sijaan voit luoda tämän liiketoimintakentän Yksilöivä tunnus -kentänä ja ryhmätietona Yksilöivä tunnus -kentästä. Luo yksilöivä tunnus seuraavassa lueteltujen ohjeiden mukaisesti.
14. **Lisää yksilöivä tunnus napsauttamalla Lisää yksilöivä tunniste** -painiketta.
15. Anna tarvittavat tiedot ja valitse **Tallenna**.

    Huomautus: Sovellus ei indeksitä liiketoimintakenttien tietoja, koska 26 liiketoimintakentän (mukaan lukien Yksilöivä tunnus) käyttö on asiakasriippuvaista eikä yhtenäinen kaikissa cus-tomers-kentissä. Suosittelemme, että käyttäjät luovat lisäindeksejä yritysvaatimusten mukaan tukituen avulla.

Kampanjakenttä

Kampanjakentät ovat staattisia kenttiä, joita voidaan käyttää BTTC-toiminnossa (Katso tekoälyn määritys). Sovellus sallii viiden kampanjakentän määrittäminen. Siirry **Kampanjakentät-osaan** .

Määritä Kampanja-kentät seuraavasti.

1. Avaa Kampanja-kenttä Tab Yritysparametrit-moduulissa .
2. Anna Kampanjakenttä-parametrin nimi Avain-kenttään .
3. Anna vastaava arvo Arvo-kenttään .
4. **Tallenna tiedot napsauttamalla Tallenna-painiketta** .
5. **Peruuta tiedot napsauttamalla Peruuta-painiketta** .
6. **Poista tiedot napsauttamalla Poista-painiketta** .

Tekoälymääritykset

Huomautus: Ota tämä määritys käyttöön ottamalla yhteyspalveluun Cisco CSM.

Tekoälyn määritystoiminnon avulla järjestelmänvalvojat voivat käyttää sisäänrakennettua tekoälyä historiallisten tietojen pohjautumiseen. Historiallisten tietojen saatavuutta koskevat tiedot johtavat tarkempiin ennusteisiin.

Huomautus: Tarkista, onko sinulla käyttöoikeus, napsauttamalla **Lisenssi-moduulia** ja tarkistamalla, näkyykö **RPCO (Right Party Connect Optimizer)**käytössä, muuten tekoälymääritys Tab on poistettu käytöstä.

Tekoälyn **määritysmoduulin** avulla voit käyttää seuraavia ennakoivia tekoälytoimintoja.

Paras aika yhteyshenkilölle

Paras aika ottaa yhteyttä on tekoälymalli, joka auttaa vähentämään puhelujen uud.yrityksiä ja maksimoimaan onnistuneet puheluyhteydet seuraavilla:

1. Ennustetaan parasta aikaväliä, jonka aikana asiakasta voidaan lähestyä päivän aikana.
2. Suosittelemme oikeaa puhelinnumeroa käytettäväksi parhaana

kellonaikana. Tee seuraavat toimet:

- TURN **Parhaalla yhteystiedon** kytkimellä, jotta voit aktivoida parhaan puhelunaikasi.
- Käytä liukusäädintä tai määritä yhteystiedon raja-arvo . Tämä kenttä on aktiivinen vain, jos Yhteystiedon paras aika -kytkimen asetukseksi on valittu Käytössä.
- Klikkaa **Tallentaa** .

Sovelluksen tekoäly määrittää, kuinka sälytät onnistuneen oikean koskettelun saavuttamisen. Tämä esiintyvuus ilmaistaan prosenttiosuutena. Suurempi prosenttiosuus, paremmat mahdollisuudet onnistua.

Liidiluettelon yhteystiedot järjestetään onnistumisprosentin laskevaan järjestykseen. Sovellus valitsee yhteystiedot, joille on määritetty onnistumisen todennäköisyys valittuna tai sitä ylempänä.

Jos järjestelmänvalvoja esimerkiksi valitsee raja-arvoksi 60 %, valitaan ensin yhteydenotot, joiden todistusvoimakkuuksien prosenttiosuus on vähintään 60 prosenttia. Numeronvalinta tapahtuu laskevassa järjestyksessä, jossa se on laskevassa järjestyksessä, jossa se on aikataulun mukaan

laskettuna prosenttiosuutena.

Yhteystiedon valintastrategia

Yhteystiedon valintastrategia (CSS) määrittää, miten priorisoit yhteystietosi valittavan kampanjassa. Sinulla voi esimerkiksi olla kampanjassasi kolme luottokorttisaatavien luokkaa, Tavoittaminen, Kulta ja Hopea. Määrittämällä CSS:n voit varmistaa, että sovellus lähettää tietyn prosenttiosuuden tai määrän Plat-inum-yhteystietoja ja/tai Gold- ja Silver-yhteystietoja prioriteetin mukaan.

Siirry CSS **:ään** , **niin Näyttöön tulee Yhteystiedon valintastrategia -** näyttö.

Uuden CSS-ryhmän luominen

Luo uusi **Yhteystiedon valinta -strategiaryhmä** seuraavasti:

1. Anna uusi **CSS-ryhmän nimi**.
2. Anna ehdon **nimi**. Tämä on pakollinen kenttä. Et voi käyttää nimessä erikoismerkkejä, paitsi ehtonimessä alaviivoja, yhdysviivoja ja merkkejä (_, -, ja @).
3. Valitse **kohderyhmä** avattavasta luettelosta.
4. Voit luoda ehtoja joko Koontiehdot- tai Kirjoitusehdot-toiminnolla . Toimi-söi tarvittavan kytkimen haluamasi mukaan.
5. Siirry CSS-ehdot **-** osaan.

CSS-ehdon luominen - Koontiehdot

Lisää uusi CSS-ehto napsauttamalla Lisää uusi -painiketta. Täytä seuraavat kentät:

1. Anna uusi **CSS-ryhmän nimi**.
2. TURN Advanced Halua **-kytkin** on käytössä **, jos haluat rakentaa Advanced CSS -ehdon .**

   Huomautus: Advanced Yhdyskäytävä edellyttää huolellista ehtoa, että rakennuksen sisäkkäiset olosuhteet ovat manuaalisesti. Sulkeiden virheellinen sijoittaminen voi johtaa siihen, että CSS-ehto valitsee väärät ja tahattomat yhteydenotot, jotta ne voidaan toimittaa numeronvalitstimelle. Toisaalta, jos Advanced Vähintään -kytkin on poissa käytöstä, voit lisätä ehtoja ryhmiin, joiden ennalta valitsemat ja/tai ehdot ovat käytössä.
3. **Advanced Linja -** näyttö näytetään seuraavasti:
   a. Anna avosulje - (- ensimmäiseen soluun.
   b. Valitse haluamasi kohde avattavasta **Järjestelmä-kentät/ Yrityskentät** - luettelosta. Jos haluat lisätietoja, napsauta tätä .

c. Valitse vertailuoperaattori jäljempänä mainituista asetuksista - tämä on ehto, jonka mukaan kentän on tyydyttävä, jotta yhteystieto valitaan. Saatavilla olevat parametrit ovat:

   i. on täsmälleen sama kuin
   ii. on pienempi kuin
   iii. on pienempi tai yhtä suuri kuin
   iv. on suurempi kuin
   v. on suurempi tai yhtä suuri kuin
   vi. ei ole sama kuin
   vii. Kuten
   viii. sisään
   ix. Ei käytössä
   x. Ei tykkää

d. Anna arvo, jonka tämän ehdon on täytettävä, jotta yhteystieto valitaan toimitusta varten.

e. Sulje sulje.

4. **Lisää toinen ehto napsauttamalla Lisää-painiketta** . CsS-oletusehdot ovat seuraavat:
   a. Yhteyshenkilön prioriteettipuhelut - vanhat yhteystiedot
   b. Yhteyshenkilön prioriteettipuhelut - vanhat yhteystiedot
   c. Tietyt hetket
5. Suorita **vaiheet 4** – **9**. Lisää CSS:lle mahdollisesti tarvitsemasi ehdot.
6. Kun olet valmis ehtojen täyttymiseen, viimeistele valitsemalla **Tallenna**
7. Jos et käytä Advanced Hakemistoa, käytä seuraavassa näytössä näkyvää yksinkertaista raksaa:
8. Valitse haluamasi kohde avattavasta **Järjestelmä-kentät/ Yrityskentät** -luettelosta. Lisätietoja on vaiheessa 5.

   Huomautus: Jos valitset Järjestelmäkentät-luettelon ID tai Yleisen luettelon ID, voit ponnahdusikkunassa valita sovellusluettelon saatavilla olevista luetteloista.
9. Valitse vertailuasetus - tämä on ehto, jonka mukaan kentän tulee tyydyttää, että yhteyshenkilö on selaika-ted. Jotkin ehtosi vertailuparametrit voivat olla > (suurempi kuin), < (pienempi kuin), = (yhtä suuri) jne.
10. Anna arvo, jonka tämän ehdon on täytettävä, jotta yhteystieto valitaan toimitusta varten.
11. Sulje sulje.
12. **Lisää toinen ehto napsauttamalla Lisää-painiketta** .
13. Valitse uudella linjalla joko **AND** tai **OR** avattavasta Päätös-luettelosta.
14. Voit lisätä lisää tällaisia ehtoryhmiä. Kun olet valmis, valitse **Tallenna** .

15. Jos haluat lisätä ryhmiä, valitse Lisää-painike Ryhmätoiminto-painikkeista .
16. Toista **vaiheet 12** – **17**.
17. Siirry Tilanumero-osaan .

Kentät:

Kentät	Kuvaus
Uud.yritysten enimmäismäärä	Tämä on senhetkinen lisäarvo uudelleenyritysten enimmäismäärälle, joka voidaan tehdä kunkin kampanjan yhteystiedon valitsemista varten.
Päivittäiset uud.yrityksiä	Tämä on senhetkinen arvon lisäys sen uudelleenyritysten enimmäismäärälle, joka voidaan tehdä kunkin yhteystiedon valitsemiseen tämän kampanjan päivän aikana.
Syklin uudelleenyritysten sykli	Tämä on valintajakson aikana tehtyjen uudelleenyritysten enimmäismäärän nykyinen lisäarvo. Sykli on joukko valintayrityksiä, kun se on kerran kaikissa tiloissa, joihin yhteystieto ladataan. Yhteystieto ladataan esimerkiksi kolmella tilalla : Home-, Työ- ja Matkakäyttönumerot. Valintajakso on valmis, kun sovellus valitsee kaikki nämä tilat (yhteensaantetussa järjestyksessä).
Sähköpostin uudelleenyritysten paketit	Tämä on tämänhetkinen lisäarvo sähköpostikampanjassa toimitetville yhteydenotoille sallittujen uudelleenyritysten määrälle. **Huomautus**: Tällä hetkellä Webex Contact Center ei tue tätä toimintoa.
SMS uud.y.	Tämä on nykyinen arvon lisäys siinä uudelleenyritysten määrässä, joka on sallittu yhteyshenkilöiden toimittamiselle SMS -kampanjoissa. **Huomautus**: Tällä hetkellä Webex Contact Center ei tue tätä toimintoa.
Viimeksi käyttöönotettu	Yhteydenotot tähän CSS:ään osana toimitettujen käyttöoikeuksien määritettyyn päivämäärään ja aikaan.
Prioriteetti	Tärkeys, joka määritetään yhteydenotoille, jotka kirjataan tämän CSS-järjestelmän mukaan.
Johtomaali	Yhteydenottojen toimittamisessa käytettävä johtopistemäärä on tämän CSS-yhteyden mukaan. Liidipisteytys auttaa tunnistamaan kaikkein vaikeimman asiakkaan, johon kampanjasta otetaan yhteyttä. Tämä pistemäärä voidaan määrittää myös lataus- tai päättämisajankohtana, kun määritetään yrityksen / puhelimen tulosta.
CallStartTime	Tämä on puhelun alkamisaika, jonka uudelleenjärjestäjä on määrittänyt. Tässä ehdossa mainittuun aloitusaikaan kuuluvat puhelut valitaan toimitettavaksi.
CallEndTime-aika	Tämä on uudelleenjärjestäjän määrittämä puhelun päättymisaika. Tässä ehdossa mainittuun päättymisaikaan kuuluvat puhelut valitaan toimitettavaksi.
Luettelotunnus	Luettelo ID, johon yhteystieto kuuluu. Tässä CSS-ehdossa listID-laitteisiin kuuluvat yhteystiedot toimitetaan.
Puhelutyyppi	Puhelutyyppi. Esimerkiksi henkilökohtainen takaisinsoitto, tavallinen

	takaisinsoitto, tavallinen puhelu ja niin edelleen.
LastOutcome	Yhteydenoton viimeisin tulos. Yhteydenotot valittuun lopputulokseen on toimitettu.

Yleinen luettelotunnus	Yleinen luettelo ID, johon tämä yhteystieto kuuluu. Tässä CSS-ehdossa yleisiin luettelotunnusten yhteystietoja toimitetaan.
Käyttäjätunnus	Tämä on edustaja ID merkitty yhteystietoon. Puhelut välitetään valintanumerolle, ja ne siirretään tässä kentässä mainitulle edustajalle.
Puhelinnumero	Tämän CSS-yhteystiedon puhelinnumero.
Vyöhykkeen nimi	Sen aikavyöhykkeen nimi, johon yhteystieto kuuluu.

CSS-ehdon luominen - Kirjoitusehdot

1. Voit myös käyttää Kirjoitusehdot-asetusta Simple- tai Advanced-ehdon yhdyskäytävän sijaan.
2. Aloita CSS-ehtojen kirjoittaminen ottamalla käyttöön Kirjoitusehdot-kytkin . Huomaa seuraavat asiat, ennen kuin valitset Kirjoitusehdot-asetuksen:
    a. Sovellus vahvistaa vain syntaksin - ei salli ehtojen tallentamista väärällä syntaksilla.
    b. Sovellus ei vahvista yhtään kenttää. Jos syntaksi on kelvollinen ja kysely ei palauta tuloksia, tarkista kysely ja tarkenna tai kirjoita se uudelleen.
3. Aloita ehto avaamalla kiharoitu tuki ({). Sovellus avaa kolme kohdetta
    a. Järjestelmäkentät
    b. Yritysparametrit
    c. Lauseke - Lisätietoja on Lausekkeen Yhdyskäytävässä.
4. Kaikki Järjestelmäkentät, jotka on lueteltu CSS-ehdon – koontiehtojen luominen -osan 5 kohdassa, ovat valittavissa. Write Conditions -fea-ture-kentässä on lisäksi seuraavat kentät:
    a. **ContactID** - Sovelluksen luoma yhteystieto ID.
    b. **CallStartDate** - Tämä on puhelun alkamispäivämäärä, kuten uudelleenjärjestäjä on määrittänyt. Tässä ehtona mainittuun alkamispäivämäärään kuuluvat puhelut valitaan toimitettavaksi.
    c. **CallEndDate** - Tämä on puhelun päättymispäivämäärä, kuten uudelleenjärjestäjä on määrittänyt. Tässä ehdossa mainitussa päättymispäivämäärässä olevat puhelut valitaan toimitettavaksi.
    d. **Tila** – Yhteydenoton maantieteellinen tila.
    e. **Postinumero** - Postinumero, johon yhteystieto kuuluu.
    f. **Suuntanumero** - Suuntanumero, johon yhteystieto kuuluu.
    g. **CreatedTime** - Päivämäärä ja aika, jolloin yhteystieto lisättiin / aikataulutettiin uudelleen. Yhteydenotot tähän luotuun aikaan on valittu toimitettavaksi, jos tämä on osa ehtoa.
    h. **SecondaryZipCode** - Yhteystiedon toissijainen postinumero, jos se on kartoitettu.

5. Tallenna kysely valitsemalla **Tallenna** .

Huomautus: Voit **lukea Kirjoitusehdot-toiminnon avulla luomasi ehdon Toiminnot-paneelin Kysely-painikkeella** . Kyselyä ei kuitenkaan voi muokata. Jos haluat muokata kyselyä, käytä Toiminnot-paneelin Muokkaa-painiketta.

Tilaa

1. Order **By** -osa määrittää, missä järjestyksessä haluat määritettyjen ehtojen yhteydenoton saapuvan valintaan nousevasti tai laskevasti. Seuraavassa **on Tilaus kerrallaan** -näytön osa.
2. Valitse haluamasi kohde avattavasta **Järjestelmä-kentät/ Yrityskentät-luettelosta**. Jos haluat lisätietoja, napsauta tätä .
3. Valitse avattavasta Lajittele-luettelosta Nouseva tai Laskeva lajittelu -kohde.
4. Lisää lajittelutilauksia napsauttamalla Lisää-painiketta .
5. Kun olet valmis lajittelutilaukset, viimeistele CSS-ehdot valitsemalla **Tallenna** . Tallennettu ehto näkyy järjestelmäehtojen alla.
6. **Tallenna muutokset ja huuhtele (sulje) kaikki numeronvalitsinta napsauttamalla Tallenna ja huuhtele** -painiketta ja avaa sovelluksen yhteystiedot uudelleen.

   Huomautus: Voit ohittaa luontiehtojen luontitilan ja valita minkä tahansa CSS-oletusehdon.
7. Tallennettu ehto näkyy järjestelmäehtojen alla. Tee seuraavat toimet CSS-ehdon **toiminto** -painikkeella:
   a. **Muokkaa** CSS-ehtoa. Kun muokkaat CSS-ehtoa, näyttö on samanlainen kuin Luo uusi CSS-ryhmä. Tee tarvittavat muutokset ja viimeistele muokkaaminen valitsemalla **Tallenna** .
   b. **Poista** CSS-ehto. Poista vahvistus ponnahdusikkunassa valitsemalla OK.
   c. **Näytä CSS-ehtoiset yhteystiedot** .
8. Yhteystiedot näkyvät.
9. Kun CSS-ehtoa vastaavat yhteystiedot ovat näkyvissä, valitse tietyt yhteystiedot tai käytä seuraavia asetuksia:
   a. **Valitse sivulla asutut yhteystiedot valitsemalla Valitse kaikki** -valintaruutu.
   b. **Valitse kaikki yhteystiedot eri sivuilta valitsemalla Yleinen valinta** -valintaruutu.
10. Napsauta Toiminnot-painiketta . Tee valituille yhteyshenkilöille jokin seuraavista toimista:
    a. Määritä yhteystieto myöhempään päivämäärään ja/tai kellonaikaan valitsemalla **Muuta** aikataulun päättymisaika. **Määritä yhteystiedon aikataulun uudelleenajoittaminen tässä ikkunassa määrittämällä yhteystiedon aloitus-** ja **päättymisaika** . Viimeistele toiminto valitsemalla **Yhteystietojen** aikataulun uudelleen.

b. Valitse **Palauta tuoreena yhteyshenkilönä** - tämä toiminto palauttaa yhteystiedon tuoreeksi yhteystiimeksi. Viimeistele toiminto valitsemalla **Palauta yhteyshenkilöt** .

c. Avaa yhteyshenkilö numeronvalintaa varten valitsemalla **Avaa yhteystiedot** uudelleen. Määritä toiminto valitsemalla **Yhteystietojen** aikataulun uudelleen.

Huomautus: Jos valitset **Edustajien** päivittämät Kumoa-toimintokenttien arvot, sovellus hylkää edustajien toimintojen välisten toimintojen aikana tekemät päivitykset liiketoimintakenttien arvoihin ja sovellus palautuu yrityskenttien arvoihin yhteystiedon lataamisen yhteydessä.

Esimerkiksi yhteystiedon A palvelimeen ladataan matkakäyttönumeron yrityskenttien arvot ja Asiakas ID (123456). Edustajan kanssakäymisen aikana asiakaspyynnöt muuttuvat matkakäyttönumeroksi ja cus-tomer ID (arvoon 345678), ja edustaja päivittää arvot. Kun tämä yhteystieto avataan uudelleen CSS-ehdoilla, voit palata alkuperäiseen matkakäyttönumeroon ja asiakkaan ID (123456) valitsemalla tämän valintaruudun.

Huomautus: Tämä asetus ei ole käytettävissä Piilota yhteystiedot- ja Sulje-yhteydenotot -toiminnoissa.
1. Jos haluat **estää valittujen yhteystietojen soittamisen, valitse Estoyhteystiedot** , jos haluat estää valittujen yhteystietojen soittamisen muuttamalla yhteystiedon tilaksi Estetty.
2. Sulje valitut yhteystiedot valitsemalla Sulje yhteystiedot

Järjestelmäehdot

Kampanjassa voidaan käyttää viisi järjestelmän CSS-ehtoa luomien ehtojen lisäksi. Yleiskatsaus näiden viiden CSS-oletusehdon valintamallista:

1. **Tuore yhteystieto – Luettele DESC**: Tämä ehto sisältää uusia yhteystietoja, joita sovellus ei ole vielä toimittanut valintalaitteelle. Se alkaa valita uusimmasta latauksesta vanhimpaan. Näissä yhteydenotoissa ei yritetä valita ennen tätä pistettä.
2. **Tuore yhteystieto – Luettele ASC**: Tämä ehto sisältää yhteystietoja vanhoista latauksista, jotka odottavat lähetystä valintalaitteelle. Se soittaa vanhimmasta ladatusta yhteydenotosta alkaen.
3. **Ajastettu yhteystieto**: Tämä ehto koskee yhteystietoja, joihin olet ajoitettu soittamaan tiettynä ajankohtana.
4. **Tuore yhteystieto – Ota yhteyttä ASC**:hen: Tämä ehto asettaa yhteystiedot etusijalle vanhimman yhteyden luomisajan mukaan. Se pysyy oletusarvoisesti poissa käytöstä.
5. **Tuore yhteystieto – Ota yhteys DESC**:hen: Tämä ehto asettaa yhteystiedot etusijalle viimeisimmän yhteydenoton luomisajan mukaan. Se pysyy oletusarvoisesti poissa käytöstä.
6. **Mukautetut ehdot**: Nämä ovat käyttäjän määrittämiä ehtoja, jotka on määritetty täyttämään tietyt kampanjavaatimukset.

Kaikki mahdolliset lisä-CSS-ehdot luetellaan järjestelmäehtojen alapuolella. Lisätietoja CSS-ehdon

luomisesta on kohdassa CSS-ehdon luominen – Koontiehdot ja järjestys.

Kopioidaan CSS-ehtoja

Voit myös kopioida olemassa olevia CSS-ehtoja - sekä ehtoryhmiä että yksittäisiä CSS-ehtoja.

1. **Kopioi CSS-ryhmä** - Napsauta Kopioi-painiketta CSS-ryhmäruudussa vasemmalla.
    a. Anna kloonatun **CSS-ryhmän** nimi ja viimeistele valitsemalla **Tallenna** .
2. **Kopioi CSS-ehto** - Napsauta **Oikealla puolella olevan CSS-ehto-ruudun Kopioi-painiketta** . Näyttöön tulee ehtosivu, jossa on tarvittavat tiedot.
    a. Anna kloonatun CSS-ehdon nimi.
    b. Jos muutoksia vaaditaan, tee muutokset seuraavissa osioissa lueteltujen ohjeiden mukaisesti: CSS-ehdon luominen – Koontiehdot, Järjestysnumero ja Järjestelmäehdot.
3. Kun olet valmis, valitse **Tallenna** .

Ketjuttamalla

Kampanjan ketjutus on toiminto, jonka avulla yhteystiedot voidaan ketjuttaa kampanjasta toiseen runtimessa. Ajon aikana, edustajan asettamien tilan mukaan, ketjutusprosessi tapahtuu. Käyttäjät voivat määrittää eri kohdekampanjat lähdekampanjan eri määrityksiä varten.

Ketjuttaminen voidaan toteuttaa jollakin seuraavista tavoista:

Siirto - Yhteystieto ketjutetaan kohdekampanjaan, kun se suljetaan lähdekampanjassa. Kun con-tact suljetaan, kun määritetyt maailmanlaajuiset uudelleenyritysten tulokset on saavutettu ja tämän tuloksen ketjutusmääritykset täsmäävät, yhteydenotto ketjutetaan kohdekampanjaan siirtävän tyypin kautta. Tämä on nyt uusi yhteyshenkilö kohdekampanjassa.

Kopio - Yhteydenotto ketjutetaan kohdekampanjaan, kun puhelun ketjutuksen määrittämä tulos vastaanotetaan. Kun edustaja määrittää tuloksen ja tämä tulos vastaa ketjutusmäärityksiä, yhteystieto ketjutetaan kohdekampanjaan ensimmäisellä yrityksellä. Jos uud.yrityksiä on lisää, lähdekampanja soittaa yhteystietoon uudelleen. Tämä voi johtaa siihen, että edustaja määrittää saman tuloksen toisen kerran - yhteystieto ketjutetaan uudelleen kohdekampanjaan. Tämä jatkuu, kunnes lähdekampanjasta loppuvat uudelleenyritysten loppuminen.

Huomautus: Kohdekampanjan päällekkäisille yhteydenotoille ei ole vahvistusta. Jos yhteystieto vastaanottaa määritetyn tuloksen useita kertoja, se ketjutetaan useita kertoja kohdekampanjassa.

Määritä sovelluksen ketjutussäännöt, jotta yhteystiedot ketjutetaan kampanjasta toiseen.

Kartoitus

1. **Anna Nimi-kenttään** tämän ketjutusmäärityksen **yhdistämisnimi** .

2. Valitse avattavasta **Kohdekampanja-luettelosta** kuka tahansa, joka ketjuta yhteystiedot tästä kampanjasta.

3. **Kohdekampanjaan kartoitettavat** tilat näytetään **Kohdetilat-kentässä** . Kunkin tilan lähdekampanjan tilat näkyvät avattavassa luettelossa. Valitse lähdekampanjasta tila, joka kartoittaa kohdekampanjan tilaan.

4. Kohdeyrityksen **kentät** näyttävät kaikki **kohdekampanjaan kartoitetyt yrityskentät**. **Lähdeyhteyspalvelukentät** näkyvät avattavassa luettelossa. Kartoittaa kunkin **kohdeliiketoimintakentän** yhteen **Lähdeliiketoiminta-kenttään**.

Huomautus: Jos tilat ja yrityskentät ovat yleisiä sekä Lähde- että Kohdekampanjat-kentissä, kentät tallennetaan automaattisesti.

5. TURN **Tuoreet yhteystiedot -** kytkin käytössä , jos haluat, että yhteystieto merkitään tuoreeksi kohdekampanjassa. Jos valitset tämän, yhteystieto lähetetään numeronvalitsijalle heti. (TAI)

6. Jos Tuoreet yhteydenotot eivät ole **käytössä**, sitä kohdellaan yhteyshenkilönä, joka määritetään uudelleen kohdekampanjaan.

7. Täytä Uudelleenaikataulun jälkeinen -kenttä valitsemalla numeropaneelista **Päivät , Tunnit** ja **Minuutit**. Tämä on aika, jolloin yhteystiedoon soitetaan seuraavaksi, kohdekampanjassa onnistuneen kampanja ketjuttelun jälkeen.

8. TURN **Säilytä yleiset uudelleenyritysten** kytkin **on käytössä** , jotta ketjutetun kampanjan yhteystason maailmanlaajuisten uudelleenyritysten määrä säilyy. OFF-sijainnissa Global Retries -määrä alustetaan ketjutetun kampanjan nollaan.

Huomautus: Säilytä päivittäiset uudelleenyritysten kytkin on käytössä vain, jos Säilytä yleiset uudelleenyritysten kytkin on käytössä.

9. TURN **Säilytä päivittäiset uudelleensarjat** -kytkin **on käytössä** , jotta ketjutetun kampanjan yhteystietotason päivittäisten uudelleenyritysten määrä säilyy. OFF-sijainnissa Daily Retries -määrä alustetaan ketjutetun kampanjan nollaan.

10. TURN **Säilytä aika elää** -kytkin **on käytössä** , jotta voit säilyttää ketjutetun kampanjan aktiivisena olevien päivien määrän, kuten lähdekampanjassa on määritetty. OFF-sijainnissa yhteydenottojen aktiivisten päivien määrä palautetaan ketjutettuun kampanjaan.

11. **Viimeistele määritys napsauttamalla Tallenna-painiketta** .

Tuloksia

Valitse Tämän kampanjan ketjutt. Siirry Paljon-osaan ja valitse **Se,** mikä aloittaa ketjuttelun tässä kampanjassa. Tee seuraavat toimet:

1. **Valitse määritys vasemmasta ruudusta Tallennettujen** yhdistämismääritysten luettelosta.
2. Voit joko valita liiketoimintatuloksen tai puhelintuloksen tai molemmat, jotka käynnistävät con-figured-ketjut.
3. **Kaikki yrityksen tulosryhmät** tulevat näkyviin avattavasta **Ryhmän nimi** -luettelosta. Valitse valvojan **mukaantulosryhmä**.
4. Kaikki tämän **business outcome -ryhmän** ratkaisut tallennetaan. Valitse ketjuttamiseen tarvittava **Business Paljon vaatima** .

5. Valitse ensin **Puhelintulos-ruudusta Tila** avattavasta luettelosta. Kaikki lähdekampanjan käytettävissä olevat tilat näytetään valintaa varten.
6. Kaikki valittua tilaa **käyttävät puhelustrategiat** näkyvät nyt avattavassa **Strategian nimi** -luettelossa.

7. Listaa kaikki **valitun** tila- **ja** yhteystietostrategiaparin **puhelinkonsent** . Valitse **Puhelin,** joka on kahlittava ja joka on tarkoitettu ketjuttamiseen.

   Huomautus: Yhteydenottoa Takaisinsoitto-puhelintulokseen ei voi ketjuttaa muihin kampanjoihin.

8. **Viimeistele ketjuttaminen napsauttamalla Tallenna-painiketta** .

   KartoitettuKoskeminen Tab sisältää kaikki kartoitetun **yritys-** ja **puhelinneuvottelun** tulokset. Jos haluat nähdä kaikki ketjutusmääritykset, **valitse joko** Liiketoimintatulos **tai** Puhelintulos **kartoitetulla,** Tab-kohdassa.

   Muokkaa ketjuttamismäärityksiä napsauttamalla Muokkaa-painiketta .

   Kohdekampanjat-luettelon ID numeroksi on merkitty -1. Tähän luetteloon lisätään muiden kampanjoiden saapuvat ketjutut yhteydenotot. Kullakin kohdekampanjalla on vain yksi luettelo (luettelo ID -1) muiden kampanjoiden saapuville ketjutetuille yhteyshenkilöille.

Yhteystietoluettelo

Yhteystietoluettelot-sivu näyttää kaikki kampanjaan ladatut yhteystietoluettelot. Yhteystietoluettelot-sivun avulla voit myös ladata yhteystietoja kampanjaan. Yhteystietoja voi ladata litteistä tiedostoista, joissa on ennalta määritetyt rajauskäyttäjät, tiedostot, joissa on pilkkueron erottamat arvot, tietokantataulukot ja niin edelleen.

Ruudukossa on luettelo kaikista yhteystietoluetteloista, ja siinä on seuraavat tiedot:

1. **Luettele ID** - Luettelo ID, jonka sovellus on luonut tälle luettelolle.
2. **Yleinen luettelo ID** - Jos tämä luettelo on osa yleistä luetteloa, yleinen luettelo ID tulee näkyviin.
3. **Aloitusaika** - Tämä on luettelon aloitusaika. Se perustuu järjestelmäasetusten määrittämään aikaan.

   Huomautus: Saat näkyviin luettelon jäljellä olevan ajanjakson napsauttamalla **Tiedot-painiketta** . Tässä painikkeessa on tietoja myös luettelon voimassaolon pidentämisestä.
4. **Käytettävissä olevat tietueet** - Tähän kampanjaan tämän luettelon kautta ladattujen yhteydenottojen määrä.
5. **Odottavia** tietueita - Luettelossa olevien yhteydenottojen määrä, joka on kelvollinen toimitettavaksi numeronvalitstimeen.
6. **Tila** - Luettelon tila näkyy alla.
   a. **Aktiivinen** - Luettelo on aktiivinen. Luettelosta ladatut yhteystiedot lähetetään valintanumerolle.
   b. **Pysäytetty** - Luettelo on pysäytetty. Pysäytetty luettelo sisältää yhteydenotot, joiden tila on eri, ja varmistaa, etteivät nämä yhteydenotot toimiteta numeronvalitstimeen.
   c. **Pysäytetty ja suljettu** - Tämä tila tarkoittaa, että luettelo on pysäytetty ja tämän luettelon kautta ladatut yhteystiedot suljetaan. Yhteystiedot voi avata uudelleen Yhteystietojen hallinta -toiminnolla.
   d. **PermanentStop** - Tämä tila tarkoittaa, että luettelosta ladatut yhteystiedot poistetaan. Kun ladatut yhteydenotot on poistettu, niitä ei voi avata uudelleen.

e. **Lataa meneillään** - Kun yhteystietotiedostossa on paljon yhteystietoja ladattavaksi, ne jaetaan keskeneräisten pyyntöjen ja latausten kesken. Kunnes lataus on valmis, sen tila on Latauksen eteneminen, ja latausprosentti on valmis.

f. **Lataus epäonnistui** - Kun yhteydenoton lataus jostain syystä epäonnistuu, Latauksen epäonnistuminen -tila tulee näkyviin. Tilarivi näyttää niiden yhteydenottojen prosenttiosuuden, jotka ladattiin vian hetkellä.

Huomautus : Päivän lopussa (EOD) kaikki latauksen epäonnistuneet yhteydenotot poistetaan.

Yhteystiedon tilaprosentti

Yhteystiedon tilaprosentti lasketaan käyttäen eri kaavoja, kun yhteystiedon tila on pienempi kuin 6, ja kaikille muille yhteystiedon tiloja. Yhteyshenkilön tilatiedot on taulukossa.

Taulukko - Yhteystiedon tilatiedot

Tila	Nimi	Kuvaus
0	Avata	Avaa yhteyshenkilö.
1	Suljettu	Suljettu yhteyshenkilö.
2	Väliaikais esti lukittu	Yhteydenottoa tilapäisesti lukittuna, sitä ei toimiteta.
3	Lataa latauksen aikana	Yhteyshenkilö latauksen käsittelyn yhteydessä
4	Toimitettu Dialerille	Yhteyshenkilö toimitettu dialerille.
5	Korvata	Yhteyshenkilö kumottu latauksen aikana
6	Luettelo pysäytetty	Yhteystieto pysäytetystä luettelosta.
7	Suljettu hallittujen yhteystietojen kautta tai huuhdottu	Yhteystieto suljettu Yhteystiedon hallinta -toiminnolla / huuhteluyhteyshenkilöllä
8	Yhteyshenkilö pysäytetty ja suljettu	Yhteydenotto pysäytetty ja suljettu. Yhteyttä ei toimiteta valintanumeroon.
9	Ota yhteyttä puhdistuskoht.	Tyhjennyskontakti.
10	Yhteyshenkilö siirretty toiseen kampanjaan	Yhteyshenkilö siirrettiin kampanjasta toiseen - ketjutettu yhteyshenkilö.
11	Pysyvästi pysäytetty	Yhteydenotto pysäytetty pysyvästi. Ei toimiteta numeronvalitsijalle.
20	Toimitettu yhteyshenkilö pysäytetty	Numeronvalitstimelle toimitettua yhteystietoa ei voi valita.

21	Lukittu piirilevyn toimitusta varten	Yhteystieto, joka on lukittu ja joka lähetetään vain henkilökohtaista takaisinsoittoa varten.
22	Lukittu CSS:lle	Yhteystiedon valintastrategian (CSS) kautta lukittu lähetystä varten

	Yhteystietojen lähetys	Aikataulu.
23	Lukittu AEM-toimitukseen	Yhteystieto, joka on lukittu edustajan ja johdon kartoitusta toimitusta varten.
24	Res-chedule on lukinnut Yhteystiedon uudelleens.chedule-parametriin	Uudelleenjärjestäjän lukitsema yhteystieto toimitetaan aikataulun mukaan.
25	Res-chedule on lukinnut yhteystiedon sulkemiseen	Uudelleenjärjestäjän lukitsema yhteydenotto suljettavaksi.
30	KONS.es.otto , JONKA ON ESK	Yhteydenotto estetty, koska Älä soita -yhteystiedona.
31	NDNC esti yhteydenoton	Yhteydenotto estetty, koska Kansallinen Älä soita -yhteyshenkilö.
32	YHTEYDENOTTO ESTETTY-JA ONN.valvoja	Yhteydenotto estetty VUODEN 2019 AIKANA.
33	Vainohenkilöiden estämä	Yhteydenotto estetty oikeuskäsittelyvaatimuksen vuoksi.
34	Vanhentunut	Vanhentunut yhteyshenkilö.
40		Tämä on tilapäinen yhteydenottotila yhteensopivuusvirheisille tietueille (epäonnistui CLDAP-säännön, tila-ajoitusten tai CPT:n vuoksi).
41		Tämä on tilapäinen yhteydenottotila, jossa yhteydenotot on jo toimitettu käyttäen samaa Yksilöivä ID- tai Tila-arvoa (puhelinnumeroa). Sovellus odottaa päivitettyä puhelutulosta.

Jos yhteystiedon tila on pienempi kuin 6, kaava on

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

Muissa yhteydenottotilanteissa kaava on *CompletionPercentage = (TotalRecordsPending / TotalRecordsAvailable) * 100;*

Molemmat yhteydenottotilaprosenttia ylittävät laskelmat lasketaan seuraavasti:
TotalRecordsAvailable lasketaan yhteystaulukon CampaignID- ja ListID-toimintojen perusteella.

TotalRecordsPending lasketaan yhteystaulukon Kampanjatunnus-, Luettelotunnus- ja Tila-perusteella.

Toiminnot

Tee seuraavat toimet yhteystietoluetteloissa käyttämällä edellisen sarakkeen paneelin Toiminnot-painikkeita :

1. **Aloitusluettelo** - Aloita yhteydenoton lähetys numeronvalitsijalle. Luettelosta ladatut yhteystiedot lähetetään valintanumerolle.

2. **Pysäytysluettelo** - Pysäytä tämä luettelo. Tämän luettelon pysäyttäminen merkitsee kaikille ladatuille yhteydenotoille toisen tilan ja varmistaa, etteivät nämä yhteydenotot toimiteta numeronvalitsijalle.
3. **Sulje luettelo** - Tämä painike sulkee luettelosta ladatut yhteystiedot. Yhteystiedot voi avata uudelleen Yhteystietojen hallinta -toiminnolla.
4. **Poista luettelo** - Tämä painike poistaa luettelosta ladatut yhteystiedot. Kun ladatut yhteydenotot on poistettu, niitä ei voi avata uudelleen.
5. **Päättymisaika** - Voit muuttaa luettelon päättymisaikaa tällä painikkeella. Päättymisaikaa ei voi muuttaa kuluvaa päivämäärää ja aikaa pienemmiksi kuin nykyinen päivämäärä ja aika. Se näyttää ajan määritetyn järjestelmän aikavyöhykkeen mukaan.

Laajentaa minkä tahansa luettelon, jotta näet luettelon kautta

ladattujen yhteystietojen tarkan eron. Laajennettu osa sisältää

seuraavat luetteloon liittyvät tiedot:

Yhteystieto - Tämä osa sisältää ladattujen yhteystietojen eron, ja määrää on seuraavat:

1. **Käsitelty** - Luettelosta käsiteltyjen yhteydenottojen määrä.
2. **Ladatut** - Luettelosta ladattujen yhteydenottojen määrä.
3. **Epäonnistui** - Niiden yhteydenottojen määrä, joita ei voitu ladata luettelosta.
4. **Päällekkäinen** - Luettelosta saa kahdentuneiden yhteydenottojen määrä.
5. **Päivitetty** - Niiden yhteydenottojen määrä, jotka päivittivät luettelon olemassa olevia tietueita.

NDNC - National Älä soita (NDNC) -yhteystietojen ja -tilojen määrä.

1. **Yhteydenotot** : NDNC-merkittyjen yhteydenottojen määrä tästä luettelosta.
2. **Tilat** - Tästä luettelosta NDNC-merkittyjen tilojen määrä.

Huomautus: Yhteystietoja ja tiloja varten voi olla eri numerot, koska kussakin yhteystiedossa voi olla useita tiloja.

Yrityksen SÄHKÖPOSTI - YRITYKSEN EI saa soittaa (EILLE) -yhteydenottojen (- JA -tilojen) määrä.

1. **Yhteydenotot** – TÄMÄN luettelon -merkittyJEN YHTEYDENOTTOJEN MÄÄRÄ.
2. **Tilat** - TÄMÄN luettelon MODES-merkittyjen MODES-tilojen määrä.

Huomautus: Yhteystietoja ja tiloja varten voi olla eri numerot, koska kussakin yhteystiedossa voi olla useita tiloja.

Yhteensopivuus- Vaatimustenmukaisuus Ei saa soittaa (lakisääteinen- -) yhteydenotot ja tilat.

1. **Yhteydenotot** - Yhteydenottojen määrä, joka merkitsi yhteensopivuus-MERKIN - TÄMÄN LUETTELON.
2. **Tilat** - Tämän luettelon YHTEENSOPIVUUS-LLA merkittyjen MODE-tilojen määrä.

Huomautus: Yhteystietoja ja tiloja varten voi olla eri numerot, koska kussakin yhteystiedossa voi olla useita tiloja.

Oikeudenkäyntikulut - Saaneiden yhteydenottojen ja tilojen määrä.

1. **Yhteydenotot** - Yhteydenottojen määrä, jotka on merkitty tämän luettelon Äskeiset-merkityt yhteydenotot.
2. **Tilat - Tilat-merkittyjen** Tilat-merkittyjen tilat tästä luettelosta.

Huomautus: Yhteystietoja ja tiloja varten voi olla eri numerot, koska kussakin yhteystiedossa voi olla useita tiloja.

Lataa tiedot – Seuraavat luetteloon liittyvät lataustiedot tulevat näkyviin tähän osaan:

1. **Aika** - Päivämäärä ja aika, jolloin luettelo ladattiin kampanjaan.
2. **Tyyppi** : Lataustyyppi, Manuaalinen tai Automaattinen lataus.
3. **Alityyppi** : Lataa alityyppi, Uusi, Liitä tai Päivitä.
4. **Tila epäonnistui** - Niiden yhteydenottojen määrä, joita ei ladattu epäonnistuneiden tilojen vuoksi.
5. **Tiedoston nimi** - Yhteystiedon lataustiedoston nimi, josta yhteystiedot ladattiin.
6. **Virhetietueet** - Jos haluat tarkistaa mahdollisten virhetietueiden tiedot, napsauta Lataa nyt -painiketta. Sovellus sisältää virhetietueisiin liittyvät tiedot. Virhesyy ja kaikki lataustiedoston otsikot kirjataan virhetietueiden mukana läh. tiedostoksi.

Tyhjennysluettelo

Yhteystietoluettelosivulla on Tab nimeltään Puhdistuslista. Tämä Tab sisältää tietoja yhteydenotoista, jotka on pyyhitty vari-ous-ladatuista yhteystietoluetteloista.

Olet esimerkiksi ladannut luettelon yhteystietojen puhdistamista varten, ja nämä yhteystiedot ovat hajanaisia eri ladatuissa luetteloissa. Kaikki nämä yhteydenotot puhditetaan puhdistustiedoston ehtojen perusteella, ja puhdistustiedot lis-ted tässä. Luettelee seuraavat tiedot:

1. **Luettele ID** - Luettelo ID joka on luotu tyhjennysyhteysluetteloa varten. Tämä on jatkoa edelliselle latausluettelolle ID eikä aloita alusta.
2. **Käsittelyaika** - Päivämäärä ja aika, jolloin tässä luettelossa olevia yhteystietoja tyhjennettiin järjestelmämäärityksissä asetetun ajan mukaan.
3. **Tyhjennysyhteystiedot** - Ladatun luettelon yhteystietojen määrä.
4. Suurenna **puhdistuskontakteja** nähdäksesi luettelokohtaiset tiedot.

Tyhjennysyhteystietojen porautuminen sisältää luettelon ID, josta yhteystiedot alun perin ladattiin, ja luettelosta tyhjennysten yhteystietojen määrä.

Puhdista yhteyshenkilöt

Scrub on toiminto, jonka avulla voit tyhjentää yhteystiedot tietokannassa ennen latauksen aloittamista. Voit tyhjentää nämä yhteydenotot joidenkin määritettyjen ehtojen perusteella. Jos haluat poistaa yhteystietoja kampanjasta, tee seuraavat toimet.

1. Napsauta Kaappaaminen-painiketta **(FAB).**.
2. Lataa yhteystiedot valitsemalla **Puhdista yhteystiedot FAB** .
3. On olemassa kolme mahdollista lähdettä, joista voit puhdistaa yhteystietoja:
    a. **Muotoiltu tiedosto** – Yhteystiedot ovat saatavilla muotoillussa tiedostossa, jossa on eri kentät, jotka on erotettu yleisellä kaiutinta tai pilkuin eroteltua tiedostoa käyttämällä.

       Huomautus: Jos käytät sovellusta lokalisoituun kieleen (paitsi englantiin), tallenna ladattavaksi määritetty yhteystietotiedosto UTF-8-koodaukseen.

    b. **Tietokanta** – Yhteystiedot ovat saatavilla tietokantataulukossa **tai** näkymässä , ja ne voidaan ladata suoraan kampanjaan tietokannasta.
4. Jos olet puhdistamassa yhteystietoja muotoillusta tiedostosta, tee seuraavaa:
    a. Valitse **tiedosto, jossa ovat ladattavat yhteystiedot, napsauttamalla Valitse tiedosto** -painiketta.
    b. Valitse avattavasta **Erotin-luettelosta** erotin, joka erottaa con-tact-lataustiedoston eri kentät.
5. Jos sinulla on profiili tätä latausta varten, valitse profiili avattavasta **Profiili-luettelosta** . Profiilin valitseminen varmistaa, että kaikki tämän yhteystietoluettelotiedoston lisämääritykset suoritetaan automaattisesti profiilissa määritetyllä tavalla.

   Profiileja voidaan käyttää pikanäppäimillä yhteystietoihin liittyvien latausten käsittelemiseen. Käyttämällä näitä tallennettuja profiileja voit ladata (mukaan lukien Global Upload), puhdistaa tai ladata SAATAVILLA OLEVAN KLON1.00-palvelimet (yhteensopivuus) ilman, että sinun tarvitsee käydä läpi koko parametrien ja ehtojen määrittämisprosessia. Toisin sanoen jokainen profiili on automaattinen latausohjelman käyttäjä.
6. **Siirry Puhdistusolojen Häiriöt** -osaan.
7. **Voit luoda ehtoja suodatinehtojen löytämiseksi yhteystietojen hakua varten käyttämällä Puhdistusehtojen Yhdyskäytävä-toimintoa** .

   Huomautus: Jos olet valitsemassa kehittynyttä ehdon raksuttajaa, siirry vaiheeseen 13.
8. Valitse haluamasi kohde avattavasta **Järjestelmä-kentät/ Yrityskentät** -luettelosta.
9. Valitse vertailuasetus – tämä on ehto, jonka mukaan kentän on tyydyttävä, jotta yhteystieto valitaan. Jotkin ehtosi vertailuparametrit voivat olla > (suurempi kuin), < (pienempi kuin), = (yhtä suuri) jne.
10. Anna arvo, jonka tämän ehdon on täytettävä, jotta yhteystietoa etsitään.
11. **Lisää toinen ehto napsauttamalla Lisää-painiketta** .
12. Kun olet valmis ehtojen täyttymiseen, poista yhteydenotot kampanjasta valitsemalla **Puhdista** .
13. Valitse kehittynyt ehdon raksuttaja seuraavasti: TURN Ota käyttöön kehittynyt ehdon kytkin on käytössä.
    a. **Advanced Hakemisto** edellyttää huolellista ehtorakentamista, jossa usean avoimen ja suljetun sulkeen käyttäminen edellyttää, että olosuhteet asetetaan manuaalisesti. Näiden sulkeiden virheellinen sijoittaminen voi johtaa siihen, että hakuehto täyttää väärät ja tahattomat yhteydenotot.

14. Anna avoin sulke ensimmäiseen soluun.

15. Valitse haluamasi kohde avattavasta **Järjestelmä-kentät/ Yrityskentät** -luettelosta. Katso CSS-ehdon luomisen – koontiehtojen luomisen vaihe 5.
16. Valitse vertailuasetus - tämä on ehto, jonka mukaan kentän tulee tyydyttää, että yhteyshenkilö on selaika-ted. Jotkin ehtosi vertailuparametrit voivat olla > (suurempi kuin), < (pienempi kuin), = (yhtä suuri) jne.
17. Anna arvo, jonka tämän ehdon on täytettävä, jotta yhteystietoa etsitään.
18. Sulje sulje.
19. **Lisää toinen ehto napsauttamalla Lisää-painiketta** .
20. Kun olet lisännyt ehtoja, voit poistaa yhteydenotot kampanjasta valitsemalla **Puhdista** .

Lisätään uusia yhteyshenkilöitä

Lisää uusi yhteystietoluettelo seuraavasti:

1. Napsauta Kaappaaminen-painiketta **(FAB).**.
2. Lataa yhteystiedot valitsemalla **Lataa yhteystiedot FAB** .
3. Voit ladata yhteystietoja kolmesta lähteestä:
    a. **Muotoiltu tiedosto** - Yhteystiedot ovat saatavilla muotoillusta tiedostosta, jossa on eri kentät, jotka on erotettu suuttimella (|), tildellä (~) ja niin edelleen, tai pilkulla erotetulla tiedostolla eroteltuun tiedostoon.
    b. **Tietokanta**: Yhteystiedot ovat saatavilla tietokantataulukossa tai näkymässä, ja ne voidaan ladata hakemistolla kampanjaan tietokannasta.

       Huomautus: Et saa käyttää Campaign Managerin tietokantatietoja yhteystietojen lataamiseen tietokannan kautta.
       Tällä hetkellä sovellus tukee latauksia vain Microsoft SQL-tietokannasta.
       Yhteystietojen lataaminen tietokantataulukon tai näkymän kautta voidaan ajoittaa vain kerran päivässä profiilin suoritusaika **-kentässä**määritettynä ajankohtana.

4. Jos lataat tietoja muotoillusta tiedostosta, tee seuraavaa:
    a. Valitse **tiedosto, jossa ovat ladattavat yhteystiedot, napsauttamalla Valitse tiedosto** -painiketta. Fol-lowing-kentät ovat varattuja kenttiä, eikä niitä voi käyttää tiedoston otsikkoina, jotka sisältävät latausta varten kon-tacteja.
        i. SAATAVILLAOLO
        ii. BUSINESSFLDS
        iii. FTimeZone
        iv. FPriority
        v. FValidModes

vi. FContactID
vii. FCallStartDate
viii. FCallStartTime
ix. FCallEndDate
x. FCallEndTime
xi. FZip-koodi
xii. FEmailCC
xiii. FEmailBCC
xiv. FEmailSubject
xv. FEmailMessage
xvi. FEmailAttachment
xvii. FSMSText
xviii. FState
xix. FAreaCode
xx. FLineOrRowNumber
xxi. FAgentId
xxii. BussFld1 to BussFld26 (26 varattua kenttää)
xxiii. Tila 1..... anynumber
xxiv. Tila(numero)_Zipcode

5. Valitse avattavasta **Erotin-luettelosta** erotin, joka erottaa yhteystiedon lataustiedoston eri kentät.
6. Jos sinulla on profiili tätä latausta varten, valitse profiili avattavasta **Profiili-luettelosta** . Profiilin valitseminen varmistaa, että kaikki tämän yhteystietoluettelotiedoston lisämääritykset suoritetaan automaattisesti profiilissa määritetyllä tavalla.

   Huomautus: Ohita vaihe 4, jos sinulla ei ole määritysprofiilia.

   Profiileja voidaan käyttää malleja yhteystietoihin liittyvien latausten kanssa. Käyttämällä näitä tallennettuja profiileja voit ladata (mukaan lukien Global Upload), puhdistaa tai ladata URL-yhteydenottoja JA LADATA NIITÄ (yhteensopivuus) ILMAN, että sinun tarvitsee käydä läpi koko parametrien ja ehtojen määrittämisprosessia.
7. Jos lataat tietoja tietokannasta, tee seuraavat toimet:
   a. Anna tietokannan palvelimen **nimi**.
   b. **Anna tietokannan nimi** , josta haluat ladata yhteystietoja.
   c. **Anna sovelluksen käyttäjänimi** , jotta se voi käyttää tietokantapalvelinta.
   d. **Viimeistele todennus antamalla yllä olevalle käyttäjälle salasana** .

e. **Luo yhteys tietokantapalvelimeen napsauttamalla Yhdistä-painiketta** .

f. Valitse avattavasta **Taulukon nimi -** luettelosta taulukko, jossa ladattavat yhteystiedot ovat.

g. **Lataa yhteystiedot tietokantataulukosta napsauttamalla Lataa-painiketta** .

8. Suorita **kenttien yhdistäminen**.

a. **Tärkeys** : Prioriteetti, jonka haluat määrittää tälle yhteyshenkilölle. Mitä suurempi tärkeys, sitä aikaisemmin yhteystieto välitetään dialerille. Pääluettelossa voi olla mukautettu tärkeyskenttä (numeerinen arvo) valintaprioriteetin määrittämiseksi.

b. **Vyöhykkeen nimi** - Kartoita yhteystietojen aikavyöhyke. Valitseminen asiakkaan aikavyöhykkeen mukaan.

c. **Suuntanumero** - Valitse tämä valintaruutu, jos haluat sovelluksen jakavan suuntanumeron puhelinnumerosta.

i. **Valitse numeropaneelista Alku** . Tämä on ensimmäinen merkki siitä, mistä suuntanumero alkaa. Jos puhelinnumerossa on esimerkiksi 12 numeroa ja suuntanumero kuuluu ensimmäiseen numeroon, valitse numeropaneelista 1.

ii. Valitse pituus numeropaneelista. Tämä on koodisi merkkimäärä alusta alkaen. Jos puhelinnumerossa on esimerkiksi 12 numeroa ja suuntanumero on kolme numeroa pitkä ensimmäisestä numerosta, valitse numeropaneelista 3.

d. **Postinumero** - Valitse tämä valintaruutu, jos haluat sovelluksen jakavan postinumeron koodiluettelosta kolmannen osapuolen kautta. Joskus postinumerot voivat sisältää lisämerkkejä, joita kolmannen osapuolen sovellus voi lisätä tietoihin. Voit ohittaa ei-toivotut tiedot ja ladata tarkan postinumeron osana yhteystietoluetteloa käyttämällä tätä jaettua toimintoa.

i. **Valitse numeropaneelista Alku** . Tämä on ensimmäinen merkki siitä, mistä suuntanumero alkaa. Jos puhelinnumerossa on esimerkiksi 12 numeroa ja suuntanumero kuuluu ensimmäiseen numeroon, valitse numeropaneelista 1.

ii. Valitse pituus numeropaneelista. Tämä on koodisi merkkimäärä alusta alkaen. Jos puhelinnumerossa on esimerkiksi 12 numeroa ja suuntanumero on kolme numeroa pitkä ensimmäisestä numerosta, valitse numeropaneelista 3.

e. **Postinumero** - Yhteystietojen postinumero.

f. **Tilan nimi** - Maantieteellinen tila, johon nämä yhteydenotot kuuluvat.

g. **Lisänumero** - Yhteystietoihin käytettävä postinumero.
Huomautus:

Jos lisää postinumeroa ei anneta, ensisijainen postinumero on oletusarvoisesti käytössä.

Voit antaa enintään viisi postinumeroa. Voit lisätä useita postinumeroita vain, jos asianmukainen taustamääritys on määritetty.

Kun yhteystietoon on annettu virheellinen postinumero, sovellus poimii oletusarvoisen postinumeron arvon Contact Uploader -osan tiedostosta, jos se on aktivoitu. Jos oletusarvoista postinumeroa ei ole otettu käyttöön, yhteystietoa ei soiteta.

