Webex Contact Center Guide de l'utilisateur de Campaign Manager

Version 4.2.1.2501

Siège social aux États-Unis
Cisco Systems Inc.
170 West Tasman Drive
San José, Californie, 95134-1706 USA
http://www.cisco.com Tel : 408 526-4000
800 553-NETS (6387) Fax : 408 527-0883

LES SPÉCIFICATIONS ET INFORMATIONS SUR LES PRODUITS PRÉSENTÉS DANS CE MANUEL PEUVENT ÊTRE MODIFIÉES SANS PRÉAVIS. TOUTES LES DÉCLARATIONS, INFORMATIONS ET RECOMMANDATIONS FOURNIES DANS CE MANUEL SONT EXACTES À NOTRE CONNAISSANCE, MAIS SONT PRÉSENTÉES SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPRESSE OU IMPLICITE. LES UTILISATEURS ASSUMENT L'ENTIÈRE RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION DE TOUT PRODUIT.

LA LICENCE DE LOGICIEL ET LA GARANTIE LIMITÉE DU PRODUIT CI-JOINT SONT DÉFINIES DANS LES INFORMATIONS FOURNIES AVEC LE PRODUIT ET SONT INTÉGRÉES AUX PRÉSENTES SOUS CETTE RÉFÉRENCE. SI VOUS NE TROUVEZ PAS LA LICENCE LOGICIELLE OU LA LIMITATION DE GARANTIE, DEMANDEZ-EN UN EXEMPLAIRE À VOTRE REPRÉSENTANT CISCO.

La mise en œuvre Cisco de la compression d'en-tête TCP est l'adaptation d'un programme développé par l'Université de Californie, Berkeley (UCB), dans le cadre de la mise au point, par l'UCB, d'une version gratuite du système d'exploitation UNIX. Tous droits réservés. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NONOBSTANT TOUTE AUTRE GARANTIE CONTENUE DANS LES PRÉSENTES, TOUS LES DOSSIERS DE DOCUMENTATION ET LES LOGICIELS PROVENANT DE CES FOURNISSEURS SONT FOURNIS « EN L'ÉTAT », TOUS DÉFAUTS INCLUS. CISCO ET LES FOURNISSEURS SUSMENTIONNÉS DÉCLINENT TOUTE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE, NOTAMMENT CELLES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER ET D'ABSENCE DE CONTREFAÇON, AINSI QUE TOUTE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE LIÉE À DES NÉGOCIATIONS, À UN USAGE OU À UNE PRATIQUE COMMERCIALE.

EN AUCUN CAS CISCO OU SES FOURNISSEURS NE SAURAIENT ÊTRE TENUS POUR RESPONSABLES DE DOMMAGES INDIRECTS, SPÉCIAUX, CONSÉQUENTS OU ACCIDENTELS, Y COMPRIS ET SANS LIMITATION, LA PERTE DE PROFITS OU LA PERTE OU LES DOMMAGES DE DONNÉES CONSÉCUTIVES À L'UTILISATION OU À L'IMPOSSIBILITÉ D'UTILISER CE MANUEL, MÊME SI CISCO OU SES FOURNISSEURS ONT ÉTÉ AVERTIS DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.

Les adresses IP (Internet Protocol) et les numéros de téléphone utilisés dans ce document ne sont pas censés correspondre à des adresses ni à des numéros de téléphone réels. Tous les exemples, résultats d'affichage de commandes, schémas de topologie du réseau et autres illustrations inclus dans ce document sont donnés à titre indicatif uniquement. L'utilisation d'adresses IP ou de numéros de téléphone réels à titre d'exemple est non intentionnelle et fortuite.

Toutes les copies imprimées et les copies électroniques sont considérées comme des copies non contrôlées et la version originale en ligne doit être consultée pour la dernière version.

Cisco compte plus de 200 agences à travers le monde. Les adresses, les numéros de téléphone et les numéros de télécopieur sont répertoriés sur le site Web Cisco à www.cisco.com/go/offices.

Cisco et le logo Cisco sont des marques commerciales ou déposées de Cisco et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Pour afficher la liste des marques Cisco, rendez-vous à l'URL suivante : www.cisco.com/go/trademarks. Les autres marques commerciales mentionnées dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du mot « partenaire » n'implique nullement une relation de partenariat entre Cisco et toute autre entreprise. (1110R)

© 2024 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.

Mentions légales

LES SPÉCIFICATIONS ET INFORMATIONS SUR LES PRODUITS PRÉSENTÉS DANS CE MANUEL PEUVENT ÊTRE MODIFIÉES SANS PRÉAVIS. TOUTES LES DÉCLARATIONS, INFORMATIONS ET RECOMMANDATIONS FOURNIES DANS CE MANUEL SONT EXACTES À NOTRE CONNAISSANCE, MAIS SONT PRÉSENTÉES SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPRESSE OU IMPLICITE. LES UTILISATEURS ASSUMENT L'ENTIÈRE RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION DE TOUT PRODUIT.

LA LICENCE DE LOGICIEL ET LA GARANTIE LIMITÉE DU PRODUIT CI-JOINT SONT DÉFINIES DANS LES INFORMATIONS FOURNIES AVEC LE PRODUIT ET SONT INTÉGRÉES AUX PRÉSENTES SOUS CETTE RÉFÉRENCE. SI VOUS NE TROUVEZ PAS LA LICENCE LOGICIELLE OU LA LIMITATION DE GARANTIE, DEMANDEZ-EN UN EXEMPLAIRE À VOTRE REPRÉSENTANT CISCO.

La mise en œuvre Cisco de la compression d'en-tête TCP est l'adaptation d'un programme développé par l'Université de Californie, Berkeley (UCB), dans le cadre de la mise au point, par l'UCB, d'une version gratuite du système d'exploitation UNIX. Tous droits réservés. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NONOBSTANT TOUTE AUTRE GARANTIE CONTENUE DANS LES PRÉSENTES, TOUS LES DOSSIERS DE DOCUMENTATION ET LES LOGICIELS PROVENANT DE CES FOURNISSEURS SONT FOURNIS « EN L'ÉTAT », TOUS DÉFAUTS INCLUS. CISCO ET LES FOURNISSEURS SUSMENTIONNÉS DÉCLINENT TOUTE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE, NOTAMMENT CELLES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER ET D'ABSENCE DE CONTREFAÇON, AINSI QUE TOUTE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE LIÉE À DES NÉGOCIATIONS, À UN USAGE OU À UNE PRATIQUE COMMERCIALE.

EN AUCUN CAS CISCO OU SES FOURNISSEURS NE SAURAIENT ÊTRE TENUS POUR RESPONSABLES DE DOMMAGES INDIRECTS, SPÉCIAUX, CONSÉQUENTS OU ACCIDENTELS, Y COMPRIS ET SANS LIMITATION, LA PERTE DE PROFITS OU LA PERTE OU LES DOMMAGES DE DONNÉES CONSÉCUTIVES À L'UTILISATION OU À L'IMPOSSIBILITÉ D'UTILISER CE MANUEL, MÊME SI CISCO OU SES FOURNISSEURS ONT ÉTÉ AVERTIS DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.

Les adresses IP (Internet Protocol) et les numéros de téléphone utilisés dans ce document ne sont pas censés correspondre à des adresses ni à des numéros de téléphone réels. Tous les exemples, résultats d'affichage de commandes, schémas de topologie du réseau et autres illustrations inclus dans ce document sont donnés à titre indicatif uniquement. L'utilisation d'adresses IP ou de numéros de téléphone réels à titre d'exemple est non intentionnelle et fortuite.

Toutes les copies imprimées et les copies électroniques en double sont considérées comme des copies non contrôlées et la version originale en ligne doit être consultée pour la dernière version.

Cisco compte plus de 200 agences à travers le monde. Les adresses, les numéros de téléphone et les numéros de télécopieur sont répertoriés sur le site Web Cisco à Cisco.com.

Modifier la note

Ce document décrit les mises à jour apportées au guide de l'utilisateur pour cette version. Il comprend un journal détaillé des modifications dans diverses sections.

Section	modifier la description	Motif de la modification	Date	Version
Utilisateurs > rôles	**Accès basé sur un rôle pour les rapports** Activation du contrôle de la visibilité des données basé sur les autorisations de l'utilisateur : • Appliqué aux **rapports historiques - Bêta**, avec des contrôles sur les campagnes, les groupes de campagnes et les agents lors du filtrage des enregistrements. • Les filtres pour les campagnes, les groupes de contrôle et les agents des rapports bêta historiques sont désormais régis par des droits attribués à ces entités. • Les droits d'agent sont ajoutés en tant que nouvelle entrée pour tous les numéroteurs. Le filtre d'agent Tab n'est visible que si les droits des agents sont fournis.	Mise en œuvre des rapports historiques – Bêta	07/02/2025	4.2.1.2501

Concepteur de script	**Améliorations apportées au Concepteur de script**
	- Mises à jour de la conception de la page : la barre de menu de gauche répertoriant les groupes disponibles a été supprimée. Le premier Tab, désormais nommé "Liste", affiche tous les formulaires disponibles dans le système.
	- Onglets et fonctionnalités :
	  - Liste Tab : Affiche une grille contenant des informations relatives à la liste.
	  - Formulaire Tab :
		Améliorations apportées au Concepteur de script	07/02/2025	4.2.1.2501

	- Une nouvelle liste déroulante permettant de sélectionner une campagne a été ajoutée, permettant aux utilisateurs de créer des formulaires spécifiques aux campagnes. - Les éléments de création de formulaire précédemment dans le menu de gauche ont été déplacés vers la barre de navigation supérieure Tab. - Toutes les fonctions de création de formes restent inchangées . - Rapport Tab : - La barre de menu latérale répertoriant les rapports a été supprimée et remplacée par un Tab de navigation sous la barre de navigation principale.			

	• Les fonctions des rapports restent inchangées.			
Agents de signature de > système	L'option Réaffecter les agents du menu Système permet désormais aux utilisateurs de réaffecter les contacts AEM et PCB à différents agents, y compris les agents supprimés ou inactifs. • Auparavant, les agents supprimés étaient supprimés du système Cam- paign Manager pendant la	Améliorations de la réaffectation des agents	07/02/2025	4.2.1.2501

	synchronisation, ce qui rendait leur			

	contacts associés inaccessibles. • Grâce à cette amélioration, les agents supprimés/inactifs sont conservés dans le système AE avec un indicateur (IsDeleted = 1) dans le tableau OBD_AgentSkills, au lieu d'être supprimés. • Cela garantit que les agents supprimés/inactifs restent visibles dans la page Réaffecter des agents, permettant aux utilisateurs de filtrer et de réaffecter leurs contacts à d'autres agents. **Remarque** : Les fonctionnalités de rappel personnel et AEM ne sont pas applicables pour Webex CC.			
Zone de > système /Code postal	**Mise à jour de la configuration de l'état** • La configuration de l'état est déplacée vers un nouveau regroupement avec la zone et le code postal, créant une interface plus intuitive et logique pour la gestion des figurations géographiques. • L'État Tab est supprimé du State Law Group, l'alignant sur les entités géographiques connexes.	Modifications de la loi de l'État	07/02/2025	4.2.1.2501

Configuration de la campagne > IA	La configuration AI Tab est simplifiée pour n'afficher que les éléments essentiels, créant ainsi une interface plus propre et plus conviviale. L'interface utilisateur supprime les éléments suivants : - **Meilleur moment pour contacter** cabillot. - **Curseur** de seuil de contact (Max : 100) avec un bouton Enregistrer correspondant. Nous avons supprimé RPC et	Améliorations de la configuration de l'IA Tab	7 Fév, 2025	4.2.1.2501

	Calculatrice de seuil dans l'interface utilisateur.			
Téléchargement des contacts > de la campagne	Options de nom de zone supprimées Dans Contact Upload – Manual, Profile, Salesforce et Acqueon Profile Upload, les options de nom de zone suivantes ont été supprimées : • Fuseau horaire de la campagne • Fuseau horaire spécifique à une zone • Fuseau horaire spécifique au code postal • Zone de fuseau horaire spécifique au code postal • Fuseau horaire spécifique à l'état Le champ Nom de la zone (Fuseau horaire) peut toujours être téléchargé en tant que champ facultatif.	Amélioration des zones vertes, de la loi de l'État et des blocs de contacts	07/02/2025	4.2.1.2501
Campagne > set- tings Greenzone	Options de nom de zone supprimées Dans Contact Upload – Manual, Profile, Salesforce et Acqueon Profile Upload, les options de nom de zone suivantes ont été supprimées : • Fuseau horaire de la campagne • Fuseau horaire spécifique à une zone • Fuseau horaire spécifique au code postal • Zone de fuseau horaire spécifique au code postal • Fuseau horaire spécifique à l'état Le champ Nom de la zone (Fuseau horaire) peut toujours être téléchargé en tant que champ facultatif.	Amélioration des zones vertes, de la loi de l'État et des blocs de contacts	07/02/2025	4.2.1.2501

Campagne > set- tings Greenzone	**Configurations de zones vertes flexibles** • Plusieurs options pour le calcul de la zone verte sont maintenant disponibles dans la figuration de campagne. • Le basculement Greenzone but- ton est toujours activé et ne peut pas être désactivé.	Amélioration des zones vertes, de la loi de l'État et des blocs de contacts	07/02/2025	4.2.1.2501

	• Au moins une sélection Greenzone est requise, le fuseau horaire de la campagne étant défini comme choix par défaut pour les nouvelles campagnes. **Options flexibles de configuration des zones vertes** • Fuseau horaire de la campagne • Zone téléchargée • État • Code postal et code postal supplémentaire • Indicatif régional (mode actuel ou mode tous les modes • Mode Code postal (Mode actuel ou Tous les modes)			
Campagne > la sélection de la loi de l'État	**Améliorations apportées à la sélection des lois de l'État** La configuration améliorée du droit de l'État offre désormais une plus grande flexibilité en permettant des sélections multiples. **Options de configuration de la loi de l'état** • État • Code postal et code postal supplémentaire • Ind. rég. (mode actuel ou Tous les modes) • Mode Code postal (Mode actuel ou Tous les modes)	Amélioration des zones vertes, de la loi de l'État et des blocs de contacts	07/02/2025	4.2.1.2501

Campagne > set- tings Greenzone	**Retrait de la zone verte améliorée en tant qu'option spécifique** • La zone verte améliorée a été supprimée en tant qu'option standard. • Les utilisateurs peuvent désormais sélectionner une combinaison de Flexible Green-	Amélioration des zones vertes, de la loi de l'État et des blocs de contacts	07/02/2025	4.2.1.2501

	options de zone en fonction de leurs besoins. • Une combinaison de toutes les options disponibles sera équivalente à la zone verte améliorée. Options de calcul de zone verte après le retrait de la zone verte améliorée • Fuseau horaire de la campagne • Zone téléchargée • État • Code postal et code postal supplémentaire • Ind. rég. (mode actuel ou Tous les modes) • Mode Code postal (Mode actuel ou Tous les modes)			
Code postal du > système	**Configuration de code postal supplémentaire** • Le code postal supplémentaire ne peut pas être activé sans activer le code postal. • Cependant, le code postal peut être activé indépendamment dans Flexible Greenzone et Enhanced State Law Con- figuration.	Amélioration des zones vertes, de la loi de l'État et des blocs de contacts	07/02/2025	4.2.1.2501
Téléchargement des contacts > de la campagne	**Améliorations apportées au téléchargement des contacts** Dans Contact Upload – Manual, Profile, Salesforce et Acqueon Profile Upload, le mappage de champs de code postal est désormais obligatoire lors de la sélection du mappage de champs de code postal supplémentaire.	Amélioration des zones vertes, de la loi de l'État et des blocs de contacts	07/02/2025	4.2.1.2501

Fuseau horaire du groupe de campagnes >	Les paramètres de fuseau horaire ont été supprimés des groupes de campagnes.	Amélioration des zones vertes, de la loi de l'État et des blocs de contacts	07/02/2025	4.2.1.2501
> de campagne	Améliorations des types d'utilisation des fuseaux horaires	Zone verte, État	07/02/2025	4.2.1.2501

Type d'utilisation du fuseau horaire	Dans la configuration de la campagne, les options disponibles pour le type d'utilisation du fuseau horaire sont les suivantes : • Néant • Outrepasser • Si l'option Remplacer est sélectionnée, le système affiche les fuseaux horaires activés pour le système.	Renforcement de la loi et des blocs de contacts		
Campagne > zone verte	• Plusieurs conditions définissent la manière dont les contacts seront composés en fonction des paramètres de zone verte flexible. • Les contacts ne seront composés que si les conditions requises sont remplies.	Explique la prestation de contacts basée sur les conditions en fonction de l'intersection de divers ensembles Greenzone	07/02/2025	4.2.1.2501

Listes de contacts > de campagne	**Mise à jour du fuseau horaire pour les listes de contacts et la page de téléchargement global**
	• Dans les listes de contacts Tab sous Campagnes, les champs suivants affichent maintenant la date et l'heure en fonction du fuseau horaire système configuré au lieu de UTC (fuseau horaire du serveur) :
	  • Champ Heure de début dans le sous-onglet Liste de contacts. o
	  • Champ ProcessingTime dans la sous-section Tab de la liste nettoyée.
	• Sur la page Global Upload, le champ Heure de téléchargement ne diffuse pas la date et l'heure en fonction du fuseau horaire configuré du système au lieu de UTC (Server Timezone).
	Remarque : Il s'agit d'une version bêta.
		Liste des contacts – améliorations liées aux fuseaux horaires	07/02/2025	4.2.1.2501

Campagne	Contact de prévisualisation WxCC avancé	Ensemble WxCC pré-	07/02/2025	4.2.1.2501

Groupes >	status en l'intégrant au processus Tele- phony Outcome - Agent Skip Close (Résultat téléphonique) - Ignorer la fermeture. Cela permet une meilleure gestion de la stratégie de contact lorsque l'état d'un contact pré-vu est marqué "Action".	afficher la mise à jour de l'état des contacts		
Téléchargement global du système >	Utilisation restreinte de guillemets simples dans la partie VALEUR de la condition lorsque les utilisateurs créent des conditions pour télécharger des contacts.	Pour résoudre le problème de syntaxe entraînant des erreurs de téléchargement	07/02/2025	4.2.1.2501
Guide de l'utilisateur > conformité aux > système > recherche rapide	Recherche rapide modifiée pour afficher les numéros de téléphone lorsque le numéro de téléphone ou l'adresse électronique d'un contact est marquée comme DNC ou NDNC sous le type Numéro *de* téléphone. Les champs d'entreprise sont affichés lorsque les détails d'un contact sont ajoutés en tant que DNC ou NDNC sous le type de champ *d'activité* . Modification de la section Recherche rapide sous la section Conformité.	Améliorer la compréhension de l'utilisateur des résultats de recherche liés aux types DNC et NDNC.	25/10/2010	4.2.1.2410

Guide de l'utilisateur > campagne > créer des campagnes > groupe de campagnes	La fonctionnalité Méthode de numérotation accélérée (ADM) est mise en œuvre à partir de cette version. Une remarque est supprimée de l'étape 3 de la section Sélection du groupe et une nouvelle section intitulée Numérotation accélérée est ajoutée après la sélection du groupe. De plus, une nouvelle section appelée Contrôle Agent Desktop est incluse à la fin du guide de l'utilisateur.	La numérotation accélérée est une méthode permettant de passer des appels sortants d'une manière plus conforme. Il rationalise efficacement le processus de numérotation, réduisant ainsi le temps et les efforts requis par les agents pour passer des appels. Ce changement clarifie le statut de qualification de la fonctionnalité, en veillant à ce que les utilisateurs soient conscients de ses avantages axés sur la conformité et de ses améliorations opérationnelles.	25/10/2010	4.2.1.2410

Guide de l'utilisateur > alerte > prévision et surveillance	Les sections Prévisions de campagne et Moniteur vidéo sous Alertes sont obsolètes dans cette version. Les éléments de sous-menu sont supprimés et ne sont plus disponibles dans les sections lien rapide ou rôles et droits. La fonctionnalité d'alerte a maintenant été déplacée vers un élément de menu principal pour une meilleure accessibilité et une navigation rationalisée.	Informer les utilisateurs de la dépréciation de fonctionnalités d'alerte spécifiques et de la restructuration du système d'alerte pour une meilleure expérience utilisateur.	25/10/2010	4.2.1.2410
Guide de l'utilisateur > campaign > CSS	Modifié pour afficher un message de confirmation lorsque l'utilisateur clique sur le bouton de suppression pour les conditions CSS. Les utilisateurs doivent maintenant confirmer la suppression avant de continuer. Mise à jour de l'étape 7b sous CSS > order By.	Assurer la sensibilisation des utilisateurs et prévenir les suppressions d'accidents dentaires en exigeant une confirmation avant de finaliser les actions.	25/10/2010	4.2.1.2410
Guide de l'utilisateur > groupe >'ajout d'une caméra vocale Groupe > mode de stimulation prédictive	Ajout d'une note pour l'étape 2b. Remarque : La vitesse de numérotation définie ici doit être inférieure ou égale à la valeur spécifiée dans le champ Vitesse de numérotation maximale.	Pour clarifier les limites du débit de numérotation.	16/08/2024	4.2.1.2407
Guide de l'utilisateur > numéroteur Webex Contact Center	Ajout d'une note pour l'étape 9. Remarque : Toute modification apportée aux paramètres du numéroteur nécessite une nouvelle synchronisation pour récupérer tous les résultats sur le numéroteur Webex Contact Center.	Pour clarifier la nécessité de la synchronisation après une modification des paramètres.	16/08/2024	4.2.1.2407

Éléments déconseillés

Section	Description de l'élément	Date	Version
Conformité du système >	L'option de téléchargement JSON est supprimée pour le type de téléchargement Conformité.	07/02/2025	4.2.1.2501
Groupes > fuseaux horaires	**Désatisfaction des fuseaux horaires au sein des groupes de campagne** • La possibilité de définir des horaires pour les fuseaux horaires au sein d'un groupe de campagnes est déconseillée.	07/02/2025	4.2.1.2501

	• Les clients peuvent continuer à configurer des horaires personnalisés au niveau de la campagne à l'aide de l'option Remplacer.		
Campagnes > détails Page Home > tableau de bord des performances	**Dépréciation de l'heure d'achèvement prévue** La fonctionnalité Délai d'achèvement prévu est supprimée du tableau de bord de la campagne et des performances. Aucune autre option n'est disponible pour cette fonctionnalité. Les clients et partenaires qui utilisent actuellement cette fonctionnalité sont invités à contacter Acqueon pour obtenir de l'aide.	07/02/2025	4.2.1.2501
Concepteur de script	L'utilisation de scripts VB pour PreCall, SMS et Email dans les campagnes est déconseillée. Nous conseillons aux clients de migrer vers des scripts basés sur la bibliothèque pour une fonctionnalité continue.	07/02/2025	4.2.1.2501

TOC

Modifier la note 2
Éléments déconseillés 10
Engagement client 15
Intégration 15
Webex Contact Center 15
Guide de l'utilisateur du Gestionnaire de campagne 16
Console du Gestionnaire de campagne 16
Prise en charge linguistique 16
Page Home 16
Widgets de page Home 17
Instantanés en temps réel 17
Liens rapides 18
Liens rapides spécifiques à une campagne 18
Liste des tâches à accomplir 19
Violation de licence 19
Campagne 19
Conditions préalablement requises 20
Mise en route 20
Créer une campagne 25
Groupe de campagne 26
Stratégie de contact 27
Détails de la campagne 29
Configurer une campagne 33
Groupe 76
Accès à un groupe 76
Ajouter un groupe de campagne vocale 76
Ajout manuel d'un groupe de campagne 80
Configuration du système 81
Modes 85
Fuseau horaire 86
Conformité 88
Téléchargement global 94
Résultat opérationnel 102
État, indicatif régional et code postal 104
Droit de l'État 107
Jours fériés 110
URL 111
Profil utilisateur 112

Respect de la vie privée 117
Autres paramètres 120
Réaffectation des agents 123
Paramètres généraux de l'entreprise 125
État de haute disponibilité 127
Authentification de l'identité 127
Campagne d'exportation ou d'importation 129
Catégorie de campagne 131
Configuration du fournisseur CPaaS 133
API Touches 135
Générateur de conditions de conformité 137
PII Protection 140
Numéroteur Webex Contact Center 142
Stratégie de contact 143
AJOUTER DES MODES 143
Stratégie de contact - Types 144
Création d'une stratégie de contact 144
Gestion des modes 146
Licence 148
Rapport sur l'utilisation 149
Utilisateur 152
Création d'utilisateurs 152
Champs 153
Création d'utilisateurs 153
Créer des utilisateurs du domaine 155
Créer des SSO utilisateurs 156
Rôles 157
Concepteur de script 163
Guide d'appel 163
Alertes 170
Notifications système 171
Notifications système 171
Moniteur de campagne 175
Prévision de campagne 176
Outils 178
Purger et archiver 179
Contrôle Agent Desktop 189
Filtres disponibles 189
Connexion 189
État de l’agent 189
Déconnexion 190

Rapports 190

Engagement client

Le Gestionnaire de campagne est un puissant outil de gestion de campagne et de liste. Il est conçu avec une fonctionnalité et des fonctionnalités visant à augmenter les connexions entre les partis de droite et à atteindre les objectifs commerciaux de la campagne grâce à des interactions sortantes multicanaux. Le Gestionnaire de campagne permet de planifier différentes stratégies de sélection par heure de la journée et jour de la semaine. Il permet de contrôler la séquence des canaux de communication ou de gérer intelligemment le meilleur canal ou numéro à contacter au moment optimal. Campaign Manager veille à la conformité aux lois fédérales, étatiques, TCPA et FDCPA (Regulation F) tout en maximisant la pénétration de liste avec des taux de réussite élevés.

Intégration

Webex Contact Center

Le Gestionnaire de campagne fournit le Gestionnaire de campagne et la conformité pour Webex Contact Center. Webex Contact Center utilise son numéroteur intégré pour différents modes de rythme. Le gestionnaire de campagne fournit l'intelligence nécessaire à la gestion des contacts et respecte également toutes les exigences de conformité. Le Gestionnaire de campagne contrôle les campagnes Webex Contact Center depuis l'application.

Guide de l'utilisateur du Gestionnaire de campagne

Console du Gestionnaire de campagne

Campaign Manager Console est un module d'administration qui vous permet d'effectuer de nombreuses tâches administratives :

- Configurer les paramètres de l'application
- Gestion des campagnes
- Gérer les listes
- Gérer les utilisateurs administratifs et de supervision
- Maintenir les stratégies d'appel et les résultats commerciaux
- Configurer les canaux Email et SMS
- Créez des guides d'appel à l'intention des agents.

Remarque : Les éléments suivants ne sont pas pris en charge dans l'application Webex Contact Center, mais il peut y avoir des références dans le document :
- Campagnes par courriel, SMS et IVR
- Callback
- Appels AEM (Agent-Executive Mapped).

Prise en charge linguistique

Le Gestionnaire de campagne prend en charge plusieurs langues telles que l'anglais, le chinois (traditionnel), le thaï, le allemand, le japonais, l'italien, le français et l'espagnol. Les utilisateurs peuvent sélectionner la langue au moment de l'installation.

Page Home

Le tableau suivant décrit les différents éléments de la page d'accueil de l'application :

Champ	Description
Icône Menu	Utilisez cette fonction pour développer ou réduire le menu principal de gauche.
Icône de notification	Nombre de notifications d'alerte système générées par le système.

Infos utilisateur	Définissez les informations utilisateur.

User Name	Nom d'utilisateur connecté.
Changer mot de passe	Permet de modifier le mot de passe.
Déconnexion	Vous déconnecte de l'application.
Volet Menu	Affiche les liens vers les différents modules de l'application. Il contient également des informations sur les droits d'auteur.
Infos version	Affiche la version actuelle de l'application.
Zone de contenu	Affiche les champs configurables en tant que zones d'entrée, listes déroulantes, cases à cocher, etc.

Widgets de page Home

La Page Home contient les widgets suivants :

- Instantanés en temps réel
- Liens rapides spécifiques à la campagne
- Liste des tâches à accomplir
- Liens rapides à l'échelle de l'application

Instantanés en temps réel

Ce widget contient les instantanés qui fournissent une vue en direct de haut niveau et à 360 degrés de l'application. Les informations suivantes sont cumulatives pour l'application à partir de son installation et de sa première utilisation :

- Campagnes actives : cette section affiche le nombre de campagnes actives sur l'ensemble de l'application. Il indique également le nombre de campagnes dans les catégories Total, Inactif et écoulé.
    - Total : nombre total de campagnes créées sur l'application.
    - Inactif - Nombre total de campagnes non en cours d'exécution - dans un état suspendu ou arrêté.
    - Écoulées : nombre total de campagnes qui ont dépassé la date et l'heure de fin de la campagne.
- Total des contacts : nombre total de contacts téléchargés sur l'application pour l'ensemble des campagnes. Ceci montre également une rupture des contacts Ouvert, Frais (pas encore composé), Planning, Fermé et Autres.
    - Ouvert : nombre de contacts Ouverts à l'heure actuelle. Ces numéros incluent les contacts qui sont livrés au numéroteur mais pas encore composés.
    - Frais - Nombre de contacts qui n'ont pas été composés une seule fois à ce moment. Ces numéros incluent les contacts qui sont livrés au numéroteur mais pas encore composés.

- Planifié - Le nombre de contacts qui sont planifiés pour la numérotation. Il s'agit de la somme des contacts ayant le statut 0 (ouvert) ou 4 (livré), et IsFresh=0
- Fermé : nombre de contacts fermés.
- Autres : contacts qui ne peuvent pas être remis : la somme des contacts qui ont été effacés (état de contact = 9), vidés/fermés via la fonctionnalité Gérer les contacts (état du contact = 7) et expirés (état du contact = 34).

Les informations suivantes ne contiennent les données que pour le jour en cours :

- Contacts composés - Affiche le nombre total de contacts composés sur l'ensemble des campagnes.
- Contacts connectés - Affiche le nombre total de contacts connectés
- Appels composés - Affiche le nombre total d'appels composés sur l'ensemble des campagnes. Cela comprend plusieurs appels sortants pour les mêmes contacts. Ce nombre est incrémenté même si l'appel est connecté à la messagerie vocale du client.
- Appels connectés : cette liste montre le nombre total d'appels connectés entre un agent et un client sur l'ensemble des campagnes. Cela comprend plusieurs connexions pour les mêmes contacts.

Liens rapides

Ce widget vous relie aux différentes pages de l'application, pour toutes les campagnes. Cela rend la navigation vers la page souhaitée plus facile et plus rapide en un seul clic depuis la page Home. Procédez comme suit pour ajouter des pages aux liens rapides :

1. Cliquez sur **Paramètres** sur la ligne d'en-tête du widget Liens rapides pour ajouter une nouvelle page de lien rapide. Toutes les pages qui peuvent être ajoutées en tant que liens rapides vers ce widget sont répertoriées.
2. Cochez les cases correspondant aux pages à afficher dans le widget Liens rapides.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Liens rapides spécifiques à une campagne

Ce widget vous relie à différentes pages relatives aux campagnes sur l'application.

1. Cliquez sur **Campagne** pour afficher la page de liste de la campagne.
2. Cliquez sur **Modifier** dans la **barre d'action** de la **campagne** pour laquelle vous souhaitez obtenir un lien rapide.
3. Cliquez sur **Lien** dans l'élément de configuration souhaité pour placer le lien rapide sur le widget. Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer un lien rapide.

Liste des tâches à accomplir

L'application fournit une liste de tâches intégrée, utile pour suivre ou gérer les activités à gérer par l'administrateur numéroteur. Ce widget agit comme un journal polyvalent intégré à l'application. Vous pouvez ajouter des tâches qui doivent être traitées dans une liste de tâches.

Le **widget Liste des tâches** indique le temps restant pour que la tâche soit terminée dans différents codes de couleur :

- **Vert** lorsque le temps restant pour effectuer la tâche est en jours.
- **Orange** lorsque la tâche est due demain.
- **Bleu** lorsque le temps restant pour effectuer la tâche est exprimé en heures.
- **Rouge** lorsque le temps restant pour effectuer la tâche est en minutes.

  Remarque : Les tâches en retard sont affichées sans code couleur. Vous pouvez les supprimer.

Procédez comme suit pour ajouter une tâche :

1. Cliquez sur **Ajouter nouveau** sur la ligne d'en-tête de la **liste** Tâches pour ajouter une nouvelle tâche.
2. Entrez un **titre** pour la tâche. Par exemple, exécutez une campagne de lancement en mode SMS.
3. Saisissez l'activité à effectuer dans le cadre de la tâche. L'activité liée à l'élément ci-dessus est **Créer la campagne** SMS.
4. Entrez une **date et heure** pour l'exécution de la tâche.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Violation de licence

La Page Home affiche une alerte statique dans les scénarios suivants :

- Jours configurés avant l'expiration de la licence, compte à rebours jusqu'à la date et l'heure d'expiration de la licence.
- Un compte à rebours jusqu'à la date de cessez-le, lorsque cela se déclenche.
- Voir Violation de licence pour plus de détails. Les utilisateurs doivent prendre les mesures appropriées pour restaurer les licences.

Campagne

Une campagne est une collection d'enregistrements/contacts. Dans une campagne, vous pouvez télécharger des contacts, définir des priorités de numérotation, planifier des stratégies et effectuer diverses autres tâches. Vous pouvez également utiliser des campagnes pour gérer les rappels, qui sont lancés à partir de la demande d'un client d'être rappelé ou automatiquement lancés par le système en raison de l'échec de la communication avec la personne concernée. Une campagne fonctionne comme une collection de listes, où chaque liste comprend les contacts téléchargés.

Cette section vous permet de vous intégrer à la campagne du produit partenaire (spécifique au numéroteur) ou à la file d'attente (spécifique non spécifique au numéroteur) pour récupérer des détails. Cette section vous permet également d'affecter une campagne à un groupe.

Conditions préalablement requises

Les conditions préalables à la création d'une campagne sont listées ci-dessous :

Mode : les différentes méthodes par lesquelles vous pouvez atteindre un client. Des exemples de modes sont Home Phone, Work Phone, Mobile (Voice).

Stratégie de contact - La stratégie de contact consiste à configurer un ensemble de règles pour différents modes. Cet ensemble de règles détermine le mode selon lequel un contact est atteint (généralement en fonction de la pondération affectée au mode), l'heure à laquelle un contact est atteint sur un mode spécifique, l'heure à laquelle les nouvelles tentatives sont numérotées sur les modes configurés, etc. Voir Stratégie de contact pour plus de détails.

Fuseau horaire : liste des fuseaux horaires configurés pour la campagne d'appels sortants. Ceci est pertinent pour l'exécution d'une campagne comme pour la composition de numéros de contacts dans leur fuseau horaire respectif. Voir Fuseaux horaires pour plus de détails.

Remarque : vous ne devez pas mentionner plus de 60 caractères ou des caractères spéciaux lors de l'ajout d'un nom de campagne.

Celles-ci sont traitées plus en détail dans les sections respectives.

Mise en route

Dans le volet de menu de gauche, cliquez sur **Campagne** et l'écran

Campagne Home apparaît. Les détails suivants pour chaque campagne

sont énumérés ci-dessous :

Remarque : Cliquez sur un en-tête de grille pour trier les données par ordre croissant/décroissant de la grille. La **colonne État achevé (%)** trie d'abord par l'état, puis par pourcentage.

Le pourcentage de la campagne est calculé à l'aide de la formule ci-dessous :

*PourcentageTotal = AppelsTerminés * 100 / TotalAppels.*

Dans la formule ci-dessus, les appels terminés sont calculés comme suit :

AppelsTerminés = nombre (clos) + nombre (autre)

1. **Canal** comme Voix, E-mail, SMS ou une combinaison de voix et non vocale.
2. Cliquez sur le nom **de la** campagne pour charger les détails de la campagne afin de la modifier.
3. **Nom** du groupe auquel la campagne appartient. Pour les campagnes de listes partagées, aucun groupe de campagne spécifique n'est répertorié. s'affiche uniquement sous forme de liste partagée.

4. **Date de début Heure** de début quotidienne : date de début de la campagne et heure de début quotidienne de la campagne.
5. **Date de fin Heure** de fin quotidienne : date de fin de la campagne et heure de fin quotidienne de la campagne.
6. **État terminé** : affiche l'état de la campagne.
    a. **Créé** - Une campagne est créée et n'a pas encore commencé à composer des contacts. La barre d'état est bleu clair.
    b. **Exécution :** campagne en cours d'exécution, c'est-à-dire en composant des contacts. La barre d'état est verte.
    c. **Démarrage** : lorsque vous démarrez une ou plusieurs campagnes à l'aide des boutons Actions de page, l'état apparaît comme **Débutant**. Cliquez sur le **bouton Actualiser** pour confirmer que la campagne a démarré et que le statut est passé à Exécution.
    d. **Arrêt** : lorsque vous arrêtez une ou plusieurs campagnes à l'aide des boutons Actions de page, l'état est **Arrêt.** Cliquez sur le **bouton Actualiser** pour confirmer que la campagne s'est arrêtée et que le statut est passé à Arrêté.
    e. **Arrêtée** : une campagne n'est pas en cours d'exécution. La barre d'état est rouge.

    Remarque : Les campagnes à l'état Arrêté ne passent pas automatiquement à l'exécution au moment de fonctionnement de la campagne prédéfinie. Un administrateur doit démarrer de telles campagnes manuellement.
    f. **Groupe arrêté** : le groupe de campagne parent mappé est désactivé par l'administrateur. Toutes les campagnes du groupe désactivé sont à l'état Groupe arrêté. La barre d'état est rouge.
    g. **Durée de suspension** : la campagne est suspendue (arrêtée temporairement). Une campagne est automatiquement suspendue en dehors des heures configurées pour l'exécution, les congés, les week-ends cam-paign, les jours de semaine inopérants, etc. À l'heure de fonctionnement configurée de la campagne, l'état passe automatiquement à Exécution. La barre d'état est beige.
    h. **Écoulées** : les campagnes qui ont dépassé la date et l'heure de fin configurées sont marquées avec le statut écoulé, et la barre d'état est brune.
    i. **Terminé** : le pourcentage affiché à la fin de la barre d'état indique le pourcentage de contacts composés (par rapport au nombre total de contacts téléchargés pour la campagne).
    j. **Etc** . - Le temps **d'achèvement** estimé pour tous les contacts composables de la campagne à composer. Ceci est calculé sur la base de l'historique et des données de jour en cours du total des enregistrements traités et de la durée totale traitée.
    k. **Marqué pour suppression** : il indique que la campagne est marquée pour suppression, mais qu'elle n'est pas encore définitivement supprimée.

Statistiques de la campagne

1. **Total** : nombre total de contacts téléchargés pour la campagne.
2. **Ouvert** : nombre de contacts dans un état ouvert. Contacts ayant le statut 0.

3. **Fraîcheur** : nombre de nouveaux contacts qu'il reste à composer pour la première fois. Contacts dont l'état est 0 et IsFresh est égal à 1 dans la base de données.

4. **Planifié** : nombre de contacts dont la numérotation est planifiée. Contacts dont l'état est 0 et dont IsFresh est égal à 0 dans la base de données.
5. **Fermé** : nombre de contacts fermés. Ici, vous ne pouvez pas faire de tentatives de composition sur des contacts fermés à moins qu'ils ne soient rouverts. Contacts ayant le statut 1.
6. **Autres** : nombre de contacts dans des états autres qu'Ouvert, Frais, Planifié ou Fermé.

Le nombre total de contacts est calculé à l'aide de la formule suivante :

TotalContacts = Nombre (ouvert) + Nombre (Clos) + Nombre (Autre)

Voir États des contacts pour plus de détails.

Chaque contact téléchargé dans l'application est marqué avec un état. Voir Détails de l'état du contact pour plus d'informations.

Détails de l'état du contact

Statut	Nom	Description
0	Ouverte	Ouvrez le contact.
1	Fermé	Contact fermé.
2	Temporairement verrouillé	Contact temporairement verrouillé, ne sera pas remis.
3	Téléchargement en cours	Contact en cours de téléchargement.
4	Livré au numéroteur	Contact transmis au numéroteur.
5	Remplacer	Contact écrasé pendant le téléchargement.
6	Liste arrêtée	Contact à partir d'une liste arrêtée.
7	Fermé via des contacts gérés ou vidé	Contact clos à l'aide de la fonctionnalité Gérer les contacts / contact vidé.
8	Contact arrêté et fermé	Le contact arrêté et fermé ne sera pas remis au numéroteur.
9	Contact nettoyé	Contact à partir d'une liste nettoyée.
10	Contact déplacé vers une autre caméra	Le contact est passé d'une campagne à l'autre en chaîne.
11	Arrêté définitivement	Contact définitivement arrêté qui ne sera pas remis au numéroteur.
20	Contact livré arrêté	Un contact remis au numéroteur est arrêté de la numérotation.
21	Verrouiller pour la livraison de circuits imprimés	Contact verrouillé et qui ne sera remis que pour un appel de rappel personnel (PCB). **Remarque** : la fonctionnalité de rappel personnel n'est pas applicable dans cette version.
22	verrouillé pour la remise des contacts CSS	Contact verrouillé pour la livraison via une sélection de contact

		Calendrier de stratégie (CSS).
23	Verrouillé pour la livraison AEM	Contact qui est verrouillé pour la livraison Mappée Agent-Exécutif.
24	Verrouillé par Replanifier pour res- chedule Contact	Contact verrouillé par le reprogrammateur pour être livré comme prévu.
25	Verrouillé par Replanifier pour fermer le contact	Contact verrouillé par le replanificateur à fermer.
30	Contact bloqué par DNC	Contact bloqué comme contact Ne pas appeler.
31	Contact bloqué par NDNC	Contact bloqué en tant que contact national Ne pas appeler.
32	Contact bloqué par DNC Scrub	Contact bloqué pendant le processus de nettoyage DNC.
33	Contact bloqué par un litige	Contact bloqué en raison d'un litige.
34	Expiré	Contact expiré.

Actions

Action de campagne à mener, le cas échéant, parmi les éléments suivants :

- **Modifiez** n'importe quelle propriété de la campagne.
- **La copie** crée une nouvelle campagne avec toutes les propriétés de la campagne sélectionnée (à l'exception du nom de la campagne) conservées telles quelles.

  Remarque : Lorsque vous dupliquez une campagne, l'application ne réplique pas les paramètres du numéroteur. Les utilisateurs doivent créer manuellement les paramètres de numérotation dans la campagne pour une campagne copiée.

  Remarque : Pour une campagne copiée, l'utilisation du même nom qu'une campagne supprimée est autorisée, sous réserve d'un avenant. Les données historiques relatives à l'ancienne campagne sont supprimées de la base de données lorsqu'une nouvelle campagne portant le même nom est créée qu'une campagne supprimée.
- **Arrêtez** (ou **démarrez**) la campagne. Tous les contacts, à l'exception des contacts actifs remis sont fermés dans le numéroteur. L'état de ces contacts passe à Ouvert dans l'application.
- **Vider** ferme tous les contacts en attente qui sont disponibles dans la liste de numérotation.

  Remarque : les contacts qui sont actifs dans le numéroteur ne sont pas vidés.
- **Supprimer** une campagne. Une campagne ne peut être supprimée que lorsqu'elle n'est pas à l'état En cours d'exécution. Le bouton Supprimer n'est activé que si la campagne n'est pas à l'état En cours d'exécution. Lorsque l'utilisateur clique sur **Supprimer**, une fenêtre contextuelle s'ouvre et affiche le message d'avertissement suivant pour avertir l'utilisateur de l'opération de suppression :

  Cette action marque la campagne pour suppression. La campagne est définitivement supprimée une fois que toutes les campagnes associées atteignent un état non exécutable.

  Remarque : La suppression d'une campagne est irréversible et ne peut pas être annulée.

Après le lancement de l'opération de suppression, le statut de la campagne devient *MARQUÉ POUR LA SUPPRESSION* afin de refléter le processus de suppression en attente.

Page Actions

Un **panneau de bouton Actions** en haut à gauche de la page, au-dessus des en-têtes, est fourni pour effectuer différentes actions. Ce bouton n'est affiché que si un administrateur l'a configuré pour qu'il soit affiché.

Remarque : La sélection de campagnes multiples ne fonctionne que pour la page active et non pour les campagnes sur plusieurs pages.

Remarque : si vous sélectionnez plusieurs campagnes, vous ne pouvez utiliser que les boutons Démarrer et Arrêter, le cas échéant. Toute la palette de boutons est disponible si vous sélectionnez une seule campagne.

- **Modifiez** n'importe quelle propriété de la campagne.
- **La copie** crée une nouvelle campagne avec toutes les propriétés de la campagne sélectionnée (à l'exception du nom de la campagne) conservées telles quelles.

  Remarque : Pour une campagne copiée, l'utilisation du même nom qu'une campagne supprimée est autorisée, sous réserve d'un avenant. Les données historiques relatives à l'ancienne campagne sont supprimées de la base de données (pendant l'opération de fin de journée LCMReportingService) lorsqu'une nouvelle campagne est créée en utilisant le même nom qu'une campagne supprimée. Nous vous conseillons de l'utiliser après avoir fait preuve de prudence, car cela entraîne une perte de données historiques.
- **Démarrez** la campagne.
- **Arrêtez** la campagne.
- **Vider** ferme tous les contacts disponibles en attente dans la liste de numérotation.

  Remarque : Les contacts qui sont actifs dans le cache du numéroteur ne sont pas vidés.
- **Supprimer** une campagne. Une campagne ne peut être supprimée que lorsqu'elle n'est pas à l'état En cours d'exécution. Le bouton Supprimer n'est activé que si la campagne n'est pas à l'état En cours d'exécution. Lorsque l'utilisateur clique sur **Supprimer**, une fenêtre contextuelle s'ouvre et affiche le message d'avertissement suivant pour avertir l'utilisateur de l'opération de suppression :

  Cette action marque la campagne pour suppression. La campagne est définitivement supprimée une fois que toutes les campagnes associées atteignent un état non exécutable.

  Remarque : La suppression d'une campagne est irréversible et ne peut pas être annulée. Après le lancement de l'opération de suppression, le statut de la campagne devient *MARQUÉ POUR SUPPRESSION* afin de refléter le processus de suppression en attente.

Trier et rechercher

Les données de la liste de la campagne peuvent être triées par colonne. Cliquez sur un en-tête de colonne pour trier les données par ordre croissant de la colonne. Vous pouvez utiliser la **zone** de recherche en haut à droite de la page de liste de la campagne pour rechercher et récupérer les données requises.

Créer une campagne

Détails de la campagne

Pour créer une nouvelle campagne, cliquez sur **Ajouter une campagne** dans le coin inférieur droit de l'écran. Vous pouvez fournir les détails de base de la campagne dans cette section.

L'écran **Détails** de la campagne apparaît avec les détails suivants :

1. Saisissez un nom **de**campagne.
2. Saisissez une **description de** campagne.
3. Sélectionnez une **catégorie** dans la liste déroulante. Ce champ est facultatif.

   Remarque : Si vous n'avez pas de catégorie de campagne qui s'applique à cette campagne, vous pouvez cliquer sur le **bouton Catégorie** de campagne pour créer une nouvelle catégorie. Reportez-vous à **Créer une catégorie** de campagne pour plus d'informations.

4. Sélectionnez un **groupe** de résultats opérationnels dans la liste déroulante.

   Remarque : Si vous n'avez aucun groupe d'entreprises qui s'applique à cette campagne, cliquez sur le **bouton Créer un résultat** d'entreprise et ajoutez un nouveau groupe de résultats d'activité. Reportez-vous à **la section Résultat** opérationnel pour obtenir de plus amples renseignements.

5. Sélectionnez une plage de **dates** pour cette campagne. La campagne opère entre la date de début et la date de fin sélectionnées dans cette plage ; les deux jours sont inclusifs.
6. Sélectionnez une **plage horaire** pour cette campagne. La campagne fonctionne tous les jours (dans la plage de dates sélectionnée) entre les heures sélectionnées.
7. Sélectionnez un **fuseau** horaire pour cette campagne. L'application est conçue pour fonctionner dans plusieurs fuseaux horaires.

   Remarque : Si vous n'avez pas de fuseau horaire qui s'applique à cette campagne, cliquez sur le bouton **Créer un fuseau horaire**
   et créer un nouveau fuseau horaire. Reportez-vous à **TimeZone** pour plus d'informations.

   L'application peut être utilisée à différents endroits pour exécuter des campagnes. Ces endroits peuvent être dispersés sur différents continents ou même différents endroits sur le même continent. Étant éloignées les unes des autres, les campagnes peuvent avoir besoin de se dérouler pendant les heures de travail de chaque emplacement spécifique. L'application est conçue pour fonctionner dans plusieurs fuseaux horaires.

   Les différents endroits à travers le monde sont divisés en fuseaux horaires en fonction des longitudes dans lesquelles ils se trouvent. L'application dispose d'une disposition dans laquelle les fuseaux horaires à l'échelle du système peuvent être confondus.

   Ce fuseau horaire est utilisé comme l'une des options pour associer le fuseau horaire du contact. D'autres éléments utilisés par l'application pour déterminer les fuseaux horaires

des contacts sont le code postal, l'indicatif régional, l'état, etc.

8. Sélectionnez le compteur de jours passés du **compteur Temps de vie (jours). La durée de vie** est le nombre de jours que les contacts ont téléchargés via la fonctionnalité de téléchargement automatique.
9. TURN l'activation **Jours** ouvrables pour que l'application calcule la Durée de vie uniquement en utilisant Jours ouvrables.
10. Sélectionnez un type **d'utilisation** de fuseau horaire pour la campagne. Vous avez le choix entre trois options :
    a. Aucun : cette option prend le Fuseau horaire de la campagne sélectionné dans Fuseaux horaires.
    b. **Remplacer** : cette option remplace, pour cette campagne uniquement, les heures de début et de fin configurées pour les fuseaux horaires de ce groupe de campagnes. Les heures de début et de fin du groupe s'affichent lorsque vous cliquez sur le bouton Charger par **défaut** .

       Remarque : Le type d'utilisation du fuseau horaire n'est pas disponible lors de la création d'une campagne. Il n'est disponible que lors de la modification d'une campagne existante.
11. Cliquez sur **Suivant** pour terminer l'écran et accéder à l'assistant Groupe **de** campagnes.

Groupe de campagne

Cette section vous permet d'effectuer une intégration avec la campagne du produit partenaire (spécifique au numéroteur) ou avec la file d'attente (spécifique au non-numéroteur) pour récupérer les détails.

Sélection de groupe

Sélectionnez un type de groupe de campagne parmi Groupe de campagne dédié, Liste partagée et Numérotation accélérée.

1. Si **Groupe de campagne** dédié est sélectionné, sélectionnez un **groupe** dans la liste déroulante.
2. Si **la campagne Liste partagée** est sélectionnée, elle masque l'option Groupe . Le groupe de campagne est décidé lorsque nous créons une condition CSS pour la campagne de liste partagée particulière.

   Remarque : Contact Cisco CSM pour activer cette configuration.
3. Si **l'option de numérotation accélérée** est sélectionnée, suivez les étapes mentionnées dans la section Numérotation accélérée.