Kun tilaan on annettu virheellinen postinumero, tietty tila muuttuu virheelliseksi eikä sitä soiteta ulos.

h. Kartoittaa avattavan **luettelon laitteen ID** . Tätä kenttää käytetään kartoitetaan yhteydenoton tekemisessä käytettävä laite. Tämä voi olla puhelin, tietokone tai mikä tahansa muu laite.

9. Siirry tilan kartoittamiseen .
   a. **Tilat** - Kaikki kampanjalle määritetyt tilat näytetään määrityksiä varten.
   b. **Kentät** - Valitse ladattavasta tilasta tälle tilalle sopiva kenttä. Tee kaikkien näytettyjen tilojen määritys.

c. **Postinumero** - Valitse ladattavasta tilasta tälle tilalle sopiva **postinumero** . Tee kaikkien näytettyjen tilojen kartan ping-ping. Tätä määritystä käytetään määritettäessä yhteydenoton aikavyöhykettä soittamista varten.

10. Kartoittaa **seuraavaksi työkentät** . Kaikki **tälle kampanjalle määritetyt liiketoimintakentät** näkyvät ensimmäisessä sarakkeessa. Yhteystiedon lataustiedostoon kuuluvat kentät näkyvät avattavassa Arvo-luettelossa. Kartoittaa kunkin **työkentän yhteystiedon kentän arvoon** .

11. Valinnainen **Työkenttä-sarake** sisältää kaikki kentät, jotka ovat osa yhteystietotiedostoa. Valitse valintaruudut kentille, joita haluat käsitellä valinnaisena liiketoimintakenttänä tässä kampanjassa.

    Huomautus: Tässä kuvatut valinnaiset liiketoimintakentät näkyvät näytön ponnahdustietoina Agent Desktop.

12. Täytä Sanoman yhdistäminen **-osa kartoittamalla sekä postituskentät että**

    SMS -kentät **. Huomautus**: Tällä hetkellä tämä toiminto ei ole tuettu Webex

    Contact Center

13. Täytä määritykset-osa seuraavaksi.

14. Valitse lataustaso seuraavista kahdesta asetuksista.

    Jos haluat ladata kampanjatason, valitse Kampanja-painike . Ladattavan luettelon yhteystiedot tekevät kumouksen tai liittää/päivittää toiminnon koko kampanjassa - eli kaikissa luetteloissa. Sama koskee päällekkäistä suodatinta.

    Jos haluat ladata luettelotason, valitse Luettelo-painike . Valitse tämä asetus, jos haluat, että tämän luettelon toiminnot on muodostettu tietylle luettelolle eikä koko kampanjaluettelolle. Valitse **avattavasta luettelosta luettelo ID** . Ladattavan luettelon yhteystiedot tekevät korvaamis- tai päivitystoiminnon tässä valitussa luettelossa. Sama koskee päällekkäistä suodatinta.

15. **Määritä luettelon elinaika** . Live-aika on voimassaoloaika, jonka aikana tämä ladattujen yhteydenottojen luettelo on kelvollinen valintaan, jos sovelluksessa on useita muita määrityksiä. Valitse kalenterista Live-ajan **alkamispäivämäärä**.

16. **Valitse toiminto** kumoamasta tai **liitä/päivittämästä**. Toiminto suorittaa seuraavan tehtävän:

    a. **Korvaaminen**: Kampanjatasolla kaikki olemassa olevat yhteydenotot eri luetteloissa suljetaan ja latauksia kohdellaan tuoreina yhteydenottoina. Luettelotasolla kaikki tähän luetteloon liittyvät nykyiset yhteydenotot suljetaan ja latauksia kohdellaan tämän luettelon tuoreina yhteystietoina.

    b. **Liitä**: Jos lataustaso on Kampanja, uusi luettelo luodaan. Jos lataustaso on Luettelo, yhteystiedot liitetään luettelon nykyisiin yhteystietoihin. Päällekkäinen suodatin -valintaruutu on aktivoitu valintaa varten. Kaksoissuodatin etsii ja lataa yksilöllisiä yhteystietoja jättäen pois kaksoiskappaleet, jotka on suodatettu liiketoimintakenttien perusteella.

       Huomautus: Sovellus etsii ensin latausvalmiita paikallisen tiedoston tai tietokantataulukon kaksoiskappaleita ja säilyttää näissä tietueissa ensimmäisen ladattavan tietueen. Kun sovellus on tehty tähän kampanjaan jo ladatusta tietueesta, se skannaa kaikki avoimet yhteystiedot samoilla suodattimilla. Jos avoin yhteydenotto

vastaa lataustiedoston tietuetta, kyseistä tietuetta EI ladata. Ladatut tietueet näytetään virhetaulukossa, jossa on huomautus DUPLICATE.

c. **Päivitys**: Jos lataustaso on **Kampanja**, päivittää suodatetun yhteystiedon liiketoimintakentät.

17. **Suodatin**: Yhteystietoja voidaan suodattaa kahden liiketoimintakentän perusteella.
    a. **Liiketoimintakenttä1**: Ensisijainen kenttä, jonka mukaan haluat suodattaa ja täsmätä kaksinaamaisten/päivitystoimintojen osalta. Kaikki kampanjan liiketoiminta-kentät on lueteltu valittavana.
    b. **Liiketoimintakenttä 2**: Toissijainen kenttä, jonka mukaan haluat suodattaa ja täsmätä kaksinaamaisten/päivitystoimintojen osalta. Kaikki kampanjan liiketoiminta-kentät on lueteltu valittavana.

    Huomautus: Voit valita jompikumpi tai kumpikin liiketoimintakenttä. Jos valitset molemmat kentät, yhteystiedot suodatetaan AND-operaattorin avulla, siis molempien liiketoimintakenttien perusteella.
18. Voit latauksen yhteydessä merkitäRAJAUS- ja NDNC-yhteydenotot viimeistelemällä **KOOST/NDNC-sektion** .
    a. NDNC-suodattimen valintaruudun valitseminen varmistaa sen, että National Älä soita -merkittyjä yhteystietoja ei ladata.
    b. KUN VALITSET -VALINTARUUDUN **,** VARMISTAVAT, että Ei saa soittaa -merkittyjä yhteystietoja ei ladata.
    c. **Tyyppi** on kenttä, jossa otat käyttöön NDNC/HTTPS-suodattimet, tämä kenttä voi olla Puhelin num-ber tai jokin liiketoimintakentistä (kaksi JOS KYSEESSÄ on ETC) jne.
19. Viimeistele yhteystietoluettelon **lataus napsauttamalla Tallenna-painiketta** .

Lisänumero

Sovellus mahdollistaa yhteystiedon kartoittamisen usealla postinumerolla sekä kutsuttavan ikkunan, joka risteää kaikkien näihin postinumeroihin liittyvien aikavyöhykkeiden kanssa.

Järjestelmä sallii enintään kaksi tietuetasolla määritettyä postinumeroa ja yhden postinumeron kullakin yhteystiedon puhelinnumerotasolla. Järjestelmä soittaa näihin numeroihin molempia osapuolia yhdistävällä ajanjaksolla kaikissa kartoitetuissa postinumeroissa tietuetasolla ja puhelinnumerossa, joihin soitetaan.

Huomautukset:
Lisänumeron antaminen ei ole pakollista. Jos lisänumeroa ei ole annettu, käytetään ensisijaista postinumeroa.

Kun virheellinen postinumero on **aihe**: Yhteystietoon syötetty sähköpostin aiherivi, sovellus poimii oletusarvoisen postinumeron arvon Contact Uploader -osan Web.config-tiedostosta, jos se on otettu käyttöön. Jos oletusarvoista postinumeroa ei ole otettu käyttöön, yhteystietoa ei soiteta.

Kun tilaan on annettu virheellinen postinumero, tietty tila muuttuu virheelliseksi eikä sitä soiteta ulos.

Jos tarvitset kahden eri yhteisön vahvistamista state-varmentemista varten, käytä **suuntanumero-asetusta** .

Suuntanumeroon voi esimerkiksi merkitä tilakoodin ja saman yhteystiedon postinumero voidaan merkitä toiseen tilaan. kussakin näistä tilnoista voi olla eri soittamisikkuna. Näissä tapauksissa

numeronvalitsin soittaa yhteystiedon numeron sen tilan valittavissa olevana aikana, jossa tärkeys on suurempi kuin System > State Law Group - **sivulla.**

Ota nämä toiminnot käyttöön valitsemalla Kokoonpanon asetukset. Katso kampanjatason määritysten kohta 15. Ota tilalaki käyttöön suuntanumerolla ja valitse myös moninumeroinen asetus. Kun lataat yhteystietoja, valitse suuntanumeroihin pohjautuva aikavyöhyke ja valitse postinumeromäärittely. (Ohita toisen postinumeron ja tilatason postinumeromäärittelyn valitseminen tällaisissa tapauksissa).

1. **Edustaja ID** - Edustaja ID yhteyshenkilölle.
2. **Yhteyshetki** - Tietty päivämäärä ja aika soittaa yhteystiilille. Valitse tämä tieto yhteystiedostosta.
3. **Moment DateTime -muoto** - Yhteystiedon hetki -kentän päivämäärän ja ajan muoto. Päivämäärän muodon vaihtoehtoja ovat dd-MM-yy HH:mm, dd/MM/yy HH:mm, MM-dd-yy HH:mm, KK/dd/yy HH:mm, yy-MM-d HH:mm, vvv/KK/dd HH:mm, dd-MM-yyyy HH:mm, dd/KK/yyyy HH:mm, KK-dd-yyyy HH:mm, KK/yyyy HH:mm, yyyy-KK-esh HH:mm, ja vvvv/kk/kk HH:mm.
4. **Liidipisteytys** - Liidipisteytys auttaa tunnistamaan eniten selvintä asiakasta, johon kampanjasta otetaan yhteyttä. Tämä pistemäärä on saatavilla osana yhteydenoton valintastrategiaa, ja se voidaan määrittää lataus- tai päättämisajankohtana, samalla kun määritetään yrityksen / puhelimen tulosta.
5. **Laite ID** - Sen laitteen yksilöivä ID, johon identiteetin todennusilmoitukset lähetetään. Laite ID voi olla matkakäyttönumero, sovellus ID tai mobiililaiteidentiteetti.

Yhteystietojen hallinta

Yhteystietojen hallinta on tehokas toiminto, jolla voidaan suorittaa monia yhteystietoihin liittyviä tehtäviä. Miesikäisten yhteystietojen **avulla**voit

1. **Hae yhteystietoja**: Hae määritettyjä ehtoja yhteystietojen mukaan.
2. **Yhteystietojen** aikataulun muuttaminen tai palauttaminen: Määritä uudelleen tai palauta seuraavat tietyille ehdoille täyttävät yhteydenotot:
    a. **Takaisinsoiton vanhentuneet yhteystiedot** ovat yhteystietoja, joissa kelvollinen takaisinsoiton aika on vanhentunut.
    b. **Estetyt yhteydenotot** ovat niitä, jotka on estetty toimittamasta numeronvalitsinta.
    c. **Suljetut yhteydenotot** ovat jostain syystä suljettuja.
    d. **Uudelleen ajoitettu Vanhentunut-yhteydenotot** ovat niitä, jotka on ajoitettu uudelleen ajoitettuun valintaan, ovat vanhentuneet ja ne on herätettävä uudelleen numeronvalintaa varten
3. **Estä yhteystiedot**: Estä yhteydenotot, jotka ovat täyttyneet tietyin ehdoin.
4. **Sulje yhteystiedot**: Sulje yhteydenotot, jotka ovat täyttyneet tietyin ehdoin.
5. **Yhteystietojen** siirtäminen: Yhteystietojen siirto kampanjasta toiseen, joka täyttyy tietyille ehdoille.
6. **Edustajan uudelleenasettaminen**: Määritä henkilökohtaiset takaisinsoittopuhelut uudelleen muille edustajille, kun määritetyt edustajat eivät ole käytettävissä.

Aikavyöhyke

Voit käyttää Yhteystietojen hallinta -sovellusta suodattamalla yhteystietoja aikavyöhykkeiden mukaan.

Tämä toiminto näyttää kaikki aktiiviset aikavyöhykkeet avattavan Timezone-luettelon. Käyttäjät voivat valita tarvittavan aikavyöhykkeen.

Valitse aikavyöhyke avattavasta **TimeZone-luettelosta** , ennen kuin valitset muita suodatusehtoja tai kirjoitusehtoja yhteystietojen täyttämiseksi. Tämä on valinnainen määritys.

Jos käyttäjän valitsemiin ehtoihin liittyy aikakerroin, ajat muunnetaan käyttäjän valitsemaksi aikavyöhykkeeksi.

Käyttäjällä on palvelin esimerkiksi Intian aikavyöhykkeellä ja hän valitsee aikavyöhykkeeksi British Standard Time -kellonajan avattavasta luettelosta. Jos yhteydenottojen täyttämisen ehto (katso Ehto Pito) sisältää Puhelun alkamisaika -kentän - Puhelun alkamisaika klo 2:00 PM-KELLO, sovellus muuntaa SEN IST:ksi ja täyttää yhteydenotot, joiden puhelun alkamisaika on 6:30 PM IST. Yhteystietoja täyttävä ruudukko näyttää kuitenkin käyttäjän valitseman aikavyöhykkeen eli 2,00 PM -ASETUKSEN.

Sama aikavyöhykemuunnon logiikka koskee mitä tahansa päivämäärään liittyvää kenttää, jonka käyttäjä on valinnut Yhdyskäytävä-kohdassa.

Ehdonmuodostaja

Voit hallita yhteystietoja tehokkaasti kirjoittamalla omat ehdosi hakuehtoihin tai luomalla ehdosi Advanced- tai Simple Condition Yhdyskäytävä -toiminnolla. Näiden ehtojen avulla voit etsiä ja suodattaa oikeat yhteystiedot.

Seuraavien ohjeiden avulla voit etsiä ja suodattaa yhteystietoja ehdon yhdyskäytävän avulla. Näihin vaiheisiin viitataan toistuvasti yhteystietojen hallinta -osassa.

1. TURN **Kirjoitusehdot-kytkin** käytössä , jos kirjoitat omia suodatinehtojasi etsiäksesi yhd.
2. Kirjoita suodatinehdot Kirjoita ehdot **-** tekstiruutuun ja täytä yhteydenotot ehtojen mukaan napsauttamalla **Näytä yhteystiedot -** painiketta. Sinun on kirjoitettava ehdot kentille ja niitä vastaaville arvoille, joista haluat etsiä yhteystietoja. Kirjoita ehdot -tekstiruutuun kirjoittamasi ehdot muunnetaan (sovelluksen mukaan) SQL-kyselyksi ja tulokset ponnahdusikkunassa ruudukossa.

   Huomautus: Tuntemus SQL-ilmaisujen kirjoittamisesta on pakollista yhteystietojen saamiseksi kirjoituskoht.

Käytä seuraavia järjestelmäkenttiä suodatinehtojen kirjoittamiseen:

a. **Maks. uud.yrityksiä** - Tämä on senhetkinen lisäarvo uudelleenyritysten enimmäismäärälle, joka voidaan tehdä kunkin yhteystiedon valitsemiseen kampanjassa.

b. **Päivittäiset uudelleenyritysten** arvo on tämänhetkinen lisäarvo niiden uudelleenyritysten enimmäismäärälle, jotka voidaan tehdä yhteystiedon valitsemisesta tämän kampanjan päivän aikana.

c. **Pass Retries** - Tämä on kampanjan kullekin taktikolle tehtyjen uudelleenyritysten tämänhetkinen lisäarvo.

d. **Syklin uudelleenyritysten** arvo on valintajakson aikana tehtyjen uudelleenyritysten enimmäismäärän arvo. Sykli on joukko valintayrityksiä, kun se on kerran kaikissa tiloissa, joihin yhteystieto ladataan. Yhteystieto ladataan esimerkiksi kolmella tilalla : Home-, Työ- ja Matkakäyttönumerot. Valintajakso on valmis, kun sovellus valitsee kaikki nämä tilat (määritetyssä järjestyksessä).

e. **Sähköpostin uudelleenyritysten** määrä - Tämä on senhetkinen lisäarvo uudelleenyritysten määrälle, joka sallii yhteystietojen toimittamisen sähköpostikampanjaa varten.

f. **SMS Yrittää uudelleen** - Tämä on nykyinen arvon lisäys siinä uudelleenyritysten määrässä, joka sallii yhteystietojen toimittamisen SMS - kampanjoille.

g. **LastAccessed** - Yhteydenotot, joiden määritetty päivämäärä ja aika on viimeksi toimitettu osana tätä CSS:ää.

h. **Prioriteetti** - Prioriteetti, joka määritetään yhteydenotoille, jotka otetaan huomioon tätä CSS-osoitetta toimitettaessa.

i. **Liidipistemäärä** - Yhteystietojen toimittamiseen käytettävä johtopistemäärä on tämän CSS-yhteyden mukaan. Liidipisteytys auttaa tunnistamaan kaikkein vaikeimman asiakkaan, johon kampanjasta otetaan yhteyttä. Tämä pistemäärä voidaan määrittää myös lataus- tai päättämisajankohtana, kun määritetään yrityksen / puhelimen tulosta.

j. **CallStartTime** - Tämä on puhelun aloitusaika, jonka uudelleenjärjestäjä on määrittänyt. Tässä ehdossa mainittuun aloitusaikaan kuuluvat puhelut valitaan toimitettavaksi.

k. **CallEndTime** - Tämä on puhelun päättymisaika, jonka uudelleenjärjestäjä on määrittänyt. Tässä ehdossa mainittuun päättymisaikaan kuuluvat puhelut valitaan toimitettavaksi.

l. **Luettelotunnus** - Luettelo ID, johon yhteystieto kuuluu. Tässä CSS-ehdossa listID-laitteisiin kuuluvat yhteystiedot toimitetaan.

m. **Puhelutyyppi** : Puhelutyyppi. Esimerkiksi henkilökohtainen takaisinsoitto, tavallinen takaisinsoitto, tavallinen puhelu ja niin edelleen.

n. **LastOutcome** - Yhteydenoton viimeisin tulos. Yhteydenotot valittuun lopputulokseen on toimitettu.

o. **Yleinen luettelotunnus** - Yleinen luettelo ID, johon tämä yhteystieto kuuluu. Tässä CSS-ehdossa yleisiin luettelotunnusten yhteystietoja toimitetaan.

p. **Käyttäjätunnus** - Tämä on edustaja ID merkitty yhteystietoon. Puhelut välitetään valintanumerolle, ja ne siirretään tässä kentässä mainitulle edustajalle.

q. Puhelinnumero – Tämän CSS-yhteystiedon puhelinnumero.

r. **Vyöhykkeen nimi** - Sen aikavyöhykkeen nimi, johon yhteystieto kuuluu.

s. **StatusReasonID** - Tämä on kokonaislukuarvo, joka on tilan kuvauksen sisäinen ID.

Yllä olevien järjestelmäkenttien lisäksi voit käyttää suodattimen kentässä mitä tahansa tai kaikkia Työkentät-kenttiä.

Huomautus: Sinun on käytettävä BUSSFLD1 läpi BUSSFLD26 eikä määritettyjä määrityksiä (yhteystietojen lataustiedostoista), kuten Etunimi, Asiakas ID jne.

3. Voit luoda suodatusehtoja yhteystietojen hakuehtojen avulla .
4. TURN Advanced Halua -kytkin **on käytössä** , jos haluat rakentaa Advanced-ehdon .

   Advanced Yhdyskäytävä edellyttää monimutkaista ehtorakentamista, jossa usean avoimen ja suljetun sulkeen käyttäminen edellyttää, että olosuhteet asetetaan manuaalisesti. Näiden sulkeiden virheellinen sijoittaminen voi johtaa siihen, että hakuehto täyttää väärät ja tahattomat yhteydenotot. Toisaalta, jos **Advanced Esh** -kytkin on **poissa käytöstä**, voit lisätä ehtoja ryhmiin, joissa on ennalta valittu ja/tai ehdoilla.
5. **Advanced Yhdyskäytävä-näyttö** näytetään seuraavassa.

Huomautus: Siirry vaiheeseen 14, jos käytät yksinkertaista sairaudesta.

6. Anna avoin sulke ensimmäiseen soluun.
7. Valitse haluamasi kohde avattavasta **Järjestelmä-kentät/ Yrityskentät** -luettelosta. Katso CSS-ehdon luomisen – koontiehtojen luomisen vaihe 5.
   a. Jos valitset Järjestelmäkentät-luettelon **ID** tai **Yleisen luettelon ID**, ponnahdusikkunassa voit valita luetteloluettelon saatavilla olevista luetteloista
8. Valitse vertailuasetus - tämä on ehto, jonka mukaan kentän tulee tyydyttää, että yhteyshenkilö on selaika-ted. Jotkin ehtosi vertailuparametrit voivat olla > (suurempi kuin), < (pienempi kuin), = (sama kuin) jne.
9. Anna arvo, jonka tämän ehdon on täytettävä, jotta yhteystietoa etsitään.
10. Sulje sulje.
11. **Lisää toinen ehto napsauttamalla Lisää-painiketta** .
12. Kun olet valmis ehtojen täyttymiseen, viimeistele valitsemalla **Tallenna** .
13. Jos et käytä Advanced Hakemistoa, käytä Simple Kellopuhel **.**kuten seuraavassa näytössä näkyy:
14. Valitse haluamasi kohde avattavasta **Järjestelmä-kentät/ Yrityskentät** -luettelosta. Katso CSS-ehdon luomisen – koontiehtojen luomisen vaihe 5.
   a. Jos valitset Järjestelmäkentät-luettelon **ID** tai **Yleisen luettelon ID**, voit ponnahdusikkunassa valita luetteloluettelon saatavilla olevista luetteloista.
15. Valitse vertailuasetus - tämä on ehto, jonka mukaan kentän tulee tyydyttää, että yhteyshenkilö on selaika-ted. Jotkin ehtosi vertailuparametrit voivat olla > (suurempi kuin), < (pienempi kuin), = (yhtä suuri) jne.
16. Anna arvo, jonka tämän ehdon on täytettävä, jotta yhteystietoa etsitään.
17. **Lisää toinen ehto napsauttamalla Lisää-painiketta** .

18. Valitse uudella linjalla joko **AND** tai **OR** avattavasta Päätös-luettelosta.
19. Voit lisätä lisää tällaisia ehtoryhmiä. Kun olet valmis, valitse **Tallenna** .
20. Jos haluat lisätä ryhmiä, valitse Lisää-painike Ryhmätoiminto-painikkeista .
21. Toista vaiheet **14** – **21**.
22. Valitse haluamasi kohde avattavasta **Järjestelmä-kentät/ Yrityskentät** -luettelosta. 23.
23. Valitse avattavasta Lajittele-luettelosta Nouseva tai Laskeva lajitteleminen valitsemalla Asc **tai** Kohde **.**
24. **Lisää lajittelutilauksia napsauttamalla Lisää-painiketta** .
25. Kun olet tehnyt lajittelutilaukset, viimeistele ehdot valitsemalla **Tallenna** .

Näytä yhteyshenkilöt

Yhteystiedot näkyvät näkyvillä, kun napsautat **Näytä yhteystiedot -** painiketta ehtojen viimeistelemisen ja esittämisen jälkeen. Yhteystiedot määritetään uudelleen. Lisätietoja sarakkeista on seuraavassa.

Ota yhteyttä ID - yhteystiedon ID yksilöivä yhteystieto, joka on lueteltu ehtojen mukaan.

Yhteydenottoyritysten määrä tähän hetkeen asti.

Huomautus: Jos Säilytä yleiset uud.yritykset ja/tai Säilytä päivittäiset uudelleenyritykset on poistettu valikosta joko Kampanja ketjutus- tai Kamera-paign-yhteystietostrategiassa, yritykset palautetaan liiketoimintavaatimusten mukaan. Ennen palauttamista tehdyt yritykset eivät sisälly tässä esitettyun määrään.

Luettele ID - luettelo ID, josta yhteystieto ladataan.

LastOutcome - viimeisin tämän yhteydenoton soittajan vastaanottama tulos.

Tila - nykyinen yhteystiedon tila. • Call_Start_Date - listatun yhteystiedon seuraavan aikataulun mukaisten puheluiden alkamispäivämäärä. Tämä muunnetaan käyttäjän valitsemaksi aikavyöhykkeeksi ja näytetään ruudukossa.

Call_Start_Time - luettelossa olevan yhteystiedon seuraavan ajoitetun puhelun aloitusaika ehtojen mukaisesti. Tämä käännetään käyttäjän valitsemaan aikavyöhykkeeseen ja näytetään ruudukossa.

Call_End_Date - luettelossa olevan yhteystiedon seuraavan ajoitetun puhelun päättymispäivämäärä ehtojen mukaisesti. Tämä käännetään käyttäjän valitsemaan aikavyöhykkeeseen ja näytetään ruudukossa. • Call_End_Time - listatun con-tactin seuraavan aikataulun mukaisten puheluiden päättymisaika. Tämä muunnetaan käyttäjän valitsemaksi aikavyöhykkeeksi ja näytetään ruudukossa.

Yrityskentät - kaikki tämän yhteystiedon määritetyt liiketoimintakenttien arvot luetellaan yhdessä työkentässä saraketta kohden. Jos jokin yrityskenttä sisältää päivämäärän ja ajan arvon, päivämäärää/kellonaikaa ei muunneta käyttäjän valitsemaksi aikavyöhykkeeksi.

Tila - kaikki tämän yhteystiedon tilat on lueteltu yhdessä tilassa saraketta kohden

Hae yhteyshenkilöitä

Etsi yhteystietoja -toiminnolla voit hakea yhteystietoja tietyistä ehdoista.

1. **Valitse Yhteystietojen hallinta -näytön Suodatin-osasta Hae yhteystietoja -** painike.
2. Täytä "Ehdon Pito" sivulla 58
3. **Täytä yhteystiedot ehtojen mukaan napsauttamalla Näytä yhteystiedot -** painiketta.

Järjestele yhteystietoja uudelleen tai palauta ne

Voit ajoittaa uudelleen tai palauttaa uudelleen täytetyt yhteydenotot määritettyjen ehtojen mukaisesti käyttämällä Uudelleenaikataulu/Palauta yhteystiedot -asetusta.

1. **Valitse Yhteystietojen hallinta -näytön** Suodatin-osasta **Muuta aikataulua/palauta** yhteystietoja, mutta tonni.
2. Voit valita yhteystietoja **kahdella tavalla.** Tietyntyyppisten yhteystietojen suora valitseminen on **kohdassa Vaihe 3**. Yhteystietojen valitseminen omilla suodatinolosuhteilla on kohdassa **Vaihe 4**.
3. Valitse uudelleen ajoitettavat/palautettavat yhteystietotyypit. Vaihtoehtoja ovat:
    a. **Takaisinsoiton vanhentuneet yhteystiedot**, yhteydenotot, joissa kelvollinen takaisinsoiton aika on vanhentunut.
    b. **Estetyt yhteydenotot**, jotka on estetty toimittamasta numeronvalitsinta.
    c. **Yhteydenotot** suljettuina, yhteydenotot suljettiin jostain syystä.
    d. **Uudelleen ajoitettu vanhentuneet yhteydenotot**, ne, jotka ovat olleet uudelleen ajoitettu numeronvalinta, ovat vanhentuneet ja heidät on herätettävä uudelleen numeronvalintaa varten.
4. Suorita ehdon Yhdyskäytävä.
5. **Täytä yhteystiedot ehtojen mukaan napsauttamalla Näytä yhteystiedot -** painiketta.
6. Yhteystiedot haetaan pyydetyissä kohteissa sivua kohden. Valitse tietyt yhteystiedot tai käytä seuraavia asetuksia:
    a. **Valitse sivulla asutut yhteystiedot valitsemalla Valitse kaikki** -valintaruutu.
    b. **Valitse kaikki yhteystiedot eri sivuilta valitsemalla Yleinen valinta** -valintaruutu.
7. Napsauta Toiminnot-painiketta .
8. Tee valituille yhteyshenkilöille jokin seuraavista toimista:
    a. Määritä yhteystieto myöhempään päivämäärään ja/tai kellonaikaan valitsemalla **Muuta** aikataulun päättymisaika. Määritä yhteystiedon aikataulu uudelleen tässä ikkunassa sijoita **aloitus-** ja **päättymisaika** . Viimeistele toiminto valitsemalla **Yhteystietojen** aikataulun uudelleen. Muutetut alkamis- ja päättymisajat ovat avattavan luettelon käyttäjän valitseman aikavyöhykkeen mukaan.
    b. Valitse **Palauta tuoreena yhteyshenkilönä** - tämä toiminto palauttaa yhteystiedon tuoreeksi yhteystiimeksi. Viimeistele toiminto valitsemalla **Palauta yhteyshenkilöt** .
    c. Avaa yhteyshenkilö numeronvalintaa varten valitsemalla **Avaa yhteystiedot** uudelleen. Määritä toiminto valitsemalla **Yhteystietojen** aikataulun uudelleen.

Huomautus: Jos valitset Edustajien päivittämät Kumoa-toimintokenttien arvot, sovellus hylkää edustajien mahdollisen yrityskenttäarvojen päivitykset ja sovellus palautuu yrityskenttien arvoihin yhteystiedon latauksen aikana.

Esimerkiksi yhteystiedon A palvelimeen ladataan matkakäyttönumeron yrityskenttien arvot ja Asiakas ID (123456). Edustajan vuorovaikutuksen aikana asiakaspyynnöt muuttuvat matkakäyttönumeroksi ja asiakkaan ID (arvoon 345678), ja edustaja päivittää arvot. Kun tämä yhteystieto avataan uudelleen CSS-ehdoilla, voit palata alkuperäiseen matkakäyttönumeroon ja asiakkaan ID (123456) valitsemalla tämän valintaruudun.

9. Palaa luetteloon merkittyihin yhteystietoihin valitsemalla **Peruuta** missä tahansa vaiheessa tätä prosessia.

Estä yhteyshenkilöt

Estä yhteystiedot - toiminnon avulla voit estää yhteystietojen (jotka haetaan hakuehtojen mukaan) soittamisen muuttamalla yhteystiedon tilaksi **Estetty**.

1. **Valitse Yhteystietojen hallinta -näytön Suodatin-osasta Estä yhteystiedot -** painike.
2. Voit valita estettyjä **yhteystietoja**kahdella tavalla. Tietyntyyppisten yhteystietojen valitseminen suoraan: **Vaihe 3**. Yhteystietojen valitseminen omilla suodatinolosuhteilla on kohdassa **Vaihe 4**.
3. Valitse Seurannan **tiedot -** osasta Alkamispäivämäärä ja **Päättymispäivämäärä**. Tällä fol-low-up-päivämääräalueella olevat yhteydenotot tallennetaan.

   Huomautus: **Avaa yhteystiedot -** valintaruudun tila on valittuna, etkä voi poistaa sen valintaa. Tämä on oletusehto, joka noutaa avoimen yhteydenotot tälle päivämäärävälille
4. Suorita ehdon Yhdyskäytävä.
5. **Valitse Tuoreet yhteystiedot -** valintaruutu, jos haluat noutaa **Tuoreet yhteystiedot** suoraan ilman, että tarvitsee kirjoittaa ehtoja yhteystietojen noutamiseksi. Jos haluat täyttää **suodatinehdot täyttävät Vastaanotetut yhteystiedot** , valitse **myös Toimitettujen yhteystietojen** valintaruutu.
6. **Täytä yhteystiedot ehtojen mukaan napsauttamalla Näytä yhteystiedot -** painiketta.
7. Yhteystiedot haetaan pyydetyissä kohteissa sivua kohden. Valitse jokin seuraavista valintaruuduista:

   Kunkin yhteyshenkilön kohdalla:

   Valitse kaikki nykyisen sivun yhteystiedot valitsemalla Kaikki ,

   tai **Yleinen valinta** , jos haluat valita kaikki kaikkien sivujen tiedot täyttävät yhteystiedot.
8. Estä valitut yhteystiedot valitsemalla **Käytä** .

Yhteyshenkilöiden sulkeminen

Sulje yhteystiedot - toiminnon avulla voit sulkea täytetyt yhteydenotot annettujen ehtojen mukaisesti.

1. **Valitse Yhteystietojen hallinta -näytön Suodatin-osasta Sulje yhteystiedot -** painike.
2. Voidaan valita suljettava yhteyshenkilö kahdella tavalla. Tietyntyyppisten yhteystietojen valitseminen suoraan:
   Vaihe 3. Yhteystietojen valitseminen omilla suodatinolosuhteilla on kohdassa **Vaihe 4.**
3. Valitse Seurannan **tiedot -** osasta Alkamispäivämäärä ja **Päättymispäivämäärä**. Tällä seurantapäivämääräalueella olevat yhteydenotot tallennetaan.

   Huomautus: Avaa yhteystiedot -valintaruudun tila on valittuna, etkä voi poistaa sen valintaa. Tämä on oletusehto, joka noutaa Avoimen yhteydenotot tälle päivämäärävälille.
4. Suorita ehdon Yhdyskäytävä.
5. **Valitse Tuoreet yhteystiedot -** valintaruutu, jos haluat noutaa **Tuoreet yhteystiedot** suoraan ilman, että tarvitsee kirjoittaa ehtoja yhteystietojen noutamiseksi. Jos haluat täyttää **estetyt yhteydenotot** ja **annetut yhteystiedot** suodatinehtojen mukaisesti, valitse myös vastaavat valintaruudut tarpeen mukaan.
6. **Täytä yhteystiedot ehtojen mukaan napsauttamalla Näytä yhteystiedot -** painiketta.
7. Yhteystiedot haetaan pyydetyissä kohteissa sivua kohden. Valitse jokin seuraavista valintaruuduista:

   Valitse jokaisen yhteystiedon kohdalla kaikki nykyisen sivun yhteystiedot tai **Yleinen valinta** , jos haluat valita kaikki tiedot kaikilta sivuilta.
8. Sulje valitut yhteystiedot valitsemalla **Käytä** .

Siirrä yhteyshenkilöt

Siirrä yhteystiedot - toiminnon avulla voit siirtää asuttuja yhteystietoja kampanjasta toiseen määritettyjen ehtojen mukaisesti.

1. **Valitse Yhteystietojen hallinta -näytön Suodatin-osasta Siirrä yhteystiedot -** painike.
2. Voit valita siirrettävät yhteystiedot kahdella tavalla. Tietyntyyppisten yhteystietojen suora valitseminen on kohdassa Vaihe 3. Yhteystietojen valitseminen omilla suodatinolosuhteilla on kohdassa **Vaihe 4**.
3. Jos haluat siirtää kampanjasta toiseen, valitse **Estetyt yhteystiedot** ja/tai **Suljetut yhteystiedot -** valintaruutu.
4. Suorita ehdon Yhdyskäytävä.
5. **Kartoittaa lähdekampanjan tilat ja liiketoimintakentät kohdekampanjan kenttien kanssa napsauttamalla Liitä kentät-painiketta** .
6. **Anna yhdistämisnimi**. Kaikki kuvatut tilat ja kentät säilyvät tässä toiminnossa. Voit myös muuttaa mitä tahansa tiettyä tilaa tai yrityskenttien määritystä.

7. Jos et halua, että aiempaa määrityksiä käytetään, valitse **kohdekampanja** avattavasta luettelosta. Kohdekampanjan **tilat ja** yrityskentät tallennetaan. Valitse asianmukaiset tilat ja liiketoimintakentät lähdekampanjasta .
8. Viimeistele kenttien liittäminen valitsemalla **Käytä** .
9. **Täytä yhteystiedot ehtojen mukaan napsauttamalla Näytä yhteystiedot -** painiketta.
10. Yhteystiedot haetaan pyydetyissä kohteissa sivua kohden. Valitse jokin seuraavista valintaruuduista:

    Valitse jokaisen yhteystiedon kohdalla kaikki senhetkisen sivun yhteystiedot tai

    Yleinen valinta , jos haluat valita kaikki kaikkien sivujen tiedot täyttävät yhteystiedot.
11. Siirrä valitut yhteystiedot kohdekampanjaan valitsemalla **Käytä** .

Asiakaspalvelijoiden uudelleenasettaminen

Tilanteita voi ilmetä pääasiassa silloin, kun henkilökohtaiseen takaisinsoittoon määritetty edustaja ei pysty käsittelemään puhelua. Tällaisissa tilanteissa voit yksinkertaisesti määrittää toisen edustajan vastaamaan puheluun.

Voit nyt jakaa yhteystietoja edustajalta toiselle uudelleen Edustajien uudelleen -asetuksen avulla.

1. **Valitse Edustajien** hallinta -näytön Suodatin-osasta **Edustajat uudelleen** -painike.
2. Voit valita yhteyshenkilöitä kahdella tavalla. Tietyntyyppisten yhteystietojen suora valitseminen on **kohdassa Vaihe 3**. Yhteystietojen valitseminen omilla suodatinolosuhteilla on kohdassa **Vaihe 4**.
3. **Anna edustaja ID** , josta puhelu määritetään uudelleen. Jos haluat sisällyttää tuoreita yhteystietoja tuloksiin, valitse **Tuoreet yhteystiedot -** valintaruutu. Valitse muuten takaisinsoiton **alkamispäivämäärä** ja **Puhelun päättymispäivämäärä**.
4. Voit määrittää uusia yhteystietoja uudelleen valitsemalla Tuoreet yhteystiedot - **valintaruudun** . Jos haluat rajata **yhteystietoja tähän ikkunaan,** valitse puhelun alkamispäivämäärä **ja puhelun alkamisaika** .
5. Suorita ehdon Yhdyskäytävä.
6. **Täytä yhteystiedot ehtojen mukaan napsauttamalla Näytä yhteystiedot -** painiketta.
7. Yhteystiedot haetaan pyydetyissä kohteissa sivua kohden. Valitse jokin seuraavista valintaruuduista:

    Kunkin yhteyshenkilön kohdalla:

    tai **valitse kaikki nykyisen sivun yhteystiedot valitsemalla kaikki** ,

    tai **Yleinen valinta** , jos haluat valita kaikki kaikkien sivujen tiedot täyttävät yhteystiedot.
8. Määritä valitut yhteystiedot uudelleen muille edustajille valitsemalla **Toiminto . Määritä edustaja** uudelleen -valintaikkunassa.

9. Lisätietoja on saatavilla, jos napsautat Toiminto-painikkeen vieressä olevaa Ohje-kuvaketta . Lisätiedoissa selitetään, milloin edustajan uudelleenjärjestely tulee voimaan.
    a. Avoimet yhteystiedot -tapauksessa muutokset tulevat voimaan heti.
    b. Toimitettu-yhteydenotoissa puhelu tavoittaa yhä vanhan edustajan. Uuden edustajan muutokset tulevat voimaan vasta yhteydenoton myöhemmästä toimittamisesta.
10. Anna uusi **edustaja** , jolle puhelu siirretään. Puhelu on jaettu uudelle edustajalle.
11. Jos uuden edustajan on käsiteltävä puhelua eri aikoina, valitse **Päivitä aika** -valintaruutu. Valitse **puhelun aloitus-** ja **päättymisaika** . **Voit määrittää puhelun toiselle edustajalle uudelleen valitsemalla Edustajan** uudelleen -painikkeen.

Ajoita

Aikataulun Tab avulla voit ajoittaa yhteydenoton toimituksen dialerille. Kampanjan aikataulun määrittävät kolme osaa ovat:

1. **CSS-aikataulu**: Yhteystiedon valintastrategian (CSS) aikataulun avulla voit käyttää yhteystiedon valintastrategiaa eri vuorokaudenaikoina. Voit määrittää nämä CSS-aikataulut viikon jokaisena päivänä. Tässä käytettävän CSS:n määrittäminen on yhteystiedon valintastrategiassa.
2. **Ajonaikainen ajoitus**: Jos sinulla on eri kampanja-ajat joka päivä, määritä kullekin viikonpäivälle kampanjan alkamis- ja päättymisajat tällä toiminnolla.
3. **Yhteystietotilan ajoitus**: Tämän osan avulla voit määrittää numeron valitsemiseen käytettävän yhteystiedon strategia-ajat viikonpäivinä. Voit joko valita yhteystietostrategian koko päiväksi tai enintään kolme kertaa jaettuna päivän aikana. Voit myös käyttää erilaista yhteystietostrategiaa viikonpäivinä ja/tai määrittää viikoittaisen vapaapäivän, jota kampanja ei suorita.

   Huomautus: Vain Advance Contact Strategies on valittavissa.
4. **Loma**: Tämän osion avulla voit valita kampanjalomat - päivät, jolloin kampanja ei ole käynnissä.

   Huomautus: Juhlapyhät lisätään Järjestelmä-valikoon. Tämän osan avulla voit valita vain lisätyistä juhlapyhistä. Lisätietoja on juhlapyhissä .

CSS-aikataulu

Viimeistele tämä con-figuration laajennus Aikataulu-sivulla **Yhteystiedon valintastrategian (CSS) aikatauluosaan** .

Valitse näytettävä aikaväli liukusäätimellä. Valitsemasi aikavälin CSS-asetus poistetaan käytöstä.

Voit joko napsauttaa Lisää aikataulu -painiketta tai kaksoisnapsauta viikonpäivän ruudukossa olevaa solua.

1. Valitse ponnahdusikkunassa päivä, jolle lisäät CSS-aikataulun. Voit myös valita Kaikki päivät -**valintaruudun** . Jos määrität CSS-aikataulun kaksoisnapsauttamalla ruudukkoa, viikonpäivä on ponnahdusikkunassa valittuna.
2. Valitse aikapaneelista CSS-aikataulun aloitus- **ja päättymisaika** . Valitse CSS avattavasta luettelosta.

   Huomautus: Voit valita useita päällekkäisiä aikapaikkoja, mutta aloitus- ja päättymisajan on oltava yksilöiviä. Voit esimerkiksi valita aikamerkin 10.00-18.00 JA CSS CSS1:nä. Voit myös valita kellonajan 09.00-19.00, jolloin CSS on CSS2. Tässä tapauksessa sovellus toimittaa yhteydenotot CSS2:n mukaan klo 9.00-10.00 ja uudelleen klo 18.00-19.00. Väliaikaisesti se toimittaa yhteydenottoja CSS1:n mukaan klo 10.00-18.00.
3. Lisää aikataulu kampanjaan valitsemalla **Lisää** .
4. Lisää CSS-aikatauluja napsauttamalla **Lisää aikataulu** -painiketta tai valitsemalla yhteyspalveluaikataulun aika viikonpäivän ruudukossa olevaan soluun kaksoisnapsauttamalla sitä. Noudata yllä olevien vaiheiden 1–3 ohjeita.
5. Toista prosessi niin monen viikonpäivän ajan, että määrität aikataulut.
6. Poista mahdollisesti lisätty ajastettu aikaväli napsauttamalla Poista-painiketta .
7. Siirry seuraavaksi Ajonaikainen **ajoitus** -osaan.

Ajonaikainen ajoitus

Ajonaikainen **ajoitus** määrittää tietyn päivämäärän kampanjan ajoajat. Kampanja toimii tässä määritettyinä aikoina ja ohittaa aloituspäivämäärän ja päättymispäivämäärän kampanjan luomisen aikana määritetyllä tavalla.

1. **Lisää kampanjalle uusi ajoaika napsauttamalla Lisää-painiketta** .
2. Anna ajoajan **määrittämisen suorittamisen päivämäärä** .
3. Valitse aikapaneelista **Aloitus-** ja **Päättymisaika**.
4. **Lisää ajoaikoja vaiheessa 3 napsauttamalla Lisää-painiketta** .

   Huomautus: Voit lisätä vain kolme ajokertaa päivässä.
5. Kun olet valmis, napsauta Tallenna-painiketta .
6. Poista määritetty ajoaika napsauttamalla Poista-painiketta .
7. Siirry Yhteystiedon **tilan ajoitus** -osaan.

Yhteystietotilan ajoitus

Yhteystietotilan ajoitus auttaa määrittämään yhteystietostrategian käytettäväksi yhteystietojen toimittamisessa dialeriin kunkin arkipäivän aikana. Voit määrittää enintään kolme jakoa päivässä . Määritä kolme eri strategiaa eri aikakolikkoihin.

Määritä **yhteystiedon tilan ajoitus** seuraavassa lueteltujen ohjeiden mukaisesti:

1. Päivät luetellaan ensimmäisessä sarakkeessa. Valitse määritettävä päivä ja TURN **työpäivä** kytketään virta **päälle**.

   Huomautus: Kampanja ei käynnisty päivinä, jolloin Työpäivä-kytkin on poistettu käytöstä.
2. Valitse yhteystietojen toimitukseen käytettävä yhteystietostrategia avattavasta luettelosta.

   Huomautus: Vain Advance Contact Strategies on valittavissa.
3. Valittu yhteystietostrategia kestää koko päivän. Jos tarvitset yhteystietostrategian suorittamisen vain tietyin ajoitusin, TURN **Mukautettu aika -** kytkin **on käytössä**.
4. Aikaväli-sarakkeen oletuskäynnistys- ja päättymisajat ovat 12:00 AM - 11:59 PM. Voit muuttaa aloitus- ja päättymisaikaa aikapaneelilla.
5. **Lisää toinen aikaväli napsauttamalla Lisää-painiketta** .

   Huomautus: Voit lisätä enintään kolme aikaväliä päiväksi.
6. **Tallenna tiedot napsauttamalla Tallenna-painiketta** .
7. Poista määritetty ajoaika napsauttamalla Poista-painiketta .
8. Siirry Loma-osaan .

Holiday

Kartoita **juhlapyhät juhlapyhien** avulla päivät, jolloin kampanja ei toimi. Kaikki Järjestelmämääritykset-lomatoiminnolla luodut juhlapyhät ovat valittavissa. Kartoittaa juhlapyhät tähän kampanjaan.

Valittavissa olevat juhlapyhät ovat näkyvissä.

1. Valitse tämän kampanjan juhlapyhiä vastaavat valintaruudut tai liitä kaikki juhlapyhät tähän kampanjaan valitsemalla **Valitse kaikki** -valintaruutu.
2. **Tallenna tiedot napsauttamalla Tallenna-painiketta** .

IVR-mallieditori

IVR-mallieditori on sovelluksen työkalu, jolla määritetään ja määritetään IVR-malleja kampanjoille. Se tarjoaa käyttöliittymän, jossa voit määrittää IVR-kampanjan tiedot, kuten mallin nimen, kuvauksen ja CPaaS-toimittajan tiedot. Toimittaja opastaa käyttäjiä ohjatun toiminnon avulla viimeistelemään IVR -kampanjan tarvittavat asetukset varmistaen, että oikea viesti on määritetty toistoa varten kampanjan aikana.

Sekä Agent- että Agentless Dialer -kampanjoiden lisäksi sovellus tukee IVR-kampanjoita CPaaS (Communications Platform as a Service) -järjestäjillä. Tässä osiossa käsitellään IVR-mallin määrittämista kampanjan suorittamiseksi.

1. Määritä ja määritä IVR-kampanja valitsemalla **IVR-mallieditori** .
2. Lisää uusi IVR-malli valitsemalla **Lisää** .

3. **Anna IVR-mallin nimi** ja **kuvaus**.

4. **Valitse CPaaS-toimittaja ID** avattavasta luettelosta. CPaaS-asetuksissa määritetyt kohteet lisätään tämän luettelon asetuksiksi. Lisätietoja on CPaaS-asetuksissa.

5. Jos haluat käyttää tätä aktiivisena mallina, valitse **Aktiivinen malli -** valintaruutu.

   Huomautus: Kesken olevat puhelut käyttävät edelleen vanhaa mallia; uudet puhelut siirtyvät tähän aktiiviseen malliin.

6. Valitse

Seuraava.

Malliparametri

Tee seuraavat toimet:

1. Valitse pakollinen **kehotetyyppi**.

   a. **Nauhoitettu**: IVR-malli on suunniteltu nauhoitetun viestin toistamiseen puhelussa. Jos haluat lisätietoja, napsauta tätä.

   b. **TTS**: Teksti puheeksi (TTS) on silloin, kun viesti tallennetaan palvelimen tekstitiedostoina. TTS-moottori muuttaa tekstin puheeksi, jotta viesti voidaan toistaa puhelussa. Jos haluat lisätietoja, napsauta tätä.

Nauhoitetun kehotteen tyyppi

1. Valitse kehotetyyppi nauhoitetuksi .

2. Anna viestin äänitiedoston **nimi.** Täydellinen polku, jossa se sijaitsee.

3. Jos Siirrä-kytkin on käytössä, anna seuraavat kentät tarkemmat tiedot.

   a. **Siirtotapa**: Valitse siirtotapa. Valitse Tarvittaessa, jos haluat, että puhelu siirretään asiakkaan pyynnöstä. Valitse Aina, jos haluat, että kaikki puhelut siirretään.

   b. **DTMF**: Valitse DTMF-numero, johon tämä puhelu siirretään. Tätä voidaan käyttää vain Tarvittaessa-siirtomenetelmälle.

   c. **Yritysten** enimmäismäärä: Valitse puhelun siirtoyritysten **enimmäismäärä** . Tätä voidaan käyttää vain Tarvittaessa-siirtomenetelmälle. Sovellus rajoittaa tässä määritetyt yritykset, ennen kuin puhelu katkaistaan, jos syöte DTMF on virheellinen, vaikka virhe yrittää uudelleen.

4. **Valitse siirtotyyppi**. Jos haluat siirtää puhelimeen, valitse **Puh**. Jos haluat siirtää SIP-puhelimeen, valitse **SIP**.

5. **Anna siirtokohde** , johon puhelu siirretään.

6. Anna siirron viestin äänitiedoston **nimi**. Tämä viesti toistetaan, kun puhelu siirretään.

7. **Jätä Live Voice Detection -** kytkin pois käytöstä, jos et halua sovelluksen havaitsevan

elävää ääntä siirrossa (kuten vastaajaa vastaan, joka vastaa puheluun). Jos haluat sovelluksen havaitsevan elävän äänen siirrossa, TURN Live Voice Detection -kytkin on käytössä.

8. Jos vastaaja havaitaan, valitse siirrettyä puhelua käsittelevä AMD-käsittely -avattava valikosta. Saatavilla olevia vaihtoehtoja ovat:

a. **Siirto edustajille** - siirtää puhelun edustajalle.

b. **Katkaise yhteys** - katkaise puhelu.

c. **Jätä viesti** - jättää viestin soittajalle.

9. **Jätä Lähtevä soittajan ID** -kytkin pois käytöstä, jos et halua, että soittaja ID näkyy puhelukohteessa, TURN kytkimen käytössä ja anna lähtevä soittaja ID näkyviin puhelukohteeseen.

TTS-kehotteen tyyppi

1. Valitse kehotetyyppi TTS-tyypiksi .
2. **Valitse kieli**.
3. Valitse Ääniosaaminen avattavasta luettelosta. Tämä ääni toistaa puheen muuntaman tekstin puhelun aikana.
4. Anna alkusanoman TTS-teksti. Tämä on ensimmäinen viesti, joka toistetaan soittajalle IVR- Voit myös merkitä työkentät, jotka on merkitty viesteihin sisällytettävien raudoitusten sisään. Voit esimerkiksi sanoa: Hei {Etunimi} {Sukunimi}, luottokorttisaldosi on {Saldo erääntyi}, ja sen maksaa {Eräpäivä}.
5. Jos TURN Siirrä-kytkimen käytössä, anna seuraavat kentät:

    a. Valitse siirtotapa. Voit valita **Tarvittaessa** , jos haluat, että puhelu siirretään asiakkaan pyynnöstä tai **Aina** , jos haluat jokaisen puhelun siirrettävän.

    b. Valitse DTMF-numero, johon tämä puhelu siirretään. Tätä voidaan soveltaa vain Tarvittaessa-siirtomenetelmään.

    c. Valitse puhelun siirtoyritysten enimmäismäärä. Tätä voidaan soveltaa vain Tarvittaessa-siirtomenetelmään. Sovellus rajoittaa tässä määritetyt yritykset ennen puhelun pudottamista, jos siirto epäonnistuu.

    Huomautus: Yritys lasketaan, kun asiakas ei anna syötteitä tai avaimia määritetyn DTMF virheellisen syötteen perusteella.

6. **Valitse siirtotyyppi**. Jos haluat siirtää puhelimeen, valitse Puh. Jos haluat siirtää numeroon SIP, valitse **SIP**.
7. **Anna siirtokohde** , johon puhelu siirretään.
8. Anna siirtoviestin **TTS-teksti**. Tämä viesti toistetaan, kun puhelu siirretään.
9. **Jätä Live Voice Detection -** kytkin pois käytöstä, jos et halua sovelluksen havaitsevan elävää ääntä siirrossa (toisin kuin vastaaja, joka vastaa puheluun). Jos haluat sovelluksen havaitsevan elävän äänen siirrossa, TURN Live Voice Detection -kytkin on käytössä.

    a. Jos vastaaja havaitaan, valitse siirrettyä puhelua käsittelevä AMD-käsittely - avattavasta valikosta. Saatavilla olevia vaihtoehtoja ovat:

        i. **Siirto edustajalle**: siirrä puhelu edustajalle.

ii. **Katkaise yhteys**: katkaise puhelu.

iii. **Jätä viesti**: jätä viesti soittajalle.

10. **Jätä Outbound Caller ID** -kytkin pois käytöstä, jos et halua, että soittaja ID näkyy puhelukohteessa. TURN kytkin käytössä ja anna lähtevä soittaja ID, jotta se näkyy puhelukohteessa.

Muut kokoonpanot

Jotta kampanjamääritysten luominen voidaan toteuttaa, muutama muu kokoonpano on myös täytettävä. Kaikki nämä kokoonpanot ryhmitetään tähän osaan. Ne ovat seuraavat:

- Lausekkeen Yhdysilmaisu
- Kampanjan kohde
- Puhelinten määrit. määrit. määrityksiä
- Agent Desktop-määritykset

Avaa vain yksi edellä mainituista kohteista valitsemalla **Ota käyttöön, jos haluat tarkastella yhtä paneelia kerrallaan** -valintaruutu.

Lausekkeen Yhdysilmaisu

Voit luoda usein käytettyjä kriteerejä expression äärittеellä ja käyttää niitä CsS-strategiassa ja **Yhteystietojen** hallinnassa.

Suorita tämä tehtävä Lausekkeen Yhdyskäytävä-painikkeella .

1. Laajenna **Expression Yhdyskäytävä-osaa** , jotta lausekkeen luominen olisi ositettava.
2. Luo uusi lauseke valitsemalla **Luo uusi** .
3. Anna lausekkeen **nimi**.
4. **Valitse toiminto** avattavasta luettelosta. Voit valita muutaman avaimen SQL,kuten VASEN, OIKEA, SUBSTRING, KORVAA, DATEADD, DATEIFF, DATEPART, PÄIVÄ, KUUKAUSI ja VUOSI.
5. Voit valita kolme parametria tälle lausekkeelle. Napsauta Asetukset-painiketta parametria 1 **vastaan**.

Muistiinpanoja:
Vasen-, Oikea-, **Alistring**- ja **Korvaa-toiminnoissa kaikki tämän kampanjan yrityskentät ja järjestelmäkentät täyttyvät.** Valitse jokin näistä ja valitse **Valitse**.
Kaikkien muiden pvm-, päivä- ja kellonaikaan liittyvien toimintojen vaihtoehdot ovat **Viimeksi käytössä, Nyt** ja **Luotu aika**. Valitse jokin näistä ja valitse **Valitse**.
Kun rakennat mukautetun lausekkeen päivämäärä- ja aikafunktiolla, parametri **ottaa nyt** käyttöön vain palvelimen aikavyöhykkeen.

6. Toista **vaihe 5 parametreille 2** ja **3**, jos tarpeen.
7. Valitse **Tallenna**. Tämä lauseke on nyt valittavissa, kun luot uuden CSS:n.

Kampanjan kohde

Kampanjakohteessa Tab voit asettaa edustajille päivittäisiä, viikoittaisia ja kuukausittaisia tavoitteiden saavuttamista.

1. **Määritä kohde laajennella kohdeosaa**
2. **Anna kohteelle luokan nimi** , jonka haluat määrittää.
3. **Anna kuvaus**.
4. Valitse tai anna vastaavista laskurista Daily Targetin, Weekly Targetin **ja**Monthly Targetin **luvut**.
5. **Valitse tälle luokalle puhelin, joka** ei ole vielä **yri näinen, ja sen jälkeen se on tehtävä vain** , jos haluat ryhmitllä **ne**. Voit valita useita päällekkäisia tuloksia. Valitse kaikki päättämistiedot valitsemalla valintaruutu otsikkoriveistä.
6. **Tallenna tiedot napsauttamalla Tallenna-painiketta** .

Puhelinten määrit. määrit. määrityksiä

Voit **hallita puhelinten uudelleensyntymisodotusten** osaa, jota kirjautunut edustaja voi tarkastella. Näin ollen edustajan on valittava puhelun hävittämisen aikana vain nämä oleenantajan käytettävissä olevat tiedot.

Kaikki siinä kampanjaryhmässä luetellut puhelinmyynnit, johon tämä kampanja kuuluu, luetellaan tässä. AgentView-sarake perii ominaisuuden siinä muodossa, jossa se on määritetty pääkampanjaryhmässä.

Jos yrityksesi tarvitsee jonkin näistä edustajien katselmista, jotta se on piilossa edustajille tai päinvastoin, TURN **Tietyn lopputuloksen AgentView-kytkin** on **käytössä** tai **POIS käytöstä** tarpeen mukaan.

Huomautus: AgentView-asetus ei ole käytettävissä kohteelle Webex Contact Center.

Tee nämä muutokset valitsemalla **Tallenna** tai **peruuta muutokset tallentamatta näitä muutoksia valitsemalla Peruuta** .

Agent Desktop-kokoonpanot

Huomautus: Tällä hetkellä Webex Contact Center ei tue tätä toimintoa.

Agent Desktop-kokoonpano - osan avulla voit määrittää yhteystiedon merkitsemiseen OLEVAN -merkintöjä KOSKEVIA eri näkökulmia. Kun edustaja merkitsee yhteystiedon NIMELLÄ -TOIMINTO, nämä määritykset määräävät THE -järjestelmän eri attribuutit.

1. TURN **Vaatii tila** -kytkimen **käyttöön** , jos haluat, että tila on pakollinen, kun edustaja käsittelee puhelua.
2. Valitse SELECT-ajanjakson **tyyppi**. Saatavilla olevat vaihtoehdot luetellaan seuraavassa.
    a. **Pysyvä** - Kun edustaja merkitsee yhteystiedon NIMELLÄ - -, se on merkitty niin pysyvästi.
    b. **Tietty päivä** - Valitse tietty määrä päiviä, ennen kuin yhteydenotto pysyy KLONISSA. Voit valita vähintään 1 päivän ja enintään 3650 päivää (10 vuotta). Päivän valitsemisen lisäksi voit valita TURN EOD-kytkimen käytössä. Jos TURN kytkimen käyttöön,- - Jos tämä kytkin on jätetty pois käytöstä, VUODEN 2019 JÄLKEEN -asetus päättyy seuraavan päivän aikana. Edustaja valitsee yhteystiedon NIMELLÄ OTA.
        ◦ Edustaja esimerkiksi määrittää yhteystiteetiksi -yhteystiedon, jossa on määritettynä kuinka monta päivää se on
        1. Jos EOD-kytkin on käytössä, yhteystiedon OTA-aika päättyy saman päivän päätteeksi. Jos kytkin on poistettu käytöstä, yhteystiedon OTA-aika päättyy seuraavan päivän vastaavaan aikaan eli siirtyy seuraavaan päivään ja päättyy, kun yksi päivä on valmis.
    c. **Edustajan valinta** - Jos valitset tämän asetuksen, edustaja määrittää OTAKSin alkamispäivämäärän ja -ajan sekä päättymispäivämäärän ja -ajan (yhteystiedon asetuksen mukaan). Agent Desktop -vaihtoehdon Tulos-widgetin päivämäärän ja ajan poiminta on käytössä, jos valitset tämän.
3. **Valitse ASIAKKAAN AIKAVYÖHYKE** -kytkin, jos yhteystieto on merkitty OTA-merkinnällä YHTEYSTIEDON aikavyöhykkeellä. Jos jätät sen pois käytöstä, OFFLINE perustuu

palvelimen aikavyöhykkeeseen.

4. Valitse VUODEN 2019 **KELLO 20.10**. Käytettävissä ovat seuraavat vaihtoehdot:
    a. **Kampanjakohtainen** - Tämä rajoittaa yhteydenoton OLEVAN VAIN SIINÄ KAMPANJASSA, josta yhteystieto soitetaan.
    b. **Kampanjaluokka** - Tämä rajoittaa yhteydenoton OLEVAN KAMPANJA-MUODOSSA KAIKILLE kampanjaluokan kampanjoille.
    c. **Useita kategorioita** – Tämä merkitsee yhteydenottoa MUUNT-luokkaan KAIKKIEN valittuihin kampanjakategorioihin kartoitetuissa kampanjoissa.
    d. **Global** - Tämä merkitsee yhteydenottoa KATSOTAANNA - KOKO JÄRJESTELMÄN - kaikkien kampanjoiden ja luokkien- nimellä.
5. Viimeistele **Agent Desktop Kokoonpano** valitsemalla **Tallenna**. Poistu tallentamatta valitsemalla **Peruuta** .

    Huomautus: Täällä tehdyt muutokset tulevat voimaan seuraavassa edustajan käsittelemssä puhelussa. Esimerkiksi ACT-ajanjakso on määritetty pysyväksi, tämä on ACEKin AIKA, jos edustaja määrittää lopputulokseksi KLOOSin. Jos kuitenkin siirryt tiettyyn päivään, nykyinen puhelu perii Pysyvän; Tietty päivä tulee voimaan vain seuraavassa edustajan käsittelemässä puhelussa.

Valinta-asetukset

Dialer Settings - moduulin avulla voit ohittaa ryhmätasolla tehdyt asetukset, jotka koskevat CLI-, Vastaaja-, Ja Hylätty-puhelukäsittelyä. Ohitetut asetukset koskevat vain tiettyjä kampanjoita, kun taas muut ryhmän kampanjat noudattavat ryhmätason asetuksia.

Siirry Kampanja > **Dialerin** asetukset -kohtaan **nähdäksesi Kampanjan**

valinta -asetukset - näytön. Määritä valintaasetukset seuraavilla toiminnoilla:

1. "Lisää ehto" seuraavalla sivulla
2. "Suodata" seuraavalla sivulla
3. "CLI" sivulla 77
4. "Vastaajan käsittely" sivulla 79
5. "Hylättyjen puheluiden käsittely" sivulla 79

Kentät

Kentät	Kuvaus
Ehdot yhteensä	Ehtojen kokonaismäärä.
Ehdon nimi	Ehdon nimi.
Ehdon kuvaus	Ehdon kuvaus.
Käytössä	TURN kytkimen päälle/pois kytkimestä, jotta ehto voidaan ottaa käyttöön tai poistaa käytöstä.

Toiminnot	Ehtoa muokattava/poistettava toimintopainike.

Huomautus: Jaetun luettelon kohdekampanjaryhmät, joiden ehdoihin se on liitetty, lisätään ruudukkoon.

Lisää ehto

Voit lisätä ehtoja ehdon yhdyskäytävän avulla. Näihin suodatinehtoihin vastaavat yhteydenotot noudattavat kampanjatason valinta-asetuksia; muut yhteystiedot noudattavat ryhmätason asetuksia.

Voit lisätä useita ehtoja, mutta milloin tahansa vain viisi ehtoa voidaan ottaa käyttöön ja sovellus suodattaa yhteydenotot vain viiden ehdon perusteella.

Huomautus: Voit lisätä mitä tahansa ehtoja jaetulle luettelolle, mutta kullekin kohdekampanjaryhmälle voi olla vain viisi ehtoa.

Lisää uusi kampanjanvalinta-asetusten ehto valitsemalla **Lisää ehto** .

1. Anna ehdon **nimi**. Tämä on pakollinen kenttä. Nimessä ei voi käyttää erikoismerkkejä, paitsi alaviivoja, yhdysviivoja ja kirjaimia (_, -, ja @).
2. Anna ehdon **kuvaus**.
3. **Valitse kohdekampanjaryhmä** avattavasta valikosta.

   Huomautus: Kohdekampanjaryhmä-kenttä on käytettävissä vain kaikkien numeronvalitsinten ja muiden kuin numeronvalitsinten jaetun luettelon kampanjassa. Jaetun luettelon kampanjalle on määritettävä CSS-ehto, jotta avattavassa valvojaluettelossa näkyy terva saa-kampanjaryhmien luettelo. Kohdekampanjaryhmästä ensimmäinen kohdekampanjaryhmä valitaan oletusarvoisesti, ja arvot haetaan vastaavasti seuraavissa välilehdissä kampanjaryhmän tahtitila-asetusten perusteella.
4. Valitse vertailuasetus - tämä on ehto, jonka mukaan kentän tulee tyydyttää, että yhteyshenkilö on selaika-ted. Jotkin ehtosi vertailuparametrit voivat olla > (suurempi kuin), < (pienempi kuin), = (yhtä suuri) jne.
5. Anna arvo, jonka tämän ehdon on täytettävä, jotta yhteystieto valitaan toimitusta varten.

Suodatin

Suodattimen **avulla**voit luoda ehdon tai joukon ehtoja.

1. Valitse haluamasi kohde avattavasta **Järjestelmä-kentät/ Yrityskentät** -luettelosta.
2. Sulje sulje.
3. **Lisää toinen ehto napsauttamalla Lisää-painiketta** .
4. Valitse uudella linjalla joko **AND** tai **OR** avattavasta Päätös-luettelosta.

5. Voit lisätä lisää tällaisia ehtoryhmiä. Kun olet valmis, valitse **Tallenna** .
6. Jos haluat lisätä ryhmiä, valitse Lisää-painike Ryhmätoiminto-painikkeesta ja valitse **Tallenna**.

Kentät

Kentät	Kuvaus
Uud.yritysten enimmäismäärä	Tämä on senhetkinen lisäarvo uudelleenyritysten enimmäismäärälle, joka voidaan tehdä kunkin kampanjan yhteystiedon valitsemista varten.
Päivittäiset uud.yrityksiä	Tämä on senhetkinen arvon lisäys sen uudelleenyritysten enimmäismäärälle, joka voidaan tehdä kunkin yhteystiedon valitsemiseen tämän kampanjan päivän aikana.
Syklin uudelleenyritysten sykli	Tämä on valintajakson aikana tehtyjen uudelleenyritysten enimmäismäärän nykyinen lisäarvo. Sykli on joukko valintayrityksiä, kun se on kerran kaikissa tiloissa, joihin yht-tact ladataan. Yhteystieto ladataan esimerkiksi kolmella tilalla : Home-, Työ- ja Matkakäyttönumerot. Valintajakso on valmis, kun sovellus valitsee kaikki nämä tilat (määritetyssä järjestyksessä).
Sähköpostin uudelleenyritysten paketit	Tämä on tämänhetkinen lisäarvo sähköpostikampanjassa toimitetville yhteydenotoille sallittujen uudelleenyritysten määrälle.
SMS uud.y.	Tämä on nykyinen arvon lisäys siinä uudelleenyritysten määrässä, joka on sallittu yhteyshenkilöiden toimittamiselle SMS -kampanjoissa.
Viimeksi käyttöönotettu	Yhteydenotot tähän CSS:ään osana toimitettujen käyttöoikeuksien määritettyyn päivämäärään ja aikaan.
Prioriteetti	Tärkeys, joka määritetään yhteydenotoille, jotka kirjataan tämän CSS-järjestelmän mukaan.
Johtomaali	Yhteydenottojen toimittamisessa käytettävä johtopistemäärä on tämän CSS-yhteyden mukaan. Liidipisteytys auttaa tunnistamaan kaikkein vaikeimman asiakkaan, johon otetaan yhteyttä kamera-paignista. Tämä pistemäärä voidaan määrittää myös lataus- tai päättämisajankohtana, kun määritetään yrityksen / puhelimen tulosta.
CallStartTime	Tämä on puhelun alkamisaika, jonka uudelleenjärjestäjä on määrittänyt. Tässä ehdossa mainittuun aloitusaikaan kuuluvat puhelut valitaan toimitettavaksi.
CallEndTime-aika	Tämä on uudelleenjärjestäjän määrittämä puhelun päättymisaika. Tässä ehdossa mainittuun päättymisaikaan kuuluvat puhelut valitaan toimitettavaksi.
Luettelotunnus	Luettelo ID, johon yhteystieto kuuluu. Tässä CSS-dition luettelotunnusten yhteyshenkilöissä olevat yhteystiedot välitetään.
Puhelutyyppi	Puhelutyyppi. Esimerkiksi henkilökohtainen takaisinsoitto, tavallinen takaisinsoitto, tavallinen puhelu ja niin edelleen.
LastOutcome	Yhteydenoton viimeisin tulos. Yhteydenotot valittuun lopputulokseen on toimitettu.

Yleinen luettelotunnus	Yleinen luettelo ID, johon tämä yhteystieto kuuluu. Tässä CSS-ehdossa yleisiin luettelotunnusten yhteystietoja toimitetaan.

Käyttäjätunnus	Tämä on edustaja ID merkitty yhteystietoon. Puhelut välitetään valintanumerolle, ja ne siirretään tässä kentässä mainitulle edustajalle.
Puhelinnumero	Tämän CSS-yhteystiedon puhelinnumero.
Vyöhykkeen nimi	Sen aikavyöhykkeen nimi, johon yhteystieto kuuluu.
Viikonpäivä	Yhteystiedon ensisijainen viikonpäivä puhelun vastaanottamiseksi.
Kellonaika	Yhteystiedon ensisijainen kellonaika puhelun vastaanottamiseen.
Tila	Yhteystiedon ensisijainen tila puhelun vastaanottamiseksi.

CLI

Huomautus: Voit määrittää CLI-numeron vain ennakoiville ja progressiivisille kampanjoille.

CLI on yhteystietonumero, joka näkyy lähtevänä soitettuna ID asiakkaalle puhelun vastaanottamisen aikana. Voit luoda kolmenlaisia KLI-tyyppejä. Ne ovat seuraavat:

1. Erityinen CLI
2. Työkenttä
3. Random CLI

Erityinen CLI

Määritetty CLI **on oletusarvoisesti** valittuna. Tee seuraavat toimet:

1. Anna CLI-nimi .
2. Anna CLI-arvo .

   Huomautus: Dialerille CLI-arvo haetaan automaattisesti. Se on sama numero, joka valitaan kampanjaryhmän ANI (CLI) -numeroksi. Voit myös lisätä tietyn CLI:n tähän kampanjaan ANI:n (CLI:n) lisäksi.

Työkenttä

Tee seuraavat toimet:

1. Anna CLI-nimi .
2. Valitse liiketoimintakenttä CLI-arvoksi . Yrityskentän CLI:n avulla voit määrittää ladatun yhteystietotiedoston kentät, joita on käytettävä CLI-tiedostona. Varmista, että yhteystietotiedosto sisältää tarvittavat tiedot.

   Huomautus: Yrityskentät, joissa on merkkijonotietotyyppejä, ovat sallittuja.

Random CLI

Tee seuraavat toimet:

1. Anna CLI-nimi .
2. Anna CLI-arvo .

Voit lisätä vaatimuksesi mukaan enintään 10 satunnaista CL:tä. Sovellus noutaa 10:stä minkä tahansa numeron CLI:nä näytettäväksi lähtevänä ID asiakkaalle puhelun vastaanottamisen aikana.

Vastaajan käsittely

Huomautus: Tällä hetkellä Webex Contact Center ei tue tätä toimintoa.

1. **Siirry vastaajan hoitoon.**
2. Valitse AMD-tunnistustyyppi avattavasta valikosta. Esimerkiksi katkaise **yhteys**.
3. Jos valitset **Katkaise**, asetusten määrityksiä ei tarvita.
4. Jos valitset **Siirrä edustajalle**, sovellus siirtää puhelun edustajalle, kun se kohtaa vastaajaan vastaamisen.
5. Jos valitset **Toista viesti ja katkaise** , TTS-teksti tulee näkyviin.
6. Anna TTS-teksti . Viesti välitetään soittajalle numerolla IVR, ja se katkaistaan.
7. Jos valitset **Toista viesti ja Siirrä edustajalle**, TTS-teksti tulee näkyviin.
8. Anna TTS-teksti . Viesti välitetään soittajalle numerossa IVR ja se siirretään edustajalle.
9. Klikkaa **Tallentaa** .

Hylättyjen puheluiden käsittely

Huomautus: Tällä hetkellä Webex Contact Center ei tue tätä toimintoa.

1. Siirry hylättyjen **puheluiden hoitoon.**
2. Valitse **avattavasta valikosta Hylättyjen puhelujen käsittelytyyppi** . Esimerkiksi katkaise **yhteys**.
3. Jos valitset **Katkaise**, asetusten määrityksiä ei tarvita.
4. Jos valitset **Toista viesti ja katkaise** , TTS-teksti tulee näkyviin.
5. Anna TTS-teksti . Viesti soitetaan soittajalle numerossa IVR, ja se katkaistaan.
6. Klikkaa **Tallentaa** .

Ryhmä

Avaa Järjestelmämääritykset-sivu valitsemalla **Vasemmanpuoleisesta valikkoruudusta Järjestelmä** . Jos haluat kaikki määrityskohteet näkyviin Järjestelmä-valikossa, napsauta Järjestelmä-valikko-painiketta.

Ryhmän käyttäminen

1. Avaa Ryhmä-sivu napsauttamalla **vasemmanpuoleisessa valikkoruudussa Ryhmää** . Ruudukossa on ryhmä, kampanjaryhmän nimi, tahdistustila, ryhmätyyppi, ryhmätila ja toiminnot.
2. Ruudukon vasemmalla puolella olevan Laajennus-painikkeen avulla voit laajentaa ryhmää niin, että kampanjat kuuluvat kampanjaryhmään.
3. Kampanjat luetellaan yhdessä kunkin kampanjaprosentin kanssa. Toimitettu prosenttiosuus on kampanjoihin toimitettujen yhteydenottojen prosenttiosuus. Tämän avulla voit hallita sitä, mikä kampanja asettaa yhteystietojen valitsemisen etusijalle. Voit asettaa toimitettavaksi prosenttiosuuden 75 prosentiksi yhdelle kampanjalle ja 25 prosentiksi toiselle. Kampanja, jossa 75 prosenttia on käytettävissä, saa lisää yhteydenottoja valittavaksi. Jos kaksi kampanjaa on määritetty 100-prosenttiseksi, ensimmäinen luettelossa mainittu kampanja saa yhteystietonsa toimitettua valintaa varten. Vasta kun ensimmäinen kamera on käyttänyt kaikki yhteydenotot loppuun, toinen kampanja saa yhteydenottoja soittamaan. Voit muuttaa tätä vetämällä ja pudottamalla kampanjat ja tilaamalla ne uudelleen.
4. Jos haluat muuttaa Toimituksen prosenttiosuutta, napsauta Toiminto-sarakkeen Muokkaa-painiketta ja muuta Toimituksen prosenttiosuutta.
5. Viimeistele muutos valitsemalla Toiminnot-sarakkeessa Tallenna.

Puhekampanjaryhmän lisääminen

Kampanjaryhmän määrittäminen:

Esikatselutaakkaamistila

1. Valitse **määritettävän luettelon kampanjaryhmän Toiminto-sarakkeesta Muokkaa** .
2. Kampanjan **tiedot -** osa sisältää (Kampanjaryhmä – Kampanja Webex Contact Center-numerolla). Tämä on esikatselutilaa varten.
    a. Anna nimi.
    b. Anna kuvaus.
    c. Valitse dialer-nimi avattavasta luettelosta.
    d. Valitse aloituskohta avattavasta luettelosta.

E. Siirry Yleiset yritysparametrit -osaan ja valitse yleinen parametri ryhmän ness-parametrit.

F. Siirry Dialer Tiedot -osaan.

3. **Anna Seuraavat tiedot Dialer Tiedot -** osasta, jos valitset Tahdistustilan esikatseluksi:
   a. Anna lähtevä soittaja ID.
   b. Luettelee kaikki käytettävissä olevat työryhmät. Valitse työryhmät, jotka käsittelevät esikatselupuhelut, ja siirrä ne määritettyinä tiimeinä valitsemalla >. Voit valita useita ryhmiä. Valitse kaikki työryhmät valitsemalla >>.
   c. Valitse Tallenna ja siirry Yhteystiedon parametrit -osaan.

   Huomautus: Saat Dialer Tiedot **-osan kenttien** kuvausten kuvaukset näkyviin napsauttamalla Ohjetta
   ikoni.

Esikatselu suoratempoinen tila

1. Valitse **määritettävän luettelon kampanjaryhmän Toiminto-sarakkeesta Muokkaa** .
2. Kampanjan **tiedot -** osa sisältää (Kampanjaryhmä – Kampanja Webex Contact Center-numerossa). Tämä on esikatselutilaa varten.
   a. Anna nimi.
   b. Anna kuvaus.
   c. Valitse dialer-nimi avattavasta luettelosta.
   d. Valitse aloituskohta avattavasta luettelosta.

E. Siirry Yleiset yritysparametrit -osaan ja valitse yleinen parametri ryhmän ness-parametrit.

F. Siirry Dialer Tiedot -osaan.

3. **Anna Seuraavat tiedot Dialer Tiedot -** osasta, jos valitset Tahdistustilan esikatseluksi:
   a. Anna lähtevä soittaja ID.
   b. Käyttäjä liukusäätimellä tai anna Esikatselutarjouksen aikakatkaisu. Tämä on aika, jonka edustaja voi hyväksyä / ohittaa / poistaa esikatseluyhteystiedon.
   c. Valitse avattavasta luettelosta Esikatselutarjouksen aikakatkaisu -toiminto. Jos edustaja ei toimi esikatselutarjouksen mukaan, sovellus käsittelee yhteystiedon automaattisesti tämän valinnan perusteella. Saatavilla olevia asetuksia ovat Hyväksy, Ohita ja Poista.
   d. Valitse Pois käytöstä poistettavat asetukset Esikatselutoiminnot poissa käytöstä -kentästä (useita valintoja sallitaan).
   e. Valitse Tallenna ja siirry Yhteystiedon parametrit -osaan.

   Huomautus: Saat Dialer Tiedot **-osan kenttien** kuvausten kuvaukset näkyviin napsauttamalla Ohjetta ikoni.

Esikatselu vakiotaakkaamistilasta

1. Valitse **määritettävän luettelon kampanjaryhmän Toiminto-sarakkeesta Muokkaa** .
2. Kampanjan **tiedot -** osa sisältää (Kampanjaryhmä – Kampanja Webex Contact Center-numerolla). Tämä on esikatselutilaa varten.
   a. Anna nimi.
   b. Anna kuvaus.
   c. Valitse dialer-nimi avattavasta luettelosta.
   d. Valitse aloituskohta avattavasta luettelosta.

E. Siirry Yleiset yritysparametrit -osaan ja valitse yleinen parametri ryhmän ness-parametrit.

F. Siirry Dialer Tiedot -osaan.

3. **Anna Seuraavat tiedot Dialer Tiedot -** osasta, jos valitset Tahdistustilan esikatseluksi:

   a. Anna lähtevä soittaja ID.

   b. Käyttäjä liukusäätimellä tai anna Esikatselutarjouksen aikakatkaisu. Tämä on aika, jonka edustaja voi hyväksyä / ohittaa / poistaa esikatseluyhteystiedon.

   c. Valitse avattavasta luettelosta Esikatselutarjouksen aikakatkaisu -toiminto. Jos edustaja ei toimi esikatselutarjouksen mukaan, sovellus käsittelee yhteystiedon automaattisesti tämän valinnan perusteella. Saatavilla olevia asetuksia ovat Hyväksy, Ohita ja Poista.

   d. Valitse Pois käytöstä poistettavat asetukset Esikatselutoiminnot poissa käytöstä -kentästä (useita valintoja sallitaan).

   e. Valitse Tallenna ja siirry CPA-osaan.

   Huomautus: Saat Dialerin tiedot - **osan kenttien** kuvausten kuvaukset näkyviin napsauttamalla Ohje-kuvaketta .

4. Tee seuraavat toimet CPA-parametrit-osassa.

   a. Ota tarvittaessa CPA-tunnistus käyttöön. Jos otat CPA-tunnistus käyttöön, jatka asetuksissa. Siirry muuten yhteystiedon parametreihin.

   b. Ota tarvittaessa AMD-tunnistus käyttöön. Tällöin sovellus voi tunnistaa, onko puhelu reititetty vastaajaan.

   c. Ota tarvittaessa käyttöön päättävien äänimerkkien tunnistus. Jos CPA on käytössä, se odottaa puhepostin suurentamisäänen havaitsemista ennen puhelun päättymistä.

   d. Käytä liukusäädintä tai siirry hiljaiseen ajanjaksoon. Nyt on aika millisekunteina, jolloin sovellus luokitellaan havaituksi ääneksi.

   e. Käytä liukusäädintä tai siirry analyysiaikaan. Tämä on aika millisekunteina, jonka sovellus käyttää puhelun analysointiin – CPA:n aikaan.

   f. Käytä liukusäädintä tai kirjoita vähintään kelvollinen puhe. Tämä on puhelun jatkuvan äänen aika millisekunteina luokitella puhelu havaittuun ääneen.

   g. Käytä liukusäädintä tai anna pisin aika-analyysi. Tämä on sovelluksen enimmäisaika millisekunteina, jotta ongelma voidaan tunnistaa kuolleeksi ilmaksi.

   h. Käytä liukusäädintä tai anna termin enimmäisäänianalyysi. Tämä on aika millisekunteina, jolloin sovellus viettää vastaajan ääniviestin analysoinnin päättyneeksi.

   i. Valitse Tallenna ja siirry Yhteystiedon parametrit -osaan.

   Huomautus: Saat CPA-parametrit-osan kenttien **kuvaukset** näkyviin napsauttamalla Ohjetta ikoni.

E. Siirry Yleiset yritysparametrit -osaan ja valitse yleinen parametri ryhmän ness-parametrit.

F. Siirry Dialer Tiedot -osaan.

Progressiivinen tahdistustila

1. **Täytä Kampanjan tiedot -** osa seuraavasti, jos valitset Tahdistustilaksi Progressiivinen:
    a. Anna nimi.
    b. Anna kuvaus.
    c. Valitse dialer-nimi avattavasta luettelosta.
    d. Valitse aloituskohta avattavasta luettelosta.
    e. Siirry Yleiset yritysparametrit -osaan ja valitse ryhmän yleiset linjaisuusparametrit.
    f. Siirry Dialer Tiedot -osaan.
2. **Anna Seuraavat tiedot Dialer Details -** osasta, jos valitset Tahdistustilaksi Progressiivinen:
    a. Anna lähtevä soittaja ID.
    b. Käytä liukusäädintä tai anna soittonopeus. Tämä on kunkin edustajan kohdalla soitettujen yhteydenottojen määrä. Jos esimerkiksi tämä arvo on 5 ja kirjautuneena on kymmenen edustajaa, valittujen yhteydenottojen määrä on rajoitettu 50:een.
    c. Käytä liukusäädintä tai anna Ei vastausta -soittoraja. Tämä on kesto sekunteina, jonka asiakaspuhelin soi, ennen kuin puhelu määritetään Ei vastausta -toiminnoksi.
    d. Jos tämä on edustajaton kampanja (Progressiivinen IVR-kampanja), käytä liukusäädintä tai syötä tämän kampanjan IVR-porttien määrä.

    Huomautus: Saat Dialer Tiedot **-osan kenttien** kuvausten kuvaukset näkyviin napsauttamalla Ohjetta
    ikoni.
3. Anna seuraavat tiedot CPA-parametrit-osassa , jos valitset Tahdistustilan progressiiviseksi.

a. Ota tarvittaessa CPA-tunnistus käyttöön. Jos otat CPA-tunnistus käyttöön, jatka asetuksissa. Siirry muuten yhteystiedon parametreihin.

b. Ota tarvittaessa AMD-tunnistus käyttöön. Tällöin sovellus voi tunnistaa, onko puhelu reititetty vastaajaan.

c. Ota tarvittaessa käyttöön päättävien äänimerkkien tunnistus. Jos CPA on käytössä, se odottaa puhepostin suurentamisäänen havaitsemista ennen puhelun päättymistä.

d. Käytä liukusäädintä tai siirry hiljaiseen ajanjaksoon. Nyt on aika millisekunteina, jolloin sovellus luokitellaan havaituksi ääneksi.

e. Käytä liukusäädintä tai siirry analyysiaikaan. Tämä on aika millisekunteina, jonka sovellus käyttää puhelun analysointiin – CPA:n aikaan.

f. Käytä liukusäädintä tai kirjoita vähintään kelvollinen puhe. Tämä on puhelun jatkuvan äänen aika millisekunteina luokitella puhelu havaittuun ääneen.

g. Käytä liukusäädintä tai anna pisin aika-analyysi. Tämä on sovelluksen enimmäisaika millisekunteina, jotta ongelma voidaan tunnistaa kuolleeksi ilmaksi.

h. Käytä liukusäädintä tai anna termin enimmäisäänianalyysi. Tämä on aika millisekunteina, jolloin sovellus viettää vastaajan ääniviestin analysoinnin päättyneeksi.

i. Valitse Tallenna ja siirry Yhteystiedon parametrit -osaan.

Huomautus: Saat CPA-parametrit-osan kenttien **kuvaukset** näkyviin napsauttamalla Ohjetta ikoni.

Ennustava tahtitila

1. **Täytä Kampanjan tiedot -** osa seuraavasti, jos valitset Tahdistustilaksi Ennustava:
   a. Anna nimi.
   b. Anna kuvaus.
   c. Valitse dialer-nimi avattavasta luettelosta.
   d. Valitse aloituskohta avattavasta luettelosta.
   e. Siirry Yleiset yritysparametrit -osaan ja valitse ryhmän yleiset linjaisuusparametrit.
   f. Siirry Dialer Tiedot -osaan.
2. **Anna seuraavat tiedot Dialer Details -** osasta, jos valitset Tahdistustilaksi Ennustava:

a. Anna lähtevä soittaja ID.

b. Käytä liukusäädintä tai anna soittonopeus. Tämä on kunkin edustajan kohdalla soitettujen yhteydenottojen määrä. Jos esimerkiksi tämä arvo on 5 ja kirjautuneena on kymmenen edustajaa, valittujen yhteydenottojen määrä on rajoitettu 50:een.

   Huomautus: Tässä määritetyn soittotaajuuden on oltava pienempi tai yhtä suuri kuin soittonopeus enintään -kentässä määritetty arvo.

c. Käytä liukusäädintä tai anna Ei vastausta -soittoaika. Tämä on kesto sekunteina, jonka asiakaspuhelin soi, ennen kuin puhelu määritetään Ei vastausta -toiminnoksi.

d. Käytä liukusäädintä tai anna enimmäisvalintataajuus. Tämä on numerolle toimitettujen yhteydenottojen määrä kirjautunutta edustajaa kohden. Jos kirjautuneena olevien edustajien määrä on 7 ja määrität enimmäisvalintanopeudeksi 2, sovellus toimittaa 14 yhteystietoa valitsimelle.

e. Käytä liukusäädintä tai anna hylättyjen prosenttiosuuksien prosenttiosuus. Tämä asetus rajoittaa hylättyjen puhelujen prosenttiosuutta. Jos prosenttiosuus ylittää tämän arvon, puhelujen hylkäämä hinta tähän arvoon pienentämällä soitettujen puhelujen määrää.

f. Käytä liukusäädintä tai syötä ennakoiva korjausvauhti. Se on nopeus, jolla valitsin säätää valintaa, kun määritetty reaaliaikainen yhteys on saavutettu. Mitä suurempi tämä luku on, sitä harvemmin tämä säädös tapahtuu.

g. Käytä liukusäädintä tai anna ennustava voittokerroin. Tekijä määrittää soittonopeuden lisäämisen, jos onnistuneita puheluita ei vastaanoteta odotetulla tavalla.

h. Käyttäjä liukusäätimellä tai anna varausprosentti. Tämä on se kirjautuneena olevien edustajien määrä, joka sovelluksen on varattava tähän ryhmään kartoitettuihin kampanjoihin.

i. Jos tämä on edustajaton kampanja (Progressiivinen IVR-kampanja), käytä liukusäädintä tai syötä tämän kampanjan IVR-porttien määrä.

   Huomautus: Saat Dialer Tiedot **-osan kenttien** kuvausten kuvaukset näkyviin napsauttamalla Ohjetta
   ikoni.

3. Anna seuraavat tiedot CPA-parametrit-osassa , jos valitset Tahdistustilan ennustavaksi.

   a. Ota tarvittaessa CPA-tunnistus käyttöön. Jos otat CPA-tunnistus käyttöön, jatka asetuksissa. Siirry muuten yhteystiedon parametreihin.

   b. Ota tarvittaessa AMD-tunnistus käyttöön. Tällöin sovellus voi tunnistaa, onko puhelu reititetty vastaajaan.

   c. Ota tarvittaessa käyttöön päättävien äänimerkkien tunnistus. Jos tämä on otettu käyttöön, CPA odottaa, että vastaajan päättymisääni havaitaan ennen puhelun päättymistä.

   d. Käytä liukusäädintä tai siirry hiljaiseen ajanjaksoon. Tämä on aika millisekunteina, jolloin sovellus luokittelee puhelun havaittuun ääneen.

   e. Käytä liukusäädintä tai siirry analyysiaikaan. Tämä on aika millisekunteina,

jonka sovellus käyttää puhelun analysoimiseen – CPA-aika.

f. Käytä liukusäädintä tai kirjoita vähintään kelvollinen puhe. Tämä on puhelun jatkuvan äänen aika millisekunteina luokitella puhelu havaittuun ääneen.

g. Käytä liukusäädintä tai anna pisin aika-analyysi. Tämä on sovelluksen enimmäisaika millisekunteina, jotta ongelma voidaan tunnistaa kuolleeksi ilmaksi.

h. Käytä liukusäädintä tai anna termin enimmäisäänianalyysi. Tämä on aika millisekunteina, jolloin sovellus viettää vastaajan ääniviestin analysoinnin päättyneeksi.

i. Valitse Tallenna ja siirry Yhteystiedon parametrit -osaan.

Huomautus: Saat CPA-parametrit-osan kenttien **kuvaukset** näkyviin napsauttamalla Ohjetta ikoni.

Yhteyshenkilöparametrit

1. **Määritä Seuraavat tiedot Yhteystiedon parametrit** -osassa:

a. Yhteydenottojen alkuperäinen määrä on yhteydenottojen määrä, jonka haluat lähettää Dialerille järjestyksessä. Määritä numero liukusäätimellä.

b. Lisäys % on prosenttiosuus, jolla haluat lisätä yhteydenoton toimitusta Dialerille. Lisää tätä, koska Dialer soittaa puheluja odotettua nopeammin ja yhteydenotot loppuvat.

c. Lyhennys prosentteina on prosenttiosuus, jolla aiotte pienentää yhteydenoton dialerille toimitettua lähetystä. Tätä kannattaa ehkä vähentää, koska Dialer soittaa puheluja odotettua hitaammin ja koska yhteydenottoja kertyy soitettaessa ulos.

d. Ylärajan % on yläraja, joka on dialerille toimitettujen yhteydenottojen alkunumeron kerrannainen.

e. Aktivoi Automaattinen yhdistäminen -valintaruutu, jos haluat jakaa automaattisesti ladatun tiedoston yhteystiedot kaikille ryhmälle määritetyille kampanjoille.

f. Määritä lähetystaajuus. Tämä on iteraatioiden välinen odotusaika sekunneissa.

g. Määritä digitaalinen jonon pituus, joka määrittää, kuinka monta yhteydenottoa jonossa on, jotta se voidaan toimittaa numeronvalittimelle välittömästi.

h. Ota tilin johdon kartoitus käyttöön, jotta voit sallia henkilökohtaisen palvelun kartoittamalla edustajan yksinomaan asiakaspalvelijapohjaisessa kampanjassa. **Huomautus**: Tilin toimeenpanomäärityksiä ei ole vielä tuettu WxCC:ssä.

i. Siirry Yleiset yritysparametrit -osaan ja valitse ryhmän yleiset linjaisuusparametrit.

j. Viimeistele valitsemalla **Tallenna** .

Manuaalisen kampanjaryhmän lisääminen

Huomautus: Ota tämä määritys käyttöön ottamalla yhteyspalveluun Cisco CSM.

Voit myös lisätä manuaalisen kampanjaryhmän Campaign Manager -sovellukseen. Nämä ovat dialer-inde-pendent-kampanjaryhmiä. Voit luoda kampanjoita ja kartoittaa ne näihin manuaaliseen kampanjaryhmään. Kaikki kampanjan toiminnot toimivat kampanjaluvussa kuvatulla tavalla. Ainoa ero on se, että vastapuitteet sen sijaan, että ne toimitettaisiin valitsimelle, sijoitetaan erilliseen taulukkoon. Jotkin API:t avaavat nämä yhteydenotot ja ryhtyvät toimiin tarpeen mukaan - toimitetaan numeronvalintaa varten valittuun valintaan, lähetetään luettelona edustajalle manuaalista valintaa varten ja niin edelleen. Kun tulokset on määritetty, on API:t, jotka valitsevat valinnat ja tekevät lisätoimintoja kampanjassa määritetyllä tavalla.

1. Anna kampanjaryhmän nimi.
2. Anna kuvaus.
3. Valitse Tallenna ja jatka.
4. Täytä Yhteystiedon parametrit – Edustajan määritys -osat.
5. **Määritä Seuraavat tiedot Yhteystiedon parametrit** -osassa:
    a. Ensimmäinen yhteydenottomäärä on yhteydenottojen määrä, jonka haluat aluksi lähettää Dialerille. Määritä numero liukusäätimellä.
    b. Lisäys % on prosenttiosuus, jolla haluat lisätä yhteydenoton toimitusta Dialerille. Lisää tätä, koska Dialer soittaa puheluja odotettua nopeammin ja yhteydenotot loppuvat.
    c. Lyhennys prosentteina on prosenttiosuus, jolla aiotte pienentää yhteydenoton dialerille toimitettua lähetystä. Tätä kannattaa ehkä vähentää, koska Dialer soittaa puheluja odotettua hitaammin ja koska yhteydenottoja kertyy soitettaessa ulos.
    d. Ylärajan % on yläraja, joka on dialerille toimitettujen yhteydenottojen alkunumeron kerrannainen.
    e. Aktivoi Automaattinen yhdistäminen -valintaruutu, jos haluat jakaa automaattisesti ladatun tiedoston yhteystiedot kaikille ryhmälle määritetyille kampanjoille.
    f. Määritä lähetystaajuus. Tämä on iteraatioiden välinen odotusaika sekunneissa.
    g. Määritä digitaalinen jonon pituus, joka määrittää, kuinka monta yhteydenottoa jonossa on, jotta se voidaan toimittaa numeronvalittimelle välittömästi.
    h. Ota tilin johdon kartoitus käyttöön, jotta voit sallia henkilökohtaisen palvelun kartoittamalla edustajan yksinomaan asiakaspalvelijapohjaisessa kampanjassa.

       Huomautus: Tilin toimeenpanomäärityksiä ei ole vielä tuettu WxCC:ssä.
    i. Valitse haluamasi edustajat kampanjaryhmän kartoittamista varten Edustajan kartoittaminen -kohdassa. Voit valita useita edustajia.

Järjestelmämääritykset

Järjestelmämääritykset hallitsee kampanjanhallinnan eri globaaleja ominaisuuksia.

Järjestelmämääritykset-sivun käyttö edellyttää roolipohjaista käyttöoikeuden (RBAC) käyttöä. Sivun linkki näkyy hallintamoduulissa vain, jos sinulle on myönnetty siihen liittyvä oikeus.

Kaikkiin järjestelmämäärityksiin käytetään Järjestelmä-valikkoa. Voit luoda uusia määrityksiä tai päivittää olemassa olevia määrityksiä. Jos haluat tehdä muutoksia, muokkaa asianmukaisia kenttiä ja valitse **Tallenna**. Muutokset tulevat voimaan heti.

Järjestelmämäärityksissä on seuraavat ominaisuudet:

Tilat

Tilat viittaavat menetelmään tai viestintäkanavaan, jota sovellus käyttää ollakseen vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Kamera-paign Manager tarjoaa valittavana useita tukikanavia, kuten äänen, sähköpostin, tekstiviestin (SMS) ja paljon muuta. Käyttäjä voi mukauttaa viestintätilaa tarpeen mukaan. Jos haluat lisätietoja, napsauta tätä .

Aikavyöhykkeet

Kaikki ajat tallennetaan yhteensovittuun yleisaikaan (UTC) ja näkyvät maailmanlaajuisesti järjestelmän aikavyöhykkeen mukaan. Aikavyöhykkeet määritetään asennusajankohtana ja määritettyjä aikavyöhykkeitä käytetään kampanjan erityisaikavyöhykkeinä. Nämä aikavyöhykkeet voivat olla hajanaisia eri mantereilla tai jopa eri paikoissa samassa maanosassa. Jos haluat lisätietoja, napsauta tätä.

Noudattaminen

Yhteensopivuus mahdollistaa sen, että käyttäjä voi ladata yhteystietonumeron tai yritystiedot, kuten asiakkaan ID, tilinumeron ja niin edelleen. Yhteystietoluettelo on tiedosto, johon kaikki järjestelmän yhteystiedot tallennetaan ja järjestetään. Ladatut yhteydenotot tallennetaan tietokantaan ja ne tarkistetaan yhteydenoton latauksen tai yhteydenoton lähettämisen aikana. Kun yhteystietoja tuodaan järjestelmään, yhteystietoluetteloa voidaan käyttää yhdessä tai useassa alakampanjassa tarpeittesi mukaan. Kampanjatasolla käyttäjä voi vahvistaa vaatimustenmukaisuuden joko yhteystiedon lataamisen tai yhteydenoton toimituksen yhteydessä. Jos haluat lisätietoja, napsauta tätä.

Yleinen lataus

Yleisen latauksen avulla voit ladata yhden liidiluettelon useisiin kampanjoihin kullekin kampanjalle määritettyjen kriteerien mukaan. Sen avulla voit kartoittaa yhteystiedon kentät tietotyypin kanssa.

Voit lisätä yhteystietoluetteloon lisäehtoja napsauttamalla säännön vieressä olevaa plus-painiketta (Lisää ehto) ja antamalla lisäehtoja. Ehdon asettama ehto on ANDed yhdessä, kun sääntö poistetaan. Jokainen ehto on ORed ja kaikki muut ehtosarjat. Jos haluat lisätietoja, napsauta tätä.

Liiketoimintatulos

Yrityksen tulos on edustajan asiakkaan kanssa vuorovaikutuksen jälkeen määrittämä päättämiskoodin mukaan määritetty tila. Määrittämällä liiketoimintatuloksen voit määrittää, mitä yhteystiteetille tapahtuu, kun edustaja on valinnut päättämiskoodin. Voit määrittää, että yrityksen tulos sulkee yhteystiedon, jos se onnistuu tai epäonnistuu. Jos luottokorttien haltija ei maksa, päättämiskoodi voi olla Hylätty maksettavaksi ja voit määrittää yrityksen lopputulokseksi Epäonnistuminen. Jos haluat lisätietoja, napsauta tätä.

Suuntanumerot ja suuntanumerot

Suunta- ja postinumeroilla on postinumeroiden ja suuntanumeroiden pääluettelo. Suuntanumerot ja suuntanumerot liittyvät niihin liitettyihin tilojen ja aikavyöhykkeiden kanssa. Liittymällä hakemus noudattaa paikallisia lakisääteisiä vaatimuksia, jotka koskevat yhteydenoton soittamista vuorokauden eri aikoina, viikonloppuina ja niin edelleen. Jos haluat lisätietoja, napsauta tätä .

Osavaltion laki

Osavaltion laki määrittää tilakoodit ja puheluajan viikon jokaisena päivänä. Jokaisella alueella, kuten valtioissa, maissa ja niin edelleen, on lakeja, jotka eivät ole yhteydessä yhteyskeskusoperaatioihin. Voit määrittää nämä tilalait sen varmistamiseksi, että yhteyskeskustoiminnot noudattavat niiden maantieteellisten alueiden sääntöjä, joilla ne toimivat.

Jos tilalla saattaa olla asetus, jonka mukaan mikään yhteyskeskus ei tavoita yhteystietoa numeron 8.00 PM ja 6.00 AM välillä. Voit määrittää Campaign Managerin varmistamaan, että yhteydenotot lähetetään numeroa varten vain näiden tuntien ulkopuolella, ja voit olla varma, ettei yhteydenottoa toimiteta valtionlain vastaisesti. Jos haluat lisätietoja, napsauta tätä .

Loma

Juhlapyhät määrittelevät juhlapyhien luettelon, joka perustuu eri muistokirjoituksiin festivaalien, toverusten, syntymäpäivien ja niin edelleen perusteella, ja kartoitettu kampanjoilla. Nämä ovat päiviä, jolloin kampanjoita ei normaalisti järjestätä. Voit lisätä juhlapyhiä, jotka ovat saatavilla koko sovelluksessa. Kun sinut on lisätty, voit kartoittaa nämä hol-idays eri kampanjoihin paikallisen kielitaikin edellyttämällä tavalla. Jos haluat lisätietoja, napsauta tätä.

URL

URL:n avulla voit upottaa sovellukseen minkä tahansa mukautetun sivun tai Web-sivuston, jotta tämä voidaan käynnistää Campaign Managerissa. Tämä poistaa tarpeen selata usein nähtyä Web-sivua avaamalla toinen selain Tab. Jos haluat lisätietoja, napsauta tätä.

Profiili

Profiileja käytetään yhteystietojen lataamiseen (mukaan lukien Global Upload) tai yhteystietojen puhdistamiseen tai compliance-yhteydenoton (KUTEN -latauksen, NDNC:n, IP-yhteydenoton tai CPT:n) lataamiseen. Näihin latauksiin, parametrien määrittämiseen, ping-ping-kentässä ja niin edelleen liittyvissä eri toiminnoissa käsitellään profiilitasolla, eikä niitä tarvitse toistaa latauksen aikana. Profiilit voidaan määrittää pikanäppäimiksi, jotka auttavat koko yhteystietoon liittyvien latausten kirjossa. Luoda ja tallentaa eri profiileja. Jos haluat lisätietoja, napsauta tätä.

Sähköpostipalvelin

Sähköpostipalvelimet määrittävät sähköpostiominaisuudet esiintymällesi ja määrittämillesi sähköpostitilille. Sähköpostin ser-vice voi myös vaikuttaa saapuvan ja lähtevän sähköpostin onnistuneeseen lähettämiseen. Sähköpostin järjestelmänvalvojat määrittävät sähköpostitilit, jotta järjestelmä voi muodostaa yhteyden ulkoisiin postipalveluihin, kuten POP3-, SMTP- tai IMAP-palvelimiin.

Kun olet viimeistelty sähköpostipalvelimen tällä sivulla, voit:

- Vastaanota asiakkaiden sähköpostiviestejä ja anna edustajan vastata niihin.
- Lähettää sähköpostiviestejä lähtevissä

kampanjoissasi. Jos haluat lisätietoja, napsauta

tätä.

SMS-palvelin

Voit määrittää SMS-yhdyskäytäväpalvelimet sovelluksellesi. Näiden määritettyjen palvelimien avulla voit lähettää uloskirjautuvia SMS -viestejä.

Kun olet viimeistelty tämän sivun määritysvaiheet, voit

- Vastaanota SMS-viestejä asiakkailtasi ja anna sovelluksen tai edustajan vastata niihin.
- Lähetä SMS-viestejä lähtevissä

kampanjoissasi. Jos haluat lisätietoja, napsauta

tätä.

Muut asetukset

Muiden asetusten avulla voit määrittää:

- Yrityslaskuri
- Yleiset liiketoimintaparametrit
- Dimension
- Hälytys

Asiakaspalvelijoiden uudelleenasettaminen

Tällöin käyttäjä voi määrittää edustajan uudelleen tähän tehtävään. Jos yhteystiedon aikataulu on muutettava edustajan tavoitettavuuspäivämäärään ja -aikaan, voit määrittää toisen edustajan uudelleen käsittelemään puhelua. Voit valita yhteystietoja kahdella tavalla, valita yhteystiedon suoraan ja valita yhteystiedot suodatinehtojen avulla. Jos haluat lisätietoja, napsauta tätä.

Vie tai tuo kampanja

Kampanjan vienti- tai tuontikampanjan avulla voidaan viedä ja tuoda kampanjan määrityksiä. Kampanjan tuonti tai vienti sisältää vain Kampanja-sivun, Järjestelmämääritykset- ja Yhteystietostrategia-sivun kussakin kampanjassa. Jos haluat lisätietoja, napsauta tätä.

Kampanjaluokka

Kampanjaluokassa on joukko kampanjoita, joiden avulla voidaan käyttää SELLAISIA ehtoja kuin -EHTOJA, kuten -- JA NDNC-ehtoja. Kampanjaluokan avulla voidaan luoda ja hallita kampanjakategorioita. Jos haluat lisätietoja, napsauta tätä.

CPaaS-toimittajan määritykset

Campaign Manager tukee IVR (asiakaspalvelijattomista) kampanjoita käyttämällä ulkoisia CPaas-palvelun tarjoajia. käyttäjä voi määrittää palveluntarjoajan käyttöoikeustiedot. Jos haluat lisätietoja, napsauta tätä.

API-näppäimet

Tämä toiminto helpottaa turvallisen pääsyn kolmannen osapuolen sovellukseen, joka edellyttää integrointia Campaign Manageriin Cisco CCE. Perustodennus mahdollistaa palvelu-, Webservice- ja Websserviceet-palvelinsovellusten käytön. Käyttäjä voi luoda API-avaimen ja salais-avaimen, jotta hän voi käyttää Kampanjamies-ageria turvallisesti. Näiden avainten avulla voit varmistaa API Managerin käytön. Jos haluat lisätietoja, napsauta tätä.

Korkean käytettävyyden tila

Korkea käytettävyys (HA) on lisensoitu toiminto. Campaign Manager käyttää klusterin suunnittelua korkean käytettävyyden liukoisuuteensa. Kukin Kampanjanhallinta-osa on vikasietoinen ja saatavilla molemmissa klusterissa. Normaalin toiminnon aikana molemmat klusterit olisivat käynnissä, kun toinen puoli olisi Aktiivinen-tilassa ja toinen puoli valmiustilassa. Virheen vuoksi automaattinen vikasietoprosessi siirtää Valmiustila-klusterin aktiiviseen tilaan ja siirtää aiemmin aktiivisen klusterin valmiustilaan. Molemmat puolet on tarkoitettu vain redundanssiin, ei kuorma-bal-ancingiin. Jos haluat lisätietoja, napsauta tätä.

Tilat

Tilat viittaavat menetelmään tai viestintäkanavaan, jota käytetään asiakkaan kanssa viestimiseen.

Huomautus: Sovellus tukee nykyisen version tilana vain Voicea.

Puhetilan lisääminen

Puhetila voidaan luoda, jotta yhteystiedon voi tavoittaa kiinteällä linjalla (Home tai Toimisto tai Muu) tai matkapuhelimella (Home tai Toimisto tai Muu).

1. Valitse **Lisää äänitila**.
2. **Anna tilan nimi** ja **tilan kuvaus** .
3. **Valitse avattavasta valikosta vähimmäispituus** ja **enimmäispituus** .
4. Klikkaa **Tallentaa** .

Päivitä tila

1. Valitse tila ja valitse **Muokkaa-kuvake** .
2. Päivitä tiedot ja valitse **Tallenna**.

Poista tila

1. Valitse tila ja valitse **Poista-kuvake** .
2. Valitse **vahvistus ponnahdusikkunassa Ok** .

Kentät

Kenttä	Kuvaus
Tilan nimi	Viestintätila

Kuvaus	Tilan kuvaus
Vähimmäis- ja enimmäispituus	Mahdollistaa tilan vähimmäis- ja enimmäispituuden määrittämisen

Aikavyöhyke

Kaikki ajat tallennetaan yhteensovittuun yleisaikaan (UTC) ja näkyvät maailmanlaajuisesti järjestelmän aikavyöhykkeen mukaan. Aikavyöhykkeet määritetään Kampanjapäällikön asennuksen yhteydessä ja määritettyjä aikavyöhykkeitä käytetään kampanjakohtaisina aikavyöhykkeinä. Käyttäjä käyttää kampanjoiden suorittamiseen eri aikavyöhykkeitä. Nämä aikavyöhykkeet voivat olla hajanaisia eri mantereilla tai jopa eri paikoissa samassa maanosassa.

Aikavyöhykkeet esitetään ruudukon näkymässä ja karttanäkymässä. Ota aikavyöhyke käyttöön tai poista se käytöstä kampanjan aikavyöhykkeen toteuttamiseksi. Jos aikavyöhyke on kartoitettu kampanjaan, sinulla ei ole mahdollisuutta poistaa aikavyöhykkeitä käytöstä.

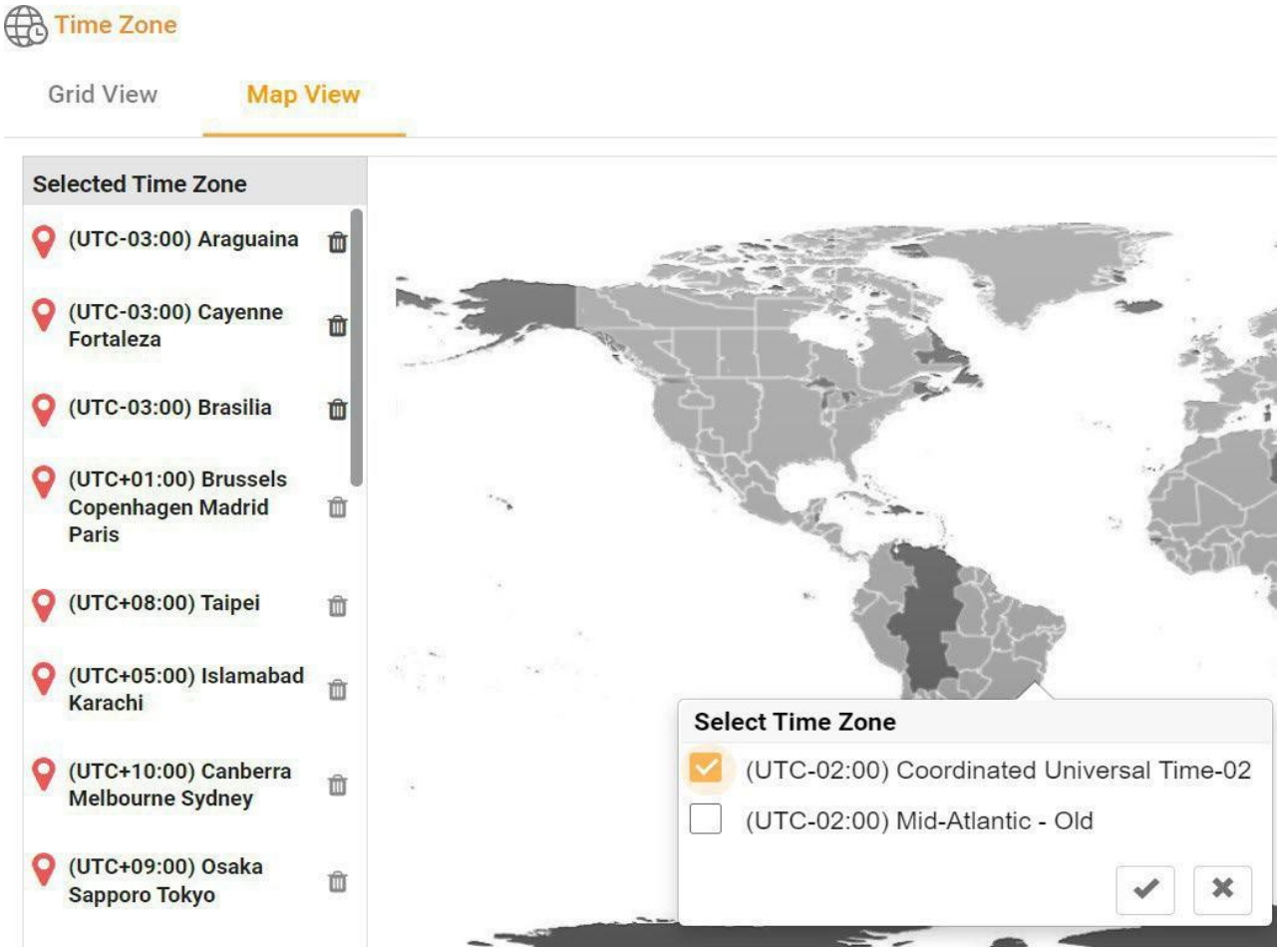
Ruudukkonäkymä

1. Siirry **ruudukkonäkymään** .

2. Valitse aikavyöhyke ja ota kampanjan aikavyöhyke käyttöön.

Karttanäkymä

1. Siirry **karttanäkymään** .



2. Napsauta jotakin aluetta kartassa. Näyttöön tulee ponnahdusikkuna, joka esittää valitun pituusasteen kaikki aikavyöhykkeet.
3. Valitse **vahvistus ponnahdusikkunassa OK** .