4. Sélectionnez le **groupe** de campagne dans la liste déroulante pour l'associer à la campagne.
5. Accédez à la section Stratégie **de** contact.

Numérotation accélérée

La numérotation accélérée est une méthode permettant de passer des appels sortants de manière plus conforme. Il rationalise efficacement le processus de numérotation et réduit le temps et les efforts requis par les agents pour passer des appels.

Cette fonction permet à un numéroteur automatique de composer des contacts non-PEWC (contacts non-consentement ou contacts de clients qui n'ont pas consenti à recevoir des appels d'un numéroteur automatisé). Un concept appelé Numérotation à l'initiative humaine à l'aide de l'opérateur de contrôle est introduit dans cette fonction. Ici, les opérateurs de contrôle reçoivent des contacts sans consentement par le biais du cadre existant de livraison de contact. Ensuite, les contacts d'un Agent Desktop de contrôle sont cliqués par l'opérateur de contrôle et transmis au numéroteur pour la composition.

1. Sélectionnez le **groupe** de consentement dans la liste déroulante. Un groupe de consentement fournit un contact de consentement pour une campagne ADM.
2. Sélectionnez le **groupe** Non Consent (Non consentement) dans la liste déroulante. Un groupe sans consentement fournit un contact sans consentement pour une campagne ADM. Procédez comme suit pour composer le numéro d'un contact.
   a. **Opérateur** : sélectionnez **l'opérateur** pour exécuter la numérotation manuelle. Un opérateur de contrôle accepte les contacts à livrer au numéroteur.
   b. **Auto** - Sélectionnez **Auto** pour exécuter la numérotation automatique. Les agents peuvent composer automatiquement le numéro de ces contacts sans l'intervention des opérateurs de contrôle.
3. **Groupe** d'états : sélectionnez le groupe **d'états** dans la liste déroulante.

   Remarque : Assurez-vous que l'option **de numérotation accélérée** est activée dans les fonctionnalités du groupe de droit d'État sous Groupe de droit d'État pour délivrer un contact.
   a. **Opérateur** : sélectionnez **l'opérateur** pour exécuter la numérotation manuelle. Un opérateur de contrôle accepte les contacts à livrer au numéroteur.
   b. **Auto** - Sélectionnez **Auto** pour exécuter la numérotation automatique. Les agents peuvent composer automatiquement le numéro de ces contacts sans l'intervention des opérateurs de contrôle.
4. **Type** de recherche : sélectionnez le **type** de recherche dans **Consentement** et **Non consentement.**
   a. **Consentement** - Le système examine les contacts dans le tableau PEWC et fournit les contacts correspondants au groupe de consentement.
   b. **Non-consentement** - Le système examine les contacts dans le tableau non-PEWC et fournit les contacts correspondants au groupe non consentant.

Stratégie de contact

Une stratégie de contact est l'approche calculée dans l'établissement d'une relation avec les clients pour avoir une gestion de campagne efficace.

Sélectionnez une stratégie **de** contact

pour la campagne. Les options

suivantes sont disponibles :

Simple : une stratégie simple est facilement configurable et se déplace simplement d'un mode configuré à un autre au cours d'un cycle. Le cycle est répété jusqu'à ce que le nombre configuré de cycles soit terminé. Il sert son objectif limité dans certains types de campagnes qui ne nécessitent aucune méthodologie avancée de gestion des contacts.

Avancé : Une stratégie avancée peut être configurée et utilisée pour des stratégies d'appel plus élaborées telles que les nouvelles tentatives au niveau du mode, les fenêtres de transition et différentes fenêtres d'appel pour les modes. Ce type de stratégie exploite au maximum l'application pour composer chaque contact téléchargé.

Simple

Par défaut, l'option Stratégie **de contact simple** est sélectionnée pour une campagne.

1. Sélectionnez une stratégie de contact appropriée pour cette campagne dans la liste déroulante.

   Remarque : Si vous ne disposez pas d'une stratégie de contact qui s'applique à ce contact, cliquez sur **Créer une stratégie** de contact pour créer une nouvelle stratégie. Reportez-vous à **Créer une stratégie** de contact pour plus d'informations.

2. **Nouvelle tentative** globale : utilisez le curseur ou entrez la valeur requise dans le panneau numérique. Cette option vous permet d'offrir le nombre maximum de nouvelles tentatives pour composer le numéro de chaque contact de la campagne.
3. **Réessayer** quotidiennement - Utilisez le curseur ou entrez la valeur requise dans le panneau numérique. Cette option vous permet d'offrir le nombre maximum de nouvelles tentatives pour composer le numéro de chaque contact de la campagne.
4. **Cycle Réessayer** : utilisez le curseur ou entrez la valeur requise dans le panneau numérique. Il s'agit du nombre de cycles pendant lesquels la stratégie de contact fonctionne avant de fermer le contact.
5. Sélectionnez un intervalle **de**nouvelle tentative de cycle. Il s'agit de l'intervalle entre un cycle de nouvelles tentatives et le suivant. Entrez les valeurs requises dans ses zones respectives sous **Jour**, **Heures** et **Min**.

Stratégie de rappel

Remarque : La fonction de rappel n'est pas prise en charge dans la version actuelle. Cette fonctionnalité est prévue pour une prochaine version.

La stratégie de rappel est utilisée pour replanifier des contacts de rappel. Par exemple, lorsque le numéroteur tente de joindre un client à une heure demandée et que la tentative échoue, le système applique la règle de stratégie de rappel.

Il existe deux types de rappels. **Le rappel** personnel correspond aux situations où un rappel est acheminé vers le même agent qui a traité l'appel initial. **Le rappel** normal correspond aux situations où un rappel est acheminé vers un agent disponible.

6. Sélectionnez une stratégie de rappel appropriée pour cette campagne dans la liste déroulante.

   Remarque : Si vous ne disposez pas d'une stratégie de rappel qui s'applique à ce contact, cliquez sur **Créer une stratégie** de rappel pour créer une nouvelle stratégie. Reportez-vous à **Créer une stratégie** de rappel pour plus d'informations.

7. **Réinitialiser les tentatives** quotidiennes et globales - TURN activez l'option **si** vous souhaitez que le nombre total des nouvelles tentatives globales et quotidiennes soit réinitialisé à zéro lors du déplacement d'un contact vers Rappel.
8. **Nouvelle tentative** de rappel - Utilisez le curseur ou entrez la valeur dans le panneau des numéros. Cette option vous permet d'offrir le nombre maximum de nouvelles tentatives pour rappeler chaque contact de la campagne.
9. Sélectionnez le **bouton de réinitialisation** PCB vers NCB, si nécessaire.

Remarque : Un contact marqué comme contact de rappel personnel peut être converti en contact de rappel standard dans certaines circonstances, comme des échecs répétés à joindre l'agent spécifié. Pour éviter de ne pas joindre le contact du tout, ce délai est converti en rappel ordinaire pour joindre n'importe quel autre agent disponible.

Les options disponibles pour **le type de retentatives** sont indiquées ci-dessous :

a. Tentatives de nouveau : pour configurer le nombre de tentatives après lesquelles un rappel personnel devient un rappel normal.

b. **Durée** : durée en jours, heures et minutes, à l'issue de laquelle un rappel personnel devient un rappel normal si l'appel composé ne parvient pas à l'agent affecté pour une raison quelconque.

10. Utilisez le panneau numérique pour définir le numéro **Tentatives de joindre un agent** : l'application effectue le nombre de tentatives pour joindre un agent avant de convertir un rappel personnel en rappel normal.
11. Cliquez sur **Suivant** pour terminer l'écran et accéder à l'assistant Autres options.

Avance

Sélectionnez **l'option Advance contact strategy (Stratégie de contact avancée**) pour la campagne.

1. Sélectionnez une stratégie de contact appropriée pour cette campagne dans la liste déroulante.

   Remarque : Si vous ne disposez pas d'une stratégie de contact qui s'applique à ce contact, cliquez sur Créer une stratégie de contact pour créer une nouvelle stratégie. Reportez-vous à **Créer une stratégie** de contact pour plus d'informations.

2. **Nouvelle tentative** globale : utilisez le curseur ou entrez la valeur requise dans le panneau numérique. Cette option vous permet d'offrir le nombre maximum de nouvelles tentatives pour composer le numéro de chaque contact de la campagne.
3. **Réessayer** quotidiennement - Utilisez le curseur ou entrez la valeur requise dans le panneau numérique. Cette option vous permet d'offrir le nombre maximum de nouvelles tentatives pour composer le numéro de chaque contact de la campagne.
4. **Fermer les tentatives** quotidiennes - TURN activer l'interrupteur **pour** fermer le contact une fois que la limite de nouvelles tentatives quotidiennes est atteinte.
5. **Fenêtre** de transition - TURN activer pour appliquer cette fonctionnalité à la campagne. La fenêtre de transition offre la possibilité de limiter le nombre de tentatives pour chaque mode sur un seuil de durée défini.
6. **Jours** de durée de transition : utilisez le curseur ou entrez la valeur requise dans le panneau des nombres pour compter les tentatives.
7. **Tentatives** de transition : utilisez le curseur ou entrez la valeur requise dans le panneau numérique pour sélectionner les tentatives de transition.

Détails de la campagne

Après avoir créé une campagne, vous devez la modifier et mettre à jour les détails suivants sur Détails **de la** campagneTab.

Configuration Options

Cette section vous permet d'effectuer des configurations par rapport à la campagne.

- **Chaînage** : activez cette option pour permettre aux contacts de la campagne en cours d'être liés (chaînés) à d'autres campagnes.
- **Zone de blocage/code** postal : TURN cet interrupteur est activé pour empêcher les contacts de composer des contacts à partir de codes bloqués pendant la durée de blocage spécifiée.
- **DNC** : TURN l'activation de DNC pour activer le filtrage DNC pour les contacts de cette campagne. La liste des Numéros à ne pas composer (Do not call, DNC) garantit la conformité en empêchant les appels ou messages non sollicités vers des numéros de téléphone marqués DNC au sein de l'organisation. Numéros exclus nationaux
- **NDNC** : activez ce commutateur pour activer le filtrage NDNC des contacts de la campagne. National Do Not Call (NDNC) est un registre au niveau national, assurant le respect des réglementations en matière de télécommunications qui interdisent les appels non sollicités ou les messages vers des numéros répertoriés comme NDNC.
- **Avocat** plaideur : TURN que l'intervenant s'active pour activer les contrôles de conformité pendant le téléchargement des données. Cette fonctionnalité garantit le respect légal lors du téléchargement et de la gestion des contacts.
- **Script** de préappel : activez le commutateur de script de préappel pour exécuter un script avant chaque appel. Ce script peut s'intégrer à des applications ou bases de données externes pour prendre des décisions finales de numérotation. Les options sont les suivantes :
    - Bibliothèque : sélectionnez un script dans la bibliothèque de scripts.
    - VBScript : exécuter un script écrit sur mesure.
- **Script** PostCall : activez le commutateur PostCall Script pour exécuter un script après chaque appel. Cela peut être utilisé à diverses fins, telles que la validation des résultats des appels, la personnalisation du comportement de replanification ou l'intégration avec des systèmes tiers (par exemple, la mise à jour de l'état d'un appel CRM). L'option comprend :
    - **Avant de replanifier** : s'exécute avant de replanifier un contact, en permettant à la logique personnalisée d'influencer les paramètres de replanification.
    - **Après replanifier** : s'exécute après la replanification, ce qui permet de personnaliser davantage la stratégie ou de mettre à jour les plates-formes externes.
    - **Les deux** : exécute les deux avant et après le reprogrammement.
- **CPT** : TURN le commutateur CPT ON pour activer la vérification de l'heure préférée du client pendant le téléchargement des données, en fonction des paramètres sélectionnés.
    - Activez CPT sur les pages Campagne et Droit de l'État.
    - Sélectionnez la valeur du mode ou l'identificateur unique dans la liste déroulante.
    - Les identificateurs uniques sont créés dans Paramètres globaux de l'entreprise.

Zone verte et loi de l'État

La zone verte est une fonctionnalité qui permet de s'assurer que les contacts sont livrés UNIQUEMENT en fonction des fuseaux horaires possibles et des règles d'état extraites des indicatifs régionaux et des codes postaux de tous les modes pour le contact. Notez que si votre contact dispose de trois modes, l'application vérifie si les trois modes du contact sont dialables avant de livrer au numéroteur.

Lorsque le commutateur est activé, Enhanced Greenzone factorise tous les nombres et codes postaux téléchargés pour calculer Greenzone. Si 10 numéros sont téléchargés, 20 fuseaux horaires seront déterminés pour l'indicatif régional et le code postal de chaque numéro de téléphone. Si 2 codes postaux de niveau contact (codes postaux principal et secondaire) sont activés, cela ajoute 2 fuseaux horaires supplémentaires, ce qui en fait 22 fuseaux horaires en tout à vérifier. L'application vérifie tous ces fuseaux horaires et ne comptabilise le contact que lorsque les 22 fuseaux horaires ont tous une fenêtre appelable autorisée.

De même, si la loi de l'État est activée, 22 États liés à ces fuseaux horaires seraient identifiés. La fonctionnalité Greenzone renforcée valide les heures de début et de fin des 22 états, fusionne la conformité et place le contact dans la fenêtre d'appel autorisée qui se croise.

Remarque : Contact Cisco CSM pour activer cette configuration.

Remarque : lorsque des contacts échouent dans Greenzone, les contacts qui ont échoué sont reprogrammés.

Activer Greenzone

Par défaut, Greenzone est activée et l'option Campagne est sélectionnée automatiquement. Greenzone ne peut pas être désactivée.

- **Fuseau** horaire de la campagne : TURN cette option pour appliquer le fuseau horaire de la campagne. Représente le fuseau horaire associé au niveau de la campagne. Les contacts sont validés par rapport à ce fuseau horaire pour assurer la conformité avec les règles de numérotation spécifiques à la campagne.
- **Zone téléchargée** – TURN cette option pour appliquer la zone téléchargée. Fait référence au fuseau horaire téléchargé pour le contact dans le fichier de données. Cette zone sert de référence pour garantir que le contact est composable pendant les heures autorisées.
- **State** – TURN ceci pour appliquer ceci. Indique l'état associé au contact. Les réglementations spécifiques à chaque État en matière de composition, telles que les heures d'appel et les jours fériés, sont appliquées.
- **Code** postal – TURN ceci pour appliquer ceci. Le code postal principal du contact est utilisé pour dériver le fuseau horaire de réponse correspondante et vérifier les restrictions de numérotation spécifiques à un code postal.
- **Code** postal supplémentaire – TURN ceci pour l'appliquer. Tous les codes postaux supplémentaires associés au contact. Ceux-ci sont vérifiés pour vérifier leur conformité avec le fuseau horaire, ce qui offre une flexibilité pour les contacts avec plusieurs sites associés. Cela ne peut être activé que si le code postal est activé.

- **Ind.** régional – TURN ceci pour appliquer ceci. Fait référence à l'indicatif régional associé au numéro de téléphone du contact. Il permet de déterminer le fuseau horaire et les réglementations de l'État pour la numérotation.

- **Mode** actuel – TURN cette option pour appliquer le mode actuel. Indique le mode (par exemple, SMS, e-mail, voix) actuellement évalué pour le contact. L'application s'assure que ce mode est composable en fonction des règles.
- **Tous les modes** – TURN cette option pour vérifier la dialabilité de tous les modes disponibles. Si tous les modes sont conformes aux règles de fuseau horaire et d'état, le contact est transmis au numéroteur.

- **Mode Code** postal – TURN cette option pour appliquer le mode zip. Fait référence au code postal dérivé spécifiquement pour un mode (tel que, email ou SMS). Il garantit la conformité spécifique au mode du contact.
  - **Mode** actuel – TURN cette option pour appliquer le mode actuel. Indique le mode (par exemple, SMS, e-mail, voix) actuellement évalué pour le contact. L'application s'assure que ce mode est composable en fonction des règles.
  - **Tous les modes** - TURN cette option pour vérifier la dialabilité de tous les modes disponibles. Si tous les modes sont conformes aux règles de fuseau horaire et d'état, le contact est transmis au numéroteur.

Droit de l'État

Les contacts peuvent appartenir à plusieurs fuseaux horaires en fonction de l'indicatif régional, du code postal, du code postal supplémentaire et du code postal au niveau du mode, en fonction des états configurés. Il peut être nécessaire de vérifier la sécurité des temps de numérotation d'un contact unique sur plusieurs paramètres, y compris les temps de numérotation autorisés au niveau de l'état. L'activation de la zone verte au niveau de la campagne garantit que l'application vérifie tous ces paramètres avant de livrer le contact pour la numérotation.

Les lois des États réglementent le fonctionnement des centres de contact et peuvent être configurées au niveau de l'application pour s'appliquer à des campagnes spécifiques. Pour activer la conformité à la loi de l'État :

- Activez la conformité à la loi **de l'État** au niveau de la campagne pour vous assurer que tous les paramètres sont vérifiés avant de livrer un contact pour la numérotation.
- Sélectionnez le groupe **de droit de l'État dans la liste déroulante pour appliquer les** règles de conformité à la loi de l'État à votre campagne. Le groupe de droit d'État permet à l'administrateur de définir l'état individuel et son association avec le code postal et / ou l'indicatif régional et enfin de regrouper ces États en un **groupe** de droit d'État avec la définition des heures appelables et des jours fériés. Lorsque l'application détermine plusieurs états en fonction des codes postal et régional, la priorité définie dans **System > state Law Group** s'applique. Voir **State Law Group**.
- **État** : la conformité est appliquée en fonction de l'état configuré dans les paramètres de l'application à l'échelle du système. Cela applique des temps d'appel autorisés au niveau de l'état à la campagne.
- **Code** postal : La conformité est appliquée en fonction du code postal configuré dans le système.
- **Code** postal supplémentaire : Garantit la conformité en vérifiant tous les codes postaux supplémentaires associés au contact pour le fuseau horaire et le respect de la loi de l'État.

- **Indicatif** régional : la conformité est basée sur l'indicatif régional configuré dans le système. Les lois de l'État liées à l'indicatif régional sont appliquées.

- **Mode actuel :** vérifie la conformité du mode actuel (par exemple, SMS, e-mail, voix) évalué pour s'assurer qu'il est conforme aux règles de l'état.
- **Tous les modes** : vérifie que tous les modes disponibles sont conformes aux réglementations relatives au fuseau horaire et à l'État avant de transmettre le contact au numéroteur.

- **Mode** Code postal : assure la conformité en fonction du code postal spécifique au mode.
  - **Mode** actuel : vérifie la conformité du mode actuel évalué pour s'assurer qu'il est conforme aux règles de l'état.
  - **Tous les modes** : vérifie que tous les modes disponibles sont conformes aux réglementations relatives au fuseau horaire et à l'État avant de transmettre le contact au numéroteur.
- Cliquez sur **Enregistrer**. Procédez à la configuration des différentes exigences pour la campagne nouvellement créée.

Configurer une campagne

Après avoir créé la campagne, vous devez configurer divers autres aspects pour que la campagne fonctionne comme vous le souhaitez. Cette section traite de la configuration des éléments suivants :

1. Détails sur la campagne
2. Paramètres de canal
3. Paramètres de l'entreprise
4. Configuration de l'IA

   Remarque : Contact Cisco CSM pour activer cette configuration.
5. CSS
6. Enchaînement
7. Listes de contacts
8. Gérer les contacts
9. Planifier
10. IVR Éditeur de modèles

    Remarque : Actuellement, cette fonctionnalité n'est pas prise en charge dans Webex Contact Center.
11. Éditeur de modèle d'e-mail

    Remarque : Actuellement, cette fonctionnalité n'est pas prise en charge dans Webex Contact Center.
12. SMS Éditeur de modèles

    Remarque : Actuellement, cette fonctionnalité n'est pas prise en charge dans Webex Contact Center.
13. Autre configuration
14. Paramètres du numéroteur

Chacune des options de menu ci-dessus peut être placée sous forme de **lien** rapide sur la page application **Home** . Cliquez sur le lien **requis** et la page est maintenant disponible pour affichage / modification en un seul clic directement à partir de la page de l'application Home.

Paramètres de canal

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez un **serveur** de messagerie pour la campagne.
2. Définissez un seuil pour les e-mails dans le champ Délai d'expiration **des** e-mails. Ce seuil détermine la durée maximale autorisée pour le système de traiter et d'envoyer des e-mails. La plage s'étend de 1 à 2 400 heures.
3. S'il s'agit d'une campagne SMS, sélectionnez un **SMS serveur** pour la campagne. Ce nombre peut être compris entre 1 et 1 440 minutes.
4. Définissez un seuil pour SMS dans le **champ SMS Timeout.** Ce champ spécifie le nombre maximum de messages SMS ou la vitesse à laquelle ils peuvent être envoyés dans une période définie.
5. Sélectionnez le **code** court principal dans la liste déroulante. C'est le code court principal utilisé pour envoyer SMS /email dans la campagne.

   Remarque : Pour une campagne configurée avec un serveur SMS, le code **abrégé principal et** le **type de texte SMS**
   Les champs sont obligatoires.
6. Sélectionnez le **code** court secondaire dans la liste déroulante. Il s'agit du code court secondaire utilisé pour envoyer SMS /email dans la campagne.

   Remarque : Pour une campagne configurée avec un serveur SMS, le code **court principal et** le **type de texte SMS**
   Les champs sont obligatoires.
7. Sélectionnez the **SMS Timeout Disposition (Disposition** des délais d'expiration) dans la liste déroulante. Il définit le résultat SMS d'un contact lorsque le contact expire. La valeur par défaut est Succès.
8. Sélectionnez le **SMS Type** de texte dans la liste déroulante, tel que Dynamique, Statique, Bidirectionnel. Il spécifie le type de SMS configuré pour la campagne. Il s'agit d'un champ obligatoire lorsqu'un serveur SMS est mappé à la campagne.
   a. **Dynamique** : Permet l'utilisation de contenu personnalisé ou variable dans le SMS, comme l'insertion d'informations spécifiques au client telles que les noms, les détails du compte ou les statuts de commande.
   b. **Statique** : envoie un message uniforme à tous les destinataires sans aucune personnalisation. Ceci convient aux notifications, alertes ou messages promotionnels génériques.
   c. **TwoWay** : Permet une communication bidirectionnelle, permettant aux destinataires de répondre au SMS.

9. Pour engager un Chat bot pour une communication SMS bidirectionnelle, sélectionnez-en un dans la liste déroulante Compte ChatBot.
10. Dans la liste déroulante correspondant à la campagne, sélectionnez le guide **d'appel** .
11. Saisissez un **préfixe** pour ajouter une chaîne spécifique au début des informations de contact téléchargées.

12. Entrez un **suffixe** pour ajouter une chaîne à la fin des informations de contact avant que celui-ci ne soit envoyé au numéroteur.

Remarque : Dans les paramètres de canal, Tab, SMS et Email ne sont pas pris en charge actuellement.

Paramètres de l'entreprise

Business Parameter est une donnée spécifique à l'entreprise qui peut être utilisée à diverses fins. Certaines utilisations sont :

1. Associez des données à des contacts au moment du téléchargement.
2. Définissez des conditions personnalisées pour CSS afin de définir une stratégie de numérotation pour prioriser un contact.
3. Interrogez les contacts en fonction de ces paramètres et gérez-les dans la fonctionnalité Gérer les **contacts** .
4. Renseignez ces paramètres sur Agent Desktop lorsque l'écran apparaît pendant un appel.

Vous pouvez créer au total 25 paramètres d'entreprise. Ces 25 paramètres incluent tous les paramètres que vous utilisez à partir de n'importe quel numéroteur. Par exemple, si vous utilisez 4 champs personnalisés dans la règle d'importation du numéroteur, vous pouvez créer 21 paramètres d'entreprise supplémentaires.

Remarque : Par défaut, tous les champs définis dans le tableau des règles d'importation sont créés sous Paramètres d'entreprise.

Création du paramètre d'entreprise

1. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un paramètre d'entreprise.
2. Sélectionnez un **nom** de paramètre d'entreprise dans la liste déroulante. Il répertorie les paramètres configurés dans Paramètres globaux de l'entreprise. Pour ajouter un nouveau paramètre, consultez Paramètres d'activité globaux.
3. Dans la **liste déroulante Type** de données, sélectionnez un **type** de données pour ce paramètre d'entreprise. Les options disponibles sont :
   a. **Nombre**, pour les données numériques.
   b. **Float**, pour les nombres à valeurs décimales.
   c. **DateTime**, pour les valeurs qui représentent la date et l'heure. Si vous sélectionnez ce type de données, sélectionnez un format de date souhaité dans le **champ Format** .
   d. **Chaîne**, pour les données alphanumériques incluant n'importe quel caractère.
4. TURN activez l'option Données **volumineuses** pour définir ce paramètre d'entreprise en tant que champ en bloc. Les paramètres d'entreprise définis comme des champs en vrac n'ont aucune restriction sur la longueur du champ pour les données qui entrent en tant que paramètre d'activité.

5. Entrez le nombre de caractères autorisés pour les données dans la colonne Longueur **en** caractères.
6. TURN que la vue **des agents s'active** pour afficher ces paramètres d'entreprise aux agents sur leur bureau.

   Remarque : Actuellement, cette fonctionnalité n'est pas prise en charge dans Webex Contact Center.

7. TURN l'option Afficher/Modifier **l'agent est activée** pour permettre aux agents d'effectuer des modifications.

   Remarque : Actuellement, cette fonctionnalité n'est pas prise en charge dans Webex Contact Center.

8. TURN allumez l'interrupteur DNC **,** si nécessaire. Cela permet à l'application de déterminer qu'un appel à un contact basé sur ce domaine d'activité est soumis aux règles Ne pas contacter (DNC).

9. Dans la liste déroulante, sélectionnez un **champ Customer Master** approprié avec le Nom du paramètre d'activité.

   Remarque : Le **champ Maître** client n'est activé que lorsqu'au moins l'un des commutateurs P2P et BTTC est activé dans la section Options de configuration de la page Configurer la campagne. Reportez-vous à Configurer la campagne pour plus d'informations.

10. Cliquez sur **Enregistrer** pour terminer la création d'un champ d'entreprise ou cliquez sur **Annuler** pour revenir en arrière sans aucune information enregistrée.

    Remarque : L'application n'indexe pas les données des champs d'activité car l'utilisation des 26 champs d'entreprise (y compris l'identificateur unique) dépend du client et n'est pas uniforme d'un client à l'autre. Nous recommandons aux utilisateurs de demander l'aide du support technique pour créer des index supplémentaires en fonction des besoins de l'entreprise.

11. Le nombre de champs d'entreprise créés et le nombre de champs disponibles sont affichés dans le coin supérieur droit de la grille.

12. Vous pouvez également créer un identifiant unique. Idéalement, il peut y avoir des domaines d'activité identiques à travers les caméras qu'il peut être nécessaire de regrouper à des fins diverses.

13. Par exemple, l'ID client peut être un champ d'activité pour l'ensemble des campagnes pour lesquelles le regroupement est nécessaire dans les rapports. Cependant, l'ID client peut être le premier champ d'activité de la campagne A ; sixième de la campagne B ; et dixième dans la campagne C - cela rend le regroupement difficile. Au lieu de cela, vous pouvez créer ce champ d'entreprise en tant que champ Identificateur unique et regrouper les données du champ Identifiant unique. Suivez les étapes ci-dessous pour créer un identifiant unique.

14. Cliquez sur le **bouton Ajouter un identifiant** unique pour ajouter un identifiant unique.

15. Entrez les détails requis et cliquez sur **Enregistrer**.

    Remarque : L'application n'indexe pas les données des champs d'activité parce que l'utilisation des 26 champs d'entreprise (y compris l'identificateur unique) dépend du client et n'est pas uniforme d'un client à l'autre. Nous recommandons aux utilisateurs de demander l'aide du support technique pour créer des index supplémentaires en fonction des besoins de l'entreprise.

Champ Campagne

Les champs de campagne sont des champs statiques qui peuvent être utilisés pour la fonctionnalité

BTTC (Refer AI Configuration). L'application permet de définir cinq champs de campagne. Accédez à la section Champs **de** la campagne.

Procédez comme suit pour définir les champs de campagne.

1. Accédez au **champ Campagne** Tab sous le module Paramètre **d'entreprise** .
2. Saisissez le nom du paramètre de champ de campagne dans le **champ Clé** .
3. Entrez une valeur correspondante dans le **champ Valeur** .
4. Cliquez sur le **bouton Enregistrer** pour enregistrer les détails.
5. Cliquez sur le **bouton Annuler** pour annuler les détails.
6. Cliquez sur le **bouton Supprimer** pour supprimer les détails.

Configuration de l'IA

Remarque : Contact Cisco CSM pour activer cette configuration.

La fonctionnalité de configuration de l'IA permet aux administrateurs d'utiliser l'intelligence artificielle intégrée pour faire des prédictions basées sur des données historiques. La disponibilité des données historiques conduit à des prévisions plus précises.

Remarque : Pour vérifier si vous avez une licence, vous pouvez cliquer sur le **module Licence** et vérifier si **RPCO (Right Party Connect Optimizer)** montre activé, sinon la configuration AI Tab est désactivée.

Le **module AI Configuration** permet d'accéder aux fonctionnalités prédictives d'IA suivantes.

Meilleur moment pour contacter

Le meilleur moment pour contacter est un modèle d'intelligence artificielle qui permet de réduire le nombre de nouvelles tentatives d'appel et de maximiser les connexions d'appels réussies en :

1. Prédire le meilleur créneau horaire pendant lequel un client peut être approché pour la journée.
2. Recommander le bon numéro de téléphone à utiliser pendant le meilleur

créneau horaire. Procédez comme suit :

- TURN **ON** le **commutateur Meilleur moment pour contacter** pour activer le meilleur moment pour appeler les contacts.
- Utilisez le curseur ou indiquez une valeur pour **Seuil de** contact. Ce champ n'est actif que si le commutateur Meilleur moment pour contacter est activé.
- Cliquez sur **Enregistrer**.

L'intelligence artificielle dans l'application détermine la probabilité d'atteindre avec succès le bon tact. Cette probabilité est exprimée en pourcentage. Plus le pourcentage est élevé, meilleures sont les chances de succès.

Les contacts figurant dans la liste des prospects sont classés dans l'ordre décroissant du pourcentage de réussite. L'application sélectionne les contacts qui sont affectés avec la probabilité de succès sélectionnée, ou plus.

Par exemple, si l'administrateur sélectionne 60 % comme seuil de seuil, les contacts dont le

pourcentage de probabilité est de 60 % ou plus sont composés en premier. La numérotation se produit dans l'ordre décroissant du pourcentage de probabilité à l'heure planifiée.

Stratégie de sélection des contacts

Une stratégie de sélection de contacts (CSS) définit la manière dont vous classez par ordre de priorité vos contacts pour la composition d'une campagne. Par exemple, vous pouvez avoir trois catégories de titulaires de carte de crédit sur votre campagne, Platinum, Gold et Silver. En configurant un CSS, vous pouvez vous assurer que votre application diffuse un pourcentage ou un nombre spécifique de contacts de plate-forme et/ou de contacts Gold et Silver en fonction de la priorité.

Accédez à **CSS** et l'écran Stratégie **de sélection des** contacts apparaît.

Créer un nouveau groupe CSS

Pour créer un groupe **Stratégie** de sélection des contacts, procédez comme suit :

1. Entrez un nouveau **nom** de groupe CSS.
2. Entrez un nom **de**condition. Ce champ est obligatoire. Vous ne pouvez pas utiliser de caractères spéciaux dans le nom, à l'exception du trait de soulignement, du tiret et de l'arobase (_, -, et @, respectivement) dans le nom de la condition.
3. Sélectionnez le **groupe** cible dans la liste déroulante.
4. Vous pouvez créer des conditions à l'aide de l'option **Conditions de génération** ou Conditions d'écriture . Activez le commutateur souhaité selon vos préférences.
5. Accédez à la **section Conditions** CSS.

Création d'une condition CSS - Conditions de génération

Cliquez sur le **bouton Ajouter** nouveau pour ajouter une nouvelle condition CSS. Renseignez les champs suivants :

1. Entrez un nouveau **nom** de groupe CSS.
2. TURN le **commutateur Advanced Builder** ON si vous souhaitez créer une **condition** CSS avancée.

   Remarque : Un générateur avancé nécessite une mise en place méticuleuse manuelle des conditions imbriquées. Tout placement incorrect des crochets peut entraîner la sélection par la condition CSS de contacts erronés et non intentionnels à remettre au numéroteur. D'autre part, si l'interrupteur Advanced Builder est désactivé, vous pouvez ajouter des conditions dans des groupes, avec des conditions présélectionnées et/ou des conditions.
3. L'écran Advanced Builder apparaît comme suit :
   a. Entrez un crochet ouvert - (- dans la première cellule.
   b. Dans la **liste déroulante Champs système / Champs** d'entreprise, sélectionnez un élément approprié. Pour en savoir plus, cliquez ici.

c. Sélectionnez un opérateur de comparaison parmi les options répertoriées ci-dessous ; il s'agit de la condition à laquelle le champ doit satisfaire pour qu'un contact soit sélectionné. Les paramètres disponibles sont les suivants :

   i. est exactement égal à
   ii. est inférieur à
   iii. est inférieur ou égal à
   iv. est supérieur à
   v. est supérieur ou égal à
   vi. n'est pas égal à
   vii. Comme
   viii. dans
   ix. Absent
   x. Pas comme

d. Entrez la valeur que cette condition doit respecter pour le contact à sélectionner pour la remise.

e. Fermez le support.

4. Cliquez sur le **bouton Ajouter** pour ajouter une autre condition. Voici les conditions CSS par défaut :
   a. Appels prioritaires de contact - Anciens contacts
   b. Appels prioritaires de contact - Anciens contacts
   c. Moments spécifiques
5. Effectuez **les étapes 4** à **9**. Ajoutez autant de conditions dont vous pourriez avoir besoin pour votre CSS.
6. Lorsque vous avez terminé avec les conditions, cliquez sur **Enregistrer** pour terminer
7. Si vous n'utilisez pas le générateur avancé, utilisez le générateur simple comme indiqué dans l'écran ci-dessous :
8. Dans la **liste déroulante Champs système / Champs** d'entreprise, sélectionnez un élément approprié. Reportez-vous à l'étape 5 pour plus de détails.

   Remarque : Si vous sélectionnez ID de liste des champs système ou ID de liste globale, une fenêtre contextuelle vous permet de sélectionner la liste appropriée dans les listes disponibles.
9. Sélectionnez une option de comparaison - c'est la condition que le champ doit remplir pour qu'un contact soit sélectionné. Certains paramètres de comparaison pour votre condition peuvent être > (supérieur à), < (inférieur à), = (égal), etc.
10. Entrez la valeur que cette condition doit respecter pour le contact à sélectionner pour la remise.
11. Fermez le support.
12. Cliquez sur le **bouton Ajouter** pour ajouter une autre condition.
13. Dans la nouvelle ligne, sélectionnez **ET** ou **OU** dans la liste déroulante de décision.
14. Vous pouvez continuer à ajouter d'autres groupes de conditions de ce type. Cliquez sur **Enregistrer**

lorsque vous avez terminé.

15. Si vous souhaitez ajouter d'autres groupes, sélectionnez le bouton Ajouter **à partir des** boutons d'action **de** groupe.
16. Répétez **les étapes 12** à **17**.
17. Accédez à la **section Classer par** .

    Champs :

Champs	Description
Nombre de tentatives maximum	Il s'agit de la valeur incrémentée actuelle du nombre maximal de tentatives qui peuvent être effectuées pour composer le numéro de chaque contact de la campagne.
Nouvelles tentatives quotidiennes	Il s'agit de la valeur incrémentée actuelle du nombre maximal de tentatives qui peuvent être effectuées pour composer chaque contact en une journée pour cette campagne.
Effectuer de nouvelles tentatives de cycle.	Il s'agit de la valeur incrémentée actuelle du nombre maximal de tentatives qui peuvent être effectuées dans un cycle de numérotation. Un cycle est un ensemble de tentatives de numérotation, une fois pour tous les modes avec lesquels un contact est téléchargé. Par exemple, un contact est chargé avec trois modes : Home, Travail et Numéros de mobile. Un cycle de composition est terminé lorsque l'application compose tous ces modes (dans l'ordre prédéfini) une fois chacun.
Nouvelles tentatives d'e-mail	Il s'agit de la valeur incrémentée actuelle du nombre de nouvelles tentatives autorisées pour la remise des contacts dans le cadre des campagnes d'emailing. **Remarque** : Actuellement, cette fonctionnalité n'est pas prise en charge dans Webex Contact Center.
SMS Nouvelles tentatives	Il s'agit de la valeur incrémentée actuelle du nombre de nouvelles tentatives autorisées pour que les contacts soient livrés pour les campagnes SMS. **Remarque** : Actuellement, cette fonctionnalité n'est pas prise en charge dans Webex Contact Center.
Dernier accès	Contacts avec la date et l'heure configurées du dernier accès à livrer dans le cadre de ce CSS.
Priorité	La priorité attribuée aux contacts qui doit être prise en compte lors de la livraison conformément à ce CSS.
Lead Score	Le score du lead à prendre en compte pour la livraison de contacts correspond à ce CSS. Lead Score aide à identifier le client le plus potentiel à contacter à partir d'une campagne. Ce score peut également être défini au moment du téléchargement ou du post-appel, tout en définissant le résultat commercial / téléphonique.
Heure DébutAppel	Il s'agit de l'heure de début d'appel définie par le replanificateur. Les appels entrant dans l'heure de début mentionnée dans cette condition sont sélectionnés pour être remis.
Heure FinAppel	Il s'agit de l'heure de fin d'appel définie par le replanificateur. Les appels qui tombent dans l'heure de fin mentionnée dans cette condition sont

	sélectionnés pour être remis.
ListID	ID de liste auquel le contact appartient. Les contacts appartenant aux ListID dans cette condition CSS sont remis.
Type d'appel	Le type d'appel.
DernierRésultat	Le dernier résultat défini pour ce contact. Les contacts avec le dernier résultat sélectionné sont livrés.

Global ListID	L'ID de liste globale auquel ce contact appartient. Les contacts appartenant aux Global ListID dans cette condition CSS sont remis.
ID utilisateur	Il s'agit de l'ID d'agent associé au contact. Les appels sont transmis au numéroteur et sont patchés à l'agent mentionné dans ce champ.
Numéro de téléphone	Le numéro de téléphone du contact à livrer selon ce CSS.
Nom zone	Nom du fuseau horaire auquel le contact appartient.

Création d'une condition CSS - Conditions d'écriture

1. Vous pouvez également utiliser l'option Conditions d'écriture **au lieu d'utiliser le** générateur de conditions Simple ou Avancé.
2. Pour commencer à écrire les conditions CSS, activez le commutateur Conditions d'écriture . Notez les points suivants avant de sélectionner l'option Conditions d'écriture :
   a. L'application valide uniquement la syntaxe - ne vous permet pas d'enregistrer des conditions avec une syntaxe incorrecte.
   b. L'application ne valide aucun champ. Si la syntaxe est valide et que la requête ne renvoie aucun résultat, vérifiez et affinez/réécrivez la requête.
3. Commencez votre condition en ouvrant une accolade ({). L'application affiche trois éléments
   a. Champs système
   b. Paramètres de l'entreprise
   c. Expression Pour plus d'informations, reportez-vous au Générateur d'expressions.
4. Tous les champs système répertoriés au point 5 de la section Création d'une condition CSS - Conditions de génération sont disponibles à la sélection. Les champs suivants sont également disponibles pour la fonctionnalité Conditions d'écriture :
   a. **ContactID** : ID contact généré par l'application.
   b. **DateDébutAppel** : il s'agit de la date de début d'appel définie par le reprogrammeur. Les appels entrant dans la date de début mentionnée dans cette condition sont sélectionnés pour être remis.
   c. **DateFinAppel** : il s'agit de la date de fin de l'appel définie par le reprogrammeur. Les appels dont la date de fin est mentionnée dans cette condition sont sélectionnés pour être transmis.
   d. **État** : état géographique du contact.
   e. **Code postal** : code postal auquel appartient le contact.
   f. **Indicatif** régional : indicatif régional auquel le contact appartient.
   g. **CreatedTime** : date et heure auxquelles le contact a été ajouté/reporté. Les contacts avec cette heure de création sont sélectionnés pour la remise si cela fait partie de la condition.

h. **CodePostal** secondaire : code postal secondaire du contact, s'il est mappé.

5. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer la requête.

Remarque : Vous pouvez utiliser le **bouton Requête** du panneau Actions pour lire la condition que vous avez créée à l'aide de la fonction Conditions d'écriture. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier la requête. Pour modifier une requête, utilisez le bouton Modifier du panneau Actions.

Commander par

1. La **section Trier par** décide de l'ordre dans lequel vous souhaitez que les contacts correspondant aux conditions définies soient remis au numéroteur (croissant ou décroissant). La **section Classer par** écran est illustrée ci-dessous.
2. Dans la **liste déroulante Champs système / Champs**d'activité, sélectionnez un élément approprié. Pour en savoir plus, cliquez ici.
3. Dans la liste déroulante Trier, sélectionnez **Asc** ou **Desc** pour le tri croissant ou décroissant, respectivement.
4. Pour ajouter d'autres ordres de tri, cliquez sur le **bouton Ajouter** .
5. Lorsque vous avez terminé avec les ordres de tri, cliquez sur **Enregistrer** pour remplir les conditions CSS. La condition enregistrée est répertoriée sous les Conditions système.
6. Cliquez sur le **bouton Enregistrer et vider** pour enregistrer les modifications, vider (fermer) tous les contacts du numéroteur et les rouvrir sur l'application.

   Remarque :Vous pouvez ignorer la création de conditions et sélectionner n'importe quelle condition CSS par défaut.
7. La condition enregistrée est répertoriée sous les Conditions système. Utilisez le bouton Action de **condition** CSS pour effectuer les actions suivantes :
   a. **Modifiez** la condition CSS. Lorsque vous modifiez une condition CSS, l'écran est similaire à celui de Créer un nouveau groupe CSS. Effectuez les modifications nécessaires et cliquez sur **Enregistrer** pour terminer la modification.
   b. **Supprimez** la condition CSS. Cliquez sur OK dans la fenêtre contextuelle de confirmation pour supprimer.
   c. **Affiche les contacts** correspondant à la condition CSS.
8. Les contacts sont affichés.
9. Une fois que les contacts correspondant à la condition CSS sont affichés, sélectionnez des contacts spécifiques ou utilisez l'une des options suivantes :
   a. Cochez la **case Sélectionner tout** pour sélectionner les contacts renseignés sur la page.
   b. Cochez la **case Sélection** globale pour sélectionner tous les contacts sur plusieurs pages.
10. Cliquez sur le **bouton Actions** . Effectuez l'une des opérations suivantes sur les contacts sélectionnés :
    a. Sélectionnez **Réviser l'heure** de replanifier pour reporter le contact à une date et/ou une heure ultérieures. Spécifiez l'heure **de début et** l'heure de fin pour replanifier le contact dans cette fenêtre. Cliquez sur **Replanifier les contacts** pour terminer l'action.

b. Sélectionnez **Réinitialiser en tant que nouveau contact** : cette action réinitialise le contact en tant que nouveau contact. Cliquez sur **Confirmer les contacts** pour terminer l'action.

c. Sélectionnez **Rouvrir les contacts** pour rouvrir le contact pour qu'il compose le numéro. Cliquez sur **Replanifier les contacts** pour terminer l'action.

Remarque : Si vous cochez la case Annuler les **valeurs de champ d'entreprise mises à jour par les agents** , l'application ignore les éventuelles mises à jour des valeurs de champ d'activité effectuées par les agents au cours de leurs actions et l'application rétablit les valeurs du champ d'entreprise au moment du téléchargement du contact.

Par exemple, le contact A est téléchargé avec les valeurs de champ d'entreprise pour le numéro de mobile et l'ID client (123456). Au cours de l'interaction avec l'agent, le client demande la modification du numéro de portable et de l'ID du client (à 345678), et l'agent met à jour les valeurs. Au moment de rouvrir ce contact en utilisant les conditions CSS, vous avez la possibilité de revenir au numéro de mobile et à l'ID client (123456) d'origine en cochant cette case.

Remarque : Cette option n'est pas applicable aux boutons Bloquer les contacts et Fermer les contacts.
1. Sélectionnez **Bloquer les contacts** pour empêcher les contacts sélectionnés d'être composés en modifiant le statut du contact en Bloqué.
2. Sélectionnez Fermer les contacts pour fermer les contacts sélectionnés

Conditions système

Il existe cinq conditions CSS système qui peuvent être appliquées à une campagne, en plus des conditions que vous avez créées. Vue d'ensemble du modèle de composition pour ces cinq conditions CSS par défaut :

1. **Appels prioritaires de contact - Nouveaux contacts** : Il s'agit de contacts que l'application n'a pas transmis au numéroteur Cisco CCE depuis le dernier téléchargement jusqu'au téléchargement le plus ancien. En fait, il s'agit de nouveaux contacts sans qu'aucune tentative de numérotation n'ait été effectuée.
2. **Appels prioritaires de contact - Anciens contacts** : Il s'agit de contacts qui n'ont pas été remis au numéroteur Cisco CCE à partir d'anciens téléchargements.
3. **Moment spécifique :** contacts que vous avez reprogrammés pour être recomposés à un moment précis.
4. **Agent** spécifique : contacts qui ont été marqués pour être composés afin d'atteindre un agent spécifique. Ceci est également connu sous le nom de mise en correspondance de chargé de compte (AEM).

   Remarque : Actuellement, cette fonctionnalité n'est pas prise en charge dans *Webex Contact Center*.
5. **Agent spécifique avec moment** spécifique : Marquer les contacts qui ont été reprogrammés pour être composés afin de joindre un agent spécifique à un moment précis.

   Remarque : Actuellement, cette fonctionnalité n'est pas prise en charge dans *Webex Contact Center*.

Toutes les conditions CSS supplémentaires créées sont répertoriées sous les Conditions système.

Voir Création d'une condition CSS - Conditions de génération et Ordre par pour plus de détails sur la création de conditions CSS supplémentaires.

Copie des conditions CSS

Vous pouvez également copier des conditions CSS existantes - à la fois des groupes de conditions et des conditions CSS individuelles.

1. **Copier le groupe** CSS - Cliquez sur le **bouton Copier** dans le volet Groupe CSS à gauche.
    a. Entrez un nom pour le groupe CSS cloné **et cliquez sur** Enregistrer **pour terminer.**
2. **Copier la condition** CSS - Cliquez sur le **bouton Copier** dans le volet de section de la condition CSS à droite. La page de condition s'affiche avec les détails requis.
    a. Entrez un nom pour la condition CSS clonée.
    b. Si des modifications sont nécessaires, suivez les étapes répertoriées dans les sections suivantes et apportez les modifications suivantes : Création d'une condition CSS - Conditions de génération, Ordre par et Conditions système.
3. Cliquez sur **Enregistrer** lorsque vous avez terminé.

Enchaînement

Le chaînage de campagne est une fonctionnalité qui permet d'enchaîner des contacts d'une campagne à une autre en cours d'exécution. Au cours de l'exécution, en fonction des dispositions définies par l'agent, le processus de chaînage se produit. Les utilisateurs peuvent configurer différentes campagnes cibles pour différents résultats de la campagne source.

Le chaînage peut être réalisé dans l'une des méthodes suivantes :

Déplacer : le contact est enchaîné pour cibler la campagne lorsqu'il est fermé dans la campagne source. Lorsqu'un processus est clos une fois que les nouvelles tentatives globales configurées ont été réalisées et que la configuration du chaînage pour ce résultat correspond, le contact est enchaîné via le type de déplacement vers la campagne cible. Il s'agit maintenant d'un nouveau contact dans la campagne cible.

Copie : le contact est enchaîné à la campagne cible chaque fois que le résultat configuré en chaîne pour l'appel est reçu. Lorsqu'un agent définit un résultat et que ce résultat correspond à la configuration de chaînage, le contact est enchaîné à la campagne cible à la première tentative. S'il y a d'autres nouvelles tentatives, la campagne source compose à nouveau le numéro du contact. Cela peut amener l'agent à définir le même résultat une deuxième fois - le contact est à nouveau enchaîné à la campagne cible. Cela se poursuit jusqu'à ce que la campagne source soit à court de nouvelles tentatives.

Remarque : Il n'y a aucune validation pour les contacts en double dans la campagne de destination. Si un contact reçoit le résultat configuré plusieurs fois, il est enchaîné plusieurs fois dans la campagne cible.

Configurez les règles de chaînage dans l'application pour que les contacts soient chaînés d'une campagne à une autre.

Cartographie

1. Dans le **champ Nom** , entrez un **nom** de mappage pour cette configuration de chaînage.
2. Dans la **liste déroulante Campagne** cible, sélectionnez n'importe laquelle pour enchaîner les contacts de cette campagne.

3. Les **modes** mappés à la campagne cible sont affichés dans le **champ Modes** cibles. Pour chacun de ces modes, les modes de la campagne source sont indiqués dans la liste déroulante. Sélectionnez un mode de la campagne source à mapper à un mode de la campagne cible.

4. Les **champs** d'activité cible affichent tous les champs **d'activité** mappés dans la campagne **cible ; les**champs **d'activité** source sont affichés dans une liste déroulante. Mappez chaque **champ** d'activité cible à un champ **d'activité**source.

Remarque : Si les champs Modes et Entreprise sont communs aux campagnes source et cible, les champs sont automatiquement renseignés.

5. TURN activer l'option **Nouveaux contacts** si vous souhaitez que le contact soit marqué comme nouveau dans la campagne cible. La sélection de cette option signifie que le contact est immédiatement envoyé au numéroteur. (OU)

6. Si l'option Nouveaux contacts est **désactivée**, elle est traitée comme un contact à replanifier dans la campagne cible.

7. Remplissez le **champ Replanifier après** en sélectionnant Jours **, Heures et Minutes** dans le panneau numérique. Il s'agit de l'heure à laquelle le contact est appelé ensuite, dans la campagne cible, après un enchaînement réussi de la campagne.

8. TURN l'option Conserver les **nouvelles tentatives** globales est **activée** pour conserver le nombre de tentatives globales au niveau du contact dans la campagne enchaînée. **En position OFF** , le nombre total de nouvelles tentatives est initialisé à zéro dans la campagne chaînée.

Remarque : le commutateur Conserver les nouvelles tentatives quotidiennes n'est actif que s'il est activé.

9. TURN la **fonctionnalité Conserver les tentatives** quotidiennes activée pour conserver le nombre de tentatives quotidiennes au niveau du contact dans la campagne enchaînée. **En position OFF** , le nombre de tentatives quotidiennes est initialisé à zéro dans la campagne enchaînée.

10. Cliquez sur le **bouton Enregistrer** pour terminer le mappage.

Résultats

Accédez à la **section Résultats** pour sélectionner les **Résultats** qui devraient initier le chaînage de cette campagne. Suivez les étapes ci-dessous :

1. Dans la **liste Mappages** enregistrés dans le volet gauche, sélectionnez un mappage.
2. Vous pouvez sélectionner le résultat commercial ou le résultat téléphonique, ou les deux, qui déclenchent l'enchaînement défiigu.
3. Tous les groupes **de** résultats opérationnels sont renseignés dans la liste déroulante Nom **du** groupe. Sélectionnez un **groupe** de résultats d'entreprise.
4. Tous les résultats sous ce **groupe** de résultats opérationnels sont remplis. Sélectionnez les résultats **commerciaux requis** pour le chaînage.
5. Dans le **volet Résultat** téléphonique, sélectionnez d'abord le **mode** dans la liste déroulante. Tous les modes disponibles dans la campagne source sont affichés pour la sélection.

6. Toutes les stratégies d'appel **qui utilisent le mode** sélectionné **sont maintenant affichées dans la liste déroulante Nom** de la **stratégie.**

7. Tous les **résultats** de téléphonie pour la paire Mode **et** Stratégie **de contact sélectionnés** sont répertoriés. Cochez la case
   Résultats de téléphonie pour le chaînage.

   Remarque : Les contacts avec résultat téléphonique de rappel ne peuvent pas être chaînés à d'autres campagnes.

8. Cliquez sur le **bouton Enregistrer** pour terminer le chaînage.

   Le **champ Mapped Outcomes** Tab contient tous les résultats Business **et** Telephony **mappés** . **Sélectionnez Résultat** commercial ou **Résultat** téléphonique sous Résultats **mappés** Tab pour afficher tous les mappages de chaînage.

   Cliquez sur le **bouton Modifier** pour modifier un mappage chaîné.

   Les campagnes cibles ont un ID de liste numéroté -1. Les contacts entrants enchaînés d'autres campagnes sont ajoutés à cette liste. Chaque campagne cible ne comporte qu'une seule liste (ID de liste -1) pour les contacts entrants en chaîne provenant d'autres campagnes.

Liste des contacts

La **page Listes** de contacts affiche toutes les listes de contacts que vous avez téléchargées sur la campagne. La **page Listes de** contacts vous aide également à ajouter des contacts à une campagne. Les contacts peuvent être téléchargés à partir de fichiers plats avec des séparateurs prédéfinis, de fichiers avec des valeurs séparées par des virgules, de tables de base de données, etc.

La grille contient une liste de toutes les listes de contacts avec les informations suivantes :

1. **ID de** liste : ID de liste généré par l'application pour cette liste.
2. **ID** de liste globale : si cette liste fait partie d'une liste globale, l'ID de liste globale est affiché ici.
3. **Heure** de début : heure de début de la liste. Elle est basée sur l'heure configurée dans les paramètres du système.

   Remarque : Cliquez sur le **bouton Info** pour voir la période restante que la liste exécutera. Ce bouton fournit également des informations sur la façon d'étendre la validité de la liste.
4. **Enregistrements disponibles** : nombre de contacts téléchargés vers la campagne via cette liste.
5. **Enregistrements en attente** : nombre de contacts en attente dans la liste, éligibles pour la livraison au numéroteur.
6. **État** : l'état de la liste est affiché ci-dessous.
   a. **Actif** : la liste est active. Les contacts téléchargés à partir de cette liste sont transmis au numéroteur.
   b. **Arrêté** : la liste est arrêtée. Une liste d'exclusion contient des contacts marqués avec un état différent, et garantit que ces contacts ne sont pas transmis au numéroteur.
   c. **ArrêtéEtFermé** : cet état indique que la liste est arrêtée et que les contacts téléchargés via cette liste sont fermés. Les contacts peuvent être rouverts à l'aide de la fonctionnalité Gérer les contacts .

d. **PermanentStop** : état indiquant que les contacts téléchargés à partir de cette liste sont supprimés. Une fois supprimés, les contacts téléchargés ne peuvent plus être rouverts.

e. **Téléchargement en cours** - Lorsque votre fichier de contact contient un grand nombre de contacts à télécharger, ceux-ci sont divisés en lots et téléchargés. Jusqu'à la fin du téléchargement, il affiche l'état Téléchargement en cours, avec le pourcentage de téléchargement terminé.

f. **Échec du téléchargement :** lorsque le téléchargement du contact échoue pour une raison quelconque, l'état Échec du téléchargement s'affiche. La barre d'état indique le pourcentage de contacts téléchargés au moment de l'échec.

Remarque : pendant le processus de fin de journée (EOD), tous les contacts ayant échoué sont supprimés.

Pourcentage d'état des contacts

Le pourcentage d'état du contact est calculé à l'aide de différentes formules pour les états de contact inférieurs à 6 et pour tous les autres statuts de contact. Voir le tableau pour les détails de l'état des contacts.

Tableau : détails de l'état du contact

Statut	Nom	Description
0	Ouverte	Ouvrir le contact.
1	Fermé	Contact fermé.
2	Temporairement verrouillé	Contact temporairement verrouillé, ne sera pas remis.
3	Téléchargement en progression	Contact en cours de téléchargement
4	Livré au numéroteur	Contact transmis au numéroteur.
5	Remplacer	Contact écrasé durant le téléchargement
6	Liste arrêtée	Contact à partir d'une liste arrêtée.
7	Fermé via des contacts gérés ou vidé	Contact fermé à l'aide de la fonctionnalité Gérer les contacts / contact vidé
8	Contact arrêté et fermé	Le contact arrêté et fermé ne sera pas remis au numéroteur.
9	Contact nettoyé	Contact nettoyé.
10	Contact déplacé vers une autre campagne	Contact déplacé d'une campagne à l'autre - contact enchaîné.
11	Arrêté définitivement	Contact définitivement arrêté. Ne sera pas remis au numéroteur.
20	Contact livré arrêté	Un contact remis au numéroteur est arrêté de la numérotation.

21	Verrouiller pour la livraison de circuits imprimés	Cette colonne ne contient aucune donnée.
22	Verrouillé pour CSS	Contact verrouillé pour la livraison via une stratégie de sélection des contacts (CSS)

	Remise des contacts	horaire.
23	Verrouillé pour la livraison AEM	Contact qui est verrouillé pour la remise mise en correspondance agent-exécutif.
24	Verrouillé par Res- chedule à Res- chedule Contact	Contact verrouillé par le reprogrammateur pour être livré comme reprogrammé.
25	Verrouillé par Res- chedule pour fermer le contact	Contact verrouillé par le replanificateur à fermer.
30	Contact bloqué par DNC	Contact bloqué comme contact Ne pas appeler.
31	Contact bloqué par NDNC	Contact bloqué en tant que contact national Ne pas appeler.
32	Contact bloqué par DNC Scrub	Contact bloqué pendant le processus de nettoyage DNC.
33	Contact bloqué par un litige	Contact bloqué en raison d'un litige.
34	Expiré	Contact expiré.
40		Il s'agit d'un statut de contact temporaire pour les enregistrements ayant échoué (en raison d'une règle CCB, des horaires de mode ou CPT).
41		Il s'agit d'un état de contact temporaire où les contacts sont déjà remis en utilisant la même valeur d'ID unique ou de mode (numéro de téléphone. L'application attend la mise à jour du résultat de l'appel.

Pour un statut de contact inférieur à 6, la formule est :

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

Pour les autres états de contact, la formule est *PourcentageAchèvement = (TotalEnregistrementsEn attente / TotalRecordsDisponible) * 100 ;*

Pour les deux pourcentages de statut de contact ci-dessus, les composants de la formule sont calculés comme suit : *Le TotalRecordsAvailable est calculé sur la base du CampaignID et du ListID de la table Contact.*

Le nombre total d'enregistrements en attente est calculé sur la base de CampaignID, ListID et Status de la table de contact.

Actions

Utilisez les **boutons Actions** du panneau de la dernière colonne pour effectuer les actions suivantes sur les listes de contacts :

1. **Liste** de début : démarre la remise du contact au numéroteur. Les contacts téléchargés à

partir de cette liste sont transmis au numéroteur.

2. **Liste** d'arrêt : arrêtez cette liste. L'arrêt de cette liste marque tous les contacts téléchargés avec un état différent et garantit que ces contacts ne sont pas remis au numéroteur.
3. **Fermer la liste** : ce bouton ferme les contacts téléchargés à partir de cette liste. Les contacts peuvent être rouverts à l'aide de la fonctionnalité Gérer les contacts .
4. **Supprimer la liste** : ce bouton supprime les contacts téléchargés à partir de cette liste. Une fois supprimés, les contacts téléchargés ne peuvent plus être rouverts.
5. **Heure** de fin : utilisez ce bouton pour modifier l'heure de fin de cette liste. La date et l'heure de fin ne peuvent pas être modifiées à une date et une heure inférieures à la date et l'heure actuelles.

Développez n'importe quelle liste pour voir une répartition détaillée des

contacts téléchargés via cette liste. La partie étendue contient les

détails suivants relatifs à la liste :

Contact - Cette section contient la répartition des contacts téléchargés avec le nombre pour les éléments suivants :

1. **Traités** : nombre de contacts traités à partir de cette liste.
2. **Téléchargé** : nombre de contacts téléchargés à partir de cette liste.
3. **Échec** : nombre de contacts qui n'ont pas pu être téléchargés à partir de cette liste.
4. **En double** : nombre de contacts en double de cette liste.
5. **Mise à jour** : nombre de contacts ayant mis à jour les enregistrements existants dans la liste.

NDNC : nombre de contacts et de modes nationaux de numéros de téléphone à ne pas composer (NDNC).

1. **Contacts** - Nombre de contacts marqués NDNC dans cette liste.
2. **Modes** - Le nombre de modes marqués NDNC dans cette liste.

Remarque : Il est possible d'avoir des numéros différents pour les contacts et les modes, car chaque contact peut contenir plus d'un mode.

DNC d'entreprise : nombre de contacts et modes de Numéros à ne pas composer (Do Not Call) d'entreprise.

1. **Contacts** : nombre de contacts marqués DNC dans cette liste.
2. **Modes** - Le nombre de modes marqués DNC dans cette liste.

Remarque : Il est possible d'avoir des numéros différents pour les contacts et les modes, car chaque contact peut contenir plus d'un mode.

DNC de conformité : nombre de contacts et modes Ne pas appeler (DNC statutaire).

1. **Contacts** : nombre de contacts marqués DNC de conformité dans cette liste.
2. **Modes** : nombre de modes marqués DNC de conformité dans cette liste.

Remarque : Il est possible d'avoir des numéros différents pour les contacts et les modes, car chaque contact peut contenir plus d'un mode.

Litige - Le nombre de contacts et de modes de litige.

1. **Contacts** : nombre de contacts marqués Litige dans cette liste.
2. **Modes** : nombre de modes marqués Litige dans cette liste.

Remarque : Il est possible d'avoir des numéros différents pour les contacts et les modes, car chaque contact peut contenir plus d'un mode.

Détails du téléchargement : les détails de téléchargement suivants relatifs à cette liste sont renseignés dans cette section :

1. **Heure** : date et heure de chargement de la liste sur la campagne.
2. **Type** - Le type de téléchargement, manuel ou automatique.
3. **Sous-type** : sous-type de téléchargement, Nouveau, Ajouter ou Mettre à jour.
4. **Mode Échec** : nombre de contacts qui n'ont pas été téléchargés en raison de modes d'échec.
5. **Nom** de fichier : nom du fichier de téléchargement du contact à partir duquel les contacts ont été téléchargés.
6. **Enregistrements** d'erreurs - Pour vérifier les détails des enregistrements d'erreur, le cas échéant, cliquez sur le bouton Télécharger maintenant. L'application fournit les détails relatifs aux enregistrements d'erreurs. La raison de l'erreur et tous les en-têtes du fichier téléchargé sont reproduits avec les enregistrements d'erreur, sous forme de fichier txt.

Liste nettoyée

La page des listes de contacts a un Tab nommé Liste effacée. Ce Tab contient les détails des contacts effacés de diverses listes de contacts téléchargées.

Par exemple, vous avez téléchargé une liste pour nettoyer des contacts et ces contacts sont dispersés dans plusieurs listes téléchargées. Tous ces contacts sont nettoyés en fonction des conditions du fichier de gommage, et les détails du gommage sont affichés ici. Les détails répertoriés sont les suivants :

1. **ID de** liste : ID de liste généré pour la liste de contacts nettoyée. Ceci est une continuation de l'ID de liste de téléchargement précédent, et ne commence pas à 1.
2. **Heure** de traitement : date et heure auxquelles les contacts de cette liste ont été effacés, en fonction de l'heure définie dans la configuration système.
3. **Contacts** effacés : nombre de contacts effacés d'une liste téléchargée.
4. Développez **Contacts** nettoyés pour afficher les détails spécifiques à la liste.

L'analyse **détaillée des contacts** effacés contient l'ID de liste à partir de laquelle les contacts ont été téléchargés à l'origine et le nombre de contacts éliminés de cette liste.

Nettoyer les contacts

Le nettoyage est une fonctionnalité qui vous permet d'effacer des contacts de la base de données avant d'effectuer un téléchargement. Vous pouvez effacer ces contacts en fonction de certaines

conditions que vous avez configurées. Pour supprimer les contacts d'une campagne, suivez les étapes ci-dessous.

1. Cliquez sur le **bouton Action flottante (FAB).**
2. Cliquez sur **Nettoyer la FAB** des contacts pour télécharger les contacts.
3. Il existe trois sources possibles à partir desquelles vous pouvez nettoyer les contacts :
   a. **Fichier formaté** : les contacts sont disponibles dans un fichier formaté comportant différents champs séparés par un séparateur commun ou un fichier séparé par des virgules.

      Remarque : Si vous utilisez l'application dans une langue localisée (autre que l'anglais), enregistrez le fichier de contact placé pour téléchargement dans l'encodage UTF-8.

   b. **Base de données** : les contacts sont disponibles dans une table **ou** une **vue** de base de données et peuvent être téléchargés directement dans la campagne à partir de la base de données.
4. Si vous nettoyez des contacts à partir d'un fichier formaté, procédez comme suit :
   a. Cliquez sur le **bouton Choisir un fichier** , choisissez un fichier qui contient les contacts à télécharger.
   b. Dans la **liste déroulante Délimiteur** , sélectionnez un séparateur qui sépare les différents champs dans votre fichier de téléchargement de contact.
5. Si vous avez un profil pour ce téléchargement, sélectionnez-en un dans la **liste déroulante Profil** . La sélection d'un profil garantit que toute correspondance ultérieure pour ce fichier de liste de contacts est automatiquement effectuée comme configuré dans le profil.

   Les profils peuvent être utilisés des raccourcis pour travailler avec les téléchargements liés aux contacts. En utilisant ces profils enregistrés, vous pouvez télécharger (y compris le téléchargement global), nettoyer ou télécharger des tacts DNC/NDNC/PEWC (conformité) sans avoir à passer par tout le processus de définition des paramètres et des conditions. En d'autres termes, chaque profil est un uploader automatique.
6. Accédez à la **section Scrub Condition Builder** .
7. Utilisez le Générateur **de** conditions Scrub pour créer des conditions pour les critères de filtre afin de rechercher des contacts.

   Remarque : Si vous sélectionnez le générateur d'état avancé, passez à l'étape 13.
8. Dans la **liste déroulante Champs système / Champs** d'entreprise, sélectionnez un élément approprié.
9. Sélectionnez une option de comparaison - c'est la condition que le champ doit remplir pour qu'un contact soit sélectionné. Certains paramètres de comparaison pour votre condition peuvent être > (supérieur à), < (inférieur à), = (égal), etc.
10. Entrez la valeur que cette condition doit respecter pour le contact objet de la recherche.
11. Cliquez sur le **bouton Ajouter** pour ajouter une autre condition.
12. Lorsque vous avez terminé avec les conditions, cliquez sur **Nettoyer** pour nettoyer les contacts de la campagne.
13. Pour sélectionner le générateur d'état avancé, TURN l'option Activer le générateur de condition avancée est activée.
    a. Un **constructeur** avancé nécessite une mise en état méticuleuse où, à l'aide de

plusieurs crochets ouverts et fermés, les conditions sont placées manuellement. Tout placement incorrect de ces crochets risque d'entraîner le remplissage des contacts erronés et non souhaités par la condition de recherche.

14. Entrez un crochet ouvert dans la première cellule.

15. Dans la **liste déroulante Champs système / Champs** d'entreprise, sélectionnez un élément approprié. Consultez l'étape 5 de Création d'une condition CSS - Conditions de génération.
16. Sélectionnez une option de comparaison - c'est la condition que le champ doit remplir pour qu'un contact soit sélectionné. Certains paramètres de comparaison pour votre condition peuvent être > (supérieur à), < (inférieur à), = (égal), etc.
17. Entrez la valeur que cette condition doit respecter pour le contact objet de la recherche.
18. Fermez le support.
19. Cliquez sur le **bouton Ajouter** pour ajouter une autre condition.
20. Une fois que vous avez terminé d'ajouter des conditions, cliquez sur **Nettoyer** pour nettoyer les contacts de la campagne.

Ajouter de nouveaux contacts

Pour ajouter une nouvelle liste de contacts, suivez les étapes détaillées ci-dessous :

1. Cliquez sur le **bouton Action flottante (FAB).**
2. Cliquez sur **Télécharger les contacts FAB** pour télécharger les contacts.
3. Il existe trois sources possibles à partir desquelles vous pouvez télécharger des contacts :
   a. **Fichier formaté** - Les contacts sont disponibles dans un fichier formaté avec différents champs séparés par un séparateur comme un tuyau (|), tilde (~), etc., ou un fichier séparé par des virgules.
   b. **Base de données** : les contacts sont disponibles dans une table ou une vue de base de données et peuvent être téléchargés directement dans la campagne à partir de la base de données.

      Remarque : Vous ne devez pas utiliser les détails de la base de données du gestionnaire de campagne pour télécharger des contacts dans la base de données. Actuellement, l'application ne prend en charge que les téléchargements à partir de la base de données Microsoft SQL. Le téléchargement des contacts via une table ou une vue de base de données ne peut être planifié qu'une fois par jour à l'heure configurée dans le champ **Heure** d'exécution du profil.

4. Si vous téléchargez à partir d'un fichier formaté, procédez comme suit :
   a. Cliquez sur le **bouton Choisir un fichier** , choisissez un fichier qui contient les contacts à télécharger. Les champs suivants sont des champs réservés et ne doivent pas être utilisés comme en-têtes dans le fichier contenant les contacts à télécharger.
      i. MODE DISPONIBLE
      ii. ENTREPRISES
      iii. FTimeZone
      iv. FPriorité
      v. FValidModes

vi. FContactID
vii. FCallDateDébut
viii. DuréeDébut FCall
ix. FCallDateFin
x. FCallEndTime (Heure Fin de Tous)
xi. FZipCode
xii. FEmailCC
xiii. FEmailBCC
xiv. FEmailObjet
xv. FEmailMessage
xvi. FEmailPièce jointe
xvii. FSMSText
xviii. FState
xix. FAreaCode
xx. FLineOrRowNumber
xxi. FAgentId
xxii. BussFld1 à BussFld26 (26 champs réservés)
xxiii. Mode1..... n'importe quel nombre
xxiv. Mode (n'importe quel nombre)_Zipcode

5. Dans la **liste déroulante Délimiteur** , sélectionnez un séparateur qui sépare les différents champs de votre fichier de téléchargement de contact.
6. Si vous avez un **profil** pour ce téléchargement, sélectionnez-en un dans la **liste déroulante Profil** . La sélection d'un profil garantit que toute correspondance ultérieure pour ce fichier de liste de contacts est automatiquement effectuée comme configuré dans le profil.

   Remarque : ignorez l'étape 4 si vous n'avez pas de profil pour le mappage.

   Les profils peuvent être utilisés comme modèles pour les téléchargements liés aux contacts. À l'aide de ces profils enregistrés, vous pouvez télécharger (y compris le téléchargement global), nettoyer ou télécharger des contacts DNC/NDNC/PEWC (conformité) sans avoir à passer par l'ensemble du processus de définition des paramètres et des conditions.
7. Si vous effectuez le téléchargement à partir d'une base de données, procédez comme suit :
   a. Entrez le nom **du serveur de la base de données**.
   b. Saisissez le nom **de la base de données à partir de laquelle vous souhaitez télécharger les** contacts.
   c. Entrez le **nom** d'utilisateur de l'application pour accéder au serveur de base de données.
   d. Entrez un **mot de passe** pour l'utilisateur ci-dessus pour terminer l'authentification.

e. Cliquez sur le **bouton Connecter** pour établir un contact avec le serveur de base de données.

f. Dans la liste déroulante Nom **de la** table, sélectionnez une table qui contient les contacts à télécharger.

g. Cliquez sur le **bouton Télécharger** pour télécharger les contacts à partir de la table de base de données.

8. Complétez **le mappage** des champs.

   a. **Priorité** : priorité que vous souhaitez définir pour ce contact. Plus la priorité est élevée, plus le contact a été livré tôt au numéroteur. Vous pouvez avoir un champ de priorité personnalisé (une valeur numérique) dans votre liste de prospects pour déterminer la priorité de numérotation.

   b. **Nom** de la zone : mappe le fuseau horaire des contacts ; la numérotation est basée sur le fuseau horaire du client.

   c. **Ind.** régional : cochez cette case si vous souhaitez que l'application sépare l'indicatif régional du numéro de téléphone.

      i. Sélectionnez Démarrer dans le panneau numérique. Il s'agit du premier caractère à partir duquel commence l'indicatif régional. Par exemple, si votre numéro de téléphone comprend 12 chiffres et que l'indicatif régional commence par le premier chiffre, sélectionnez 1 dans le volet des numéros.

      ii. Sélectionnez une **longueur** dans le panneau numérique. Il s'agit du nombre de caractères de votre code depuis le début. Par exemple, si votre numéro de téléphone comprend 12 chiffres et si l'indicatif régional s'étend sur trois chiffres à partir du premier chiffre, sélectionnez 3 dans le volet des numéros.

   d. **Code** postal - Cochez cette case si vous souhaitez que l'application divise le code postal d'une liste de contact via un tiers. Parfois, les codes postaux peuvent contenir des caractères supplémentaires que l'application tierce peut ajouter aux données. Vous pouvez utiliser cette fonctionnalité de fractionnement pour ignorer les données indésirables et télécharger le code postal exact dans le cadre de votre liste de contacts.

      i. Sélectionnez Démarrer dans le panneau numérique. Il s'agit du premier caractère à partir duquel commence l'indicatif régional. Par exemple, si votre numéro de téléphone comprend 12 chiffres et que l'indicatif régional commence par le premier chiffre, sélectionnez 1 dans le volet des numéros.

      ii. Sélectionnez une longueur dans le panneau numérique. Il s'agit du nombre de caractères de votre code depuis le début. Par exemple, si votre numéro de téléphone comprend 12 chiffres et si l'indicatif régional s'étend sur trois chiffres à partir du premier chiffre, sélectionnez 3 dans le volet des numéros.

   e. **Code** postal- Le code postal applicable aux contacts.

   f. **Nom** de l'État : l'état géographique auquel ces contacts appartiennent.

   g. **Code postal** supplémentaire : code postal supplémentaire applicable aux contacts. Pour en savoir plus, cliquez ici.

9. Passez au mappage **de**mode.

a. **Modes** : tous les modes configurés pour la campagne sont affichés pour le mappage.

b. **Champs** - Sélectionnez un champ approprié pour ce mode parmi les téléchargés. Mappage complet pour tous les modes affichés.

c. **Code** postal - Sélectionnez un code **postal approprié** pour ce mode parmi les téléchargés. Mappage complet pour tous les modes affichés. Cette mise en correspondance permet de déterminer le fuseau horaire du contact pour la numérotation.

10. Cartographiez **ensuite les champs** métier. Tous les **champs d'activité** définis pour cette campagne sont affichés dans la première colonne. Les champs faisant partie du fichier de téléchargement de contact sont affichés dans la liste déroulante Valeur. Mappez chaque **champ** d'activité sur une **valeur** du champ de contact.
11. La **colonne Champ** d'activité facultatif contient tous les champs faisant partie du fichier de contact. Cochez des cases pour les champs que vous souhaitez voir traités comme **des champs** d'activité facultatifs pour cette campagne.

    Remarque : Les champs métier facultatifs mappés ici apparaissent sous forme de données contextuelles sur le Agent Desktop.
12. Remplissez la section Mappage **des** messages en faisant correspondre à la fois **les**

    champs de diffusion et **les champs** SMS. **Remarque** : Actuellement, cette

    fonctionnalité n'est pas prise en charge dans Webex Contact Center
13. Complétez ensuite la **section Configuration** .
14. Sélectionnez un **niveau** de téléchargement parmi les deux options définies ci-dessous.

    Pour le téléchargement au niveau de la campagne, sélectionnez le **bouton Campagne** . Les contacts de la liste téléchargée effectueront l'action de remplacement ou d'ajout/mise à jour sur l'ensemble de la campagne, c'est-à-dire sur toutes les listes. Il en va de même pour le filtre en double.

    Pour le téléchargement au niveau de la liste, sélectionnez le **bouton Liste** . Sélectionnez cette option si vous souhaitez que les opérations de cette liste soient formées sur une liste spécifique, et non pour la liste de la campagne. Sélectionnez un **ID** de liste dans la liste déroulante. Les contacts de la liste en cours de téléchargement effectueront l'action d'écrasement ou d'ajout/mise à jour de la liste que vous sélectionnez ici. Il en va de même pour le filtre en double.
15. Définissez la **durée de vie** de cette liste. La durée de vie est la période de validité de cette liste de contacts téléchargés pour être éligible à la numérotation, sous réserve de diverses autres configurations sur l'application. Dans le calendrier, sélectionnez une date de début pour **le temps à vivre**.
16. Sélectionnez une **opération** dans **Remplacer** ou **Ajouter/Mettre à jour**. L'opération exécute la tâche suivante :

    a. **Remplacer** : au niveau de la campagne, tous les contacts existants dans les listes sont fermés et les téléchargements sont traités comme de nouveaux contacts. Au niveau de la liste, tous les contacts existants appartenant à cette liste sont fermés et les téléchargements sont traités comme de nouveaux contacts pour cette liste.

    b. **Ajouter** : si le niveau de téléchargement est Campagne, une nouvelle liste est créée. Si le niveau de téléchargement est List, les contacts sont ajoutés aux contacts existants dans la liste. La case Filtre en double est activée pour la sélection. Le filtre des doublons recherche et télécharge des contacts uniques, en laissant de côté les

doublons, filtrés en fonction des domaines d'activité.

Remarque : L'application recherche d'abord les doublons dans le fichier local ou la table de base de données prête à être téléchargée et, à partir de ces enregistrements, conserve le premier enregistrement pour le téléchargement. Une fois cela fait, à partir des enregistrements déjà téléchargés pour cette campagne, l'application scanne tous les contacts ouverts en utilisant les mêmes filtres. Si un contact ouvert correspond à l'enregistrement du fichier téléchargé, cet enregistrement n'est PAS téléchargé. Les enregistrements non téléchargés sont affichés dans le tableau d'erreur avec la remarque DUPLICATE.

c. **Mettre à jour** : si le niveau de téléchargement est **Campagne**, met à jour les champs professionnels des contacts filtrés.

17. **Filtre** : les contacts des listes peuvent être filtrés en fonction de deux champs d'activité.
    a. **Champ d'activité1** : Le champ principal sur la base duquel vous souhaitez filtrer et faire correspondre pour les opérations de duplication / mise à jour. Tous les champs d'activité de la campagne sont répertoriés pour être sélectionnés.
    b. **Champ d'activité2** : Le champ secondaire sur la base duquel vous souhaitez filtrer et faire correspondre pour l'opération de duplication / mise à jour. Tous les champs d'activité de la campagne sont répertoriés pour être sélectionnés.

    Remarque : Vous pouvez sélectionner un ou les deux champs d'activité. Si vous sélectionnez les deux champs, les contacts sont filtrés à l'aide de l'opérateur ET, c'est-à-dire en fonction des DEUX champs d'activité
18. Vous pouvez, au moment du téléchargement, marquer les contacts DNC et NDNC en remplissant la **section DNC/NDNC** .
    a. En cochant la case Filtre **NDNC,** vous vous assurez que les contacts marqués comme Numéros à ne pas composer nationaux ne sont pas téléchargés.
    b. Cocher la **case Filtre** DNC garantit que les contacts marqués comme Ne pas appeler ne sont pas téléchargés.
    c. **Type** est le champ sur lequel vous appliquez les filtres NDNC/DNC, ce champ peut être un numéro de téléphone, ou l'un des champs d'entreprise (deux dans le cas de DNC), etc.
19. Cliquez sur le **bouton Enregistrer** pour terminer le téléchargement de la liste de contacts.

Code postal supplémentaire

L'application offre la possibilité de mapper un contact avec plusieurs codes postaux et d'identifier une fenêtre appelable qui croise tous les fuseaux horaires associés à ces codes postaux.

Le système autorise un maximum de deux codes postaux associés au niveau de l'enregistrement et un code postal au niveau du numéro de téléphone de chaque contact, téléchargés pour appel. Le système compose ces numéros à un intervalle de temps intercédant mutuellement sur tous les codes postaux mappés au niveau de l'enregistrement et le numéro de téléphone appelé.

Remarques :
Il n'est pas obligatoire d'entrer un code postal supplémentaire. Lorsqu'aucun code postal supplémentaire n'a été saisi, le code postal principal s'applique.

Lorsqu'un code postal non valide est **Objet** : La ligne d'objet du message électronique. entré pour un contact, l'application récupère la valeur de code postal par défaut dans le fichier web.config du composant Contact Uploader, si elle est activée. Si un code postal par défaut n'est pas activé, le contact n'est pas composé.

Lorsqu'un code postal non valide est entré pour un mode, le mode spécifique n'est plus valide et n'est pas composé.

Dans les cas où vous avez besoin de valider deux entités différentes pour la validation par rapport à l'État, utilisez l'option **Zone - Code postal** .

Par exemple, l'indicatif régional peut être étiqueté avec un code d'état, et le code postal du même contact peut être étiqueté avec un autre état. Chacun de ces états peut comporter une fenêtre joignable différente. Dans ce cas, le numéroteur compose le numéro du numéro de contact à l'heure de numérotation de l'État ayant la priorité la plus élevée, telle que définie dans la page Groupe de droit **du système > de l'État** .

Pour activer cette fonctionnalité, reportez-vous aux options de configuration. Voir le point 15 dans la configuration au niveau de la campagne. Activez la loi de l'État avec l'indicatif régional et sélectionnez également l'option Code postal multiple. Lorsque vous téléchargez des contacts, choisissez le fuseau horaire basé sur l'indicatif régional et sélectionnez le mappage de code postal. (Ignorez la sélection d'un deuxième code postal et le mappage de code postal au niveau du mode dans de tels cas).

1. **ID d'agent** : ID d'agent du contact.
2. **Moment** du contact : date et heure précises pour composer le numéro d'un contact. Sélectionnez le champ du fichier de contact qui contient ces détails.
3. **Moment DateTime Format** : format date et heure du champ Moment du contact. Les options disponibles pour le format de date sont jj-MM-aaa HH :mm, jj/MM/aa HH :mm, MM-jj-aa HH :mm, MM/jj/aa HH :mm, aa-MM-jj HH :mm, aa/MM/jj HH :mm, jj-MM-aaaa HH :mm, jj/MM/aaaa HH :mm, MM- jj-aaaa HH :mm, MM/jj/aaaa HH :mm, aaaa-MM-jj HH :mm et aaaa/MM/jj HH : mm.
4. **Lead Score** - Lead Score aide à identifier le client le plus potentiel à contacter à partir d'une campagne. Cette note est disponible dans le cadre de la stratégie de sélection des contacts et peut être définie au moment du téléchargement ou du post-appel, tout en définissant le résultat commercial / téléphonique.
5. **ID** de l'appareil : ID unique de l'appareil auquel les notifications d'authentification d'identité sont envoyées. Un ID de périphérique peut être un numéro de mobile, un ID d'application ou une identité d'équipement mobile.

Gérer les contacts

Gérer les contacts est une fonctionnalité puissante pour effectuer un large éventail de tâches relatives aux contacts. À l'aide **des contacts** de gestion, vous pouvez :

1. **Rechercher des contacts** : Rechercher des contacts pour un ensemble donné de conditions.
2. **Reprogrammer/Réinitialiser des contacts** : reprogrammez ou réinitialisez les contacts suivants remplis pour un ensemble donné de conditions :
   a. **Rappel expiré Les contacts** sont des contacts pour lesquels le délai valide de rappel a expiré.
   b. **Les contacts** bloqués sont ceux qui ne peuvent pas être remis au numéroteur.
   c. **Les contacts** fermés sont ceux qui ont été fermés pour une raison quelconque.
   d. **Les contacts** reprogrammés expirés sont ceux qui ont été reportés, dont la numérotation a expiré et qui doivent être relancés
3. **Bloquer les contacts** : bloque les contacts qui sont renseignés pour un ensemble donné de conditions.
4. **Fermer les contacts** : contacts de proximité qui sont renseignés pour un ensemble donné de conditions.
5. **Déplacer des contacts** : déplacez des contacts d'une campagne à une autre qui sont remplis pour un ensemble donné de conditions.
6. **Réaffecter l'agent** : ceci n'est pas applicable pour la version actuelle.

Fuseau horaire

Vous pouvez utiliser l'application Gérer les contacts en filtrant les contacts par fuseau horaire.

Cette fonctionnalité affiche tous les fuseaux horaires actifs dans la liste déroulante Fuseaux horaires. Les utilisateurs peuvent choisir le fuseau horaire approprié.

Sélectionnez le fuseau horaire dans la **liste déroulante Fuseau** horaire avant de sélectionner d'autres critères de filtre ou conditions d'écriture pour renseigner les contacts. Cette configuration est facultative.

Remarque : La propriété **IsTimeZoneRequiredForFilter** doit être définie sur **true** dans le fichier web.config LCMService pour obtenir les contacts par fuseau horaire.

Chaque fois qu'un facteur temps est impliqué dans les conditions choisies par l'utilisateur, ces heures sont converties dans le fuseau horaire sélectionné par l'utilisateur.

Par exemple, supposons que les utilisateurs aient le serveur dans le fuseau horaire indien et sélectionne l'heure britannique comme fuseau horaire dans la liste déroulante ci-dessus. Si la condition pour renseigner les contacts (voir Générateur de conditions) inclut le champ Heure de début d'appel - Heure de début d'appel à 2:00 PM BST, l'application convertit BST en IST et renseigne les contacts qui ont une heure de début d'appel à 6:30 PM IST. Cependant, la grille remplissant les contacts affiche le fuseau horaire sélectionné par l'utilisateur, c'est-à-dire 2,00 PM BST.

La même logique de conversion de fuseau horaire s'applique à tout champ lié à la date et à l'heure choisi par l'utilisateur dans le Générateur de conditions.

Générateur de condition

Pour gérer efficacement les contacts, rédigez vos propres conditions pour les critères de recherche ou créez vos conditions à l'aide du Générateur de conditions avancé ou simple. Ces conditions devraient vous aider à rechercher et filtrer les bons contacts.

Les étapes suivantes vous aident à utiliser le générateur de condition pour rechercher et filtrer les contacts afin de les gérer. Ces étapes sont mentionnées à plusieurs reprises tout au long de la section Gérer les contacts.

1. TURN l'activation **des conditions** d'écriture **si** vous écrivez vos propres conditions de filtre pour rechercher des contacts.
2. Tapez les conditions de filtre dans la zone de **texte Conditions d'écriture** et cliquez sur le bouton Afficher les **contacts** pour renseigner les contacts en fonction des conditions. Vous devez écrire des conditions pour les champs et leurs valeurs correspondantes pour lesquelles vous souhaitez que les contacts recherchés soient effectués. Les conditions que vous écrivez dans la zone de texte Conditions d'écriture sont converties (par l'application) en une requête SQL et les résultats apparaissent dans une grille.

   Remarque : La connaissance de l'écriture d'expressions SQL est requise pour obtenir des contacts à l'aide des conditions d'écriture.

Utilisez les champs système suivants pour écrire des conditions de filtre :

a. **Nombre maximal de tentatives** : il s'agit de la valeur incrémentée actuelle du nombre maximal de tentatives qui peuvent être effectuées pour

composer le numéro de chaque contact de la campagne.

b. **Tentatives** quotidiennes : il s'agit de la valeur incrémentée actuelle du nombre maximal de tentatives qui peuvent être effectuées pour composer le numéro de chaque contact en une journée pour cette campagne.

c. **Tentatives** réussies : il s'agit de la valeur incrémentée actuelle pour les tentatives effectuées pour chaque contact de la campagne.

d. **Tentatives** de cycle - Il s'agit de la valeur incrémentée actuelle pour le nombre maximal de tentatives qui peuvent être effectuées dans un cycle de numérotation. Un cycle est un ensemble de tentatives de numérotation, une fois pour tous les modes avec lesquels un contact est téléchargé. Par exemple, un contact est chargé avec trois modes : Home, Travail et Numéros de mobile. Un cycle de numérotation est effectué lorsque l'application compose tous ces modes (dans l'ordre configuré) une fois chacun.

e. **Tentatives** d'e-mail : il s'agit de la valeur incrémentée actuelle du nombre de tentatives autorisées pour la remise des contacts dans le cadre de campagnes d'emailing.

f. **SMS Tentatives** : il s'agit de la valeur incrémentée actuelle du nombre de tentatives autorisées pour la remise des contacts pour les campagnes SMS.

g. **Dernier accès** : contacts dont la date et l'heure du dernier accès ont été configurées à livrer dans le cadre de ce CSS.

h. **Priorité** - La priorité attribuée aux contacts qui doit être prise en compte lors de la livraison conformément à ce CSS.

i. **Lead Score** - Le score du lead à prendre en compte pour la livraison de contacts correspond à ce CSS. Lead Score aide à identifier le client le plus potentiel à contacter à partir d'une campagne. Ce score peut également être défini au moment du téléchargement ou du post-appel, tout en définissant le résultat commercial / téléphonique.

j. **Heure** de début d'appel : heure de début d'appel définie par le reprogrammeur. Les appels entrant dans l'heure de début mentionnée dans cette condition sont sélectionnés pour être remis.

k. **HeureFinAppel** : heure de fin d'appel définie par le reprogrammeur. Les appels qui tombent dans l'heure de fin mentionnée dans cette condition sont sélectionnés pour être remis.

l. **ListID** : ID de liste auquel le contact appartient. Les contacts appartenant aux ListID dans cette condition CSS sont remis.

m. **Type** d'appel : type d'appel.

n. **LastOutcome** : dernier résultat défini pour ce contact. Les contacts avec le dernier résultat sélectionné sont livrés.

o. **Global ListID** : ID de liste globale auquel ce contact appartient. Les contacts appartenant aux Global ListID dans cette condition CSS sont remis.

p. **ID** utilisateur : il s'agit de l'ID de l'agent associé au contact. Les appels sont transmis au numéroteur et sont patchés à l'agent mentionné dans ce champ.

q. **Numéro** de téléphone : numéro de téléphone du contact à livrer conformément à ce CSS.

r. **Nom** de la zone : nom du fuseau horaire auquel le contact appartient.

s. **StatusReasonID** - Il s'agit de la valeur entière qui est l'ID interne de la

description d'état.

Outre les champs système ci-dessus, vous pouvez également utiliser un ou plusieurs champs d'activité dans votre condition de filtre.

Remarque : vous devez utiliser BUSSFLD1 via BUSSFLD26 et non les mappages attribués (à partir des fichiers de téléchargement de contacts) comme Prénom, ID client, etc.

3. Vous pouvez également utiliser la **condition** de build pour créer des conditions pour les critères de filtre pour la recherche de contacts.
4. TURN activer le **générateur** avancé si vous souhaitez créer une **condition** avancée.

   Un générateur **avancé nécessite la** création d'une condition complexe où, à l'aide de plusieurs crochets ouverts et fermés, les conditions sont placées manuellement. Tout placement incorrect de ces crochets risque d'entraîner le remplissage des contacts erronés et non souhaités par la condition de recherche. D'autre part, si l'interrupteur **Advanced Builder** est **désactivé**, vous pouvez ajouter des conditions dans des groupes, avec des conditions présélectionnées et/ou des conditions.
5. L'écran **Advanced Builder** s'affiche ci-dessous.

Remarque : passez à l'étape 14 si vous utilisez le générateur d'état simple.

6. Entrez un crochet ouvert dans la première cellule.
7. Dans la **liste déroulante Champs système / Champs** d'entreprise, sélectionnez un élément approprié. Consultez l'étape 5 de Création d'une condition CSS - Conditions de génération.
   a. Si vous sélectionnez ID de liste **des champs système ou** ID **de liste** globale, une fenêtre contextuelle vous permet de sélectionner la liste appropriée dans les listes disponibles
8. Sélectionnez une option de comparaison - c'est la condition que le champ doit remplir pour qu'un contact soit sélectionné. Certains paramètres de comparaison pour votre condition peuvent être > (supérieur à), < (inférieur à), = (égal), etc
9. Entrez la valeur que cette condition doit respecter pour le contact objet de la recherche.
10. Fermez le support.
11. Cliquez sur le **bouton Ajouter** pour ajouter une autre condition.
12. Lorsque vous avez terminé avec les conditions, cliquez sur **Enregistrer** pour terminer.
13. Si vous n'utilisez pas Advanced Builder, utilisez le **Simple**Builder comme indiqué dans l'écran ci-dessous :
14. Dans la **liste déroulante Champs système / Champs** d'entreprise, sélectionnez un élément approprié. Consultez l'étape 5 de Création d'une condition CSS - Conditions de génération.
    a. Si vous sélectionnez ID de liste des champs **système ou** ID de liste **globale, une fenêtre contextuelle vous permet de sélectionner la liste appropriée dans les listes**disponibles.
15. Sélectionnez une option de comparaison - c'est la condition que le champ doit remplir pour qu'un contact soit sélectionné. Certains paramètres de comparaison pour votre condition pourraient être > (supérieur à), < (inférieur à), = (égal), etc.
16. Entrez la valeur que cette condition doit respecter pour le contact objet de la recherche.
17. Cliquez sur le **bouton Ajouter** pour ajouter une autre condition.

18. Dans la nouvelle ligne, sélectionnez **ET** ou **OU** dans la liste déroulante de décision.
19. Vous pouvez continuer à ajouter d'autres groupes de conditions de ce type. Cliquez sur **Enregistrer** lorsque vous avez terminé.
20. Si vous souhaitez ajouter d'autres groupes, sélectionnez le bouton Ajouter **à partir des** boutons d'action **de** groupe.
21. Répétez les étapes **14** à **21**.
22. Dans la **liste déroulante Champs système / Champs** d'entreprise, sélectionnez un élément approprié. 23.
23. Dans la **liste déroulante Trier** , **sélectionnez Asc** ou **Desc** pour le tri croissant ou décroissant, respectivement.
24. Cliquez sur le bouton Ajouter **pour ajouter d'autres** ordres de tri.
25. Une fois les ordres de tri terminés, cliquez sur **Enregistrer** pour remplir les conditions.

Afficher les contacts

Les contacts sont affichés lorsque vous cliquez sur le **bouton Afficher les contacts** après avoir rempli les conditions et les avoir enregistrées. Les contacts sont renseignés. Voir ci-dessous pour le détail des colonnes.

ID contact - l'identifiant unique du contact répertorié selon les conditions.

Tentatives : nombre de tentatives effectuées sur le contact jusqu'à présent.

Remarque : Si l'option Conserver les tentatives globales et/ou Conserver les tentatives quotidiennes est décochée dans Chaînage de campagne ou Stratégie de contact média, les tentatives sont réinitialisées conformément aux besoins de l'entreprise. Les tentatives effectuées avant cette réinitialisation ne sont pas incluses dans le décompte indiqué ici.

ID de liste : l'ID de la liste à partir de laquelle le contact est téléchargé.

LastOutcome : le dernier résultat reçu par le numéroteur pour ce contact.

État : l'état actuel du contact. • Call_Start_Date - la date de début du prochain appel planifié du contact répertorié conformément aux conditions. Elle est convertie dans le fuseau horaire sélectionné par l'utilisateur et affichée dans la grille.

Call_Start_Time - L'heure de début du prochain appel planifié du contact répertorié selon les conditions. Ceci est converti en fonction du fuseau horaire sélectionné par l'utilisateur et indiqué dans la grille.

Call_End_Date - La date de fin du prochain appel planifié du contact répertorié conformément aux conditions. Ceci est converti en fonction du fuseau horaire sélectionné par l'utilisateur et indiqué dans la grille. • Call_End_Time - l'heure de fin du prochain appel programmé du contact listé selon les conditions. Elle est convertie dans le fuseau horaire sélectionné par l'utilisateur et affichée dans la grille.

Champs d'entreprise : toutes les valeurs des champs d'entreprise configurés pour ce contact sont répertoriées dans un champ d'entreprise par colonne. Si un champ d'entreprise contient une valeur dateheure, la date et l'heure ne sont pas converties dans le fuseau horaire sélectionné par l'utilisateur.

Mode : tous les modes pour ce contact sont répertoriés à un mode par colonne.

Rechercher des contacts

Utilisez la **fonctionnalité Rechercher des contacts** pour rechercher des contacts pour un ensemble donné de conditions.

1. Dans la **section Filtre** de l'écran **Gérer les contacts** , sélectionnez le bouton Rechercher des **contacts** .
2. Remplissez le "Condition Builder" à la page 58
3. Cliquez sur le **bouton Afficher les contacts** pour renseigner les contacts en fonction des conditions.

Replanifier ou réinitialiser des contacts

Avec l'option **Replanifier/Réinitialiser les contacts** , vous pouvez replanifier ou réinitialiser les contacts qui sont renseignés en fonction d'un ensemble de conditions donné.

1. Dans la **section Filtre** de l'écran Gérer les **contacts** , sélectionnez le **bouton Replanifier/Réinitialiser** les contacts.
2. Il y a deux façons de sélectionner les contacts à **replanifier/réinitialiser**. Pour sélectionner directement certains types de contacts, reportez-vous à **l'étape 3**. Pour sélectionner des contacts via vos propres conditions de filtrage, reportez-vous à **l'étape 4**.
3. Sélectionnez les types de contacts que vous souhaitez replanifier/réinitialiser. Les options sont :
   a. **Contacts** de rappel expirés, contacts pour lesquels le délai valide de rappel a expiré.
   b. **Les contacts** bloqués, c'est-à-dire ceux dont la remise au numéroteur est bloquée.
   c. **Contacts fermés**, les contacts fermés pour une raison quelconque.
   d. **Contacts** expirés reprogrammés, ceux qui ont été une numérotation reprogrammée a expiré et doivent être réactivés pour la numérotation.
4. Complétez le Générateur deconditions.
5. Cliquez sur le **bouton Afficher les contacts** pour renseigner les contacts en fonction des conditions.
6. Les contacts sont renseignés, aux éléments demandés par page. Sélectionnez des contacts spécifiques ou utilisez l'une des options suivantes :
   a. Cochez la **case Sélectionner tout** pour sélectionner les contacts renseignés sur la page.
   b. Cochez la **case Sélection** globale pour sélectionner tous les contacts sur plusieurs pages.
7. Cliquez sur le **bouton Actions** .
8. Effectuez l'une des opérations suivantes sur les contacts sélectionnés :
   a. Sélectionnez **Réviser l'heure** de replanifier pour reporter le contact à une date et/ou une heure ultérieures. Spécifiez l'heure **de début et** l'heure de fin pour replanifier le contact dans cette fenêtre. Cliquez sur **Replanifier les contacts** pour terminer l'action. Les heures de début et de fin révisées correspondent au fuseau horaire sélectionné par l'utilisateur via la liste déroulante.
   b. Sélectionnez **Réinitialiser en tant que nouveau contact** : cette action réinitialise le contact en tant que nouveau contact. Cliquez sur **Confirmer les contacts** pour terminer l'action.
   c. Sélectionnez **Rouvrir les contacts** pour rouvrir le contact pour qu'il compose le numéro. Cliquez sur **Replanifier les contacts** pour terminer l'action.

Remarque : si vous cochez la case Annuler les valeurs de champ d'entreprise mises à jour par les agents, l'application ignore les éventuelles mises à jour des valeurs de champ d'entreprise effectuées par les agents lors de leurs interactions et l'application revient aux valeurs du champ d'activité au moment du téléchargement du contact.

Par exemple, le contact A est téléchargé avec les valeurs de champ d'entreprise pour le numéro de portable et l'ID client (123456). Pendant l'interaction avec l'agent, le client demande une modification du numéro de téléphone portable et de l'ID client (à 345678), et l'agent met à jour les valeurs. Au moment de rouvrir ce contact en utilisant les conditions CSS, vous avez la possibilité de revenir au numéro de mobile et à l'ID client (123456) d'origine en cochant cette case.

9. À n'importe quelle étape de ce processus, cliquez sur **Annuler** pour revenir aux contacts répertoriés

Blocage de contacts

L'option Bloquer les **contacts** vous permet d'empêcher la suppression du numéro des contacts (renseignés en fonction des critères de recherche) en modifiant leur statut en **Bloqué.**

1. Dans la **section Filtre** de l'écran **Gérer les contacts** , cliquez sur le bouton Bloquer les **contacts** .
2. Il y a deux façons de sélectionner les contacts à **bloquer**. Pour sélectionner directement certains types de contacts, reportez-vous à
   Étape 3. Pour sélectionner des contacts via vos propres conditions de filtrage, reportez-vous à **l'étape 4**.
3. Dans la **section Détails** du suivi, sélectionnez une date de début **et une date** de fin. Les contacts se trouvant dans cette plage de dates suivantes sont renseignés.

   Remarque : La case à cocher Ouvrir **les contacts** est sélectionnée et vous ne pouvez pas la désactiver. Il s'agit d'une condition par défaut qui permet de récupérer les contacts ouverts pour cette plage de dates
4. Complétez le Générateur deconditions.
5. Cochez la **case Nouveaux contacts** pour récupérer **directement les nouveaux contacts** sans avoir à écrire de conditions pour récupérer les contacts. Pour renseigner les **contacts** remis qui remplissent les conditions du filtre, cochez également la **case Contacts** remis.
6. Cliquez sur le **bouton Afficher les contacts** pour renseigner les contacts en fonction des conditions.
7. Les contacts sont renseignés, aux éléments demandés par page. Cochez l'une des cases suivantes :

   Pour chaque contact,

   Sélectionnez Tous pour sélectionner tous les contacts de la page en cours,

   ou **Sélection** globale pour sélectionner tous les contacts renseignés sur toutes les pages.
8. Cliquez sur **Appliquer** pour bloquer les contacts sélectionnés.

Contacts proches

En utilisant l'option Fermer des **contacts** , vous pouvez fermer des contacts qui sont remplis en fonction de l'ensemble donné de conditions.

1. Dans la **section Filtre** de l'écran **Gérer les contacts** , sélectionnez le bouton Fermer les **contacts** .
2. Il y a deux façons de sélectionner les contacts à **fermer**. Pour sélectionner directement certains types de contacts, reportez-vous à
   Étape 3. Pour sélectionner des contacts via vos propres conditions de filtrage, reportez-vous à **l'étape 4.**
3. Dans la **section Détails** du suivi, sélectionnez une date de début **et une date de fin**. Les contacts se trouvant dans cette plage de dates suivantes sont renseignés.