Järjestelmän aikavyöhyke

1. **Siirry järjestelmän aikavyöhykkeelle**.
2. Tämän valinnan avulla järjestelmä voi laskea reaaliaikaisten suorituskykymittarien tiedot määritetyn aikavyöhykkeen mukaan.

Noudattaminen

Yhteensopivuus mahdollistaa seuraavien yhteystietojen lataamisen:

- Älä soita (UPI) - REGISTRY on luettelo numeroista, jotka ovat pyytäneet, etteivät ei-toivotut puhelut häiritsisi niitä.
  REGISTRY on luettelo yhteydenotoista, jotka ovat pyytäneet olla vastaanottamatta kirjaamattomia puheluita. LISÄKSI- JA-SMS tarkoittaa, että *ÄLÄ ota yhteyttä* sähköposti- ja SMS-kanaviin. Kun yhteystieto on merkitty SÄHKÖPOSTI-kohdassa, kaikki kanavat (puheposti, SMS ja sähköposti) eivät voi enää lähettää viestejä, joita ei ole pyydetty.
- National Do Not Call (NDNC) - Tämä on REGISTRY-rekisteri kansallisella tasolla. Jos numero on rekisteröity NDNC:hen, yksikään henkilö tai organisaatio ei soita suojaamattomia puheluita. NDNC koskee *myös SMS- ja sähköpostikanavien kansallisia Älä ota yhteyttä* -käytäntöihin varmistaen, ettei suojaamatonta viestintää tapahdu minkään median kautta.
- AIEMPI KIRJALLINEN ENNAKKOSUOSTUMUS (PREC) - HYPERLINKKI MÄÄRÄÄ, että puhelinmarkkinoijat saavat soiton vastaanottajalta ennakkoon annetun kirjallisen luvan automaattisiin numeroihin tai esinauhoitettuihin puhelinmarkkinointipuheluihin langattomiin numeroihin ja esinauhoitettuihin puheluihin asuinalueille.

  Huomautus: Aktivoi tämä määritys ottamalla yhteyttä Cisco CSM.
- Asiakkaan ensisijainen aika (CPT) - Tällä tavalla voit määrittää kolme erilaista asiakkaan suosimaa soittoaikaa lataustiedoston avulla. Sovellus toimittaa yhteystiedon soittamiseen asiakkaan haluamana ajankohtana. Aikavyöhykkeet voidaan myös määrittää tarpeen mukaan.

  Huomautus:
  - Aktivoi tämä määritys valitsemalla Cisco CSM.
  - Jos CPT-arvo on päällekkäinen, tietueet eivät päivity, vaikka aloitus- ja päättymisaika poikkeavat toisistaan. CPT-taulukkoon lisätään uusi arvo vain, kun CPT-arvo on yksilöivä.

Tuo tiedosto

1. Valitse avattavasta Lataustyyppi - **ja Tuontitila-tila** .
2. Valitse **tiedostotyyppi** tekstistä **/CSV** tai **mukautetusta**.
3. Jos tiedostotyyppi on Teksti/CSV, valitse erotin . Käytä lataustiedostossa mitä tahansa seuraavista erottimista: pilkku (,, yhdysmerkki (-), dollari ($), prosenttimerkki (%), putken (|), sirkumfleksin tai caretin (^), et-merkin (&), tähti (*) ja Tab.
4. Tuo ja valitse tiedosto valitsemalla **Valitse** tiedosto.

   Huomautus: Jos käytät sovellusta lokalisoituun kieleen (paitsi englantiin), tallenna ladattavaksi määritetty yhteystietotiedosto UTF-8-koodaukseen.

5. Jos lataaminen edellyttää profiilin1 lataamista, valitse se avattavasta luettelosta. Nopea lataus on kohdassa "Pikalataaminen " sivulla 91.

Kenttien yhdistäminen

1. Siirry kenttien yhdistämiseen Tab.
2. Voit kartoittaa maakoodikentän valitsemalla maakoodin avattavasta luettelosta.
3. Kartoita TIEDOT -kenttään valitsemalla AVANT-tiedot avattavasta LUETTELOSTA.
4. Voit kartoittaa suuntanumeron Suuntanumero-kenttään valitsemalla suuntanumeron avattavasta luettelosta.
5. Voit kartoittaa kanavatyypin kanavatyyppiin valitsemalla sen avattavasta luettelosta Kanavatyyppi-kenttään. Voit valita useita kanavatyyppejä, kuten Puheposti, Puheposti, Sähköposti, SMS ja CPAAS.
6. Jos lataustyyppi on **NDNC**:
   a. Valitse **NDNC-tiedot** avattavasta luettelosta.
   b. **Valitse aloituspäivämäärä-** ja **Päättymispäivämäärä-kenttä** avattavasta luettelosta.
   c. Valitse **päivämäärämuoto** avattavasta luettelosta.
7. Jos lataustyyppi on HTTPSN **.**
   a. Valitse AVATTAVASTA LUETTELO- TAI NSAD-datasta.
   b. Jos latauksen tyyppi onKANSIO **,** voit valita keston **lataustiedostosta valitsemalla SEN KESTO-toiminnon, aktivoiMALLA SEN KESTO** . Jos haluat merkitä tämän yhteydenottona PYSYVÄSTI, ota OTA KÄYTTÖÖN PITKÄÄN TYÖRYHMÄN KESTO -kenttä on aktiivinen vain, jos Lataustyyppi on MÄÄRITETTY- TAI
   c. TURN kelvollisen keston toiminnolla, aktivoimalla -TOIMINNON Jos tämä kenttä on aktivoitu,Alkamispäivämäärä **-** ja **Päättymispäivämäärä-kentät** poistetaan käytöstä.
   d. Valitse alkamispäivämäärä ja päättymispäivämäärä **,** jos **ACM**

      Ikiaikainen -kenttä ei ole käytössä. Huomautus: Päivämäärä ja aika

      näytetään määritetyn järjestelmän aikavyöhykkeen mukaan.
   e. Valitse **päivämäärämuoto** avattavasta luettelosta. Kenttä on näkyvissä vain, kun KELLONAJAN KESTO on aktivoitu.
8. Jos lataustyyppi on HTTPSC **:**
   a. Valitse AVATTAVASTA LUETTELOSTA RENKITC-tietokenttä.
   b. Merkitse, jos yhteydenoton on annettava suostumus (käyttäjän antama suostumus) tai muu kuin Suostumus -muodossa annetun määritelmän mukaisesti.
9. Jos lataustyyppi on **CPT**,

1A-profiili on malli, joka tallentaa latausluettelojen ja yhteensopivuuskenttien määritykset, joita voidaan käyttää uudelleen joka kerta, kun sitä ladataan manuaalisesti ja automaattisesti. Kaikki latauksen kannalta merkittävät määritykset tallennetaan nimettyyn profiiliin - tiedoston/tietokannan lataaminen, tunnistetiedot, yrityskenttien kartoittaminen, niin edelleen, käytännöllisesti katsoen kaikki, mikä on liitetty lataukseen. Sinun täytyy vain valita tiedoston polku, valita profiili ja ladata se.

1. Valitse aikavyöhyke valitsemalla Asetus **Lataa tiedostosta** tai **Käytä suuntanumeroa**. Jos valitset Lataa tiedostosta, valitse ladattavasta tiedostosta kartoitettava Aikavyöhyke-kenttä.
2. Valitse **Lataa tiedostosta** , jos haluat CPT:n yhteystiedon lataustiedostossa määritetyllä tavalla. Varmista, että lataustiedostossa on aikavyöhyke. Valitse aikavyöhyke ja kartoittaa ladatusta tiedostosta kenttä, joka on CPT:n aikavyöhyke. Varmista, että lataustiedoston aikavyöhyke on jo saatavilla sovelluksessa.
3. Käytä **suuntanumeroa** , jos haluat käyttää suuntanumeron aikavyöhykettä CPT-aikavyöhykkeenä.
4. Valitse **viikonpäivä** ladatusta tiedostosta avattavasta tiedostosta, jos haluat asiakkaan suosiman viikonpäivän vastaanottamaan puhelun. Lataustiedoston on sisällettävä viikonpäiväksi vähintään kaksi peräkkäistä let-ters-tiedostoa, kuten Maanantain Mo, Tiistain Tu ja niin edelleen. Tämä on pakollinen kenttä.
5. **Valitse aikamuoto** kohteesta HH:MM andHH:MM:XM. Aikamuodon on vastattava lataustiedostossa annettua muotoa.
6. **Valitse paikka A Start Time[1],Slot A End Time[2]**, Slot B Aloitusaika[3], Paikka B Päättymisaika[4], Paikka C Aloitusaika[5] ja Paikka C Päättymisaika[6].

   Huomautus: Kaikkien kolmen paikan valitseminen ei ole pakollista. Jos kuitenkin valitset useita lähtö- ja saapumisaikoja, sinun on valittava ne peräkkäin, ensin paikka A, sitten paikka B ja sitten paikka C.

---

[1]Valitse kenttä, jolla voit kartoittaa asiakkaan ensisijaisen paikan aloitusajan ensimmäistä tai paikan A. Tämä on aika, jolloin sovellus toimittaa yhteystiedon dialerille, jollei tässä paikassa voimassa olevista valintarajoituksista muuta johdu.
[2]Valitse kenttä, joka kartoittaa asiakkaan suosimaan paikan päättymisaikaan ensimmäistä eli paikan A päättymisaikaan. Tämä on aika, jolloin yhteystietoa ei toimiteta numeronvalitstimeen.
[3]Valitse kenttä, joka kartoittaa asiakkaan suosimaan paikan aloitusaikaan toiseen eli paikkaan B. Tämä vaaditaan jompanakumpana kolmesta asiakkaan suosimasta paikasta, jos ensimmäinen paikka johtaa epäonnistuneeseen puheluun. Tämä on aika, jolloin sovellus toimittaa yhteystiedon dialerille. Jos paikan A ajoitus on esimerkiksi 8 AM - 9 AM ja puhelua ei voitu soittaa joidenkin rajoitusten vuoksi tai koska asiakkaaseen ei saada yhteyttä, se soitetaan tässä määritetyssä paikassa B, joka voi olla 10 AM - 11 AM. Tähänkin sovelletaan tässä paikassa voimassa olevia numeronvalintarajoituksia.
[4]Valitse kenttä, joka kartoittaa asiakkaan suosimaan paikan päättymisaikaan toiseen eli paikkaan B. Tämä on aika, jolloin yhteystietoa ei toimiteta numeronvalitstimeen.
[5]Valitse kenttä, joka kartoittaa asiakkaan suosimaan paikan aloitusaikaan kolmannelle sijalle C. Tämä vaaditaan viimeisenä kolmesta asiakkaan suosimasta paikasta, jos ensimmäinen ja toinen paikka johtavat epäonnistuneeseen puheluun. Tämä on aika, jolloin sovellus toimittaa yhteystiedon dialerille. Jos paikan A ajoitus on esimerkiksi 8 AM - 9 AM, puhelua ei voitu soittaa joidenkin rajoitusten vuoksi tai koska asiakas ei tavoittanut puhelua. Paikan B aika on 10 AM - 11 AM, eikä sitä voi valita samoista syistä, se soitetaan tässä määritetyssä paikassa C, joka voi olla 2 PM - 3 PM. Tähänkin sovelletaan tässä paikassa voimassa olevia lakisääteisiä valintarajoituksia.
[6]Valitse kenttä, joka kartoittaa asiakkaan suosimaan paikan päättymisaikaan kolmannelle sijalle C.

Tämä on aika, jolloin yhteystietoa ei toimiteta numeronvalitstimeen.

Yhteensopivuus- tai kampanjaluokka

Huomautus: Tämä on valinnainen vaihe.

1. **Siirry yhteensopivuus- tai kampanjakohtaiselle kategorialle** Tab ja valitse **kampanjakohtainen - - TAI** asianmukaiset kampanjat, jotta voit soveltaa vaatimustenmukaisuutta valikoivissa kampanjoissa.
2. Valitse **luokkakohtainen UPI JA** valitse asianmukaiset kampanjaluokat, jotta voit käyttää yhdistelmää valikoivissa kampanjakategorioissa.
3. Klikkaa **Tallentaa** .

Pikahaku

1. Valitse Lataustyyppi ja **Luokkatyyppi**.
2. Anna hakuarvo. Tämä on SEN yhteydenoton puhelinnumero, joka on merkitty NIMELLÄ -, NDNC- tai CPT- tai -HIENOST.numero.
3. Valitse **Etsi**.
4. SOVELLUS näyttää YHTEENSOPIVUUSTIEDOT, luokan, alkamispäivämäärän ja -ajan, päättymispäivämäärän ja -ajan sekä tyypin.

   Huomautus: Tyyppi-kenttä on käytettävissä HAES-suodattimille JA NDNC-suodattimille. Päivämäärä ja aika näytetään määritetyn järjestelmän aikavyöhykkeen mukaan.
5. -hakutulos täyttää kaikkien vastaavia tietueita koskevien yhteensopivuustietojen, luokan, kanavan ja suostumustyypin.
6. CPT:n hakutulos täyttää kaikkien tietueiden yhteensopivuustiedot, luokan, kanavan, viikonpäivän sekä paikan A, paikan B ja paikan C aikavälin (käytettävissä olevat paikat).

Pikalat.

Nopea lataus:

1. Valitse **Lataustyyppi** ja **kanavatyyppi**. Voit valita useita kanavatyyppejä.
2. Valitse **luokka** avattavasta valikosta.
3. Anna yhteensopivuustiedot **,** kuten TIETOSUOJATIEDOT, NDNC-tiedot tai --TIEDOT. Yhteyspuhelimen num-ber sijaan voit antaa arvon myös mille tahansa LIIKETOIMINTA-parametrille, joka on merkitty NIIN, ETTÄ SE ON. Katso yritysparametrit.
4. Ota yhteystiedon **kesto käyttöön** , jotta voit tehdä yhteydenotosta IKUISESTI.
5. Anna aloitus- ja **päättymisaika**. Tämä yhteydenotto on ollut valittuna ajanjaksona MERKITTYNÄ OLEVANA, KOSKA SE ON MERKINNYT SEN.

   Huomautus: Tämä on käytettävissä vain, jos **HTTPS()*-** valintaruutua ei ole valittuna. Päivämäärä ja aika näytetään määritetyn järjestelmän aikavyöhykkeen mukaan.
6. Jos lataustyyppi on -TYYPPI ON **-TYYPPI ON -TYYPPI,** merkitse napsauttamalla **Jokin Suostumus**

- tai **Ei-Suostumus-painiketta** , jos yhteydenoton on oltava toimitettuna suostumuksena (käyttäjän antama suostumus) tai muuna kuin suostumuksena ennakkoon annetun kirjallisen hyväksynnän määritelmän mukaisesti.

7. Jos lataustyyppi on **CPT**, valitse aikavyöhyke.
8. **Valitse viikonpäivä** , joka on asiakkaan suosima viikonpäivä puhelun vastaanottamista varten.
9. Valitse paikan A valintaruutu. Valitse paikan A aloitus- ja päättymisaika, joka on asiakkaan suosima puheluaika. Valitse OK.
   Huomautus: Päivämäärä ja aika näytetään määritetyn järjestelmän aikavyöhykkeen mukaan.
10. Jos tarvitset toisen paikan, valitse paikan B valintaruutu. Valitse **paikan B aloitus-** ja **päättymisaika** , joka on tämän paikan ensisijainen puheluaika. Valitse **OK**.
11. Jos tarvitset kolmannen paikan, valitse paikan C valintaruutu. Valitse **paikan C aloitus-** ja **päättymisaika** , joka on asiakkaan suosima puheluaika tässä paikassa. Valitse **OK**.
12. Valitse **Lataa**.

Kentät

Kentät	Kuvaus
Lataustyyppi	Tämä määrittää, millaisia yhteensopivuusyhteensopivuuksien yhteydenottoja TIEDOSTOON -, NDNC- tai -- JOTKA ladataan. **--** - Eräät televiestintäalan rek.ulatoriset viranomaiset ovat antaneet puhelimen käyttäjille mahdollisuuden merkitä itsensä PHONE-asiakkaiksi. Yksikään henkilö tai organisaatio ei saa soittaa ei-toivottua puhelua tai lähettää unkostumatonta SMS puhelimeen, joka on lueteltu NIMELLÄ SENDS. **NDNC** - NDNC on Ei saa soittaa (rekisteri) kansallisella tasolla. Jos numero on rekisteröity NDNC:n alle, yhdenkään rekisteröidyn maan henkilön tai organisaation (jossa numero on rekisteröity) ei voi soittaa suojaamatonta puhelua tai lähettää suojaamatonta SMS. -- -- ON PRIOR EXPRESS -kirjallinen suostumus. Tämä tiedonanto edellyttää, että puhelinmarkkinoijat saavat soiton vastaanottajalta ennakkoon annetun kirjallisen hyväksynnän automaattisesti soitettuihin tai esinauhoitettuihin puhelinmarkkinointipuheluihin langattomiin numeroihin ja esinauhoitettuihin puheluihin asuinalueille. DHC on lähtevien kampanjoiden perustamisen vastuualue. Yrityksen on varmistettava, että kampanjaan ladatut numerot ovat -valitukset.

Tuontitila	Tuontitapa **Liitä**: Tämä liittää ladatut tietueet jo olemassa olevaan- tai NDNC/RAVEC-luetteloon. **Kumous**: Tämä tyhjentää nykyisen luettelon ja liittää uudet

	tietueet luetteloon. **Poista**: LADATTAVAT TIETUEET POISTETAAN, jos ne on lueteltu TIEDOSTOLUETTELOSSA, joka sisältää ladatut tietueet.
Tiedostotyyppi	Tuotavan tiedoston tyyppi. Jos käytät sovellusta lokalisoituun kieleen (muu kuin englanti), tallenna ladattava yhteystietotiedosto UTF-8-koodaamiseen.
Erotin	Luettelee tiedoston tietokenttien erottamisen merkistöä. Käytä lataustiedostossa mitä tahansa seuraavista erottimista: pilkku (,, yhdysmerkki (-), dollari ($), prosenttimerkki (%), putken (|), sirkumfleksin tai caretin (^), et-merkin (&), tähti (*) ja Tab.
Profiilin nimi	Luettelee profiilit. Profiili on malli, joka tallentaa latausluettelojen ja yhteensopivuuskenttien kartan ping-ping-kentät, joita voidaan käyttää uudelleen joka kerta, kun niitä ladataan manuaalisesti ja automaattisesti.
Maatunnus	Lataustiedoston maakoodiksi kartoitettavan yrityskenttä
TIETOSUOJATIEDOT	Kartoitettava kenttä, joka on MÄÄRITETTY -suodattimeksi,
Suuntanumero	Yrityskenttä, joka määritetään suuntanumeroksi. Tämän kampanjan osavaltion lainmukaisuus on järjestelmässä määritetyn suuntanumeron mukainen. Tähän suuntanumeroon kuuluvan valtion tilalakia sovelletaan.
Kanavan tyyppi	VIESTINTÄTILA, jossa KÄYTETÄÄN MODE-latausta, kuten Puheposti, Sähköposti tai SMS. Voit valita useita kanavatyyppejä -valintaruudun.
DNC-kesto	YHTEYSHENKILÖIDEN KESTO, jotta ne voidaan merkitä NIMELLÄ -MERKKINÄ.
- IKUISESTI	ACT Ikuisuus sallii ladatut yhteydenotot KOHTEESEEN SÄHKÖPOSTI / NDNC / HTTPSC ikuisesti
Kampanjakohtainen	Luettele kampanjan erityistiedot
Luokkakohtainen	Luettelee luokat
Kampanja	Kampanjan nimi
Kampanjaryhmät	Kampanjaryhmän nimi

Yleinen lataus

Yleisen latauksen avulla voit ladata yhden liidiluettelon useisiin kampanjoihin kullekin kampanjalle määritettyjen kriteerien mukaan. Tässä osiossa käsitellään maailmanlaajuisten lataustietojen, kuten tiedostotietojen ja ehtojen, määrittämistä.

Käyttäjä voi tehdä seuraavaa:

- Lataa yhteyshenkilöt
- Yleiset latausmääritykset

Yleisen latauksen avulla voit kartoittaa yhteystiedon kentät tietotyypin kanssa. Voit lisätä yhteystietoluetteloon lisäehtoja napsauttamalla säännön vieressä olevaa plus-painiketta (Lisää ehto) ja luo lisää ehtosarjoja.
Ehdon asettama ehto on ANDed yhdessä, kun sääntö poistetaan. Jokainen ehto on ORed ja kaikki muut ehtosarjat.

Lataa yhteyshenkilöt

Tuo tiedosto

1. Napsauta + **Lisää-kuvaketta** ja siirry Lataa yhteystieto **-**kohtaan.
2. Valitse **tyyppi tekstistä/CSV** tai **muusta .** Muu muoto tukee vain JSON-muotoa.
3. Valitse **Valitse tiedosto** ja valitse ladattava yhteystietotiedosto.

   Huomautus: Jos käytät sovellusta muulla lokalisoituun kieleen kuin englantiin, tallenna ladattavaksi määritetty yhteystietotiedosto UTF-8-koodaukseen.
4. **Valitse tiedostomalli** yleisistä latausmäärityksistä.

Tietojen skeema

1. Siirry **tietomalliin**. Kaikki mallitiedoston kentät näkyvät avattavassa kentässä. Määritä kunkin kentän ominaisuudet.
2. **Valitse tietotyyppi** kohteesta **Float**, **String**, **Number** ja **DateTime**.
3. Jos valittu tietotyyppi on **DateTime**, valitse

Muoto. **Lausekkeen Yhdysilmaisu**

1. Siirry **Expression Vapaut** . -kohtaan ja valitse **LUO uusi**.
2. Anna lausekkeen **nimi**.
3. **Valitse toiminto** avattavasta valikosta. Jos toiminnot ovat vasemmalle, oikealle, alist. ja korvaa, kaikki skeemakentät (lataustiedoston otsikkokentät) ja Järjestelmäkentät täyttävät tiedot. Valitse jokin näistä ja valitse **Valitse**.

4. Valitse **Asetukset** parametria 1 vastaan. Voit valita kolme parametria tälle lausekkeelle. Vasen-, Oikea-, Alistring- ja Korvaa-toiminnoissa kaikki skeema-kentät ja järjestelmäkentät täyttyvät. Valitse jokin näistä ja valitse **Valitse**. Voit valita vain **Nyt** kaikista muista päivämäärä-, päivä- ja kellonaikaan liittyvistä toiminnoista.
5. Valitse **Asetukset** parametria 2 vastaan. Voit valita kolme parametria tälle lausekkeelle. Vasen-, Oikea-, Alistring- ja Korvaa-toiminnoissa kaikki skeema-kentät ja järjestelmäkentät täyttyvät. Valitse jokin näistä ja valitse **Valitse**. Voit valita vain **Nyt** kaikista muista päivämäärä-, päivä- ja kellonaikaan liittyvistä toiminnoista.
6. Valitse **Asetukset** parametria 3 vastaan. Voit valita kolme parametria tälle lausekkeelle. Vasen-, Oikea-, Alistring- ja Korvaa-toiminnoissa kaikki skeema-kentät ja järjestelmäkentät täyttyvät. Valitse jokin näistä ja valitse **Valitse**. Voit valita vain **Nyt** kaikista muista päivämäärä-, päivä- ja kellonaikaan liittyvistä toiminnoista.
7. Valitse

Tallenna.

Koontiehto

1. Siirry koontiehtoon Tab. Tämä näyttää kampanjan ja profiilin koonti ehdon. Käyttäjä voi muokata tai poistaa ehdon toiminnosta .
2. Luo uusi ehto valitsemalla **+ Lisää** ehto.
3. **Valitse kampanjan nimi** ja **profiilin nimi** avattavasta valikosta.
4. Tiedoston voi ladata kahdella tavalla. Tätä hallitaan LCMGlobalUploader-osan web.config-määritykset Record-sMovedToAllMatchedConditions.
    a. Tosi - Useisiin kampanjoihin, joissa yhteydenotot täyttävät useiden kampanjoiden ehdot
    b. Epätosi - yhteen kampanjaan, jossa yhteystieto ladataan ensimmäiseen ehtoa vastaavaan kampanjaan.
5. Advanced Valvojan käyttöönotto tai poistaminen käytöstä on kohdassa Etene koontiehto.
6. Valitse **Lataa**.

Yleiset latausmääritykset käyttäen tekstiä ja CSV

Jos haluat tietää, miten yleinen latausmääritys suoritetaan tekstillä ja CSV, katso Määritykset tekstin avulla ja CSV.

Yleiset latausmääritykset käyttäen API

Lisätietoja yleisen latauksen määritysten suorittamisesta API-toiminnolla on kohdassa Määritykset käyttäen API.

Yleiset latausmääritykset käyttäen JSON-leveyttä tai kiinteää leveyttä

Jos haluat tietää, miten yleinen latausmääritys suoritetaan teksti- tai JSON-tiedostoilla, katso seuraavalla sivulla "Kokoonpano käyttäen JSON - tai Kiinteä leveys -asetuksia".

Yleisen latauksen tilapäivitys

1. Valitse yleinen luettelo ID ja napsauta **Toiminnon valikkokuvaketta** .
2. Senhetkisen tilan mukaan valikossa näkyy asetuksia. Valitse haluamasi asetus tilan muuttamiseksi.

Poista yleinen lataus

1. Valitse yleinen luettelo ID ja napsauta **Toiminnon valikkokuvaketta** .
2. Valitse **Poista**.

Kentät

Kentät	Kuvaus
Yleinen luettelo ID	Luettele ID, jonka sovellus on määrittänyt latauksen yhteydessä.
Tiedoston nimi	Tiedoston nimi, joka sisälsi ladattavat yhteystiedot.
Latausaika	Päivämäärä ja aika, jolloin luettelo ladattiin. Se perustuu järjestelmäasetuksissa määritettyihin aikoihin.
Käsitelty	Luettelosta käsiteltyjen yhteystietojen määrä.
Vertaansa vailla	Luettelosta vertaansa vailla olevien yhteydenottojen määrä. Lataa vertaansa vailla olevien tietueiden luettelo valitsemalla Lataa.
Virhe	Latausajankohtana ilmenneiden yhteydenottojen määrä. Lataa virhetietueiden luettelo valitsemalla Lataa.
Yleinen luettelokampanja	Laajenna, niin näet kuhunkin kampanjaan ladattujen yhteydenottojen määrän

Tila	Määritä yhteydenottojen tila. Aktiivinen - Tämä tila ilmaisee, että luettelo on aktiivinen, yhteydenoton lataus on onnistunut ja yhteystiedot lähetetään numeronvalitsijalle. Pysäytetty - Tämä tila ilmaisee, että luettelo on pysäytetty. Yhteystiedot ladataan kampanjoihin, mutta niitä ei toimiteta valintanumeroon. Epäonnistui - Kaikkia tämän luettelon yhteystietoja ei ladata kohteeseen

Kentät	Kuvaus
	Kampanjat. Valmis - Yhteystiedot ladataan kampanjoihin.
Valmistumisprosentti	Valmistumisprosentti lasketaan kaavalla: ((TotalRecords - BadRecords - ei-täsmäävät nauhoitukset) / nauhoituksia yhteensä)* 100
Toiminto	Luettele toteutettavat toimet
Seis	Keskeyttää yhteydenotot, jotka on ladattu eri kampanjoihin ja harhaanvalimiseen dialeriin.
Aloittaa	Jatkaa ladattujen yhteystietojen lähetystä numeronvalitstimelle.
Pysyvä pysäytys	Lopettaa yhteystietojen toimittamisen luettelosta pysyvästi. Toiminto on peruuttamaton.

Määritykset käyttäen JSON-liittymää tai kiinteää leveyttä

Tuo tiedosto

1. **Valitse latauksen lähde** .
    a. **Määritä uusi tiedosto yleistä latausta varten valitsemalla uusi** tiedosto.
    b. **Voit päivittää ehtoja aiemmin luotuun tiedostoon valitsemalla olemassa olevan** tiedoston.
2. Jos valittu **Lähde** on **Uusi**, valitse erotin
3. **Valitse tiedostotyyppi**.
    a. **Teksti/CSV** - Valitse tämä, jos haluat ladata yhteystiedon tasaisesta tiedostosta. Tasaisen tiedoston kentät voivat johtua pilkusta, Tab tai mukautetusta erottimesta.
    b. **API** - Jos et käytä tasaista tiedostoa, voit käyttää mallia myös yhteystietojen lataamiseen API-toiminnolla.
    c. **Muut** – Jos valitset Muut, valitse haluamasi muoto kiinteäleveydestä (muotoillut tekstitiedostot ilman otsikoita) tai JSON-tiedostosta (oletusasetus).

    Huomautus: Jos käytät sovellusta lokalisoituun kieleen (paitsi englantiin), tallenna ladattavaksi määritetty yhteystietotiedosto UTF-8-koodaukseen.
4. Jos lataat tiedostosta, valitse lataustiedosto.

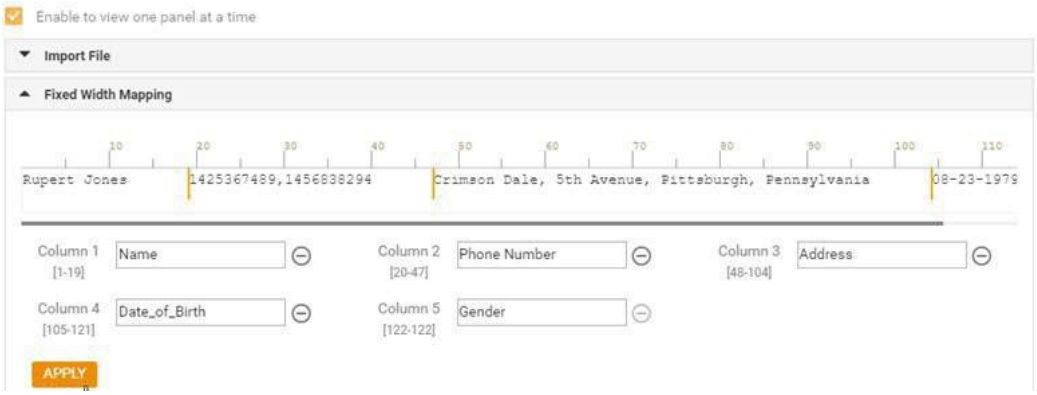
Huomautus: Varmista, että ladattavaksi määritetty tiedostonimi alkaa samalla merkkijonolla. Vastaanotat esimerkiksi tiedostoja tavalliseen latausta varten kolmannen osapuolen sovelluksesta (-- -- Jos käsittelemäsi tiedosto on Contact.txt, kaikkien kolmannen osapuolen sovelluksen tiedostojen tulee alkaa tästä nimestä. Kolmannen osapuolen sovellus voi liittää aikamerkin tai yksilöivän ID tunnistettavissa - esimerkiksi Contact_MMDDYYYY.txt tai Contact_000001.txt. Jos sovellus löytää aloitusmerkkijonoa vastaavan tiedoston (tässä tapauksessa yhteyshenkilö.....), tiedosto otetaan ladattavaksi.

Huomautus: Jos yhteystietotiedostossa on valinnaisia yrityskenttiä, näiden kenttien tiedosto-otsikot eivät saa sisältää erikoismerkkejä Anywhere. Varmista myös, että näiden kenttien tiedosto-otsikko ei ala numerolla. Jos käytät mukautettua erotinta, valitse lataustiedostossa käytettävä erotin, joka erottaa tietokentät.

Kiinteä leveys

Tämä asetus on käytettävissä vain, jos valittu tiedostomuoto on **Muut**.

1. Valitse haluamasi TXT-tiedosto. Kiinteä leveys -osa tulee näyttöön.



2. Tiedoston ensimmäinen tietorivi näytetään merkkiasteikolla. Sen avulla voit poistaa sarakkeet ja määrittää niiden otsikot.
3. Merkitse kunkin sarakkeen rajat napsauttamalla tietorivin paikkoja. Enintään 128 merkkiä voi olla sallittu sarakkeessa.
4. Ensimmäisen vakiintuneen sarakkeen nimi on Sarake 1 ja peräkkäiset sarakkeet numeroitu sen mukaisesti. Kullekin sarakkeelle määritetään myös merkkialue. Ensimmäisen sarakkeen alue alkaa ensimmäisestä sarakkeesta. Sarakkeen loppupiste on seuraavan alkukohta.
5. Määritä kunkin tekstiruudun sarakkeen otsikko.

   Huomautus: Vain TXT-tiedostoja, joilla ei ole otsikoita, suosittelemme ladattavaksi. Jos otsikkoa käyttävä TXT-tiedosto ladataan, otsikkoa käsitellään tietueena. Yhteensopimattomista otsikoista ei ilmoiteta Global Upload -historiassa. Niitä voi käyttää yleisen latauksen polun virhelokikansiosta.

6. Voit poistaa sarakkeen valitsemalla **sen mukana Poista** ja varmistamalla näyttöön tulevasta Poista vahvistus -ponnahdusikkunasta. Viimeistä saraketta ei voi poistaa.
7. **Tallenna muutokset napsauttamalla KÄYTÄ-painiketta** . Kun muutokset on otettu käyttöön, niitä ei voi palauttaa. Sarakkeen otsikot haetaan nyt seuraavien kenttien tietojen yhdistämistä varten. Voit kartoittaa otsikot kenttiin siirtymällä Kenttien yhdistäminen -osaan.

Tietojen skeema

1. Siirry **tietomalliin**. Kaikki mallitiedoston kentät näkyvät avattavassa kentässä. Määritä kunkin kentän ominaisuudet.
2. **Valitse tietotyyppi** kohteesta **Float**, **String**, **Number** ja **DateTime**.
3. Jos valittu tietotyyppi on **DateTime**, valitse

Muoto. **Lausekkeen Yhdysilmaisu**

1. Siirry **Expression Vapaut** . -kohtaan ja valitse **LUO uusi**.
2. Anna lausekkeen **nimi**.
3. **Valitse toiminto** avattavasta valikosta. Jos toiminnot ovat vasemmalle, oikealle, alist. ja korvaa, kaikki skeemakentät (lataustiedoston otsikkokentät) ja Järjestelmäkentät täyttävät tiedot. Valitse jokin näistä ja valitse **Valitse**.
4. Valitse **Asetukset** parametria 1 vastaan. Voit valita tälle poistolle kolme parametria. Vasen-, Oikea-, Alistring- ja Korvaa-toiminnoissa kaikki skeema-kentät ja järjestelmäkentät täyttyvät. Valitse jokin näistä ja valitse **Valitse**. Voit valita vain **Nyt** kaikista muista päivämäärä-, päivä- ja kellonaikaan liittyvistä toiminnoista.
5. Valitse **Asetukset** parametria 2 vastaan. Voit valita tälle poistolle kolme parametria. Vasen-, Oikea-, Alistring- ja Korvaa-toiminnoissa kaikki skeema-kentät ja järjestelmäkentät täyttyvät. Valitse jokin näistä ja valitse **Valitse**. Voit valita vain **Nyt** kaikista muista päivämäärä-, päivä- ja kellonaikaan liittyvistä toiminnoista.
6. Valitse **Asetukset** parametria 3 vastaan. Voit valita tälle poistolle kolme parametria. Vasen-, Oikea-, Alistring- ja Korvaa-toiminnoissa kaikki skeema-kentät ja järjestelmäkentät täyttyvät. Valitse jokin näistä ja valitse **Valitse**. Voit valita vain **Nyt** kaikista muista päivämäärä-, päivä- ja kellonaikaan liittyvistä toiminnoista.
7. Valitse

Tallenna.

Koontiehto

1. Siirry koontiehtoon Tab. Tämä näyttää kampanjan ja profiilin koonti ehdon. Käyttäjä voi muokata tai poistaa ehdon toiminnosta .
2. Luo uusi ehto valitsemalla **+ Lisää** ehto.
3. **Valitse kampanjan nimi** ja **profiilin nimi** avattavasta valikosta.

4. Tiedoston voi ladata kahdella tavalla. Tätä hallitaan LCMGlobalUploader-osan web.config-määritykset Record-sMovedToAllMatchedConditions.
    a. Tosi - Useisiin kampanjoihin, joissa yhteystieto täyttää useiden kampanjoiden ehdot
    b. Epätosi - yhteen kampanjaan, jossa yhteystieto ladataan ensimmäiseen ehtoa vastaavaan kampanjaan.
5. Advanced Valvojan käyttöönotto tai poistaminen käytöstä on kohdassa Etene koontiehto.
6. Valitse **Lataa**.

Koontiehto näyttää seuraavat kentät:

Kentän nimi	Kuvaus
Järjestystunnus	Se on sen kampanjan ID järjestys, jossa yhteydenottoprosessi on käymässä ilmi.
Kampanja	Kampanjan nimi.
Profiilin nimi	Profiilin nimi.
Ehto	Ehdon nimi.
Toiminto	Tehtävä toiminto.

Määritykset käyttäen API

Tuo tiedosto

1. Valitse + **Lisää-kuvake** ja siirry yleisen latauksen **määrityksiin**.
2. **Valitse latauksen lähde** .
    a. **Määritä uusi tiedosto yleistä latausta varten valitsemalla uusi** tiedosto.
    b. **Voit päivittää ehtoja aiemmin luotuun tiedostoon valitsemalla olemassa olevan** tiedoston.
3. Jos valittu **Lähde** on **Uusi**, valitse erotin
4. Valitse **tiedostotyypiksi API**. Jos käytät yhteystietojen lataamiseen yleistä lataamista API, valitse tämä asetus. Tämä edellyttää mallia (tietolähdettä), joka sisältää yhteystiedot. Voit kartoittaa mallitiedoston kentät tietomalliin, kirjoittaa ehtoja ja ladata yhteystietoja.
5. **Anna mallin nimi**. Malli sisältää API asettamat syötevaatimukset.

Tietojen skeema

1. Siirry **tietomalliin**. Kaikki mallitiedoston kentät näkyvät avattavassa kentässä. Määritä kunkin kentän ominaisuudet.

2. **Valitse tietotyyppi** kohteesta **Float**, **String**, **Number** ja **DateTime**.
3. Jos valittu tietotyyppi on **DateTime**, valitse

Muoto. **Lausekkeen Yhdysilmaisu**

1. Siirry **Expression Vapaut** . -kohtaan ja valitse **LUO uusi**.
2. Anna lausekkeen **nimi**.
3. **Valitse toiminto** avattavasta valikosta. Jos toiminnot ovat vasemmalle, oikealle, alist. ja korvaa, kaikki skeemakentät (lataustiedoston otsikkokentät) ja Järjestelmäkentät täyttävät tiedot. Valitse jokin näistä ja valitse **Valitse**.
4. Valitse **Asetukset** parametria 1 vastaan. Voit valita tälle poistolle kolme parametria. Vasen-, Oikea-, Alistring- ja Korvaa-toiminnoissa kaikki skeema-kentät ja järjestelmäkentät täyttyvät. Valitse jokin näistä ja valitse **Valitse**. Voit valita vain **Nyt** kaikista muista päivämäärä-, päivä- ja kellonaikaan liittyvistä toiminnoista.
5. Valitse **Asetukset** parametria 2 vastaan. Voit valita tälle poistolle kolme parametria. Vasen-, Oikea-, Alistring- ja Korvaa-toiminnoissa kaikki skeema-kentät ja järjestelmäkentät täyttyvät. Valitse jokin näistä ja valitse **Valitse**. Voit valita vain **Nyt** kaikista muista päivämäärä-, päivä- ja kellonaikaan liittyvistä toiminnoista.
6. Valitse **Asetukset** parametria 3 vastaan. Voit valita tälle poistolle kolme parametria. Vasen-, Oikea-, Alistring- ja Korvaa-toiminnoissa kaikki skeema-kentät ja järjestelmäkentät täyttyvät. Valitse jokin näistä ja valitse **Valitse**. Voit valita vain **Nyt** kaikista muista päivämäärä-, päivä- ja kellonaikaan liittyvistä toiminnoista.
7. Valitse

Tallenna.

Koontiehto

1. Siirry koontiehtoon Tab. Tämä näyttää kampanjan ja profiilin koonti ehdon. Käyttäjä voi muokata tai poistaa ehdon toiminnosta .
2. Luo uusi ehto valitsemalla **+ Lisää** ehto.
3. **Valitse kampanjan nimi** ja **profiilin nimi** avattavasta valikosta.
4. Tiedoston voi ladata kahdella tavalla. Tätä hallitaan LCMGlobalUploader-osan web.config-määritykset Record-sMovedToAllMatchedConditions.
    a. Tosi - Useisiin kampanjoihin, joissa yhteystieto täyttää useiden kampanjoiden ehdot
    b. Epätosi - yhteen kampanjaan, jossa yhteystieto ladataan ensimmäiseen ehtoa vastaavaan kampanjaan.
5. Advanced Valvojan käyttöönotto tai poistaminen käytöstä on kohdassa Etene koontiehto.
6. Valitse **Lataa**.

Liiketoimintatulos

Lopputuloksena on edustajan asiakkaan kanssakäymisen tuloksena määrittämä tila. Liiketoimintatulos määrittää kunkin liiketoimintatuloksen takaisinvetoa ja sulkemista koskevat säännöt.

Esimerkiksi luottokorttien haltija voi vahvistaa maksavansa saldon. Kuvauksesi voi olla kiinteytetty maksettavaksi. Tässä tapauksessa voit pitää tätä liiketoimintatulosta onnistuneena. Voit määrittää, että yrityksen tulos sulkee yhteystiedon, jos se onnistuu. Toisaalta, jos luottokorttien haltija ei maksa, kuvauksesi voi olla Hylätty maksettavaksi ja voit määrittää yrityksen lopputulokseksi Epäonnistuminen. Voit määrittää, että yrityksen tulos määrittää yhteystiedon uudelleen myöhemmin.

Käyttäjä voi luoda uuden liiketoimintatuloksen, muokata ja poistaa yrityksen tuloksen.

Synkronointialustan todentaminen

Huomautus: **Global_<dialername>_Wrap-up** on käytettävissä

kohteelle Webex Contact Center. Työtila-edustaja voi käyttää työtilan

asiakaspalvelijaa työtilassa.

Kun edustaja synkronoi valitsimen Campaign Manager -sovelluksen kanssa, päättämiskoodit noudetaan ja näytetään **Global_<dialername>_Wrap-up-ryhmässä** . Kampanjanhallinta asettaa etusijalle Agent Desktop määritetyn päättämiskoodin.

Et voi lisätä uutta liiketoimintatulosta tai poistaa liiketoimintatulosta ryhmästä. Voit määrittää seuraavalla sivulla "Pääkoetavoitteet" ja muokata yrityksen tuloksen ominaisuuksia, kuten **Tulostyyppi**, Aikataulun uusiminen aika **,** **Enimmäisrekonssiyritys**, **Prioriteetti**, **Johtopistemäärä** ja niin edelleen.

Lisää uusi liiketoimintatulos

Liiketoimintatulosryhmä

1. Valitse **Lisää** ja siirry Lisää yritystulokseen .
2. Anna yrityksen **tulosryhmän nimi** ja **kuvaus**.
3. Valitse **Seuraava**.

Vanhemmat, jotka ovat todentaneet

1. Siirry pääkoetasusten Tab-kohtaan ja valitse **Lisää**.
2. Anna päätuloksen **nimi** ja pääkohteen lopputuloksen **kuvaus**.
3. Valitse **Toiminto** Tab -kohdassa **Tallenna** .
4. Valitse **Seuraava**.

Tulos

1. Siirry lopputulokseen Tab ja valitse **Lisää**.
2. Anna lopputuloksen nimi ja valitse **päänimi** avattavasta valikosta.
3. Valitse lopputuloksen **tyyppi,** kuten Epäonnistuminen tai Onnistuminen.
4. Anna uudelleenaikataulun aika, enimmäisyritys **,** tärkeys **ja**liidipisteytys **.**
5. TURN **yhteystiedon sulkemiskosket** . **on käytössä** .
6. #poista tila TURN **Poista yhteystieto -toiminnolla on käytössä** .
7. Valitse **Toiminto** Tab - **kohdassa Tallenna** .
8. Klikkaa **Tallentaa** .

Muokkaa tai poista liiketoimintatulosta

Käyttäjä voi muokata ja poistaa yrityksen tulosta.

Muokkaa tulosta

1. Valitse yrityksen tulos ja valitse **Toiminto** Tab -kohdassa **Muokkaa** .
2. Päivitä parametrit ja valitse **Päivitä ryhmä**.

Lopputuloksen poistaminen

1. Valitse yrityksen tulos ja valitse **Toiminto** Tab -kohdassa **Poista** .
2. Lue varoitus ja poista yrityksen tulos valitsemalla **Poista**

Kentät

Kenttä	Kuvaus
Liiketoimintatulosryhmän kuvaus	Yrityksen tulosryhmän kuvaus
Päätuloksen nimi	Päätuloksen nimi

Päätuloksen kuvaus	Päätuloksen kuvaus
Toiminto	Määrittää lopputuloksen määrityksen. Käyttäjä voi muokata tai poistaa lopputuloksen.
Tulos	Lopputuloksen nimi. Seurauksena on edustajan asettama tila, joka perustuu cus-tomer-vuorovaikutuksen tulokseen.
Lopputuloksen tyyppi	Määrittää lopputuloksen tyypin, kuten virheen tai onnistumisen.
Uudelleenaikataulun aika	Määrittää päivän ja ajan, jolloin yhteystiedon aikataulua siirretään lopputulokseen.
Maks. uud.yritys	Tämä on uudelleenyritysten määrä, joka sallitaan, kun edustaja määrittää puhelun liiketoimintatuloksen. Kun tämä numero on saavutettu, yhteystieto soitetaan seuraavaan kelvolliseen tilaan. Jos muita kelvollisia tiloja ei ole käytettävissä, sovellus yrittää tätä yhteydenpitoa uudelleen tässä tilassa, kunnes Daily- tai Global Retries -tila on saavutettu.
Prioriteetti	Määrittää lopputuloksen tärkeysjärjestyksen. Säädä numeroa asianmukaisesti, jotta tämä yhteystiedon prioriteetti on suurempi.
Johtomaali	Tämä ei ole käytettävissä nykyisessä versiossa.
Yhteyshenkilöiden sulkeminen	Määritä, onko yhteydenotto suljettava vai ei.
Säilytä piirilevy	Mahdollisuus soittaa henkilökohtainen takaisinsoitto samalle edustajalle. Yhdistetty puhelu on henkilökohtainen takaisinsoittoyhteyshenkilö, ja sen jälkeen sitä on ylläpidettävä yhteystiedona piirilevyyhteystietona TURN Säilytä piirilevy -kytkin on käytössä.

Tila, suuntanumero ja postinumero

Tila/suuntanumero-/postinumero-osa varmistaa paikallisten puhelinmarkkinointimääräystenmukaisuuden valvomalla tilakohtaisia soittamisaikoja, suuntanumeroita ja postinumeroita. Sillä on yleisluettelo postinumeroista ja suuntanumeroista, jotka on kartoitettu niiden osavaltioihin ja aikavyöhykkeisiin.

Lisää tila

Lisää uusi tila seuraavasti:

1. **Siirry Tila-/Suuntanumero-/Postinumero-tilaan** Järjestelmä-valikossa.
2. Siirry tilaan ja valitse **Lisää tila**.
3. Anna tilan nimi.
4. Valitse Vyöhykkeen **nimi** avattavasta luettelosta.
5. Klikkaa **Tallentaa** .

Lisää postinumero

Lisää uusi postinumero seuraavasti:

1. Siirry postinumeroon Tab.
2. Valitse **Lisää postinumero**.
3. **Anna postinumero**.
4. Valitse Vyöhykkeen **nimi** avattavasta luettelosta. Tämä on pakollinen kenttä.
5. Valitse **tila** avattavasta luettelosta. Tämä on myös pakollinen kenttä.
6. Jos haluat estää tilan, **vaihda Estä tila** -painike käyttöön, jos sitä vaaditaan.
    a. Jos kytkin on käytössä, anna **aloituspäivämäärä ja -aika** kohteelle, jolloin tila on estetty.
    b. Määritä, **milloin esto päättyy, antamalla päättymispäivämäärä ja -aika** .
7. Tallenna tietue valitsemalla **ToimintoTab -kohdassa Tallenna .**

Postinumeron tuonti

Postinumeron tuonti:

1. Siirry postinumeron tuontiin .
2. Valitse **Valitse tiedosto** ja valitse postinumerotiedosto.
3. Kartoittaa kentän ladatusta tiedostosta. Valitse käytettävät arvot ping-määrityksen avattavasta valikosta. Kartoittaa postinumeron , **vyöhykkeen nimen** ja **tilan**. Nämä ovat pakollisia kenttiä. Tiedostossa olevan tilan on oltava käytettävissä järjestelmässä, jotta kenttä voidaan kartoittaa oikein.
4. Valitse **Tuo**.

Tuo postinumero estoa tai poista esto

Postinumerotiedoston tuominen estettäväksi tai eston avaamiseksi:

1. Siirry eston **/eston avaamiseen**.
2. Valitse tiedostotyyppi Esto- tai **Poista esto -valikosta .**
3. Valitse **Valitse tiedosto** ja valitse postinumerotiedosto.
4. Valitse postinumeron **eston tai lukituksen poiston alkamispäivämäärä/ -aika** . Se näyttää ajan määritetyn järjestelmän aikavyöhykkeen mukaan.
5. Kaikki tekstitiedoston kentät näkyvät Kenttien yhdistäminen **-osan avattavassa** luettelossa. **Valitse postinumero** määritystä varten avattavasta valikosta.
6. Valitse **Tuo**.

Suuntanumeron lisääminen

Suuntanumeron lisääminen:

1. Siirry suuntanumeroon Tab ja valitse **Lisää suuntanumero**.
2. **Anna suuntanumero** numeeriseen arvoon.
3. **Määritä suuntanumero valitsemalla vyöhykkeiden nimi** avattavasta luettelosta.
4. Valitse **tila** alaskirjaamasta luettelosta.
5. TURN **suuntanumeron Eston tilan** arvoon **Käytössä** tai **Ei käytössä**. Tällöin suuntanumero voidaan estää ja poistaa.
    a. Jos kytkin on käytössä, anna **aloituspäivämäärä ja -aika** kohteelle, jolloin tila on estetty.
    b. Määritä, **milloin esto päättyy, antamalla päättymispäivämäärä ja -aika** .
6. Valitse **Toiminto** Tab - **kohdassa Tallenna** .

Suuntanumeron tuonti

Suuntanumeron tuonti:

1. Valitse **Suuntanumeron** tuonti.
2. Valitse **Valitse tiedosto** ja valitse suuntanumerotiedosto.
3. Valitse haluamasi arvo määritystä varten avattavasta luettelosta. Kartoittaa suuntanumeron , **vyöhykkeen nimen** ja **tilan**. Nämä ovat pakollisia kenttiä. Tiedostossa olevan tilan on oltava käytettävissä järjestelmässä, jotta kenttä voidaan kartoittaa oikein.
4. Valitse **Tuo**.

Estä suuntanumero tai poista esto

Sovellus ei toimita estettyjen alueiden yhteystietoja dialerille. Käytä suuntanumerotoiminnon BLOCK /UNBLOCK-toimintoa estääksesi yhteystietojen toimittamisen.

Suuntanumerotiedoston tuominen estettäväksi tai eston purkamiseksi:

1. Siirry suuntanumeroon > **Esko/Poista esto**.
2. Valitse tiedostotyyppi Esto- tai **Poista esto -valikosta .**
3. Valitse **Valitse tiedosto** ja valitse suuntanumerotiedosto.
4. **Valitse estettävä tai lukituksen poisto suuntanumeron alkamispäivämäärä/-kellonaika ja -aika** . Se näyttää ajan määritetyn järjestelmän aikavyöhykkeen mukaan.
5. **Valitse suuntanumero** määritystä varten avattavasta valikosta.
6. Valitse **Tuo**.

Suuntanumeron tai postinumeron muokkaaminen

1. Valitse suuntanumero tai postinumero ja valitse **Toiminnon kohdassa Muokkaa** .
2. Päivitä tiedot. TURN **Estä tila -** kytkimen **käytössä** estääksesi suuntanumeron tai postinumeron.
3. Klikkaa **Tallentaa** .

Kun olet viimeistelty **Tila/Suuntanumero-osan** , luo **tilaryhmä** edelleen.

Kentät

Kentät	Kuvaus
Postinumero	Postinumero, jossa on viisi tai yhdeksän numeroa.
Tila	Tilan nimi
Eston tila	Määrittää, onko suunta- tai postinumero estetty tai estetty
Alkamispäivämäärä/-aika	Suuntanumeron tai postinumeron eston alkamispäivämäärä ja -aika
Päättymispäivämäärä/-aika	Suuntanumeron tai postinumeron eston tai eston poistamisen päättymispäivämäärä ja -aika
Toiminto	Sallii suuntanumeron tai postinumeron muokkaamisen tai poistamisen.

Osavaltion laki

Tietyissä maissa yksittäisillä valtioilla voi olla erilliset puhelinmarkkinointimääräykset ja puheluprotokollat. Tilalaki-moduulin avulla voit määrittää tilakohtaiset puheluajat ja muut yhteensopivuusvaatimukset.

Valtion lakiryhmä -osan avulla voit määrittää ja hallita tilaryhmiä. Voit määrittää soittokelpoisia aikoja ja muita yhteensopivuusasetuksia näille ryhmille varmistaen, että kunkin ryhmään kuuluvan tilan sovellettavia lakeja ja asetuksia noudatetaan.

Huomautus: Valtion lakiryhmä voidaan kartoittaa useisiin kampanjoihin kerrallaan.

Esimerkki: Tila voi sisältää asetuksen, jonka mukaan puhelinmarkkinoinnin tulisi soittaa vain klo 8.00AM-6.00 PM arkipäivänä ja 8:00 AM-2:00 PM välillä lauantaisin ilman puheluita sunnuntaisin. Voit määrittää sovelluksen varmistamaan, että yhteydenotot lähetetään numeronvalintaa varten vain näiden tuntien aikana, ja voit olla varma, ettei yhteydenottoa toimiteta valtionlain vastaisesti.

Olemassa voi olla myös lainsäädäntöjen yhdistelmä - ei rajoitu näihin esimerkkeihin:

Tila 1 - Asiakkaalle soittaminen ei ole sallittu missään tilassa numeron 9 PM ja 6 AM välillä; Home-maanrajaan sallitaan vain 7 AM - 9 AM, paitsi sunnuntaisin; matkapuhelimeen sallitaan vain 10 AM-2 PM maanantaista perjantaihin. Puhepostin rajoitukset koskevat myös.

Tila 2 - Puhelut asiakkaalle Home sallittu vain numerosta 6 PM - 8 PM paitsi sunnuntaisin; toimiston sisäpuhelin sallittu vain 10 AM-1 PM maanantaista perjantaihin; ei puheluita lainkaan sunnuntaina; ei todentamatonta SMS välillä 6 PM - 6 AM.

Tilalakiryhmien Tab avulla voit määrittää sovelluksen vastaamaan lakisääteisiä vaatimuksia numeron valitsemisesta, SMS-/sähköpostiviestien tai jopa puhepostien lähettämisestä. Varmista valtion lakiryhmän lisäksi, että olet määrittänyt yhteensopivuusehdot Yhdyskäytävän (CLDAP), joka soveltaa tiettyä CLDAPEn ehtoryhmää tietyissä tiloissa. Nämä valtion lakiryhmät on kartoitettu eri kampanjoihin, jotta ne voivat soittaa yhteydenottoihin vastaavasti. Sate Law -ryhmää voi kartoittaa useisiin kampanjoihin kerrallaan.

Osavaltiolakiryhmien lisääminen:

1. **Siirry valtion lakiryhmiin** ja valitse **Lisää tilalakiryhmä**.
2. **Anna ryhmän nimi** ja **kuvaus** .
3. **Voit lisätä useita tiloja napsauttamalla +-** kuvaketta.
4. Valitse **Tallenna**. Oletustila luodaan automaattisesti tämän osavaltion lakiryhmän järjestelmän aikavyöhykkeen avulla. Voit poistaa kartoitetun oletustilan vain, kun vähintään yksi toinen tila on kartoitettu osavaltion lakiryhmään.

Tilan lisääminen valtion lakiryhmään:

1. Valitse tilaryhmän **nimi** ja valitse **Muokkaa**.
2. Lisää tila ryhmään valitsemalla **Lisää tila** .
3. Valitse tilan **nimi** avattavasta luettelosta.
4. **Vyöhykkeen nimi** näyttää järjestelmän aikavyöhykkeen, eikä sitä voi muokata.
5. **Anna aloitus-** ja **keskeytysaika** , jonka sisällä yhteystietoja voi soittaa.
6. Jos asetus on saatavilla, määritä valintajakso kullekin viikonpäivälle valitsemalla **Aseta päivän ajoitus** .

   Huomautus: Jos et valitse päivääkään, sitä käytetään kaikkina viikonpäivinä.

Lisää tila

Huomautus: Aktivoi tämä määritys ottamalla yhteyttä Cisco CSM.

1. Siirry tilat Tab-tilaan.
2. Ota **kaikki tilat käyttöön -** kytkin kaikkien tilojen aktivoimiseksi.
3. Jos **All Modes -** kytkintä ei ole aktivoitu, valitse tila avattavasta luettelosta.
4. Anna **aloitus-** ja **keskeytysaika**. Näissä kentissä määritetään aikaikkuna, jonka aikana valitut tilat aktivoidaan.
5. Voit lisätä useita tiloja napsauttamalla **+** -kuvaketta.

Yhteensopivuusryhmät

Huomautus: Ota tämä määritys käyttöön ottamalla yhteyspalvelunumero Cisco CSM.

1. Siirry **yhteensopivuusryhmään** Tab.
2. Siirrä tarvittavat ryhmät Saatavilla olevat **yhteensopivuusryhmät** -ruudusta Valittujen **yhteensopivuusryhmien** ruutuun.

Huomautus: Ota tämä määritys käyttöön ottamalla yhteyspalvelunumero Cisco CSM.

1. **Aktivoi Asiakkaan ensisijainen aika** -asetus. Kun se on aktivoitu, se varmistaa, että yhteydenottoyritykset tehdään vain asiakkaan määrittämässä aikarajassa.
2. **Aktivoi nopeutettu soitto** -asetus, jos yhteystietoja on toimitettava tilaryhmään.

Valtion lakiryhmäominaisuus

1. Siirry **osavaltion lakiryhmän toimintoon** Tab.
2. **Aktivoi asiakkaan ensisijainen aika** (CPT), jos sitä vaaditaan.
3. Klikkaa **Tallentaa** .

Holiday

1. Siirry Juhlapyhä **#** Tab.
2. Valitse tilan **juhlapäivä** . Valitse **kaikki** -painikkeen avulla voit valita kaikki juhlapäivät.
   Huomautus: Sovellus näyttää kuluvan ja seuraavan vuoden juhlapyhät.
3. Klikkaa **Tallentaa** .

Päivitä osavaltion laki

1. Valitse tilan nimi tai tilaryhmän nimi ja valitse **Muokkaa**.
2. Päivitä tiedot ja valitse **Tallenna**.

Poista osavaltiolaki

1. Valitse tilan nimi tai tilaryhmän nimi ja valitse **Poista**.
2. Valitse **vahvistus ponnahdusikkunassa Ok** .

Kentät

Kenttä	Kuvaus

Tilan nimi	Tilan nimi
Ryhmän nimi	Tilaryhmien nimi
Kuvaus	Tilaryhmän kuvaus
Vyöhykkeen nimi	Tilan pr aikavyöhyke
Aloitus- ja keskeytysaika	määrittää aloitus- ja keskeytysajan, joiden sisällä yhteystietoja voi valita tilan osalta.
Yleinen valinta	Voit valita kaikki postinumerot ja suuntanumerot kerralla.
Postinumero	Tilan postinumero
Suuntanumero	Suuntanumero
Toiminto	Voit poistaa tai muokata tilaryhmää.
Kaikki tilat käytössä	Ottaa kaikki tilat käyttöön kerrallaan
Asiakkaan ensisijainen aika	Ottaa asiakkaan antamat ajat käyttöön
Valitse loma	Voit valita tilalle soveltuvien juhlapyhien.

Loma

Juhlapyhät määrittelevät juhlapyhien luettelon, joka perustuu eri muistokirjoituksiin festivaalien, toverusten, syntymäpäivien ja niin edelleen perusteella, ja kartoitettu kampanjoilla. Nämä ovat päiviä, jolloin kampanjoita ei normaalisti järjestätä. Voit lisätä juhlapyhiä, jotka ovat saatavilla koko sovelluksessa. Kun sinut on lisätty, voit kartoittaa nämä hol-idays eri kampanjoihin paikallisen kielitaikin edellyttämällä tavalla.

Lisää uusi juhlapäivä

1. Valitse **Lisää loma** ja anna **lomanimi**.
2. Anna loman alkamis- **ja päättymispäivämäärä** .
3. Klikkaa **Tallentaa** .
4. Valitse juhlapäivä ja valitse **Lisää juhlapäivä kampanjaan**.
5. Valitse asianmukaiset kampanjat kartan ponnahdusikkunasta. Valitse kaikki kampanjat valitsemalla valintaruutu ruudukon otsikkoriviltä.
6. Klikkaa **Tallentaa** .

Lisää loma kampanjaan

Tämä toiminto aktivoi sinut liittämään loman kampanjaan. Tee tämä valitsemalla loma ja valitsemalla **Lisää loma kampanjaan**. Valitse haluamasi kampanjat valittuun juhlapäivään ja valitse **Tallenna**.

Lomamäärityksiä

Lomamäärittely-toiminnon avulla voit tarkastella ja hallita juhlapyhien ja heille määritettyjenkirjausten välistä yhteyttä, mikä helpottaa näiden yhteyksien seuraamista ja päivittämistä.

Huomautus: Lomaryhmän lisääminen ja loman tuonti eivät ole käytössä tässä versiossa.

Kentät

Kenttä	Kuvaus
Lomanimi	Juhlan titteli.
Alkamispäivä	Loman alkamispäivämäärä
Päättymispäivä	Loman päättymispäivämäärä.

URL

URL:n avulla voit upottaa minkä tahansa mukautetun sivun tai Web-sivun Campaign Manager -sovellukseen, jotta tämä voidaan käynnistää Campaign Managerissa. Tämä poistaa tarpeen selata usein nähtyä Web-sivua avaamalla toinen selain Tab.

Käyttäjä voi lisätä, muokata, ottaa URL-osoitteen käyttöön, poistaa sen käytöstä tai poistaa sen. Järjestelmän käyttöönottaminen -valikossa näkyy Järjestelmä-valikon URL-osoitteen pikanäppäin. Tämä helpottaa URL-osoitteen avaamista yhdellä napsautuksella ilman, että sinun tarvitsee siirtyä tähän näyttöön.

Lisää URL

Uuden URL:n lisääminen:

1. Valitse **Lisää URL** ja anna Web-sivun **nimi**.
2. **Anna URL-osoite** ja **URL-kuvaus** .
3. Napsauta **Url-logon URL-logoa** ja valitse kuva.
4. Valitse **Tallenna**. URL lisätään luetteloon.
5. Ota tarvittaessa käyttöön **-valikko** , jossa voit tuoda tämän URL-osoitteen pikakuvakkeen

näkyviin Järjestelmä-valikossa. Tämän avulla voit avata URL-osoitteen yhdellä napsautuksella ilman, että sinun tarvitsee siirtyä tähän näyttöön.

Päivitä URL

1. Valitse päivitettävä URL-osoite ja valitse **Muokkaa**.
2. Päivitä tiedot ja valitse **Tallenna**.

Poista URL

1. Valitse päivitettävä URL-osoite ja valitse **Poista**.
2. Valitse **vahvistus ponnahdusikkunassa Ok** .

Kentät

Kenttä	Kuvaus
Nimi	URL-osoitteen nimi
Kuvaus	URL-osoitteen kuvaus
URL	Sovelluksen yhtenäinen resurssin paikannin (URL) määritettäväksi
Ota käyttöön valikossa	Näytä tämän URL-osoitteen pikakuvake Järjestelmä-valikossa. Tämän avulla voit avata URL-osoitteen yhdellä napsautuksella ilman, että sinun tarvitsee siirtyä tähän näyttöön.
Toiminto	Voit poistaa tai muokata URL-osoitetta.

Profiili

Profiileja käytetään yhteystietojen lataamiseen, yhteystietojen puhdistamiseen tai yhteensopivuuspalvelimen lataamiseen, kutenLEVEYS, NDNC, CDC tai CPT-yhteydenotot. Näihin latauksiin, parametrien määrittämiseen, eri kenttien kartoittamiseen ja niin edelleen liittyviä toimintoja käsitellään profiilitasolla, eikä niitä tarvitse toistaa latausajankohtana.

Luo profiili

Profiilin lisääminen:

1. Luo uusi profiili valitsemalla + **Lisää** .
2. Valitse **profiilityyppi** avattavasta valikosta. Valitse jokin seuraavista:
    a. Valitse **Lataa yhteystiedot** , jos haluat ladata yhteystietoja, jotta voit toimittaa ne dialerille.
    b. Tyhjennä yhteystiedot tietokannassa ennen uutta latausta valitsemalla **Tyhjennä yhteystiedot** .

c. Valitse **Yhteensopivuus** , jos haluat ladata VALITTAV. --
Huomautus: Ota YHTEYS Cisco CSM-yhteyspalveluun, jos haluat ottaa KÄYTTÖÖN -KOKOONPANOT JA -CPT-määritykset.

d. Lataa suuntanumerot valitsemalla **Suuntanumero** .

e. Lataa postinumerot valitsemalla **Postinumero** .

3. **Anna profiilin nimi** ja valitse **kampanja ID** , jolla voit kartoittaa profiilin.

   Huomautus: Kampanja ID on käytettävissä yhteystietojen lataamiseen ja yhteystietoprofiilin puhdistamiseen.

4. **Anna profiilin polku**. Jos olet asettamassa yhteystietoja Amazon S3: lta, katso Yhteydenoton asettaminen Amazon S3: een.

   Huomautus: Paikallisessa ympäristössä profiilin polkua voi muokata, mutta pilviympäristössä sitä ei voi muokata.

5. Valitse **Jatka**.

Profiilityyppi

Lataa yhteystietoprofiilin tyyppi

Jos profiilin tyyppi on Lataa yhteyshenkilö:

Tuo tiedosto

1. Valitse lähdetyyppi muotoillusta tiedostosta, tietokantataulukosta, tietokantanäkymästä tai Salesmalli-SQL:stä. Huomautus

Muotoiltu tiedosto – Yhteystiedot ovat saatavilla muotoillussa tiedostossa, jossa on eri kentät, jotka on erotettu erottimen avulla. Esimerkiksi putket (|), tilde (~) ja niin edelleen voivat olla kentän erottimia, kuten pilkuin eroteltu tiedostokin. Voit sijoittaa nämä tiedostot paikalliselle levylle, jaetulle polulle, Amazon S3 -ämpärille tai yksinkertaiselle tallennuspalvelulle.

2. Jos lähdetyyppi on Muotoiltu tiedosto,
   1. Valitse tiedostotyyppi tekstistä/CSV tai muista.
   2. Valitse erotin.
   3. Tuo valitsemalla Valitse tiedosto.
   4. Jos tiedostotyyppi on Muut, valitse haluamasi muoto : Kiinteä leveys (muotoillut tekstitiedostot ilman otsikoita) tai JSON (oletusasetus).

Huomautus:

Jos sovellus on jollakin muulla lokalisoituun kieleen kuin englantiin, tallenna ladattava tiedosto UTF-8-koodaamiseen .

3. Jos lähdetyyppi on tietokantataulukko tai tietokantanäkymä: Huomautus

Sinun ei pidä käyttää Campaign Managerin tietokantatietoja yhteystietojen lataamiseen tietokannan kautta

   1. Anna palvelimen nimi, tietokannan nimi, käyttäjänimi, salasana ja näkymän nimi.

2. Valitse Yhdistä.
3. Tällä hetkellä sovellus tukee latauksia vain SQL-tietokannasta. Yhteystietojen lataaminen tietokantataulukon tai näkymän kautta voidaan ajoittaa vain kerran päivässä profiilin suoritusaika -kentässä määritettynä ajankohtana.

4. Jos lähdetyyppi on Salesvoiman JA
    1. Anna SF, joka luodaan Sales kuulust.

2. Anna SF-jäsentila. Sales kuuluminen (jäsenet) ON YHDISTETTY ERI tilat, kuten Lähetetyt, Ladatut, Vastatut, Virhe ja niin edelleen. Nämä tilat näkyvät tässä valintaruutuina. Valitse kampanjaan tuodut jäsentilat. Voit valita useita jäsentiloja.
3. Valitse erotin avattavasta valikosta.
4. Kampanjan nimi. Kaikki Sales presence -JÄRJESTELMÄÄN KIRJAUTUNEEN käyttäjän Luomat kampanjat tulevat näkyviin tähän. Valitse se avattavasta luettelosta. Jos kirjautunut käyttäjä on järjestelmänvalvoja, kaikki kampanjat Kiinteä leveys

Tämä asetus on käytettävissä vain, jos valittu tiedostomuoto on Muut.

1. Valitse haluamasi TXT-tiedosto. Näyttöön tulee Kiinteä leveys -osa.

2. Tiedoston ensimmäinen tietorivi näytetään merkkiasteikolla. Sen avulla voit poistaa sarakkeet ja määrittää niiden otsikot.
3. Merkitse kunkin sarakkeen rajat napsauttamalla tietorivin paikkoja. Enintään 128 merkkiä voi olla sarakkeessa.
4. Ensimmäisen vakiintuneen sarakkeen nimi on Sarake 1 ja peräkkäiset sarakkeet numeroitu sen mukaisesti. Kullekin sarakkeelle määritetään myös merkkialue. Ensimmäisen sarakkeen alue alkaa ensimmäisestä sarakkeesta. Sarakkeen loppupiste on seuraavan alkukohta.
5. Määritä kunkin sarakkeen otsikko tekstiruutuun.

Huomautus:

Vain TXT-tiedostoja, joilla ei ole otsikoita, on ehdotettu ladattavaksi. Jos otsikkoa käyttävä TXT-tiedosto ladataan, otsikkoa käsitellään tietueena. Yhteensopimattomista otsikoista ei ilmoiteta Global Upload -historiassa. Niitä voi käyttää yleisen latauksen polun virhelokikansiosta.

6. Voit poistaa sarakkeen napsauttamalla sarakkeen vieressä olevaa Poista-painiketta ja varmistamalla näyttöön ilmestyvässä Poista vahvistus -ponnahdusikkunassa. Viimeistä saraketta ei voi poistaa.
7. Tallenna muutokset napsauttamalla KÄYTÄ-painiketta. Kun muutokset on otettu käyttöön, niitä ei voi palauttaa. Sarakkeen otsikot haetaan nyt seuraavien kenttien tietojen yhdistämistä varten. Voit kartoittaa otsikot kenttiin siirtymällä Kenttien yhdistäminen -osaan.

Kenttien yhdistäminen

1. Valitse yhteystiedon prioriteetti.
2. Valitse haluamasi ZoneName-arvo avattavasta luettelosta. Tämä näyttää määritetyt liiketoimintaparametrit. Kartoittaa yhteystietojen aikavyöhykkeen sen varmistamiseksi, että valinta suoritetaan asiakkaan aikavyöhykkeen mukaan.
3. Aktivoi suuntanumero ja anna sen alku ja pituus. Valitse numeropaneelista Alku. Tämä on ensimmäinen merkki siitä, mistä suuntanumero alkaa. Valitse pituus numeropaneelista. Tämä on suuntanumeron merkkien määrä alusta alkaen.
4. Aktivoi postinumero ja anna sen alku ja pituus. Valitse numeropaneelista Alku. Tämä on ensimmäinen merkki siitä, mistä postinumero alkaa. Valitse pituus numeropaneelista. Tämä on postinumeron merkkimäärä alusta alkaen.

Huomautus:

Valitse numeropaneelista Alku. Tämä on ensimmäinen merkki siitä, mistä postinumero alkaa. Jos esimerkiksi postinumerotiedoissa on 10 numeroa ja postinumero toisessa numerossa, valitse numeropaneelista 1.

5. Valitse postinumeron arvo avattavasta luettelosta.

6. Valitse tilan nimen arvo avattavasta luettelosta.
7. Valitse asianmukaiset arvot Yhteystiedon hetki- ja Hetken päivämääräaika -muodoille avattavasta luettelosta.
8. Valitse asianmukaiset arvot liidipisteille ja Edustajan ID avattavasta luettelosta.
9. Valitse avattavasta luettelosta asianmukaiset arvot lisänumeroa varten. Tämä on valinnainen kenttä. Huomautus:
    1. Jos lisää postinumeroa ei anneta, ensisijainen postinumero on oletusarvoisesti käytössä.
    2. Voit antaa enintään viisi postinumeroa. Voit lisätä useita postinumeroita vain, jos asianmukainen taustamääritys on määritetty.
    3. Kun yhteystietoon on annettu virheellinen postinumero, sovellus poimii oletusarvoisen postinumeron arvon Contact Uploader -osan tiedostosta, jos se on aktivoitu. Jos oletusarvoista postinumeroa ei ole otettu käyttöön, yhteystietoa ei soiteta.
    4. Kun tilaan on annettu virheellinen postinumero, tietty tila muuttuu virheelliseksi eikä sitä soiteta ulos.
10. Valitse avattavasta luettelosta laite ID asianmukaiset arvot.

Tilamäärityksiä

Tässä osassa näkyvät kaikki kampanjalle määritetyt tilat.

1. Valitse kullekin tilalle haluamasi arvo avattavasta Field-luettelosta.
2. Valitse tilalle käytettävä postinumero ladatusta luettelosta. Tee kaikkien näytettyjen tilojen määritys. Tätä määritystä käytetään määritettäessä yhteydenoton aikavyöhykettä soittamista varten.

Työkenttä

1. Yrityskenttä näyttää kampanjalle määritetyt kentät. Yhteystiedon lataustiedostoon kuuluvat kentät näkyvät avattavassa Arvo-luettelossa. Kartoittaa kunkin liiketoimintakentän yhteystiedon kentän arvoon.

Huomautus:

Jos olet luomassa profiilia, jonka avulla voit ladata yhteystietoja Sales null-kampanjasta, - NIIN -kentät on lueteltu määritystä varten .

2. Valinnainen työkenttä -osa luettelee kaikki yhteystietotiedostoon kuuluvat kentät. Valitse valintaruudut kentille, joita on käsiteltävä tämän kampanjan valinnaisena liiketoimintakenttänä.

Huomautus:

Tässä kuvatut valinnaiset liiketoimintakentät näkyvät edustajan työtilan ponnahdustietoina.

Viestien yhdistäminen

Viestien yhdistäminen -osan avulla voit kartoittaa postituskenttiä ja SMS-kenttiä.

1. Valitse Postituskentät-osasta aihe, kopio, piilokopio, leipäteksti ja liite avattavasta luettelosta.
2. Valitse SMS-kentät-osasta Sanoma avattavasta luettelosta.

Määritykset

Määritykset-osan avulla voit luoda yhteystietoihin liittyviä latausmäärityksiä.

1. Valitse lataustaso - kampanja tai luettelo.
2. Määritä luettelon elinaika. Live-aika on tämän ladatun yhteyshenkilöluettelon kelvollisuusaika, jotta hän voi valita numeron.
3. Valitse live-ajan alkamispäivämäärä. Reaaliaika lasketaan kartoitetun kampanjan vastaavassa kentässä olevien päivien määrällä.

Huomautus:

Tässä kentässä päivämäärä ja aika näkyvät määritetyn järjestelmän aikavyöhykkeen mukaan palvelimen aikavyöhykkeen sijaan.

4. Valitse toiminnon tyyppi Kumoa- tai Liitä/Päivitä-toiminnosta.
5. Ota liitä- tai päällekkäinen suodatin- tai päivitysasetus käyttöön tehtävän toiminnon perusteella.
    1. Päällekkäinen suodatin varmistaa, että päällekkäisiä yhteystietoja ei ladata. Tämä määräytyy sen perusteella, mitä yrityskenttiä haluat järjestelmän tarkkailevan kaksoiskappaleiden osalta. Valitse Suodatin-osasta jompikumpi tai kumpikin Liiketoimintakenttä 1 / Liiketoimintakenttä 2 avattavasta luettelosta.

Noudattaminen

Määritä yhteensopivuusvaatimukset tässä osassa.

1. Ota NDNC-suodattimen valintaruutu käyttöön sen varmistamiseksi, että National Älä soita -merkityt yhteystiedot eivät ole ladattuja.
2. Ota OTA KÄYTTÖÖN -valintaruudun käyttöönotto sen varmistamiseksi, että Ei saa soittaa -merkittyjä yhteystietoja ei ladata. Valitse sen kentän tyyppi, jossa HAET-suodatinta käytetään -saatavilla olevat vaihtoehdot ovat Puhelinnumero- tai Työkentät.
3. Litigator-toiminnon avulla järjestelmänvalvoja voi suorittaa yhteensopivuustarkistuksia tietojen latauksen aikana. Sen avulla varmistetaan, että oikeudelliset vaatimukset täyttyvät yhteystietoja ladattaessa ja välitettäessä. Suorita litigaattorin tarkistus valitsemalla tämä valintaruutu.

Aikatau
luhuom
autus :

Tämä osa on käytettävissä vain, jos lataat yhteystietoja Salestimet-palvelimesta.

1. Valitse sen viikonpäivän päivät, jolloin Salessuunnitelma-YHTEYSTIEDOT ladataan Campaign Manageriin. Käyttäjä voi valita päivän, useita päiviä tai Kaikki päivät.
2. Numeropaneelin avulla voit valita sovellukselle väliarvon (vähintään), jotta se voi etsiä Salesveto-YHTEYSTIEDON TIEDOSTOA.
3. Määritä aika valitsemalla aikaväli-painike. Sovellus etsii Sales kuulumist. -yhteystiedostoa määritettynä ajankohtana. Anna tai valitse enintään kolme aikaväliä.
4. Valitse TALLENNA PROFIILI.

Yhteystietotiedostojen asettaminen Amazon S3:een

Tämä osa sisältää ohjeet siitä, miten yhteystietotiedostot asetetaan Amazon S3 -kauhaan.

1. Profiilin polku -kenttä noutaa Amazon S3 Bucket -kansion polun LCMConsole-komponentin Web.config-sovellusasetuksista. Yhteystiedot poimitaan tähän sijaintiin asetetusta tiedostosta.
2. Voit määrittää Amazon S3 Bucket -kansion polun LCMConsole-komponentin Web.config-tiedoston sovellusasetusosassa seuraavasti:

<avain="S3BuecktFolderNamePath" -arvo="<Path>"/>

3. Sovellus tarvitsee todennetut käyttöoikeudet S3-yhteystietotiedostoihin. Voit antaa tämän käyttöoikeuden siirtymällä kohteeseen <Sovellusten asennuskansio>\Sovellus\LCMContactsUploader-kansio ja avaa määritystiedosto sopivalla editorilla. Hae seuraavaa ominaisuutta.
   <FileLibrary StorageType="AmazonS3" ClearExternalFiles="false">
   <AmazonS3FileSettings>
   <avain="AwsAccessKeyId" -arvo="/>
   <avain="AwsSecretKeyId" -arvo="/>

<add-avain="AmazonRegionEndPoint" -arvo="/>
</AmazonS3FileSettings>

4. Anna AwsAccessKeyId-, AwsSecretKeyId- ja AmazonRegionEndPoint-ominaisuuksien arvot. Tallenna muutokset ja lopeta.

5. Siirry <Application Install -kansioon>\Application\LCMService ja anna samoille ominaisuuksille arvot kohdassa
   Campaign ManagerService -määritystiedosto. Tallenna muutokset ja lopeta.

Profiilin päivittäminen

1. Valitse profiili ja napsauta Profiilin toiminto -kuvaketta.
2. Päivitä profiiliparametri valitsemalla Muokkaa.
3. Valitse Tallenna profiili.

Profiilin aktivointi

1. Valitse profiili ja napsauta Profiilin toiminto -kuvaketta.
2. Aktivoi profiili valitsemalla Aloita ja poista profiilin aktivointi valitsemalla Pysäytä.

Kopioi ja luo uusi profiili

1. Valitse profiili ja napsauta Profiilin toiminto -kuvaketta.
2. Valitse Kopioi ja anna profiilin nimi.
3. Päivitä kampanja ID ja valitse Jatka.
4. Päivitä käytettävät parametrit ja valitse Tallenna profiili.

Profiilin poistaminen

1. Valitse profiili ja napsauta Profiilin toiminto -kuvaketta.
2. Poista profiili valitsemalla Poista.
3. Valitse vahvistus ponnahdusikkunassa Ok.

Muotoiltu tiedosto

Varmista, että sovellus on sallinut pääsyn siihen kansioon tai verkkoon, johon asetat tiedostot ladattavaksi. Suosittelemme, että profiilin/automaattisen latauksen tiedostonimen on oltava *FILENAME.* PROFILENAME.txt tai *PROFILENAME.TXT*.

Jos esimerkiksi ulkoiset resurssit siirtävät tiedoston *Data.profile1.txt C:\CompliancePath-kansioon* , se vahvistaa tiedostonimen saman profiilin löytämiseksi (poistaa tiedoston alanumeron; jakaa sen pistearvolla ja saa oikeanpuoleisen kohteen). Koska tämä tiedostonimi on saatavilla profiilina1, se valitsee Profile1-mallin ja käsittelee tietueet. Jos yhteystietotiedostossa on valinnaisia yrityskenttiä, näiden kenttien tiedosto-otsikot eivät saa sisältää erikoismerkkejä Anywhere. Varmista myös, että näiden kenttien tiedosto-otsikko ei ala numerolla.

Seuraavat kentät ovat varattuja kenttiä, eikä niitä voi käyttää tiedoston otsikkoina, jotka sisältävät ladattavat yhteystiedot:

- SAATAVILLAOLO
- BUSINESSFLDS
- FTimeZone
- FPriority
- FValidModes
- FContactID
- FCallStartDate
- FCallStartTime
- FCallEndDate
- FCallEndTime
- FZip-koodi
- FEmailCC
- FEmailBCC

- FEmailSubject
- FEmailMessage

- FEmailAttachment
- FSMSText
- FState
- FAreaCode
- FLineOrRowNumber
- FAgentId
- BussFld1 to BussFld26 (26 varattua kenttää)
- Tila 1..... anynumber
- Tila(numero)_Zipcode

Puhdistusprofiilin tyyppi

Jos luotu profiilityyppi on Hankaa:

Tuontiprofiili

1. Valitse lähdetyyppi **muotoillusta tiedostosta** , **tietokantataulukosta taitietokantanäkymästä .** Huomautus

Muotoiltu tiedosto – Yhteystiedot ovat saatavilla muotoillussa tiedostossa, jossa on eri kentät, jotka on erotettu erottimen avulla. Esimerkiksi putket (|), tilde (~) ja niin edelleen voivat olla kentän erottimia, kuten pilkuin eroteltu tiedostokin. Voit sijoittaa nämä tiedostot paikalliselle levylle, jaetulle polulle, Amazon S3 -ämpärille tai yksinkertaiselle tallennuspalvelulle.

2. Jos lähdetyyppi on Muotoiltu tiedosto,
    1. Valitse tiedostotyyppi tekstistä **/CSV** tai **mukautetusta**.
    2. Jos tiedostotyyppi on mukautettu, valitse Muoto JSON-muodossa .
    3. Valitse erotin .
    4. Tuo **valitsemalla**Valitse tiedosto.
    5. Jos tiedostotyyppi on **Muut**, valitse haluamasi muoto - **Kiinteä leveys** (muotoillut tekstitiedostot ilman otsikoita) tai
       JSON (oletusasetus).

Huomautus:

Jos sovellus on jollakin muulla lokalisoituun kieleen kuin englantiin, tallenna ladattavaksi valittu yhteystietotiedosto UTF-8-koodaamiseen.

3. Jos lähdetyyppi on **tietokantataulukko** tai

tietokantanäkymä. Huomautus:

Älä käytä Kampanjapäällikkö-tietokannan tietoja yhteystietojen lataamiseen tietokannan kautta.

a. Määrittää tietokantapalvelimen **nimen** , jossa tietokantaa isännöidään.
b. **Anna tietokannan nimi** palvelimeen, jossa tarvittavat tiedot ovat.
c. Anna käyttäjänimi **,** jotta voit käyttää tietokantaa todennustunnisteilla.
d. Anna salasana **,** jos haluat **lisätä** suojausta vaatimalla salasanaa tietokantayhteyden todennuksen miseksi.
e. Määritä tietokantanäkymä, **josta tiedot noudetaan, antamalla** näytä nimi .
f. Valitse **taulukko** tai **näkymä** , josta tiedot on ladattava.
g. **Kentän profiilin nimi** näyttää profiilin nimen, eikä sitä voi muokata.
h. Kampanja ID **-kenttä** näyttää kampanjan ID, eikä sitä voi muokata.
i. **Anna profiilin suoritusaika**, joka määrittää, milloin latausprosessi suoritetaan.
j. Luo yhteys ja jatka tietojen lataamisen määrityksiä valitsemalla **Yhdistä** .

Huomautus:

- Sovellus tukee latauksia vain SQL-tietokannasta.
- Yhteystietoja voi ladata tietokantataulukon tai -näkymän kautta.
- Yhteystietojen lataaminen voidaan ajoittaa vain kerran päivässä määritetyllä profiilin suoritusajalla.

Puhdistusolojen Yhdysvoit.

1. Valitse ensimmäisestä kentästä Järjestelmä-kentät tai **Yritysparametrit**. Kun asetat kohdistimen siihen, näyttöön tulee luettelo.
2. Valitse toisesta kentästä Vertailu-asetus . Tämä on ehto, jonka mukaan kentän on tyydyttävä, jotta yhteystieto valitaan. Jotkin ehtosi vertailuparametrit voivat olla **> (suurempi kuin), < (pienempi kuin), = (yhtä suuri)** ja niin edelleen.
3. Valitse kolmannesta kentästä arvo **, jonka tämän ehdon** on täytettävä.
4. Jos haluat käyttää Advanced Condition Yhdyskäytävää, aktivoi Kehittynyt ehdon **Määritykset** -valintapainike ja lisää arvot kenttään.

Yhteensopivuusprofiilin tyyppi

Jos haluat ladata yhteensopivuusyhteyshenkilöitä profiilin avulla, käytä yhteensopivuusprofiilityyppiä.

Tuo tiedosto

1. Valitse **lataustyyppi** ja **tuontitila** avattavasta luettelosta.
2. Valitse **tiedostotyyppi** tekstistä **/CSV**.
3. Jos tiedostotyyppi on Teksti/CSV, valitse erotin . Käytä lataustiedostossa mitä tahansa seuraavista erottimista: pilkku (,, yhdysmerkki (-), dollari ($), prosenttimerkki (%), putken (|), sirkumfleksin tai caretin (^), et-merkin (&), tähti (*) ja Tab.
4. Tuo **ja valitse tiedosto valitsemalla** Valitse tiedosto.

Huomautus:

Jos sovellus on jollakin muulla lokalisoituun kieleen kuin englantiin, tallenna ladattavaksi valittu yhteystietotiedosto UTF-8-koodaamiseen.

Kenttien yhdistäminen

1. Siirry kenttien yhdistämiseen Tab.
2. Voit kartoittaa **maakoodikentän valitsemalla maakoodin** avattavasta luettelosta.
3. Kartoita **TIEDOT** -kenttään valitsemalla AVANT-tiedot **avattavasta LUETTELOSTA.**
4. Voit kartoittaa **suuntanumeron Suuntanumero-kenttään** valitsemalla suuntanumeron **avattavasta** luettelosta.
5. Voit kartoittaa **kanavatyypin kanavatyyppiin** valitsemalla sen avattavasta luettelosta Kanavatyyppi-kenttään . Voit valita useita kanavatyyppejä, kuten Puheposti, Puheposti, Sähköposti, SMS ja CPAAS.
6. Jos lataustyyppi on **NDNC**:
    1. Valitse **avattavan luettelon NDNC-tiedot** .
    2. **Valitse aloituspäivämäärä-** ja **Päättymispäivämäärä-kenttä** avattavasta luettelosta.
    3. Valitse **päivämäärän forma**t avattavasta luettelosta.
7. Jos lataustyyppi on HTTPSN **.**
    1. Valitse **AVATTAVAN LUETTELON TIETOSUOJATIEDOT** .
    2. Valitse alkamispäivämäärä ja päättymispäivämäärä **,** jos ACM Ikiaikainen -kenttä ei ole käytössä.
    3. Valitse **päivämäärämuoto** avattavasta luettelosta. Kenttä on näkyvissä vain, kun KELLONAJAN KESTO on aktivoitu.
8. Jos lataustyyppi on HTTPSC **:**
    1. Valitse **AVATTAVASTA LUETTELOSTA RENKI()-tietokenttä** .
    2. **Merkitse, että yhteydenotto on annettava Suostum. (käyttäjän antama suostumus) tai muu kuin Suostumus -muodossa annetun määritelmän mukaan napsauttamalla Jotakin Suostumusta tai Ei-Suostumusta** .
9. Jos lataustyyppi on **CPT**:
    1. Valitse aikavyöhyke valitsemalla Asetus **Lataa tiedostosta** tai **Käytä suuntanumeroa**. Jos valitset Lataa tiedostosta, valitse **ladattavasta tiedostosta kartoitettava Aikavyöhyke-kenttä** .
    2. Valitse **Lataa tiedostosta** , jos haluat CPT **:n** yhteystiedon lataustiedostossa määritetyllä tavalla.

Varmista, että lataustiedostossa on aikavyöhyke. Valitse **aikavyöhyke** ja kartoittaa ladatusta tiedostosta kenttä, joka on CPT:n aikavyöhyke. Varmista, että lataustiedoston aikavyöhyke on jo saatavilla sovelluksessa.

3. Käytä **suuntanumeroa** , jos haluat käyttää suuntanumeron aikavyöhykettä CPT-aikavyöhykkeenä.
4. Valitse **viikonpäivä** avattavasta tiedostosta, joka on asiakkaan suosima viikonpäivä puhelun vastaanottamiseksi. Lataustiedoston on sisällettävä viikonpäivän aikana vähintään kaksi peräkkäistä kirjainta, kuten Maanantain Mo, Tiistai ja niin edelleen. Tämä on pakollinen kenttä.

5. **Valitse aikamuoto** kohteesta HH:MM ja HH:MM:XM. Kellonajan muodon on vastattava kohdassa annettua muotoa
   Lataa tiedosto.
6. Valitse asianmukaiset paikat:
   1. **Paikan A aloitusaika**: Valitse ensimmäisen, asiakkaan suosiman puheluajan aloitusaika.
   2. **Paikan A päättymisaika**: Valitse ensimmäisen, asiakkaan ensisijaisen puheluajan päättymisaika
   3. **Paikka B:** Valitse toisen, asiakkaan suosiman puheluajan aloitusaika.
   4. **Paikan B päättymisaika**: Valitse toisen, asiakkaan ensisijaisen puheluajan aloitusaika
   5. **Paikan C aloitusaika**: Valitse kolmannen, asiakkaan ensisijaisen puheluajan aloitusaika.
   6. **Paikan C päättymisaika**: Valitse kolmannen, asiakkaan ensisijaisen puheluajan aloitusaika.

Huomautus:
Kaikkien kolmen paikan valitseminen ei ole pakollista. Jos kuitenkin valitset useita lähtö- ja saapumisaikoja, sinun on valittava ne peräkkäin, ensin paikka A, sitten paikka B ja sitten paikka C.

Yhteensopivuus- tai kampanjaluokkahuomautus:
Tämä on valinnainen vaihe.

1. Siirry yhteensopivuus- tai **kampanjakohtaiselle kategorialle** Tab ja valitse **Kampanjakohtainen - - JA** asianmukaiset kampanjat, jotta voit soveltaa vaatimustenmukaisuutta valikoivissa kampanjoissa.
2. Valitse **luokkakohtainen - - JA** valitse asianmukaiset kampanjaluokat, jotta voit soveltaa vaatimustenmukaisuutta valikoivissa kampanjakategorioissa.
3. Klikkaa **Tallentaa** .

Suuntanumeron tai postinumeroprofiilin tyyppi

Jos olet luomassa profiilia suuntanumeroiden tai postinumeroiden lataamista varten, tämän osion avulla voit saavuttaa sen. Huomautus:
Varmista suuntanumero- tai postinumeroprofiilityyppien osalta, että ladatun tilan koodi on kelvollinen.

Tuo tiedosto

1. Valitse **lataustyyppi** ja **tuontitila** avattavasta luettelosta.
2. Valitse **tiedostotyyppi** tekstistä **/CSV** tai **mukautetusta**.
3. Jos tiedostotyyppi on Teksti/CSV, valitse erotin . Käytä lataustiedostossa mitä tahansa seuraavista erottimista: pilkku (,, yhdysmerkki (-), dollari ($), prosenttimerkki (%), putken (|), sirkumfleksin tai caretin (^), et-merkin (&), tähti (*) ja Tab.
4. Tuo **ja valitse tiedosto valitsemalla** Valitse tiedosto.

Huomautus:
Jos sovellus on jollakin muulla lokalisoituun kieleen kuin englantiin, tallenna ladattavaksi valittu yhteystietotiedosto UTF-8-koodaamiseen.

Kenttien yhdistäminen

1. Valitse yhteystiedon **prioriteetti** .
2. Valitse kentän arvo avattavasta Postinumero **-** / **Suuntanumero-luettelosta** .
3. **Valitse ZoneName** avattavasta luettelosta. Kartoittaa yhteydenottojen soittamisen aikavyöhykkeen asiakkaan aikavyöhykkeen mukaan.
4. Valitse **tila** avattavasta luettelosta.
5. Valitse **Tallenna profiili**.

Tietosuojayksityisuus

Tietosuojayhteensopivaisuus auttaa yhteyskeskusta noudattamaan Kalifornian kuluttajien tietosuojalakia (CCPA) ja yleistä tietosuoja-asetusta (GDPR). Sen avulla järjestelmänvalvoja voi hakea ja viedä tai pseud-onymisoida tietyn yhteystiedon Henkilökohtaisesti tunnistettavissa olevat tiedot (PII). PII voi sisältää puhelinnumeron,

Sähköposti ID tai kaikki kampanjaluetteloon ladatut yritystiedot.

On suositeltavaa antaa täydelliset yhteystiedot, kuten puhelinnumero tai sähköposti ID, jotta voit etsiä ja salanimellä myöhemmin.

Salanimestäminen tekee yhteydenoton tunnistettomaksi peittämällä sen.

Esimerkki: Salanimellä 1223334444 tulee 12XX33XX44 ja someone@example.com tulee soXXonXXxXplXXXcoX.

Vie tai salanimellä

Vie tai salanimellä käyttäjä voi etsiä yhteystietoa suoraan puhelinnumerolla ID tai Asiakas ID.

Salanimeä yhteystieto tai vie se suoraan seuraavasti:

1. Valitse yhteystietotyyppi puhelinnumerosta , **Sähköposti ID** ja **Asiakas ID**. Anna asianmukainen arvo.

   Huomautus: Yhteystiedon hakuun voi käyttää enintään kahta puhelinnumeroa, ensisijaista ja vaihtoehtoista puhelinnumeroa.
2. Valitse **Hae**. Haku hakee tietueet tietokannasta.

   Huomautus: Hakutulos ilmaisee myös yhteystiedon pyynnön ID, jos se vastaa edustajien esittämiä toimintopyyntöjä.
3. Lataa hakutulokset CSV-tiedostoon valitsemalla **Vie** .
4. Salanimeä yhteystieto valitsemalla **PSEUDONYMIZE** ja valitse **vahvistusvalintaikkunassa OK** .

Asiakaspalvelijan pyyntö

Sovelluksella edustajat voivat lähettää asiakkaiden esittämiä pyyntöjä salanimellä tai käyttää asiakkaan PII-pyyntöjä järjestelmänvalvojille. Pyyntöjä seurataan automaattisesti, ja ne ovat konsolissa lisätoimintojen saatavilla. Järjestelmänvalvoja voi käsitellä pyyntöjä.

1. Siirry edustajapyyntöön ja sivu näyttää kaikki pyynnöt.
2. **Ota Näytä vain odottamassa -pyyntö** käyttöön, jotta voit tarkastella odottavaa pyyntöä, ja tilapyyntö on vastaanotettu.
3. Viimeistele pyyntö valitsemalla **Tee** loppuun valitsemalla Toiminto Tab. Valitse **vahvistus ponnahdusikkunassa Ok** .
4. Valitse **Pyyntö ID** joka siirtyy Vie/ Salanimellä Tab, jossa tietueiden tiedot noutaa automaattisesti.
5. Vie tietue CSV-tiedostona valitsemalla **Vie** . EXPORT- ja PSEUDONYMIZE-painikkeet ovat käytössä. Jos pyyntö koskee PII:n vientiä, PSEUDONYMIZE-painike ei ole valittavissa.

6. Aloita **salanymisointiprosessi valitsemalla PSEUDONYMIZE** ja valitsemalla **SALANYMISOINTIvahvistus -valintaikkunassa OK** .

   Huomautus: Edustajapyyntö Tab on käytettävissä vain Acqueon Desktopia käyttäville edustajille.

Tässä osassa on seuraavat kentät:

Kenttä	Kuvaus
Pyydä ID	Pyyntöä vastaava yksilöivä ID.
Pyynnön tyyppi	Osoittaa pyyntötyypin – salanimeksi tai PII-viemiseksi.
Puhelinnumero	Puhelinnumero, josta pyyntö on nostettu.
Sähköposti ID	Vastaavan yhteystiedon sähköposti ID.
Asiakastunnus	Yhteystietoa vastaava liiketoimintakenttä määritettynä.
Asiakkaan nimi	Asiakkaan nimi
Tila	Pyynnön tila, kuten vastaanotettu, käsitelty ja pilkullinen
Agentin nimi	Pyynnön nostaneen edustajan nimi.
Asiakaspalvelijan kommentit	Pyynnölle määritetty kommenttipyyntöön.
Toiminto	Näyttää Merkitse valmiiksi -painikkeen. Painikkeen napsauttaminen muutti cor-responding-pyynnön tilaksi VALMIS, ja painike poistetaan käytöstä pyynnön yhteydessä.

Sähköpostimalli

Käyttäjä voi määrittää kunkin edustajan käynnistämän pyynnön sähköpostien mallit. Käyttäjällä voi olla useita malleja kullekin pyyntötyypille, kuten Access tai Pseudonymize.

Käyttöoikeusosaa käytetään, jos asiakkaiden PII-käyttöoikeuspyyntöjen sähköpostimalli on määritetty. Pseud-onymize-osaa käytetään, jos asiakkaiden PII-salanimeämispyyntöjen sähköpostimalli on määritetty.

Tee seuraavaa Access and Pseudonymize Tab -kohdassa:

1. Valitse **sähköpostipalvelin** , josta sähköpostiviestit on lähetettävä edustajien käynnistinpyynnöille.
2. Anna vastaanottajan sähköpostiosoite Vastaanottaja-kenttään . Anna useita sähköpostiosoitteita pilkkua (,) käyttämällä erotinta.
3. **Anna sähköpostiviestin aihe**
4. Kirjoita ajanjakson päivien **määrä Muistutus joka** -kenttään ja aika määrittää sähköpostin muistutus.
5. Kirjoita Sähköpostin sisältö tekstiruutuun ja valitse **Tallenna**.

Kenttä

Kenttä	Kuvaus
Sähköpostipalvelin	Sähköpostipalvelin.
Kohteeseen	Se on vastaanottajan sähköpostiosoite.
Aihe	Määrittää sähköpostin aiheen.
Muistuttaa jokaista	Sähköpostin lähettämispäivien määrä.
Kellonaika	Määritä aika, jolloin muistutus on näytettävä.
Sähköpostin sisältö	Tekstialueen sähköpostisisältö. Valitse sähköpostiin lisättäviltä syötekentistä avoimen tukiraudan ({) avulla.

Muut asetukset

Voit tehdä seuraavaa:

Yrityslaskuri

Yrityslaskurin avulla voit määrittää tulostyyppejä kullekin valmiiksi määritetylle puhelintuloksessa. voit tunnistaa, onko lopputulos Oikean osapuolen yhteyshenkilö (RPC) vai ei. Voit pitää jokaisesta sovelluksesta valittuun yhteyden muodostamiseen tehtyjen uudelleenyritysten määrän poissa sovelluksesta.

Siirry **Muihin asetuksiin** > **Atappilaskuriin**. Valitse tulosryhmä, päivitä tarvittavat kentät, ota tarvittavat kentät käyttöön tai poista ne käytöstä ja valitse **TALLENNA**. Sivu näyttää seuraavat parametrit:

Kenttä	Kuvaus
Tuloksia	Luettelee kaikki puhelinneuvottelut
Tyyppi	Kunkin lopputuloksen, kuten puhelintuloksen, tulostyyppi
RPC-tyyppi	Voit määrittää lopputuloksen tyypin RPC-tyypiksi tai muuksi kuin RPC-tyypiksi. Uutta puhelintulosta ei voi lisätä. Voit muuttaa määritetyn lopputuloksen tyypiksi vain RPC:stä ei-RPC:hen tai päinvastoin. Oikean osapuolen yhteystieto (RPC) on puhelin tai liiketoiminta, kun voit vahvistaa, että henkilö, johon aioit ottaa yhteyttä, on vastannut äänipuheluusi. Ei-oikean osapuolen yhteydenotto (muu kuin RPC) on puhelintulos, kun aiottu henkilö ei vastaa puhepuheluun. Esimerkiksi vastaaja, faksilaite, ei

	vastausta ja niin edelleen.

Yleinen uudelleenyritys	Niiden uudelleenyritysten enimmäismäärä, jotka voidaan tehdä kunkin yhteystiedon valitsemiseen kampanjassa. Yhteydenottoihin ei soiteta, kun maailmanlaajuiset uudelleenyritysten tiedot on käytetty loppuun.
Päivittäinen uudelleenyritys	Tämä on suurin sallittu uudelleenyritysten määrä, joka voidaan tehdä kunkin yhteystiedon valitsemiseen kampanjan päivässä.
Tilan uudelleenyritys	Tämä on suurin sallittu uudelleenyritysten määrä, joka voidaan tehdä ennen siirtymistä seuraavaan tilaan. Jos tuloksen uudelleenyritysten raja kuitenkin täyttyy aikaisemmin, valinta suoritetaan seuraavaan käytettävissä olevaan tilaan. Jos toinen tila ei ole käytettävissä, ainoa käytettävissä oleva tila soitetaan, kunnes päivittäinen ja/tai yleinen uudelleenyritysten raja saavutetaan.
Tuloksen uudelleenyritys	Tämä on suurin sallittu uudelleenyritysten määrä, joka voidaan tehdä ennen siirtymistä seuraavaan tilaan. Jos tilan uudelleenyritysten raja kuitenkin täyttyy aiemmin, valinta suoritetaan seuraavaan käytettävissävaan tilaan. Jos toinen tila ei ole käytettävissä, ainoa käytettävissä oleva tila soitetaan, kunnes päivittäinen ja/tai yleinen uudelleenyritysten raja saavutetaan.
Ikkunan uudelleenyritys	Tämä on soittoikkunassa tehtyjen uudelleenyritysten enimmäismäärä.
Live-puhelun tulos	Valitse sovelluksen valintaruutu, jos haluat tarkastella tulosta live-puhelun tuloksena (asiakkaan vastaamana puheluna). Live-puhelun tulosta käytetään hylättyjen prosenttiosuuksien laskemiseen.

Dimension

Dimensio mahdollistaa mukautettujen raporttien rakentamisen. Campaign Manager tarjoaa laajan valikoiman reaaliaikaisia ja historiallista raporttia. Kampanjoissa on liiketoimintaparametrit, joista osa on pakollisia ja osa valinnaisia ja jotka on määritetty tiettyjen kampanjakohtaisten vaatimusten mukaisesti.

Esimerkiksi myyntikanava voi olla yhden kampanjan toinen liiketoimintaparametri ja viides toisessa. Kampanjatasolla voidaan tehdä liiketoimintaparametreihin pohjautuvaa raportointia. Jos kuitenkin tarvitset yritystasolla tietoja eri kanavien ja kampanjoiden myynnistä, Dimensio on oikea tapa toimia. Voit kartoittaa samankaltaisia liiketoimintaparametreja kampanjoissa riippumatta siitä, mihin ne on määritetty, yhdessä ulottuvuudessa.

1. Siirry dimensioon Tab ja valitse **LUO DIMENSIO**.
2. **Lisää dimensionimi** ja **kuvaus**.

3. **Anna dimensioarvo** , kuten luottokortti, maksukortti tai kanta-asiakaskortti, jos haluat käyttää Busi-ness-kenttäkorttityyppiä. Jos haluat mukautetun raportin, jossa yritystason tiedot ryhmitetetään luottokortille, voit antaa luottokortin tähän kenttään.
4. Lisää arvoja valitsemalla **Lisää ja lisää** dimensioarvo .
5. Valitse

Tallenna.

Poista

dimensio

Poista olemassa olevat arvot Poista-painikkeella .

Hälytys

Kampanjanhallinta koostuu eri osista ja palveluista. Kaikkien näiden on toimittava yhdessä, jotta sovellus toimii kitkattomasti ja saumattomasti.

Hälytys on sovelluksen itsetunnistin, joka skannaa kaikki palvelut ja komponentit toimivan oikein. Jos jokin palvelu ei ole käytettävissä, hälytin lähettää sähköposti-ilmoituksen määritettyyn sähköpostiin ID, joka on tässä määritettynä. Voit määrittää vastaanottajille sähköposti-ilmoituksen tässä. Tämä auttaa dialer-järjestelmänvalvojaa ryhtymään korjaaviin toimiin.

1. Siirry Hälytys **#** Tab-kohtaan.
2. Anna lähettäjän **sähköpostiosoite** . Tämä näkyy Lähettäjä-kentässä, kun hälytin lähettää sähköpostiviestin vain, kun:
    a. Kaikki komponentit on pysäytetty tai aloitettu
    b. SNMP-vastaanottajan mahdollisesti nostamat hälytykset. Katso Sähköpostiasetukset.
    c. Määritetty vastaanottajalle lähetetään ajoitettu raportti.
3. **Anna SMTP-palvelinosoite** , josta sähköpostiviesti lähetetään, ja **SMTP-portti** , joka on varattu SMTP-palvelimelle.
4. **Anna SMTP-palvelimen käyttäjänimi** ja **SMTP-palvelimen salasana** .
5. Anna vastaanottajan **sähköposti ID**. Hälytyssähköposti lähetetään tähän sähköpostiin.
6. Lisää vastaanottajia valitsemalla **Lisää ja lisää** sähköposti ID s.
7. Valitse

Tallenna.

Vastaanottajien

poistaminen

Voit poistaa vastaanottajia Poista-painikkeella . Valitse **Tallenna**.

Kentät

Kenttä	Kuvaus
Yksilöivä tunnus	Yksilöivän tunnuksen nimi. Auttaa yksilöivän tunnistamisen tarjoamisessa

	identtisille liiketoiminta-aloille useissa kampanjoissa.
Yleinen kenttä	Identtinen yrityskentän nimi
Tietotyyppi	Yritysparametrin tietotyyppi, kuten - Numero, numeeriset tiedot. - Float, jos numerot ovat desimaaliarvoja. - Päivämäärä ja aika arvoille, jotka edustavat päivämäärää ja aikaa. Jos valitset tämän tietotyypin, valitse haluamasi päivämäärän muoto Muoto-kentästä. - Merkkijono, aakkosnumeerisille tiedoille, jotka sisältävät minkä tahansa merkin.
Dimensionimi	Dimensio. nimi. Dimensio auttaa sinua luomaan mukautetun raportin.
Kuvaus	Dimensiokuvaus
Dimensioarvo	määrittää arvon, jolle haluat mukauttaa raportin, jossa on enter-prise-tason tiedot, kuten luottokortti, maksukortti
Lähettäjän sähköposti	Sähköposti ID, josta hälytin lähettää sähköpostiviestin
SMTP	Palvelimen nimi, josta sähköpostiviesti lähetetään
SMYP-portti	SMTP-palvelimelle varattu portti
Käyttäjänimi	Sen SMTP-palvelimen käyttäjänimi, jota Campaign Manager käyttää sähköpostien lähettämiseen
Salasana	Käyttäjän todennuksen salasana
Vastaanottajan sähköposti ID	Hälytyssähköpostiviesti lähetetään tähän sähköpostiin

Asiakaspalvelijoiden uudelleenasettaminen

Tällöin käyttäjät voivat määrittää yhteystiimeen kartoitetun edustajan uudelleen.

Suodatin

Voit luoda suodattimen seuraavasti:

1. Määritä puhelu valitsemalla **edustaja ID** . Voit valita useita asiakaspalvelijan tunnuksia.
2. Jos haluat tarkastella vain poistettuja edustajia **Edustaja ID** -toiminnolla, aktivoi **Näytä vain poistetut edustajat**
   Vaihtoehto.
3. Valitse **puhelun alkamispäivämäärä ja puhelun päättymispäivämäärä**.
4. Jos tarpeen, valitse **Tuore yhteystieto** -valintaruutu, jos haluat sisällyttää uusien yhteystietojen tulokset.
5. Valitse **Kampanja** avattavasta luettelosta. Voit lisätä useita kampanjoita.
6. Käyttäjä voi tarvittaessa määrittää Koontitila-kytkimeksi **Käytössä.** Katso Koontiehto .
7. Täytä yhteystiedot asetettujen ehtojen mukaisesti valitsemalla **Näytä yhteystiedot** .
   Seuraavat para-parametrit näytetään:

Kentät	Kuvaus
Valikoida	Tietyn yhteystiedon valitseminen valintaruutu.
Kampanja ID	Kampanja ID määritetty yhteyshenkilölle.
Yhteyshenkilö ID	Yhteyshenkilölle on määritetty yhteystieto ID.
Puhelutyyppi	Puhelun tyyppi, kuten Normaali tai Takaisinsoitto.
CallBackStartDate	Takaisinsoiton soittamisen päivämäärä ja aika.
ValidModes	Tilat, jotka ovat kelvollisia tässä takaisinsoittopuhelussa.
Luettelotunnus	Luettelo ID, josta tämä yhteystieto on ladattu.
Tila	Yhteystiedon tila ilmaisee Avoinna, Ajoitettu uudelleen ja niin edelleen.
Kampanja ID	Kampanja, johon tämä yhteydenotto ladataan.
Edustajan tunnus	Edustaja ID määrittänyt tämän yhteystiedon.
Edellinen asiakaspalvelija	Tähän yhteydenottoon määritetty edellinen edustaja.