   Remarque : La case à cocher Ouvrir les contacts est sélectionnée et vous ne pouvez pas la désactiver. Il s'agit d'une condition par défaut qui récupère les contacts ouverts pour cette plage de dates.
4. Complétez le Générateur deconditions.
5. Cochez la **case Nouveaux contacts** pour récupérer **directement les nouveaux contacts** sans avoir à écrire de conditions pour récupérer les contacts. Pour renseigner les contacts **bloqués et** les **contacts** remis et ceux qui remplissent les conditions du filtre, cochez également les cases correspondantes en fonction des besoins.
6. Cliquez sur le **bouton Afficher les contacts** pour renseigner les contacts en fonction des conditions.
7. Les contacts sont renseignés, aux éléments demandés par page. Cochez l'une des cases suivantes :

   Pour chaque contact, ou **Sélectionnez Tous** pour sélectionner tous les contacts de la page actuelle, ou **Sélection** globale pour sélectionner tous les contacts renseignés sur toutes les pages.
8. Cliquez sur **Appliquer** pour fermer les contacts sélectionnés.

Déplacer les contacts

En utilisant l'option Déplacer des **contacts** , vous pouvez déplacer des contacts renseignés d'une campagne à une autre selon un ensemble de conditions.

1. Dans la **section Filtre** de l'écran **Gérer les contacts** , sélectionnez le bouton Déplacer les **contacts** .
2. Il y a deux façons de sélectionner les contacts à **déplacer**. Pour sélectionner directement certains types de contacts, reportez-vous à l'étape 3. Pour sélectionner des contacts via vos propres conditions de filtrage, reportez-vous à **l'étape 4**.
3. Cochez **les cases Contacts** bloqués et/ou **Contacts fermés** pour inclure ces contacts dans le passage d'une campagne à une autre.
4. Complétez le Générateur deconditions.
5. Cliquez sur le **bouton Associer les champs** pour mapper les modes et les champs d'activité de la campagne source à ceux de la campagne cible.
6. Saisissez un **nom** de mappage. Tous les modes et champs mappés sont conservés dans

cette opération. Vous pouvez également modifier n'importe quel mode spécifique ou mappage de champ d'activité.

7. Si vous ne souhaitez pas appliquer de mappage précédent, sélectionnez une **campagne** cible dans la liste déroulante. Les champs Modes et Entreprise de la **campagne** cible sont renseignés. Sélectionnez les modes et champs d'activité appropriés à partir de la **campagne** source.
8. Cliquez sur **Appliquer** pour terminer l'association des champs.
9. Cliquez sur le **bouton Afficher les contacts** pour renseigner les contacts en fonction des conditions.
10. Les contacts sont renseignés, aux éléments demandés par page. Cochez l'une des cases suivantes :

    Pour chaque contact, ou **Sélectionnez Tous** pour sélectionner tous les contacts de la page active, ou

    Sélection globale pour sélectionner tous les contacts renseignés dans toutes les pages.
11. Cliquez sur **Appliquer** pour déplacer les contacts sélectionnés vers la campagne cible.

Réaffectation des agents

Remarque : La fonctionnalité de réaffectation des agents n'est pas prise en charge dans la version actuelle.

Des situations peuvent survenir, principalement lors de la livraison d'appels de rappel personnel, que l'agent affecté au rappel personnel n'est pas disponible pour traiter l'appel. Dans de telles situations, vous pouvez simplement réaffecter un autre agent qui doit traiter l'appel.

Avec l'option Réaffecter les **agents** , vous pouvez maintenant réaffecter les contacts d'un agent à un autre.

1. Dans la **section Filtre** de l'écran Gérer les **contacts** , sélectionnez le bouton Réaffecter les **agents** .
2. Il existe deux méthodes de sélection des contacts. Pour sélectionner directement certains types de contacts, reportez-vous à **l'étape 3**. Pour sélectionner des contacts via vos propres conditions de filtrage, reportez-vous à **l'étape 4**.
3. Entrez un **ID** d'agent à partir duquel l'appel doit être réaffecté. Pour inclure de nouveaux contacts dans les résultats, cochez la case Nouveaux contacts ; sinon **, sélectionnez la date** de début de l'appel de rappel **et** la date **de fin de l'appel.**
4. Pour réaffecter de nouveaux contacts, cochez la **case Nouveaux contacts** . Sélectionnez une date **de début d'appel et une heure de** début d'appel pour affiner le nombre de contacts à cette fenêtre.
5. Complétez le Générateur deconditions.
6. Cliquez sur le **bouton Afficher les contacts** pour renseigner les contacts en fonction des conditions.
7. Les contacts sont renseignés, aux éléments demandés par page. Cochez l'une des cases suivantes :

    Pour chaque contact,

    ou **Sélectionner tout** pour sélectionner tous les contacts de la page active,

    ou **Sélection** globale pour sélectionner tous les contacts renseignés sur toutes les pages.
8. Cliquez sur **Action** pour afficher la boîte de **dialogue Réaffecter l'agent** et réaffecter les contacts sélectionnés à d'autres agents.

9. Des informations supplémentaires sont disponibles si vous cliquez sur l'icône **Aide** à côté du **bouton Action** . Les informations supplémentaires expliquent quand la réaffectation de l'agent prend effet.
    a. Pour **les contacts ouverts** , les modifications entrent en vigueur immédiatement.
    b. En ce qui concerne **les contacts transmis,** l'appel atteint toujours l'ancien agent. Les changements de nouvel agent ne sont effectifs qu'à compter de la remise ultérieure du contact.
10. Entrez un nouvel **agent** auquel l'appel doit être réaffecté. L'appel est attribué au nouvel agent.
11. Si le nouvel agent doit traiter l'appel à un moment différent, cochez la case Heure **de** mise à jour. Sélectionnez l'heure **de début et** l'heure **de** fin de l'appel. Cliquez sur le bouton Réaffecter l'agent pour terminer la réaffectation de l'appel à un autre agent.

Planifier

Le **Planning** Tab vous aide à planifier la livraison du contact au numéroteur. Les trois éléments qui déterminent le calendrier d'exécution de votre campagne sont les suivants :

1. **Calendrier** CSS : Un calendrier de stratégie de sélection de contact (CSS) permet d'utiliser la stratégie de sélection de contact à différents moments de la journée. Vous pouvez définir ces planifications CSS pour des blocs de temps pour chaque jour de la semaine. Pour savoir comment configurer CSS à utiliser ici, voir Stratégie de sélection des contacts.
2. **Planification du runtime** : si vous disposez de différents runtimes de campagne pour chaque jour, utilisez cette fonctionnalité pour définir, pour chaque jour de la semaine, les heures de début et de fin de la campagne.
3. **Planification** du mode contact : utilisez cette section pour configurer les horaires, pour les jours de la semaine, de la stratégie de contact à utiliser pour la composition du numéro. Vous pouvez sélectionner une stratégie de contact pour l'ensemble de la journée ou un maximum de trois fractionnements horaires au cours d'une journée. Vous pouvez également utiliser une stratégie de contact différente sur différents jours de la semaine et/ou définir le jour de congé hebdomadaire pendant lequel la campagne n'est pas exécutée.

    Remarque : Seules les stratégies de contact préalable sont disponibles pour la sélection.
4. **Jours fériés** : cette section vous permet de sélectionner les jours fériés de la campagne, c'est-à-dire les jours pendant lesquels votre campagne n'est pas diffusée.

    Remarque : Les jours fériés sont ajoutés dans le menu Système. Cette section vous permet uniquement de sélectionner parmi les jours fériés ajoutés. Voir Jours fériés pour plus d'informations.

Planification CSS

À partir de la **page Planification** , développez la section Planification **de la** stratégie de sélection des contacts (CSS) pour terminer cette interprétation.

Utilisez le curseur pour sélectionner la plage horaire à afficher. Pour la plage de temps sélectionnée, l'option CSS est désactivée.

Vous pouvez cliquer sur le bouton Ajouter une planification ou double-cliquer sur une cellule de la grille du jour de la semaine.

1. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez le jour pour lequel vous ajoutez la planification CSS. Vous pouvez également cocher la **case Tous les jours** . Si vous double-cliquez sur une grille pour configurer une planification CSS, le jour de la semaine est présélectionné dans la fenêtre contextuelle.
2. Dans le panneau Heure, sélectionnez une heure **de début et une** heure **de** fin pour cette planification CSS. Sélectionnez un CSS dans la liste déroulante.

   Remarque : Vous pouvez sélectionner plusieurs plages horaires qui se chevauchent, mais l'heure de début et l'heure de fin doivent être uniques. Par exemple, vous pouvez sélectionner un créneau horaire de 10 h à 18 h avec CSS comme CSS1. Vous êtes également autorisé à sélectionner un créneau horaire de 9 h à 19 h avec CSS comme CSS2. Dans ce cas, l'application fournit des contacts selon CSS2 de 9 h à 10 h et de nouveau de 18 h à 19 h. Dans l'intervalle, il fournit les contacts selon CSS1 de 10h00 à 18h00.
3. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter cette planification à la campagne.
4. Pour ajouter d'autres planifications CSS, cliquez sur le **bouton Ajouter une planification** ou double-cliquez sur une cellule de la grille du jour de la semaine pour sélectionner l'heure de planification CSS. Exécutez les étapes 1 à 3 précitées.
5. Répétez le processus pendant autant de jours de la semaine que nécessaire pour configurer les planifications.
6. Pour supprimer un créneau horaire planifié ajouté, cliquez sur le **bouton Supprimer** .
7. Accédez ensuite à la section Planification **du** runtime.

Planification de l'exécution

La **planification** d'exécution détermine les heures d'exécution de la campagne, pour une date spécifique. La campagne s'exécute aux heures configurées ici, en remplaçant l'heure de la date de début et l'heure de la date de fin configurées lors de la création de la campagne.

1. Cliquez sur le **bouton Ajouter** pour ajouter une nouvelle heure d'exécution pour la campagne.
2. Saisissez une date **d'exécution** pour configurer l'heure d'exécution.
3. Dans le panneau Heure, sélectionnez une heure **de début et une** heure **de**fin.
4. Cliquez sur le **bouton Ajouter** pour ajouter d'autres temps d'exécution à l'étape 3.

   Remarque : vous ne pouvez ajouter que trois heures d'exécution par jour.
5. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur le **bouton Enregistrer** .
6. Pour supprimer une heure d'exécution configurée, cliquez sur le **bouton Supprimer** .
7. Accédez à la **section Planification** du mode contact.

Planification du mode contact

La planification du mode contact permet de configurer la stratégie de contact à utiliser pour fournir des contacts au numéroteur pour chaque jour de la semaine. Vous pouvez configurer un

maximum de trois fractionnements par jour - définir trois stratégies différentes pour différents créneaux horaires.

Suivez les étapes ci-dessous pour configurer **la planification en mode contact** :

1. Les jours sont indiqués dans la première colonne. Sélectionnez le jour à configurer et TURN le **jour ouvrable**
   Allumez **.**

   Remarque : la campagne ne s'exécute pas les jours pour lesquels le commutateur Jour ouvrable est désactivé.
2. Dans la liste déroulante, sélectionnez une stratégie de contact à appliquer pour la remise du contact.

   Remarque : Seules les stratégies de contact préalable sont disponibles pour la sélection.
3. La stratégie de contact sélectionnée s'étend sur toute la journée. Si vous avez besoin que la stratégie de contact ne s'exécute qu'à des horaires spécifiques, TURN l'interrupteur Heure personnalisée **activé**.
4. La **colonne Plage** horaire indique les heures de début et de fin par défaut de 12:00 AM à 11:59 PM, respectivement. Utilisez le panneau Heure pour modifier les heures de début et de fin.
5. Cliquez sur le **bouton Ajouter** pour ajouter une autre plage horaire.

   Remarque : Vous pouvez ajouter un maximum de trois plages horaires pour une journée.
6. Cliquez sur le **bouton Enregistrer** pour enregistrer les informations.
7. Pour supprimer une heure d'exécution configurée, cliquez sur le **bouton Supprimer** .
8. Naviguez jusqu'à la **section Jours fériés** .

Jours de congé

À l'aide de la **fonctionnalité Jours fériés** , mappez les jours fériés de la campagne, c'est-à-dire les jours pendant lesquels la campagne ne fonctionne pas. Tous les jours fériés créés dans la fonction Jours fériés de configuration du système sont disponibles à la sélection. Associez ces jours fériés à cette campagne.

Les jours fériés disponibles à la sélection sont affichés.

1. Cochez les cases correspondant aux jours fériés que vous souhaitez mapper pour cette campagne, ou cochez la **case Tout** sélectionner pour associer tous les jours fériés à cette campagne.
2. Cliquez sur le **bouton Enregistrer** pour enregistrer les informations.

Autres configurations

Pour compléter la création de la configuration de la campagne, quelques autres configurations doivent également être effectuées. Toutes ces configurations sont regroupées dans cette section. En voici le détail :

- Générateur d'expressions

- Cible de la campagne
- Configurer les résultats de téléphonie
- Agent Desktop Configuration

Pour ouvrir un seul des éléments répertoriés ci-dessus, cochez la case Activer l'affichage d'un volet à la **fois** .

Générateur d'expressions

Vous pouvez créer des critères fréquemment utilisés dans le générateur d'expressions et les utiliser dans **la stratégie** de sélection des contacts (CSS) et **Gérer les contacts**.

Utilisez le Générateur **d'expressions** pour accomplir cette tâche.

1. Développez la section Générateur **d'expressions** pour commencer à créer une expression.
2. Cliquez sur **Créer pour** créer une expression.
3. Entrez un nom d'expression .
4. Sélectionnez une **fonction** dans la liste déroulante. Quelques fonctions SQL clés telles que LEFT, RIGHT, SUBSTRING, REPLACE, DATEADD, DATEDIFF, DATEPART, DAY, MONTH et YEAR sont disponibles pour la sélection.
5. Vous pouvez choisir trois paramètres pour cette expression. Cliquez sur le bouton Paramètres en regard **du paramètre 1**.

Remarques :
Pour les fonctions **Gauche**, **Droite**, **Sous-chaîne** et **Remplacer**, tous les champs d'activité et les champs système de cette campagne sont renseignés. Sélectionnez l'un d'entre eux et cliquez sur **Sélectionner**.
Pour toutes les autres fonctions liées à la date, au jour et à l'heure, les options sont **Dernier** accès, **Maintenant** et **Heure** de création. Sélectionnez l'un d'entre eux et cliquez sur **Sélectionner**.
Lorsque vous utilisez la fonction date et heure pour créer une expression personnalisée, le paramètre **ne prend désormais** en compte que le fuseau horaire du serveur.

6. Répétez **l'étape 5** pour **les paramètres 2** et **3**, si nécessaire.
7. Cliquez sur **Enregistrer**. Cette expression est maintenant disponible pour la sélection lorsque vous créez un nouveau CSS.

Cible de la campagne

Dans la cible de la campagne Tab, vous pouvez définir des objectifs quotidiens, hebdomadaires et mensuels à atteindre par les agents.

1. Développez la **section Cible** pour définir une cible
2. Entrez un nom **de** catégorie pour la cible que vous souhaitez définir.
3. Tapez une **description**.
4. Dans les compteurs respectifs, sélectionnez ou saisissez des chiffres pour **Cible** quotidienne, **Cible** hebdomadaire et **Cible** mensuelle.
5. Sélectionnez les **résultats** téléphoniques et les **résultats** commerciaux à regrouper dans cette **catégorie**. Vous pouvez sélectionner plusieurs résultats. Pour sélectionner tous les résultats, cochez la case dans les lignes d'en-tête.
6. Cliquez sur le **bouton Enregistrer** pour enregistrer les informations.

Configurer les résultats de téléphonie

La **section Résultats** de téléphonie vous permet de contrôler les résultats de téléphonie qu'un agent connecté peut afficher. Par extension, seuls ces résultats peuvent être sélectionnés par l'agent lors du rejet d'un appel.

Tous les résultats téléphoniques répertoriés dans le groupe de campagne auquel cette campagne appartient sont répertoriés ici. La **colonne AgentView** hérite de la propriété telle qu'elle est définie dans le groupe de campagne parent.

Si votre entreprise a besoin que l'un de ces résultats visibles par l'agent soit masqué pour les agents ou vice versa, TURN l'icône
Basculez AgentView pour le résultat spécifique sur **ON** ou **OFF** selon les besoins.

Remarque : L'option AgentView n'est pas applicable pour Webex Contact Center.

Cliquez sur Enregistrer **pour valider ces modifications ou** sur **Annuler** pour annuler sans enregistrer ces modifications.

Agent Desktop Configurations

Remarque : Actuellement, cette fonctionnalité n'est pas prise en charge dans Webex Contact Center.

La **section Agent Desktop Configuration** vous permet de configurer différents aspects du marquage d'un contact comme DNC. Lorsqu'un agent marque un contact comme DNC, ces configurations déterminent les différents attributs du DNC.

1. TURN l'option Requiert l'option Disposition **ON** si vous voulez qu'une disposition soit obligatoire lorsqu'un agent traite un appel.
2. Sélectionnez un type de **période** DNC. Les options disponibles sont énumérées ci-dessous.
   a. **Permanent** : lorsqu'un agent marque un contact comme DNC, il est marqué comme tel.
   b. **Jour** spécifique : sélectionnez un nombre spécifique de jours pendant lequel le contact doit rester DNC. Vous pouvez sélectionner un minimum de 1 jour et un maximum de 3650 jours (10 ans). En plus de sélectionner un jour, vous pouvez choisir de TURN l'interrupteur EOD activé. Si vous TURN l'interrupteur, le DNC se termine à la fin de la journée sur le nombre de jours configurés. Si ce commutateur est désactivé, le DNC prend fin le lendemain, en même temps qu'un agent sélectionne le contact en tant que DNC.
      - Par exemple, un agent définit un contact comme DNC, avec le nombre de jours configurés comme
        1. Si le commutateur EOD est activé, la période DNC du contact prend fin à la fin de la même journée. Si l'interrupteur est désactivé, la période DNC du contact se termine à la même heure le lendemain, c'est-à-dire qu'elle se prolonge sur le jour suivant et se termine après 1 jour.
   c. **Sélection** de l'agent : si vous sélectionnez cette option, l'agent définit la date et l'heure de début DNC ainsi que la date et l'heure de fin (en fonction des préférences du contact). Le sélecteur de date et d'heure du widget Résultat du Agent Desktop est

activé si vous sélectionnez cette option.

3. Sélectionnez l'option **Fuseau** horaire du client DNC si le contact est marqué comme DNC dans le fuseau horaire du contact. Si vous la laissez désactivée, le DNC est basé sur le fuseau horaire du serveur.

4. Sélectionnez un type de **DNC**. Les options suivantes sont disponibles :
   a. **Spécifique** à la campagne : cette opération limite le contact en tant que DNC uniquement pour la campagne à partir de laquelle le contact est composé.
   b. **Catégorie de** campagne - Ceci limite le contact en tant que DNC pour toutes les campagnes de la catégorie cam- paign.
   c. **Catégories** multiples : marque le contact en tant que DNC pour toutes les campagnes mappées aux catégories de campagnes sélectionnées.
   d. **Global** - Cela marque le contact en tant que DNC dans l'ensemble du système - toutes les campagnes et catégories.
5. Cliquez sur **Enregistrer pour terminer** Agent Desktop la configuration **; cliquez sur**Annuler **pour** quitter sans enregistrer.

   Remarque : les modifications que vous apportez ici prennent effet dès le prochain appel traité par un agent. Par exemple, la Période DNC est configurée comme Permanente ; il s'agit de la période DNC si un agent définit un résultat comme DNC. Toutefois, si vous passez à un jour spécifique, l'appel en cours hérite de la valeur Permanent. Le jour spécifique ne prend effet que pour le prochain appel traité par l'agent.

Paramètres du numéroteur

Le **module Paramètres** du numéroteur vous permet de remplacer les paramètres effectués au niveau du groupe en ce qui concerne la CLI, le traitement du répondeur et le traitement des appels abandonnés. Les paramètres de remplacement ne s'appliquent qu'aux campagnes spécifiques, alors que les autres campagnes du groupe suivent les paramètres de niveau groupe.

Accédez aux paramètres de **Campaign** > **Dialer pour afficher l'écran** Campaign

Dialer Settings (Paramètres du numéroteur de campagne). Effectuez les tâches

suivantes pour configurer les paramètres du numéroteur :

1. "Ajouter une condition" à la page suivante
2. "Filtrer" sur la page suivante
3. "CLI" à la page 74
4. "Traitement du répondeur" à la page 75
5. "Traitement des appels abandonnés" à la page 75

Champs

Champs	Description
Conditions totales	Nombre total de conditions.

Nom de la condition	Nom de la condition.
Description de l'état	Description de l'état.
Activé	TURN Activer/éteindre le commutateur pour activer ou désactiver la condition.

Actions	Bouton Actions pour modifier ou supprimer une condition.

Remarque : dans le cas d'une liste partagée, les groupes de campagnes cibles et leurs conditions associées sont renseignés dans la grille.

Ajouter une condition

Vous pouvez ajouter des conditions à l'aide du générateur de conditions. Les contacts qui correspondent à ces conditions de filtre suivent les paramètres de numérotation au niveau de la campagne ; les autres contacts respectent les paramètres de niveau du groupe.

Vous pouvez ajouter n'importe quel nombre de conditions, mais à tout moment seules cinq conditions peuvent être activées et l'application filtre les contacts en fonction de seulement cinq conditions.

Remarque : Pour une liste partagée, vous pouvez ajouter un nombre illimité de conditions, mais seules cinq conditions peuvent être activées pour chaque groupe de campagne cible.

Cliquez sur **Ajouter une condition** pour ajouter une nouvelle condition de paramètres de numéroteur de campagne.

1. Entrez un nom **de**condition. Ce champ est obligatoire. Vous ne pouvez pas utiliser de caractères spéciaux dans le nom, à l'exception du trait de soulignement, du tiret et de l'arobase (_, -, et @, respectivement).
2. Entrez une **description de** condition.
3. Sélectionnez un **groupe** de campagne cible dans la liste déroulante.

   Remarque : Le champ Groupe de campagne cible n'est applicable qu'à la campagne Liste partagée de tous les numéroteurs et non-numéroteurs.
   Il est obligatoire de configurer une condition CSS pour la campagne de liste partagée pour afficher la liste des groupes de campagnes cibles dans la liste déroulante.
   Dans le groupe de campagnes cibles, le premier groupe de campagnes cible est sélectionné par défaut et les valeurs sont renseignées en conséquence dans les onglets suivants en fonction des paramètres des modes de stimulation du groupe de campagnes.
4. Sélectionnez une option de comparaison - c'est la condition que le champ doit remplir pour qu'un contact soit sélectionné. Certains paramètres de comparaison pour votre condition peuvent être > (supérieur à), < (inférieur à), = (égal), etc.
5. Entrez la valeur que cette condition doit respecter pour le contact à sélectionner pour la remise.

Filtre

À l'aide **de Filter**, vous pouvez créer une condition ou un ensemble de conditions.

1. Dans la **liste déroulante Champs système / Champs** d'entreprise, sélectionnez un élément approprié.
2. Fermez le support.
3. Cliquez sur le **bouton Ajouter** pour ajouter une autre condition.

4. Dans la nouvelle ligne, sélectionnez **ET** ou **OU** dans la liste déroulante de décision.

5. Vous pouvez continuer à ajouter d'autres groupes de conditions de ce type. Cliquez sur **Enregistrer** lorsque vous avez terminé.
6. Si vous souhaitez ajouter d'autres groupes, sélectionnez le **bouton Ajouter** du bouton Action **de** groupe, puis cliquez sur
Sauvegardez.

Champs

Champs	Description
Nombre de tentatives maximum	Il s'agit de la valeur incrémentée actuelle du nombre maximal de tentatives qui peuvent être effectuées pour composer le numéro de chaque contact de la campagne.
Nouvelles tentatives quotidiennes	Il s'agit de la valeur incrémentée actuelle du nombre maximal de tentatives qui peuvent être effectuées pour composer chaque contact en une journée pour cette campagne.
Effectuer de nouvelles tentatives de cycle.	Il s'agit de la valeur incrémentée actuelle du nombre maximal de tentatives qui peuvent être effectuées dans un cycle de numérotation. Un cycle est un ensemble de tentatives de numérotation, une fois pour tous les modes avec lesquels un contact est téléchargé. Par exemple, un contact est chargé avec trois modes : Home, Travail et Numéros de mobile. Un cycle de numérotation est effectué lorsque l'application compose tous ces modes (dans l'ordre configuré) une fois chacun.
Nouvelles tentatives d'e-mail	Il s'agit de la valeur incrémentée actuelle du nombre de nouvelles tentatives autorisées pour la remise des contacts dans le cadre des campagnes d'emailing.
SMS Nouvelles tentatives	Il s'agit de la valeur incrémentée actuelle du nombre de nouvelles tentatives autorisées pour que les contacts soient livrés pour les campagnes SMS.
Dernier accès	Contacts avec la date et l'heure configurées du dernier accès à livrer dans le cadre de ce CSS.
Priorité	La priorité attribuée aux contacts qui doit être prise en compte lors de la livraison conformément à ce CSS.
Lead Score	Le score du lead à prendre en compte pour la livraison de contacts correspond à ce CSS. Lead Score aide à identifier le client le plus potentiel à contacter à partir d'une caméra. Ce score peut également être défini au moment du téléchargement ou du post-appel, tout en définissant le résultat commercial / téléphonique.
Heure DébutAppel	Il s'agit de l'heure de début d'appel définie par le replanificateur. Les appels entrant dans l'heure de début mentionnée dans cette condition sont sélectionnés pour être remis.
Heure FinAppel	Il s'agit de l'heure de fin d'appel définie par le replanificateur. Les appels qui tombent dans l'heure de fin mentionnée dans cette condition sont sélectionnés pour être remis.

ListID	ID de liste auquel le contact appartient. Les contacts appartenant aux ListID dans cette condition CSS sont livrés.
Type d'appel	Le type d'appel.
DernierRésultat	Le dernier résultat défini pour ce contact. Les contacts avec le dernier résultat sélectionné sont livrés.
Global ListID	L'ID de liste globale auquel ce contact appartient. Les contacts appartenant aux Global ListID dans cette condition CSS sont remis.

ID utilisateur	Il s'agit de l'ID d'agent associé au contact. Les appels sont transmis au numéroteur et sont patchés à l'agent mentionné dans ce champ.
Numéro de téléphone	Le numéro de téléphone du contact à livrer selon ce CSS.
Nom zone	Nom du fuseau horaire auquel le contact appartient.
Jour de la semaine	Le jour de la semaine préféré du contact pour recevoir un appel.
Heure du jour	Heure préférée à laquelle le contact reçoit un appel.
Mode	Mode préféré du contact pour recevoir un appel.

CLI

Remarque : Vous ne pouvez configurer un numéro CLI que pour les campagnes prédictives et progressives.

CLI est le numéro du contact qui apparaît comme un ID d'appelé sortant au client lors de la réception d'un appel. Vous pouvez créer trois types de CLI. En voici le détail :

1. CLI spécifique
2. Domaine d'activité
3. CLI aléatoire

CLI spécifique

Par défaut, l'option **CLI** spécifique est sélectionnée. Procédez comme suit :

1. Saisissez le nom **CLI**.
2. Entrez la valeur CLI .

   Remarque : Pour le numéroteur, la valeur CLI est renseignée automatiquement par défaut. C'est le même numéro qui est sélectionné comme ANI (CLI) dans Groupe de campagnes. En outre, vous pouvez ajouter une CLI spécifique pour cette campagne en plus de l'ANI (CLI).

Domaine d'activité

Procédez comme suit :

1. Saisissez le nom **CLI**.
2. Sélectionnez un champ d'activité en tant que **valeur CLI**. L'interface de ligne de commande du domaine d'activité vous permet de spécifier les champs du fichier de contact téléchargé qui doivent être utilisés comme CLI. Assurez-vous que votre fichier de contact contient les données requises.

   Remarque : Les champs d'entreprise avec des types de données String sont uniquement autorisés.

CLI aléatoire

Procédez comme suit :

1. Saisissez le nom **CLI**.
2. Entrez la valeur CLI .

Vous pouvez ajouter jusqu'à 10 CLI aléatoires en fonction de vos besoins. L'application récupère n'importe quel numéro sur les 10 en tant que CLI pour l'afficher au client en tant qu'ID d'appelé sortant lors de la réception d'un appel.

Traitement du répondeur

Remarque : Actuellement, cette fonctionnalité n'est pas prise en charge dans Webex Contact Center.

1. Naviguez jusqu'à **Traitement du répondeur.**
2. Sélectionnez le type Détection **AMD** dans la liste déroulante. Par exemple, Déconnecter .
3. Si vous sélectionnez **Déconnecter**, aucune configuration de paramètres n'est nécessaire.
4. Si vous sélectionnez **Transférer vers l'agent**, l'application transfère l'appel à un agent lorsqu'elle rencontre la réponse d'un répondeur.
5. Si vous sélectionnez **Lire le message et déconnecter** , le **texte** TTS s'affiche.
6. Entrez le **texte TTS**. Le message est diffusé à l'appelant sur le IVR et est déconnecté.
7. Si vous sélectionnez **Lire le message et le transférer à l'agent**, le texte **TTS** s'affiche.
8. Entrez le **texte TTS**. Le message est lu à l'appelant sur le IVR et est transféré à un agent.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traitement des appels abandonnés

Remarque : Actuellement, cette fonctionnalité n'est pas prise en charge dans Webex Contact Center.

1. Naviguez jusqu'à **Traitement des appels abandonnés.**
2. Sélectionnez **le type de traitement** des appels abandonnés dans la liste déroulante. Par exemple, Déconnecter .
3. Si vous sélectionnez **Déconnecter**, aucune configuration de paramètres n'est nécessaire.
4. Si vous sélectionnez **Lire le message et déconnecter** , le **texte** TTS s'affiche.
5. Entrez le **texte TTS**. Le message est diffusé à l'appelant sur le IVR et est déconnecté.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Groupe

Cliquez sur **Système** dans le volet de menu de gauche pour ouvrir la page Configuration système. Pour afficher tous les éléments de configuration du menu Système, cliquez sur le bouton Menu Système.

Accès à un groupe

1. Cliquez sur **Groupe** dans le volet de menus de gauche pour ouvrir la page Groupe. La grille contient le groupe, le nom du groupe de campagnes, le mode de rythme, le type de groupe, le statut du groupe et les actions.
2. Utilisez le bouton Développer à gauche de la grille pour développer le groupe et voir les campagnes appartenant au groupe de campagnes.
3. Les campagnes sont répertoriées avec le pourcentage de livrables pour chacune. Le pourcentage de livrables est le pourcentage de contacts qui doivent être livrés aux campagnes. Cela vous permet de contrôler quelle campagne obtient la priorité pour composer des contacts. Vous pouvez définir le pourcentage de livrables à 75 % pour une campagne et à 25 % pour une autre. La campagne dont le résultat est de 75 % génère davantage de contacts à composer. Cependant, lorsque deux campagnes sont désignées comme livrables à 100 %, la première campagne répertoriée obtient ses contacts transmis pour numérotation. Ce n'est qu'après que la première campagne a épuisé tous ses contacts que la deuxième campagne obtient des contacts à composer. Pour changer cela, vous pouvez glisser-déposer les campagnes et les réorganiser.
4. Pour modifier le pourcentage de livrable, cliquez sur le bouton Modifier sous la colonne Action et modifiez le pourcentage de livrable.
5. Cliquez sur Enregistrer dans la colonne Actions pour terminer la modification.

Ajouter un groupe de campagne vocale

Pour configurer un groupe de campagne :

Mode de stimulation de l'aperçu

1. Cliquez sur **Modifier** dans la colonne Action pour le groupe de campagnes répertorié que vous souhaitez configurer.
2. La **section Détails** de la campagne contient le (Groupe de campagne – Campagne sur le numéroteur Webex Contact Center). Ceci concerne le mode Prévisualisation.
    a. Saisissez un nom.
    b. Tapez une description.

c. Sélectionnez un nom de numéroteur dans la liste déroulante.
d. Sélectionnez un point d'entrée dans la liste déroulante.

e. Accédez à la section Global Business Parameters (Paramètres globaux de l'entreprise) et terminez la sélection des paramètres globaux d'activité du groupe.

f. Accédez à la section Détails du numéroteur.

3. Dans la section Détails **du** numéroteur, fournissez les informations suivantes si vous sélectionnez le mode de stimulation comme aperçu :

   a. Saisissez un ID appelant sortant.

   b. Toutes les équipes disponibles sont répertoriées. Sélectionnez les équipes qui traitent les appels de prévisualisation et cliquez sur > pour les déplacer en tant qu'équipes affectées. Vous pouvez sélectionner plusieurs équipes. Pour sélectionner toutes les équipes, cliquez sur >>.

   c. Cliquez sur Enregistrer et accédez à la section Paramètres du contact.

   Remarque : pour accéder instantanément aux descriptions des champs de la **section Détails** du numéroteur, cliquez sur le bouton **Aide**
   icône.

Mode de stimulation progressive

1. Remplissez la section Détails **de la** campagne comme ci-dessous si vous sélectionnez le mode de stimulation comme progressif :

   a. Saisissez un nom.

   b. Tapez une description.

   c. Sélectionnez un nom de numéroteur dans la liste déroulante.

   d. Sélectionnez un point d'entrée dans la liste déroulante.

   e. Accédez à la section Global Business Parameters (Paramètres globaux de l'entreprise) et terminez la sélection des paramètres globaux d'activité du groupe.

   f. Accédez à la section Détails du numéroteur.

2. Dans la section Détails **du** numéroteur, fournissez les informations suivantes si vous sélectionnez le mode de stimulation comme progressif :

   a. Saisissez un ID appelant sortant.

   b. Utilisez la glissière ou saisissez un débit de numérotation. Il s'agit du nombre de contacts à composer pour chaque agent. Par exemple, si cette valeur est de 5 et que dix agents sont connectés, le nombre de contacts composés est limité à 50.

   c. Utilisez le curseur ou saisissez une limite de sonnerie sans réponse. Il s'agit de la durée, en secondes, pendant laquelle le téléphone du client sonne avant qu'un appel ne soit considéré comme sans réponse.

   Remarque : pour accéder instantanément aux descriptions des champs de la **section Détails** du numéroteur, cliquez sur le bouton **Aide**
   icône.

3. Dans la **section Paramètres** CPA, fournissez les informations suivantes si vous

sélectionnez le mode de stimulation comme progressif.

a. Si nécessaire, activez la détection CPA. Si vous activez la détection CPA, continuez avec les paramètres. Sinon, naviguez jusqu'à Paramètres de contact.

b. Si nécessaire, activez la détection AMD. Ceci permet à l'application de détecter si un appel est acheminé vers un répondeur.

c. Si nécessaire, activez la détection de la tonalité de fin. Si cette option est activée, le CPA attend de détecter la tonalité de connexion d'un message vocal avant de mettre fin à l'appel.

d. Utilisez le curseur ou entrez une période min. de silence. Il s'agit du temps, en millisecondes, nécessaire à l'application pour classer un appel comme voix détectée.

e. Utilisez le curseur ou saisissez une période d'analyse. Il s'agit du temps, en millisecondes, que l'application passe à analyser l'appel – le temps pour le CPA.

f. Utilisez le curseur ou saisissez un discours Min valide. Il s'agit du temps, en millisecondes, de voix continue sur l'appel pour classer l'appel comme voix détectée.

g. Utilisez le curseur ou saisissez une analyse du temps max. Il s'agit de la durée maximale, en millisecondes, pendant laquelle l'application identifie un problème comme appel dans le vide (Dead Air).

h. Utilisez le curseur ou saisissez une analyse de la tonalité à terme maximum. Il s'agit du temps, en millisecondes, que l'application passe à analyser un message vocal de répondeur comme terminé.

i. Cliquez sur Enregistrer et accédez à la section Paramètres du contact.

Remarque : Pour accéder instantanément aux descriptions des champs de la **section Paramètres** CPA, cliquez sur le **bouton Aide**
icône.

Mode de stimulation prédictive

1. Remplissez la section Détails **de la** campagne comme indiqué ci-dessous si vous sélectionnez le mode de stimulation comme prédictif :

   a. Saisissez un nom.

   b. Tapez une description.

   c. Sélectionnez un nom de numéroteur dans la liste déroulante.

   d. Sélectionnez un point d'entrée dans la liste déroulante.

   e. Accédez à la section Global Business Parameters (Paramètres globaux de l'entreprise) et terminez la sélection des paramètres globaux d'activité du groupe.

   f. Accédez à la section Détails du numéroteur.

2. Dans la section Détails **du** numéroteur, fournissez les informations suivantes si vous sélectionnez le mode de stimulation comme prédictif :

a. Saisissez un ID appelant sortant.

b. Utilisez la glissière ou saisissez un débit de numérotation. Il s'agit du nombre de contacts à composer pour chaque agent. Par exemple, si cette valeur est de 5 et que dix agents sont connectés, le nombre de contacts composés est limité à 50.

   Remarque : Le débit de numérotation défini ici doit être inférieur ou égal à la valeur spécifiée dans le champ Débit max. de numérotation.

c. Utilisez le curseur ou saisissez une durée de sonnerie sans réponse. Il s'agit de la durée, en secondes, pendant laquelle le téléphone du client sonne avant qu'un appel ne soit considéré comme sans réponse.

d. Utilisez la glissière ou saisissez un taux de numérotation maximal. Il s'agit du nombre de contacts transmis au numéroteur par agent connecté. Si le nombre d'agents connectés est de 7 et que vous définissez le taux max. de numérotation sur 2, l'application fournit 14 contacts au numéroteur.

e. Utilisez le curseur ou saisissez un pourcentage de taux d'abandons. Ce paramètre limite le pourcentage d'appels pouvant être abandonnés. Si ce pourcentage dépasse cette valeur, le taux d'appels abandonnés atteint cette valeur en réduisant le nombre d'appels à composer.

f. Utilisez le curseur ou saisissez un rythme de correction prédictive. Il s'agit de la vitesse à laquelle le numéroteur ajuste la numérotation une fois qu'une connexion active spécifiée est atteinte. Plus ce nombre est élevé, moins cet ajustement est fréquent.

g. Utilisez le curseur ou saisissez un facteur de gain prédictif. Ce facteur définit l'augmentation du taux de numérotation si les appels dont la réussite n'est pas reçue comme prévu.

h. Utilisez le curseur ou saisissez un pourcentage de réservation. Il s'agit du nombre d'agents connectés que l'application doit réserver pour les campagnes liées à ce groupe.

   Remarque : pour accéder instantanément aux descriptions des champs de la **section Détails** du numéroteur, cliquez sur le bouton **Aide**
   icône.

3. Dans la **section Paramètres** CPA, fournissez les informations suivantes si vous sélectionnez le mode de stimulation comme prédictif.

   a. Si nécessaire, activez la détection CPA. Si vous activez la détection CPA, continuez avec les paramètres. Sinon, naviguez jusqu'à Paramètres de contact.

   b. Si nécessaire, activez la détection AMD. Ceci permet à l'application de détecter si un appel est acheminé vers un répondeur.

   c. Si nécessaire, activez la détection de la tonalité de fin. Si cette option est activée, le CPA attend de détecter la tonalité de connexion d'un message vocal avant de mettre fin à l'appel.

   d. Utilisez le curseur ou entrez une période min. de silence. Il s'agit du temps, en millisecondes, nécessaire à l'application pour classer un appel comme voix détectée.

   e. Utilisez le curseur ou saisissez une période d'analyse. Il s'agit du temps, en

millisecondes, que l'application passe à analyser l'appel – le temps pour le CPA.

f. Utilisez le curseur ou saisissez un discours Min valide. Il s'agit du temps, en millisecondes, de voix continue sur l'appel pour classer l'appel comme voix détectée.

g. Utilisez le curseur ou saisissez une analyse du temps max. Il s'agit de la durée maximale, en millisecondes, pendant laquelle l'application identifie un problème comme appel dans le vide (Dead Air).

h. Utilisez le curseur ou saisissez une analyse de la tonalité à terme maximum. Il s'agit du temps, en millisecondes, que l'application passe à analyser un message vocal de répondeur comme terminé.

i. Cliquez sur Enregistrer et allez à la section Paramètres de contact.

Remarque : Pour accéder instantanément aux descriptions des champs de la **section Paramètres** CPA, cliquez sur le **bouton Aide**
icône.

Paramètres de contact

1. Dans la section Paramètres des **contacts** , spécifiez les informations suivantes :

   a. Le nombre initial de contacts est le nombre de contacts que vous avez l'intention d'envoyer initialement au numéroteur. Utilisez le curseur pour définir un numéro.

   b. Incrément de % est le pourcentage que vous avez l'intention d'augmenter le nombre de contacts remis au numéroteur. Vous souhaiterez peut-être augmenter cette valeur, car le numéroteur compose les appels à un rythme plus rapide que prévu et qu'il est à court de contacts.

   c. Décrémentation par % est le pourcentage que vous avez l'intention de diminuer la remise de contact au numéroteur. Vous voudrez peut-être diminuer cette valeur, car le numéroteur compose les appels à une vitesse plus lente que prévu et accumule les contacts à composer.

   d. Le % du seuil supérieur est la limite supérieure en multiples du nombre initial de contacts pouvant être remis au numéroteur.

   e. Cochez la case Auto Balancing pour répartir automatiquement les contacts du fichier téléchargé de manière égale sur toutes les campagnes associées au groupe.

   f. Définissez la fréquence de diffusion. Il s'agit du temps d'attente entre les itérations en secondes.

   g. Définissez la longueur de file d'attente numérique, qui détermine le nombre de contacts qui restent dans une file d'attente pour une remise immédiate au numéroteur.

   h. Activez le basculement de mappage du chargé de compte pour permettre un service personnalisé en mappant un agent exclusivement à un client dans une campagne basée sur des agents.
   Remarque : Le mappage de chargé de compte n'est pas encore pris en charge dans WxCC.

   i. Accédez à la section Global Business Parameters (Paramètres globaux de l'entreprise) et terminez la sélection des paramètres globaux d'activité du groupe.

   j. Cliquez sur **Enregistrer** pour terminer.

Ajout manuel d'un groupe de campagne

Remarque : Contact Cisco CSM pour activer cette configuration.

Vous pouvez également ajouter un groupe de campagne manuel à l'application Gestionnaire de campagnes. Il s'agit de groupes de campagne indépendants du numéroteur. Vous pouvez créer des campagnes et les faire correspondre à ces groupes de campagnes manuels. Toutes les fonctionnalités de la campagne fonctionnent comme expliqué dans le chapitre Campagne. La seule différence est que les contacts, au lieu d'être livrés à un numéroteur, sont placés dans une table séparée. Certaines API accèdent à ces contacts et prennent les mesures nécessaires : livrées à un numéroteur pour la composition du numéro, envoyées sous forme de liste à un agent pour la numérotation manuelle, etc. Une fois les résultats définis, il existe des API qui sélectionnent les résultats et effectuent d'autres activités comme configuré dans la campagne.

1. Entrez un nom de groupe de campagnes.
2. Tapez une description.
3. Cliquez sur Enregistrer et continuer.
4. Remplissez les sections Paramètres de contact – Mappage d'agent.
5. Dans la section Paramètres des **contacts** , spécifiez les informations suivantes :
    a. Le nombre initial de contacts est le nombre de contacts que vous avez l'intention d'envoyer initialement au numéroteur. Utilisez le curseur pour définir un numéro.
    b. Incrément de % est le pourcentage que vous avez l'intention d'augmenter le nombre de contacts remis au numéroteur. Vous souhaiterez peut-être augmenter cette valeur, car le numéroteur compose les appels à un rythme plus rapide que prévu et qu'il est à court de contacts.
    c. Décrémentation par % est le pourcentage que vous avez l'intention de diminuer la remise de contact au numéroteur. Vous voudrez peut-être diminuer cette valeur, car le numéroteur compose les appels à une vitesse plus lente que prévu et accumule les contacts à composer.
    d. Le % du seuil supérieur est la limite supérieure en multiples du nombre initial de contacts pouvant être remis au numéroteur.
    e. Cochez la case Auto Balancing pour répartir automatiquement les contacts du fichier téléchargé de manière égale sur toutes les campagnes associées au groupe.
    f. Définissez la fréquence de diffusion. Il s'agit du temps d'attente entre les itérations en secondes.
    g. Définissez la longueur de file d'attente numérique, qui détermine le nombre de contacts qui restent dans une file d'attente pour une remise immédiate au numéroteur.
    h. Activez le basculement de mappage du chargé de compte pour permettre un service personnalisé en mappant un agent exclusivement à un client dans une campagne basée sur des agents.

        Remarque : Le mappage de chargé de compte n'est pas encore pris en charge dans WxCC.
    i. Sélectionnez les agents appropriés sous Mappage d'agents à mapper avec le groupe de campagne. Vous pouvez sélectionner plusieurs agents.

Configuration du système

La configuration du système contrôle diverses fonctionnalités globales dans le Gestionnaire de campagne.

L'accès à la page Configuration du système est soumis au contrôle d'accès basé sur les rôles (RBAC). Le lien vers la page ne s'affiche dans le module d'administration que si vous disposez du privilège qui lui est associé.

Toutes les configurations système sont accessibles via le menu Système. Vous pouvez créer une nouvelle configuration ou mettre à jour des configurations existantes. Pour effectuer des modifications, modifiez les champs appropriés et cliquez sur **Enregistrer**. Les modifications prennent effet immédiatement.

La configuration du système offre les fonctionnalités suivantes :

Modes

Les modes font référence à la méthode ou au canal de communication utilisé par l'application pour interagir avec un client. Cam- paign Manager fournit une variété de canaux de support à choisir, y compris la voix, le courrier électronique, le message texte (SMS), et plus encore. L'utilisateur peut personnaliser un mode de communication selon ses besoins. Pour en savoir plus, cliquez ici.

Fuseaux horaires

Toutes les heures sont stockées en temps universel coordonné (UTC) et apparaissent globalement en fonction du fuseau horaire du système. Les fuseaux horaires sont configurés au moment de l'installation et sont utilisés comme fuseaux horaires spécifiques à la campagne. Ces fuseaux horaires peuvent être dispersés sur différents continents ou même différents endroits sur le même continent. Pour en savoir plus, cliquez ici.

Conformité

La conformité permet à l'utilisateur de télécharger le numéro de contact ou des données professionnelles telles que l'ID client, le numéro de compte, etc. La liste de contacts est le fichier dans lequel tous les contacts du système sont stockés et organisés. Les contacts téléchargés sont stockés dans la base de données et les valident lors du téléchargement ou de la remise des contacts. Une fois les contacts importés dans le système, la liste de contacts peut être utilisée pour une ou plusieurs sous-campagnes, en fonction de vos besoins. Au niveau de la campagne, un utilisateur peut choisir de valider la conformité soit lors du téléchargement du contact, soit lors de la remise du contact. Pour en savoir plus, cliquez ici.

Téléchargement global

Le téléchargement global vous permet de télécharger une seule liste de prospects dans plusieurs campagnes en fonction des critères définis pour chacune de ces campagnes. Il vous aide à mapper les champs de contact avec le type de données.

Vous pouvez ajouter des conditions supplémentaires à la liste de contacts en cliquant sur plus en regard de la règle (Ajouter une condition) et créer des ensembles de conditions supplémentaires. Les conditions d'un ensemble de conditions sont regroupées lors de l'évaluation de la règle. Chaque condition est ORed avec n'importe quel autre ensemble de conditions. Pour en savoir plus, cliquez ici.

Résultat opérationnel

Un résultat commercial est la disposition définie par un agent sur la base du code de post-appel entré par l'agent après avoir interagi avec un client. En configurant un résultat commercial, vous

pouvez définir ce qu'il advient du contact une fois que l'agent a sélectionné un code de post-appel. Vous pouvez configurer le résultat commercial pour fermer le contact s'il s'agit d'une réussite ou d'un échec. Si le titulaire de la carte de crédit refuse de payer, le code de post-appel peut être Refusé au paiement et vous pouvez définir le résultat commercial comme Échec. Pour en savoir plus, cliquez ici.

Zone et codes postaux

Le secteur et le code postal tiennent à jour une liste maîtresse des codes postaux et des indicatifs régionaux. Les codes régional et postal sont associés aux états et fuseaux horaires correspondants. En s'associant, l'application respecte les exigences légales locales en ce qui concerne la composition de contacts à différents moments de la journée, le week-end, etc. Pour en savoir plus, cliquez ici.

Droit de l'État

La loi de l'État définit les codes d'État et l'heure d'appel pour chaque jour de la semaine. Chaque région, par exemple les États, les pays, etc., a des lois qui réglementent le fonctionnement des centres d'appels. Vous pouvez configurer les lois de ces États pour vous assurer que les opérations de votre centre de contact respectent les statuts des régions géographiques dans lesquelles ils opèrent.

Si un état peut avoir une réglementation qu'aucun centre de contact ne peut atteindre un contact entre 8.00 PM et 6.00 AM. Vous pouvez configurer le Gestionnaire de campagne pour vous assurer que les contacts sont livrés pour la numérotation uniquement en dehors de ces heures et soyez assuré que le contact ne sera pas livré en violation d'une loi d'un État. Pour en savoir plus, cliquez ici.

Jours fériés

Les jours fériés définissent la liste des jours fériés en fonction de diverses zones géographiques en raison des festivals, des observances, des anniversaires de naissance, etc., et cartographiés avec des campagnes. Ce sont des jours pendant lesquels les campagnes ne se déroulent pas normalement. Vous pouvez ajouter des jours fériés qui sont disponibles dans toute l'application. Une fois ajouté, vous pouvez mapper ces vacances à diverses campagnes selon les besoins de la géographie locale. Pour en savoir plus, cliquez ici.

URL

L'URL permet d'intégrer n'importe quelle page personnalisée ou un site Web dans l'application afin de la lancer à partir du gestionnaire de campagne. Cela élimine le besoin de naviguer sur une page Web fréquemment vue en ouvrant un autre navigateur Tab. Pour en savoir plus, cliquez ici.

Profil utilisateur

Les profils sont utilisés pour télécharger (y compris le téléchargement global) des contacts, nettoyer des contacts ou télécharger des contacts de conformité (DNC, NDNC, PEWC ou CPT). Les diverses activités associées à ces téléchargements, la définition des paramètres, le mappage de divers champs, etc. sont traitées au niveau du profil et ne doivent pas être répétées au moment du téléchargement. Les profils peuvent être définis comme des raccourcis qui vous aident à parcourir toute la gamme des téléchargements liés aux contacts. Créez et enregistrez différents profils. Pour en savoir plus, cliquez ici.

Serveur de messagerie

Les serveurs de messagerie définissent les propriétés de messagerie pour votre instance et les comptes de messagerie que vous configurez. Votre service de messagerie peut également affecter la transmission réussie des e-mails entrants et sortants. Les administrateurs de messagerie configurent des comptes de messagerie pour permettre au système de se connecter à des services de messagerie externes tels que des serveurs POP3, SMTP ou IMAP.