8. Käyttäjä voi tarkastella yhteystietoja suodattimen, **Valitse kaikki** ja **Yleinen valinta perusteella**. Valitse kaikki -valintaa käytetään kaikkien senhetkisen sivun yhteystietojen valitsemiseen ja Yleinen valinta -valikossa valitaan kaikki kaikilla sivuilla täytetyt yhteystiedot.
   Edustajan uudelleenasettaminen:
9. Määritä valitut yhteystiedot uudelleen muille edustajille valitsemalla **Toiminto** . Tämä avattava luettelo näyttää vain aktiiviset edustajat.
10. Anna edustaja **ID**. Valitse **Päivitysaika** , jos uuden edustajan on käsiteltävä puhelua eri aikoina. Päivitä aloitus- **ja** päättymisaika .
11. Valitse **Edustajan uudelleenasettaminen**.

Kentät

Kentät	Kuvaus

Tuore yhteyshenkilö	Lisää uusia yhteyshenkilöitä
Kampanja ID	Yhteyshenkilölle määritetty kampanja ID
Yhteyshenkilö ID	Yhteyshenkilölle määritetty yhteyshenkilö ID
Puhelutyyppi	Puhelun puhelutyyppi - normaali tai takaisinsoitto
CallBackStartDate	Takaisinsoiton soittamisen päivämäärä ja aika
ValidModes	Tässä takaisinsoittopuhelussa kelvolliset tilat
Luettelotunnus	Luettele ID, josta tämä yhteystieto on ladattu
Tila	Yhteystiedon tila, kuten avoinna, res-s-re-reduled ja niin edelleen
Edustajan tunnus	Yhteyshenkilölle määritetty edustaja ID
Edellinen asiakaspalvelija	Edellinen edustaja, joka oli määritetty kon-tactiin
BusinessField	Luettelee käytettävissä olevat liiketoimintakentät
Valinnainenbus nyt -kenttä	Luettelee valittavissa olevat valinnaiset busi-ness-kentät
Toiminto	Mahdollistaa edustajan uudelleenaset.

Yleiset liiketoimintaparametrit

Nämä ovat kampanjoissa käytettävät liiketoimintakentät. Voit myös luoda ainutlaatuisia ja yleisiä kenttiä maailmanlaajuista käyttöä varten kaikissa kampanjoissa tai käyttöä varten CLDAPIssa (Compliance Conditions Tavoittaminen). Kampanjassa sallittujen business-kenttien kokonaismäärä on 30, mukaan lukien viisi yksilöivää ja yleistä kenttää. Kampanjatasolla sallittujen 25 liiketoimintakentän lisäksi.

- Ainutlaatuinen ID - Näiden kenttien avulla voit luoda liiketoimintakenttiä, kuten Asiakas ID, Tili ID ja niin edelleen.
- Yleinen kenttä : Näiden kenttien avulla voit luoda liiketoimintakenttiä, kuten summia, päivien määrää ja niin edelleen.

Esimerkiksi Asiakas ID voi olla liiketoimintakenttä kampanjoissa, joiden ryhmittely on raporttien mukaan tarpeen. Asiakas ID voi olla kampanjan A ensimmäinen liiketoimintakenttä, kampanjan B kuudes ja C-kampanjan kymmenes. Jos luot tämän liiketoimintakentän Yksilöivä tunnus -kentänä, tiedot voidaan ryhmitllä näistä kentistä.

Yritysparametrin luominen:

1. Ota yksilöivä **tunnus 1** käyttöön ja valitse **vahvistus ponnahdusikkunassa Ok** .

   Huomautus: Kun tallennat tämän yksilöivän tunnuksen 1 ja otat sen käyttöön, kaikki eri videonumeroille määritetyt ainutlaatuiset tunnukset korvataan tällä arvolla.
   Sinun on otettava tiedostot käyttöön peräkkäin. Yksilöllinen tunnus 2 ei ole käytössä, ennen kuin otat yksilöivän tunnuksen 1 käyttöön. Sama sääntö koskee myös yleisiä kenttiä.
2. Anna yksilöivä **tunnus 1**.
3. Suorita vaihe 1-vaihe 2 Yksilöivä tunnus **2** ja **Yksilöivä tunnus 3**.
4. **Ota yleinen kenttä 1** käyttöön ja anna kentän nimi.
5. Valitse **tietotyyppi** merkkijonosta **,** numerosta **ja**leijumasta .
6. Suorita vaihe 4– vaihe 5 yleiselle kentälle **2**.
7. Klikkaa **Tallentaa** .

   Huomautus: Kun otat yleiset yritysparametrit käyttöön ja tallennat ne, et voi tehdä muutoksia tai poistaa näitä parametreja. Toiminto on peruuttamaton.

Työkentät

1. Siirry **yrityskenttiin** ja napsauta **+LISÄÄ**.
2. Anna Yritysilmoitetun **nimi** ja **tietotyyppi**.

   Huomautus:
   a. Älä aloita työkentän nimeä erikoismerkkiä tai numeroa käyttäen. Voit käyttää työkentän nimen välistä erikoismerkkiä tai numeroa.
3. Klikkaa **Tallentaa** .
4. Voit päivittää tiedot valitsemalla **Muokkaa Toiminnot** Tab ja valita **Tallenna** .

Kentät

Kenttä	Kuvaus
Yksilöivä tunnus	Yksilöivän tunnuksen nimi. Auttaa tarjoamaan yksilöivän tunnisteen identtisille yrityskentille useissa kampanjoissa.
Yleinen kenttä	Identtinen yrityskentän nimi
Tietotyyppi	Yritysparametrin tietotyyppi, kuten - Numero, numeeriset tiedot. - Float, jos numerot ovat desimaaliarvoja. - Päivämäärä ja aika arvoille, jotka edustavat päivämäärää ja aikaa. Jos valitset tämän tietotyypin, valitse haluamasi päivämäärämuoto kohdasta

	Muoto-kenttä. • Merkkijono, aakkosnumeerisille tiedoille, jotka sisältävät minkä tahansa merkin.
Yrityskentän nimi	Yrityskentän nimi.

Korkean käytettävyyden tila

Sen avulla voit tarkastella vuokraajan korkean saatavuuden tilaa.

HA-tila näyttää sen palvelimen tilan, jossa ydin on käynnissä, ja varoittaa sinua toisen palvelimen vianmäärityksestä. Sekä ensisijaisen että toissijaisen palvelimen tilaksi esitetään:

- UP - Palvelin on toiminnassa. Se on esitetty vihreällä värillä.
- VALMIUSTILA - Palvelin on valmiustilassa ja esitetään keltaisella värillä.
- DOWN - Palvelin ei ole käytettävissä, ja sitä esitetään punaisena värinä.

Identiteetin todennus

Huomautus: Identiteetin todennus Tab näkyy järjestelmävalikossa vain, jos taustamääritykset on aktivoitu.

Huomautus: Ota tämä määritys käyttöön ottamalla yhteyspalveluun Cisco CSM.

Identiteetin todennus varmistaa sen, että yritys on ollut yhteydessä oikeaan henkilöön. Esimerkki: Jos yritys, kuten pankki, vaatii asiakkaita todentamaan prosessin, Campaign Manager lähettää yhteydenotoille ennen puhelua todennuksen ja pyytää asiakkaita ajoittaa puhelun kellonajan. Jos asiakas on vastannut kynnysajan kuluessa, asiakkaalle soitetaan/ häntä ei soiteta vastauksensa perusteella. Jos asiakas ei vastaa, sovellus soittaa yhteystiedon numeroon POST raja-arvon kellonaika. Onnistuneen ennen puhelun todennusta edustaja pyytää asiakasta suorittamaan identiteetin todennuksen puhelun aikana Identiteetin todennus -widgetillä.

Käyttäjä voi luoda uuden, päivittää tai poistaa identiteetin todennusnimen.

Luo identiteetin todennus

Identiteetin todennuksen lisääminen:

1. Valitse + **Luo identiteetin todennus**.
2. Anna identiteetin todennusmallin nimi **ja kuvaus** .
3. Valitse asianmukaiset kentät Saatavilla olevat identiteetin **todennuskentät -** kentästä ja siirry **Sel authentication-Todennuskentät-ruutuun** .
4. Valitse **Seuraava**.

Ilmoitussanoma

1. **Määritä ennalta määritetty odotusaika valitsemalla esipuheluilmoitus** tai määritä se painamalla **Enter Manual -** asetus.
2. Anna ennen puhelua **lähetetty ilmoitusviesti** , joka lähetetään ennen puhelua.
3. Valitse **puhelun vastaanottaminen heti**, **ajoita takaisinsoitto** ja **hylkää puhelu**. Asiakkaalle annetaan nämä asetukset, jotta hän voi valita identiteetin todennuspuhelun. Valitse ainakin yksi muista vaihtoehdoista kuin **Hylkää puhelu**. Jos **valitset Hylkää puhelu** , valitse jompikumpi kahdesta muusta vaihtoehdosta.
4. Anna asiakkaalle todennuspuhelun aikana toimitettu puhelunaikainen **ilmoitusviesti** .
5. Käytä liukusäädintä tai anna manuaalisesti uudelleenyritysten määrä **, kun haluat ajoittaa** identiteetin authen-tication-puhelun uudelleen.
6. Valitse **TALLENNA**.

Päivitä identiteetin todennus

1. Valitse identiteetin todennusnimi ja valitse **Toiminto** Tab - **kohdassa Muokkaa** .
2. Päivitä asianmukaiset tiedot ja valitse **TALLENNA**.

Poista identiteetin todennus

1. Valitse identiteetin todennusnimi ja valitse **toiminnon alla Poista** .
2. Valitse **vahvistus ponnahdusikkunassa Ok** .

Kentät

Kentät	Kuvaus
Nimi	Identiteetin todennusmallin nimi
Kuvaus	Aiotun identiteetin todennusmallin kuvaus
Esipuheluilmoitus	Valmiiksi määritetty odotusaika
Esipuhelun ilmoitussanoma	Viesti, joka lähetetään ennen puhelua annettavana ilmoituksena
Ilmoitustoiminto	Mahdollistaa sen, että asiakas voi valita identiteetin todennuspuhelun, kuten vastaanottaa puhelun heti, ajoittaa takaisinsoiton tai kieltäytyä puhelusta.
Puhelunaikainen ilmoitussanoma	Viesti, joka lähetetään asiakkaalle authen-tication-puhelun aikana
Uudelleenjärjestäytyminen, järjesteleminen uudelleen	Mahdollistaa tunnistamistodennuspuhelun uudelleenjärjestämisen uudelleenyritysten määrän. Voit vaihdella numeroa painamalla +- ja -painikkeita. Tämän toiminnon avulla asiakas voi määrittää puhelun uudelleen valitsemalla myöhemmän ajanjakson siinä muodossa, jossa se on määritetty identiteetin todennuslevyllä. Näin tehdessään uudelle soiton esipuhelulle lähetetään ilmoitus cus-tomerille valittuna ajankohtana. Asiakas voi nyt korjata puhelun ajan tai ajoittaa sen uudelleen. Tämä uudelleenkäsittelyprosessi voidaan tehdä yhtä monta kertaa kuin miehet ovat retries for Reschedule -kentässä. Identiteetin todennusprosessi peruutetaan ylittäessään tämän rajan.
Toiminto	Mahdollistaa identiteetin todennuksen muokkaamisen ja poistamisen

Vie tai tuo kampanja

Sen avulla voit viedä ja tuoda kampanjan määritykset. Tämä prosessi sisältää vain Kampanja-sivun, Järjestelmämääritykset-sivun ja Yhteystietostrategia-sivun kussakin kampanjassa.

Yhteensopivuusprofiileja ei voi tuoda tai viedä. Käyttäjät voivat tuoda ja viedä kaikki tilat ja yhteystietostrategiat. Kampanjoiden valitut aikavyöhykkeet otetaan automaattisesti käyttöön tuontiympäristössä.

Huomioon otettavat pisteet

Kirjoita seuraavat tiedot muistiin kampanjoiden tuonnin ja viemisen yhteydessä:

- Kanava-asetusten tiedot sisältyvät vienti- ja tuontimenettelyyn, poikkeuksena kampanjalomakkeet, komentosarjat ja puheluoppaat.
- *TimeZone-käyttötyypin* ja *TimeZoneRunTime-tiedot* sisältyvät tuonti-/vientitoimintoihin. Jos kampanja tuodaan aikaisemman version versioon 4.2.1.2501, TimeZoneRunTime-tietoja ei voi tuoda. Käyttäjien on valittava aikavyöhyke manuaalisesti, jotta he voivat jatkaa.
- Jos kampanja tuodaan aikaisemman version versioon 4.2.1.2501, GreenZone aktivoidaan.
- Jos TimeZoneRunType-asetukseksi *on määritetty Aiemmin peritty* , se siirtyy Korvaa-arvoon tuonnin jälkeen ja käyttäjien on valittava aikavyöhyke manuaalisesti.
- Kampanjatila- ja aikavyöhykkeisiin liittyviä tietoja ei päivitetä automaattisesti tuonnin/viemisen aikana. Tuotujen kampanjoiden käyttäjien on muokattava ja tallennettava kampanja varmistaakseen, että päivitetyt tiedot poistetaan.
- Ulkoiseen palvelimeen ja lyhytkoodiin liittyvät tiedot sisältyvät vienti- ja tuontioperaatioihin. Jos kampanja kartoitetaan sähköpostin tai SMS ulkoiseen palvelimeen, se viedään kampanjan mukana ja tuodaan osaksi prosessia.
- Yhteensopivuusprofiileja ei voida tuoda eikä viedä.
- Tuodut kampanjat tuovat myös seuraavat moduulit, jos ne on kartoitettu tuotuihin kampanjoihin: Työtulos, Juhlapyhät, Profiili, Sähköposti, SMS ja Identiteetin todennus.
- Kaikkia tiloja ja yhteystietostrategioita voidaan tuoda ja viedä.

Kampanjan tuonti

1. Valitse Tuo valintanappi **ja valitse** Valitse tiedosto **.**
2. Valitse haluamasi tuontitiedosto ja valitse **Tuo**.

Huomautus: Kun olet tuonut kampanjan ja ladannut yhteystietoja, sinun on avattava kampanja, valittava Muokkaa ja valittava Tallenna. Tämä vaihe on pakollinen.

Vie kampanja

1. Valitse Vie **valintanappi** .
2. Valitse vietävä kampanja ja valitse **Vie**.

Kentät

Tuonti ja vienti sisältää seuraavat kentät:

Kentät	Kuvaus
Kampanja	Kampanjan nimi.

Kampanjaryhmä	Kampanjaryhmän nimi.
Tila	Tuodun yhteydenoton tila, jos tuonti on valmis tai odottaa.
Syy	Syy, jos tuotu yhteydenotto epäonnistui.
Vie	
Kampanja	Kampanjan nimi.
Kampanjaryhmä	Kampanjaryhmän nimi.

Kampanja- ja järjestelmämääritykset sisältävät seuraavat tuonti- ja vientivälilehdet:

Kampanja

- Kampanjan tiedot
- Yritysparametrit
- Tekoälymääritykset
- CSS
- Ajoita
- Sähköpostimallieditori
- SMS-mallieditori
- Muut määritykset

Järjestelmämääritykset

- Tilat
- Liiketoimintatulos
- Loma
- Profiili
- Sähköposti
- SMS
- Identiteetin todennus

Kampanjaluokka

Luokat auttavat yhteistä tarkoitusta varten kampanjoiden ryhmittelyssä. Kampanjakategorioita voidaan käyttää sellaisten ehtojen sovelluksiin kuin -, kuten -, NDNC- ja niin edelleen.

Luo kampanjaluokka

Kampanjan luominen:

1. Siirry kampanjaluokkaan ja valitse + **Lisää kampanjaluokka**.
2. **Anna kampanjaluokan nimi** ja **kampanjaluokan kuvaus** .
3. **Anna Tilaamaton ryhmätunnus** , jos käyttäjä käyttää lähetä ruudukkopalvelinta sähköpostien lähettämiseen ja vastaanottamiseen. Jos ID-tilaa ei ole määritetty, järjestelmä määrittää kentän arvoksi 0 (nolla).
4. Klikkaa **Tallentaa** .

Päivitä kampanjaluokka

1. Valitse kampanjaluokka ja valitse **Toiminto** Tab - **kohdassa Muokkaa** .
2. Päivitä parametrit ja valitse **Tallenna**.

Kampanjaluokan poistaminen

1. Valitse kampanjaluokka ja valitse **Toiminto** Tab -kohdassa **Poista** .
2. Valitse **Vahvistus ponnahdusikkunassa Ok** .

   Huomautus: Kampanjaluokkaa ei voi poistaa, kunhan siihen on määritetty vähintään yksi kampanja.

Kentät

Kampanjaluokan kentät luetellaan tässä:

Kentät	Kuvaus
Kampanjaluokan nimi	Kampanjaluokan nimi. Kampanjaluokka on ryhmä kameran ja paignien ryhmää.
Kampanjaluokan kuvaus	Kampanjaluokan kuvaus
Toiminto	Mahdollistaa luokan muokkaamisen ja poistamisen.
Poista ryhmätunnuksen tilaaminen	Jos käytät SendGrid-palvelinta sähköpostien lähettämiseen ja vastaanottamiseen, anna vastaava Peruuta ID SendGridissä luodulla tavalla. Jos Tilaamaton ID ei ole määritetty, järjestelmä määrittää kentän arvoksi 0 (nolla).

CPaaS-toimittajan määritykset

Campaign Manager tukee IVR (asiakaspalvelijattomista) kampanjoita käyttämällä ulkoisia CPaas-palvelun tarjoajia. Käyttäjä voi määrittää palveluntarjoajan käyttöoikeustiedot.

Määritä Twilio-palvelu

Uuden CPaaS-toimittajan määrittäminen Twilio-ilmentymäksi:

1. Valitse **Lisää CPaaS**.
2. Anna toimittajan **nimi** ja valitse **avattavasta Valikosta Toimittaja toimittajaksi Twilio**.
3. **Anna sovelluksen nimi**. Tämä on Twilio Carlisle -sovelluksen nimi, jota sovellus käyttää puheluiden soittamiseen.
4. **Anna CPaaS-toimittajan tarjoama sovellussalaisuavain** , jolla voit käyttää CPaaSAPI-näppäintä. Yksityinen avain luodaan, kun käyttäjä luo sovelluksen Twilio Hakemiseen.
5. **Anna käyttäjän todennussovellustunnus** .
6. Klikkaa **Tallentaa** .

   Huomautus: Tämä määritetty URL haetaan IVR-mallieditorista IVR-kampanjoillesi.

Määritä Nexmo

Uuden CPaas-toimittajan määrittäminen Nexmoksi:

1. Valitse **Lisää CPaaS**.
2. **Anna toimittajan nimi** ja valitse **avattavasta Valikosta Toimittajan toimittaja** Nexmoksi .
3. **Anna sovellus ID**.
4. Valitse **Yksityinen avain** ja valitse se.
5. **Avaa Nexmo API antamalla API-näppäin** .
6. **Anna Nexmo** API -näppäin. Yksityinen avain luodaan, kun luot sovelluksen Nexmossa.
7. **Valitse Nexmo-numero** , joka määritetään lähteväksi soittajaksi **ID** äänikampanjasta lähteville puheluille.
8. Valitse **Hae nexmo-numerot**. Käyttäjä voi määrittää näillä numeroilla soittajaksi ID äänikampanjalle.

9. Klikkaa **Tallentaa** .

   Huomautus: Tämä määritetty URL haetaan IVR-mallieditorista IVR-kampanjoillesi.

Päivitä CPaaS-määritykset

1. Valitse CPaaS-nimi ja valitse **Muokkaa**.
2. Päivitä asianmukaiset parametrit ja valitse **Tallenna**.

Poista CPaaS-määritykset

1. Valitse CPaaS-nimi ja valitse **Poista**.
2. Vahvista-ponnahdusikkunassa valitse **Ok** .

Kentät

Kenttä	Kuvaus
Nimi	Sen CPaaS-palveluntarjoajan nimi, joka on määritetty käsittelemään IVR-kampanjoita sovelluksessa
Alustan toimittaja	CPaaS-palveluntarjoajan toimittaja
Sovellus	Sen CPaaS-toimittajan nimi, jota Campaign Manager käyttää IVR-kampanjoiden käsittelyyn
Toiminnot	Mahdollistaa CPaaS-kokoonpanon muokkaamisen ja poistamisen
Sovelluksen nimi	Puheluihin käytetään Twilio-sovelluksen nimeä. Jos haluat luoda sovelluksen nimen, kirjaudu Twilio Pyyntö -tilillesi ja luo sovellus. Onnistuneen luonnin yhteydessä sovelluksen nimi on käytettävissä.
Sovellussalaisuavain	CPaaS-toimittajan tarjoama salaavain, joka käyttää CPaaS API-näppäintä. Priv-ate-avain luodaan, kun luot sovelluksen Twilio Käynnistä. Lataa yksityinen avain ja tallenna se paikalliselle palvelimelle. Tätä yksityistä avainta käytetään Twilio Pyyntö-Puhelujen sallimiseen.
Sovelluksen osoitus	Käyttäjän todennussovellustunnus. Voit luoda tunnuksen tietylle sovellusnimen ja salais-avaimen yhdistelmälle Twilio Avustaja -sovelluksesta. Anna tämä osoitusavain tähän.
Sovellus ID	Nexmo-sovellus ID käytetään puheluiden soittamiseen. Jos haluat luoda sovelluksen ID, kirjaudu Nexmo-tilillesi ja luo sovellus. Kun sovellus ID on luotu, se on käytettävissä.
Yksityinen avain	Mahdollistaa sovelluksen yksityisen avaimen valitsemisen

Kenttä	Kuvaus
API-avain	API-avain, avaa API
Salaavain	API avaamiseen annettu avain. Yksityinen avain luodaan, kun käyttäjä cre-ates sovellus. Lataa yksityinen avain ja tallenna se paikalliselle palvelimelle. Tätä yksityistä avainta käytetään puhelujen valtuuttamiseen.
Hae nexmo-numerot	Numeroiden avulla voi määrittää soittajan ID äänikampanjalle
Lähtevä soittaja ID	Numero, joka määritetään lähteväksi soittajaksi ID ääni-ääni-paigns-puheluille

API-avaimet

API Keys -toiminto helpottaa kolmannen osapuolen sovelluksen turvallista käyttöä Campaign Manager -palveluissa. Perustodennus mahdollistaa Webservice- ja Websserviceet-palvelimen käytön.

API-avainten luominen

1. Siirry# **API-avaimeen** ja valitse **Luo**.
2. **Anna API-avaimelle nimi** ja **kuvaus** .
3. API-avain luodaan ja lisätään **API-avain-kenttään** . Kopioi avain tiedostoon.
4. Salausavain luodaan ja lisätään Salainen **avain -**kenttään. Kopioi avain tiedostoon.

   Huomautus: Salanäppäin näkyy käyttäjille vain, kun olet luomassa API-näppäimiä. Kun olet tallentanut API-avaimen ja salanäppäinparin, avaimen arvo ei ole näkyvissä.
5. Viimeistele valitsemalla **Lähetä** .

API-näppäimen käyttäminen

Voit käyttää luotua API-näppäintä tunnistetietoina, jos haluat käyttää Webservice- ja Websserviceet-painikkeita.

Webservice

Lähetä API-avain otsikkona Base64-salauksella tehdyn perustodennusprotokollan kautta. Salata API-avain.

```
Tarkistus:Perus (Base64-salaus) (apikey:secretkey)
```

Esimerkki:

Tarkistus: Perus MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTMTIy

Kun asiakas on yhdistetty, asiakas vastaanottaa vastaukset.

Webspalvelimen yhteys

Webs käyttöoikeuksien käyttäminen todennuksella:

wss://<käyttäjä>:base64(apikey:secretkey)@<Websspaceet URL>:P ortNumber/AEDataTransmitter?name=<user>

Esimerkki:

wss://A-gent1:MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy@dev.aecde-vops.com:4747/AEDataTransmitter?name=Agent1

Jossa:
APIKey – Luotu API-avaimen salanäppäin – Luotu
salainen avain.
Koodaa API-avain - Salanäppäinpari Base64-koodausohjelmalla ja käytä pyynnössä koodattua tulosta.
Webskäytävän URL – Tämä on Webskäytävän URL-osoite ja portti, vaihtelee käyttäjien mukaan. Käyttäjä – Sen asiakkaan nimi, joka pyytää webspalvelimen käyttöä.

Kun asiakas on yhdistetty, asiakas vastaanottaa vastaukset.

Poista API-avain

1. Valitse API-näppäin ja valitse **Poista**.
2. Valitse **vahvistus ponnahdusikkunassa Ok** .

Kentät

Kenttä	Kuvaus
Nimi	API-avaimelle määritetty nimi
API-avain	API-avain sovelluksen luomana

Kenttä	Kuvaus
Luotu päivämäärä	Päivämäärä ja aika, jolloin API-avain on luotu
Poista	Mahdollistaa API-näppäimen poistamisen
Salaavain	Näyttää salais-avaimen. Käyttäjän on kopioitava avain.
Websportaalin URL	Tämä on Webs ohjelmistoverkon URL ja portti vaihtelee käyttäjien mukaan.
Käyttäjä	Sen asiakkaan nimi, joka pyytää webspalvelimen käyttöä.

Yhteensopivuusehtojen Yhdysvastaaminen

Huomautus: Ota tämä määritys käyttöön ottamalla yhteyspalveluun Cisco CSM.

Yhteensopivuusehtojen Pito (CLDAP) -ominaisuus mahdollistaa useiden vaatimustenmukaisuusryhmien luomisen maantieteellisten tilojen tai valtioryhmien perusteella. Näitä sääntöjen noudattamista koskevia sääntöjä voidaan soveltaa valtion oikeusryhmissä, jotka on kartoitettu yksittäisiin kampanjoihin. Organisaatiosi voi luoda niin monta lakisääteisen vaatimustenmukaisuuden ryhmää kuin on tarpeen. Vaatimustenmukaisuusehdot tulevat voimaan, kun yhteydenottoja toimitetaan numeronvalintaa varten.

CHALLINTA-käyttö

CKROTSin avulla voit tehdä seuraavat toimet:

- Ohjaus, kun sääntö suoritetaan kanaville ja tiljoille.
- Käytä sääntöjä läpi rullaavien päivien tai tuntien.
- Luo säännöt yritysten määrälle (esimerkiksi kolme yritystä kahden päivän aikana, viisi yritystä viiden päivän aikana ja niin edelleen).
- Luo säännöt erityisesti ensimmäiselle tai viimeiselle yritykselle tarkistamalla tulosta tai yritysaikaa.
- Tarkista erityyppiset määritetyt yritykset.
- Voit seurata yrityksiä käyttämällä kolmea yksilöivää numeroa ja puhelinnumeroa.
- Käytä soittosäännöissä kahta järjestelmätason liiketoimintakenttää.
- Tarkista suostumus tai muu kuin suostumus.
- Määritä vuorovaikutuksen tyyppi - Puheposti, Puheposti, Sähköposti ja niin edelleen. Puhepostissa voit määrittää ei viestejä, rajoitettuja tai rajoitettuja).
    - Rajoitettu puheposti on sellainen, jossa soittaja lähtee vain tunnistamasta soittajaa, eikä mitään muita tietoja, kuten puhelun tarkoitus, jne.
    - Muu kuin rajoitettu puheposti on sellainen, jossa soittaja voi jättää lisätietoja myös.

- Käytä operaattoreita, kuten +, >, <, niin edelleen.
- Hallita uudelleenjärjestelylogiikkaa automaattisesti, manuaalisesti tai jopa sulkea yhteystiedon.

CKROTS-ryhmät

Siirry CLDADIIN > yhteensopivuusolosuhteista.

Vasen ruutu näyttää kaikki määritetyt CLEVEYS-ryhmät ja oikea ruutu näyttää ehdot. Voit kopioida ehdon ja jäljitellä toisessa CESH-ryhmässä ja poistaa CESH-ryhmän.

Oikea ruutu näyttää tietylle CLEVEYDille määritetyt ehdot. Voit laajentaa nähdäksesi tämän säännön stip-odot. Voit lisätä säännön myös Lisää sääntö -painikkeella. Toiminnot-painikepaletissa on vain tonneja, joilla voit muokata, kopioida tai poistaa tälle CSULKE-ryhmäkohteelle määritettyä sääntöä.

C SITÄ-ryhmän lisääminen

CSOURCE-ryhmän lisääminen:

1. Valitse **Lisää uusi**.
2. **Anna yhteensopivuusnimi**.
3. **Valitse yhteensopivuusryhmätyyppi** Tila **- tai** Kampanja-asetuksista .
4. **Anna säännön nimi**.
5. Valitse **kanavat** , joilla tämä sääntö suoritetaan. Kaikki tälle sovellusesiintymälle määritetyt kanavat on lueteltu valittavana. Voit valita yhden, monta tai kaikki kanavat.
6. Valitse tilat **,** joissa tämä sääntö suoritetaan. Kaikki tälle sovellusesiintymälle määritetyt tilat näytetään valittaville. Voit valita yhden, monta tai kaikki tilat.
7. Anna Valssaus-numero ja valitse **seuraavassa avattavasta luettelosta Päivät** tai **Tunnit** . Tämä tarkoittaa, että sääntö rajoittaa yritysten määrää joka vierityspäivä/-tunti. Jos esimerkiksi kuvaat 7 vierityspäivinä, sovellus rajoittaa numeron valitsemisen yrityksiin seitsemän vierityspäivän aikana. Tämä määrittää soittavan säännön. Seuraavissa vaiheissa määritetään ehdot, joita soitettaessa käytetään.
8. Valitse valtion **lakiryhmä** , jos valitset **Tila** yhteensopivuusryhmätyypiksi . Valitse kampanjaryhmä kampanjasta ja **luokasta** , jos valitset **Kampanjan** yhteensopivuusryhmätyypiksi .
9. Valitse yksilöivä **ID** avattavasta luettelosta. Kaikki luodut ainutlaatuiset tunnisteet luetellaan tässä. Lisätietoja ainutlaatuisen ID luomisesta on yleisissä liiketoimintaparametreissa .
10. Valitse kelvollinen **tila** avattavasta luettelosta. Kaikki valitulle kanavalle luodut tilat ovat lis-ted. Voit valita yhden, monta tai kaikki tilat.
11. **Valitse tarkista tyyppi** avattavasta luettelosta. Vaihtoehdot ovat Yritykset, Ensimmäinen yritys tai Viimeinen yritys.

12. Jos valittu valintatyyppi on **Yritykset**, tee seuraavaa:
    a. Valitse yhteensopivuuden tulosryhmä avattavasta **Tarkista: -** luettelosta. Tämä luettelo sisältää kaikki C CARLISLE-laitteelle luodut vaatimustenmukaisuuden tulosryhmät.
    b. **Valitse operaattori** seuraavasti: on täsmälleen sama kuin, on pienempi tai yhtä suuri kuin, on suurempi tai suurempi kuin tai yhtä suuri kuin tai ei ole sama kuin.
    c. **Anna arvo** , josta sovelluksen on valittava.
13. Jos valittu valintatyyppi on **Ensimmäiset yritykset** tai **Viimeiset yritykset**, tee seuraavaa:
    a. Valitse **avattavasta Tarkista avattavasta Tarkista-luettelosta** Kellonaika tai **Tulos** . Tämä luettelo sisältää kaikki C CARLISLE:lle luodut kom-pliance-tulosryhmät.
    b. **Valitse operaattori** seuraavasti: on täsmälleen sama kuin, on pienempi tai yhtä suuri kuin, on suurempi tai suurempi kuin tai yhtä suuri kuin tai ei ole sama kuin.
    c. Anna kellonaika tai valitse **C CATASTROPHE-tulosryhmä** Arvo-kentästä .
14. Jos edellä mainittu ehto ei täyty, valitse vaihtoehto avattavasta Valitse toiminto -luettelosta. Luettelee seuraavat toiminnot:
    a. Sulje yhteystieto - sulkee yhteystiedon. Enempää valintayrityksiä ei tehdä.
    b. Aikataulun uudelleen - Sovellus ajoittaa yhteystiedon uudelleen. Määritä yhteystieto uudelleen päivien, tuntien ja minuuttien kenttien mukaan.
    c. Autom. uudelleenaikataulu - Sovellus määrittää automaattisesti uudelleen nron automeettisen aikataulun mukaisesti, jos yrityksiä on jäljellä ja lain mukaan sallittuna aikana. Automaattinen uudelleenkytkentä ohittaa yhteysstrategian ja etsii saatavilla olevaa soittoaikaa, joka on saatavilla.
15. Valitse **TALLENNA**. Näitä sääntöjä sovelletaan nyt soittamisaikana.

Huomautus:

Yleinen-kenttä-, Tarkista operaattori- tai Tarkista arvo -kentät ovat valinnaisia.

Jos käyttäjä tuottaa arvon yhdelle kolmesta kentästä (Yleinen kenttä, Tarkista operaattori, Tarkista arvo), järjestelmä edellyttää, että kaikki kolme on täytettävä.

Tämä varmistaa, että sääntöehto on täydellinen ja kelvollinen ennen suoritusta.

Lisää ehto

1. Voit myös lisätä ehtoja useiden muiden maantieteellisten säädösten perusteella. Joissakin tiloissa olisi esimerkiksi määritetty aikapohjaiset soittoehdot - N yritysten määrä, jos maksamaton summa on maksettava yli X päivän ajan tai jos lähtevä summa erääntyy alle X päivän kuluttua.
2. Valitse **Lisää** ehdon raks. Tämä avaa avattavan luettelon, jossa on vaihtoehtoja Yritykset, Kentät ja Suostumus.

3. AND-operaattori aktivoituu automaattisesti.
4. Jos valittu valintatyyppi on Yritykset, suorita vaihe 10 vaiheeseen 13.

5. Jos valitset **Suostumus-vaihtoehdon**, tee seuraavaa:
    a. Valitse yksilöivä **ID** avattavasta luettelosta. Vaihtoehtoja ovat CustomerID, OrderID, Deliv-eryID ja ModeValue. Tätä käytetään suodattamaan suostumus joko tila-arvon tai valitun ainutlaatuisen ID perusteella.

b. **Valitse Suostumus tai Muu kuin Suostumus** avattavasta luettelosta. Tämä määrittää, käytetäänkö sääntöäDHEC-yhteystiteetille vai muille kuin -- -- - --

c. Operaattori on esivalittu **täsmälleen samanarvoiseksi**.

d. **Anna kentälle arvo** . Valitse Kyllä- tai Ei-kohdasta .

6. Suorita vaihe 12 vaiheeseen 13.

Yhteensopivuustulosryhmän lisääminen

Siirry CCOMP > **Compliance-tulosryhmiin** Tab lisätäksesi tulosryhmiä vaatimustenmukaisuuden yhd. kytkentään.

1. Valitse **Lisää uusi**.
2. Saatavilla olevat **tulokset -** osassa kaikki **Telephony** and **BusinessLomaisu** on lueteltu chan-nel-toiminnolla.
3. Jos haluat **käyttää Telephony Loppupuhelinta**, laajenna jokaista tilaa, jotta voit luetella tilan, jossa ne ovat.
4. For **Business Siitä on** laajennettava tulosryhmiä, jotta näet luettelon tuloksista.
5. Valitse yksi, monta tai kaikki vasemmasta ruudusta ja siirrä ne >or **>>** buttons-painikkeella valittuun Huomaavaiset-osaan.
6. Viimeistele valitsemalla **Tallenna** .
7. Poista minkä tahansa lopputuloksen valinta avaamalla ryhmä Muokkaa-tilassa ja käyttämällä **<** or **<<** painuksia, jos haluat siirtää yhden, monta tai kaikkiosaiset pois ryhmästä.

Yhteensopivuusasetusten lisääminen

Määritä jonotus- ja AEM-puheluiden yhteensopivuusasetukset siirtymällä CCOMP> Compliance Settings Tab -asetuksiin.

1. **Yhteensopivuusasetukset-osassa** voit tehdä seuraavaa:
2. TURN **Kirjaa takaisinsoittopuhelut** -kytkin päälle , jos haluat ottaa sekä NHALU-puhelut että PIIRIB-puhelut huomioon yhteensopivuusyrityksinä, kun yhteydenottoja on toimitettu numeroa varten.
3. TURN **Kirjaa AEM-puhelut** -kytkin päälle , jos haluat pitää AEM-puheluita yhteensopivuusyrityksinä, kun yhteydenottoja toimitetaan numeroa varten.

PII-suojaus

Henkilökohtaisen identiteetin (PII) suojauksen avulla voit suojella asiakaskohtaisia tietoja. Voit piilottaa asiakkaan erityistiedot, esimerkiksi nimen, osoitteen, sähköpostin, puhelinnumeron ja niin edelleen.

Voit piilottaa seuraavien kenttien arvot:

- Yksilöivä tunnus - Luettele kaikki yksilöivä tunnus.
- Yrityskenttä - luettelee kaikki yleiset liiketoimintaparametrit.
- Tilat - Luettele kaikki määritetyt tilat.

Yksilöivä tunnus

Tee seuraavat toimet:

1. Siirry yksilöivään tunnukseen .
2. Valitse asianmukaiset kentät ja piilota **kentän arvo peitenäkymällä** . Jos otat peitenäkymän **käyttöön**, **peitevienti** on automaattisesti käytössä. **Peitevienti** piilottaa arvon raportin viemisen yhteydessä.
3. Jos **peitenäkymää** ei ole otettu käyttöön, peitteen vienti **ei onnistu**.

Työkentät

Tee seuraavat toimet:

1. **Voit tarkastella yleisiä liiketoimintaparametreja siirtymällä yrityskenttiin** .
2. Valitse asianmukaiset kentät ja piilota **kentän arvo peitenäkymällä** . Jos otat peitenäkymän **käyttöön**, **peitevienti** on automaattisesti käytössä. **Peitevienti** piilottaa arvon raportin viemisen yhteydessä.
3. Jos **peitenäkymää** ei ole otettu käyttöön, peitteen vienti ei onnistu .

Tilat

Tee seuraavat toimet:

1. Voit **katsella** tiloja siirtymällä tiloihin.
2. Valitse asianmukaiset kentät ja piilota **tila-arvo peitenäkymällä** . Jos otat peitenäkymän **käyttöön**, **peitevienti** on automaattisesti käytössä. **Peitevienti** piilottaa arvon raportin viemisen yhteydessä.
3. Jos **peitenäkymää** ei ole otettu käyttöön, peitteen vienti **ei onnistu**.

Webex Contact Center Dialer

Määritä Webex Contact Center Dialer käyttämään Kampanjahallintaa Dialer-määritykset-toiminnolla.

1. **Siirry Dialer Configuration -** sivulle ja napsauta Lisää-painiketta .
2. **Anna tälle valitsinelle Dialer Name -nimi** .
3. **Anna valitsimen kuvaus** .
4. **Anna organisaatio ID**. Tämä on ainutlaatuinen ID, jonka Cisco luo Webex Contact Center-valitsinta varten.
5. Anna järjestelmänvalvojan **URL-osoite**. Tämä on Cisco-asetuksen antama hallinta-API:iden perus-URL. Tämä auttaa käyttäjiä synkronoimaan työryhmänsä, edustajansa ja muut yhteisönsä Campaign Manager -sovelluksen kanssa.
6. **Anna Dialer URL-osoite**. Tämä on dialer-API:en perus-URL, jonka Cisco antamaan progressiivisten kampanjoiden aloittamiseen ja lopettamiseen.
7. **Anna DAL URL-osoite**. Tämä on Cisco-asetuksen antamien tietokerros-API:en perus-URL, jotta yhteystiedot eivät asetu sijainteihin.
8. Valitse **Tallenna**. Siirry Dialer-luettelosivulle – valinta on nyt luettelossa. Valitse Toiminnot-paneelista Muokkaa.
9. **Kaikki Webex Contact Center luotu puhelin,** joka on kartoitettu dialer-kuvaan, on lueteltu. Jos haluat kartoittaa Työolot, jotka on luotu kohteelle Webex Contact Center, kerro vuokralainen) näille Dialer Paljon vaativille -painikkeille, napsauta haluamasi lopputuloksen Muokkaa-painiketta. Valitse liiketoimintatulos.

   Huomautus: Dialer-asetuksiin tehdyt muutokset edellyttävät uutta synkronointia, jotta kaikki Webex Contact Center Dialerissa tehdyt muutokset voidaan noutaa.

   Huomautus: Jos Cisco-päätepiste ei ole toiminnassa tai merkki vanhenee, puhelinsivun business-tuloksen kartoittaminen aiheuttaa virheen. Sovellus näyttää sanoman, joka ilmaisee, että toiminto on vikatilassa, ja Dialer-synkronoinnin tila päivittyy virheon. Ratkaistakseen tämän ongelman käyttäjän on palautettava toiminnot manuaalisesti "Tallenna ja synkronoi".
10. Määritä valitsimen automaattinen synkronointi aikatauluun Tab. Valitsimen tiedot, kuten yleiset liiketoimintakentät, synkronoidaan asetusten mukaan automaattisesti Campaign Manager -sovellukseen.
11. Synkronoi tiedot seuraavasti: TURN automaattisen synkronoinnin kytkimestä.
12. Valitse taajuus seuraavista:
    a. Aikataulu – Valitse käynnistimen aika (tämä on UTC:ssä), jos haluat synkronoida valitsimen Campaign Manager -sovelluksen kanssa päivittäin ajoitettuna aikana.

b. Väli – Määritä synkronointiväli 3 minuutin kuluttua valitsemalla tämä. Voit valita ajanjakson (15 minuutista 480 minuuttiin). Synkronointi tapahtuu ajoitettuina ajanjaksoina. Jos esimerkiksi määrität ajanjakson olevan 60 minuuttia, synkronointi tapahtuu tunnin välein.

13. Klikkaa **Tallentaa** .

Yhteyshenkilöstrategia

Yhteysstrategialla tarkoitetaan lähestymistapaa, jonka mukaan asiakkaiden kanssa on oltava tehokkaasti tekemisissä useiden kanavien tai useiden numeroiden kautta. Siihen kuuluu kehys, jota käytetään numeroiden tai chan-nels-sarjojen kampanjassa, sallittujen uudelleenyritysten määrittämiseen, kunkin numeron ja kanavan soitettavan ajan säätämiseen ja kunkin yrityksen tuloksen uudelleenjärjestelystrategian määrittämiseen.

Avaa Yhteystiedon strategia -sivu napsauttamalla **Yhteystiedon strategia** -

painiketta vasemmasta navigointivalikosta. Ruudukossa luetellaan saatavilla

olevat yhteystietostrategiat ja niiden tiedot.

Kentät	**Kuvaus**
Nimi	Yhteysstrategian nimi.
Strategiatyyppi	Yhteysstrategian tyyppi. - Yksinkertainen - Edistynyt - Lisäasetukset (ohitettu) tai takaisinsoitto
Kuvaus	Yhteysstrategian kuvaus.
Tilat	Yhteysstrategian tilat. Jos haluat lisätietoja, lisää tilamäärää napsauttamalla tätä .
Toiminnot	Toteutettavat toimet. Jos haluat lisätietoja, napsauta tätä .

TILOJEN LISÄÄMINEN

Saat kaikki tähän yhteystietostrategiaan yhdistetyt tilat näkyviin napsauttamalla **avattavaa Tilat-luetteloa** yhteystietostrategioita näytössä olevassa ruudukossa.

1. Laajennetut **yhteystietostrategiatilat -ponnahdusikkunassa** voit tehdä seuraavat toimet.
2. Valitse **LISÄÄ MODES** ja määritä yhteystietostrategia. Noudata tiloissa annettuja ohjeita.
3. **Voit aktivoida tilat tai poistaa ne käytöstä ON/OFF-painikkeella** .

Huomautus: Tämä toiminto on käytettävissä vain Simple Strategy **-kohteelle** eikä Advanced-kohteelle .

4. **Muokkaa yhteystietostrategiasivua napsauttamalla Muokkaa-painiketta** .
5. Kun napsautat Kopioi-painiketta , saatavilla olevat käyttämättömät tilat näytetään - Äänitilat äänimerkkienpainikkeille, SMS -tilat SMS-kampanjalle, sähköpostitilat sähköpostikampanjalle ja mukautetut tilat mukautettuja kampanjoita varten. Voit lisätä tarvittavan tilan avattavasta luettelosta ja valita **Tallenna**.
6. Poista tarvittava tila valitsemalla **Poista** .

Toiminnot

Yhteystiedon **strategiatoiminnot -** sarakkeessa on kaksi painiketta:

a. **Kopioi** - Käytä tätä painiketta kopioidaksesi koko yhteystietostrategian, mukaan lukien kartoitettavat tilat ja määritetyt puhelinmääritykset.

b. **Poistaminen** - Voit poistaa yhteystietostrategian käyttämällä tätä painiketta.

Huomautus: Jos olet kartoittanut tähän yhteystietostrategiaan liittyviä tiloja tai kartoittanut tämän yhteystietostrategian mihin tahansa kampanjaan, et voi poistaa tätä yhteystietostrategiaa.

Yhteystietostrategia - tyypit

Sovellus tukee kolmenlaista yhteystietostrategiaa:

Yksinkertainen strategia: Yksinkertainen strategia on helposti määritettävissä. Tämän strategian avulla voit määrittää tilat kokeiltavilla tiloilla kerrallaan painon mukaan peräkkäin. Sykli toistetaan, kunnes syklien määritetty num-ber on valmis.

Kehittynyt strategia: Kehittynyt strategia mahdollistaa monimutkaisten uudelleenyritysten sääntöjen määrittämisen.

Takaisinsoittostrategia: Takaisinsoittostrategian avulla edustajat voivat määrittää asiakkaan pyytämän takaisinsoiton sekä määrittää eri näkökohdat siitä, miten takaisinsoittopuheluja käsitellään numeronsoiton, edustajien, uudelleenyritysten, yhteystiedon tilan jne.

Yhteystietostrategian luominen

Luo yhteystietostrategia seuraavassa lueteltujen ohjeiden mukaisesti.

Lisää yhteyshenkilöstrategia

1. Valitse **Lisää yhteystietostrategia** , **niin näyttöön tulee Yhteystiedon strategian nimi** Tab.

Widget 1 - Yhteystiedon strategian nimi

2. **Anna yhteystiedon strategian nimi** ja **kuvaus** .

3. Valitse yhteystiedon strategiatyyppi simple-, **Advanced-** tai **Takaisinsoitto-toiminnosta .**

4. TURN rajoita usean sähköpostin **ja SMS-kytkimen ,** jos haluat hallita useiden sähköpostiviestien ja tekstiviestien lähettämistä samalle yhteystiteetille.

   Huomautus: Tämän kytkimen kytkeminen käyttöön tarkoittaa, että sovellus lähettää vain yhden sähköpostin tai SMS tietyn kampanjan yhteystihelle.

5. Siirry **Valitse tila -** widgetiin valitsemalla **Seuraava** .

Widget 2 - Valitse tila

1. **Valitse tila** avattavasta luettelosta.

   Huomautus: Jos käytössäsi ei ole tätä yhteystietostrategiaa koskevaa tilaa, luo uusi tila napsauttamalla Lisää-painiketta.

2. Voit valita yhteystiedon strategialle aikavälin **ponnahdusikkunassa** .
3. Määritä yhteystiedon strategian tila uudelleenyritysten **asetukset** liukusäätimellä.
4. TURN-kytkimen,jotta VOIT ottaa KLOC-kytkimen käyttöön tässä yhteystietostrategiassa.

   DHSC tai Prior Express Written Consent on vaatimustenmukaisuus, joka määrää puhelinmarkkinoijat hankkimaan ennakkoon kirjallisen hyväksynnän soiton vastaanottajalta automaattisesti diagnosoituihin tai ennalta nauhoitettuihin puhelinmarkkinointipuheluihin langattomiin numeroihin ja esinauhoitettuihin puheluihin asuinalueelle.

   Huomautus: Jos haluat toimittaa yhteystiedot, sinun on TURN ADM-kampanjan KELLONAIKA-kytkin ON KÄYTÖSSÄ.

5. Jos otat Advanced Contact **-strategiatyypin käyttöön** Yhteystiedon strategian nimi **-kohdassa**, **näyttöön tulee Siirtymä uudelleenyritys** -kytkin. TURN käytössä-kytkimen , jotta voit ottaa seuraavat siirtymäkentät käyttöön tässä yhteystietostrategiassa.

   a. Korjaa tämän yhteystietostrategian **siirtymäyritysten määrä siirtymällä yrityksillä** .

   b. Määritä tämän yhteystietostrategian **siirtymäpäivien määrä siirtymäajan (päivien)** liukusäätimellä.

6. Säilytä **tila yrittää uudelleen, kun siirryt takaisinsoittokytkimeen** , voit tehdä seuraavat toimet.

   a. ON-sijainnissa tämän tilan jäljellä olevat uudelleenyritysten tiedot säilyvät, kun yhteystieto siirtyy takaisinsoittostrategiaan.

   b. OFF-sijainnissa uudelleenyritysten määrä alustetaan nollaan, kun yhteystieto siirtyy takaisinsoittostrategiaan.

7. Siirry edelliseen näyttöön milloin tahansa valitsemalla **Edellinen** .
8. Siirry **Puhelinten todentaminen -** widgetiin valitsemalla **Seuraava** .

Widgetti 3 - Puhelinneuvottelut

Telephony **Lykännys-widgetti** sisältää paljon tietoa -luettelon. Tässä voit määrittää yhteystietostrategian kullekin ruudukossa mainitulle lopputulokselle.

1. Etsi tietyistä **tuloksista Haku-ruudun** avulla.
2. Lajittele tiedot nousevaan tai laskevaan järjestykseen valitsemalla **otsikkorivilläSiedot** , jos haluat lajitella tiedot nousevaan tai laskevaan järjestykseen.
3. Tee tarvittavat muutokset ja muokkaa tietoja napsauttamalla vaadittua riviä. Kaikki rivit on ladattu oletusarvoilla
4. Valitse numeropaneelista Uudelleenaikataulun **aika (D:H:M),** jos haluat, että puhelulle määritetään uusi aikataulu.
5. Valitse numeropaneelista **Tämän tuloksen yltäminen** enintään -asetus.

   Huomautus: Tämä on käytettävissä vain Advanced- tai **Callback-yhteystietostrategioille** .
6. Valitse haluamasi tärkeys numeropaneelista. Sovellus toimittaa yhteyshenkilöitä valintanumerolle suuren tärkeyden mukaan.
7. **Valitse yhteystiedon tavoittamiseksi haarakonttoritila** , jossa vaihtoehtoinen tila on.

   Huomautus: Tämä on käytettävissä vain Advanced- tai **Callback-yhteystietostrategioille** .
8. **Valitse Säilytä piirilevy** -valintaruutu, jos sama edustaja palvelee asiakasta takaisinsoitossa.
9. **Valitse Sulje yhteystieto -** valintaruutu, jos haluat sulkea yhteystiedon tämän lopputuloksen perusteella.
10. **Valitse Poista tila -** valintaruutu, jos haluat poistaa tilan yhteystietostrategian ja lopputuloksen yhdistelmää varten.
11. Siirry edelliseen näyttöön milloin tahansa valitsemalla **EDELLINEN** .
12. Tallenna yhteystietostrategia valitsemalla **TALLENNA JA LISÄÄ TOINEN TILA** .
13. Viimeistele yhteystietostrategian määrittäminen valitsemalla **TALLENNA** .

Tilan hallinta

Tila näyttää eri viestintäkanavat, joiden avulla voidaan aloittaa keskustelu. Yleisessä keskustelussa käytettävät tilat ovat tekstipohjaiset keskustelut ja äänipohjaiset vuorovaikutukset asiakasnumeron, sähköpostin ja niin edelleen kautta.

Voit hallita yhteystietostrategiaan kartoitettavia tiloja poistamalla valitut tilat käytöstä, vaihtamalla tietyssä tilassa sallittuja uud.yrityksiä tai vaihtamalla tilan soittamisaikaa.

Yksinkertainen yhteystietostrategia

Kartoitetyt tilat näytetään seuraavassa kuvatulla tavalla.

Voit tehdä seuraavat toimet yllä olevasta **Tilat-näytöstä** :

1. Muuta prioriteettia vetämällä ja pudottamalla tilat.
    a. **Ota tilat käyttöön / poista käytöstä** - Yhteystietoja ei toimiteta pois käytöstä poistettuihin tiloihin. Jos uudelleenaikataulun mukaan yhteystiedon on ajoitettava uudelleen tilaan, joka ei ole käytössä, yhteystiedon aikataulu siirretään seuraavaan aktiiviseen tilaan prioriteetin mukaan.
    b. Tämä kytkin käytössä/ pois käytöstä -tilat ovat seuraavissa tilanteissa:
        ◦ Kun tila on sammutettu, se poistetaan käytöstä. Puhelinnumeroita ei poista. Kun tila on taas käytössä, yhteystiedot soitetaan tähän puhelinnumeroon.
        ◦ Kaikkia vaatimustenmukaisuuteen liittyviä vahvistuksia käytetään yhteystiedon lataamisen yhteydessä. Tilatilaa (KÄYTÖSSÄ tai Ei käytössä) ei oteta huomioon.
        ◦ Jos tämä on viimeinen tila, sykliä pidetään täydellisenä. Sovellus jatkaa soittamista seuraavassa syklissä.
2. **Kopioi/ poista** -tilat.
3. **Napsauta muokattavan tilan Muokkaa-painiketta** . Sovellus vie widgetti 2:een - Valitse ohjattu tila. Voit tehdä seuraavat toimet:
    a. Muuta soitettava ikkuna tilaa varten:
        ◦ Yksinkertaisessa strategiassa tämän muuttaminen yhteen tilaan jäljittelee samoja aikoja muissa tiloissa.
    b. Lisää tai vähennä tilayritysten tilaa - kaikki muutokset yhdessä tilassa replikoidaan kaikissa yhteystietostrategiaan määritetyissä tiloissa. Tämä vaikuttaa myös siihen, miten syklin uudelleenyritysten käsittely tapahtuu.
        ◦ Yksinkertaisessa yhteystietostrategiassa on esimerkiksi kolme tilaa (A, B ja C) ja uudelleenyritysten määrä on 1. Määritettyjen syklien määrä on 2. Sovellus valitsee kaikki tilat, kun ensimmäinen jakso on valmis. Sitten toinen syklin valinta poistetaan. Laajennetun strategian mukaan oletetaan, että käyttäjä on lisännyt tilan uudelleenyritysten arvoon 2 - tämä tarkoittaa, että kaikkiin tiloihin voi valita kahdesti. Prioriteetin mukaan A-numero soitetaan kahdesti, B kahdesti ja C kahdesti yhden syklin suorittamiseksi. Jos kaksi sykliä on määritetty, kullekin tilalle soitetaan neljä kertaa prioriteetin mukaan - kahdesti kussakin syklissä.
4. Viimeistele valitsemalla **Tallenna** .

Yhteystietostrategian lisäasetukset

Kartoitetyt tilat näkyvät seuraavassa kuvatulla

tavalla: Yllä olevasta **Tilat-näytöstä** voit

1. Muuta prioriteettia vetämällä ja pudottamalla tilat.
2. **Tilat käyttöön / pois käytöstä** - Tilan ottaminen käyttöön tai poistaminen käytöstä ohittaa tiettyjen tilojen määritetyn con-tact-strategian. Yhteystietoja ei toimiteta tilaisiin, joita ei ole ohitettu (eli poistettu käytöstä). Yhteydenotot välitetään vain aktiivisiin tiloja eli ohitet. Jos uudelleenjärjestäjän on ajoitettava yhteystieto uudelleen tilaan, jota ei ole ohitettu, eli yhteystietoa ei voi valita prioriteetin mukaan suurimmasta ohitet.
3. **Kopioi/ poista** -tilat.
4. **Napsauta muokattavan tilan Muokkaa-painiketta** . Sovellus vie widgetti 2: **een - Valitse ohjattu tila** . Voit tehdä seuraavat toimet:
    a. Muuta tilan soittavissa olevaa ikkunaa.
    b. **Lisää tai vähennä** tilayritysten tilaa
    c. Viimeistele valitsemalla **Tallenna** .