Après avoir terminé la configuration. Serveur d'e-mail sur cette page, vous pourrez :

- Recevez des e-mails de vos clients et autorisez l'agent à y répondre.
- Envoyez des messages e-mail dans le cadre de

vos campagnes sortantes. Pour en savoir plus,

cliquez ici.

serveur SMS

Vous pouvez configurer vos serveurs de passerelle SMS pour votre application. Utilisez ces serveurs configurés pour envoyer des messages SMS sortants.

Après avoir terminé les étapes de configuration sur cette page, vous serez en mesure de :

- Recevez des messages SMS de vos clients et permettez à une application ou à un agent d'y répondre.
- Envoyez des messages SMS dans vos

campagnes sortantes. Pour en savoir plus, cliquez

ici.

Autres paramètres

Les autres paramètres permettent de configurer :

- Compteur de tentatives
- Paramètres généraux de l'entreprise
- Dimension
- Alerte

Réaffectation des agents

Cela permet à l'utilisateur de réaffecter un agent à une tâche. Si un contact doit être reporté à la date et l'heure de disponibilité de l'agent, vous pouvez réaffecter un autre agent qui doit traiter l'appel. Il y a deux façons de sélectionner des contacts, en sélectionnant directement des contacts et en sélectionnant des contacts à l'aide de conditions de filtre. Pour en savoir plus, cliquez ici.

Campagne d'exportation ou d'importation

Export ou Import Campaign permet d'exporter et importer la configuration de la campagne. L'importation ou l'exportation d'une campagne comprend uniquement la page Campagne, la page Configuration du système et la page Stratégie des contacts pour une campagne donnée. Pour en savoir plus, cliquez ici.

Catégorie de campagne

Une catégorie de campagne a un groupe de campagnes, qui peuvent être utilisées pour appliquer des conditions telles que DNC et NDNC. La catégorie de campagne permet de créer et de gérer des catégories de campagne. Pour en savoir plus, cliquez ici.

Configuration du fournisseur CPaaS

Remarque : Actuellement, cette fonctionnalité n'est pas prise en charge dans Webex Contact Center.

Le Gestionnaire de campagne prend en charge l'exécution de campagnes IVR (sans agent) en utilisant des fournisseurs de services CPaas externes. L'utilisateur peut configurer les informations d'identification d'accès du fournisseur de services. Pour en savoir plus, cliquez ici.

Clés API

Cette fonctionnalité facilite l'accès sécurisé à l'application tierce qui nécessite des intégrations avec Campaign Manager pour Cisco CCE. L'authentification de base permet d'accéder aux applications Service, Webservice et Websocket Server. L'utilisateur peut générer une clé API et une clé secrète

pour obtenir un accès sécurisé à la gestion de campagne. Ces clés permettent de sécuriser l'accès au API Manager. Pour en savoir plus, cliquez ici.

État de haute disponibilité

La haute disponibilité (HA) est une fonctionnalité sous licence. Le gestionnaire de campagne utilise la conception de cluster pour sa solution à haute disponibilité. Chaque composant de gestionnaire de campagne est rendu redondant et est disponible sur les deux clusters. En fonctionnement normal, les deux clusters fonctionneraient avec un côté en mode actif et l'autre côté en mode veille. Lors d'une panne, le processus de basculement automatique transfère le cluster de secours en mode actif et bascule du cluster précédemment actif en mode veille. Les deux côtés sont destinés uniquement à la redondance, pas à l'équilibrage de la charge. Pour en savoir plus, cliquez ici.

Modes

Les modes font référence à la méthode ou au canal de communication utilisé pour interagir avec un client.

Remarque : L'application prend uniquement en charge le mode Vocal pour la version actuelle.

Ajout du mode voix

Un mode vocal peut être créé pour joindre un contact sur une ligne fixe (Home ou Office ou Autre) ou mobile (Home ou Office ou Autre).

1. Cliquez sur **Ajouter un mode** vocal.
2. Saisissez un **nom** de mode et une **description** du mode.
3. Sélectionnez une **longueur** minimale et une **longueur** maximale dans la liste déroulante.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Mise à jour d'un mode

1. Sélectionnez un mode et cliquez sur **Modifier** l'icône .
2. Mettez à jour les détails et cliquez sur **Enregistrer**.

Suppression d'un mode

1. Sélectionnez un mode et cliquez sur **l'icône Supprimer** .
2. Cliquez sur **OK** dans la fenêtre contextuelle de confirmation.

Champs

Champ	Description
Nom du mode	Mode de communication

Description	Description du mode
Longueur minimale et maximale	Permet de définir la longueur minimale et maximale d'un mode

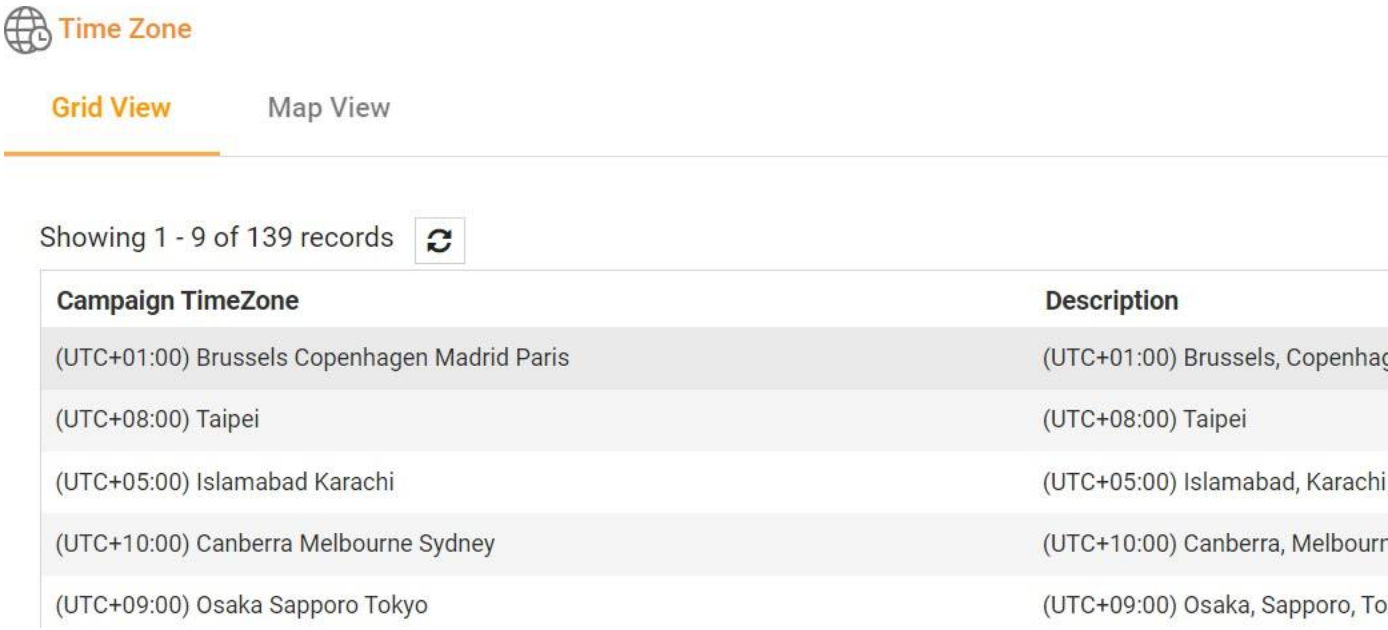
Fuseau horaire

Toutes les heures sont stockées en temps universel coordonné (UTC) et apparaissent globalement en fonction du fuseau horaire du système. Les fuseaux horaires sont configurés au moment de l'installation du gestionnaire de campagne et les fuseaux horaires configurés sont utilisés comme fuseaux horaires spécifiques à la campagne. L'utilisateur utilise différents fuseaux horaires pour exécuter ses campagnes. Ces fuseaux horaires peuvent être dispersés sur différents continents ou même différents endroits sur le même continent.

Les fuseaux horaires sont présentés dans la vue de grille et la vue cartographique. Activer ou désactiver le fuseau horaire pour appliquer le fuseau horaire à une campagne. Si un fuseau horaire est mis en correspondance avec une campagne, vous n'avez pas la possibilité de désactiver les fuseaux horaires.

Vue de grille

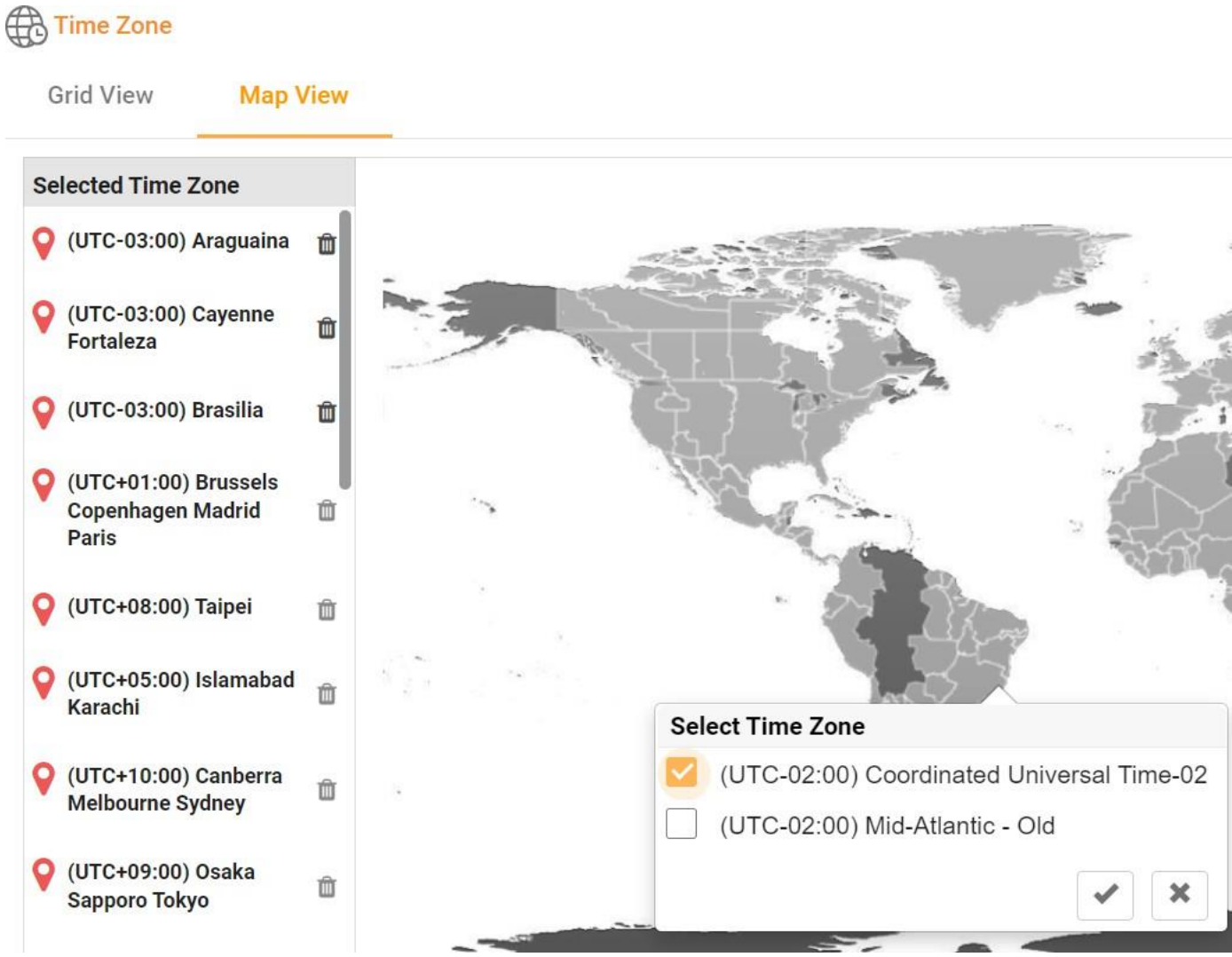
1. Accédez à la **vue Grille** .



2. Sélectionnez le fuseau horaire et activez le fuseau horaire d'une campagne.

Vue Carte

1. Accédez à la **vue Carte** .



2. Cliquez sur une zone de la carte. Une fenêtre contextuelle affichant tous les fuseaux horaires pour la longitude sélectionnée apparaît.
3. Cliquez sur **OK** dans la fenêtre contextuelle de confirmation.

Fuseau horaire système

1. Naviguez jusqu'au **fuseau** horaire système.
2. Cette option permet au système de calculer les données pour les mesures de performance en temps réel en fonction du fuseau horaire spécifié.

Conformité

La conformité permet de télécharger les types de contacts suivants :

- Ne pas appeler (Do Not Call, DNC) - Le registre DNC est une liste de numéros qui ont demandé à ne pas être dérangés par des appels téléphoniques indésirables.
  Le registre DNC est une liste de contacts qui ont demandé à ne pas recevoir d'appels téléphoniques non sollicités. De plus, DNC signifie *Ne pas contacter* pour les canaux e-mail et SMS. Lorsqu'un contact est marqué sous DNC, tous les canaux (voix, SMS et e-mail) sont bloqués pour toute autre communication non sollicitée.
- Numéros de téléphone exclus nationaux (NDNC) - Il s'agit du registre DNC au niveau national. Si un numéro est enregistré en vertu de NDNC, aucune personne ou organisation ne fait d'appels non sollicités. NDNC applique également les *politiques nationales Ne pas contacter* pour les canaux SMS et de courrier électronique, garantissant qu'aucune communication non sollicitée ne se produit par quelque moyen que ce soit.
- Consentement écrit exprès préalable (PEWC) - PEWC exige que les télévendeurs obtiennent le consentement écrit exprès préalable de l'appelé pour les appels de télémarketing composés automatiquement ou préenregistrés vers des numéros sans fil et les appels préenregistrés vers des lignes terrestres résidentielles.

  Remarque : Contact Cisco CSM pour activer cette configuration.
- Heure préférée du client (CPT) - Cela vous permet de configurer trois heures d'appel préférées du client via votre fichier de téléchargement. L'application fournit le contact pour la numérotation à l'heure préférée du client. Les fuseaux horaires peuvent également être configurés selon les besoins.

  Remarque : Contactez le CSM Cisco pour activer cette configuration.

Fichier d'importation

1. Sélectionnez le type **de téléchargement et le** mode **d'importation** dans la liste déroulante.
2. Sélectionnez le **type** de fichier à partir de **Texte/CSV** ou **Personnalisé**.
3. Si le type de fichier est Texte/CSV, sélectionnez un **Délimiteur**. Utilisez l'un des délimiteurs suivants dans votre fichier de téléchargement : virgule (,), tiret (-), dollar ($), pourcentage (%), barre verticale (|), circonflexe ou caret (^), esperluette (&), astérisque (*) et Tab.
4. Cliquez sur **Choisir un fichier** pour importer et sélectionner un fichier.

   Remarque : Si vous utilisez l'application dans une langue localisée (autre que l'anglais), enregistrez le fichier de contact placé pour téléchargement dans l'encodage UTF-8.

5. Si vous avez besoin d'un profil[1] à télécharger, sélectionnez une option dans la liste déroulante. Pour un téléchargement rapide, voir "Téléchargement rapide » à la page 91.

Cartographie des champs

1. Accédez au **Mappage** de champsTab.
2. Sélectionnez le code du pays dans la liste déroulante pour le faire correspondre au champ de code pays.
3. Sélectionnez les données DNC dans la liste déroulante pour les mapper au champ Données DNC.
4. Sélectionnez l'indicatif régional dans la liste déroulante pour le faire correspondre au champ Ind. régional.
5. Sélectionnez le type de canal dans la liste déroulante pour le faire correspondre au champ Type de canal. Vous pouvez sélectionner plusieurs types de canaux tels que Voix, Messagerie vocale, E-mail, SMS et CPAAS.
6. Si le type de téléchargement est **NDNC** :
   a. Sélectionnez les **données** NDNC dans la liste déroulante.
   b. Sélectionnez les **champs Date** de début et **Date** de fin dans la liste déroulante à mapper.
   c. Sélectionnez le Format **de** date dans la liste déroulante.
7. Si le type de téléchargement est **DNC** :
   a. Sélectionnez les données DNC dans la liste déroulante.
   b. Si le type de téléchargement est **DNC**, activez la **durée** DNC pour sélectionner la durée à partir du fichier de téléchargement. Pour marquer ce contact comme DNC de façon permanente, activez DNC pour toujours. Le champ Durée DNC n'est actif que si le type de téléchargement est DNC.
   c. TURN sur la **durée** de validité en activant le DNC Forever. Si ce champ est activé, les **champs Date** de début et **Date** de fin sont désactivés.
   d. Sélectionnez la date **de début et la** date **de** fin si le champ DNC Forever **n'est** pas activé.
   e. Sélectionnez le Format **de** date dans la liste déroulante. Ce champ n'est visible que lorsque la durée DNC est activée.
8. Si le type de téléchargement est **PEWC** :
   a. Sélectionnez le champ Données PEWC dans la liste déroulante.
   b. Cliquez sur l'une des cases **Consentement** ou **Non-consentement** pour indiquer si le contact doit être livré en tant que consentement (consentement fourni par l'utilisateur) ou Non-consentement selon la définition de consentement écrit exprès préalable.
9. Si le type de téléchargement est **CPT**,

---

1 Un profil est un modèle qui stocke le mappage des listes de téléchargement et des champs de conformité qui peut être réutilisé à chaque fois qu'il s'agit d'un téléchargement manuel ou automatique. Toute la configuration qui régit votre téléchargement est enregistrée dans un profil

nommé - téléchargement de fichiers / bases de données, informations d'identification d'accès, mappage de champ d'activité, etc., pratiquement tout ce qui est associé à un téléchargement. Tout ce que vous avez à faire est de sélectionner le chemin du fichier, de sélectionner un profil et de télécharger.

1. Sélectionnez un fuseau horaire en sélectionnant l'option **Télécharger à partir d'un fichier** ou **Utiliser l'indicatif** régional. Si vous sélectionnez Télécharger à partir d'un fichier, sélectionnez le champ Fuseau horaire à mapper à partir du fichier téléchargé.
2. Sélectionnez **Télécharger à partir d'un fichier** si vous souhaitez obtenir le CPT tel que spécifié dans le fichier de téléchargement du contact. Vérifiez que votre fichier de téléchargement est paramétré un fuseau horaire. Sélectionnez le fuseau horaire et faites correspondre un champ à partir du fichier téléchargé qui est le fuseau horaire pour CPT. Assurez-vous que le fuseau horaire de votre fichier de téléchargement est déjà disponible dans votre application.
3. Sélectionnez **Utiliser l'indicatif** régional pour utiliser le fuseau horaire de l'indicatif régional comme fuseau horaire CPT.
4. Sélectionnez **un jour de la semaine** dans le fichier téléchargé dans la liste déroulante pour le jour préféré du client pour recevoir l'appel. Le fichier de téléchargement doit contenir au moins deux autorisations initiales consécutives pour le jour de la semaine, telles que Mo pour lundi, Tu pour mardi, etc. Ce champ est obligatoire.
5. Sélectionnez un format **d'heure** parmi HH :MM :MM :XM. Le format horaire doit correspondre au format indiqué dans le fichier de téléchargement.
6. Sélectionnez un **emplacement A Heure[1]de début 1,Heure [2]defin de l'emplacement A 2,Emplacement** B Heure[3]de début 3,Emplacement B Heure[4]de fin 4,Heure de début[5]de l'emplacement C 5 et Heure [6]defin de l'emplacement C 6.

   Remarque : Il n'est pas obligatoire de sélectionner les trois emplacements. Toutefois, si vous sélectionnez plusieurs emplacements, vous devez les sélectionner séquentiellement, d'abord l'emplacement A, puis l'emplacement B, puis l'emplacement C.

---

1 Sélectionnez le champ à mapper à l'heure de début du créneau préférée par le client pour le premier, ou l'emplacement A. Il s'agit du moment où l'application transmet le contact au numéroteur, sous réserve des restrictions légales en vigueur pour ce créneau horaires pour la numérotation.
2 Sélectionnez le champ à mapper à l'heure de fin de l'intervalle préféré du client pour le premier, ou l'emplacement A. C'est le moment bey-
Pour lequel le contact n'est pas transmis au numéroteur.
3 Sélectionnez le champ à mapper à l'heure de début du créneau préférée par le client pour le second ou l'emplacement B. Il s'agit du deuxième des trois créneaux préférés du client, au cas où le premier créneau aboutirait à l'échec de l'appel. C'est le moment où l'application transmet le contact au numéroteur. Par exemple, si la plage horaire du créneau A est de 8 h à 9 h et que l'appel n'a pas pu être composé du fait de certaines restrictions ou de l'impossibilité de joindre le client, il sera composé dans le créneau B défini ici, qui peut être de 10 h à 11 h. Encore une fois, ceci est également soumis à toutes les restrictions statistiques pour la numérotation qui sont en vigueur pour ce créneau.
4 Sélectionnez le champ à mapper à l'heure de fin du créneau préférée par le client pour le second, ou à l'emplacement B. C'est le moment bey-
Pour lequel le contact n'est pas transmis au numéroteur.
5 Sélectionnez le champ à mapper à l'heure de début du créneau préférée par le client pour le

troisième, ou l'emplacement C. Il s'agit du dernier des trois créneaux préférés du client, au cas où le premier et le deuxième créneau aboutiraient à un appel infructueux. C'est le moment où l'application transmet le contact au numéroteur. Par exemple, si l'heure du créneau A est de 8 h à 9 h et que l'appel n'a pas pu être composé en raison de certaines restrictions ou de l'impossibilité de joindre le client ; l'heure de l'emplacement B est de 10 h à 11 h et n'a pas pu être composé pour les mêmes raisons, il sera composé dans l'emplacement C défini ici, qui peut être de 2 PM à 3 PM. Encore une fois, ceci est également soumis aux restrictions légales de numérotation qui sont en vigueur pour ce créneau.

6 Sélectionnez le champ à mapper à l'heure de fin du créneau préférée par le client pour le troisième, ou l'emplacement C. C'est le moment bey-

Pour lequel le contact n'est pas transmis au numéroteur.

Catégorie de conformité ou de campagne

Remarque : Il s'agit d'une étape facultative.

1. Naviguez jusqu'à la Conformité ou Catégorie **spécifique à une** campagneTab et sélectionnez le **DNC** spécifique à la campagne ou les campagnes appropriées pour appliquer la conformité aux campagnes sélectives.
2. Sélectionnez la catégorie spécifique DNC et sélectionnez les catégories de campagne appropriées pour appliquer la conformité à des catégories de campagnes sélectives.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Recherche rapide

1. Sélectionnez le type **de** téléchargement et le type **de**catégorie.
2. Entrez la valeur à rechercher. Il s'agit du numéro de téléphone du contact marqué comme étant DNC, NDNC, CPT ou PEWC.
3. Cliquez sur **Rechercher**.
4. Pour DNC et NDNC, l'application affiche les données de conformité, la catégorie, la date et l'heure de début, la date et l'heure de fin et le type.

   Remarque : Le champ Type s'applique aux filtres DNC et NDNC.
5. Pour PEWC, les résultats de la recherche renseignent les données de conformité, la catégorie, le canal et le type de consentement pour tous les enregistrements correspondants.
6. Pour CPT, les résultats de la recherche renseignent les données de conformité, la catégorie, le canal, le jour de la semaine et la plage de temps pour les emplacements A, B et C (emplacements disponibles) pour tous les enregistrements correspondants.

Téléchargement rapide

Pour un téléchargement rapide :

1. Sélectionnez le type **de téléchargement et le** type **de**canal. Vous pouvez sélectionner plusieurs types de canaux.
2. Sélectionnez la catégorie **dans la** liste déroulante.
3. Saisissez les données **de conformité telles que les** données DNC, NDNC ou PEWC. Au lieu du numéro de téléphone du contact, vous pouvez également entrer la valeur de tout paramètre d'entreprise marqué comme DNC. Voir Paramètre d'entreprise.
4. Activez la **durée** valide pour que le contact devienne DNC pour toujours.
5. Saisissez l'heure **de début et l'heure de**fin. Ce contact reste marqué comme DNC pour la période sélectionnée.

   Remarque : cela n'est applicable que si la case DNC Forever **n'est** pas cochée.
6. Si le type de **téléchargement est**PEWC, **cliquez sur Consentement** ou **Non-consentement** pour indiquer si le contact doit être livré en tant que consentement (consentement fourni par l'utilisateur) ou non-consentement selon la définition de consentement écrit exprès préalable.

7. Si le type de téléchargement est **CPT**, sélectionnez un fuseau horaire.
8. Sélectionnez un **jour de la semaine** pour le jour de la semaine préféré du client pour recevoir l'appel.
9. Cochez la case de l'emplacement A. Sélectionnez l'heure de début et l'heure de fin de l'heure d'appel préférée du client pour ce créneau. Cliquez sur OK.
10. Si vous avez besoin d'un autre créneau, cochez la case correspondant à l'emplacement B. Sélectionnez l'heure **de début et** l'heure **de** fin de l'heure d'appel préférée du client pour cet emplacement. Cliquez sur **OK**.
11. Si vous avez besoin d'un troisième créneau, cochez la case correspondant à l'emplacement C. Sélectionnez l'heure **de début et** l'heure **de** fin de l'heure d'appel préférée du client pour cet emplacement. Cliquez sur **OK.**
12. Cliquez sur **Télécharger**.

Champs

Champs	Description
Type de téléchargement	Cela détermine le type de contacts de conformité DNC, NDNC ou PEWC qui sont téléchargés. **DNC** : DNC est Ne pas appeler (registre). Certaines autorités de réglementation des télécommunications ont donné la possibilité aux utilisateurs de téléphones de se marquer comme clients DNC. Aucune personne ou organisation ne doit faire un appel non sollicité ou envoyer un SMS non sollicité à un téléphone répertorié comme DNC. **NDNC** - NDNC est Do Not Call (registre) au niveau national. Si un numéro est enregistré sous NDNC, aucune personne ou organisation dans le pays enregistré (où le numéro est enregistré) ne doit faire un appel non sollicité ou envoyer un SMS non sollicité. **PEWC** - PEWC est un consentement écrit exprès préalable. Cette conformité exige que les télévendeurs obtiennent au préalable le consentement écrit exprès de l'appelé pour les appels de télémarketing composés automatiquement ou préenregistrés vers des numéros sans fil et les appels préenregistrés vers des lignes terrestres résidentielles. PEWC est sous la responsabilité de l'entreprise qui met en place des campagnes sortantes. L'entreprise doit s'assurer que les numéros téléchargés pour une campagne correspondent à une plainte PEWC.

Mode d'importation	Mode d'importation Ajouter : ajoute les enregistrements téléchargés à une liste DNC/NDNC/PEWC déjà existante. **Remplacer** : cette opération efface la liste existante et ajoute de nouvelles

	à la liste. **Supprimer** : Les enregistrements de la liste DNC/NDNC/PEWC correspondant à ceux en cours de téléchargement sont supprimés.
Type de fichier	Type de fichier à importer. Si vous utilisez l'application dans une langue localisée (autre que l'anglais), enregistrez le fichier contact placé pour téléchargement dans l'encodage UTF-8.
Délimiteur	Répertorie les champs de données d'un fichier. Utilisez l'un des délimiteurs suivants dans votre fichier de téléchargement : virgule (,), tiret (-), dollar ($), pourcentage (%), barre verticale (|), circonflexe ou caret (^), esperluette (&), astérisque (*) et Tab.
Nom du profil	Répertorie les profils. Un profil est un modèle qui stocke la correspondance des listes de téléchargement et des champs de conformité qui peut être réutilisé à chaque fois qu'il s'agit d'un téléchargement manuel ou automatique.
Code du pays	Champ Business dans le fichier de téléchargement à mapper en tant que code de pays
Données DNC	Champ à mapper comme filtre pour les données DNC
Indicatif	Le champ d'activité doit être mappé en tant qu'indicatif régional. La conformité à la loi de l'État pour cette campagne correspond à l'indicatif régional configuré dans Système. La loi de l'État appartenant à ce code régional est appliquée.
Type de réseau des partenaires	Mode de communication pour appliquer le téléchargement DNC tel que Voix, E-mail ou SMS. Vous pouvez sélectionner la case à cocher Plusieurs types de canaux.
Durée DNC	Durée des contacts à marquer comme DNC.
DNC pour toujours	DNC autorise pour toujours les contacts téléchargés sur DNC/NDNC/PEWC pour toujours
Spécifique à la campagne	Liste des détails spécifiques à la campagne
Spécifique à la catégorie	Catégories de listes
Campagne	Nom de la campagne
Groupes de campagne	Nom du groupe Campagne

Téléchargement global

Le téléchargement global vous permet de télécharger une seule liste de prospects dans plusieurs campagnes en fonction des critères définis pour chacune de ces campagnes. Cette section traite de la configuration des détails de téléchargement globaux tels que les informations et les conditions de téléchargement.

L'utilisateur peut effectuer les actions suivantes :

- Télécharger les contacts
- Configuration globale du téléchargement

Le téléchargement global vous aide à mapper les champs de contact avec le type de données. Vous pouvez ajouter des conditions supplémentaires à la liste de contacts en cliquant sur plus en regard de la règle (Ajouter une condition) et créer des ensembles de conditions supplémentaires. Les conditions au sein d'un ensemble de conditions sont ET ensemble lors de l'évaluation de la règle. Chaque condition est ORed avec n'importe quel autre ensemble de conditions.

Télécharger les contacts

Fichier d'importation

1. Cliquez sur l'icône + **Ajouter** et accédez à **Télécharger le contact**.
2. Sélectionnez le **type** à partir de **Texte/CSV** ou **Autre**. L'autre format ne prend en charge que le format JSON.
3. Cliquez sur **Choisir un fichier** et sélectionnez un fichier de contact à télécharger.

   Remarque : Si vous utilisez l'application dans une langue localisée autre que l'anglais, enregistrez le fichier contact placé pour téléchargement dans l'encodage UTF-8.
4. Sélectionnez un **modèle** de fichier dans la liste Configurations de téléchargement globales.

Schéma de données

1. Accédez au schéma **de**données. Tous les champs du fichier de modèle sont affichés dans la liste déroulante. Définissez les caractéristiques de chacun des champs.
2. Sélectionnez un **type** de données parmi **Float**, **String**, **Number** et **DateTime**.
3. Si le type de données sélectionné est **DateHeure**,

sélectionnez un **format**. **Générateur d'expressions**

1. Accédez au Générateur **d'expressions** et cliquez sur **CRÉER NOUVEAU.**
2. Entrez un nom **d'expression**.
3. Sélectionnez une **fonction** dans la liste déroulante. Pour les fonctions Gauche, Droite, Sous-chaîne et Remplacer, tous les champs de schéma (champs d'en-tête de votre fichier de téléchargement) et les champs système sont renseignés. Sélectionnez l'un d'entre eux et cliquez sur **Sélectionner**.

4. Cliquez sur **Paramètres** par rapport au paramètre 1. Il y a trois paramètres que vous pouvez choisir pour cette expres- sion. Pour les fonctions Gauche, Droite, Sous-chaîne et Remplacer, tous les champs de schéma et les champs système sont renseignés. Sélectionnez l'un d'entre eux et cliquez sur **Sélectionner**. Pour toutes les autres fonctions relatives à la date, au jour et à l'heure, vous pouvez sélectionner uniquement **Maintenant**.
5. Cliquez sur **Paramètres** par rapport au paramètre 2. Il y a trois paramètres que vous pouvez choisir pour cette expres- sion. Pour les fonctions Gauche, Droite, Sous-chaîne et Remplacer, tous les champs de schéma et les champs système sont renseignés. Sélectionnez l'un d'entre eux et cliquez sur **Sélectionner**. Pour toutes les autres fonctions relatives à la date, au jour et à l'heure, vous pouvez sélectionner uniquement **Maintenant**.
6. Cliquez sur **Paramètres** par rapport au paramètre 3. Il y a trois paramètres que vous pouvez choisir pour cette expres- sion. Pour les fonctions Gauche, Droite, Sous-chaîne et Remplacer, tous les champs de schéma et les champs système sont renseignés. Sélectionnez l'un d'entre eux et cliquez sur **Sélectionner**. Pour toutes les autres fonctions relatives à la date, au jour et à l'heure, vous pouvez sélectionner uniquement **Maintenant**.
7. Cliquez

sur

Enregistrer.

État de

construction

1. Accédez à la condition **de** génération Tab. Ceci affiche la condition de génération d'une campagne et d'un profil. L'utilisateur peut modifier ou supprimer la condition de l'action .
2. Cliquez + **Ajouter une condition** pour créer une condition.
3. Sélectionnez un nom **de campagne et un nom** de profil dans la liste déroulante.
4. Il existe deux façons de télécharger un fichier. Ceci est contrôlé par la configuration *Record- sMovedToAllMatchedConditions* dans le *fichier web.config* du *composant LCMGlobalUploader* .
   a. True - Pour plusieurs campagnes, où un contact remplit les conditions pour plusieurs campagnes
   b. Faux : vers une seule campagne, où le contact est téléchargé vers la première campagne qui correspond à la condition.
5. Pour activer ou désactiver un **générateur** avancé, consultez Condition de génération avancée.
6. Cliquez sur **Télécharger**.

Configuration de téléchargement globale à l'aide de texte et CSV

Pour savoir comment effectuer une configuration de téléchargement global à l'aide de texte et CSV, consultez Configuration à l'aide de texte et CSV

Configuration de téléchargement global à l'aide de API.

Pour savoir comment effectuer la configuration de téléchargement global à l'aide de API, voir "Configuration à l'aide de API" page 100.

Configuration de téléchargement global en utilisant JSON ou une largeur fixe

Pour savoir comment effectuer une configuration de téléchargement global à l'aide de fichiers texte ou JSON, voir "Configuration à l'aide de JSON ou de largeur fixe" sur la page suivante

Mise à jour de l'état du téléchargement global

1. Sélectionnez un ID de liste globale et cliquez sur **l'icône Menu** sous **Action**.
2. En fonction de l'état actuel, le menu affiche les options. Sélectionnez l'option appropriée pour modifier l'état.

Supprimer le téléchargement global

1. Sélectionnez un ID de liste globale et cliquez sur **l'icône Menu** sous **Action**.
2. Sélectionnez **Supprimer**.

Champs

Champs	Description
ID de liste globale	ID de liste attribué par l'application au moment du téléchargement.
Nom du fichier	Nom du fichier qui contient les contacts à télécharger.
Heure de téléchargement	Date et heure de chargement de la liste. Elle est basée sur l'heure configurée dans les paramètres système.
Traitées	Nombre de contacts traités à partir de la liste.
Incomparable	Nombre de contacts qui ne correspondaient pas à la liste. Cliquez sur Télécharger pour télécharger la liste des enregistrements sans correspondance.
Erreur	Nombre de contacts qui affichent une erreur au moment du téléchargement. Cliquez sur Télécharger pour télécharger la liste des enregistrements d'erreur.
Campagne de liste globale	Développer pour afficher le nombre de contacts téléchargés vers chaque campagne

Statut	Définissez le statut des contacts. Actif : cet état indique que la liste est active, que le téléchargement du contact a réussi et que les contacts seront transmis au numéroteur. Arrêté : cet état indique que la liste est arrêtée. Les contacts sont téléchargés vers les campagnes respectives, mais ne sont pas transmis au numéroteur. Échec - Tous les contacts de cette liste ne sont pas téléchargés vers le

Champs	Description
	Campagnes. Terminé : les contacts sont téléchargés avec succès vers les campagnes respectives.
Pourcentage d'achèvement	Le pourcentage d'achèvement est calculé à l'aide de la formule suivante : ((TotalRecords - BadRecords - UnmatchedRecords) / TotalRecords)* 100
Action	Énumérer les actions à entreprendre
Arrêter	Arrête les contacts téléchargés vers diverses campagnes et les flux vers le numéroteur.
Début	Reprend la livraison des contacts téléchargés vers le numéroteur.
Arrêt définitif	Arrête définitivement la remise des contacts de cette liste. Cette action est irréversible.

Configuration à l'aide de JSON ou de largeur fixe

Fichier d'importation

1. Sélectionnez une **source** pour le téléchargement.
   a. Sélectionnez un **nouveau** fichier pour configurer un nouveau fichier pour le téléchargement global.
   b. Sélectionnez un **fichier existant** pour mettre à jour les conditions d'un fichier existant.
2. Si la source **sélectionnée** est **Nouveau**, sélectionnez un **délimiteur**
3. Sélectionnez un type **de**fichier.
   a. **Texte/CSV-** Sélectionnez cette option pour télécharger un contact à partir d'un fichier plat. Les champs du fichier plat peuvent être séparés par une virgule, un Tab ou un séparateur personnalisé.
   b. **API** - Si vous n'utilisez pas de fichier plat, vous pouvez également utiliser un modèle pour télécharger les contacts en utilisant le API.
   c. **Autres** - Si vous sélectionnez Autres, sélectionnez un format approprié à partir de Largeur fixe (fichiers texte formatés sans en-têtes) ou JSON (option par défaut).

      Remarque : Si vous utilisez l'application dans une langue localisée (autre que l'anglais), enregistrez le fichier de contact placé pour téléchargement dans l'encodage UTF-8.
4. Si vous effectuez le téléchargement à partir d'un fichier, sélectionnez-en un.

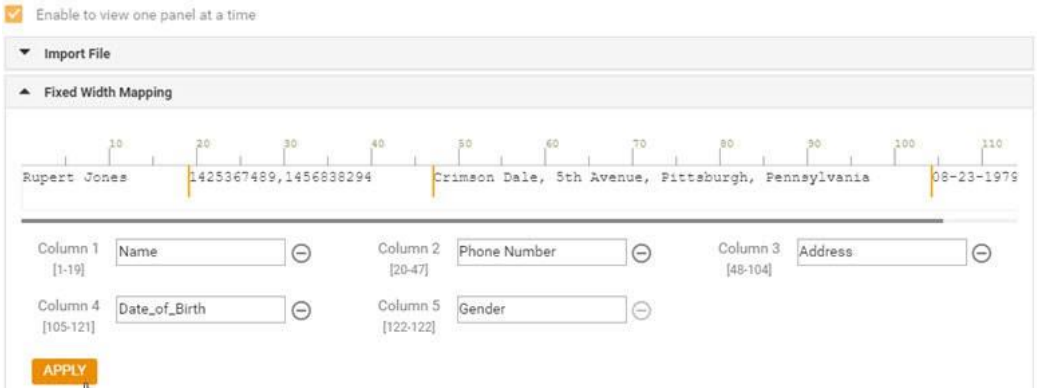
Remarque : assurez-vous que le nom de fichier que vous placez pour le téléchargement commence par la même chaîne. Par exemple, vous recevez régulièrement des fichiers d'une application tierce (CRM) à télécharger. Si le fichier que vous comprenez ici est Contact.txt, tous les fichiers placés par l'application tierce doivent commencer par ce nom. L'application tierce peut ajouter un horodatage ou un identifiant unique à des fins d'identification, par exemple Contact_MMDDYYYY.txt ou Contact_000001.txt. Si l'application trouve un fichier qui correspond à la chaîne de départ (dans ce cas, Contact), le fichier est repris pour le téléchargement.

Remarque : Si votre fichier de contact contient des champs métier facultatifs, les en-têtes de fichier de ces champs ne doivent pas contenir le caractère spécial Anywhere. Assurez-vous également que l'en-tête de fichier de ces champs ne commence pas par un nombre. Si vous utilisez un délimiteur personnalisé, sélectionnez un délimiteur que vous avez utilisé dans votre fichier de téléchargement pour séparer les champs de données.

Largeur fixe

Cette option ne s'applique que si le format de fichier sélectionné est **Autres**.

1. Sélectionnez le fichier TXT prévu, la section Largeur fixe s'affiche.



2. La première ligne de données du fichier est affichée sur une échelle de caractères. Il permet de délimiter les colonnes et de définir les en-têtes pour chacune d'elles.
3. Cliquez sur les emplacements le long de la ligne de données pour marquer les limites de chaque colonne. Un maximum de 128 caractères est autorisé par colonne.
4. La première colonne établie est nommée Colonne 1 et les colonnes consécutives sont numérotées en conséquence. La plage de caractères est également spécifiée pour chaque colonne. La plage de la première colonne commence à 1. Le point d'arrivée d'une colonne est le point de départ de la suivante.
5. Définissez l'en-tête de chaque colonne de la zone de texte, présent le long de chacune d'elles.

   Remarque : Seuls les fichiers TXT sans en-têtes sont suggérés pour le téléchargement. Si un fichier TXT contenant un en-tête est téléchargé, l'en-tête est traité comme un enregistrement. Aucune discordance d'en-tête n'est signalée dans l'historique des téléchargements globaux. Ils

peuvent être utilisés à partir du dossier Journal des erreurs sous Chemin de téléchargement global.

6. Pour supprimer une colonne, cliquez sur **Supprimer** et confirmez dans la fenêtre contextuelle de confirmation de suppression qui apparaît. La dernière colonne ne peut pas être supprimée.
7. Cliquez sur le **bouton APPLIQUER** pour enregistrer les modifications. Une fois appliquées, les modifications ne peuvent pas être annulées. Les en-têtes de colonne sont maintenant remplis pour le mappage des données dans les champs suivants. Accédez à la section Mappage de champs pour mapper les en-têtes aux champs.

Schéma de données

1. Accédez au schéma **de**données. Tous les champs du fichier de modèle sont affichés dans la liste déroulante. Définissez les caractéristiques de chacun des champs.
2. Sélectionnez un **type** de données parmi **Float**, **String**, **Number** et **DateTime**.
3. Si le type de données sélectionné est **DateHeure**,

sélectionnez un **format**. **Générateur d'expressions**

1. Accédez au Générateur **d'expressions** et cliquez sur **CRÉER NOUVEAU.**
2. Entrez un nom **d'expression**.
3. Sélectionnez une **fonction** dans la liste déroulante. Pour les fonctions Gauche, Droite, Sous-chaîne et Remplacer, tous les champs de schéma (champs d'en-tête de votre fichier de téléchargement) et les champs système sont renseignés. Sélectionnez l'un d'entre eux et cliquez sur **Sélectionner**.
4. Cliquez sur **Paramètres** par rapport au paramètre 1. Il y a trois paramètres que vous pouvez choisir pour cette expres- sion. Pour les fonctions Gauche, Droite, Sous-chaîne et Remplacer, tous les champs de schéma et les champs système sont renseignés. Sélectionnez l'un d'entre eux et cliquez sur **Sélectionner**. Pour toutes les autres fonctions relatives à la date, au jour et à l'heure, vous pouvez sélectionner uniquement **Maintenant**.
5. Cliquez sur **Paramètres** par rapport au paramètre 2. Il y a trois paramètres que vous pouvez choisir pour cette expres- sion. Pour les fonctions Gauche, Droite, Sous-chaîne et Remplacer, tous les champs de schéma et les champs système sont renseignés. Sélectionnez l'un d'entre eux et cliquez sur **Sélectionner**. Pour toutes les autres fonctions relatives à la date, au jour et à l'heure, vous pouvez sélectionner uniquement **Maintenant**.
6. Cliquez sur **Paramètres** par rapport au paramètre 3. Il y a trois paramètres que vous pouvez choisir pour cette expres- sion. Pour les fonctions Gauche, Droite, Sous-chaîne et Remplacer, tous les champs de schéma et les champs système sont renseignés. Sélectionnez l'un d'entre eux et cliquez sur **Sélectionner**. Pour toutes les autres fonctions relatives à la date, au jour et à l'heure, vous pouvez sélectionner uniquement **Maintenant**.
7. Cliquez

sur

Enregistrer.

État de

construction

1. Accédez à la condition **de** génération Tab. Ceci affiche la condition de génération d'une campagne et d'un profil. L'utilisateur peut modifier ou supprimer la condition de l'action .
2. Cliquez + **Ajouter une condition** pour créer une condition.
3. Sélectionnez un nom **de campagne et un nom** de profil dans la liste déroulante.

4. Il existe deux façons de télécharger un fichier. Ceci est contrôlé par la configuration *Record- sMovedToAllMatchedConditions* dans le *fichier web.config* du *composant LCMGlobalUploader* .
    a. True - Pour plusieurs campagnes, où un contact remplit les conditions pour plusieurs campagnes
    b. Faux : vers une seule campagne, où le contact est téléchargé vers la première campagne qui correspond à la condition.
5. Pour activer ou désactiver un **générateur** avancé, consultez Condition de génération avancée.
6. Cliquez sur **Télécharger**.

L'état de construction affiche les champs suivants :

Nom du champ	Description
ID de séquence	Il s'agit de l'ID de séquence de la campagne dans laquelle le processus de contact a lieu.
Campagne	Le nom de la campagne.
Nom du profil	Nom du profil.
Condition	Nom de la condition.
Action	Action à effectuer.

Configuration à l'aide de API

Fichier d'importation

1. Cliquez sur l'icône + **Ajouter** et accédez à **Configuration globale du téléchargement**.
2. Sélectionnez une **source** pour le téléchargement.
    a. Sélectionnez un **nouveau** fichier pour configurer un nouveau fichier pour le téléchargement global.
    b. Sélectionnez un **fichier existant** pour mettre à jour les conditions d'un fichier existant.
3. Si la source **sélectionnée** est **Nouveau**, sélectionnez un **délimiteur**
4. Sélectionnez **API** comme type de fichier. Si vous utilisez l'option API de téléchargement globale pour télécharger des contacts, sélectionnez cette option. Cela nécessite un modèle (source de données) qui contient les détails du contact. Vous pouvez mapper les champs du fichier de modèle au schéma de données, écrire des conditions et télécharger des contacts.
5. Saisissez un nom **de**modèle. Un modèle contient les exigences de saisie requises par le API.

Schéma de données

1. Accédez au schéma **de**données. Tous les champs du fichier de modèle sont affichés dans

la liste déroulante. Définissez les caractéristiques de chacun des champs.

2. Sélectionnez un **type** de données parmi **Float**, **String**, **Number** et **DateTime**.
3. Si le type de données sélectionné est **DateHeure**,

sélectionnez un **format**. **Générateur d'expressions**

1. Accédez au Générateur **d'expressions** et cliquez sur **CRÉER NOUVEAU.**
2. Entrez un nom **d'expression**.
3. Sélectionnez une **fonction** dans la liste déroulante. Pour les fonctions Gauche, Droite, Sous-chaîne et Remplacer, tous les champs de schéma (champs d'en-tête de votre fichier de téléchargement) et les champs système sont renseignés. Sélectionnez l'un d'entre eux et cliquez sur **Sélectionner**.
4. Cliquez sur **Paramètres** par rapport au paramètre 1. Il y a trois paramètres que vous pouvez choisir pour cette expres- sion. Pour les fonctions Gauche, Droite, Sous-chaîne et Remplacer, tous les champs de schéma et les champs système sont renseignés. Sélectionnez l'un d'entre eux et cliquez sur **Sélectionner**. Pour toutes les autres fonctions relatives à la date, au jour et à l'heure, vous pouvez sélectionner uniquement **Maintenant**.
5. Cliquez sur **Paramètres** par rapport au paramètre 2. Il y a trois paramètres que vous pouvez choisir pour cette expres- sion. Pour les fonctions Gauche, Droite, Sous-chaîne et Remplacer, tous les champs de schéma et les champs système sont renseignés. Sélectionnez l'un d'entre eux et cliquez sur **Sélectionner**. Pour toutes les autres fonctions relatives à la date, au jour et à l'heure, vous pouvez sélectionner uniquement **Maintenant**.
6. Cliquez sur **Paramètres** par rapport au paramètre 3. Il y a trois paramètres que vous pouvez choisir pour cette expres- sion. Pour les fonctions Gauche, Droite, Sous-chaîne et Remplacer, tous les champs de schéma et les champs système sont renseignés. Sélectionnez l'un d'entre eux et cliquez sur **Sélectionner**. Pour toutes les autres fonctions relatives à la date, au jour et à l'heure, vous pouvez sélectionner uniquement **Maintenant**.
7. Cliquez

sur

Enregistrer.

État de

construction

1. Accédez à la condition **de** génération Tab. Ceci affiche la condition de génération d'une campagne et d'un profil. L'utilisateur peut modifier ou supprimer la condition de l'action .
2. Cliquez + **Ajouter une condition** pour créer une condition.
3. Sélectionnez un nom **de campagne et un nom** de profil dans la liste déroulante.
4. Il existe deux façons de télécharger un fichier. Ceci est contrôlé par la configuration *Record- sMovedToAllMatchedConditions* dans le *fichier web.config* du *composant LCMGlobalUploader* .
    a. True - Pour plusieurs campagnes, où un contact remplit les conditions pour plusieurs campagnes
    b. Faux : vers une seule campagne, où le contact est téléchargé vers la première campagne qui correspond à la condition.

5. Pour activer ou désactiver un **générateur** avancé, consultez Condition de génération avancée.
6. Cliquez sur **Télécharger**.

Résultat opérationnel

Un résultat commercial est la disposition définie par un agent sur la base du résultat d'une interaction avec un client. Le résultat opérationnel définit les règles de rappel et de clôture pour chaque résultat commercial.

Par exemple, un titulaire de carte de crédit peut confirmer qu'il paie le solde. Votre description peut être confirmée pour payer. Dans ce cas, vous pouvez traiter ce résultat commercial comme Succès. Vous pouvez configurer le résultat commercial pour fermer le contact s'il s'agit d'une réussite. Inversement, si le titulaire de la carte de crédit refuse de payer, votre description peut être Refusé au paiement et vous pouvez définir le résultat commercial comme Échec. Encore une fois, vous pouvez configurer le résultat commercial pour reporter le contact à une date ultérieure.

L'utilisateur peut créer un résultat commercial, modifier et supprimer un résultat commercial.

Résultats de la plateforme de synchronisation

Remarque : **Global_<nomNuméroteur>_Wrap-up s'applique** pour Webex Contact Center.

Remarque : Vous pouvez synchroniser Nice CXone Disposition à l'aide du bouton SYNC DISPOSITION et créer de nouveaux résultats d'activité. Ceci est valable pour Nice CXone.

Les résultats commerciaux sont disponibles pour l'agent sur l'espace de travail.

Lorsqu'un agent synchronise le numéroteur avec l'application Gestionnaire de campagne, les codes de post-appel sont récupérés et affichés dans **le groupe Global_<nomNuméroteur>_Wrap** . Le Gestionnaire de campagne donne la priorité au code Post-appel défini sur un ensemble de résultats commerciaux défini dans le Agent Desktop.

Vous ne pouvez pas ajouter un nouveau résultat d'entreprise ou supprimer un résultat d'entreprise du groupe. Vous pouvez définir les "Résultats parent" sur la page suivante et modifier les propriétés du résultat de l'entreprise telles que **Type de résultat**, **Temps** de replanification, Tentative **maximale, Priorité**, **Score** du prospect, etc.

Ajouter un résultat commercial

Groupe des résultats opérationnels

1. Cliquez sur **Ajouter** et accédez à Ajouter **un résultat** commercial.
2. Entrez le nom et la description du **groupe de résultats opérationnels** .
3. Cliquez sur **Suivant**.

Résultats pour les parents

1. Accédez à Parent **Outcomes** Tab et cliquez sur **Ajouter**.
2. Entrez un **nom** de résultat parent et une description **de**résultat parent.
3. Cliquez sur **Enregistrer** sous l'action Tab.
4. Cliquez sur **Suivant**.

Résultat

1. Accédez au **résultatTab et cliquez sur** Ajouter .
2. Saisissez un **nom de résultat** et sélectionnez un **nom** de parent dans la liste déroulante.
3. Sélectionnez le type **de** résultat tel que Échec ou Succès.
4. Saisissez l'heure **de replanification,** la tentative **maximale,** la priorité **et**le **score** principal.
5. TURN Fermer le **contact** à **ON** pour fermer le contact.
6. TURN le bouton Supprimer le **contact** à **ON** pour supprimer le mode.
7. Cliquez sur **Enregistrer** sous l'action Tab.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modifier ou supprimer un résultat commercial

L'utilisateur peut modifier et supprimer un résultat commercial.

Modifier un résultat

1. Sélectionnez un résultat commercial et cliquez sur **Modifier** sous **Action** Tab.
2. Mettez à jour les paramètres et cliquez sur

Mettre à jour le groupe. **Supprimer un résultat**

1. Sélectionnez un résultat commercial et cliquez sur **Supprimer** sous **Action** Tab.
2. Lisez l'avertissement et cliquez sur **Supprimer** pour supprimer le résultat commercial

Champs

Champ	Description
Description du groupe de résultats opérationnels	Description d'un groupe opérationnel de résultats
Nom du résultat du parent	Nom d'un résultat parent

Description des résultats pour les parents	Description du résultat d'un parent
Action	Définit l'action à entreprendre pour obtenir un résultat. L'utilisateur peut modifier ou supprimer un résultat.
Résultat	Nom d'un résultat. Un résultat est la disposition définie par un agent sur la base du résultat d'une interaction avec un client.
Type de résultat	Définit le type de résultat tel que l'échec ou le succès
Heure de reprogrammation	Définit le jour et l'heure auxquels un contact doit être reprogrammé pour un résultat
Nouvelle tentative max	Il s'agit du nombre de nouvelles tentatives autorisées lorsqu'un agent définit un résultat commercial pour un appel. Une fois ce numéro atteint, le contact est connecté au mode valide suivant. Si aucun autre mode valide n'est disponible, l'application continue à retenter ce contrôle sur ce mode jusqu'à ce que le nombre de nouvelles tentatives quotidiennes ou globales soit atteint.
Priorité	Définit l'ordre de priorité d'un résultat. Ajustez le nombre de manière appropriée pour livrer ce contact avec une priorité plus élevée.
Lead Score	Ceci n'est pas applicable pour la version actuelle.
Contacts proches	Indiquez si le contact doit être fermé ou non.
Conserver le circuit imprimé	Possibilité d'effectuer un rappel personnel au même agent. l'appel actuellement connecté est un contact de rappel personnel et, après destruction, doit être maintenu en tant que contact PCB, TURN le commutateur Retain PCB activé. **Remarque** : la fonction de rappel personnel n'est pas disponible actuellement. Il est prévu pour une prochaine version.

État, indicatif régional et code postal

La section État/Zone/Code postal assure la conformité avec les réglementations locales de télémarketing en gérant les heures d'appel, les indicatifs régionaux et les codes postaux spécifiques à chaque État. Il tient à jour une liste maîtresse des codes postaux et des indicatifs régionaux mappés à leurs états et fuseaux horaires respectifs, ce qui permet de respecter les exigences légales pour les individus en contact pendant les périodes autorisées, y compris les week-ends et autres périodes applicables.

Ajouter un état

Procédez comme suit pour ajouter un nouvel état :

1. Accédez à **State / Area / Code postal** sous le menu système.
2. Accédez à État et cliquez sur **Ajouter un état**.
3. Saisissez le nom de l'État .
4. Sélectionnez le nom **de la** zone dans la liste déroulante.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajouter un code postal

Procédez comme suit pour ajouter un nouveau code postal :

1. Allez au code postal Tab.
2. Cliquez sur **Ajouter un code** postal.
3. Entrez le **code** postal.
4. Sélectionnez le nom **de la** zone dans la liste déroulante. Ce champ est obligatoire.
5. Sélectionnez l'état dans la liste déroulante. Il s'agit également d'un champ obligatoire.
6. Activez le **bouton Bloquer l'état** pour bloquer l'état, si nécessaire.
   a. Si le commutateur est activé, entrez la date et l'heure **de** début pour lesquelles l'état doit être bloqué.
   b. Entrez la date et l'heure de fin pour définir la fin du blocage.
7. Cliquez sur **Enregistrer** sous l'action Tab pour enregistrer l'entrée.

Importer un code postal

Pour importer le **code postal** :

1. Accédez au code **postal d'importation**.
2. Cliquez sur **Choisir un fichier** et sélectionnez un fichier de code postal.
3. Mappez le champ à partir du fichier téléchargé. Sélectionnez les valeurs appropriées dans la liste déroulante pour mapper - ping. Mappez le code **postal,** le nom **de la zone et**l'état . Ces champs sont obligatoires.
4. Cliquez sur **Importer**.

Importer le code postal pour bloquer ou débloquer

Pour importer le fichier de codes postaux pour bloquer ou débloquer :

1. Accédez au **blocage/déblocage**.
2. Sélectionnez le type de fichier dans **Bloquer** ou **Débloquer**.
3. Cliquez sur **Choisir un fichier** et sélectionnez un fichier de code postal.
4. Sélectionnez la date et l'heure **de début et** la date et l'heure de fin du code postal à bloquer ou à déverrouiller.
5. Tous les champs de votre fichier texte sont affichés dans la liste déroulante de la section Mappage **de champs** . Sélectionnez un **code** postal dans la liste déroulante pour le mappage.
6. Cliquez sur **Importer**.

Ajout d'un indicatif régional

Pour ajouter un indicatif régional :

1. Accédez à l'indicatif régionalTab et cliquez sur **Ajouter un indicatif** régional.
2. Saisissez l'indicatif régional en valeur numérique.
3. Sélectionnez le nom **de la** zone dans la liste déroulante pour mapper l'indicatif régional.
4. Sélectionnez l'état dans la liste déroulante.
5. TURN l'état de blocage d'un indicatif régional sur **Activé** ou **Désactivé**. Cela permet de bloquer et de débloquer un indicatif régional.
   a. Si le commutateur est activé, entrez la date et l'heure **de** début pour lesquelles l'état doit être bloqué.
   b. Entrez la date et l'heure de fin pour définir la fin du blocage.
6. Cliquez sur **Enregistrer** sous l'action Tab.

Importer un indicatif régional

Pour importer l'indicatif régional :

1. Cliquez sur **Importer l'indicatif** régional.
2. Cliquez sur **Choisir un fichier** et sélectionnez un fichier d'indicatif régional.
3. Sélectionnez la valeur appropriée dans la liste déroulante pour le mappage. Mappez l'indicatif régional, le nom **de la zone et**l'état . Ces champs sont obligatoires.
4. Cliquez sur **Importer**.

Importer l'indicatif régional pour bloquer ou débloquer

L'application ne fournit pas de contacts de zone bloquée au numéroteur. Utilisez la fonction BLOQUER / DÉBLOQUER de la fonctionnalité Indicatif local pour bloquer la remise des contacts.

Pour importer le fichier d'indicatifs régionaux à bloquer ou débloquer :

1. Allez à l'indicatif régional> **Bloquer/Débloquer**.
2. Sélectionnez un type de fichier à partir de Bloquer **ou Débloquer.**
3. Cliquez sur **Choisir un fichier** et sélectionnez un fichier d'indicatif régional.
4. Sélectionnez la date/heure **de début et** la **date/heure** de fin d'un indicatif local à bloquer ou à déverrouiller.
5. Sélectionnez l'indicatif régional dans la liste déroulante pour le mappage.
6. Cliquez sur **Importer**.

Modifier un indicatif régional ou un code postal

1. Sélectionnez un indicatif régional ou un code postal et cliquez sur **Modifier** sous Action.
2. Mettez à jour les détails. TURN l'activation de l'état du blocage pour bloquer l'indicatif régional ou le code postal.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Après avoir rempli la **section État/zone/code** postal, procédez à la création du groupe **d'état**.

Champs

Champs	Description
Code postal	Code postal composé de cinq ou neuf chiffres.
État	Nom de l'État
État du bloc	Définit si une zone ou un code postal est bloqué ou débloqué
Date/Heure de début	Date et heure de début d'un indicatif régional ou d'un code postal à bloquer ou à débloquer
Date/Heure de fin	Date et heure de fin d'un indicatif régional ou d'un code postal à bloquer ou à débloquer
Action	Permet de modifier ou de supprimer un indicatif régional ou un code postal

Droit de l'État

Dans certains pays, certains États peuvent avoir des réglementations et des protocoles d'appel distincts. Le module Droit de l'État vous permet de spécifier des heures d'appel spécifiques à l'État et d'autres exigences de conformité.

La section Groupe de droit d'État vous permet de définir et de gérer des groupes d'états. Vous pouvez configurer des heures d'appel et d'autres paramètres de conformité pour ces groupes, afin de garantir le respect des lois et réglementations applicables pour chaque État faisant partie du groupe.

Remarque : Un groupe juridique d'État peut être associé à plusieurs campagnes à la fois.

Exemple : l'État pourrait avoir une réglementation selon laquelle le télévendeur ne doit appeler qu'entre 8h00 AM et 6h00 PM en semaine et 8h00 AM à 2h00 PM le samedi, sans appel le dimanche. Vous pouvez configurer votre application pour vous assurer que les contacts sont livrés pour la numérotation uniquement dans ces heures et soyez assuré que le contact ne sera pas livré en violation d'une loi de l'État.

Il pourrait également y avoir une combinaison de lois - sans se limiter à ces exemples :

État 1 - Appels à un client non autorisé sur n'importe quel mode entre 9 PM et 6 heures ; à une ligne fixe Home autorisée uniquement entre 7 h et 9 h, sauf le dimanche ; à un mobile autorisé uniquement entre 10h et 2 PM du lundi au vendredi. Des restrictions sur la messagerie vocale s'appliquent également.

État 2 - Les appels à un client Home autorisés uniquement de 6 PM à 8 PM sauf le dimanche ; ligne fixe de bureau autorisée uniquement de 10h à 1 PM du lundi au vendredi ; pas d'appels du tout le dimanche ; pas de SMS non sollicité entre 6 PM et 6 heures du matin.

State Law Groups Tab vous permet de configurer votre application pour répondre aux exigences légales en matière de numérotation, d'envoi de messages SMS / EMail ou même de messages vocaux. Outre le groupe de droit d'État, assurez-vous que vous avez configuré le générateur de conditions de conformité (CCB) qui applique un groupe de conditions CCB spécifique à des états spécifiques. Ces groupes juridiques d'État sont mis en correspondance avec différentes campagnes pour composer les contacts en conséquence. Un groupe de droit d'État peut être mis en correspondance avec plusieurs campagnes à la fois.

Pour ajouter des groupes juridiques d'État :

1. Accédez aux groupes **de droit d'État** et cliquez sur **Ajouter un groupe** de droit d'État.
2. Entrez le nom **et** la **description** du groupe.
3. Cliquez sur l'icône **+** pour ajouter plusieurs états.
4. Pour appliquer les paramètres par défaut, activez l'option **Interrupteur par défaut** sur **Activé**.

   Remarque : Les détails de la section par défaut ne sont actifs que si le paramètre Par défaut est activé.
5. Pour les groupes **de lois d'État existants**, l'état par défaut est affiché à la fin après tous les autres états.
6. Sélectionnez le nom **de l'État** dans la liste déroulante.
7. Sélectionnez le nom **de la** zone dans la liste déroulante.
8. Si vous devez ajouter un état, cliquez sur **Ajouter un état**. Reportez-vous à la section Ajouter un état pour plus de détails.
9. Entrez la période dans laquelle les contacts peuvent être composés pour l'état.
10. Le cas échéant, cliquez sur **Définir la minuterie** du jour pour définir des périodes spécifiques pour chaque jour de la semaine.

Remarque : Par défaut, la période définie ici est appliquée à tous les jours de la semaine.

11. Cliquez sur **Créer** pour enregistrer le groupe.

Mode

Remarque : Contact Cisco CSM pour activer cette configuration.

1. Activer **tous les modes Le commutateur Activé** permet d'activer tous les modes.
2. Si **le commutateur Tous les modes** n'est pas activé, sélectionnez un **mode** dans la liste déroulante.
3. Saisissez l'heure de début et **l'heure** de fin. Ces champs définissent la fenêtre temporelle pendant laquelle les modes sélectionnés sont activés.
4. Cliquez sur **+** icône pour ajouter plusieurs modes.

Groupes de conformité

Remarque : Contact Cisco CSM pour activer cette configuration.

1. Accédez au **groupe** de conformitéTab.
2. Déplacez les groupes **de** conformité disponibles vers le **groupe** de

conformité sélectionné. **Caractéristiques de State Law Group**

Remarque : Contact Cisco CSM pour activer cette configuration.

1. Activez l'option d'heure **préférée du** client. Lorsqu'elle est activée, elle garantit que toute tentative de contact est effectuée uniquement dans le délai spécifié par le client.
2. Activez l'option de numérotation accélérée **si le** contact doit être transmis au groupe d'états.

Sélectionnez Jours fériés

1. Allez dans le **Holiday** Tab et sélectionnez le jour férié **pour l'état** .

   Remarque : L'application affiche les jours fériés de l'année en cours et de l'année suivante.
2. Cliquez sur **Enregistrer**.

Mettre à jour la loi de l'État

1. Sélectionnez le nom de l'État ou du groupe d'états et cliquez sur **Modifier**.
2. Mettez à jour les détails et cliquez sur **Enregistrer**.

Supprimer la loi de l'État

1. Sélectionnez le nom de l'État ou du groupe d'États et cliquez sur **Supprimer**.
2. Cliquez sur **OK** dans la fenêtre contextuelle de confirmation.

Champs

Champ	Description

Nom de l'état	Nom de l'État
Nom du groupe	Nom des groupes d'États
Description	Description du groupe d'états
Nom zone	Fuseau horaire de l'état pr
Heure de début et de fin	définit l'heure de début et l'heure de fin, dans lesquelles les contacts peuvent être composés pour l'état.
Sélection globale	Vous permet de sélectionner tous les codes postaux et indicatifs régionaux à la fois
Code postal	Code postal de l'état
Indicatif	Indicatif
Action	Permet de supprimer ou de modifier un état ou un groupe d'états
Tous modes activés	Active tous les modes à la fois
Heure préférée du client	Active les heures données par le client
Sélectionnez Jours fériés	Permet de sélectionner les jours fériés applicables à l'état

Jours fériés

Les jours fériés définissent la liste des jours fériés en fonction de diverses zones géographiques en raison des festivals, des observances, des anniversaires de naissance, etc., et cartographiés avec des campagnes. Ce sont des jours pendant lesquels les campagnes ne se déroulent pas normalement. Vous pouvez ajouter des jours fériés qui sont disponibles dans toute l'application. Une fois ajouté, vous pouvez mapper ces vacances à diverses campagnes selon les besoins de la géographie locale.

Ajouter un jour férié

1. Cliquez sur **Ajouter un jour férié** et saisissez un **titre de jour férié**.
2. Saisissez la date **de début et la** date **de** fin des jours fériés.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Sélectionnez un **jour férié** , puis cliquez sur **Ajouter des jours fériés à une campagne**.
5. Sélectionnez les campagnes appropriées à cartographier dans la fenêtre contextuelle. Pour sélectionner toutes les campagnes, cochez la case dans la ligne d'en-tête de la grille.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajouter des jours fériés à une campagne

Cette fonctionnalité vous permet d'associer un jour férié à une campagne. Pour ce faire, sélectionnez le jour férié et cliquez sur **Ajouter des jours fériés à la campagne**. Sélectionnez les campagnes que vous souhaitez mapper à la fête sélectionnée et cliquez sur **Enregistrer**.

Carte des jours fériés

La fonction Holiday Mapping vous permet de visualiser et de gérer l'association entre les vacances et les caméras qui leur sont associées, ce qui facilite le suivi et la mise à jour de ces connexions.

Remarque : l'ajout de groupes de jours fériés et l'importation de jours fériés ne sont pas activés dans cette version.

Champs

Champ	Description
Titre des jours fériés	Un titre pour les vacances.
Date de démarrage	Date de début du jour férié
Date de fin	Date de fin du jour férié.

URL

URL permet d'intégrer n'importe quelle page personnalisée ou un site web dans l'application Gestionnaire de campagne afin de la lancer à partir du Gestionnaire de campagne. Cela élimine le besoin de naviguer sur une page Web fréquemment vue en ouvrant un autre navigateur Tab.

L'utilisateur peut ajouter, modifier, activer, désactiver ou supprimer une URL. L'activation dans le menu système affiche un raccourci vers l'URL dans le menu Système. Cela permet d'accéder à l'URL en un seul clic sans avoir à naviguer vers cet écran.

Ajouter une URL

Pour ajouter une nouvelle URL :

1. Cliquez sur **Ajouter une URL** et saisissez un nom **de page**Web.
2. Saisissez l'adresse URL et sa **description** .
3. Cliquez sur **URL Logo** of Url logo et sélectionnez une image.
4. Cliquez sur **Enregistrer**. L'URL est ajoutée à la liste.
5. Si nécessaire, activez le **menu** Activer sur Activé pour afficher un raccourci vers cette URL dans le menu Système. Cela vous permet d'accéder à l'URL en un seul clic sans avoir à

naviguer jusqu'à cet écran.

Mettre à jour l'URL

1. Sélectionnez l'URL à mettre à jour et cliquez sur **Modifier**.
2. Mettez à jour les détails et cliquez sur **Enregistrer**.

Supprimer l'URL

1. Sélectionnez l'URL à mettre à jour et cliquez sur **Supprimer**.
2. Cliquez sur **OK** dans la fenêtre contextuelle de confirmation.

Champs

Champ	Description
Nom	Nom de l'url
Description	Description de l'URL
URL	Un URL (Uniform Resource Locator) de l'application à configurer
Activer dans le menu	Affichez un raccourci vers cette URL dans le menu Système. Cela vous permet d'accéder à l'URL en un seul clic sans avoir à naviguer jusqu'à cet écran.
Action	Permet de supprimer ou de modifier une URL

Profil utilisateur

Les profils sont utilisés pour télécharger des contacts, nettoyer des contacts ou télécharger des contacts de conformité, tels que les contacts DNC, NDNC, PEWC ou CPT. Les différentes activités associées à ces téléchargements, la définition des paramètres, le mappage des différents champs, etc. sont gérées au niveau du profil et n'ont pas besoin d'être répétées au moment du téléchargement.

Créer un profil

Pour ajouter un profil :

1. Cliquez sur + **Ajouter** pour créer un profil.
2. Sélectionnez le **type** de profil dans la liste déroulante. Sélectionnez l'un des éléments ci-dessous :
    a. Sélectionnez **Télécharger les contacts** pour télécharger les contacts à livrer au numéroteur.
    b. Sélectionnez **Nettoyer les contacts** pour effacer les contacts de la base de données avant un nouveau téléchargement.

c. Sélectionnez **Conformité** pour télécharger les contacts DNC/NDNC/PEWC/CPT. Remarque : Contact Cisco CSM pour activer les configurations PEWC et CPT.

d. Sélectionnez **l'indicatif** régional pour télécharger les indicatifs régionaux.

e. Sélectionnez **Code postal** pour télécharger les codes postaux.

3. Saisissez un nom **de** profil et sélectionnez un **ID** de campagne à mapper au profil.

   Remarque : L'ID de la campagne est applicable pour télécharger des contacts et nettoyer le type de profil des contacts.

4. Entrez un chemin d'accès de profil. Si vous placez des contacts à partir d'Amazon S3, consultez Placement de contacts dans Amazon S3.

   Remarque : Dans l'environnement local, le chemin d'accès du profil est modifiable, mais dans l'environnement cloud, il n'est pas modifiable.

5. Cliquez sur **Continuer**.

Type de profil

Si le type de profil est Télécharger un contact, voir Télécharger des contacts Type de profil. Si le type de profil est Scrub Contact, voir Scrub Profile Type.

Si le type de profil est Conformité, consultez Type de profil de conformité.

Si le type de profil est Indicatif régional ou Code postal, voir Code régional ou Code postal Type de profil.

Champs

Champ	Description
Type de téléchargement	Type de téléchargement à effectuer.
Télécharger les contacts	Permet de télécharger les contacts à livrer au numéroteur.
Nettoyer les contacts	Permet d'effacer les contacts de la base de données de l'application avant un nouveau téléchargement.
Conformité	Permet de télécharger des contacts DNC/NDNC/PEWC.
Ind. rég.	Permet de télécharger l'indicatif régional.
Code postal	Permet de télécharger des codes postaux.
Nom du profil	Nom du profil.
ID campagne	Affiche la liste des ID de campagne.

Chemin du profil	Chemin du profil.
Fichier formaté	Les contacts sont disponibles dans un fichier formaté avec différents champs séparés par un séparateur comme pipe (|), tilde (~), etc., ou un fichier séparé par des virgules.

	Ces fichiers peuvent être placés sur le disque local, un chemin partagé ou sur Amazon S3, Simple Storage Service.
Base de données	Les contacts sont disponibles dans une table ou une vue de base de données et peuvent être téléchargés directement sur le site à partir de la base de données. Actuellement, l'application ne prend en charge que les téléchargements à partir d'une base de données SQL. Le téléchargement de contacts via une table ou une vue de base de données ne peut être planifié qu'une fois par jour à l'heure configurée dans le champ Heure d'exécution du profil.
Salesforce CRM	Les contacts disponibles sur une campagne Salesforce sont téléchargés dans des campagnes d'application. Ces contacts sont composés et les résultats reçus du numéroteur Cisco CCE sont mis à jour dans l'application Salesforce CRM.
Nom de la campagne SF	Toutes les campagnes créées par l'utilisateur connecté sur Salesforce CRM sont renseignées ici. Sélectionnez une option dans la liste déroulante. Si l'utilisateur connecté est un administrateur, toutes les campagnes créées sur Salesforce CRM sont renseignées.
Statut de membre SF	Les contacts (membres) sur Salesforce CRM sont associés à divers états tels que Envoyé, Téléchargé, Répondu, Erreur, etc. Ces états sont indiqués ici sous forme de cases à cocher. Sélectionnez les statuts membres que vous souhaitez importer dans la campagne Cam- paign Manager. Vous êtes autorisé à sélectionner plusieurs statuts de membres.
Délimiteur	Liste de caractères qui sépare les différents champs dans le fichier de téléchargement de contact
Nom du serveur	Nom du serveur de base de données
Priorité	Priorité que vous souhaitez définir pour ce contact. Plus la priorité est élevée, plus le contact a été livré tôt au numéroteur. Si vous ne sélectionnez pas de priorité, par défaut tous les contacts sont traités avec la même priorité. Après la numérotation, la priorité de ces contacts change en fonction de la stratégie du

	contact.
Nom zone	Faire correspondre le fuseau horaire pour les contacts ; la numérotation est basée sur le fuseau horaire du client. Faites votre sélection parmi les options Fuseau horaire (défini par l'utilisateur), Fuseau horaire spécifique à la campagne, Fuseau horaire spécifique au code postal et Zone-spe-

	Fuseau horaire cific, fuseau horaire spécifique à l'état et fuseau horaire spécifique au code postal de la région.
Fuseau horaire	Ce champ du fichier de téléchargement de la liste de contacts est défini par l'utilisateur. Le nom du champ dépend de l'en-tête défini par l'utilisateur dans le fichier de téléchargement de contacts. Les numéros des contacts sont composés en se basant sur ce fuseau horaire.
Fuseau horaire spécifique à la campagne	Les contacts sont composés dans le fuseau horaire où la campagne fonctionne.
Fuseau horaire spécifique au code postal	Les contacts sont composés en fonction du fuseau horaire dans lequel se trouve l'intersection du code postal du contact et du code postal supplémentaire (le cas échéant). Pour cela, l'application vérifie également tout code postal supplémentaire spécifié.
Fuseau horaire spécifique à la zone	Fuseau horaire spécifique à la zone - Les contacts sont composés en fonction du fuseau horaire dans lequel se trouve l'intersection de la zone de contact et du code postal au niveau du mode (le cas échéant). Pour cela, l'application vérifie également le code postal configuré dans la section Cartographie de mode.
Fuseau horaire spécifique à l'état	Les numéros des contacts sont composés en fonction du fuseau horaire de l'état géographique du contact.
Fuseau horaire spécifique au code postal de la région	Les contacts sont composés en fonction du fuseau horaire que la combinaison de la zone de contact et de l'emplacement du code postal.
Délimiteur de zone	Délimiteur utilisé pour séparer les composants d'un numéro de téléphone de contact. Cette option est activée uniquement si le nom de votre zone est Fuseau horaire spécifique à une zone.
Nom de l'état	L'État géographique auquel ces contacts appartiennent.

Indicatif	L'indicatif régional applicable aux contacts. Sélectionnez Démarrer dans le panneau numérique. Il s'agit du premier caractère à partir duquel commence l'indicatif régional. Par exemple, si votre numéro de téléphone comprend 12 chiffres et que l'indicatif régional commence par le premier chiffre, sélectionnez 1 dans le volet des numéros. Sélectionnez une longueur dans le panneau numérique. Il s'agit du nombre de caractères de votre indicatif régional depuis le début. Par exemple, si votre numéro de téléphone comprend 12 chiffres et que l'indicatif régional a une longueur de trois chiffres à partir du premier chiffre, sélectionnez 3 chiffres dans le numéro

	panneau.
Code postal	Le code postal applicable aux contacts.
Code postal supplémentaire	Le code postal supplémentaire applicable aux contacts. Remarque :Un paramètre de fichier de configuration contrôle la fonction Code postal supplémentaire par mission.
Code postal supplémentaire	L'application offre la possibilité de mapper un contact avec plusieurs codes postaux et d'identifier une fenêtre joignable qui croise tous les fuseaux horaires associés à ces codes postaux. Le système autorise un maximum de deux codes postaux associés au niveau de l'enregistrement et un code postal au niveau du numéro de téléphone de chaque contact, téléchargés pour appel. Le système compose ces numéros à un intervalle de temps intercédant mutuellement sur tous les codes postaux mappés au niveau de l'enregistrement et le numéro de téléphone appelé.
Contact Moment	Date et heure spécifiques pour composer le numéro d'un contact.
Moment Date Format	Format de date du moment de contact. Les options disponibles pour le format de date sont jj-MM-aaa, jj/MM/aa, MM-jj-aaa, MM/jj/aa, aa-MM-jj, aa/MM/jj, jj-MM-aaaa, jj/MM/aaaa, MM-jj-aaaa, MM/jj/aaaa, aaaa-MM-jj et aaaa/MM/jj.
Identifiant d'agent	ID d'agent du contact.
Lead Score	Aide à identifier le client le plus potentiel à contacter à partir d'une campagne. Cette note est disponible dans le cadre de la stratégie de sélection des contacts et peut être définie au moment du téléchargement ou du post-appel, tout en définissant le résultat commercial / téléphonique.
ID de l'appareil	ID unique de l'appareil auquel les notifications d'authentification d'identité sont envoyées. Un ID de périphérique peut être un numéro de mobile, un ID d'application ou une identité d'équipement mobile.
Objet	La ligne d'objet du message électronique.
Corps	Le corps du message électronique.

Pièce jointe	Chemin d'accès au fichier joint qui accompagne l'e-mail. Assurez-vous que le fichier de téléchargement de contact contient un champ indiquant le chemin d'accès du fichier de pièce jointe qui se trouve dans le chemin mappé.

SMS Champs	Mappez un champ à partir de la liste déroulante Message.
Il est temps de vivre	La durée de vie est la période de validité de cette liste de contacts téléchargés pour être éligibles pour la numérotation, soumise à diverses autres configurations sur la console du manager. Dans le calendrier, sélectionnez une date de début pour le temps à vivre. La Durée de vie est calculée par le nombre de jours donnés dans le champ correspondant à la campagne cartographiée.
Remplacer	Au niveau de la campagne, tous les contacts existants à travers les listes sont fermés et les téléchargements sont traités comme de nouveaux contacts. Au niveau de la liste, tous les contacts existants appartenant à cette liste sont fermés et les téléchargements sont traités comme de nouveaux contacts pour cette liste.
Ajouter	Si le niveau de téléchargement est Campagne, une nouvelle liste est créée. Si le niveau de téléchargement est List, les contacts sont ajoutés aux contacts existants dans la liste. La case Filtre en double est activée pour la sélection. Le filtre en double recherche le fichier et télécharge des contacts uniques, en laissant de côté les doublons, filtrés sur la base des champs d'activité.
Mettre à jour	Si le niveau de téléchargement est Campagne, met à jour les champs d'activité des contacts filtrés.
Filtre NDNC	Garantit que les contacts marqués comme Numéros à ne pas composer nationaux ne sont pas téléchargés.
Filtre DNC	Garantit que les contacts marqués comme Ne pas appeler ne sont pas téléchargés.
Type	champ sur lequel les filtres NDNC ou DNC sont appliqués.
Intervalle (Min)	spécifier l'heure à laquelle une application doit rechercher le fichier de contact CRM Salesforce
Créneau horaire	Spécifiez l'heure à laquelle l'application Gestionnaire de campagne doit rechercher le fichier de contact Salesforce CRM.

Respect de la vie privée

Privacy Compliance aide le centre de contact à se conformer à la loi californienne sur la protection de la vie privée des consommateurs (CCPA) et au règlement général sur la protection des données (RGPD). Il permet à l'administrateur de rechercher et d'exporter, ou de pseud- onymiser les informations personnelles identifiables (PII) d'un contact donné. Les IPI peuvent inclure un numéro de téléphone, un identifiant e-mail ou toute donnée commerciale téléchargée dans le cadre de la liste des prospects dans les campagnes.

Il est recommandé d'entrer les informations de contact complètes telles que le numéro de téléphone ou l'ID e-mail, pour rechercher et pseudonymiser par la suite.

La pseudonymisation rend un contact désidentifié en le masquant.

Exemple : Lors de la pseudonymisation, 1223334444 devient 12XX33XX44 et someone@example.com devient soXXonXXexXXplXXcoX.

Exporter ou pseudonymiser

L'exportation ou la pseudonymisation permet à l'utilisateur de rechercher directement un contact en utilisant le numéro de téléphone, l'ID de messagerie ou l'ID client correspondants.

Procédez comme suit pour pseudonymiser ou exporter directement un contact :

1. Sélectionnez le type de contact parmi Numéro de **téléphone**, **ID** d'e-mail et **ID** client. Entrez une valeur appropriée.

   Remarque : Deux numéros de téléphone au maximum, principal et numéro de téléphone secondaire, peuvent être utilisés pour rechercher un contact.
2. Cliquez sur **Rechercher**. La recherche renseigne les enregistrements à partir de la base de données.

   Remarque : les résultats de la recherche indiquent également l'ID de requête correspondant du contact s'il correspond à l'une des demandes d'action placées par les agents.
3. Cliquez sur **Exporter** pour télécharger les résultats de la recherche dans un fichier CSV.
4. Cliquez sur **PSEUDONYMISER** pour pseudonymiser le contact et cliquez sur **OK** dans la boîte de dialogue de confirmation.

Demande de l'agent

L'application dispose d'une option permettant aux agents d'envoyer aux administrateurs les demandes de pseudonymisation ou d'accès aux informations personnelles des clients. Les demandes font l'objet d'un suivi automatique et sont disponibles dans la console pour des actions ultérieures. L'administrateur peut traiter les demandes.

1. Allez à la demande **de l'agent** et la page affiche toutes les demandes.
2. Activez l'option Afficher la requête **en attente pour afficher la** demande en attente avec la demande d'état reçue.
3. Cliquez sur **Marquer comme terminé** sous Action Tab pour terminer la demande. Cliquez sur **OK** dans la fenêtre contextuelle de confirmation.
4. Cliquez sur **ID de demande** qui accède à l'option Exporter/Pseudonymiser Tab, où les détails des enregistrements sont renseignés automatiquement.
5. Cliquez sur **Exporter** pour exporter l'enregistrement en tant que fichier CSV. Les boutons EXPORT et PSEUDONYMIZE sont activés. Si la demande concerne l'exportation des IPI, le bouton PSEUDONYMIZE est désactivé.

6. Cliquez sur **PSEUDONYMISER,** puis sur **OK** dans la boîte de dialogue Confirmation de pseudonymisation pour lancer le processus de pseudonymisation.

   Remarque : La demande d'agent Tab ne s'applique qu'aux agents utilisant Acqueon Desktop.

Cette section présente les champs suivants :

Champ	Description
ID de la demande	ID unique correspondant à la demande.
Type de requête	Indique le type de requête – pour pseudonymiser ou pour exporter les informations personnelles.
Numéro de téléphone	Numéro de téléphone pour lequel la demande a été émise.
ID de messagerie électronique	ID de messagerie du contact correspondant.
ID Client	Le domaine d'activité correspondant au contact, tel que configuré.
Nom du client	Nom du client
Statut	L'état de la demande, tel que Demande reçue, en cours de traitement et complétée
Nom de l'agent	Nom de l'agent ayant émis la demande.
Commentaires de l'agent	Commentaire spécifique à la demande.
Action	Affiche le bouton Marquer comme terminé. Le fait de cliquer sur le bouton a changé l'état de la demande de réponse correspondante comme TERMINÉE et le bouton est désactivé pour la demande correspondante.

Modèle de courrier électronique

L'utilisateur peut définir les modèles des courriers électroniques à envoyer pour chaque demande déclenchée par les agents. L'utilisateur peut avoir plusieurs modèles pour chaque type de demande, tels que Accès ou Pseudonymiser.

La section Accès est utilisée lorsque le modèle d'e-mail pour les demandes d'accès aux IPI des clients est défini. La section Pseud-onymize est utilisée lorsque le modèle d'e-mail pour les demandes de pseudonymisation des informations personnelles des clients est défini.

Procédez comme suit dans la section Accéder et pseudonymiser Tab :

1. Sélectionnez le **serveur** de messagerie à partir duquel les courriers électroniques doivent être envoyés aux demandes de déclenchement d'agent.
2. Saisissez l'adresse e-mail du destinataire dans le **champ À** . Saisissez plusieurs adresses e-mail en séparant la virgule (,).
3. Saisissez l'objet du courrier électronique
4. Entrez le nombre de jours d'intervalle dans le **champ Rappeler tout** le monde et le temps de définir un rappel pour l'e-mail.

5. Saisissez le contenu de l'e-mail dans la zone de texte et cliquez sur **Enregistrer**.

Champ

Champ	Description
Serveur de messagerie	Serveur de messagerie.
Pour	Il s'agit de l'adresse e-mail du destinataire.
Objet	Définit l'objet du courrier électronique.
Rappelez à tous	Le nombre de jours d'intervalle nécessaires à l'envoi du rappel pour l'e-mail.
À l'heure	Définissez l'heure à laquelle le rappel doit apparaître.
Contenu de l'e-mail	Contenu de l'e-mail dans la zone de texte. Utilisez l'accolade ouverte ({) pour choisir parmi les champs de saisie disponibles à insérer dans l'e-mail.

Autres paramètres

Vous pouvez effectuer les actions suivantes :

Compteur de tentatives

Le compteur de tentatives vous permet d'attribuer des types de résultat à chaque résultat de téléphonie préconfiguré. vous pouvez identifier si un résultat est un contact avec la bonne personne (RPC) ou non. Vous pouvez tenir un compte de chaque nouvelle tentative effectuée pour des contacts composés à partir de l'application.

Accédez au **compteur Autres paramètres** > **Tentative**. Sélectionnez un groupe de résultats, mettez à jour les champs requis, activez ou désactivez les champs requis, puis cliquez sur **ENREGISTRER**. La page affiche les paramètres suivants :

Champ	Description
Résultats	Répertorie tous les résultats de téléphonie
Type	Type de résultat pour chaque résultat, par exemple Résultat téléphonique

RPC Type	Vous permet de définir le type de résultat sur Type RPC ou Type Non-RPC. Vous ne pouvez pas ajouter de nouveau résultat téléphonique. Vous pouvez uniquement modifier le type de résultat attribué de RPC à Non-RPC ou vice versa. Le contact avec la bonne personne (RPC) est le résultat téléphonique ou commercial lorsque vous pouvez confirmer que la personne que vous vouliez contacter a répondu à votre appel vocal. Le contact non correct (Non-RPC) est le résultat téléphonique lorsque votre appel vocal n'obtient pas de réponse de la part de la personne voulue. Par exemple, un répondeur, un télécopieur, aucune réponse, etc.

Nouvelle tentative globale	Nombre maximal de nouvelles tentatives qui peuvent être faites pour composer le numéro de chaque contact d'une campagne. Les contacts ne sont pas composés une fois que les nouvelles tentatives globales sont épuisées.
Réessayer quotidiennement	Il s'agit du nombre maximal de tentatives qui peuvent être faites pour composer le numéro de chaque contact dans une journée pour une campagne.
Mode Nouvelle tentative	Il s'agit du nombre maximum de tentatives que l'on peut effectuer avant de passer en mode suivant. Toutefois, si la limite de résultats de nouvelles tentatives est atteinte plus tôt, la numérotation est effectuée vers le mode disponible suivant. Si un deuxième mode n'est pas disponible, le seul mode disponible est composé jusqu'à ce que la limite de nouvelles tentatives quotidiennes et/ou globales soit atteinte.
Résultat de la nouvelle tentative	Il s'agit du nombre maximum de tentatives que l'on peut effectuer avant de passer en mode suivant. Toutefois, si la limite de nouvelles tentatives de mode est atteinte plus tôt, la numérotation est effectuée vers le mode disponible suivant. Si un deuxième mode n'est pas disponible, le seul mode disponible est composé jusqu'à ce que la limite de nouvelles tentatives quotidiennes et/ou globales soit atteinte.
Nouvelle tentative de fenêtre	Il s'agit du nombre maximum de nouvelles tentatives qui peuvent être effectuées dans une fenêtre d'appel.
Résultat de l'appel en direct	Cochez la case de l'application pour considérer ce résultat comme un résultat d'appel en direct (comme un appel ayant obtenu une réponse du client). Le résultat des appels en direct est utilisé pour calculer le pourcentage d'abandons.

Dimension

Dimension permet de créer des rapports personnalisés. Le Gestionnaire de campagne fournit une large gamme de rapports historiques et en temps réel. Les campagnes ont des paramètres d'entreprise, certains obligatoires et d'autres facultatifs, configurés en fonction de certaines exigences spécifiques à la campagne.

Par exemple, le canal de vente peut être le deuxième paramètre d'activité d'une campagne et le cinquième d'une autre. Au niveau de la campagne, il est possible de générer des rapports basés sur les paramètres de l'entreprise. Cependant, au niveau de l'entreprise, si vous avez besoin d'informations sur les ventes sur différents canaux et sur différentes campagnes, Dimension est la voie à suivre. Vous pouvez mapper des paramètres commerciaux similaires d'une campagne à l'autre, quel que soit l'endroit où ils sont configurés, sous une seule dimension.

1. Accédez à la **Dimension** Tab et cliquez sur **CRÉER UNE DIMENSION.**
2. Ajoutez un nom **de** dimension et une **description**.

3. Entrez une **valeur** de dimension telle que Carte de crédit, Carte de débit, Carte de paiement ou Carte de fidélité pour un type de carte de champ Entreprise. Si vous souhaitez un rapport personnalisé regroupant les données au niveau de l'entreprise sur carte de crédit, vous pouvez entrer Carte de crédit dans ce champ.
4. Pour ajouter d'autres valeurs, cliquez sur **Ajouter** et ajoutez la valeur **de dimension**.
5. Cliquez

sur **Enregistrer**.

Supprimer une

dimension

Pour supprimer des valeurs existantes, utilisez le **bouton Supprimer** .

Alerte

Le Gestionnaire de campagne est composé de divers composants et services. Tous ces éléments doivent fonctionner en tandem pour que l'application fonctionne de manière fluide et transparente.

Alerter est une fonction d'auto-détection sur l'application qui analyse tous les services et composants pour un bon fonctionnement. Si un service est en panne, l'alerteur envoie une alerte par e-mail à un ID de messagerie désigné qui est inclus ici. Vous pouvez configurer l'alerte par e-mail pour les destinataires ici. Cela aide l'administrateur du numéroteur à prendre les mesures correctives.

1. Naviguez jusqu'à l'alerteur Tab.
2. Saisissez une adresse e-mail **de l'expéditeur** . Ceci s'affiche dans le champ De lorsque l'alerteur envoie un e-mail uniquement dans les cas suivants :
   a. Un composant est arrêté ou a commencé à fonctionner
   b. Toute alerte déclenchée par le récepteur SNMP. Voir Paramètres de messagerie.
   c. Un rapport planifié est envoyé au destinataire configuré.
3. Entrez une **adresse de serveur SMTP** à partir de laquelle le courrier électronique est envoyé et un **port** SMTP réservé au serveur SMTP.
4. Entrez un nom d'utilisateur **pour le serveur SMTP et un** mot de passe **pour le serveur SMTP.**
5. Saisissez un **ID de messagerie pour le destinataire**. L'e-mail d'alerte est envoyé à cet e-mail.
6. Pour ajouter d'autres destinataires, cliquez sur **Ajouter** et ajouter **des ID**d'e-mail.
7. Cliquez sur

Enregistrer.

Supprimer un

destinataire

Pour supprimer des destinataires, utilisez le **bouton Supprimer** . Cliquez sur **Enregistrer**.

Champs

Champ	Description
Identifiant unique	Nom de l'identificateur unique. Aide à fournir une identification unique

	à des domaines d'activité identiques à travers plusieurs campagnes.
Champ commun	Nom de champ d'entreprise identique
Type de données	Type de données pour un paramètre d'entreprise, tel que • Nombre, pour les données numériques. • Float, pour les nombres à valeurs décimales. • DateTime, pour les valeurs qui représentent la date et l'heure. Si vous sélectionnez ce type de données, sélectionnez un format de date souhaité dans le champ Format. • Chaîne, pour les données alphanumériques incluant n'importe quel caractère.
Nom de la dimension	Nom de la dimension. Dimension vous aide à créer un rapport personnalisé.
Description	Description de la dimension
Valeur de dimension	Définit une valeur pour laquelle vous souhaitez un rapport personnalisé regroupant les données de niveau entreprise, telles que carte de crédit, carte de débit
E-mail de l'expéditeur	ID de l'e-mail à partir duquel l'alerte envoie un e-mail
SMTP	Nom du serveur à partir duquel le courrier électronique est envoyé
SMYP Port	Port réservé au serveur SMTP
User Name	Nom d'utilisateur du serveur SMTP que le gestionnaire de campagne utilise pour envoyer des emails
Mot de passe	Mot de passe pour authentifier un utilisateur
ID e-mail du destinataire	Le courrier électronique d'alerte est envoyé à cet e-mail

Réaffectation des agents

Remarque : La fonctionnalité de réaffectation des agents n'est pas prise en charge dans la version actuelle. Cela permet aux utilisateurs de réaffecter un agent actuellement lié à un contact.

Filtrer

Pour créer un filtre :

1. Sélectionnez un ID **d'agent** pour affecter un appel. Vous pouvez sélectionner plusieurs ID d'agent.
2. Pour afficher uniquement les agents supprimés sous l'option ID d'agent , activez la case à cocher **Afficher uniquement les agents supprimés**
   option.
3. Sélectionnez la date de début et de fin d'appel **.**
4. Si nécessaire, cochez une case Nouveau contact **pour inclure de** nouveaux contacts dans le résultat.
5. Sélectionnez la **campagne** dans la liste déroulante. Vous pouvez ajouter plusieurs campagnes.
6. Si nécessaire, l'utilisateur peut définir le **commutateur Condition** de construction sur **Activé**. Voir **Condition** de construction.
7. Cliquez sur **Afficher les contacts** pour renseigner les contacts en fonction des conditions définies. Les paramètres suivants sont affichés :

Champs	Description
Choisir	Une case à cocher pour sélectionner un contact spécifique.
ID campagne	ID de campagne attribué au contact.
ID contact	ID du contact affecté.
Type d'appel	Le type d'appel de l'appel, tel que Normal ou Rappel.
DateDébutRappel	Date et heure du rappel.
Modes de validation	Les modes qui sont valides pour cet appel de rappel.
ListID	ID de liste à partir de laquelle ce contact a été téléchargé.
Statut	L'état du contact indiquant Ouvert, Reprogrammé, etc.
ID campagne	La campagne dans laquelle ce contact est téléchargé.
Identifiant d'agent	L'ID de l'agent a affecté ce contact.
PrécédentAgent	L'agent précédent affecté à ce contact.

8. L'utilisateur peut afficher les contacts en fonction du filtre, **de la sélection de tout** et **de la sélection** globale. La sélection de tous les contacts permet de sélectionner tous les contacts de la page en cours et la sélection globale permet de sélectionner tous les contacts renseignés sur l'ensemble des pages. Pour réaffecter un agent :
9. Cliquez sur **Action** pour réaffecter les contacts sélectionnés à d'autres agents. Cette liste déroulante n'affiche que les agents actifs.
10. Entrez un ID d'agent . Cliquez sur **Heure** de mise à jour si un nouvel agent doit traiter l'appel à un moment différent. Mettez à jour l'heure **de début et l'heure de**fin.
11. Cliquez sur **Réaffecter l'agent**.

Champs

Champs	Description

Nouveau contact	Inclure de nouveaux contacts
ID campagne	ID de campagne attribué au contact
ID contact	ID contact affecté au contact
Type d'appel	Type d'appel pour l'appel - Normal ou Rappel - retour
DateDébutRappel	Date et heure du rappel
Modes de validation	Modes valides pour cet appel de rappel
ListID	ID de liste à partir de laquelle ce contact a été téléchargé
Statut	État du contact tel qu'ouvert, révisé, etc.
Identifiant d'agent	ID de l'agent affecté au contact
PrécédentAgent	Agent précédent affecté au contact
Domaine d'activité	Répertorie les champs d'activité disponibles
Champ d'activité facultatif	Répertorie les champs d'activité facultatifs disponibles.
Action	Offre la possibilité de réaffecter un agent.

Paramètres généraux de l'entreprise

Il s'agit des domaines d'activité utilisés dans les campagnes. En outre, vous pouvez créer des champs uniques et communs pour une utilisation globale dans toutes les campagnes ou pour une utilisation dans le générateur de conditions de conformité (CCB). Le nombre total de champs d'activité autorisés dans une campagne est de 30, dont 5 champs uniques et communs, en plus des 25 champs d'activité autorisés au niveau de la campagne.

- ID unique : vous pouvez utiliser ces champs pour créer des champs d'entreprise tels que ID client, ID de compte, etc.
- Champ commun - Vous pouvez utiliser ces champs pour créer des champs d'entreprise tels que les montants, le nombre de jours, etc.

Par exemple, l'ID client peut être un champ d'activité pour l'ensemble des campagnes pour lequel le regroupement est nécessaire dans les rapports. L'ID client peut être le premier champ d'activité de la campagne A, le sixième de la campagne B et le dixième de la campagne C. Si vous créez ce champ d'entreprise en tant que champ Identifiant unique, il est possible de regrouper les données de ces champs.

Pour créer un paramètre d'entreprise :

1. Activez un **identifiant unique 1** et cliquez sur **OK** dans la fenêtre contextuelle de confirmation.

   Remarque : Lorsque vous enregistrez et activez cet identifiant unique 1, tous les ID uniques configurés pour divers cam- paigns sont remplacés par cette valeur.
   Vous devez activer les fichiers séquentiellement. Vous ne pouvez pas activer l'identificateur unique 2 avant d'activer l'identifiant unique 1. La même règle s'applique aux champs communs.
2. Entrez un **identifiant unique 1**.
3. Exécutez les étapes 1 à 2 pour **l'identificateur unique 2** et **l'identificateur unique 3**.
4. Activez le **champ commun 1** et entrez le nom du champ.
5. Sélectionnez le type de **données à partir de** Chaîne , Numéro **et Float**.
6. Exécutez les étapes 4 à 5 pour **le champ commun 2**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Remarque : Lorsque vous activez et enregistrez les paramètres globaux de l'entreprise, vous ne pouvez pas apporter de modifications ou supprimer l'un de ces paramètres. Cette action est irréversible.

Domaines d'activité

1. Accédez à Champs d'entreprise **et cliquez sur** + AJOUTER **.**
2. Saisissez le nom de l'entreprise **déposée et le**

   type de **données. Points à noter** :
   un. Ne commencez pas le nom d'un champ d'entreprise par un caractère spécial ou un nombre. Vous pouvez utiliser le caractère spécial ou un chiffre entre le nom d'un champ d'entreprise.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Cliquez sur **Modifier** sous **Actions** Tab pour mettre à jour les détails et cliquez sur **Enregistrer**.

Champs

Champ	Description
Identifiant unique	Nom de l'identificateur unique. Aide à fournir une identification unique aux mêmes domaines d'activité à travers plusieurs campagnes.
Champ commun	Nom de champ d'entreprise identique

Type de données	Type de données pour un paramètre d'entreprise, tel que • Nombre, pour les données numériques. • Float, pour les nombres à valeurs décimales. • DateTime, pour les valeurs qui représentent la date et l'heure. Si vous sélectionnez ce type de données, sélectionnez un format de date souhaité dans le

	Champ Format. • Chaîne, pour les données alphanumériques incluant n'importe quel caractère.
Nom du champ d'activité	Nom du champ d'activité.

État de haute disponibilité

Il fournit une vue de l'état de haute disponibilité de votre service partagé.

L'état HA indique l'état d'un serveur sur lequel le cœur est en cours d'exécution et vous avertit de dépanner l'autre serveur qui est en panne. Les états des serveurs principal et secondaire sont présentés comme suit :

- UP : le serveur est opérationnel. Il est présenté en vert.
- STANDBY - Le serveur est en mode veille et présenté en jaune.
- DOWN - Le serveur est arrêté et présenté en rouge.

Authentification de l'identité

Remarque : L'authentification d'identité Tab n'est visible dans le menu système que si les configurations backend sont activées.

Remarque : Contact Cisco CSM pour activer cette configuration.

L'authentification d'identité permet de s'assurer que l'entreprise a communiqué avec la bonne

personne. Exemple:
Si une entreprise, telle qu'une banque, demande aux clients de s'authentifier pour un processus, le Gestionnaire de campagne envoie une authentification pré-appel aux contacts, leur demandant de planifier une heure pour un appel. Si le client a répondu dans le délai imparti, le client est appelé/n'est pas appelé en fonction de sa réponse. En cas d'absence de réponse du client, l'application compose le numéro du contact, POST le seuil de temps. Après une authentification pré-appel réussie, l'agent demande au client d'effectuer l'authentification d'identité pendant l'appel à l'aide du widget d'authentification d'identité.

L'utilisateur peut créer un nom d'authentification d'identité, le mettre à jour ou le supprimer.

Créer une authentification d'identité

Pour ajouter l'authentification d'identité :

1. Cliquez sur + **Créer une authentification** d'identité.
2. Saisissez le nom **et la description** du modèle d'authentification d'identité.
3. Sélectionnez les champs appropriés dans les champs d'authentification **d'identité disponibles et passez à** la zone Champs **d'authentification d'identité sélectionnée.**
4. Cliquez sur **Suivant**.