Lisenssi

Campaign Manager tarjoaa käyttöoikeuksille tilausmallin. Käyttöoikeusmaksua laskutetaan käyttäjien enimmäismäärän, yhteydenottoyritysten tai laskutussykliin kirjautuneena vietettyjen minuuttien perusteella. Tilauskäyttöoikeus ei rajoita ostetun määrän määrää, ja ylitys veloittaa vastaavasti. Laskutus tapahtuu ennalta sovittuna taajuudena.

Käyttöoikeus on uusittava käyttöoikeustiedostossa mainittuna päivänä. Jos käyttöoikeutta ei uusita voimassaolon päättyessä, järjestelmänvalvoja ei voi kirjautua sisään. Sovellus toimii kuitenkin 12 tuntia, käsittelee ja toimittaa yhteystietoja. 12 tunnin kuluttua se lopettaa yhteydenottojen toimittamisen numeronvalitsijalle.

Näytä käyttöoikeusraportit

1. Näytä **samanaikainen kirjautumisraportti** valitsemalla **Käyttöoikeus** .
2. Anna määritetyn **ajanjakson raportti antamalla alkamis-** ja **päättymispäivämäärä** .
3. Valitse **Näytä**. Raportissa on ruudukko, jossa on järjestelmänvalvojaporttien **,** valvojaporttien **ja**edustajan porttien käytettyjen **käyttöoikeuksien** määrä.
4. Lataa raportti valitsemalla **Vie** .

Lisenssin lataaminen

Huomautus: Lataus ei ole käytettävissä kaikissa versioissa.

Käyttäjä voi ladata käyttöoikeuden ja tarkastella saman tietoja. Siirry lisenssiin > **Lataus**. Selaa tiedostoa ja valitse **Avaa**.

Seuraavat kentät tulevat näkyviin:

Kentät	Kuvaus
Lisenssioidun tiedot	Näyttää käyttäjätiedot: • Valvoja – Tämän käyttöoikeuden ehtojen nojalla sallittujen kirjautuneena olevien käyttäjien määrä, joilla on Valvoja-rooli. • Valvoja – Tämän käyttölisenssin ehtojen mukaisesti Valvoja-roolilla varustettujen sallittujen kirjautuneen käyttäjän määrä. • Edustaja – Tämän käyttöoikeuden ehtojen nojalla sallittuja kirjautuneena olevien käyttäjien määrä, joilla on Edustaja-rooli.
Lisenssin käyttö	Näyttää kuluvan päivän lisenssin käyttötiedot: • Valvoja – Kuluvana päivänä kirjautuneena olevien sallittujen järjestelmänvalvojan käyttäjien määrä. • Valvoja – Kuluvana päivänä kirjautuneena olevien sallittujen valvojan määrä. • Edustaja – Kuluvana päivänä kirjautuneena olevien sallittujen edustajien määrä.
Käyttöoikeusominaisuudet	Luettelo tässä käyttöoikeussopimuksessa saatavilla olevista sovellustoiminnoista.

Käyttöoikeusvirhe

Sovellus näyttää staattisen ilmoituksen, jos

- Lisenssin voimassaolon päättymispäivämäärä ja -aika laskettuna päiviä ennen lisenssin voimassaolon päättymistä.
- Päättymispäivämäärän lähtölaskenta.

Asiakaspalvelijan lisenssien laskeminen

Seuraavassa esimerkissä kuvataan, miten edustajan käyttöoikeus lasketaan:

Kampanja A on kartoitettu yhteen tai useaan Kampanjapäällikkö-kampanjaan. Meillä on 10 10 agenttia kartoitettuna tähän kampanjaan A. License Manager -palvelu kyselyttää edustajan määrän AWS-tiedoista 15 minuutin välein lisenssin käytön päivittämiseksi. Suurin päivittäin kirjautuneena olevien edustajien määrä käytetään käytettyjen käyttöoikeuksien uudelleenkirjaamiseen.

Jos 7 edustajaa on kirjautuneena klo 08.00 AM-12.00 välisenä aikana, 9 edustajaa on kirjautuneena klo 12.00-12.00 välisenä aikana
03.00 PM ja 5 edustajaa on kirjautuneena sisään väliltä 3.00 PM ja 5.00 PM - päivän edustajien määräksi arvioidaan 9. Edustajan uloskirjautumistilaa lukuun ottamatta muut edustajan tilat kirjataan tilille, kun edustajaa etsitään kampanjapäällikölle. Nämä tiedot ovat saatavilla myös Käyttöoikeusraporteissa.

Käyttöraportti

Siirry lisenssiin > **Käyttöoikeus**. Käyttöraportissa on kolmenlaisia määrällisiä raportteja:

Edustajan samanaikainen raportti

Laskutus perustuu kalenterikuukauden suurimpiin kirjautumisiin tiettynä päivänä.

Esimerkiksi kolme edustajaa (A1, A2 ja A3) kirjautuu sisään ensimmäisenä päivänä, kolme edustajaa (A1, A4 ja A5) kirjautuu sisään toisena päivänä ja kolme edustajaa (A6, A7 ja A8) sisään päivänä kolme. Asiakasta laskutetaan tässä tapauksessa suurimman kirjautumismäärän perusteella, ja kun eri edustajia on kirjautunut sisään kolme, eniten edustajia on jäljellä kolme.

Asiakaspalvelijan käyttöraportti

Raportissa on yksilöivät edustajan kirjautumiset yhdellä linjalla jokaista kuukautta kohden.

Edustajan nimiraportti

Raportissa on myös yksilöivät edustajan kirjautumiset, mutta päivittäin.

Esimerkiksi kolme edustajaa (A1, A2 ja A3) kirjautuu sisään ensimmäisenä päivänä, kolme edustajaa (A1, A4 ja A5) kirjautuu sisään toisena päivänä ja kolme edustajaa (A6, A7 ja A8) sisään päivänä kolme. Asiakas laskutetaan yksilöivien asiakaspalvelijan sisäänkirjautumisten perusteella ja tässä tapauksessa se on kahdeksan.

Huomautus: Käyttöraportissa on tietoja valmisteluprosessin aikana tehtyjen määritysasetusten ja sopimusehtojen perusteella.
Lisätietoja saa valmisteluryhmästämme.
SaaS-mallin laskutus perustuu laskutustyyppiin, kuten Samanaikainen edustaja, Nimetty edustaja, tai Edustajan käyttö ja vähimmäisvelvoite, jotka on allekirjoitettu allekirjoitusprosessin aikana.

Näytä käyttöraportti

Määritä aikasuodatin tarkastelemaan raporttia:

1. Anna tietty **vuosi** , jotta voit tarkastella eri vuoden tietoja. Raportti näyttää oletusarvoisesti kuluvan vuoden tiedot. Kunkin kuukauden raportti näkyy yksittäisessä Tab. Ensimmäinen Tab toistaa kuluvan kuukauden tiedot, kun taas edellisten kuukausien tiedot ovat saatavilla seuraavissa välilehdissä.
2. Valitse **mukautettu päivämääräalue**.
3. **Valitse alkamispäivämäärä ja -aika napsauttamalla alkamispäivämäärää** .
4. **Valitse päättymispäivämäärä ja -aika napsauttamalla päättymispäivämäärää** .

   Huomautus: Oletusarvoisesti Alkamispäivämäärä- ja Päättymispäivämäärä-kentässä näkyvät nykyinen päivämäärä ja aika, jolloin käyttöraportti -sivu avattiin viimeksi.
5. Nouda raportti valitsemalla **Näytä** .
6. Päivitä tiedot ajan tasalle valitsemalla **Päivitä** .
7. Lataa raportti valitsemalla **Vie** . Valitse näyttöön ilmestyvässä ponnahdusikkunassa ladattava raporttityyppi (yhteenveto ja edustaja).

a. Yhteenveto (oletusvalinta) - Tässä raporttityypissä on samat tietosarakkeet, jotka palautetaan sovellukseen. Kunkin kesto-sarakkeen lisäksi viedyssä tiedostossa on lisäsarake, jossa näkyvät vastaavat kestot sekunteina muunnettuina.

b. Edustaja - Raporttityyppi sisältää vain edustajien käsittelemien puheluiden laskutuspäivämäärät, edustajien nimet, kirjautumiset ja keston.

c. Valitse tarvittavat kuukaudet, jos valitset suodattimesta Vuosi-vaihtoehdon.

8. Valitse **Vie**.

Raportit-kentät

Kenttä	Kuvaus
Nimetty asiakaspalvelija yhteensä	
Päivämäärä	Päivämäärät, joina käyttötiedot haetaan.
Käyttöoikeustyyppi	Määritettynä kuukautena käytetty lisenssityyppi. Tämä voi olla joko Basic tai Premium. Peruskäyttölisenssin haltija määritetään muutoin Premiumiksi, kun se otetaan käyttöön ainakin yhdessä tekoälyn toiminnoista, kuten P2P ja BTTC.
Kirjautumisten määrä	Sisäänkirjautumisten kokonaismäärä.
Käsiteltyjä puheluita yhteensä	Edustajien tiettynä päivänä käsittelemien puhelujen kokonaismäärä.
Puhelun todellinen kesto	Kaikkien edustajan tiettynä päivänä käsittelemien puhelujen kokonaiskesto. Se on puhelun alusta loppuun summattu kesto.
Laskennatun puhelun kesto	Kaikkien edustajien tiettynä päivänä käsittelemien puhelujen laskettu kokonaiskesto. Se on kunkin puhelun keston pyöristettyjen arvojen summa. Puhelun keston pyöristysarvo määritetään takaosaan sekunneille ja minuuttia.
Aktiivinen kokonaiskesto	Kaikkien määritettynä päivänä kirjautuneena olevien edustajien aktiivinen kokonaiskesto. Se on kesto, jonka ajan annettu edustaja on aktiivisessa tilassa, kuten Valmis, Puhelussa ja niin edelleen.
Kirjautumisen kesto yhteensä	Kaikkien määritettynä päivänä kirjautuneena olevien edustajien kirjautumisen kokonaiskesto.
Valvojan kirjautumiset yhteensä	Kyseisenä päivänä yhteyspalveluun kirjautuneena olevien valvojan kokonaismäärä.
Digitaaliset tapahtumat	

SMS	Näyttää määritettynä päivänä lähetettyjen kampanjoiden SMS määrän.

Sähköposti	Näyttää määritettynä päivänä lähetettyjen kampanjasähköpostien määrän.
Sosiaalinen media	Näyttää määritettynä päivänä kampanjoihin liittyvien sosiaalisen median sitoumusten määrän.
Kokonaiskulutetut yksiköiden kokonaismäärä	Annetun päivämäärän aikana määritettyjen digitaalisten tapahtumayksiköiden kokonaismäärä. Yksikkö lasketaan yhteen tausta-arvoon. Esimerkiksi yksi yksikkö voidaan määrittää sadaksi digitaaliseksi tapahtumaksi.
Identiteetin vahvistukset	
Ensisijainen tod.yhteensä	Annettuna päivänä lähetettyjen ennen puhelua lähetettyjen todennuspyyntöjen kokonaismäärä.
Tarkistettu ensisijainen tod.tod.	Annettuna päivänä onnistuneiden puheluja edeltävien authen-tications-toimintojen kokonaismäärä.
Toissijainen tod. yhteensä	Annetun päivämäärän aikana määritettyjen puheluun liittyneiden todennusten kokonaismäärä.
Todennettu toissijainen tod.	Annetun päivämäärän aikana valmistuneiden puheluun tehtyjen authen-tications-toimintojen kokonaismäärä.
Tapahtumat yhteensä	Kaikkien määritettynä päivänä käsiteltyjen tapahtumien kokonaismäärä.

Käyttäjä

Käyttäjän hallinta on olennaisen tärkeää, jotta käyttäjät, kuten järjestelmänvalvojat, operaattorit ja muut yhteyskeskuksen käyttäjät, voivat käyttää käyttöoikeuksia.

Käyttäjille määritetyt roolit, kuten järjestelmänvalvojat ja valvojat, määrittävät toimintonsa sovelluksen puitteissa. Joissakin tilanteissa valvoja voi toimia Dialer Managerin roolissa. Kampanjan hallinnassa voit luoda käyttäjiä, määrittää rooleja ja kartoittaa heidän vastuunsa vastaavasti.

Käyttäjän luominen

Kun provisiointiryhmä luo vuokraajan, superkäyttäjä luodaan oletusarvoisesti. Jos haluat luoda lisää käyttäjiä, vuokralainen voi kirjautua kampanjanhallintaan tehokäyttäjän avulla.

Luo seuraavia käyttäjätyyppejä, jotta voit luoda lisää käyttäjiä.

Käyttäjät - Käyttäjät, jotka luot täällä, voivat käyttää sovellusta SQL-todennuksella tai Windows-tication illa.

Toimialueen käyttäjät - Täällä luotavat käyttäjät luodaan myös määritetylle toimialuelle. Tässä näille käyttäjille määritettyjä salasanoja voidaan käyttää myös toimialueen käyttämiseen.

SSO Käyttäjät – Kertakirjautuminen (SSO) on määritetty SSO kolmannen osapuolen SSO-identiteetin toimittajalle. Tällä menetelmällä SSO-käyttäjät voivat kirjautua useisiin Web-sivustoihin yhdellä tunnistetietosarjalla.

Avaa Käyttäjä-sivu **napsauttamalla** Käyttäjä-painiketta vasemmanpuoleisessa siirtymissivuvalikossa.

Kentät

Kentät	Kuvaus
Käyttäjätunnus	Näyttää käyttäjän ID
Käyttäjänimi	Näyttää käyttäjän nimen
Home-puhelin	Näyttää käyttäjän Home puhelinnumeron
Matkapuhelin	Näyttää käyttäjän matkakäyttönumeron
Sähköposti	Näyttää käyttäjän sähköpostin ID
Toiminnot	Luettele tehtävä toiminto.

Käyttäjien luominen

Uuden käyttäjän lisääminen:

1. Valitse **Lisää käyttäjä**. **Käyttäjänimi- ja Salasana-** sekä **Käyttäjätiedot-välilehdet** täyttävät tiedot.
2. **Anna käyttäjänimi**.
3. **Valitse käyttäjätyyppi** seuraavista:
    a. **Valvoja** - Käyttäjä on sovelluksen järjestelmänvalvoja, ja hänellä on täydet oikeudet kaikkiin moduuleihin.
    b. **Käyttäjä** on järjestelmänvalvoja, ja hänellä on vain rajoitetut oikeudet.
    c. **Ohjausoperaattori** - Käyttäjä on ohjausoperaattori, jolla on pääsy ohjausnumeroon Agent Desktop.

    Huomautus: Tämä ei tällä hetkellä ole käytettävissä Webex Contact Center-asetukselle.
4. Valitse todennustyyppi **: Tietokannan todennus**.

    Tätä vakiotodennusmenetelmää, joka koostuu käyttäjänimestä ja salasanasta, käytetään dif-ferent-tietokantajärjestelmissä. Aan-esiintymällä SQL-palvelimella voi olla useita käyttäjätiliä (käyttäen SQL-todennusta) eri käyttäjätunnuksilla ja salasanoilla. SQL-todennus on ensisijainen jaetuilla palvelimilla, joissa eri käyttäjillä on pääsy eri tietokantoihin. SQL Todennus vaaditaan, kun asiakas (etätietokone) muodostaa yhteyden SQL-palvelimeen toisessa tietokoneessa kuin asiakkaan suorittamassa tietokoneessa.

Huomautus: Tämä todennus ei tarjoa salasanakäytännön ominaisuutta salasanan sommittelun tai salasanan voimassaolon päättymisen suhteen. Jos haluat tehokkaan salasanakäytännön, käytä Windowsin todennusta. Toimialueen järjestelmänvalvoja voi määrittää toimialueen salasanakäytännön sovelluksen käyttöä varten.

5. Avaa SQL-palvelin **antamalla salasana** , jos todennustyyppi on **tietokannan todennus**. Kenttä on pakollinen.
6. Anna uudelleen vahvistaaksesi **salasanan** , jotta voit käyttää SQL-palvelinta, jos todennustyyppi on **tietokannan todennus**. Kenttä on pakollinen.

   Huomautus:
   Salasana- ja Vahvista salasana -kentät eivät ole valittavissa, jos valitset Windowsin todennus. Jatka vaiheilla 9–13, jos käyttäjä käsittelee Saleshalua JANIA -KAMPANJOITA Kampanjamies-agerissa. Siirry vaiheeseen 14.
7. Anna **toimialueen nimi** , jos todennus on valittu Windowsin todennukseksi . Tämä ei ole käytössä, jos tietokannan todennus on valittuna.
8. Ota SF-tunnistetietojen **kääntökuvake käyttöön** , jos käyttäjä käsittelee SF -KAMPANJAT.
9. Anna SF-käyttäjänimi .
10. Anna SF-salasana .
11. Anna SF-tunnuksen **tiedot**.

    Huomautus : SF-osoitus ei ole pakollinen kenttä. Jos et anna merkkiä, SF-sovellus vahvistaa käyttäjät yllä määritettyjen SF-käyttäjänimi- ja SF-salasana-kenttien perusteella.
12. Viimeistele käyttäjän todennus valitsemalla **TARKISTA SF-TUNNISTETIETO** .
13. Määritä samanaikainen kirjautuminen -kytkin **käyttöön** , jos sallit käyttäjän kirjautua sovellukseen samanaikaisesti. Jos tämä kytkin **on pois käytöstä**, sovellus kirjaa käyttäjän ulos aikaisemmasta sisäänkirjautumisesta vahvistuksen saatuaan.
14. Siirry **Käyttäjätiedot-osaan** .

Käyttäjätiedot

1. **Anna käyttäjän Home-puhelinnumero** .
2. **Anna käyttäjän matkakäyttönumero** .
3. **Anna kaupunki** , johon käyttäjä kuuluu.
4. **Anna tila** , josta käyttäjä on kotoisin.
5. **Anna Home-sijainnin postinumero** .
6. Anna käyttäjän **sähköpostiosoite** .
7. Täytä Osoite1 **-** ja **Osoite2-kentät** .

8. Anna kommentteja **.**
9. Viimeistele valitsemalla **Tallenna** .

Kartoittaa **rooleja tälle käyttäjälle siirtymällä roolien kartoittaminen** -osaan.

Luo toimialuekäyttäjiä

Uuden käyttäjän lisääminen:

1. Valitse **Lisää käyttäjä**. **Käyttäjänimi- ja Salasana-** sekä **Käyttäjätiedot-välilehdet** täyttävät tiedot.

Käyttäjänimi ja salasana

2. **Anna käyttäjänimi**.
3. **Valitse käyttäjätyyppi** seuraavista:
    a. **Valvoja** - Käyttäjä on sovelluksen järjestelmänvalvoja, ja hänellä on täydet oikeudet kaikkiin moduuleihin.
    b. **Käyttäjä** on järjestelmänvalvoja, ja hänellä on vain rajoitetut oikeudet.
4. Valitse todennustyyppiä varten Windowsin **todennus**.

    Windows-todennus - Tämä on yleensä aktiivisen toimialueen todennus. Kun toimialueen käyttäjä kirjautuu sovellukseen, todennus suoritetaan yhdistämällä käyttäjänimi/salasana annettuun toimialueeseen ja myöntämällä käyttöoikeus.
5. **Anna toimialuenimi**.
6. **Salasana-** ja **Vahvista salasana -** kentät ovat poissa käytöstä. Sovellus todentaa käyttäjän toimialueen salasanan todennukseen.
7. Ota Salesliittymän tunnistetietojen kääntökuvake **käyttöön** , jos käyttäjä käsittelee Service Cloud Voice -kampanjoita.
8. Anna Myyjän **käyttäjänimi**.
9. Anna Myyjän **salasana**.
10. Anna Salesplanet-tiedot .

Huomautus : Salesvoima-osoitus ei ole pakollinen kenttä. Jos et anna merkkiä, Service Cloud Voice -sovellus vahvistaa käyttäjät yllä määritettyjen Salesliittymän käyttäjänimi- ja Myyntisalasana-kenttien perusteella.

11. Viimeistele käyttäjän todennus valitsemalla **TARKISTA SF-TUNNISTETIETO** .
12. Määritä samanaikainen kirjautuminen -kytkin **käyttöön** , jos sallit käyttäjän kirjautua sovellukseen samanaikaisesti. Jos tämä kytkin **on pois käytöstä**, sovellus kirjaa käyttäjän ulos aikaisemmasta sisäänkirjautumisesta vahvistuksen saatuaan.
13. Siirry **Käyttäjätiedot-osaan** .

Käyttäjätiedot

14. **Anna käyttäjän Home-puhelinnumero** .
15. **Anna käyttäjän matkakäyttönumero** .
16. **Anna kaupunki** , johon käyttäjä kuuluu.
17. **Anna tila** , josta käyttäjä on kotoisin.
18. **Anna Home-sijainnin postinumero** .
19. Anna käyttäjän **sähköpostiosoite** .
20. Täytä Osoite1 **-** ja **Osoite2-kentät** .
21. Anna kommentteja **.**
22. Viimeistele valitsemalla **Tallenna** .

Luo SSO-käyttäjiä

Uuden käyttäjän lisääminen:

1. Valitse **Lisää käyttäjä**. **Käyttäjänimi- ja Salasana-**sekä **Käyttäjätiedot-välilehdet** täyttävät tiedot.

Käyttäjänimi ja salasana

2. **Anna käyttäjänimi**.
3. **Valitse käyttäjätyyppi** seuraavista:
    a. **Valvoja** - Käyttäjä on sovelluksen järjestelmänvalvoja, ja hänellä on täydet oikeudet kaikkiin moduuleihin.
    b. **Käyttäjä** on järjestelmänvalvoja, ja hänellä on vain rajoitetut oikeudet.
4. Valitse todennustyyppiä **vartenSSO**

    SSO - Tämä on kertakirjautuminenprotokolla. Nämä käyttäjät määritetään kolmannen osapuolen identiteetin todennuspalvelun toimittajalle. Kun käyttäjä kirjautuu sovellukseen, käyttäjänimi ja salasanan vahvistus on SSO-identiteetin palveluntarjoaja. Kun vahvistus on onnistunut, käyttäjä voi käyttää sovellusta.
5. Salasana- **,** Vahvista salasana **- ja Toimialueen nimi- kentät** ovat poissa käytöstä. Sovellus todentaa käyttäjän kolmannen osapuolen SSO-toimittajan kautta.
6. Ota SF-tunnistetietojen **kääntökuvake käyttöön** , jos käyttäjä käsittelee Service Cloud Voice -kampanjoita.
7. Anna SF-käyttäjänimi .
8. Anna SF-salasana .

9. Anna SF-tunnuksen **tiedot**.
10. **Huomautus** : SF-osoitus ei ole pakollinen kenttä. Jos et anna merkkiä, Service Cloud Voice -sovellus vahvistaa käyttäjät yllä määritettyjen SF-käyttäjänimi- ja SF-salasana-kenttien perusteella.
11. Viimeistele käyttäjän todennus valitsemalla **TARKISTA SF-TUNNISTETIETO** .
12. Määritä samanaikainen kirjautuminen -kytkin **käyttöön** , jos sallit käyttäjän kirjautua sovellukseen samanaikaisesti. Jos tämä kytkin **on pois käytöstä**, sovellus kirjaa käyttäjän ulos aikaisemmasta sisäänkirjautumisesta vahvistuksen saatuaan.
13. Siirry **Käyttäjätiedot-osaan** .

Käyttäjätiedot

14. **Anna käyttäjän Home-puhelinnumero** .
15. **Anna käyttäjän matkakäyttönumero** .
16. **Anna kaupunki** , johon käyttäjä kuuluu.
17. **Anna tila** , josta käyttäjä on kotoisin.
18. **Anna Home-sijainnin postinumero** .
19. Anna käyttäjän **sähköpostiosoite** .
20. Täytä Osoite1 **-** ja **Osoite2-kentät** .
21. Anna kommentteja **.**
22. Viimeistele valitsemalla **Tallenna** .

Roolit

Näytä roolit ja luettelee sovelluksen saatavilla olevat roolit valitsemalla

Roolit . Roolien luominen:

1. Avaa Roolit-tietonäyttö valitsemalla **Lisää** .
2. **Anna roolinimi**.
   Huomautus: Roolien nimi -kenttä tukee enintään 128 merkkiä.
3. **Anna Kuvaus** ja valitse **Tallenna**.

Roolien yhdistäminen

Kun rooli on luotu, voit kartoittaa roolin määritystoiminnolla.

Roolien **oikeuksien kartoittaminen** -osa sisältää eri oikeuksia, joita voit kartoittaa rooliin sovellusominaisuuksien, kuten Kampanjan, Yhteystietostrategian ja niin edelleen osalta.

1. Kartoittaaksesi roolin valitsemalla **Muokkaa** haluamaasi rooliin.
2. Määritä **roolit -** näyttö ja roolien tiedot ja oikeuksien määritteet -osa

Alla olevassa Rights Listing - taulukossa on lueteltu oikeudet, joita sinulla on kartoitettavaksi käyttäjille. Kaikki oikeudet eivät koske jokaista tässä lueteltua kohdetta. Lisäksi on olemassa muutamia muita oikeuksia, jotka koskevat sovelluksen erityispiirteitä.

Merkintäoikeudet - taulukko

#	Oikeudet	Kuvaus
1	Luoda	Käyttäjä voi luoda uuden entiteetin.
2	Päivitys	Käyttäjä muokkaa tai päivittää olemassa olevaa yhteisöä.
3	Poista	Käyttäjän on mahdollista poistaa valittu kohde.
4	Näytä	Käyttäjä voi tarkastella vain valittua kohdetta.
5	Ladata	Käyttäjä voi ladata sovellukseen tietoja, jotka liittyvät toimintoon.
6	Määrittäminen	Käyttäjä voi määrittää valittuun toimintoon liittyvät tiedot.
7	Tallenna	Käyttäjä voi tallentaa luomis- ja päivitystiedot.
8	Suorittaa	Käyttäjällä on oikeus suorittaa ajonaikaisia toimintoja tämän kohteen osalta. Käyttäjä voi esimerkiksi suorittaa kampanjan (muuttaa kampanjatilaa Pysäytys-tilasta Alkuun tai päinvastoin).
9	Ottaa käyttöön	Käyttäjä voi ottaa kohteen käyttöön tai poistaa sen käytöstä. Käyttäjä voi esimerkiksi ottaa kampanjaryhmän käyttöön.
10	Kopioida	Käyttäjä voi luoda kopion yhteisöstä. Käyttäjä voi esimerkiksi luoda kopion kampanjasta.

Lisätietoja **sovelluksen eri puolista on Oikeuksien kartoittaminen -** taulukossa.

Oikeuksien määritys - taulukko

Roolit	Oikeudet	Kuvaus
Käyttäjät	Luo, päivitä, poista, näytä	Mahdollistaa käyttäjien ikäkäsit. käyttäjätilit järjestelmässä.
Roolit	Luo, päivitä, poista, näytä	Käyttäjä voi käyttää miesikäisiä järjestelmärooleja ja -oikeuksia.

Kampan jaryhmät	Luo, päivitä, Poista, Näytä, Suorita, Yhteystiedon para-parametri, Aikavyöhyke, Historialliset raportit	Käyttäjät voivat hallita kaikkia kampanjaryhmien näkökulmia, kuten yhteystietoparametreja, aikavyöhykkeitä ja hänen kilpikonnaraporttiaan. Oikeudet voidaan määrittää tiettyjen ryhmätyyppien, kuten progressiivisen ryhmän mukaan. **Huomautus**: Jos sinulla on oikeuksia historialliseen raporttiin, voit tarkastella kampanjaryhmiä Hänen kilpikonna-betaraporteissaan. Tämä koskee yhteenveto-, tieto- ja takaisinsoittoraportteja.
Kampanja	Luo, päivitä, Poista, Näytä, Suorita, Yritysparametrit, Palvelinkomentojonot, Yhteystiedon valinta -strategia, CSS-aikataulu, Ajonaikainen ajoitus, Yhteystietoluettelo, Yhteystietojen hallinta, Synkronoitu, Kampanjayhteenveto, SMS Tem-levy, Aikavyöhyke, Ketjutus, Juhlapyhät, Lausekkeen Parametri, Kampanjan kohde, Yhteystietotilan ajoitus, Sähköposti-Tem-levy, IVR Mallieditori, Puhelin lyhtys, Tekoäly, Yhteyskynnys, Valintapaneelin ajoitus, Historialliset raportit	Käyttäjät voivat hallita kaikkia kampanjoihin liittyviä hahmoja ja suorittaa toimintoja, kuten tarkastella historical-raportteja ja ihmisen vanhenemisasetuksia vaatimustenmukaisuuden valitsemiseksi. Oikeudet voivat koskea kaikkia tai tiettyjä kampanjoita. **Huomautus**: Jos sinulla on oikeuksia historialliseen raporttiin, voit tarkastella kampanjoita historiallisten beetaraporttien

		raporteissa. Tämä koskee yhteenveto-, tieto- ja takaisinsoittoraporttej a.
Liiketoimintatulo s	Luo, päivitä, poista, näytä	Mahdollistaa sen, että käyttäjä voi määrittää ja hallita yrityksen määrittelyä ja hallintaa siten, että erityisoikeudet emoyrityksen liiketoimintaan toteutuvat.
Puhelustrategia	Luo, päivitä, poista, näytä	Mahdollistaa yhteydenoton ihmisen iän

		strategioita käsitellään järjestelmässä. Voit myös käyttää oletuspuhelustrategioita.
Sovellusparametrit, mitallas	Päivitä, Näytä	Mahdollistaa järjestelmänlaajuisten sovellusparametrien muokkaamisen ja seurannan.
Noudattaminen	Ladata	Käyttäjän avulla käyttäjä voi ladata yhteensopiviin yhteystietoihin liittyviä yhteystietoja, kuten EI saa soittaa (KÄYTTÖOIKEUKSIA) -luettelot ja kansalliset TIEDOSTO-luettelot.
Aikavyöhyke	Päivitä, Näytä	Mahdollistaa käyttäjän käyttää miesikäisten aikavyöhykekonfiileja yhteensopivuusvalinnan valitsemiseksi.
Loma	Luo, päivitä, poista, näytä	Mahdollistaa sen, että käyttäjä voi määrittää ja hallita hol-iday-aikatauluja kameran ja paignin operaatioille.
Yleinen lataus	Näytä, määritä	Mahdollistaa sen, että käyttäjä voi määrittää ja hallita globaaleja yhteystietojen latauskonfiileja.
Osavaltiolait	Luo, päivitä, poista, näytä	Käyttäjän sallitaan noudattaa miesikäisten osavaltioiden lakipohjaisia soittosäännöksiä.

Tilan con-figuration	Luo, päivitä, poista, näytä	Käyttäjän voi hahmoittaa ja hallita dif-ferent-viestintätilaa, kuten SMS tai sähköpostia.
URL	Päivitä, Näytä, Luo, Poista	Antaa käyttäjän käyttää järjestelmässä käytettäviä miesikäisiä URL-osoitteita.
Raportit	Näytä	Mahdollistaa sen, että käyttäjä voi tarkastella järjestelmäraportteja, jotka koskevat muun muassa hänen kilpikonnaraporttejaa n. Sinä

		jos haluat tarkastella historiallista beetaosaa vasemmassa ruudussa, valitse vähintään yksi.
Hälytys	Päivitä, Näytä	Mahdollistaa sovelluksessa määritettyjen miesikäisten ilmoitusten käytön.
Tila/suuntanumero/postinumero	Tallenna, poista, Lataa, Näytä	Mahdollistaa käyttäjän ikätilan, suuntanumeron ja postinumeron määritysten käytön.
RPC-yrityslaskurit	Näytä, Tallenna	Mahdollistaa sen, että käyttäjä voi seurata ja päivittää uudelleenyritysten laskureita.
Sähköposti	Luo, päivitä, poista, näytä	Mahdollistaa käyttäjän käyttää miesikäisiä sähköpostikonfiileja, kuten SMTP, POP3 ja IMAP palvelintiedot.
SMS	Luo, päivitä, poista, näytä	Mahdollistaa käyttäjän ikärajan SMS määrityksiä, kuten yhdyskäytäväpalvelimen IP-osoitteita ja todennustietoja.
Dimension	Luo, päivitä, poista, näytä	Antaa käyttäjälle mahdollisuuden ihmisen ikäjärjestelmän uudelleenjärjestelyihin.
Profiili	Luo, päivitä, poista, näytä	Mahdollistaa sen, että käyttäjä voi käyttää miesikäisiä profiileja, joita käytetään yhteystietojen lataamiseen ja latausten puhdistamiseen.

Unified-luettelo	Ottaa käyttöön	Mahdollistaa kampanjoiden käytön Unified List -kampanjoina.
Lisenssi	Näytä	Mahdollistaa käyttöoikeustietojen tarkastelemisen.
Webservice	GrantAccess	Antaa käyttäjän myöntää oikeudet Webservice-API-liittymään.
Aseta edustaja uudelleen	Näytä	Mahdollistaa edustajien uudelleenjärjestelyn tarkastelemisen ja hallinnan.
Vie/tuo kampanja	Näytä	Mahdollistaa myös sen, että

		vienti/tuonti kampanjoiden toiminnot.
Kampanjakissan egory	Luo, päivitä, poista, näytä	Mahdollistaa sen, että käyttäjät voivat hallita kampanjakategorioita, kuten luoda, päivittää, poistaa ja tarkastella kampanjakategorioita.
CPaaS-asetukset	Luo, päivitä, poista, näytä	Mahdollistaa CPaaS-asetusten hallinnan, kuten luomisen, päivitykset, poistot ja katselun. määritystiedot.
ScriptDesigner	Käytössä	Myöntää komentosarjan suunnittelutyökalun käytön ja sallii sen käytön.
SystemAlerts	Näytä, Päivitä	Käyttäjät voivat tarkastella ja päivittää järjestelmähälytyksiä järjestelmän seurannan ja ylläpidon parantamiseksi.
Yleiset liiketoimintaparametrit	Näytä, luo, poista	Antaa mahdollisuuden hallita globaaleja liiketoimintaparametreja tarkastelemalla, luomalla ja poistamalla niitä.
CCB	Luo, päivitä, poista, näytä	Mahdollistaa sen, että käyttäjä voi hallita CHALLINTA-asetuksia kattavasti.
Dialer-kuvio	Näytä, määritä	Mahdollistaa valintajärjestelmäasetusten tarkastelemisen ja määrittämisen.

Tietojen ote	Luo, päivitä, poista, näytä	Mahdollistaa tietojen louhintaprosessien ja määritysten luomisen, päivityksen, poistamisen ja tarkastelun.

Suorituskykymittarit	Näytä	Mahdollistaa sen, että käyttäjä voi tarkastella suorituskykymuuttujia eri järjestelmäosissa. Tämä koskee vain kampanjoita ja kampanjoita Ryhmiä, joihin käyttäjä voi käyttää.
PII-suojaus	Näytä, Päivitä	Mahdollistaa PII-suojauksen tarkastelemisen ja päivittämisen

		tietosuojan varmistavat asetukset.
Digitaalinen	Luo, päivitä, poista, näytä	Käyttäjät voivat hallita digitaalisia kanavia, kuten luoda, päivittää, poistaa ja katsella määrityksiä.
Aineet	Luo, päivitä, poista, näytä, historialliset raportit	Mahdollistaa sen, että käyttäjä voi miesikäisille edustajille Tab raporteissa. Jos sinulla on oikeuksia historialliseen raporttiin, voit tarkastella kampanjoita historiallisten beetaraporttien raporteissa. Tämä koskee yhteenveto-, tieto- ja takaisinsoittoraportte ja.
Asiakaspalvelijan seuranta	Näytä	Käyttäjät voivat tarkastella edustajan seurantaraporttia.

Voit kumota rooliin liittyvät oikeudet poistaessasi sen valintaruudun valinnan, joka sopii sen vaihtoehtoon.

Komentosarjan suunnittelu

Komentosarjan suunnittelu on komentosarjatyökalu, joka auttaa sinua

soittooppaiden määrittämisessä. Sivulla on kolme välilehteä: Luettelo,

lomake ja Raportti.

Komentosarjasuunnittelija **Home -sivun Luettelo** Tab sisältää seuraavat tiedot:

- Lomake: Näyttää lomakemallin nimen napsautettavana linkkinä. Napsauttamalla sitä avaa muokattavasta lomakkeesta Tab valittu lomake.
- Kampanjan nimi: Osoittaa kampanjan, jolla lomake luodaan.
- Puheluopas: Määrittää, onko lomake suunniteltu puheluoppaaksi. Tässä sarakkeessa on valintaruutu, joka rastitetaan, jos lomake on määritetty puheluoppaaksi.

Puheluopas

Puheluopas on toiminto, joka auttaa edustajaa, joka käsittelee valmiiksi määritettyjä kysymyksiä, esittämään yhteystiedolle, kun puhelu on yhdistetty. Vastausten perusteella edustaja voi joko siirtyä seuraavaan kysymykseen tai esittää edellisen kysymyksen poistavan lisäkysymyksen. Voit määrittää edustajille joukon kysymyksiä, vastauksia ja lisäkysymyksiä.

Kampanja

Siirry komentosarjan suunnitteluun vasemmasta valikosta .

Valitse kampanja ja valitse saatavilla olevia kampanjoita näytetyistä kampanjaryhmistä, liitä tai korvaa kyselylomakkeita sekä määritä puheluoppaan parametrit.

Kaikki käytettävissä olevat kampanjaryhmät näkyvät näytön vasemmassa ruudussa. Jos haluat poistaa kaikkien tämän ryhmän kampanjoiden pelaamisen, valitse mikä tahansa **kampanjaryhmä** . Voit myös etsiä kampanjoita Haku-ruudun avulla.

Puheluopasraportti esitetään sekä kaaviona että taulukkona . Molemmat näkymät osoittavat, kuinka monta yhteydenottoa edustajat ovat käyttäneet puheluoppaassa.

Jos haluat porautua tarkempiin raporteissa, valitse **taulukon näkymästä Kampanjan nimi** tai kaavio, joka näkyy kampanjassa kaavionäkymässä. Molemmissa näkymissä esitetään yksityiskohtaisia raportteja.

Tee seuraavat toimet:

1. **Valitse kampanjaryhmä** luettelosta.
2. Valitse **avattavasta puheluoppaasta** .
3. **Valitse tämän puheluoppaan lomakenimi** .

Lomake

Järjestelmänvalvoja voi luoda joukon ennalta määritettyjä kysymyksiä ja liittää ne lomakkeeseen. Lomaketoiminnolla voit luoda kysymyksiä, kirjoittaa ehtoja kysymyksiin ja linkittää kysymyksen toiseen asiakkaan vastauksen perusteella. Voit kirjoittaa JavaScript-funktion tai käyttää sisäänrakennettua JavaScript-funktiota.

Tee seuraavat toimet:

1. **Valitse kampanja** luettelosta.
2. Luo lomake siirtymällä **lomakkeeseen** Tab. Hahmotusta varten on saatavana seuraavat lomakeosat:
    a. Yleiset muuttujat
    b. Komentosarjaesto
    c. Prevalidator
    d. Teksti
    e. Vaihtoehdon valinta
    f. Valintaruutu
    g. Valitse luettelosta
3. Määritä yrityskenttä, yleinen muuttuja, kysymyskenttä ja kirjastofunktio.

Lisätietoja on puheluoppaassa.

Kysymyksen sekvensointi

Puheluoppaan määritysten avulla edustaja voi käsitellä asiakaspuhelua asianmukaisesti ja jäsennellysti. Se alkaa tervetuloviestillä, sen jälkeen yksityiskohtien esittämisellä ja sen jälkeen hyvästelyviestillä allekirjoittaminen, kaikki nämä voidaan toteuttaa erittelemällä kysymykset oikein. Lisätietoja on kysymyksen sekvensoimisesta.

Lomaketta kopioidaan

Kopioi tämä lomake tämän kampanjaryhmän muihin kampanjoihin valitsemalla **Kopioi** . Kun kopioit lomaketta muihin kampanjoihin, varmista, että kampanjoissa luodut liiketoimintakentät ovat synkronoituja lomakkeessa määritettyjen liiketoimintakenttien kanssa.

Huomautus: Lomakkeita ei voi kopioida eri kampanjaryhmiin.

1. Valitse kampanja avattavasta Valitse kampanja -valikosta, johon haluat kopioida tämän lomakeen. Anna yksilöivä nimi Muodon nimi -kenttään. Luo lomake valitsemalla **Luo** .
2. Poista lomake valitsemalla **Poista** . Valitse **vahvistus ponnahdusikkunassa OK** .
3. Luo **uusi lomake valitsemalla uusi lomake** avattavasta valikosta tai valitse haluamasi lomake, jos haluat muokata aiemmin luotua lomaketta.

Kirjastotoiminnot

Campaign Manager sisältää luettelon sisäänrakennetuista JavaScript-toiminnoista. Voit myös luoda mukautettuja JavaScriptejä komentosarjalohkossa.

Vedä ja pudota kirjastotoiminnot vasemmasta ruudusta arvokenttään. Kirjastotoiminnon muoto on *txml. (FunctionName)*. Esimerkiksi txml.

ToLower("GOLD"). Käytä kirjastotoimintoja seuraavissa

kentissä:

- Määritä arvo
- Puhelukomentosarja
- Todennuksen ehto
- Arvokenttä
- Tekstialue

Sovellus tukee seuraavia kirjastotoimintoja:

- Pieniä
- Isoja
- Tyhjä tarkistus

- Kokonaislukujen tarkistus
- Yhdistäminen

Lomake

Yleiset muuttujat

Voit määrittää arvoja yleisille muuttujille ja käyttää niitä puheluopas-lomakkeessa.

Huomautus:
Tämä on valinnainen toiminto.
Yleiset muuttujat ovat kirjainkokoherkkä

Campaign Manager tarjoaa sisäänrakennettuja globaaleja muuttujia. Näissä muuttujissa ei ole oletusarvoja. Sinun on määritettävä arvoille arvoja ajon aikana. Näitä yleisiä muuttujien nimiä ei voi muokata tai poistaa.

- Sys_ID
- Sys_Fname
- Sys_Lname
- Sys_DOB
- Sys_Gender
- Sys_PhoneNumber
- Sys_Email
- Sys_AppointmentDate
- Sys_AppointmentTime
- Sys_LCMKey

Yleisen muuttujan luominen:

1. Valitse **vasemmasta ruudusta Yleinen muuttuja** .
2. **Anna näppäin** ja määritä **arvo**. Esimerkiksi tilityyppi voi olla avain ja Kulta voi olla arvo.
3. Lisää globaaleja muuttujia valitsemalla **Lisää** .
4. Poista yleinen muuttuja valitsemalla **Poista** .

   Huomautus: Voit poistaa vain luomiasi yleisiä muuttujia. Sisäänrakennettuja yleisiä muuttujia ei voi poistaa.
5. Poista kaikki yleiset muuttujat valitsemalla **Tämän osan oikeasta yläkulmasta Poista** .

Komentosarjaesto

Voit kirjoittaa javaScript-funktion tai käyttää sitä laskelman suorittamiseen tai kutsua REST API Webservice -toiminnon. Voit käyttää mitä tahansa komentosarjafunktiota ehtokentän, määritä arvon tai puhelun komentosarja -kentissä. Voit lukea komentosarjan yleiset muuttujat, mutta et voi nollata arvoa, ellei se ole ei-alkukantainen tyyppi.

Huomautus:
a. Komentosarjan muuttujien nimien ja yleisten muuttujan nimien on oltava yksilöllisiä.
b. ActiveX-osia ja AJAX-puhelua ei tueta komentosarjalohkossa.

Tee seuraavat toimet:

1. Tuo näyttö näyttöön vetämällä ja pudottamalla **komentosarjaesto** vasempaan ruutuun.
2. Anna komentosarjakoodin teksti, jos se on uusi komentosarja tai kopioi ja liitä olemassa olevasta komentosarjasta.
3. Tyhjennä **komentosarja valitsemalla Poista** .

Teksti kiitos

Kun koko työnkulku on valmis, edustaja voi kirjautua ulos millä tahansa viestillä - Kiitos- tai ilmoitusviestillä. Voit myös merkitä yrityskentän (esimerkiksi etu- tai sukunimen).

Työkentät

Kaikki kampanjaan liittyvät liiketoimintakentät tulevat näkyviin tähän osaan. Tallenna liiketoimintakentät ehtojen mukaan vetämällä ja pudottamalla vasemmanpuoleisesta ruudusta arvokenttien liiketoimintakentät. Tässä on BFLD. BusinessFieldName] on yrityskentän muoto.

Kysymyskentät

Kaikki tälle lomakkeelle luodut kysymyskentät tallennetaan tähän. Lisää kysymyskenttien määrä (vastaa tähän kysymykseen) kysymyslohkoon. Voit käyttää kysymyskenttiä tekstialueella tai Anywhere Ehdot-kentissä. Määritä tai tallenna tämä vastaus valittuun ehtoon vetämällä ja pudottamalla kysymyskenttiä vasemmasta ruudusta.

Huomautus:
a. Merkkijonoa käytetään yleensä kysymyskentän tietotyyppinä. Jos haluat käyttää muuta tietotyyppiä kuin merkkijonoa, käytä vastaavia JavaScript-jäsennystoimintoja, kuten (parseInt(), parseFloat() ja niin edelleen.
b. Kysymyskenttien arvot ovat kirjainkoolla erotelluista.

Kysymysruudun päällä vieminen näyttää joukon vaihtoehtoja, joita voit käyttää:

1. **Kopioi kysymys napsauttamalla Kopioi-painiketta** .
2. Liitä kopioitu kysymys leikepöydältä valitsemalla **Liitä** .

3. Hylkää kopioitu kysymys leikepöydältä valitsemalla **Hylkää** .
4. Aseta kysymys pitoon ja vedä se toiseen asemaan - esimerkiksi kolmannesta kysymykseen viidenteen kysymykseen.
5. Poista kysymys valitsemalla **Poista** . Poista ja hylkää valintaikkuna valitsemalla OK.

Monivalinta

Voit myös määrittää kysymyksen, johon on saatu useita vastauksia. Voit luetella edustajan työpöydältä valitsemat vastaukset asiakkaan valitessa niitä. Kampanjassa on esimerkiksi kysymys cus-tomerin varoista, kuten Home, CAR,-moottoripyörästä, ja niin edelleen. Edustaja voi valita useita asiakkaan hallussa olevia varoja.

Valintaruutu

Voit tarjota asiakkaalle kyllä- tai **ei-tyyppisiä** kysymyksiä -valintaruudun **avulla** . Voit määrittää sovelluksen ilmaisemaan, että valintaruudun valinta tarkoittaa **Kyllä** ja muu kuin valinta tarkoittaa **Ei**.

1. Tuo näyttö näyttöön vetämällä ja pudottamalla **valintaruudun** vasemmasta ruudusta.
2. Jatka lomaketta luomalla.

Valitse luettelosta

Voit käyttää **Valitse luettelosta** -kohdassa ja tarjota kysymyksiä, joissa vastaus on luettelossa. Asiakas valitsee vastauksen annetuista asetuksista. Jos luettelossa ei annettu vastaus ole, edustaja voi lisätä sen dynaamisesti luetteloon.

1. Tuo näyttö näyttöön vetämällä **ja pudottamalla** Valitse vasemmasta ruudusta.
2. Jatka lomaketta luomalla.

Kysymyksen sekvensointi

Puheluoppaan määritysten avulla edustaja voi käsitellä asiakaspuhelua asianmukaisesti ja jäsennellysti. Se alkaa tervetuloviestillä, sen jälkeen yksityiskohtien esittämisellä ja sen jälkeen hyvästelyviestillä allekirjoittaminen, kaikki nämä voidaan toteuttaa erittelemällä kysymykset oikein.

Avaa sekvensointiosa laajentamalla kysymys. Voit myös vahvistaa joitakin asiakkaalta saatuja tietoja.

Voit esimerkiksi vahvistaa tilinumeron, jos tili on kelvollinen. Puheluopas on määritettävä seuraavaa kysymystä varten.

Puheluoppaan tulee antaa edustajalle vihje, jotta hän voi ilmoittaa virheellisen asiakasnumeron ja lopettaa puhelun. Esitettyjen ehtojen avulla voidaan vahvistaa asiakkaan antamat tiedot.

Näiden ehtojen avulla käyttäjät voivat vahvistaa sekä numero- että merkkijonotietotyypit. Seuraavat edellytykset ovat saatavilla:

- On täsmälleen sama kuin
- On suurempi kuin
- On suurempi tai yhtä suuri kuin
- On pienempi kuin
- On pienempi tai yhtä suuri kuin
- Ei ole sama kuin
- On aloittamassa
- Päättyy:
- Is sisältää

Huomautus: Kun yleismerkkitoimintoja aloitetaan, merkkijonon etuliite ja liite on %-merkki, ja se päättyy etuliiteellä ja pakkaukseen. Esimerkiksi %searchvalue%.

Vahvistuksen jälkeen voit määrittää asiakkaan vastauksesta riippuvaisen eri sekvensoinnin. Voit määrittää kysymyksen sekvensingin seuraavilla asetuksilla:

- Siirry seuraavaan kysymykseen: Valitse tämä asetus, jos haluat siirtyä seuraavaan kysymykseen. Valitse seuraava kysymys avattavasta Valitse kysymys -valikosta.
- Palauta & Siirry seuraavaan kysymykseen: Valitse tämä asetus, jos haluat kysyä seuraavan kysymyksen asiakkaalle nollaamalla aiempien vastausten vastaukset aiempiin kysymyksiin. Valitse avattavasta Valitse kysymys -luettelosta seuraava kysymys, jota seurataan tämän kysymyksen lähettämisen jälkeen.
- Määritä arvo: Valitse tämä asetus, jos haluat määrittää arvon yleiselle muuttujalle. Valitse avattavasta Valitse muuttuja -luettelosta yleinen muuttuja, jolle haluat määrittää arvon. Käytä päättävässä kentässä yrityskenttää, kysymyskenttää (tähän kysymykseen vastaanotettu vastaus), JavaScript-funktiota tai jopa yleistä muuttujaa arvona vetämällä ja pudottamalla tämän kentän. Voit antaa myös mukautetun arvon. Määrittämällä uuden arvon yleiselle muuttujalle vanha arvo poistetaan muistista ja uusi arvo otetaan. Kun olet määrittänyt yleisen muuttujan arvon, valitse seuraava haluamasi vaihtoehto seuraavasta avattavasta valikosta.
- Lopeta istunto: Valitse tämä asetus, jos haluat lopettaa tämän istunnon. Valitsemalla tämän asetuksen istunto päättyy, kun tämä kysymys on lähetetty. Valitse yrityksen tai puhelimen sijainti avattavasta Valitse tila -valikosta. Voit määrittää päättymisistunnon sanoman, kuten Kiitos, kun edustaja osallistui siihen, jotta hän lukisi sen asiakkaalle.
- Puhelukomentosarja: Valitse tämä asetus, jos haluat soittaa JavaScript-funktioon. Viimeistele toiminto antamalla komentosarjatoiminnon nimi määrityskenttään. Valitsemalla tämän asetuksen voit tehdä mukautettuja toimintoja, kuten soittaa Web-palveluun, vahvistaa ja niin edelleen. Valitse seuraava haluamasi asetus seuraavasta

Pudotusvalikosta. Et voi palauttaa arvoa JavaScript-toiminnosta.

- Tallenna lomake valitsemalla **Tallenna** .

  Huomautus: Voit tallentaa lomaketta ilman, että sinun tarvitsee käsitellä kysymys- tai ehtokenttiä. Tallenna lomake antamalla lomakenimi ja sen kuvaus.
  Voit avata olemassa olevan lomakeen, jos haluat luoda kysymyksiä ja lisätä ehtoja myöhemmin.

Puheluopasraportti

Puheluopasraportti esitetään sekä kaaviona että taulukkona . Molemmat näkymät osoittavat, kuinka monta yht.kytkentää edustajat ovat käyttäneet puheluoppaassa. Tarkempiin **raportteihin napsauttamalla taulukon tai kaavion Kampanjan nimi** -painiketta.

Tee seuraavat toimet:

1. **Valitse kampanjaryhmä** luettelosta.
2. Valitse **avattavasta puheluoppaasta** .
3. **Valitse tämän puheluoppaan lomakenimi** .

Puhelututkimus tunnin mukaan

Puhelututkimus tunnin mukaan näyttää kampanjaviisaan puheluoppaan käytön tunnin mukaan.

Tällä sivulla on raportti **Kaikki yhteydenotot niihin vastattuihin** kysymyksiin - ja raportti sisältää alaskirjausparametrit:

Kenttä	Kuvaus
Kampanjan nimi	Sen kampanjan nimi, jolle raportti on tehty.
Edustajan tunnus	Tätä puheluopasta käyttävä edustaja.
LCMKey	Yhteystiedon puheluyrityksen tunnistaminen on yksilöivä ID.
Yhteyshenkilön numero	Yhteysnumero, josta asiakas sai yhteyden.
Toiminnot klo	Päivämäärä ja aika, jolloin puheluopasta käytettiin.
Vastatut kysymykset yhteensä	Niiden kysymysten määrä, joihin asiakas vastasi vuorovaikutuksen aikana.

Ilmoitukset

Ilmoitukset toimivat kampanjoiden ja järjestelmätason tapahtumien ilmoituksina. Järjestelmätason hälytyksiä luodaan eri osien seurannalla. Sen lisäksi, että sovellus näyttää konsolissa osatason poikkeusilmoituksia, se lähettää sähköpostiviestejä myös määritetyille vastaanottajille. Näillä hälytyksillä on ratkaiseva rooli

sovelluksen vianmääritys. Tässä osiossa on yleiskatsaus hälytyksistä ja hahmottelee eri asetuksia, jotta ominaisuuden käyttö olisi mahdollisimman tehokasta.

Yksinkertaisen verkonhallintaprotokollan (SNMP) avulla poikkeukset kirjataan määritettyyn vastaanottajan IP-osoitteeseen tai porttiin. Käyttäjälle voi ilmoittaa eri asetuksista.

Järjestelmäilmoitukset

Järjestelmä-osa sisältää kaikki kokoonpanot, jotka ovat välttämättömiä eri osien seurannan ja siirtopoikkeusten seuraamiseksi ilmoituksina.

Järjestelmäilmoitukset

Campaign Manager voi lähettää SNMP-ansat määritetyistä ydinosista SNMP -protokollan (Simple Network Management Protocol) avulla. Määritettyjen tapahtumien yhteydessä kyseinen com-ponent lähettää ilmoituksen kolmannen osapuolen seurantasovellusten luetteloon. Hälytykset koostuvat tapahtumakoodista ja kuvauksesta. Voit määrittää enintään kolme kolmannen osapuolen seurantasovellusta vastaanottamaan nämä tiedot. Campaign Managerilla on sisäänrakennettu SNMP-vastaanottaja, joka toimii myös kolmen sallitun seurantasovelluksen kolmantena seurantasovelluksena. Tämän sovelluksen käyttäminen yhtenä kolmannen osapuolen seurantasovelluksista antaa sinulle etulyöntiaseman, kun tapahtumat ilmoitetaan Campaign Manager Home -sivulla.

Kun edustaja havaitsee hälytystilan, edustaja:

- Kirjaa tiedot ehdon ajasta, tyypistä ja vakaudesta.
- Luo ilmoitusviestin, jonka se lähettää sille määritettyyn IP-isäntään

SNMP ilmoitukset lähetetään jompikumpi seuraavista:

- Ansoja - epäluotettavia viestejä, jotka eivät vaadi kuittausta SNMP man-agerilta.
- Tiedot - Luotettavat viestit, jotka tallennetaan muistiin, kunnes SNMP esimies antaa vastauksen. Informs käyttää enemmän järjestelmäresursseja kuin pyydystyksiä.