Notification Message

1. Sélectionnez la notification **pré-appel selon un** délai d'attente prédéfini ou l'option Saisir le **manuel** pour en définir une.
2. Saisissez un **message** de notification pré-appel qui est envoyé comme une notification pré-appel.
3. **Sélectionnez Recevoir un appel tout de suite**, **Planifier un rappel** et **Refuser un appel**. Ces options sont proposées au client pour qu'il sélectionne pour un appel d'authentification d'identité. Sélectionnez au moins une des options autres que **Refuser un appel**. Si **l'option Refuser l'appel** est sélectionnée, sélectionnez l'une des deux autres options.
4. Saisissez un **message** de notification d'appel qui est remis au client pendant l'appel d'authentification.
5. Utilisez la barre de défilement ou saisissez manuellement le nombre de **nouvelles tentatives pour replanifier** un appel d'authentification d'identité.
6. Cliquez sur **ENREGISTRER**.

Mettre à jour l'authentification d'identité

1. Sélectionnez un nom d'authentification d'identité et cliquez sur **Modifier** sous Action Tab.
2. Mettez à jour les détails appropriés et cliquez sur **ENREGISTRER**.

Supprimer l'authentification d'identité

1. Sélectionnez un nom d'authentification d'identité et cliquez sur **Supprimer** sous Action.
2. Cliquez sur **OK** dans la fenêtre contextuelle de confirmation.

Champs

Champs	Description
Nom	Nom du modèle d'authentification d'identité
Description	Description respective du modèle d'authentification d'identité prévu
Notification pré-appel	Temps d'attente prédéfini
Message de notification pré-appel	Message transmis sous forme de notification préalable à l'appel.
Décision sur la notification	Permet au client de choisir un appel d'authentification d'identité, par exemple Recevoir un appel immédiatement, Planifier un rappel et Refuser un appel.
Message de notification d'appel	Message à remettre au client lors de l'appel d'authentification
Tentatives pour replanifier	Permet de saisir le nombre de nouvelles tentatives pour replanifier un appel d'authentification d'identité. Accédez aux boutons + et - pour faire varier le nombre. Cette fonction permet au client de replanifier l'appel en sélectionnant une période ultérieure, comme configuré dans le paramètre d'authentification de l'identité. assiette. Ce faisant, une nouvelle notification préalable à l'appel est envoyée au client à l'heure choisie. Le client peut désormais fixer une heure pour l'appel ou le replanifier, à nouveau. Ce processus de rappel peut être effectué autant de fois que indiqué dans le champ Tentatives de reprogramme. Au delà de cette limite, le processus d'authentification de l'identité est annulé.
Action	Permet de modifier et supprimer une authentification d'identité

Campagne d'exportation ou d'importation

Il vous permet d'exporter et d'importer la configuration d'une campagne. Ce processus inclut uniquement la page Campagne, la page Configuration du système et la page Stratégie de contacts pour une campagne donnée.

Les profils de conformité ne peuvent pas être importés ou exportés. Les utilisateurs peuvent importer et exporter tous les modes et stratégies de contact. Les fuseaux horaires sélectionnés dans les campagnes sont automatiquement activés dans l'environnement d'importation.

Remarque : Si un utilisateur importe une campagne, elle doit être modifiée et enregistrée à nouveau pour continuer.

Points à considérer

Notez les informations suivantes lors de l'importation / exportation de campagnes :

- Les informations sur les paramètres des canaux sont incluses dans le processus d'exportation et d'importation, sauf pour les formulaires de campagne, les scripts et les guides d'appel.
- *Les informations relatives au type d'utilisation du fuseau* horaire et *à l'heure d'exécution du fuseau* horaire sont incluses dans les opérations d'importation/exportation. Si une campagne est importée dans la version 4.2.1.2501 d'une version précédente, les détails TimeZoneRunTime ne peuvent pas être importés. Les utilisateurs doivent sélectionner manuellement le fuseau horaire à traiter.
- Si une campagne est importée dans la version 4.2.1.2501 d'une version précédente, la GreenZone est activée.
- Si TimeZoneRunType est défini sur *Hérité* précédemment, il devient *Remplacer* après l'importation et les utilisateurs doivent sélectionner manuellement le fuseau horaire.
- Les données relatives aux modes de campagne et aux fuseaux horaires ne sont pas automatiquement mises à jour lors de l'importation/- exportation. Pour toute campagne importée, les utilisateurs doivent modifier et enregistrer la campagne pour s'assurer que les données mises à jour sont reflétées.
- Les informations relatives au serveur externe et au code abrégé sont incluses dans les opérations d'exportation et d'importation. Si une campagne est mappée à un serveur externe pour Email ou SMS, elle sera exportée avec la campagne et importée dans le cadre du processus.
- Les profils de conformité ne peuvent être ni importés ni exportés.
- Les modules suivants, s'ils sont mappés aux campagnes importées, sont également importés : Résultats commerciaux, Vacances, Profil, E-mail, SMS et Authentification d'identité.
- Tous les modes et stratégies de contact peuvent être importés et exportés.

Importer une campagne

1. Sélectionnez la case d'option **Importer** et cliquez sur **Choisir un fichier**.
2. Sélectionnez le fichier approprié à importer et cliquez sur **Importer**.

Exporter une campagne

1. Sélectionnez le **bouton radio Exporter** .
2. Sélectionnez la campagne appropriée à exporter et cliquez sur **Exporter**.

Champs

L'importation et l'exportation incluent les champs suivants :

Champs	Description
Campagne	Nom de la campagne.

Groupe de campagne	Nom du groupe de campagnes.
Statut	Statut du contact importé si l'importation est terminée ou en attente.
Raison	Motif si un contact importé a échoué.
Exporter	
Campagne	Nom de la campagne.
Groupe de campagne	Nom du groupe de campagnes.

La configuration de la campagne et du système comprend les onglets d'importation et d'exportation suivants :

Campagne

- Détails de la campagne
- Paramètres de l'entreprise
- Configuration de l'IA
- CSS
- Planifier
- Éditeur de modèle d'e-mail
- SMS Éditeur de modèles
- Autre configuration

Configuration du système

- Modes
- Résultat opérationnel
- Jours fériés
- Profil utilisateur
- Email
- SMS
- Authentification de l'identité

Catégorie de campagne

Les catégories aident à regrouper les campagnes ayant un objectif commun. Les catégories de campagne peuvent être utilisées pour appliquer des conditions telles que DNC, NDNC, etc.

Créer une catégorie de campagne

Pour créer une campagne :

1. Accédez à Catégorie **de** campagne et cliquez sur + **Ajouter une catégorie** de campagne.
2. Saisissez un **nom** de catégorie de campagne et une **description** de la catégorie de campagne.
3. Saisissez l'ID **de groupe de désabonnement si l'utilisateur utilise le** serveur de grille d'envoi pour envoyer et recevoir des courriers électroniques. Si l'ID de désabonnement n'est pas fourni, le système attribue la valeur du champ "0" (zéro).
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Mettre à jour une catégorie de campagne

1. Sélectionnez une catégorie de campagne et cliquez sur **Modifier** sous Action Tab.
2. Mettez à jour les paramètres et cliquez sur **Enregistrer**.

Supprimer une catégorie de campagne

1. Sélectionnez une catégorie de campagne et cliquez sur **Supprimer** sous Action Tab.
2. Cliquez sur **OK** dans la fenêtre contextuelle de confirmation.

   Remarque : La catégorie de campagne ne peut pas être supprimée tant qu'elle est mappée à au moins une campagne.

Champs

Les champs utilisés dans la catégorie de campagne sont listés ici :

Champs	Description
Nom de la catégorie de la campagne	Nom d'une catégorie de campagne. Une catégorie de campagne est un groupe de caméras.
Description de la catégorie de campagne	Description de la catégorie de campagne
Action	Permet à l'utilisateur de modifier et de supprimer une catégorie de caméra

ID de groupe de désabonnement	En cas d'utilisation d'un serveur SendGrid pour l'envoi et la réception d'e-mails, entrez l'ID de désabonnement correspondant, tel que créé dans SendGrid. Si l'ID de désabonnement n'est pas fourni, le système attribue "0" (zéro) comme valeur pour le champ.

Configuration du fournisseur CPaaS

Remarque : Actuellement, cette fonctionnalité n'est pas prise en charge dans Webex Contact Center.

Le Gestionnaire de campagne prend en charge l'exécution de campagnes IVR (sans agent) en utilisant des fournisseurs de services CPaas externes. L'utilisateur peut configurer les informations d'identification d'accès du fournisseur de services.

Configurer Twilio Flex

Pour configurer un nouveau fournisseur CPaaS en tant que Twilio Flex :

1. Cliquez sur **Ajouter CPaaS**.
2. Entrez un **nom de fournisseur et sélectionnez un** fournisseur **dans la liste déroulante Twilio .**
3. Saisissez le nom **de l'application**. Il s'agit du nom de l'application Twilio Flex que l'application utilise pour passer des appels.
4. Entrez une **clé** secrète d'application fournie par le fournisseur CPaaS pour accéder au CPaaS API. La clé privée est générée lorsque l'utilisateur crée une application sur Twilio Flex.
5. Entrez un **jeton** d'application pour authentifier un utilisateur.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Remarque : Cette URL configurée est renseignée dans l'éditeur de modèles IVR de vos campagnes IVR.

Configurer Nexmo

Pour configurer un nouveau fournisseur CPaas en tant que Nexmo :

1. Cliquez sur **Ajouter CPaaS**.
2. Entrez un **nom** de fournisseur et sélectionnez un **fournisseur** dans la liste déroulante en tant que **Nexmo**.
3. Saisissez l'ID de l'application .
4. Cliquez sur **PrivateKey** et sélectionnez une clé privée.
5. Entrez la **clé** API pour accéder au Nexmo API.
6. Entrez une **clé** secrète fournie pour accéder au Nexmo API. La clé privée est générée lorsque vous créez une application sur Nexmo.
7. Sélectionnez un **numéro Nexmo** à définir comme **ID d'appelant** sortant pour les appels sortants issus de campagnes vocales.
8. Cliquez sur **Obtenir des numéros** Nexmo. L'utilisateur peut utiliser ces numéros pour définir comme ID d'appelant pour les campagnes vocales.

9. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Remarque : Cette URL configurée est renseignée dans l'éditeur de modèles IVR de vos campagnes IVR.

Mettre à jour la configuration de CPaaS

1. Sélectionnez le nom CPaaS et cliquez sur **Modifier**.
2. Mettez à jour les paramètres appropriés et cliquez sur **Enregistrer**.

Supprimer la configuration CPaaS

1. Sélectionnez le nom CPaaS et cliquez sur **Supprimer**.
2. Cliquez sur **OK** dans la fenêtre contextuelle de confirmation.

Champs

Champ	Description
Nom	Nom du prestataire CPaaS configuré pour utiliser l'application pour gérer les campagnes IVR
Fournisseur de plate-forme	Fournisseur du fournisseur de services CPaaS
Application	Nom du fournisseur CPaaS que le gestionnaire de campagne utilise pour gérer les campagnes IVR
Actions	Permet de modifier et supprimer une configuration CPaaS
Nom de l'application	Le nom de l'application Twilio est utilisé pour passer des appels. Pour générer le nom de l'application, connectez-vous à votre compte Twilio Flex et créez une application. Lorsque la création de l'application est réussie, le nom de l'application est disponible.
Clé secrète de l'application	Clé secrète fournie par le fournisseur CPaaS pour accéder au CPaaS API. La clé privée est générée lorsque vous créez une application sur Twilio Flex. Téléchargez la clé privée et stockez-la sur le serveur local. Cette clé privée est utilisée pour autoriser les appels Twilio Flex.
Jeton d'application	Jeton d'application pour authentifier l'utilisateur. Vous pouvez générer un jeton pour une combinaison de nom d'application spécifique et de clé secrète à partir de l'application Twilio Flex. Entrez cette clé de jeton ici.
ID de l'application	ID d'application Nexmo utilisé pour passer des appels. Pour générer un ID d'application, connectez-vous à votre compte Nexmo et créez une application. Lorsque la création est réussie, l'ID d'application est disponible.
Clé privée	Permet de sélectionner la clé privée de l'application

Champ	Description
Clé API	API Touche pour accéder au API
Clé secrète	Clé fournie pour accéder au API. La clé privée est générée lorsque l'utilisateur crée une application. Téléchargez la clé privée et stockez-la sur le serveur local. Cette clé privée est utilisée pour autoriser les appels.
Obtenir des numéros Nexmo	Permet d'utiliser les numéros à définir comme ID d'appelant pour les campagnes vocales
ID appelant sortant	Numéro à définir comme ID de l'appelant sortant pour les appels sortants à partir de caméras vocales

API Touches

La fonctionnalité API Keys facilite l'accès sécurisé d'une application tierce aux services du gestionnaire de campagne. L'authentification de base permet d'accéder au Webservice et au serveur Websocket.

Créer des clés API

1. Accédez à **API Key** et cliquez sur **Créer**.
2. Entrez un **nom** et une **description** pour la clé API.
3. La **clé** API est générée et renseignée dans le **champ Clé** API. Copiez la clé dans un fichier.
4. La **clé** secrète est générée et renseignée dans le **champ Clé**secrète. Copiez la clé dans un fichier.

   Remarque : La clé secrète n'est visible par les utilisateurs que lorsque vous créez les clés API. Une fois que vous avez enregistré la paire clé API et clé secrète, la valeur de la clé n'est pas visible.
5. Cliquez sur **Envoyer** pour terminer.

Utilisation de la touche API

Vous pouvez utiliser la clé API créée comme informations d'identification pour accéder au Webservice et au Websocket.

Webservice

Envoyez la clé API comme en-tête via le protocole d'authentification de base avec cryptage Base64. Chiffrez la clé API.

```
Autorisation :De base (chiffrement Base64) (apikey :secretkey)
```

Exemple :

Autorisation : Basic MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy

Lorsque le client est connecté avec succès, il reçoit les réponses.

Connectivité Websocket

Accédez au Websocket avec authentification :

wss://<user> :base64(apikey :secretkey)@<Websocket URL>:P ortNumber/AEDataTransmitter ?name=<user>

Exemple :

wss://A-
gent1 :MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy@dev.aecd
e- vops.com :4747/AEDataTransmitter ?name=Agent1

où:
ApiKey – Clé API générée SecretKey – Clé
secrète générée.
Encodez la paire API Key - SecretKey à l'aide d'un utilitaire de codage Base64 et utilisez le résultat codé dans la requête.
URL Websocket – Il s'agit de l'URL du Websocket et du port, varie pour chaque utilisateur.
Utilisateur – Nom du client demandant l'accès au serveur Websocket.

Lorsque le client est connecté avec succès, il reçoit les réponses.

Supprimer la touche API

1. Sélectionnez une clé API et cliquez sur **Supprimer**.
2. Cliquez sur **OK** dans la fenêtre contextuelle de confirmation.

Champs

Champ	Description
Nom	Nom attribué à la touche API
Clé API	API Touche générée par l'application

Champ	Description
Date de création	Date et heure auxquelles la clé API a été générée
Supprimer	Permet de supprimer la touche API
Clé secrète	Affiche la clé secrète. L'utilisateur doit copier la clé.
Websocket URL	Il s'agit de l'URL Websocket et le port, varie pour chaque utilisateur.
Utilisateur	Nom du client demandant l'accès au serveur Websocket.

Générateur de conditions de conformité

Remarque : Contact Cisco CSM pour activer cette configuration.

La fonctionnalité Compliance Conditions Builder (CCB) permet de créer plusieurs groupes de conformité, organisés en fonction d'états géographiques ou de groupes d'états. Ces règles de conformité peuvent être appliquées au sein de groupes juridiques d'État, qui sont mappés à des campagnes individuelles. Votre organisation peut créer autant de groupes de conformité statutaire que nécessaire. Les conditions de conformité prennent effet lorsque les contacts sont livrés pour la numérotation.

Utilisation de CCB

CCB vous permet d'effectuer les actions ci-dessous :

- Contrôle du moment où une règle doit être exécutée pour les canaux et les modes.
- Appliquez les règles sur les jours ou les heures glissants.
- Créer des règles pour le nombre de tentatives (par exemple, trois tentatives sur deux jours, cinq tentatives sur cinq jours, etc.)
- Créez des règles pour la première ou la dernière tentative spécifiquement, en vérifiant le résultat ou le temps de la tentative.
- Vérifiez les différents types de tentatives configurés.
- Utilisez les trois ID uniques et le numéro de téléphone pour effectuer le suivi des tentatives.
- Utilisez deux champs d'activité au niveau du système dans vos règles de composition.
- Vérifiez s'il y a consentement ou non-consentement.
- Configurez le type d'interaction : voix, messagerie vocale, e-mail, etc. Dans la messagerie vocale, vous pouvez configurer Aucun message, Limité ou Non limité).
    - Un message vocal limité est un message où l'appelant laisse juste en identifiant l'appelant et aucune autre information comme l'objet de l'appel, etc.
    - Un message vocal non limité est un message pendant lequel l'appelant peut également laisser des informations supplémentaires.

- Utilisez des opérateurs tels que +, >, <, etc.
- Contrôlez la logique de replanification automatiquement, manuellement, ou même fermez le contact.

Groupes CCB

Accédez au générateur de conditions de conformité > CCB.

Le volet gauche affiche tous les groupes CCB configurés et le volet droit montre les conditions. Vous pouvez copier la condition et la répliquer dans un autre groupe CCB et supprimer le groupe CCB.

Le volet droit montre les conditions configurées pour le CCB spécifique. Vous pouvez développer pour voir les conditions proposées pour cette règle. Vous pouvez également utiliser le bouton Ajouter une règle pour ajouter une règle. La palette de boutons Actions contient des tonnes de règles que vous pouvez utiliser pour modifier, copier ou supprimer une règle configurée pour cet élément de groupe CCB.

Ajout d'un groupe CCB

Pour ajouter un groupe CCB :

1. Cliquez sur **Ajouter nouveau**.
2. Entrez un nom **de**conformité.
3. Sélectionnez le type de **groupe de conformité dans les** options État **ou** Campagne **.**
4. Entrez le nom **de la**règle.
5. Sélectionnez les **canaux** sur lesquels cette règle est exécutée. Tous les canaux configurés pour cette instance d'application sont listés pour être sélectionnés. Vous pouvez sélectionner un, plusieurs ou tous les canaux.
6. Sélectionnez les **modes** sur lesquels cette règle est exécutée. Tous les modes configurés pour cette instance d'application sont listés pour la sélection. Vous pouvez sélectionner un, plusieurs ou tous les modes.
7. Entrez un nombre pour **Roulement** et sélectionnez **Jours** ou **Heures** dans la liste déroulante suivante. Cela indique que la règle limite le nombre de tentatives chaque jour/heure glissant. Par exemple, si vous définissez la figure 7 comme les jours glissants, l'application limite la numérotation au nombre de tentatives sur 7 jours glissants. Cela définit la règle d'appel. Les étapes suivantes déterminent les conditions qui sont appliquées lors de l'appel.
8. Sélectionnez le groupe Droit d'État **si vous sélectionnez** État **comme** Type **de groupe de conformité.** Sélectionnez le **groupe** de campagnes dans Campagne **et** Catégorie **si vous sélectionnez** Campagne **comme** Type **de**groupe de conformité.
9. Sélectionnez un **ID** unique dans la liste déroulante. Tous les ID uniques créés sont répertoriés ici. Voir Paramètres globaux de l'entreprise pour plus d'informations sur la création d'un ID unique.

10. Sélectionnez un **mode** valide dans la liste déroulante. Tous les modes créés pour le canal choisi sont configurés. Vous pouvez sélectionner un, plusieurs ou tous les modes.
11. Sélectionnez un Type **de** contrôle dans la liste déroulante. Les options sont Tentatives, Première tentative ou Dernière tentative.

12. Si le type de contrôle sélectionné est **Tentatives**, procédez comme suit :
    a. Sélectionnez un groupe de résultats de conformité dans la **liste déroulante Vérifier pour** . Cette liste contient tous les groupes de résultats de conformité créés pour l'ACE.
    b. Sélectionnez un **opérateur** parmi les options suivantes : est exactement égal à, est inférieur ou égal à, est supérieur à, est supérieur ou égal à, ou n'est pas égal à.
    c. Entrez une **valeur** que l'application doit vérifier.
13. Si le type de contrôle sélectionné est **Premières tentatives ou** Dernières **tentatives**, procédez comme suit :
    a. Sélectionnez **Heure** ou **résultat** dans la **liste déroulante Vérifier pour** . Cette liste contient tous les groupes de résultats de conformité créés pour CCB.
    b. Sélectionnez un **opérateur** parmi les options suivantes : est exactement égal à, est inférieur ou égal à, est supérieur à, est supérieur ou égal à, ou n'est pas égal à.
    c. Saisissez une **heure** ou sélectionnez un **groupe** de résultats CCB dans le **champ Valeur** .
14. Si la condition ci-dessus n'est pas remplie, sélectionnez une option dans la liste déroulante Sélectionner une action. Les actions ci-dessous sont répertoriées :
    a. Fermer le contact - Ferme le contact. Aucune autre tentative de numérotation n'est effectuée.
    b. Replanifier : l'application replanifie le contact. Remplissez les champs Jours, Heures et Minutes pour replanifier le contact.
    c. Reprogrammer automatiquement - L'application replanifie automatiquement pour composer le numéro conformément à l'enregistrement automatique, s'il reste des tentatives et à l'heure autorisée par la loi. La fonction de rappel automatique remplace la stratégie de contact et recherche l'heure d'appel disponible au plus tôt.
15. Cliquez sur **ENREGISTRER**. Ces règles sont désormais appliquées au moment de la numérotation.

Ajouter d'autres conditions

1. Vous pouvez également ajouter d'autres conditions en fonction de diverses autres réglementations légales géographiques. Par exemple, un État aurait stipulé des conditions d'appel basées sur le temps - N nombre de tentatives si le montant impayé est dû pour plus de X jours ou nombre illimité de tentatives si le montant impayé est dû dans moins de X jours.
2. Cliquez sur **Ajouter** sur le générateur de conditions. La liste déroulante qui s'ouvre contient les options Tentatives, Champs et Consentement.
3. L'opérateur **AND** est automatiquement activé.
4. Si le type de contrôle sélectionné est Tentatives, exécutez les étapes 10 à 13.
5. Si vous sélectionnez Consentement , procédez comme suit :
    a. Sélectionnez un **ID** unique dans la liste déroulante. Les options incluent CustomerID, OrderID, Deliv- eryID et ModeValue. Ceci est utilisé pour filtrer le consentement en fonction de la valeur du mode ou de l'ID unique sélectionné.

b. Sélectionnez un consentement ou un **non-consentement** dans la liste déroulante. Cela détermine si la règle doit être appliquée à un contact PEWC ou non.

c. L'opérateur est présélectionné comme **étant exactement égal à**.

d. Entrez une **valeur** pour le champ. **Sélectionnez Oui** ou **Non**.

6. Exécutez les étapes 12 à 13.

Ajout d'un groupe de résultats en matière de conformité

Accédez à CCB > **Compliance Outcome Groups** Tab pour ajouter des groupes de résultats pour le générateur de conditions de conformité.

1. Cliquez sur **Ajouter nouveau**.
2. Dans la **section Résultats** disponibles, tous les résultats **commerciaux et** de téléphonie sont répertoriés par chaîne.
3. Pour **Résultats** téléphoniques, développez chaque mode pour répertorier les résultats sous le mode.
4. Pour **les résultats opérationnels**, développez les groupes de résultats pour voir la liste des résultats.
5. Sélectionnez un, plusieurs ou tous les résultats dans le volet de gauche et utilisez **les boutons >** ou **>>** pour les déplacer vers la section Résultats sélectionnés.
6. Cliquez sur **Enregistrer** pour terminer.
7. Pour désélectionner un résultat, ouvrez le groupe en mode Edition et utilisez **les boutons <** ou **<<** pour déplacer un, plusieurs ou tous les résultats hors du groupe.

Ajout de paramètres de conformité

Accédez à CCB **>** Compliance Settings **Tab pour configurer les paramètres de conformité pour les** appels de rappel et AEM.

1. Dans la **section Paramètres** de conformité, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :
2. TURN le journal des **appels** de rappel activé pour considérer les appels NCB et PCB comme des tentatives de conformité lorsque les contacts sont livrés pour la numérotation.
3. TURN l'option **Log AEM Calls (Journal des appels** AEM) active **ON** pour considérer les appels AEM comme des tentatives de conformité lorsque les contacts sont livrés pour la numérotation.

PII Protection

La protection des informations d'identité personnelle (PII) vous permet de protéger les informations spécifiques du client. Vous pouvez masquer des informations spécifiques au client telles que le nom, l'adresse, l'adresse e-mail, le numéro de téléphone, etc.

Vous pouvez masquer les valeurs des champs suivants :

- Identifiant unique - Répertorie tous les identificateurs uniques.
- Champ d'activité : répertorie tous les paramètres globaux de l'entreprise.
- Modes - Répertorie tous les modes définis.

Identifiant unique

Procédez comme suit :

1. Naviguez jusqu'à **Identificateur** unique.
2. Sélectionnez les champs appropriés et activez **la vue** Masque pour masquer la valeur du champ. Si vous activez **la vue** masque, **l'exportation des** masques est automatiquement activée. **L'option Exportation** de masques masque la valeur lorsque vous exportez un rapport.
3. Si **la vue** Masque n'est pas activée, vous ne pouvez pas activer **l'exportation** de masques.

Domaines d'activité

Procédez comme suit :

1. Accédez à **Champs** d'activité pour afficher les paramètres globaux de l'entreprise.
2. Sélectionnez les champs appropriés et activez **la vue** Masque pour masquer la valeur du champ. Si vous activez **la vue** masque, **l'exportation des** masques est automatiquement activée. **L'option Exportation** de masques masque la valeur lorsque vous exportez un rapport.
3. Si **la vue** Masque n'est pas activée, vous ne pouvez pas activer **l'exportation** de masques.

Modes

Procédez comme suit :

1. Accédez à **Modes** pour afficher les modes.
2. Sélectionnez les champs appropriés et activez **la vue** Masque pour masquer la valeur du mode. Si vous activez **la vue** masque, **l'exportation des** masques est automatiquement activée. **L'option Exportation** de masques masque la valeur lorsque vous exportez un rapport.
3. Si **la vue** Masque n'est pas activée, vous ne pouvez pas activer **l'exportation** de masques.

Numéroteur Webex Contact Center

Utilisez l'option Configuration du numéroteur pour configurer votre numéroteur Webex Contact Center pour qu'il fonctionne avec le gestionnaire de campagne.

1. Accédez à la page Configuration du **numéroteur et cliquez sur le** bouton Ajouter **.**
2. Entrez un nom **de** numéroteur pour ce numéroteur.
3. Saisissez une **description** pour le numéroteur.
4. Saisissez l'ID de **l'organisation**. Il s'agit d'un ID unique généré par Cisco pour votre numéroteur Webex Contact Center.
5. Saisissez une URL **d'administration**. Il s'agit de l'URL de base des API d'administration, donnée par Cisco. Cela permet aux utilisateurs de synchroniser leurs équipes, agents et autres entités avec l'application Gestionnaire de campagne.
6. Saisissez une URL **de**numéroteur. Il s'agit de l'URL de base des API de numérotation, données par Cisco pour démarrer ou arrêter des campagnes progressives.
7. Saisissez une **URL** DAL. Il s'agit de l'URL de base des API de la couche de données, donnée par Cisco, pour obtenir les positions des contacts.
8. Cliquez sur **Enregistrer**. Accédez à la page Liste du numéroteur – le numéroteur est maintenant répertorié. Cliquez sur Modifier dans le panneau Actions.
9. Tous les résultats **de téléphonie et mis** en correspondance avec les résultats de numéroteur créés sur Webex Contact Center sont répertoriés. Si vous souhaitez faire correspondre les résultats commerciaux (créés le Webex Contact Center, spécifique à un service partagé) à ces résultats de numéroteur, cliquez sur le bouton Modifier pour le résultat spécifique. Sélectionnez un résultat commercial.

   Remarque : Toute modification apportée aux paramètres du numéroteur nécessite une nouvelle synchronisation pour récupérer tous les résultats sur le numéroteur Webex Contact Center.

   Remarque : si le point de terminaison Cisco n'est pas opérationnel ou si le jeton expire, toute tentative de mappage du résultat d'activité sur la page de téléphonie entraîne une erreur. L'application affiche un message indiquant que l'opération échoue et l'état de synchronisation du numéroteur passe à Échec. Pour résoudre ce problème, l'utilisateur doit effectuer manuellement "Enregistrer et synchroniser" pour restaurer la fonctionnalité.
10. Allez à la planification Tab pour configurer la synchronisation automatique pour le numéroteur. Les informations sur le numéroteur, telles que les champs globaux d'entreprise, sont synchronisées automatiquement avec l'application Gestionnaire de campagne en fonction des paramètres.
11. Pour synchroniser les informations, TURN sur le commutateur Auto Sync.
12. Sélectionnez une fréquence parmi les suivantes :
    a. Planification – Sélectionnez une heure de déclenchement (c'est-à-dire en UTC) pour synchroniser le numéroteur avec l'application Gestionnaire de campagne, quotidiennement à l'heure planifiée.

b. Intervalle – Sélectionnez cette option pour configurer un intervalle de synchronisation, en minutes. Vous pouvez sélectionner un intervalle (entre 15 minutes et 480 minutes). La synchronisation a lieu à intervalles planifiés. Par exemple, si vous définissez l'intervalle sur 60 minutes, la synchronisation se produit une fois toutes les heures.

13. Cliquez sur **Enregistrer**.

Stratégie de contact

La stratégie de contact fait référence à l'approche pour interagir efficacement avec les clients via plusieurs canaux ou plusieurs numéros. Il s'agit de créer un cadre à utiliser dans une campagne pour la séquence de numéros ou de chan- nels, de déterminer les tentatives autorisées, d'ajuster le temps d'appel pour chaque numéro et canal, et de définir la stratégie de reprogrammation pour chaque résultat d'une tentative.

Cliquez sur **Stratégie** de contact dans le menu de navigation de gauche pour

ouvrir la page Stratégie de contact. Dans la grille, les stratégies de contact

disponibles sont répertoriées avec leurs détails respectifs.

Champs	Description
Nom	Nom de la stratégie de contact.
Type de stratégie	Type de stratégie de contact. • Simple • Avancé • Avancé (remplacé)
Description	Description de la stratégie de contact.
Modes	Modes de la stratégie de contact. Cliquez ici pour obtenir des informations détaillées afin d'ajouter un plus grand nombre de modes si nécessaire.
Actions	Mesures à prendre. Pour en savoir plus, cliquez ici.

AJOUTER DES MODES

Dans la grille affichant les stratégies de contact, cliquez sur la **liste déroulante Modes** pour voir tous les modes mappés à cette stratégie de contact.

1. Dans la fenêtre contextuelle Modes **de stratégie de contact développée** , vous pouvez effectuer les actions suivantes.
2. Cliquez sur **AJOUTER des MODES et configurez la stratégie de** contact. Suivez les instructions données dans les **modes**.
3. Utilisez le **bouton de commutation ON/OFF** pour activer / désactiver les modes avec succès.

Remarque : Cette fonctionnalité n'est disponible que pour **Simple Strategy** et non pour **Advanced** .

4. Cliquez sur le **bouton Modifier** pour modifier la page de stratégie de contact.
5. En cliquant sur le **bouton Copier** , les modes inutilisés disponibles sont affichés - modes vocaux pour les caméras vocales, modes SMS pour la campagne SMS, modes e-mail pour la campagne Email et modes personnalisés pour les campagnes personnalisées. Vous pouvez ajouter le mode requis à partir de la liste déroulante et cliquer sur **Enregistrer**.
6. Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer le mode requis.

Actions

La **colonne Actions** de stratégie de contact affiche deux boutons :

a. **Copier** : utilisez ce bouton pour copier l'ensemble de la stratégie du contact, y compris les modes mappés et les résultats téléphoniques configurés.
b. **Supprimer** : utilisez ce bouton pour supprimer une stratégie de contact.

   Remarque : Si vous avez mappé des modes associés à cette stratégie de contact ou mappé cette stratégie de contact à une campagne, vous ne pouvez pas supprimer cette stratégie de contact.

Stratégie de contact - Types

L'application prend en charge trois types de stratégie de contact :

Stratégie simple : Une stratégie simple est facilement configurable. Cette stratégie vous permet de configurer les modes à essayer un par un dans un ordre séquentiel en fonction de la pondération. Le cycle est répété jusqu'à ce que le nombre configuré de cycles soit terminé.

Stratégie avancée : Une stratégie avancée vous permet de définir des règles de relance complexes.

Stratégie de rappel : la stratégie de rappel n'est pas applicable à la version actuelle.

Création d'une stratégie de contact

Suivez les étapes ci-dessous pour créer une stratégie de contact.

Ajouter une stratégie de contact

1. Cliquez sur **Ajouter une stratégie** de contact et le nom **de la stratégie de** contact Tab apparaît.

Widget 1 : nom de la stratégie de contact

2. Saisissez un **nom** et une **description** de la stratégie de contact.
3. Sélectionnez un type de stratégie de contact parmi **Simple**, Avancé ou **Rappel .**

4. TURN l'option **Restreindre plusieurs e-mails et SMS** activer si vous souhaitez contrôler l'envoi de plusieurs e-mails et messages texte au même contact.

   Remarque : Si vous activez cette option, l'application n'envoie qu'un seul e-mail ou SMS à un contact pour une campagne spécifique.

5. Cliquez sur **Suivant** pour accéder au **widget Mode** de sélection.

Widget 2 - Mode de sélection

1. Sélectionnez un **mode** dans la liste déroulante.

   Remarque : Si vous ne disposez pas d'un mode qui s'applique à cette stratégie de contact, créez un nouveau mode en cliquant sur le bouton Ajouter.

2. Utilisez le panneau horaire contextuel pour sélectionner une **plage** horaire pour que cette stratégie de contact soit opérationnelle.
3. Utilisez le curseur pour configurer les nouvelles tentatives **de mode pour cette stratégie de** contact.
4. TURN allumer PEWC pour activer PEWC pour cette stratégie de contact.

   Le PEWC ou consentement écrit préalable exprès est une conformité obligeant les télévendeurs à obtenir le consentement écrit exprès préalable de l'appelé pour les appels de télémarketing automatiques ou préenregistrés vers des numéros sans fil et les appels préenregistrés vers une ligne terrestre résidentielle.

   Remarque : Pour livrer les contacts, vous devez TURN l'interrupteur PEWC ON pour la campagne ADM.

5. Si vous activez **le type de stratégie de contact avancé** sous **Nom de la stratégie** de contact, le commutateur Tentative de **transition** apparaît. TURN activer pour activer les champs de transition suivants pour cette stratégie de contact.

   a. Utilisez le **curseur Tentatives** de transition pour fixer le nombre de tentatives de transition pour cette stratégie de contact.

   b. Utilisez le **curseur Durée(Jours)** de transition pour définir le nombre de jours de transition pour cette stratégie de contact.

6. Pour **les nouvelles tentatives en mode de rétention lors du passage au commutateur de rappel** , procédez comme suit.

   a. **En position ON** , les nouvelles tentatives restantes pour ce mode sont conservées lorsque le contact passe en stratégie de rappel.

   b. **En position OFF** , le nombre de nouvelles tentatives est initialisé à zéro lorsque le contact passe à une stratégie de rappel.

7. Cliquez sur **Précédent** pour accéder à l'écran précédent à tout moment.
8. Cliquez sur **Suivant** pour accéder au widget Résultats **téléphonie** .

Widget 3 - Résultats de téléphonie

Le **widget Résultats** de téléphonie contient la liste des résultats. Ici, vous pouvez configurer la stratégie de contact pour chaque résultat répertorié dans la grille.

1. Utilisez la **zone** de recherche pour rechercher un résultat spécifique.
2. Cliquez sur **Résultats** dans la ligne d'en-tête pour trier les résultats dans un ordre croissant ou décroissant.
3. Cliquez sur la ligne requise pour effectuer les modifications requises et modifier les détails. Toutes les lignes sont chargées avec des valeurs par défaut
4. Dans le panneau des nombres, sélectionnez l'heure de **replanification (D :H :M)** de l'appel à replanifier pour ce résultat.
5. Dans le panneau numérique, sélectionnez le nombre maximal de **nouvelles tentatives** pour ce résultat.

   Remarque : ceci n'est applicable qu'aux **stratégies de contact avancées** .
6. Dans le panneau des nombres, sélectionnez une **priorité** pour ce résultat. L'application fournit des contacts au numéroteur en fonction d'une priorité élevée.
7. Sélectionnez une branche, un mode **et un** autre mode pour joindre le contact.

   Remarque : ceci n'est applicable qu'aux **stratégies de contact avancées** .
8. Cochez la case Conserver le **PCB** si le même agent dessert le client lors d'un rappel.

   Remarque : Ceci n'est pas applicable à la version actuelle.
9. Cochez la case Fermer le **contact** si vous souhaitez fermer le contact en fonction de ce résultat.
10. Cochez la **case Supprimer** le mode si vous souhaitez supprimer le mode pour une combinaison de stratégie de contact et de résultat.
11. Cliquez sur **PRÉCÉDENT** pour accéder à l'écran précédent à tout moment.
12. Cliquez sur **ENREGISTRER ET AJOUTER UN AUTRE MODE** pour enregistrer la stratégie de contact.
13. Cliquez sur **ENREGISTRER** pour terminer la configuration de la stratégie de contact.

Gestion des modes

Le mode indique les différents canaux de communication qui peuvent être utilisés pour initier une conversation. Les modes courants utilisés dans l'engagement conversationnel incluent le chat textuel et les interactions vocales via le numéro de client, l'e-mail, etc.

Vous pouvez gérer les modes mis en correspondance avec une stratégie de contact en désactivant les modes sélectionnés, en modifiant les tentatives autorisées pour un mode ou en modifiant la durée d'appel d'un mode.

Stratégie de contact simple

Les modes mappés sont affichés comme indiqué ci-dessous.

Dans l'écran **Modes** ci-dessus, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

1. Faites glisser et déposez les modes pour modifier la priorité.
   a. **Modes activer / Désactiver** - Les contacts ne sont pas transmis aux modes désactivés. Si le res- cheduler doit replanifier un contact à un mode qui est désactivé, le contact est reprogrammé au mode actif suivant selon la priorité plus élevée.
   b. Cet interrupteur ON / OFF des modes est soumis aux conditions suivantes :
      - Lorsqu'un mode est désactivé, il est désactivé. Les numéros de téléphone ne sont pas supprimés. Lorsque le mode est réactivé, les contacts sont composés à ce numéro de téléphone.
      - Toutes les validations liées à la conformité sont appliquées au moment du téléchargement du contact. L'état du mode - ON ou OFF - n'est pas pris en compte.
      - S'il s'agit du dernier mode, le cycle est considéré comme terminé. L'application continue à composer le cycle suivant.
2. **Modes de copie / suppression** .
3. Cliquez sur le **bouton Modifier** en regard du mode que vous souhaitez modifier. L'application vous amène au Widget 2
   - Assistant de sélection de mode. Vous pouvez effectuer les actions suivantes :
   a. Changer la fenêtre callable pour le mode
      - Pour une stratégie simple, changer cela pour un mode reproduit les mêmes temps pour les autres modes.
   b. Augmentez / diminuez les nouvelles tentatives de mode : tout changement dans un mode est répliqué sur tous les modes configurés pour la stratégie de contact. Cela affecte également la façon dont les nouvelles tentatives de cycle sont gérées.
      - Par exemple, il existe trois modes (A, B et C) dans une stratégie de contact simple, et le nombre de tentatives est de 1. Le nombre de cycles configurés est 2. L'application compose TOUS les modes une fois pour terminer le premier cycle. Ensuite, le deuxième cycle de numérotation commence. Dans le cadre de la stratégie améliorée, supposons que l'utilisateur a augmenté la nouvelle tentative de mode à 2 - cela signifie que TOUS les modes peuvent être composés deux fois. Selon la priorité, A est composé deux fois, B deux fois et C deux fois pour terminer un cycle. Si deux cycles sont configurés, chaque mode est composé QUATRE fois selon la priorité - deux fois dans chaque cycle.
4. Cliquez sur **Enregistrer** pour terminer.

Stratégie de contact avancée

Les modes mappés s'affichent comme indiqué ci-dessous : L'écran Modes **ci-dessus vous permet d'effectuer** les opérations suivantes :

1. Faites glisser et déposez les modes pour modifier la priorité.
2. **Activer / Désactiver** les modes - Activer ou désactiver un mode revient à remplacer la stratégie de contact configurée pour des modes spécifiques. Les contacts ne sont pas acheminés vers les modes qui ne sont pas remplacés (c'est-à-dire désactivés). Les contacts ne sont transmis qu'aux modes actifs, c'est-à-dire remplacés. Si le replanificateur doit replanifier un contact sur un mode qui n'est pas remplacé, c'est-à-dire inactif, le contact est exclu du mode remplacé le plus élevé en fonction de la priorité.
3. **Modes de copie / suppression** .
4. Cliquez sur le **bouton Modifier** en regard du mode que vous souhaitez modifier. L'application vous amène au **Widget 2**
   - Assistant de sélection de mode . Vous pouvez effectuer les actions suivantes :
   a. Modifiez la fenêtre joignable du mode.
   b. **Augmentez / diminuez** les nouvelles tentatives de mode
   c. Cliquez sur **Enregistrer** pour terminer.

Licence

Le Gestionnaire de campagne propose un modèle d'abonnement pour les licences. Les frais de licence sont facturés en fonction du nombre maximum d'utilisateurs, de tentatives de contact ou de minutes consommées lors de la connexion pour le cycle de facturation. Une licence d'abonnement n'a pas de limite sur la quantité achetée et le dépassement est facturé en conséquence. La facturation a lieu à une fréquence convenue à l'avance.

La licence doit être renouvelée à l'expiration à la date mentionnée dans le fichier de licence. Si la licence n'est pas renouvelée à l'expiration, un administrateur ne peut pas se connecter. Cependant, l'application continue de fonctionner pendant 12 heures, traitant et livrant des contacts. Après 12 heures, il cesse de livrer les contacts au numéroteur.

Affichage des rapports de licence

1. Cliquez sur **Licence** pour afficher l'ouverture du **rapport** de connexion simultanée.
2. Entrez la date **de début et** la **date** de fin pour afficher le rapport pour une période de temps définie.
3. Cliquez sur **Afficher**. Il contient une grille indiquant le nombre de licences utilisées pour **les ports Admin , Ports Superviseur** et **Agent**.
4. Cliquez sur **Exporter** pour télécharger le rapport.

Téléchargement de licence

Remarque : Le téléchargement n'est pas applicable pour toutes les variantes.

L'utilisateur peut télécharger la licence et afficher les détails de celle-ci. Naviguez jusqu'à **Licence** > **Télécharger**. Parcourez le fichier et cliquez sur **Ouvrir**.

Les champs suivants sont affichés :

Champs	Description
Détails de la licence	Affiche les détails de l'utilisateur : • Admin - Nombre d'utilisateurs connectés autorisés avec le rôle Admin autorisé par les termes de cette licence. • Superviseur - Nombre d'utilisateurs connectés autorisés avec le rôle de superviseur autorisé par les termes de cette licence. • Agent - Nombre d'utilisateurs connectés autorisés avec le rôle Agent autorisé par les termes de cette licence.
Utilisation de la licence	Affiche les détails sur l'utilisation des licences pour le jour en cours : • Admin : nombre d'utilisateurs Admin autorisés connectés pour la journée en cours. • Superviseur : nombre de superviseurs autorisés à se connecter pour la journée en cours. • Agent : nombre d'agents autorisés à se connecter pour la journée en cours.
Fonctions de la licence	Liste des fonctionnalités applicatives disponibles sur cette licence.

Violation de licence

L'application affiche une alerte statique si :

- Jours configurés avant l'expiration de la licence, compte à rebours jusqu'à la date et l'heure d'expiration de la licence.
- Un compte à rebours jusqu'à la date de cessation.

Calcul de licence d'agent

L'exemple suivant décrit comment le calcul de licence d'agent est effectué :

La campagne A est mappée à une ou plusieurs campagnes du Gestionnaire de campagne. Nous avons dix 10 agents mis en correspondance avec cette campagne A. Le service License Manager interroge les informations de nombre d'agents de la fin AWS à des intervalles de 15 minutes pour mettre à jour l'utilisation des licences. Le plus grand nombre d'agents connectés à un moment quelconque de la journée est utilisé pour comptabiliser le nombre de licences utilisées.

Si 7 agents sont connectés entre 08h00 et 12h00, 9 agents sont connectés entre 12h00 et 03.00 PM, et 5 agents sont connectés entre 3.00 PM et 5.00 PM - le nombre d'agents pour la journée est calculé comme 9. À l'exception de l'état Déconnexion de l'agent, les autres états de l'agent sont pris en compte lors de l'interrogation des informations de nombre d'agents auprès du gestionnaire de campagne. Ces informations sont également disponibles dans les Rapports de licence.

Rapport sur l'utilisation

Naviguez jusqu'à **Licence** > **Utilisation**. Le rapport d'utilisation affiche trois types de rapports quantifiés :

Rapport d'agent simultané

La facturation est basée sur le nombre maximal de connexions un jour donné dans un mois calendaire.

Par exemple, trois agents (A1, A2 et A3) se connectent le premier jour, trois agents (A1, A4 et A5) se connectent le deuxième jour et trois agents (A6, A7 et A8) se connectent le troisième jour. Le client est facturé sur la base du plus grand nombre de connexions dans ce cas et c'est trois Dans la mesure où différents agents se sont connectés, le plus grand nombre d'agents reste trois.

Rapport d'utilisation de l'agent

Le rapport affiche les connexions uniques d'agent, sur une ligne pour chaque mois.

Rapport Agent nommé

Ce rapport affiche également les connexions uniques des agents, mais quotidiennement.

Par exemple, trois agents (A1, A2 et A3) se connectent le premier jour, trois agents (A1, A4 et A5) se connectent le deuxième jour et trois agents (A6, A7 et A8) se connectent le troisième jour. Le client est facturé en fonction des connexions uniques de l'agent et dans ce cas, il est de huit.

Remarque : le rapport d'utilisation présente des détails en fonction des configurations effectuées au cours du processus de mise à disposition et des conditions contractuelles. Contactez notre équipe de provisionnement pour plus de détails.
La facturation pour le modèle SaaS est effectuée en fonction du type de facturation tel que Agent simultané, Agent nommé ou Utilisation de l'agent et Validation minimale signée au cours du processus contractuel.

Afficher le rapport d'utilisation

Définissez le filtre temporel pour afficher le rapport :

1. Entrez l'année **spécifique** pour afficher les données d'une année différente. Par défaut, le rapport affiche les données de l'année en cours. Le rapport pour chaque mois est affiché dans un Tab individuel. Le premier Tab supprime les données du mois en cours alors que les données des mois précédents sont disponibles dans les onglets suivants.
2. Sélectionnez la plage **de**dates personnalisée.
3. Cliquez sur la **Date** de début pour sélectionner une date et une heure de début.
4. Cliquez sur la **Date** de fin pour sélectionner une date et une heure de fin.

   Remarque : Par défaut, les champs Date de début et Date de fin affichent la date et l'heure de dernière ouverture de la page Rapport d'utilisation.
5. Cliquez sur **Afficher** pour récupérer le rapport.
6. Cliquez sur **Actualiser** pour actualiser les données à jour.
7. Cliquez sur **Exporter** pour télécharger le rapport. Sélectionnez le type de rapport (résumé et agent) à télécharger dans la fenêtre contextuelle qui s'affiche.

a. Résumé (sélection par défaut) - Ce type de rapport comporte les mêmes colonnes de données que celles représentées dans l'application. Outre chaque colonne de durée, le fichier exporté comporte une colonne supplémentaire qui affiche la durée correspondante convertie en secondes.

b. Agent - Ce type de rapport comporte uniquement les dates de facturation, les noms des agents, les connexions et la durée des appels traités par les agents, de manière correspondante.

c. Sélectionnez les mois requis, en cas de sélection de l'option Year (Année) dans le filtre.

8. Cliquez sur **Exporter**.

Champs de rapports

Champ	Description
Total agent nommé	
Date	Dates pour lesquelles les données d'utilisation sont renseignées.
Type de licence	Type de licence consommé pour le mois donné. Cela peut être 'Basic' ou 'Premium'. Un titulaire de licence Basic est autrement considéré comme Premium lorsqu'il est activé avec au moins une des fonctionnalités d'IA, telles que P2P et BTTC.
Nombre de connexion	Nombre total de connexions.
Total des appels traités	Nombre total d'appels traités par les agents pour la date concernée.
Durée réelle de l'appel	La durée effective totale de tous les appels traités par les agents pour la date donnée. Il s'agit de la durée consommée du début à la fin d'un appel.
Durée de l'appel calculé	Durée totale calculée de tous les appels traités par les agents pour la date donnée. Il s'agit de la somme de la valeur arrondie de chaque durée d'appel. La valeur d'arrondi pour la durée de l'appel est configurée en arrière-plan pour quelques secondes et minutes.
Durée active totale	Durée active totale de tous les agents connectés pour la date donnée. Il s'agit de la durée pendant laquelle l'agent donné reste dans un état actif tel que Prêt, En appel, etc.
Durée totale de connexion	Durée de connexion totale de tous les agents connectés pour la date donnée.
Nombre total de connexions de superviseurs	Nombre total de superviseurs connectés au réseau pour la date indiquée.

Transactions numériques	
SMS	Affiche le nombre de campagnes SMS envoyées pour la date donnée.

Email	Affiche le nombre de courriers électroniques de campagne envoyés pour la date donnée.
Médias sociaux	Affiche le nombre d'engagements sur les réseaux sociaux liés aux campagnes pour la date spécifiée.
Total des unités consommées	Nombre total d'unités de transaction numérique produites pour la date donnée. La valeur d'une unité est comprise dans le back-end. Par exemple, une unité peut être configurée comme 100 transactions numériques.
Vérifications d'identité	
Total de l'authentification primaire	Nombre total de demandes d'authentification pré-appel envoyées pour la date concernée.
Auth Primary Auth vérifiée	Nombre total d'authentifications préalables à l'appel réussies pour la date donnée.
Total des authentifications secondaires	Nombre total d'authentifications sur appel effectuées pour la date donnée.
Authentification secondaire vérifiée	Nombre total d'attestations de garde effectuées avec succès pour la date donnée.
Total Transactions	Nombre total de transactions traitées à la date indiquée.

Utilisateur

La gestion des utilisateurs est essentielle pour autoriser l'accès de différents utilisateurs, tels que les administrateurs, les opérateurs et les autres utilisateurs du centre d'appels.

Les rôles attribués aux utilisateurs, tels que les administrateurs et les superviseurs, définissent leurs actions au sein de l'application. Dans certaines situations, un superviseur peut jouer le rôle de responsable numéroteur. Dans le Gestionnaire de campagne, vous avez la possibilité de créer des utilisateurs, d'attribuer des rôles et de définir leurs responsabilités en conséquence.