Jos haluat käyttää SNMP-ilmoituksia järjestelmässäsi, määritä heidän vastaanottajansa. Nämä vastaanottajat osoittavat, mihin verkkokirjaajan ilmoitukset ohjataan. Kaikki ilmoitukset ovat oletusarvoisesti käytössä, mutta vastaanottajia ei ole määritetty. Ilmoituksia ei lähetetä, ennen kuin määrität vastaanottajat.

Ilmoitus

Ilmoitus-osa näyttää hälytystapahtumien määrän. Hylkää kaikki -kuvakkeen avulla voit hylätä kaikki ei-fications kerrallaan. Hakuruudun avulla voit hakea hakumerkkijonon perusteella Kampanjanimi- ja Hälytystapahtuma-sarakkeiden tulokset. Voit myös hylätä yksittäiset ilmoitukset napsauttamalla Hylkää-kuvaketta jokaista ilmoitusta vastaan.

Siirry Hälytys > **Järjestelmä** > **Näytä** ilmoitus siirtymällä.

Asetukset

Hallitse kaikkia osia ja tapahtumia kussakin komponentissa, jota haluat seurata, käyttämällä Asetukset Tab- ja -asetuksia.

1. Laajentaa minkä tahansa osan, jotta näet luettelossa olevan **hälytystapahtumakoodin** ja hälytystapahtuman .
2. Voit seurata osan tapahtumia painamalla TURN **Osan käyttöön -** kytkin **on käytössä**. Vain jos tämä kytkin on otettu käyttöön , sovellus aloittaa osan valittujen tapahtumien seurantalokeja ja lähettää ilmoituksia.
3. Voit seurata tiettyjä tapahtumia ja vastaanottaa hälytyksiä painamalla TURN **tietyn tapahtuman Ota käyttöön** -kytkin **on käytössä** .
4. Varmista, että tämä harjoitus on valmis kaikkien seurattavien osien osalta.

Osia	Koodi	Hälytyskoodit kohteesta
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
'	20	20.10000
Dialer	21	21.10000
LCMHibitaignECT	25	25.10000
LCMEmailEngine	26	26.10000

Sähköpostiasetukset

SNMP-vastaanottajan luettelemat hälytykset voidaan lähettää valituille vastaanottajille sähköpostin kautta. Tämä auttaa vastaanottajia vianmäärityksessä.

Ilmoituksen lähettäminen sähköpostilla:

1. Siirry **hälytyksiin** > **Järjestelmä** > **Huomautus** > **Postiasetuksiin**.
2. Ota sähköposti-ilmoituskytkin käyttöön, jos haluat lähettää ilmoitukset sähköpostilla.

   Huomautus: SNMPReceiver-palvelu on käynnistettävä uudelleen vain, jos tämä kytkin on poistettu käytöstä tai käytössä. Uudelleenkäynnistystä ei tarvita, jos muutoksia on tehty seuraavassa vaiheessa 2–4 kuvattuihin kenttiin.
3. Anna arvo Piilota päällekkäiset **tapahtumat (Muutamassa minuutissa) -** kenttään. Sen avulla voidaan poistaa saman tapahtuman päällekkäiset hälytysilmoitukset määritetyllä ajanjakson aikana.

   Esimerkiksi päällekkäisten tapahtumien poistaminen (15 minuuttia) on määritetty 15 minuutiksi. Jos osassa 1 on excep-tion1, joka on kirjautuneena klo 11.30 AM, tätä poikkeusta ei kirjata uudelleen, jos se tapahtuu ennen klo 11.45 AM.
4. Anna **vastaanottajan sähköpostiosoite** . Erota useat sähköpostiosoitteet pilkku kerrallaan. Tämä on pakollinen kenttä.

   Huomautus: Lähettäjän sähköpostiosoite poimitaan Hälytys-osasta ja haetaan sähköpostiviestin Lähettäjä-kenttään.
5. Anna sähköpostin **aihe**. Tämä muodostaa poikkeusta varten lähetettyjen sähköposti-ilmoitusten aiherivin. Tämä on pakollinen kenttä.
6. Klikkaa **Tallentaa** .

Seurantasovellus

SNMP Vastaanottaja-palvelu seuraa kaikkia osia ja vastaanottaa poikkeustiedot. Sähköpostiasetusten perusteella nämä tiedot lähetetään sähköpostin kautta. Määritä seurantasovellus ottamaan käyttöön SNMP-vastaanottajan ser-vice.

1. Siirry **Hälytysten** > **System** > **Notification** > **Monitoring-sovellukseen**.
2. Anna sovelluksen nimi, IP-osoite ja portti.

   Huomautus: SNMP Vastaanottajan palvelun määritystiedosto sisältää kaksi ominaisuutta SNMPTrapMgrIP ja SNMPTrapMgrPort. Seurantasovelluksessa mainittujen IP ja Portin on vastattava tässä määritettyjä arvoja.
3. Klikkaa **Tallentaa** .
4. Jos sinulla on muita sovelluksia, jotka seuraavat Campaign Manageria, voit määrittää tiedot App 2:ssa ja App 3:ssa tarpeen mukaan.

Hälytyssanoman tiedot

Kun määritettyjä kolmannen osapuolen sovelluksia seurataan sovelluksessa, SNMP-ilmoitukset lähetetään niille sovelluksille Object ID (OID) -muodossa: ***1.3.6.1.4.1.52914.8.200020***

Numero	Otsikko	Tiedot
1	ISO	Tämän standardin määrittänut ryhmä. Tässä tapauksessa se on ISO.
3	ORG	Tämä on järjestö.
6	DOD	Tämä osoittaa Yhdysvaltain puolustusministeriötä, järjestöä, joka loi internet-muodon.
1	Internet	Tämä on viestintätila, useimmiten Internet.
4	Yksityiset	Tämä on laitevalmistajan elintoimintojen luonteisuus. Tässä tapauksessa se on yksityinen yhteisö.
1	Yritys	Yksityisen yhteisön luokitus. Tässä tapauksessa se luokitellaan yksityiseksi yritykseksi.
52914	Yritysnumero	Tuotteen yritysnumero.
8	Osa ID	Komponentin ID tulee olla mon-itored-tuotteessa. Tässä tapauksessa niitä on kolme. Rehumoottori (ID 2), Contact Rescheduler (ID 3) ja Contact Uploader (ID 8).
200020	Tapahtuma ID	Tämä on komponentin tapahtuma ID. Kaikissa tapahtumissa viimeinen numero 0 osoittaa Virhe; 1 osoittaa onnistumista.

Kentät

Kentät	Kuvaus
Osan nimi	Osan nimi.
Hälytystapahtumakoodi	Näyttää hälytys parikoodin.
Hälytystapahtuma	Näyttää hälytystapahtuman nimen.
Tapahtui	Näyttää päivämäärän ja ajan, jolloin tapahtuma on tapahtunut.
Hylkää	Voit hylätä ilmoituksen.
Estä päällekkäiset tapahtumat	Sen avulla voidaan poistaa saman tapahtuman päällekkäiset hälytysilmoitukset määritetyllä ajanjakson aikana.
Sähköpostin aihe:	Kuvaa, mistä sähköpostiviestissä on kyse.

Vastaanottajan sähköposti	Vastaanottajan sähköpostiosoite.

Kampanjan seuranta

Kampanjailmoitukset on suunniteltu lähettämään järjestelmänvalvojille hälytyksiä valittujen kampanjoiden yhteystietoihin liittyvistä tilastoista. Tämä auttaa järjestelmänvalvojia ryhtymään korjaaviin toimiin ja pitämään sovelluksen käynnissä terveessä tilassa. Varmista, että Asetukset-, Sähköpostiasetukset- ja Seurantasovellus-osat ovat täydellisiä, jotta voit vastaanottaa laajennusilmoituksia. Jos määrityksiä ei ole tehty, vain yhteystietoihin liittyvä numero tallennetaan.

Voit valita aikavyöhykkeen, jonka kampanjaseurantatuloksen haluat. Valitse aikavyöhyke avattavasta luettelosta, jos luettelo on näkyvissä. Sovellus muuntaa päivämäärän ja ajan käyttäjän valitseman aikavyöhykkeen mukaan ja tekee kampanjan seurannan tuloksen. Tämä on valinnainen määritys. IsTimeZoneRequiredForFilter-ominaisuuden on oltava tosi Palvelun Web.config-tiedostossa , jotta kampanjanseuranta voidaan palauttaa aikavyöhykkeen mukaan.

Jos käyttäjä esimerkiksi valitsee GMT:n aikavyöhykkeeksi ja palvelin on IST-aikavyöhykkeellä, raportissa näkyy tiedot 0530 AM, koska se vastaa 00,00 GMT-merkkiä.

1. **Siirry hälytyksiin** > **Poista**.
2. Valitse **Kampanjat ja** aikavyöhykkeet .
3. Näytä seurantatulokset valitsemalla **Näytä tietueet** .
4. Lataa tiedot Excelin tietokantaan valitsemalla **Vie** .
5. Valitse aikaväli , jossa haluat ilmoittaa. Ensimmäisessä sarakkeessa näkyy aina nykyinen aikaväli, ja oikealle vierittämällä voit siirtyä aikaisempaan kohtaan. Poikkeukset voi nähdä 15 ja 30 minuutin aikakokeissa sekä 1- tai 2 tunnin aikakokeissa.
6. Etsi halutessasi jokin tietty kampanjatietue käyttämällä hakutoimintoa.
7. Poikkeuksia sisältävät tiedot korostuvat punaisella taustalla. Lisäksi sovelluksen otsikossa oleva ilmoituskuvake osoitti poikkeusten määrän. Kampanjan nimi -sarakkeessa on myös kampanjoita, joissa on hälytyksiä, joissa on varoitus ennen kampanjan nimeä.
8. Avaa Poikkeusluettelo-ponnahdusikkuna napsauttamalla ruudukon solussa näkyvää numeroa. Vain top 50 poikkeusta on lueteltu. Katso koko luettelo valitsemalla **NÄYTÄ KAIKKI TIETUEET** -painike.

Kentät

Kenttä	Kuvaus
Kampanjan nimi	Kampanjan nimi
Ladattu	Ladattujen yhteydenottojen määrä
Toimitetaan	Toimitettujen yhteydenottojen määrä

Käsitelty	Käsiteltyjen yhteydenottojen määrä

Kampanjaennuste

Kampanjaennuste on toiminto, jossa sovellus näyttää ennusteen yhteydenotoista, jotka voidaan valita tai jotka voidaan estää seuraavan kolmen tunnin aikana. Kampanjaennuste-sivu näyttää kaksi välilehteä : Yhteystiedon toimitusennuste ja Yhteystiedon rajaus -ennuste.

Yhteyshenkilön lähetysennuste

Yhteystiedon toimitusennuste näyttää ennusteen mahdollisesta yhteydenottojen määrästä, joka voidaan soittaa seuraavan kolmen tunnin aikana, alkaen viimeksi saatavilla tai virkistetystä ajasta. Ennuste esittää tiedot jaettuna 15 minuutin ajanjaksoihin.

1. **Siirry hälytyksiin** > **Lähetä ennuste** > **Kontaktin lähetysennuste**.
2. Valitse yhteystiedon **toimitusennusteen tiedot haluamasi aikavyöhyke** . Sovellus kääntää päivämäärän ja ajan käyttäjän valitseman aikavyöhykkeen mukaan ja esittää Yhteystiedon toimitusennusteen tiedot. Tämä on valinnainen määritys. IsTimeZoneRequiredForFilter-ominaisuuden on oltava tosi Palvelun Web.config-tiedostossa, jotta yhteystiedon lähetysennuste voidaan hakea aikavyöhykkeen mukaan.

   Jos käyttäjä esimerkiksi valitsee GMT:n aikavyöhykkeeksi ja palvelin on IST-aikavyöhykkeellä, raportissa näkyy tiedot 0530 AM, koska se vastaa 00,00 GMT-aikaa.
3. **Yhteystiedon lähetysennuste** näyttää kunkin luetellun kampanjan Tuoreet-sarakkeen tuoreet yhteystiedot. 15 minuutin välein määritettyjen sarakkeiden kohdalla sovellus näyttää yhteydenottojen määrän, joka on suunniteltu toimitettavaksi määritetyn Css-tion-yhteysstrategian mukaisesti.
4. Laajenna jokaista **kampanjaa** niin, että css-viisas yhteytesi katkeaa kunkin ajanjakson kohdalla. Yhteydenotot lasketaan vain kerran ensimmäiseen ehtoon, vaikka ne tyydyttäisivät useita ehtoja.

   Esimerkiksi oletetaan, että lataat yhden yhteystiedon, joka täyttää kaksi ehtoa – ehto 1 ja yhtei s 2 Jos tämä yhteydenotto täyttää molemmat ehdot, lähetysennuste laskee yhteydenoton vain ensimmäiseen ehtoon. Vaikka tämä yhteydenotto täyttää myös toisen ehdon, toiseen ehtoon kohdistuva määrä näytetään nollana.

Yhteystiedon rajausennuste

Yhteystiedon rajausennuste sisältää yhteenvedon mahdollisesta yhteydenottojen määrästä, joka voidaan sulkea pois soituksen ulkopuolelle kolmen seuraavan tunnin aikana, alkaen viimeksi saatavilla tai virkistetystä ajasta.

1. **Siirry hälytyksiin** > **Leirintäennuste** > **Kontaktin rajausennuste**.
2. Valitse yhteystiedon **rajausennusteen tiedot haluamasi aikavyöhyke** . Sovellus kääntää päivämäärän ja ajan käyttäjän valitseman aikavyöhykkeen mukaan ja tekee Yhteystiedon rajausennusteen tiedot. Tämä on valinnainen määritys. IsTimeZoneRequiredForFilter-ominaisuuden tulee olla tosi Palvelun Web.config-tiedostossa, jotta yhteystiedon rajausennusteen tulos voidaan saada aikavyöhykkeen mukaan.

   Jos käyttäjä esimerkiksi valitsee GMT:n aikavyöhykkeeksi ja palvelin on IST-aikavyöhykkeellä, raportissa näkyy tiedot 0530 AM, koska se vastaa 00,00 GMT-merkkiä.
3. **Näytä kampanjakohtaiset tiedot valitsemalla Kampanja** .
4. Lataa Yhteystiedon rajausennusteen raportit valitsemalla **Vie** .

Kentät

Kentät	Kuvaus
Kampanjan nimi	Kampanjan nimi.
Yhteydenotot yhteensä	Avointen yhteydenottojen kokonaismäärä päivän alussa. Näihin yhteydenottoihin sisältyy äskeisiä ja uudelleen ajoitettuja yhteystietoja. Näiden numeroiden määrä kasvaa, kun uusia yhteystietoja ladataan. eikä heikentynyt, kun yhteydenottoja soitetaan ulos / aikataulua uudelleen ajoitetaan / tila muuttuu avoimesta. Määritetyt määritystunnit eivät sisällä tätä numeroa.
Avaa yhteyshenkilöt	Ne yleiset yhteydenotot, joihin voi soittaa vastaamiskampanjaa varten. Näihin yhteydenottoihin sisältyy äskeisiä ja uudelleen ajoitettuja yhteystietoja. Tämä sarake on jaettu seuraaviin: **Yhteensä** - Näyttää Kamera-Paign-kentässä olevien avointen yhteydenottojen kokonaismäärän. Määrä muuttuu dynaamisesti - kasvaa, kun con-tacts ladataan / asetetaan uudelleen aikatauluun ja heikentyy, kun se soitetaan ulos / suljettu tai tila muuttunut avoimesta. **Ladattu tänään** - Näyttää niiden avointen yhteydenottojen määrän, jotka on ladattu kuluvana päivänä kampanjaan.

Käytettävissä olevat yhteyshenkilöt	Niiden avointen yhteydenottojen määrä, joihin voi soittaa, tai seuraavat kolme tuntia. Huomautus: Sarakkeen otsikko sisältää Palvelu-komponentin Web.config-ominaisuuden Exclu-sionPredictionInHours määritetyn keston. Jos tässä määritetyt tunnit ovat kaksi, otsikko näkyy Käytettävissä olevat yhteystiedot -muodossa seuraavat 2 tuntia. **Yhteensä** - Näyttää kuluvana päivänä valittavan Kampanjan avointen yhteydenottojen kokonaismäärän. **Tänään ladattu** - Näyttää avoimen yhteydenoton määrän.

	ladataan kuluvana päivänä, jotta hänet soitetaan samana päivänä kampanjaan.
Yhteydenotto estetty	Luettele estetyt yhteydenotot.
Osavaltion laki	Näyttää osavaltiolain estämien kampanjan yhteydenottojen määrän.
Älä soita	Näyttää, kuinka monta yhteydenottoa ON ESTETTY KAMPANJASSA (Älä soita).
Kansallinen Ei saa soittaa	Näyttää NDNC:n estämien kampanjan yhteydenottojen määrän (National Älä soita).
Vastaanotettiin yhteyshenkilöitä	Luettelo toimitettujen yhteydenottojen kokonaismäärästä
Yhteystiedon valintastrategia	Näyttää CSS-ehtojen estämien Kampanjan yhteydenottojen määrän.
Tuoreita	Näyttää kuluvan päivän puhelua odottavien Kampanjan tuoreiden yhteydenottojen määrän.
Ajoita	Näyttää kuluvan päivän valintaa odottavien Kampanjan uudelleenjärjestettyjen yhteydenottojen määrän.
Arvioitu valmistumisaika	Tämä on kaikkien valittavissa olevien yhteydenottojen arvioitu valmistumisaika kampanjassa, johon soitetaan. Tämä lasketaan aiempien hänen tory- ja kuluvan päivän tietojensa perusteella käsiteltyjen ja käsiteltyjen tietueiden kokonaismäärästä. Muistiinpanoja: Jaetun luettelon kampanjoissa ei voida soveltaa valmistumisprosenttia. Kampanjat, joilla on luetteloita ennakoiden tuntien lisäksi, näytetään poissulkemisraportissa, vain jos ne ovat täytäntöönpanotilassa tai ovat teloitustilassa ennakoiden, että ne ovat täytäntöönpanotilassa ilmoitusaikoina.
Valmistumisprosentti	Niiden yhteydenottojen prosenttiosuus, jotka on soitettu (kampanjakohtaisessa ladatuissa yhteydenotoissa yhteensä) kampanjassa. Kaava on (Valmiit yhteydenotot * 100) / yhteydenottoja yhteensä. Yhteydenottojen kokonaismäärä lasketaan seuraavalla kaavalla: *TotalContacts = Määrä (avoin) + Määrä (Suljettu) + Määrä (Muu)*

Työkalut

Työkalut-valikossa on Puhelun nauhoitus -moduuli sekä Tyhjennys- ja Arkisto-moduuli.

Puhelun nauhoitusten avulla käyttäjät voivat etsiä ja käyttää kunkin yhdistetyn puhelun nauhoituksia. Lisätietoja on kohdassa

Tyhjennys- ja arkisto-apuohjelman avulla käyttäjät voivat tyhjentää vuokraajan tietokannat automaattisesti. Tämä työkalu poistaa tällaisiin toimintoihin liittyvän tylsän manuaalisen työn tarpeen. Jakson aikana, kun sovelluksen käyttö kasvaa, tietokannan koko kasvaa valtavasti. Lisätietoja on tässä.

Asiakaspalvelijan seuranta

Edustajan seuranta on reaaliaikainen edustajan seurantatyökalu, joka tarjoaa käyttäjille tarkkoja tilastoja edustajan toiminnasta ja heidän kartoitet. Tämän toiminnon avulla käyttäjät voivat seurata enintään kymmentä aktiivista edustajaa kerrallaan. Tämä toiminto antaa näkyvyyttä kunkin edustajan senhetkiseen tilaan ja siihen liitettyihin AEM-yhteystietoihin.

Muistiinpanoja:

- Pikalinkki: Tällä sivulla ei ole pikalinkkiä suoraa käyttöä varten.
- Toimintojen vienti: Tietojen viemistä tällä sivulla ei tueta.
- Hakusuodattimet: Käyttäjän soveltamat hakusuodattimet eivät säily koko istunnossa tai sivun uudelleenlatauksessa.

Näytä asiakaspalvelijan raportit

1. Siirry **Työkalut-> asiakaspalvelijan seurantaan**.
2. **Etsi** Edustajan seuranta - **sivulla Suodatin** Tab näytön yläreunasta. Suodattimessa Tab:
    a. Luo raportti valitsemalla **vähintään yksi edustaja** .
    b. Voit luoda raportin valitsemalla enintään 10 edustajaa kerrallaan.
    c. Suodatin näyttää aluksi enintään 1 000 ainutlaatuista edustajaa. Jos haluat tarkastella tämän rajan ylittäviä lisäedustajia, valitse **Näytä lisää**.
3. Valitse käytettävät edustajat ja luo raportti valitsemalla **NÄYTÄ EDUSTAJAN TILASTOT** . Raportissa on seuraavat parametrit:
    a. **Edustajan nimi**: edustajan nimi.
    b. **Edustaja ID**: edustajan yksilöivä tunnus.
    c. **Edustajan tila**: Osoittaa, onko asiakaspalvelija **kirjautuneena** vai **ulos** kirjautuneena. Välitiloja ei näytetä.
    d. **Avoimet yhteydenotot**: Avoimessa tilassa olevalle edustajalle määritettyjen yhteydenottojen kokonaismäärä.
    e. **Jonossa Dialeriin**: Jonossa olevalle edustajalle kartoitettujen ja siihen odottavien

edustajien kokonaismäärä.

f. **Lähetetty Dialerille: Dialeriin** jo toimitettuun edustajaan määritettyjen yhteydenottojen kokonaismäärä.

Tyhjennys ja arkisto

Tyhjennys- ja arkisto-apuohjelman avulla käyttäjät voivat poistaa datatiedostot tietokannasta automaattisesti. Tämä työkalu auttaa välttämään tällaisiin toimintoihin liittyvää tylsää manuaalista työtä. Tietokannan tyhjennys poistaa tietokannasta määritetyt tiedot. Kun tiedot on poistettu, sitä ei voi palauttaa.

Kun sovelluksen käyttö kasvaa, tietokannan koko kasvaa myös aksentiaalisesti. Jotta tämä datakoko pysyy kunnossa suorituskykyongelmien välttämiseksi, on välttämätöntä, että meillä on vankka tietojen säilytyssuunnitelma. Tyhjennys ja arkistointi on tyhjennystyökalu, jonka avulla voit saavuttaa tietojen säilytyssuunnitelman tavoitteet. Tyhjennys- ja arkisto-apuohjelman avulla voit vain tyhjentää tiedot tietokannoista tai arkistoida tyhjennetyt tiedot.

Voit tyhjentää ja arkistoida datatiedostoja. Jos valitset tyhjennystietojen arkistoinnin, valitse seuraavista:

- **Arkistoi Amazon S3 -kauhaan tai jaettuun asemaan** - Tiedot tallennetaan pilkuin eroteltuna arvotiedostona (CSV). Noudatettava tiedostonnimeämiskäytäntö on <TableName>_<PurgeDate YYYMMDD-muodossa>. Esimerkiksi AuditTrail_20210326.
- **Arkistoi toinen MS SQL -tietokanta** - Sinun on ensin luotava tietokanta MS SQL ja määritettävä arkistoasetukset tällä tietokannan nimellä.

Asetukset

1. Siirry **Asetuksiin** ja varmista, että tyhjennys **on Käytössä.** Käyttäjät eivät voi TURN tätä pois käytöstä.
2. Aseta Arkisto-kytkimeksi **Ei käytössä** , jos et halua tyhjennettyjen tietojen arkistoimista.

   Huomautus: Jos TURN Arkisto-kytkimen pois käytöstä, apuohjelma poistaa tyhjennystiedot pysyvästi tietokannasta. Tyhjennystietoja ei voi käyttää.
3. Valitse haluamasi **arkistotyyppi**. Lisätietoja on kohdassa Arkistotyyppi sivulla 184.
4. **Valitse tyhjennystoimintojen aikataulu** Daily **-,** Weekly- **ja**Monthly-toiminnoista .

a. Päivittäin - Sovellus tyhjentää tietokannan määritetyissä aloitus- ja päättymisaikoissa kerran päivässä.

Huomautus: Jos valitset Päiväaikataulun, täytä Rajauspäivät-kenttä - tämä on valinnaista.

b. Viikoittainen - Sovellus tyhjentää tietokannan määritetyissä aloitus- ja päättymisaikoissa kerran viikossa. Jos valitset tämän ajotyypin, tyhjennä tietokanta valitsemalla viikonpäivä.

c. Kuukausittain - Sovellus määrittää tietokannan määritetyssä ajassa kerran kuussa. Jos valitset tämän asetuksen, voit tyhjentää määritetyn alkamis- ja päättymisajan kuukauden viimeisen kalenteripäivän tiedot valitsemalla Kuukauden loppu. Jos haluat, että tyhjennys hap-pen tiettynä päivänä joka kuukausi, valitse Päivämäärä-asetus ja valitse tyhjennystoimintojen päivämäärä.

   Huomautus: Jos valitset Päivämäärä-asetuksen ja valitset päivämäärän, joka ei ole käytettävissä tietyn kuukauden aikana, tyhjennystoiminto ohitetaan kyseisen kuukauden aikana. Jos esimerkiksi valitset päivämääräksi 30, tyhjennystoiminto ohitetaan helmikuussa.

5. **Valitse tyhjennystoimintojen aloitusaika** .
6. Valitse tyhjennystoimintojen **päättymisaika** . Tyhjennys päättyy määritettynä päättymisaikana, vaikka tyhjennystä odottavia tietueita olisikin. Nämä jäännöstietueet poistetaan seuraavan aikataulun mukaan tyhjennysaikana.
7. Valitse rajatut **päivät**. Rajauspäivät-kentässä voit määrittää viikonpäivät, jolloin et halua sovelluksen suorittavan Tyhjennys (tai Tyhjennys ja arkisto) -toimintoja. Tämä auttaa tallentamaan tyhjennyspäivätiedot. Tämä on valinnainen kenttä. voit valita useita päiviä.
8. Klikkaa **Tallentaa** .

Taulukkoryhmät

Taulukkoryhmät on osa, jossa kaikki tapahtumataulukot (vain tyhjennystaulut) luetellaan. Ydin- ja raportointitaulut luetellaan erillisissä välilehdissä. Tyhjennysohjelma luettelee saatavilla olevat taulut sekä Ydin- että Raportointi-osiossa. Jos jokin taulukko / kenttä lisätään / poistetaan tulevassa korjaustilassa, asennusohjelma käsittelee tämän - manuaalista kaappausta ei tarvita.

Tyhjennys ja arkistointi eivät käsittele tietotyypin muutosta (esimerkiksi intistä varrichiin) ja kentän kokoa. Sinun on suoritettava manuaalisesti komentosarja (Palveluryhmän tarjoamassa arkistotietokannassa) - tämä komentosarja muuttaa tietotyypin ennen seuraavan ajoitetun tyhjennysaktiviteetin aloittamista.

Taulukkoryhmä näyttää seuraavat parametrit:

Kenttä	Kuvaus
Taulun nimi	Tyhjenne käytettävän taulukon nimi. Taulukon nimen edessä oleva taulukkokuvake on oranssi, jos se on käyttäjän määrittämä ja harmaa, jos se on järjestelmätaulukko. Tyhjennystä ei voi poistaa käytöstä järjestelmätaulukossa – tyhjennysprosessi on määritysten mukaan pakollinen.
Kuvaus	Taulukkoon tallennettujen tietojen kuvaus
Säilytyspäivät	Tiedot säilytetään tietyssä taulukossa niin monta päivää, että ne on säilytetty. Tyhjennys- ja arkisto-apuohjelma tyhjentää tiedot, jotka ovat vanhempia kuin tässä määritettyjen säilytyspäivien määrä. Jos esimerkiksi olet määrittänyt 100 päivää, yli 100 päivää vanhat tiedot tyhjennetään (ja arkistoidaan, jos ne on määritetty).

	Tyhjennetty ja arkistoitu data ei ole käytettävissä mihinkään käyttöön

	(ilmoittaminen tai muut), kun se poistetaan tietokantataulukosta. Jos määrität säilytysajaksi 0 (nolla) päivää, kaikki tietokannassa määritetyssä tyhjennysikkunassa olevat tietueet poistetaan tietokannasta. Taulukkoryhmän oletuspitopäivien arvo on 365 päivää.
Arkisto	Jos olet arkistoinut tiedot yleisessä Asetukset-osassa, voit olla arkistoimatta tiettyjä taulukoita tässä. Jos olet valinnut EI arkistoida tietojasi yhteisessä Set-tings-osassa, Arkisto-kytkimen kytkeminen käyttöön tässä osassa ei arkistoi taulukon tietoja.
Tyhjennä	Voit poistaa tyhjennysvaihtoehdon TURN käytöstä yleiset asetukset -osiossa. Voit silti valita, ettet tyhjennä tietoja tietyistä taulukoista. TURN tiettyjen taulukkojen Tyhjennys-kytkin ei ole käytössä (tietyssä taulukossa). Tämä varmistaa, että tämän taulukon tietoja ei tyhjenny, vaikka ne ovat vanhempia kuin määritetyt säilytyspäivät.
Arkiston säilytyspäivät	Tämä on arkistoitujen tietojen säilytyspäivien määrä. Tämä eroaa sl. säilytyspäivillä. Nro 3 suurempi. Jos esimerkiksi olet maininnut 365 päivän tietojen säilymisen, tiedot säilytetään. Arkiston säilytyspäivät säilyttää nämä varmuuskopioidut tiedot määritettyjen päivien ajalta.
Arkiston tyhjentäminen	TURN tämä kytkin käytössä, jos haluat tyhjentää arkistoidut tiedot arkistointipäivien jälkeen.
Toiminnot	Sen avulla voit muokata säilytyspäiviä, TURN EI käytössä tai arkistoida ja/tai tyhjentää, muuttaa arkiston säilytyspäiviä ja TURN ON/OFF -arkiston tyhjennystä. Tallenna muutokset valitsemalla Tallenna muokkaamistilassa tai peruuta muutokset valitsemalla Peruuta.

Prosessin seuranta

Tyhjennys- ja arkistotoiminnon prosessinseuranta-osa näyttää tyhjennys- ja arkistotoiminnon edistymisen.

Kenttä	Kuvaus
Tyyppi	Tyhjennetään taulukon tyyppi eli ydin tai raportointi
Toimintojen aloitusaika	Tyhjennys- ja arkistotoimintojen aloitusaika
Aktiviteetin päättymisaika	Tyhjennys- ja arkistotoimintojen päättymisaika
Tila	Tyhjennystila Keskeytettynä osoittaa, että tyhjennys- ja arkistotoiminto on keskeytetty, koska määritetty päättymisaika on saavutettu. Tämä tila osoittaa myös, että tyhjennys- ja arkistotoiminnot

	eivät ole täydellisiä - jäljelle jää

	tyhjennetään ja arkistoidaan. Toiminnot käynnistyvät alusta seuraavan määritetyn aloitusajan kohdalla ja tyhjentävät määritetyn säilytyspäivän mukaan vanhemmat tietueet. **Onnistuminen** tarkoittaa, että kaikki tietueet on tyhjennetty (ja arkistoitu, jos ne on määritetty). **Virhe** osoittaa, että tyhjennys tai arkisto-apuohjelma on epäonnistunut. Vianmääritys on PurgeArchive-osalokeissa.
Tietueet, joihin tämä vaikuttaa	Tyhjennettyjen tietueiden määrä (ja arkistoitu, jos se on määritetty) osana tätä tyhjennystoimintoa. Jos taulukon tietueiden määrä on hyvin suuri, tyhjennys ja arkistointitoiminto suorittaa toiminnan viisasta, ja jokainen määritys vie ennalta määritetyn määrän tietueita kerrallaan. Tämä numero on määritetty TyhjennäArchive Web.-config -tiedoston PurgeBatchSize-ominaisuudessa.
Tilatiedot	
Liikkeellä	Oletetaan, että taulukossa on 50 000 tietuetta. Tietueet tyhjennetään 5 10 000 iteraatiolla. Edistyminen-tila tulee näkyviin, kunnes viimeinen iteraatio on valmis ja kaikki tietueet tyhjennetään.
Menestys	Jos taulukossa on 50 000 tietuetta ja kaikki tietueet tyhjennetään (kaikki iteraatiot), tila on Onnistui.
Keskeytetty	Taulukko sisältää 50 000 tietuetta ja vaatii viisi 10 000 tietueen iteraatiota tyhjennettäväksi. Kolme ensimmäistä iteraatiota on valmis. Määritettynä päättymisaikana tyhjennystoiminto pysäytetään, kun neljättä joukkoa tyhjennetään. Tila on merkitty Keskeytetyksi. Jäännös 20 000 tietuetta tyhjennetään, kun seuraava tyhjennysaktiviteetin poistoaika saavutetaan.
Epäonnistuminen	Taulukko sisältää 50 000 tietuetta, ja sitä tyhjennetään viidessä 10 000:n iteraatiossa. Jos ensimmäinen iteraatio onnistui ja toinen iter-ation epäonnistuu jostain syystä (esimerkiksi tietokantavirhe), tyhjennystoiminto merkitään Virhe-merkinnäksi. Katso lokit ja vianmääritys.

Tyhjennä tiedostot -määritykset

Tyhjennystiedostojen määritysten avulla voit määrittää arkistoitujen tiedostojen tyhjennysasetukset. Sovellus lisää tiedot eri tietokantataulukoihin ja tallentaa joitakin tiedostoja päivittäin tai määritetyin väliajoin kansioiden syyksi. Nämä tiedostot voivat sisältää yhteystietotiedoston lataustietoja, yhteystietotiedoston virhetietoja ja niin edelleen. Näiden tiedostojen määrä ja koko voivat kasvaa ja levytila vievät aikaa, mikä hidastaa järjestelmää. Tämä on vastoin optimaalista tietojen säilytyssuunnitelmaa. Tyhjennystiedostojen määritysten avulla voit hallita tiedostoja ja tallennustilaa optimaalisesti. Avaa Tyhjennä tiedostot -kokoonpano-osaan ja avaa ruudukko, jossa jo käytössä olevat kokoonpanot ovat.

Lisätietoja on kohdassa Tyhjennä tiedostomääritykset.

Tyhjennä tiedostomääritykset

Voit lisätä seuraavat asetukset:

- Tyhjennä tiedostoja
- Tyhjennä tiedostoasetukset

Tyhjennystiedostojen lisääminen

Tyhjennä tiedostot -toiminnon avulla voit määrittää sijainteja, joihin tyhjennystiedot tallennetaan, kuten paikallinen asema, jaettu asema tai Amazon S3 -ämpäri.

1. Anna tyhjennyskansion **kuvaus**.
2. Anna tyhjennyskansiotyyppi . Saatavilla olevat vaihtoehdot ovat Paikallinen, S3 **ja**Jaettu asema **.**
    a. Kirjoita sen paikallisen **kansion** polku, josta tiedostot tyhjennetään.
    b. **Valitse Amazon S3,** jos tiedostot on tallennettu Amazon S3 -ämpäriin. Valitse **avattavasta S3-asetuksista** . Katso Tyhjennä tiedostoasetukset. Valitse Arkisto s3-asetukset -valintaruutu, jos haluat tallentaa nämä asetukset arkistoon. Valitse S3-polku -kentästä S3-kansion polku tai mainitse S3-kansion URL.
    c. Valitse jaettu asema **,** jos tiedostot on tallennettu jaettuun asemaan. Jos valitset jaetun **aseman, valitse Avattavasta Luettelosta Jaetut drive-asetukset** . Katso Tyhjennä tiedostoasetukset. Ota arkistoidun jaetun **aseman asetukset -** valintaruutu käyttöön, jos haluat tallentaa nämä asetukset arkistoon. Valitse Jaetun **aseman polku** -kentästä Jaettu asema -kansion polku.

       Huomautus: Kun annat polun, älä sisällytä mitään vinoviivaa/kenoviivaa alkuun. Jos esimerkiksi vaadit, että tiedot arkistoidaan sen tietokoneen arkistokansioon, jolla on IP-osoite 172.20.3.74, anna IP-osoite 172.20.3.74 ja polku arkistona. Jos käytät arkisto-kohdassa alikansiota, määritä oikea polku - Arkisto\TyhjennäData.
    d. Valitse Google **Cloud Storage,** jos tiedostot on tallennettu Google-pilvitallennustilaan. Jos valitset jaetun aseman, valitse avattavasta luettelosta Google **Cloud Storage Settings** . Katso Tyhjennä tiedostoasetukset. Ota Arkisto Google **Drive Storage Settings -** valintaruutu käyttöön, jos haluat tallentaa nämä asetukset arkistoon. Valitse kauhan **polku** -kentästä kauhakansion polku.
3. Ota alikansion **käyttöön -valintaruutu käyttöön** , jos haluat tyhjentää kaikkien pääkansion alikansioiden arkistoidut tiedostot.
4. Valitse tai anna säilytyspäivien **määrä**.
5. Jos haluat tyhjentää arkistoidut tiedostot, valitse Tyhjennä **käyttöön -** valintaruutu.
6. Klikkaa **Tallentaa** .

Tyhjennystiedostoasetusten lisääminen

Tyhjennä tiedostoasetukset -määrityksen avulla voit määrittää yleisellä sivulla kaikki tiedostosijaintejasi koskevat käyttötiedot (sijainnit ja tunnistetiedot) - Amazon S3 -ämpäri tai Jaettu asema. Voit sitten viitata näihin liitäntään Tyhjennystiedosto-sivulla. Tämä säästää aikaa, joka vie kaikkien tyhjennystoimintojen todennustietojen kirjoittamiseen. Kaikki määritetyt asetukset näkyvät luettelossa, kun siirryt sivulle.

1. Siirry tyhjennystiedostoasetusten **lisäämiseen** ja anna **Asetusten nimi**.
2. Valitse haluamasi **asetustyyppi**.
3. Jos asetustyyppi on **S3**, anna AWS-käyttöavain, AWS-salausavain, AWS-alueen päätepiste, KMS-avain ja Palvelimen puoli -salaus. Valitse KMS-salaus, jos haluat tietojen salauksen AWS:n KMS-salauksella.
4. Jos asetuksen tyyppi on **Jaettu asema**, anna IP-osoite, Käyttäjä ID ja Salasana.
5. Jos asetuksen tyyppi on **Google Cloud Storage**, anna tilityyppi, yksityinen avain ja asiakkaan sähköposti.
6. Klikkaa **Tallentaa** .

Muokkaa tyhjennystiedostoa tai tyhjennä tiedostoasetuksia

1. Valitse Tyhjennä tiedosto- tai Tyhjennä tiedostoasetukset ja valitse **Toiminnon** Tab Muokkaa-kuvake .
2. Päivitä tiedot ja valitse **Tallenna**.

Tyhjennystiedoston tai tyhjennystiedostoasetusten poistaminen

1. Valitse Tyhjennä tiedosto- tai Tyhjennä tiedostoasetukset ja valitse **Toiminnon** Tab Poista-kuvake .
2. Valitse **vahvistus ponnahdusikkunassa Ok** .

Arkistotyyppi

Kampanjanhallinta tarjoaa seuraavat arkistotyypit:

Amazon S3 Bucket Archive -tyyppi

1. **Siirry AsetuksetTab -** kohtaan ja varmista, että tyhjennyskytkimeksi on määritetty Käytössä. Käyttäjät eivät voi TURN tätä pois käytöstä.
2. Ota Arkisto-kytkin pois käytöstä, jos et halua tyhjennettyjen tietojen arkistoimista.

   Huomautus: Jos TURN Arkisto-kytkimen pois käytöstä, apuohjelma poistaa tyhjenntyneet tiedot pysyvästi tietokannasta. Tyhjennystietoja ei voi käyttää.

3. **Valitse arkistotyyppi** Amazon S3:ksi.
4. **Anna S3 URL** , joka tallentaa arkistoidut tiedot. Luo erillinen kansio Amazon S3 -ämpäriin arkistoiduille tiedoille ja määritä kansio S3 URL -kenttään.
5. Anna AWS-alueen **päätepiste**. Tämä on alue, jossa AWS S3 -ämpäri sijaitsee.
6. Anna AWS-käyttöavain . Tämä on avain AWS S3 -ämpäriin. Käyttöavaimia käytetään Amazon S3:lle lähettämieni pyyntöjen allekirjoittamiseen. AWS vahvistaa tämän avaimen ja sallii käytön. Voit kirjata API AWS:lle esittämiäsi pyyntöjä käyttämällä käyttönäppäimiä.
7. **Anna Amazon AWS KMS -salaus** (Avaintenhallintapalvelu). Voit määrittää arvon todeksi tai epätodeksi. Jos asetus on tosi, tämä salata S3-ämpäriin tallennetut tiedot.
8. Anna AWS-salaavain . Tämä on AWS-käyttöavaimen salainen avain (kuten salasana), joka on määritetty kohdassa 5. Todennusta varten tarvitaan käyttöavain ID ja salainen käyttöavain.
9. Anna palvelimen **puolen salaus**. Tämä on salaus-/salauksen purkuavain, joka määrittää, että tyhjennystiedot salataan AWS:n KMS-salauksella.
10. Anna KMS-avain . Tämä on avain, jonka avulla voidaan poistaa S3-ämpärin tietojen salaus.

Jaetun aseman arkiston tyyppi

1. Valitse **arkistotyyppi** jaetuksi asemaksi .
2. **Anna IP-osoite** tai **sen laitteen isäntänimi** , joka tallentaa arkistoidut tiedot.
3. **Tallenna tiedot antamalla sen käyttäjän ID** , joka käyttää yllä olevaa asemaa. Tämän tulee olla toimialueen ja käyttäjänimen com-bination. Esimerkiksi <domain>\UserID.
4. Anna salasana, jotta käyttäjä voi käyttää jaettua asemaa.
5. Anna polku jaetulle asemalle, jossa tiedot arkistoidaan.

   Huomautus: Kun annat polun, älä sisällytä mitään vinoviivaa/kenoviivaa alkuun. Jos esimerkiksi vaadit tietojen arkistoimista sen tietokoneen arkistokansioon, jolla on IP-osoite 172.20.3.74, anna IP-osoite 172.20.3.74 ja polku arkistona. Jos käytät alikansiota Arkisto-kohdassa, määritä oikea polku - Archive\PurgeData.

Tietokanta-arkiston tyyppi

1. Valitse arkistotyyppi **tietokannaksi .**
2. Valitse todennustyyppi seuraavista:
   a. **SQL-todennus**: Tämä on tyypillinen todennus, jota käytetään eri tietokantajärjestelmissä, ja se koostuu käyttäjänimestä ja salasanasta. On selvää, että SQL-palvelimella voi olla mul-tiple-käyttäjätilit (käyttäen SQL-todennusta) eri käyttäjätunnuksilla ja salasanoilla. Sisään

jaetut palvelimet, joissa eri käyttäjien tulisi käyttää eri tietokantoja, SQL authen-tication on ensisijainen. SQL-todennus on pakollinen myös, kun asiakas (etätietokone) muodostaa yhteyden SQL-palvelimeen toisessa tietokoneessa kuin siinä, jossa asiakasta käytetään.

b. **Windowsin todennus**: Kun käytät SQL-palvelinta samalla tietokoneella. Se on asennettu palvelimeen, sinua ei yleensä pyydä kirjoittamaan käyttäjätunnusta ja salasanaa. Windows-todennuksen avulla SQL-palvelinpalvelu tietää jo, että joku on kirjautunut käyttöjärjestelmään todennettujen tunnistetietojen kanssa. SQL-palvelinpalvelu käyttää näitä kre-dentialeja salliakseen käyttäjän tietokantoihinsa. Tämä toimii tietenkin niin kauan kuin asiakas asuu samalla tietokoneella kuin SQL-palvelin tai niin kauan kuin yhdistävä asiakas vastaa palvelimen Windows-tunnistetietoja. Windows-todennusta käytetään usein yleisemmällä tavalla kirjautumiseen SQL-palvelinikkunaan kirjoittamatta käyttäjätunnusta ja salasanaa. Kun mukana on lisää käyttäjiä tai etäyhteyksiä muodostetaan SQL-palvelimeen, on käytettävä SQL-todennusta.

3. Anna sen **laitteenIP-osoite** , jonka tietokanta tallentaa arkistoidut tiedot.
4. Anna portin **numero** , joka viestii arkistoidun tiedon tallentavan tietokannan kanssa.
5. **Anna tietokannan** nimi. Luo tietokanta SQL Studion kautta, jos haluat arkistoida tyhjenntyneet tiedot. Anna tietokannan nimi tähän kenttään.
6. Anna tietokantaa **avaavan käyttäjän käyttäjä ID** ja **salasana** .

Google Storage Type Archive Type

1. **Valitse arkistotyyppi** Google Cloud Storage -tallennustilaksi .
2. Valitse todennustyyppi seuraavista:
   a. **SQL-todennus**: Tämä on tyypillinen todennus, jota käytetään eri tietokantajärjestelmissä, ja se koostuu käyttäjänimestä ja salasanasta. On selvää, että SQL-palvelimella voi olla mul-tiple-käyttäjätilit (käyttäen SQL-todennusta) eri käyttäjätunnuksilla ja salasanoilla. Jaetuissa palvelimissa, joissa eri käyttäjien tulisi käyttää eri tietokantoja, SQL authen-tication on ensisijainen. SQL-todennus on pakollinen myös, kun asiakas (etätietokone) muodostaa yhteyden SQL-palvelimeen toisessa tietokoneessa kuin siinä, jossa asiakasta käytetään.
   b. **Windowsin todennus**: Kun käytät SQL-palvelinta samassa tietokoneessa, johon se on asennettu, sinua ei yleensä pyydä kirjoittamaan käyttäjätunnusta ja salasanaa. Windows-todennuksen avulla SQL-palvelinpalvelu tietää jo, että joku on kirjautunut käyttöjärjestelmään todennettujen tunnistetietojen kanssa. SQL-palvelinpalvelu käyttää näitä kre-dentialeja salliakseen käyttäjän tietokantoihinsa. Tämä toimii tietenkin niin kauan kuin asiakas asuu samalla tietokoneella kuin SQL-palvelin tai niin kauan kuin yhdistävä asiakas vastaa palvelimen Windows-tunnistetietoja. Windows-todennusta käytetään usein yleisemmällä tavalla kirjautumiseen SQL-palvelinikkunaan kirjoittamatta käyttäjätunnusta ja salasanaa.

Kun mukana on lisää käyttäjiä tai etäyhteyksiä muodostetaan SQL-palvelimeen, on käytettävä SQL-todennusta.

3. Anna arkistoämpäripolku . Tämä on polku Google Cloud Storagessa, jossa sovellus tallentaa arkistoidut tiedot.
4. Anna tilityyppi . Tämä on tilityyppi, jota käytetään Google Cloud Storage -tallennuksen käyttämiseen. Käytä ser-vice_account oletustilityyppinä.
5. **Anna asiakassähköposti**. Tämä on Google Cloud Platform -asiakastilin sähköpostiosoite, jota käytetään Google Cloud Storagen käyttämiseen.
6. Anna yksityinen avain . Tämä on Google-tilin yksityinen avain, jotta voit käyttää Google Cloud Storage -tallennustilaa arkistoitujen tietojen sijoittamiseksi.

Kentät

Kentät	Kuvaus
S3 URL	URL, joka tallentaa arkistoidut tiedot
AWS-alueen päätepiste	Alue, jossa AWS S3 -ämpäri sijaitsee
AWS-käyttöavain	Tämä on avain AWS S3 -ämpäriin. Käyttöavaimia käytetään Amazon S3:lle lähettämieni pyyntöjen allekirjoittamiseen. AWS vahvistaa tämän avaimen ja sallii käytön. Voit kirjata API AWS:lle esittämiäsi pyyntöjä käyttämällä käyttönäppäimiä.
Amazon AWS KMS -salaus	Määritä tämä arvoksi tosi tai epätosi. Jos asetus on tosi, tämä salata S3-ämpäriin tallennetut tiedot.
AWS-salaavain	Tämä on AWS-käyttöavaimen salainen avain (kuten salasana), joka on määritetty kohdassa 5. Todennusta varten tarvitaan käyttöavain ID ja salainen käyttöavain.
Palvelimen puolen salaus	Tämä on salaus-/salauksen purkuavain, joka määrittää, että tyhjennystiedot salataan AWS:n KMS-salausjärjestelmän avulla.
KMS-avain	Tämä on avain S3-ämpärin tietojen salauksen purkamiseen
Ajoita	Määrittää tyhjennystoimintojen aikataulun.
Poissuljetut päivät	Rajauspäivät-kentässä voit määrittää viikonpäivät, jolloin et halua sovelluksen suorittavan Tyhjennys (tai Tyhjennys ja arkisto) -toimintoja. Tämä auttaa tallentamaan tyhjennyspäivätiedot. Tämä on valinnainen kenttä. voit valita useita päiviä.
IP-osoite tai isäntänimi	IP-osoite tai sen laitteen isäntänimi, joka tallentaa arkistoidut tiedot
Käyttäjätunnus	Sen käyttäjän käyttäjä ID, joka käyttää yllä olevaa asemaa, tallentaakseen tiedot. Tämän tulee olla toimialueen ja käyttäjänimen yhdistelmä.

Salasana	Jaetun aseman käyttäjän salasana
Polku	Jaetun aseman polku, jossa tietojen on arkistoitava
SQL-todennus	Tämä on tyypillinen todennus, jota käytetään eri tietokantajärjestelmissä, ja se koostuu käyttäjänimestä ja salasanasta. On selvää, että SQL-palvelimen esiintymällä voi olla useita käyttäjätiliä (käyttäen SQL authen-tication) eri käyttäjätunnuksilla ja salasanoilla. Jaetuissa palvelimissa, joissa eri käyttäjien tulisi käyttää eri tietokantoja, SQL on ensisijainen todennus. SQL-todennus on pakollinen myös, kun asiakas (etätietokone) muodostaa yhteyden SQL-palvelimeen toisessa tietokoneessa kuin siinä, jossa asiakasta suoritetaan.
Windows-todennus	Kun käytät SQL-palvelinta samassa tietokoneessa, johon se on asennettu, sinua ei yleensä pyydä kirjoittamaan käyttäjätunnusta ja salasanaa. Windows-todennuksen avulla SQL-palvelinpalvelu tietää jo, että joku on kirjautunut käyttöjärjestelmään todennettujen tunnistetietojen kanssa. SQL-palvelinpalvelu käyttää näitä tunnistetietoja, jotta käyttäjä voi päästä tietokantoihinsa. Tämä toimii tietenkin niin kauan kuin asiakas asuu samalla tietokoneella kuin SQL-palvelin tai niin kauan kuin yhdistävä asiakas vastaa palvelimen Windows-kredialeja. Windowsin todennus on usein kätevämpi tapa kirjautua SQL-palvelinikkunaan kirjoittamatta käyttäjätunnusta ja salasanaa. Kun järjestelmässä on enemmän käyttäjiä tai etäyhteyksiä muodostetaan SQL-palvelimeen, on käytettävä SQL-todennusta.
Arkistoämpäripolku	Tämä on polku Google Cloud Storagessa, jossa sovellus tallentaa arkistoidut tiedot.
Tilityyppi	Tämä on tilityyppi, jota käytetään Google Cloud Storage -tallennuksen käyttämiseen. Käytä service_account oletusarvoisena tilityyppinä.
Asiakkaan sähköposti	Tämä on Google Cloud Platform -asiakastilin sähköpostiosoite, jota käytetään Google Cloud Storagen käyttämiseen. 8. Anna yksityinen avain.
Yksityinen avain	Tämä on Google-tilin yksityinen avain, jotta voit käyttää Google Cloud Storage -tallennustilaa arkistoitujen tietojen sijoittamiseksi.

Ohjaus Agent Desktop

Control Agent Desktop on kattava Web-pohjainen edustajasovellus, jonka avulla ohjausedustajat voivat muodostaa yhden napsautuksen toimintoja, joilla hallitaan ei-suostumusyhteystietojen hallintaa manuaalisen numeronvalinnan aikana. Ohjausedustajat voivat valita yhden tai usean kampanjan, joilla ei-suostumusyhteystiedot suodatetaan Ohjaus Agent Desktop manuaalista napsautusta varten. Lisäksi se tarjoaa suorituskykyraportteja, jotka tarjoavat tilannevedoksia ratkaisevista mittareista. Jos operaattori on valittu ei-suostumusryhmään tai tilaryhmään, hallintaedustaja vastaanottaa napsautettavan yhteysnumeron työpöydällään.

Huomautus: Jos ohjausedustajalle kartoitetut kampanjat poistetaan tai jos edustajalle on kartoitettu uusi kampanja, päivitykset eivät ole tarpeettomia ohjausobjektin Agent Desktop. Käyttäjän on kirjauduttava uudelleen, jotta hän voi tarkastella päivityksiä.

Saatavilla olevat suodattimet

Seuraavat suodattimet ovat saatavilla:

- Kaikki - näyttää kaikki yhteystiedot.
- Normaalit yhteystiedot – Näyttää yhteystiedot, joita ei ole merkitty takaisinsoittoyhteystiedoille.
- Takaisinsoittoyhteyshenkilö – Näyttää yhteystiedot, jotka on merkitty takaisinsoittoyhteystiediksi.
- Ensisijaiset kampanjat – Voit valita useita kampanjoita. Se suodattaa yhteystiedot valittujen kampanjoiden perusteella.

Kirjaudu

Hallitse Agent Desktop seuraavasti:

1. Siirry Ohjaus Agent Desktop -kirjautumissivulle. URL toimitetaan sovelluspakkauksen mukana.
2. Anna pakkauksen mukana toimitettu Käyttäjä ID ja alkuperäinen salasana. Ohjausedustajan lisääminen on käyttäjissä .

Edustajan tila

Käytettävyystilaa kutsutaan edustajan olotilaksi, ja se ilmaisee tilan Kuten Valmis, Ei valmiina ja niin edelleen. Ohjausedustaja muuttaa työtilat manuaalisesti Valmis-tilasta Ei valmiina -tilaan ja päinvastoin. Seuraavat edustajan tilat ovat käytettävissä:

- Valmis - Edustaja voi vastata puheluihin. Jos edustaja ei vastaa määritettynä aikana puheluun, puhelu kumotaan ja reititetään seuraavalle saatavilla olevalle edustajalle.
- Ei valmiina - Edustaja ei tällä hetkellä ole käytettävissä vastaamaan puheluihin. Sovellus ei reititä puheluita tälle edustajalle ja reititä puhelua seuraavalle saatavilla olevalle edustajalle.

Vaihda tila napsauttamalla **sivun oikeassa yläkulmassa olevaa Tila-luetteloa** ja valitsemalla haluamasi tila.

Logout

Napsauta sivun oikeassa yläkulmassa olevaa Tila-luetteloa ja valitse **Kirjaudu ulos** avattavasta luettelosta.

Raportit

Control Agent Desktop näyttää tiedot viimeisen tunnin aikana. Raportti näyttää seuraavat tiedot:

- Suorituskyky - viimeisen tunnin aikana tarjotut yhteydenotot yhteensä - hyväksyttyjen yhteydenottojen kokonaismäärän prosenttiosuus.
- Tehokkuus - hyväksyttyjen yhteydenottojen kokonaismäärän prosenttiosuus minuutissa.
- Määritettyjen kampanjoiden määrä - Edustajalle määritettyjen kampanjoiden kokonaismäärä.
- Käytettävät kampanjat eivät ole valittavissa.
- Viimeisen tunnin aikana tarjottujen yhteydenottojen kokonaismäärä – edustajalle tarjottujen yhteydenottojen määrä viimeisen tunnin aikana.
- Yhteydenottoja on hyväksytty yhteensä viimeisen tunnin aikana – edustajan hyväksymien yhteydenottojen määrä viimeisen tunnin aikana.
- Yhteydenottoja yhteensä kumottu viimeisen 1 tunnin aikana - edustajalle tarjottujen mutta ei hyväksyttyjen yhteydenottojen määrä.