Création d'utilisateurs

Lorsque l'équipe de mise à disposition crée un client, un super utilisateur est créé par défaut. Pour créer des utilisateurs supplémentaires, le client peut utiliser super utilisateur pour se connecter au Gestionnaire de campagne.

Créez les types d'utilisateurs suivants pour la création d'utilisateurs supplémentaires.

Utilisateurs - Les utilisateurs que vous créez ici peuvent accéder à l'application en utilisant l'authentification SQL ou l'authentification Windows.

Utilisateurs du domaine : les utilisateurs que vous créez ici sont également créés sur un domaine spécifié. Les mots de passe définis ici pour ces utilisateurs peuvent également être utilisés pour accéder au domaine.

Utilisateurs SSO – Les utilisateurs de connexion unique (SSO) sont configurés pour SSO sur un fournisseur d'identité tierce SSO. Cette méthode permet aux utilisateurs SSO de se connecter à plusieurs sites Web avec un seul ensemble d'informations d'identification.

Cliquez sur **Utilisateur** dans le menu de navigation de gauche pour ouvrir la page Utilisateur.

Champs

Champs	Description
ID utilisateur	Affiche l'ID utilisateur de l'utilisateur
User Name	Affiche le nom de l'utilisateur.
Home Téléphone	Affiche le numéro de téléphone Home de l'utilisateur
Mobile	Affiche le numéro de portable de l'utilisateur
Email	Affiche l'ID de courrier électronique de l'utilisateur
Actions	Dressez la liste des actions à entreprendre.

Création d'utilisateurs

Pour ajouter un nouvel utilisateur :

1. Cliquez sur **Ajouter un utilisateur**. Les **onglets Nom d'utilisateur et Mot de passe** et **Infos** utilisateur sont renseignés.
2. Saisissez le nom **d'utilisateur**.
3. Sélectionnez le type **d'utilisateur** parmi les options suivantes :
   a. **Admin** - L'utilisateur est un administrateur de l'application et dispose de droits complets sur tous les modules.
   b. **Utilisateur** : l'utilisateur est un administrateur et ne dispose que de droits restreints.
   c. **Opérateur** de contrôle - L'utilisateur est un opérateur de contrôle et a accès à Control Agent Desktop.

      Remarque : Ceci n'est actuellement pas disponible pour Webex Contact Center.
4. Pour Type d'authentification, sélectionnez **Authentification** de base de données.

   Cette méthode d'authentification standard, composée d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe, est utilisée pour différents systèmes de bases de données. Une instance de SQL Server peut avoir plusieurs comptes d'utilisateur (en utilisant l'authentification SQL) avec différents noms d'utilisateur et mots de passe. L'authentification SQL est préférable sur les serveurs partagés où divers utilisateurs ont accès à diverses bases de données. SQL L'authentification est requise lorsqu'un client (ordinateur distant) se connecte à une instance du serveur SQL sur un ordinateur autre que celui sur lequel le client s'exécute.

Remarque : Ce type d'authentification n'offre pas la fonctionnalité de politique de mot de passe en ce qui concerne la composition du mot de passe ou l'expiration du mot de passe. Pour une stratégie de mot de passe efficace, utilisez l'authentification Windows. Votre administrateur de domaine peut appliquer la stratégie de mot de passe de domaine pour l'accès à l'application.

5. Entrez un **mot de passe** pour accéder au serveur SQL si votre type d'authentification est **Authentification** base de données. Ce champ est obligatoire.
6. Entrez à nouveau pour **confirmer le mot de passe** pour accéder au serveur SQL si votre type d'authentification est **Authentification** de base de données. Ce champ est obligatoire.

   Remarque :
   Les champs Mot de passe et Confirmer le mot de passe sont désactivés si votre choix est Authentification Windows. Passez aux étapes 9 à 13 si l'utilisateur gère les campagnes Salesforce CRM sur la gestion de campagne. Sinon, passez à l'étape 14.
7. Saisissez **Nom** de domaine si votre authentification est sélectionnée comme **Authentification** Windows. Cette option est désactivée si l'option Authentification base de données est sélectionnée.
8. Activer **l'icône bascule Informations d'identification** SF si l'utilisateur gère les campagnes SF CRM.
9. Saisissez le nom **d'utilisateur**SF.
10. Saisissez le **mot de passe** SF.
11. Entrez les détails du **jeton SF**.

    Remarque : Le jeton SF n'est pas un champ obligatoire. Si vous n'entrez pas de jeton, l'application SF valide les utilisateurs en fonction des champs Nom d'utilisateur SF et Mot de passe SF configurés ci-dessus.
12. Cliquez sur **VALIDER LES INFORMATIONS D'IDENTIFICATION SF** pour terminer l'authentification de l'utilisateur.
13. Activez l'option Connexion simultanée si vous autorisez l'utilisateur à se connecter simultanément à l'application. Si vous désactivez cette option , l'application déconnecte l'utilisateur de la connexion antérieure après confirmation de la connexion.
14. Accédez à la **section Informations** utilisateur.

Infos utilisateur

1. Saisissez le **Home numéro de téléphone** de l'utilisateur.
2. Saisissez le **numéro de portable** de l'utilisateur.
3. Entrez la **ville** à laquelle appartient l'utilisateur.
4. Entrez l'État d'origine de l'utilisateur.
5. Entrez le **code** postal de l'emplacement Home.
6. Saisissez l'adresse e-mail **de** l'utilisateur.

7. Renseignez les **champs Adresse1** et **Adresse2** .

8. Entrez des **commentaires.**
9. Cliquez sur **Enregistrer** pour terminer.

Accédez à la section Mappage des **rôles pour mapper** les rôles à cet utilisateur.

Créer des utilisateurs du domaine

Pour ajouter un nouvel utilisateur :

1. Cliquez sur **Ajouter un utilisateur**. Les **onglets Nom d'utilisateur et Mot de passe** et **Infos** utilisateur sont renseignés.

Nom d'utilisateur et mot de passe

2. Saisissez le nom **d'utilisateur**.
3. Sélectionnez le type **d'utilisateur** parmi les options suivantes :
   a. **Admin** - L'utilisateur est un administrateur de l'application et dispose de droits complets sur tous les modules.
   b. **Utilisateur** : l'utilisateur est un administrateur et ne dispose que de droits restreints.
4. Pour Type d'authentification, sélectionnez **Authentification** Windows.

   Authentification Windows : il s'agit généralement d'une authentification de domaine active. Lorsque l'utilisateur du domaine se connecte à l'application, l'authentification est établie en faisant correspondre la combinaison nom d'utilisateur/mot de passe avec le domaine et l'accès accordés donnés.
5. Saisissez un nom **de**domaine.
6. Les **champs Mot de passe** et Confirmer le **mot de passe** sont désactivés. L'application authentifie l'utilisateur par rapport au mot de passe du domaine.
7. Activez **l'icône bascule Informations d'identification** Salesforce si l'utilisateur gère les campagnes Service Cloud Voice.
8. Saisissez le nom d'utilisateur **Salesforce**.
9. Saisissez le **mot de passe Salesforce**.
10. Entrez les détails **de SalesforceToken**.

Remarque : Salesforce Token n'est pas un champ obligatoire. Si vous n'entrez pas de jeton, l'application Service Cloud Voice valide les utilisateurs en fonction des champs Nom d'utilisateur Salesforce et Mot de passe Salesforce configurés ci-dessus.

11. Cliquez sur **VALIDER LES INFORMATIONS D'IDENTIFICATION SF** pour terminer l'authentification de l'utilisateur.
12. Activez l'option Connexion simultanée si vous autorisez l'utilisateur à se connecter simultanément à l'application. Si vous désactivez cette option , l'application déconnecte l'utilisateur de la connexion antérieure après confirmation de la connexion.

13. Accédez à la **section Informations** utilisateur.

Infos utilisateur

14. Saisissez le **Home numéro de téléphone** de l'utilisateur.
15. Saisissez le **numéro de portable** de l'utilisateur.
16. Entrez la **ville** à laquelle appartient l'utilisateur.
17. Entrez l'État d'origine de l'utilisateur.
18. Entrez le **code** postal de l'emplacement Home.
19. Saisissez l'adresse e-mail **de** l'utilisateur.
20. Renseignez les **champs Adresse1** et **Adresse2** .
21. Entrez des **commentaires.**
22. Cliquez sur **Enregistrer** pour terminer.

Créer des SSO utilisateurs

Pour ajouter un nouvel utilisateur :

1. Cliquez sur **Ajouter un utilisateur**. Les **onglets Nom d'utilisateur et Mot de passe**et **Infos** utilisateur sont renseignés.

Nom d'utilisateur et mot de passe

2. Saisissez le nom **d'utilisateur**.
3. Sélectionnez le type **d'utilisateur** parmi les options suivantes :
   a. **Admin** - L'utilisateur est un administrateur de l'application et dispose de droits complets sur tous les modules.
   b. **Utilisateur** : l'utilisateur est un administrateur et ne dispose que de droits restreints.
4. Pour Type d'authentification, sélectionnez **SSO**

   SSO - Il s'agit du protocole d'authentification unique. Ces utilisateurs sont configurés sur un fournisseur de services d'authentification d'identité tiers. Lorsque l'utilisateur se connecte à l'application, la validation du nom d'utilisateur et du mot de passe est effectuée par le fournisseur de services d'identité SSO. Après validation, l'utilisateur obtient l'accès à l'application.
5. Les **champs Mot de passe , Confirmer le mot de passe** et Nom de **domaine** sont désactivés. L'application authentifie l'utilisateur via le fournisseur tiers SSO.
6. Activez **l'icône bascule Informations d'identification** SF si l'utilisateur gère les campagnes Service Cloud Voice.
7. Saisissez le nom d'utilisateur **SF**.
8. Saisissez le **mot de passe SF**.

9. Entrez les détails **du**jeton SF.
10. **Remarque** : Le jeton SF n'est pas un champ obligatoire. Si vous n'entrez pas de jeton, l'application Service Cloud Voice valide les utilisateurs en fonction des champs Nom d'utilisateur SF et Mot de passe SF configurés ci-dessus.
11. Cliquez sur **VALIDER LES INFORMATIONS D'IDENTIFICATION SF** pour terminer l'authentification de l'utilisateur.
12. Activez l'option Connexion simultanée si vous autorisez l'utilisateur à se connecter simultanément à l'application. Si vous désactivez cette option , l'application déconnecte l'utilisateur de la connexion antérieure après confirmation de la connexion.
13. Accédez à la **section Informations** utilisateur.

Infos utilisateur

14. Saisissez le **Home numéro de téléphone** de l'utilisateur.
15. Saisissez le **numéro de portable** de l'utilisateur.
16. Entrez la **ville** à laquelle appartient l'utilisateur.
17. Entrez l'État d'origine de l'utilisateur.
18. Entrez le **code** postal de l'emplacement Home.
19. Saisissez l'adresse e-mail **de** l'utilisateur.
20. Renseignez les **champs Adresse1** et **Adresse2** .
21. Entrez des **commentaires.**
22. Cliquez sur **Enregistrer** pour terminer.

Rôles

Cliquez sur **Rôles** pour afficher l'écran Rôles répertoriant les rôles disponibles sur l'application. Pour créer des rôles,

1. Cliquez sur **Ajouter** pour ouvrir l'écran Informations sur **les rôles** .
2. Saisissez un nom **de**rôle.
3. Saisissez la **description** et cliquez sur **Enregistrer**.

Mappage des rôles

Une fois le rôle créé, vous pouvez le mapper à l'aide de la fonctionnalité de mappage.

La **section Mappage** des droits des rôles contient divers droits que vous pouvez mapper au rôle en ce qui concerne les fonctionnalités de l'application telles que Campagne, Stratégie de contact, etc.

1. Pour mapper le rôle, cliquez sur **Modifier** au rôle spécifique à mapper.
2. L'écran **Configurer les rôles** apparaît avec les sections Informations sur les rôles et Mappage des droits

Le tableau Liste des droits ci-dessous répertorie les droits que vous pouvez mapper aux utilisateurs. Tous les droits ne sont pas applicables pour tous les éléments listés ici. En outre, peu d'autres droits sont applicables dans des aspects spécifiques de la demande.

Liste des droits - Tableau

#	Droits	Description
1	Créer	L'utilisateur est autorisé à créer une nouvelle entité.
2	Mettre à jour	Permet à l'utilisateur de modifier/mettre à jour une entité existante.
3	Supprimer	Permet à l'utilisateur de supprimer l'entité sélectionnée.
4	Vue	L'utilisateur ne peut afficher que l'entité sélectionnée.
5	Télécharger	L'utilisateur est autorisé à télécharger des données sur l'application, relatives à la fonctionnalité.
6	Configurer	L'utilisateur peut configurer les détails relatifs à la fonctionnalité sélectionnée.
7	Enregistrer	L'utilisateur est autorisé à enregistrer les nouvelles données de création / mise à jour.
8	Exécuter	L'utilisateur est autorisé à effectuer une activité d'exécution en ce qui concerne cette entité. Par exemple, l'utilisateur peut exécuter une campagne (changer l'état de la campagne de Stop à Start ou vice versa).
9	Activer	L'utilisateur est autorisé à activer / désactiver une entité. Par exemple, un utilisateur peut activer un groupe de campagnes.
10	Copier	L'utilisateur peut créer une copie d'une entité. Par exemple, un utilisateur peut créer une copie d'une campagne.

Voir **Tableau Mappage** des droits pour plus de détails sur le mappage autorisé pour divers aspects de l'application.

Mappage des droits - Tableau

Rôles	Droits	Description
Utilisateurs	Créer, Mettre à jour, Supprimer, Afficher	Permet à l'utilisateur de gérer des comptes utilisateur dans le système.

Rôles	Créer, Mettre à jour, Supprimer, Afficher	Permet à l'utilisateur de gérer les rôles et les autorisations système.

Groupes de campagne	Créer, mettre à jour, supprimer, afficher, exécuter, paramètres de contact, fuseau horaire, rapports historiques	Les utilisateurs peuvent gérer tous les aspects des groupes de campagnes, y compris les paramètres de contact, les fuseaux horaires et les rapports historiques. Les droits peuvent être attribués en fonction de types de groupes spécifiques tels que Progressif **Remarque** : Si vous fournissez des droits pour les rapports historiques, vous pouvez afficher les groupes de campagne sur les rapports historiques bêta. Ceci est applicable aux rapports de synthèse, aux rapports détaillés et aux rapports de rappel.

Campagne	Créer, Mettre à jour, Supprimer, Afficher, Exécuter, Paramètres métier, Scripts serveur, Stratégie de sélection de contacts, Calendrier CSS, Planification d'exécution, Liste de contacts, Gestion des contacts, Synchroniser, Résumé de la campagne, SMS Plaque de montage, Fuseau horaire, Chaînage, Jours fériés, Générateur d'expression, Cible de la campagne, Planification du mode de contact, Plaque de messagerie électronique, Éditeur de modèle IVR, Résultats téléphoniques, Compréhension de l'IA, Seuil de contact, Paramètres du numéroteur, Rapports historiques	Les utilisateurs peuvent gérer toutes les figurations liées aux campagnes et effectuer des actions telles que l'affichage des rapports historiques et la gestion des paramètres pour la conformité de la numérotation. Les droits peuvent s'appliquer à toutes les campagnes ou à des campagnes spécifiques. **Remarque** : si vous disposez de droits pour les rapports historiques, vous pouvez afficher les campagnes sur les rapports bêta historiques. Ceci est applicable aux rapports de synthèse, aux rapports détaillés et aux rapports de rappel.
Sortie d'entreprise	Créer, Mettre à jour, Supprimer, Afficher	Permet à l'utilisateur de définir et de gérer les activités. , avec des droits spécifiques pour les résultats de l'entreprise mère.
Stratégie d'appel	Créer, Mettre à jour, Supprimer, Afficher	Permet à l'utilisateur de gérer la façon dont le contact

		Les stratégies sont gérées au sein du système. Vous pouvez également fournir des stratégies d'appel spécifiques à celles par défaut.
Para- mètres d'application	Mettre à jour, Afficher	Permet à l'utilisateur de modifier et de surveiller les paramètres de l'application à l'échelle du système.
Conformité	Télécharger	Permet à l'utilisateur de télécharger des contacts liés à la conformité, tels que des listes de Numéros à ne pas composer (DNC) et des listes National DNC.
Fuseau horaire	Mettre à jour, Afficher	Permet à l'utilisateur de gérer les figurations de fuseau horaire pour la conformité de la numérotation.
Jours fériés	Créer, Mettre à jour, Supprimer, Afficher	Permet à l'utilisateur de définir et de gérer les horaires quotidiens pour les opérations de caméra.
Téléchargement global	Afficher, Configurer	Permet à l'utilisateur de configurer et de gérer les compositions globales de téléchargement de contacts.
Lois de l'État	Créer, Mettre à jour, Supprimer, Afficher	Permet à l'utilisateur de gérer les règles de conformité de numérotation basées sur la loi de l'État.

Mode Figuration	Créer, Mettre à jour, Supprimer, Afficher	Permet à l'utilisateur de configurer et de gérer différents modes de communication, tels que SMS ou e-mail.
URL	Mettre à jour, Afficher, Créer, Supprimer	Permet à l'utilisateur de gérer les URL utilisées dans le système.
Rapports	Vue	Permet à l'utilisateur de visualiser les rapports système des caméras, des groupes et des agents, y compris leurs rapports historiques. Vous

		besoin d'en sélectionner un ou plusieurs pour afficher la section Bêta historique dans le volet gauche.
Alerte	Mettre à jour, Afficher	Permet à l'utilisateur de gérer les alertes configurées dans l'application.
État/région/code postal	Enregistrer, supprimer, télécharger, afficher	Permet à l'utilisateur de gérer les configurations d'état, de zone et de code postal.
Compteurs de tentatives RPC	afficher, enregistrer	Permet à l'utilisateur de suivre et de mettre à jour les compteurs de tentatives de relance.
Email	Créer, Mettre à jour, Supprimer, Afficher	Permet à l'utilisateur de gérer des figurations de courrier électronique, telles que SMTP, POP3 et IMAP Détails du serveur.
SMS	Créer, Mettre à jour, Supprimer, Afficher	Permet à l'utilisateur de gérer les configurations SMS, telles que les adresses IP du serveur de passerelle et les détails d'authentification.
Dimension	Créer, Mettre à jour, Supprimer, Afficher	Permet à l'utilisateur de gérer les dimensions du système.
Profil utilisateur	Créer, Mettre à jour, Supprimer, Afficher	Permet à l'utilisateur de gérer les profils utilisés pour télécharger des contacts et nettoyer des téléchargements.
Liste unifiée	Activer	Permet à l'utilisateur d'activer des campagnes en tant que campagnes de liste unifiée.

Licence	Vue	Permet à l'utilisateur d'afficher les informations de licence.
Webservice	Accorder un accès	Permet à l'utilisateur d'accorder l'accès aux API Webservice.
Réaffectation d'un agent	Vue	Permet aux utilisateurs d'afficher et de gérer la signature des agents.
Campagne d'exportation/importation	Vue	Permet d'afficher et de gérer les

		Fonctionnalité d'exportation/importation pour les campagnes.
Catégorie de campagne	Créer, Mettre à jour, Supprimer, Afficher	Permet aux utilisateurs de gérer les catégories de campagnes, notamment de les créer, les mettre à jour, les supprimer et les afficher.
Paramètres CPaaS	Créer, Mettre à jour, Supprimer, Afficher	Permet la gestion des paramètres CPaaS, y compris la création, les mises à jour, les suppressions et l'affichage des détails de configuration.
Scénariste	Activé	Autorise l'accès à l'outil Script Designer et son utilisation.
SystemAlerts	Afficher, mettre à jour	Permet aux utilisateurs d'afficher et de mettre à jour les alertes système pour une meilleure surveillance et maintenance du système.
Paramètres généraux de l'entreprise	Afficher, créer, supprimer	Donne la possibilité de gérer les paramètres globaux de l'entreprise en les visualisant, en les créant et en les supprimant.
L'ACE	Créer, Mettre à jour, Supprimer, Afficher	Permet à l'utilisateur de gérer les paramètres CCB de manière compréhensive.
Figuration du numéroteur	Afficher, Configurer	Permet de visualiser et d'intégrer les paramètres du système de numérotation.

Extrait de données	Créer, Mettre à jour, Supprimer, Afficher	Permet de créer, mettre à jour, supprimer et afficher des processus d'extraction de données et des figurations.
Indicateurs de performance	Vue	Permet à l'utilisateur d'afficher les mesures de performance dans divers composants du système.
PII Protection	Afficher, mettre à jour	Permet aux utilisateurs d'afficher et de mettre à jour la protection des IPI

		pour assurer la sécurité des données.
Canaux	Créer, Mettre à jour, Supprimer, Afficher	Permet aux utilisateurs de gérer les canaux numériques, y compris la création, la mise à jour, la suppression et l'affichage des configurations.
Agents	Créer, mettre à jour, supprimer, afficher, rapports historiques	Permet à l'utilisateur de gérer des agents Tab dans des rapports. Si vous disposez de droits pour les rapports historiques, vous pouvez afficher les campagnes sur les rapports bêta historiques. Ceci est applicable aux rapports de synthèse, aux rapports détaillés et aux rapports de rappel.

Pour révoquer les droits d'un rôle, vous pouvez décocher la case correspondant à son option respective.

Concepteur de script

Le Script Designer est un outil de script qui vous aide à configurer des

guides d'appel. La page affiche trois onglets : Liste, Formulaire et Rapport.

La **liste** Tab de la page Script Designer Home fournit les informations suivantes :

- Formulaire : affiche le nom du formulaire sous la forme d'un lien cliquable. Cliquez dessus pour ouvrir le formulaire sélectionné dans le formulaire Tab pour modification.
- Nom de la campagne : indique la campagne sous laquelle le formulaire est créé.
- Guide d'appel : indique si le formulaire est conçu comme un guide d'appel. Cette colonne contient une case à cocher, qui est cochée si le formulaire est défini comme guide d'appel.

Guide d'appel

Call Guide est une fonction qui aide un agent avec des questions prédéfinies à présenter à un contact lors de la réception d'un appel. En fonction des réponses, l'agent peut soit passer à la question suivante, soit poser une question complémentaire en s'éloignant de la question précédente. Vous pouvez configurer un ensemble de questions, de réponses et de questions supplémentaires que les agents peuvent utiliser.

Campagne

Dans le menu de gauche, accédez au **Concepteur** de script.

Sélectionnez une campagne **et sélectionnez les** campagnes disponibles dans les groupes de campagnes affichés, joignez ou remplacez des formulaires de questionnaire et configurez les paramètres du guide d'appel.

Tous les groupes de campagne disponibles sont affichés dans le volet gauche de l'écran. Cliquez sur un **groupe** de campagnes pour supprimer toutes les campagnes associées à ce groupe. Vous pouvez également utiliser la zone de recherche pour rechercher des campagnes.

Le **rapport du guide d'appel est rendu à la fois sous forme de graphique** et de tableau **.** Les deux vues montrent le nombre de contacts pour lesquels les agents ont utilisé le guide d'appel.

Pour obtenir des rapports plus détaillés, cliquez sur Nom de la campagne **dans la vue de tableau ou sur** le graphique affiché pour la campagne dans la vue graphique. Les deux vues présentent des rapports détaillés.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez un **groupe** de campagne dans la liste.
2. Sélectionnez **Guide d'appel** dans la liste déroulante.
3. Sélectionnez un nom **de** formulaire à mapper pour ce guide d'appel.

Forme

Un administrateur peut créer un ensemble de questions prédéfinies et les joindre à un formulaire. Utilisez la fonction Formulaire, créez des questions, rédigez des conditions pour des questions et liez une question à une autre en fonction de la réponse du client. Vous pouvez écrire une fonction JavaScript ou utiliser une fonction JavaScript intégrée.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez une **campagne** dans la liste.
2. Accédez à l'icône **Formulaire** Tab pour créer un formulaire. Les éléments de forme suivants sont disponibles pour la constitution :
    a. Variables globales
    b. Bloc de script
    c. Prévalidateur
    d. Texte
    e. Choix de l'option
    f. Case à cocher
    g. Choisissez dans la liste
3. Configurez les champs Métier, Variable globale, Champ Question et Fonction

Bibliothèque. Pour plus d'informations, voir le Guide de formulaire d'appel.

Séquençage des questions

La configuration du guide d'appel aide l'agent à traiter l'appel client de manière appropriée et structurée. En commençant par le message de bienvenue, en obtenant des détails, puis en signant avec un message d'adieu, tout cela peut être accompli en séquençant les questions correctement. Pour plus d'informations, voir Séquençage de questions.

Copier un formulaire

Cliquez sur **Copier** pour copier ce formulaire sur d'autres campagnes de ce groupe de campagnes. Lorsque vous copiez un formulaire vers d'autres campagnes, assurez-vous que les champs d'activité créés dans les campagnes sont synchronisés avec les champs d'activité que vous avez configurés dans le formulaire.

Remarque : vous ne pouvez pas copier de formulaires entre les groupes de campagnes.

1. Dans la liste déroulante Sélectionner une campagne, sélectionnez la campagne dans laquelle vous souhaitez copier ce formulaire. Saisissez un nom unique dans le champ Nom du formulaire. Cliquez sur **Créer** pour créer un formulaire.
2. Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer un formulaire. Cliquez sur **OK** dans la fenêtre contextuelle de confirmation.
3. Sélectionnez **Nouveau formulaire** dans la liste déroulante pour créer un nouveau formulaire ou sélectionnez le formulaire souhaité pour modifier un formulaire existant.

Fonctions de la bibliothèque

Le Gestionnaire de campagne fournit une liste de fonctions JavaScript intégrées. Vous pouvez également créer des JavaScripts personnalisés dans le bloc de script.

Faites glisser et déposez les fonctions de la bibliothèque du volet gauche vers le champ valeur. Le format de la fonction de bibliothèque est le suivant :
txml. (Nom de fonction). Par exemple, txml.

ToLower("GOLD"). Utilisez les fonctions de bibliothèque

pour les champs suivants :

- Affecter une valeur
- Script d'appel
- Condition booléenne
- Champ Valeur
- Zone de texte

L'application prend en charge les fonctions de bibliothèque suivantes :

- Minuscule

- Majuscule
- Coche vide

- Vérification d'entier
- Concaténer

Forme

Variables globales

Vous pouvez affecter des valeurs aux variables globales et les utiliser dans le formulaire Guide d'appel.

Remarque :
Cette fonctionnalité est facultative.
Les variables globales sont sensibles à la casse

Le Gestionnaire de campagne fournit des variables globales intégrées. Ces variables ne sont pas fournies avec de valeurs par défaut. Vous devez leur affecter des valeurs pendant l'exécution.
Vous ne pouvez pas modifier ou supprimer ces noms de variables globales.

- Sys_ID
- Sys_Fname
- Sys_Lname
- Sys_DOB
- Sys_Gender
- Sys_PhoneNumber
- Sys_Email
- Sys_AppointmentDate
- Sys_AppointmentTime
- Sys_LCMKey

Pour créer une variable globale :

1. Cliquez sur **Variable** globale dans le volet gauche.
2. Entrez une **clé** et affectez une **valeur**. Par exemple, le type de compte peut être la clé et l'or peut être la valeur.
3. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter d'autres variables globales.
4. Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer une variable globale.

   Remarque : Vous ne pouvez supprimer que les variables globales que vous avez créées. Vous ne pouvez pas supprimer les variables globales intégrées répertoriées.
5. Cliquez sur **Supprimer** en haut à droite de cette section pour supprimer toutes les variables globales.

Bloc de script

Vous pouvez écrire ou utiliser une fonction JavaScript pour effectuer des calculs ou appeler un Webservice REST API. Vous pouvez utiliser n'importe quelle fonction de script dans les champs de condition, d'affectation de valeur ou de script d'appel. Vous pouvez lire des variables globales dans le script, mais vous ne pouvez pas réinitialiser la valeur à moins qu'il ne s'agisse d'un type non primitif.

Remarque :
a. Les noms de variables de script et les noms de variables globales dans le script doivent être uniques.
b. Les composants ActiveX et l'appel AJAX ne sont pas pris en

charge dans le bloc de script. Procédez comme suit :

1. Faites glisser le bloc Script et **déposez-le** sur le volet gauche pour afficher l'écran.
2. Entrez le texte du code de script s'il s'agit d'un nouveau script, ou copiez-collez à partir d'un script existant.
3. Cliquez sur Supprimer pour supprimer le script.

Texte de remerciement

Une fois le flux terminé terminé, l'agent peut signer avec n'importe quel message - un message de remerciement ou un message promotionnel. Vous pouvez également baliser un champ d'entreprise (par exemple, prénom ou nom).

Domaines d'activité

Tous les champs d'activité associés à une campagne sont renseignés dans cette section. Dans le volet gauche, faites glisser et déposez les champs d'entreprise sur les champs de valeur pour stocker les champs d'entreprise pour les conditions. [BFLD. BusinessFieldName] est le format du champ d'entreprise.

Champs Question

Tous les champs de question créés pour ce formulaire sont renseignés ici. Ajoutez un nombre illimité de champs de question (réponse que vous avez reçue pour cette question) dans un bloc de questions. Vous pouvez utiliser des champs de question dans la zone de texte ou Anywhere dans les champs de conditions. Dans le volet de gauche, faites glisser les champs de question et déposez-les pour définir ou stocker cette réponse pour la condition sélectionnée.

Remarque :
a. Chaîne est généralement utilisé comme type de données pour le champ Question. Si vous souhaitez utiliser un type de données autre que string, utilisez les fonctions d'analyse JavaScript correspondantes telles que (parseInt(), parseFloat(), etc.
b. Les valeurs des champs Question respectent la casse.

Le survol du volet Question affiche une série d'options que vous pouvez exercer :

1. Cliquez sur Copier pour copier une question.
2. Cliquez sur **Coller** pour coller une question copiée du Presse-papiers.

3. Cliquez sur **Ignorer** pour supprimer la question copiée du Presse-papiers.
4. Maintenez la question en attente et faites-la glisser pour la déplacer vers une autre position, par exemple, de la troisième question à la cinquième question.
5. Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer une question. Cliquez sur OK pour supprimer et refermer la boîte de dialogue.

Choix multiples

Vous pouvez également configurer une question qui comporte plusieurs réponses. Vous pouvez répertorier les réponses que l'agent sélectionne dans son bureau au fur et à mesure que le client sélectionne. Par exemple, la campagne a une question sur les actifs qu'un client détient, tels que la moto Home, CAR,, etc. L'agent peut sélectionner plusieurs actifs que le client détient.

Case à cocher

Vous pouvez utiliser **Case à cocher** pour poser des questions de type **Oui** ou **Non** à un client. Vous pouvez configurer l'application pour indiquer que la sélection de la case à cocher signifie **Oui** et que non-sélection signifie **Non**.

1. Faites glisser et déposez la **case** à cocher dans le volet gauche pour afficher l'écran.
2. Poursuivez le processus de création d'un formulaire.

Choisissez dans une liste

Vous pouvez utiliser **Choisir dans une liste** et proposer des questions dont la réponse se trouve dans une liste. Le client choisit une réponse parmi les options proposées. Si la réponse fournie ne figure pas dans la liste, elle peut être ajoutée dynamiquement à la liste par l'agent.

1. Faites glisser et déposez le **menu Choisir dans une liste** sur le volet gauche pour afficher l'écran.
2. Poursuivez le processus de création d'un formulaire.

Séquençage des questions

La configuration du guide d'appel aide l'agent à traiter l'appel client de manière appropriée et structurée. En commençant par le message de bienvenue, en obtenant des détails, puis en signant avec un message d'adieu, tout cela peut être accompli en séquençant les questions correctement.

Développez la question pour ouvrir la section séquençage. Vous pouvez également valider certaines informations que vous obtenez du client.

Par exemple, vous pouvez valider un numéro de compte si le compte est valide, le guide d'appel doit être configuré pour la question suivante.

Le guide d'appel doit indiquer à l'agent de signaler que le numéro de client n'est pas valide et de mettre fin à l'appel. Les conditions indiquées peuvent être utilisées pour valider les informations données par le client.

À l'aide de ces conditions, les utilisateurs peuvent valider les types de données numériques et de chaînes. Les conditions suivantes sont disponibles :

- Est exactement égal à
- Est supérieur à
- Est supérieur ou égal à
- Est inférieur à
- Est inférieur ou égal à
- N'est pas égal à
- Commence par
- Se termine par
- Il contient

Remarque : Lorsque l'exécution de fonctions génériques commence par, se termine par et contient le signe % de préfixe et de suffixe la chaîne. Par exemple, %searchvalue%.

Après validation, vous pouvez configurer différents séquençages en fonction de la réponse du client. Vous disposez des options suivantes pour configurer le séquençage des questions :

- Aller à la question suivante : Sélectionnez cette option pour passer à la question suivante. Dans la liste déroulante Sélectionner une question, sélectionnez la question suivante.
- Réinitialiser et passer à la question suivante : sélectionnez cette option pour poser la question suivante à un client en réinitialisant les réponses précédentes pour les questions précédentes. Dans la liste déroulante Sélectionner une question, sélectionnez la prochaine question à suivre après l'envoi de cette question.
- Affecter une valeur : sélectionnez cette option pour attribuer une valeur à une variable globale. Dans la liste déroulante Sélectionner une variable, sélectionnez la variable globale à laquelle vous souhaitez attribuer une valeur. Dans le champ adjacent, utilisez un champ d'entreprise, un champ de question (la réponse que vous avez reçue pour cette question), une fonction JavaScript ou même une variable globale comme valeur en faisant glisser et en déposant sur ce champ. Vous pouvez également attribuer une valeur personnalisée. En affectant une nouvelle valeur à une variable globale, l'ancienne valeur est supprimée de la mémoire et la nouvelle valeur est prise. Après avoir attribué une valeur à une variable globale, sélectionnez l'option suivante de votre choix dans la liste déroulante suivante.
- Fin de session : sélectionnez cette option pour terminer cette session. En sélectionnant cette option, la session s'arrête après l'envoi de cette question. Dans la liste déroulante Sélectionner une disposition, sélectionnez un dépôt d'entreprise ou de téléphonie. Vous pouvez configurer des messages de fin de session tels que Merci d'avoir participé pour que l'agent puisse le lire au client.
- Appeler le script : sélectionnez cette option pour appeler une fonction JavaScript. Saisissez le nom de la fonction de script dans le champ adjacent pour terminer cette

action. En sélectionnant cette option, vous pouvez effectuer des actions personnalisées telles que l'appel d'un service Web, la validation, etc. Sélectionnez la prochaine option souhaitée parmi la suivante

liste déroulante. Vous ne pouvez pas renvoyer de valeur à partir de la fonction JavaScript.

- Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer ce formulaire.

  Remarque : Vous pouvez enregistrer un formulaire sans avoir à remplir les champs de question ou de condition. Entrez un nom de formulaire et sa description pour enregistrer un formulaire. Vous pouvez ouvrir un formulaire existant pour créer des questions et ajouter des conditions ultérieurement.

Rapport du guide d'appel

Le **rapport du guide d'appel est rendu à la fois sous forme de graphique** et de tableau **.** Les deux vues montrent le nombre de contacts pour lesquels les agents ont utilisé le guide d'appel. Cliquez sur **Nom de la campagne** dans la vue sous forme de tableau ou dans le graphique pour accéder aux rapports plus détaillés.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez un **groupe** de campagne dans la liste.
2. Sélectionnez **Guide d'appel** dans la liste déroulante.
3. Sélectionnez un nom **de** formulaire à mapper pour ce guide d'appel.

Enquête téléphonique par heure

L'enquête d'appel par heure montre l'utilisation du guide d'appel par campagne à l'heure.

Cette page affiche le rapport **Tous les contacts sans réponse et** le rapport inclut les paramètres suivants :

Champ	Description
Nom de la campagne	Nom de la campagne pour laquelle le rapport est rendu.
Identifiant d'agent	Agent utilisant ce guide d'appel.
LCMKey	Il s'agit d'un ID unique permettant d'identifier une tentative d'appel d'un contact.
Numéro de contact	Numéro de contact sur lequel le client a été joint.
Activité à	Date et heure d'utilisation du guide d'appel.
Total des questions répondues	Nombre de questions auxquelles le client a répondu au cours de l'interaction.

Alertes

Les alertes servent de notifications pour les campagnes et les événements au niveau du système. Les alertes système sont générées via la surveillance de différents composants. En plus d'afficher

des alertes d'exception au niveau des composants sur la console, l'application envoie également des e-mails aux destinataires configurés. Ces alertes jouent un rôle crucial dans les

Dépannage de l'application. Cette section propose une présentation des alertes et présente différents paramètres permettant d'optimiser l'efficacité de cette fonctionnalité.

À l'aide du protocole de gestion réseau simple SNMP, les exceptions sont consignées dans une adresse ou un port d'IP du récepteur configuré. Il existe plusieurs options disponibles pour alerter un utilisateur.

Notifications système

La section Système contient toutes les configurations essentielles pour surveiller les différents composants et envoyer des exceptions sous forme de notifications.

Notifications système

Le gestionnaire de campagne a la capacité d'envoyer les pièges SNMP à partir de n'importe quel composant central configuré en utilisant SNMP (Simple Network Management Protocol). Lors de l'occurrence d'un événement configuré, le composant respectif envoie une alerte à la liste des applications de surveillance tierces. Les alertes comprennent le code de l'événement et la description. Vous pouvez configurer jusqu'à trois applications de surveillance tierces pour recevoir ces informations. Le Gestionnaire de campagne dispose d'un récepteur SNMP intégré qui agit également comme une troisième application de surveillance des trois applications de surveillance autorisées. L'utilisation de cette application comme l'une des applications de surveillance tierces vous donne l'avantage d'avoir les événements notifiés sur la page Gestionnaire de campagne Home.

Lorsqu'un agent détecte une condition d'alarme, il :

- Consigne des informations sur l'heure, le type et la gravité de la condition
- Génère un message de notification, qu'il envoie ensuite à un hôte

désigné IP SNMP les notifications sont envoyées sous l'une des formes

suivantes :

- Pièges - Messages peu fiables, qui ne nécessitent pas d'accusé de réception de la part du responsable SNMP.
- Informs - Messages fiables, qui sont conservés en mémoire jusqu'à ce que le responsable SNMP émette une réponse. Les informer utilisent plus de ressources système que les dérivations.

Pour utiliser les notifications SNMP sur votre système, vous devez spécifier leurs destinataires. Ces destinataires indiquent où les notifications du bureau d'enregistrement réseau sont dirigées. Par défaut, toutes les notifications sont activées, mais aucun destinataire n'est défini. Tant que vous n'avez pas défini les destinataires, aucune notification n'est envoyée.

Notification

La section Notification affiche le nombre d'événements d'alerte. L'icône Ignorer tout vous permet de rejeter toutes les notifications en une seule fois. Utilisez la zone de recherche pour renseigner les résultats des colonnes Nom de la campagne et Événement d'alerte, en fonction de la chaîne de recherche. Vous pouvez également ignorer les notifications individuelles en cliquant sur l'icône Ignorer en regard de chaque notification.

Accédez à **Alerte** > **Système** > **Naviguez** jusqu'à Afficher la notification.

Paramètres

Utilisez Settings Tab pour contrôler tous les composants et les événements spécifiques sous chaque composant que vous souhaitez surveiller.

1. Développez un composant pour afficher le code **d'événement d'alerte et l'événement** d'alerte **répertoriés**.
2. Pour surveiller les événements dans un composant, TURN l'option Component Enable **(activer le** composant **) est activée**. Ce commutateur est activé que l'application commence à surveiller les journaux pour les événements sélectionnés dans le composant et envoie des notifications.
3. Pour surveiller des événements spécifiques et recevoir des alertes, TURN l'option **Activer** pour l'événement spécifique.
4. Assurez-vous d'effectuer cet exercice pour tous les composants que vous devez surveiller.

Composants	Code	Codes d'alerte de
LCMFeedEngine	2	2.10000
LCMContactRescheduler	3	3.10000
LCMGenericService	4	4.10000
LCMScritpEngine	5	5.10000
LCMReportingService	6	6.10000
LCMLicenseManager	7	7.10000
LCMContactsUploader	8	8.10000
LCMScriptDesigner	9	9.10000
LCMWebservice	10	10.10000
LCMGlobalUploader	12	12.10000
LCMComplianceUploader	13	13.10000
LCMAgentStateMachineFinesse	14	14.10000
LCMTenantService	15	15.10000
LCMITREngine	16	16.10000
LCMReportsByMail	18	18.10000
LCMAlerter	19	19.10000
CRMConnector	20	20.10000
Numéroteur	21	21.10000
LCMCampaignECT	25	25.10000

LCMEmailEngine	26	26.10000

Paramètres d'e-mail

Les alertes répertoriées par le récepteur SNMP peuvent être envoyées aux destinataires sélectionnés par e-mail. Cela aide les destinataires à résoudre des problèmes liés à des événements spécifiques.

Pour envoyer une notification par e-mail :

1. Accédez à **Alertes** > **Système** > **Notification** > **Paramètres d'e-mail**.
2. Activez le **commutateur Notification** par e-mail pour envoyer les notifications par e-mail.

   Remarque : Un redémarrage du service SNMPReceiver n'est nécessaire que si ce commutateur est désactivé ou activé. Aucun redémarrage n'est nécessaire si des modifications sont apportées aux champs décrits aux étapes 2 à 4 ci-dessous.
3. Entrez la valeur dans le champ Supprimer les **événements en double (en minutes).** Il est utilisé pour supprimer les notifications d'alerte en double pour le même événement au cours de la période configurée.

   Par exemple, l'option Supprimer les événements en double (en minutes) est configurée pour durer 15 minutes. S'il existe une exception1 dans le composant 1 qui est enregistrée à 11h30, cette exception n'est pas consignée à nouveau si elle se produit avant 11h45.
4. Entrez **l'adresse e-mail** du destinataire. Séparez les différentes adresses électroniques par une virgule. Ce champ est obligatoire.

   Remarque : L'adresse électronique d'un expéditeur est sélectionnée dans la section Alerteur et renseignée dans le champ De du message électronique.
5. Saisissez un objet d'e-mail . Ceci constitue la ligne d'objet des alertes par e-mail envoyées pour les exceptions. Ce champ est obligatoire.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Application de surveillance

SNMP Le service du récepteur surveille tous les composants et reçoit les données d'exception. Sur la base des E-mails, ces données sont ensuite transmises par E-mail. Configurez l'application de surveillance pour activer le service du récepteur SNMP.

1. Accédez à l'application Alertes **>** Système **>** Notification **>**Surveillance.
2. Saisissez le nom de l'application, l'adresse IP et le port.

   Remarque : SNMP Le fichier de configuration du service du récepteur contient deux propriétés SNMPTrapMgrIP et SNMPTrapMgrPort. Le IP et le port mentionnés dans l'application de surveillance doivent correspondre aux valeurs indiquées ici.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Si d'autres applications surveillent le Gestionnaire de campagne, vous pouvez configurer les détails dans App 2 et App 3 selon vos besoins.

Détails du message d'alerte

Lorsque des applications tierces configurées surveillent l'application, les alertes SNMP sont envoyées à ces applications au format ID d'objet (OID) : ***1.3.6.1.4.1.52914.8.200020***

Numéro	Étiquette	Détails
1	ISO	Le groupe qui a établi cette norme. Dans ce cas, c'est ISO.
3	ORG	C'est une organisation.
6	DOD	Cela indique le département de la Défense des États-Unis, l'organisation qui a créé la première forme d'Internet.
1	Internet	C'est le mode de communication, le plus souvent Internet.
4	Confidentiel(le)	C'est la nature de l'organisation d'un fabricant d'appareils. Dans ce cas, il s'agit d'une entité privée.
1	Entreprise	La classification de l'entité privée. Dans ce cas, elle est classée comme une entreprise privée.
52914	Numéro d'entreprise	Numéro d'entreprise du produit.
8	ID du composant	ID du composant dans le produit en cours de commande. Dans ce cas, il y a trois composantes. Moteur de flux (ID 2), Replanificateur de contacts (ID 3) et Uploader de contacts (ID 8).
200020	ID d'événement	Il s'agit de l'ID d'événement dans le composant. Dans tous les cas, le dernier chiffre 0 indique un échec ; 1 indique Succès.

Champs

Champs	Description
Nom du composant	Nom du composant.
Code d'événement d'alerte	Affiche le code pair d'alerte.
Événement d'alerte	Affiche le nom de l'événement d'alerte.
Survenue	Affiche la date et l'heure auxquelles un événement s'est produit.
Congédier	Permet de fermer une notification.
Suppression des événements en double	Il est utilisé pour supprimer les notifications d'alerte en double pour le même événement au cours de la période configurée.
Objet:	Décrit en quoi consiste un e-mail.

E-mail du destinataire	Adresse e-mail du destinataire.

Moniteur de campagne

Les alertes de campagne sont conçues pour envoyer des alertes aux administrateurs sur les statistiques relatives aux contacts des campagnes sélectionnées. Cela aide les administrateurs à prendre des mesures correctives et à maintenir l'application en cours d'exécution dans un état sain. Assurez-vous que les sections Paramètres, Paramètres de messagerie et Application de surveillance sont complètes pour recevoir des alertes d'exception. Si les configurations ne sont pas effectuées, seul le nombre de contacts associé est renseigné.

Vous pouvez sélectionner le fuseau horaire pour lequel vous souhaitez obtenir le résultat du Moniteur de campagne. Sélectionnez le fuseau horaire dans la liste déroulante, si la liste est visible. L'application convertit la date et heure en fonction du fuseau horaire sélectionné par l'utilisateur et restitue le résultat du Moniteur de campagne. Cette configuration est facultative. La propriété **IsTimeZoneRequiredForFilter** doit être définie sur true dans le *fichier web.config* du service pour obtenir un résultat du moniteur de campagne par fuseau horaire.

Par exemple, si l'utilisateur sélectionne le fuseau horaire GMT et que le serveur se trouve dans le fuseau horaire IST, le rapport affiche les données à partir de 0530 heures, puisque cela équivaut à 00h00 GMT.

1. Accédez à **Alertes** > **Campagne**.
2. Sélectionnez les campagnes **et** les **fuseaux horaires**.
3. Cliquez sur **Afficher les enregistrements** pour afficher les résultats du moniteur.
4. Cliquez sur **Exporter** pour télécharger les données dans un classeur Excel.
5. Sélectionnez le créneau **horaire** dans lequel vous souhaitez que les alertes soient publiées. La première colonne indique toujours le créneau horaire actuel et, en défilant vers la droite, vous pouvez revenir aux créneaux horaires précédents. Vous pouvez voir les exceptions dans les créneaux de 15 ou 30 minutes et de 1 ou 2 heures.
6. Si nécessaire, utilisez l'option de recherche pour trouver un enregistrement de campagne spécifique.
7. Les données contenant des exceptions sont surlignées en arrière-plan rouge. En outre, l'icône de notification sur l'en-tête de l'application indiquait le nombre d'exceptions. La colonne Nom de la campagne identifie également les campagnes pour lesquelles des alertes sont accompagnées d'un avertissement avant le nom de la campagne.
8. Cliquez sur le nombre affiché dans une cellule de la grille pour ouvrir la liste déroulante des exceptions. Seules les 50 principales exceptions sont répertoriées. Cliquez sur le **bouton AFFICHER TOUS LES ENREGISTREMENTS** pour afficher la liste complète.

Champs

Champ	Description

Nom de la campagne	Nom de la campagne
Chargé(e)	Nombre de contacts téléchargés
Remis	Nombre de contacts livrés
Traitées	Nombre de contacts traités

Prévision de campagne

La prévision de campagne est une fonctionnalité qui permet à l'application d'afficher les prévisions des contacts qui pourraient être composés ou bloqués dans les trois prochaines heures. La page Prévisions de campagne affiche deux onglets : Prévisions de dates de contacts et Prévisions d'exclusion.

Prévision de livraison de contacts

Prévision de remise des contacts affiche la prévision du nombre possible de contacts qui pourraient être composés dans les trois prochaines heures, à partir de la dernière heure de consultation ou actualisée. La prévision présente les données divisées en intervalles de 15 minutes.

1. Accédez à **Alertes** > **Prévisions** de campagne> **Prévisions** de diffusion des contacts.
2. Sélectionnez le **fuseau** horaire pour lequel vous souhaitez obtenir les données de prévisions de remise de contacts. L'application configure la date et heure en fonction du fuseau horaire sélectionné par l'utilisateur et restitue les données de prévision de remise des contacts. Cette configuration est facultative. La propriété IsTimeZoneRequiredForFilter doit être définie sur true dans le fichier web.config du service pour obtenir les prévisions de remise des contacts par fuseau horaire.

   Par exemple, si l'utilisateur sélectionne le fuseau horaire GMT et que le serveur se trouve dans le fuseau horaire IST, le rapport affiche les données à partir de 0530 heures, puisque cela équivaut à 00h00 GMT.
3. **Prévisions** de livraison de contacts affiche les nouveaux contacts disponibles à la livraison sous la colonne Frais pour chaque campagne répertoriée. Sous des colonnes indiquées par l'heure à des intervalles de 15 minutes, l'application affiche le nombre de contacts qui sont planifiés pour être livrés conformément à la stratégie de sélection de contacts (CSS) configurée.
4. Développez chaque **campagne** pour voir la répartition CSS des contacts livrés pour chaque intervalle de temps. Les contacts ne sont comptés qu'une seule fois pour la première condition, même s'ils remplissent plusieurs conditions.

   Exemple, supposons que vous téléchargez un seul contact qui remplit deux conditions : la condition 1 et la condition 2. Si ce contact remplit les deux conditions, les prévisions de livraison ne prennent ce contact en compte que dans la première condition. Même si ce contact satisfait également à la deuxième condition, le nombre par rapport à la deuxième condition est affiché comme nul.

Prévision d'exclusion de contact

Prévision d'exclusion des contacts affiche une prévision résumée du nombre possible de contacts qui

pourraient être exclus de la composition d'un numéro dans les trois prochaines heures, à partir de la dernière heure de consultation ou actualisée.

1. Accédez à **Alertes** > **Prévisions** de campagne> **Prévisions** d'exclusion des contacts.
2. Sélectionnez le **fuseau** horaire pour lequel vous souhaitez obtenir les données de prévision d'exclusion des contacts. L'application convertit la date et heure en fonction du fuseau horaire sélectionné par l'utilisateur et restitue les données de prévision d'exclusion de contact. Cette configuration est facultative. La propriété IsTimeZoneRequiredForFilter doit être définie sur true dans le fichier web.config du service pour obtenir le résultat de la prévision d'exclusion de contact par fuseau horaire.

   Par exemple, si l'utilisateur sélectionne le fuseau horaire GMT et que le serveur se trouve dans le fuseau horaire IST, le rapport affiche les données à partir de 0530 heures, puisque cela équivaut à 00h00 GMT.
3. Sélectionnez la campagne **pour afficher les données spécifiques à la** campagne.
4. Cliquez sur **Exporter** pour télécharger les rapports sur les prévisions d'exclusion des contacts.

Champs

Champs	Description
Nom de la campagne	Le nom de la campagne.
Total des contacts	Nombre total de contacts ouverts au début de la journée. Ces contacts comprennent les contacts nouveaux et reprogrammés. Ces nombres sont incrémentés lorsque de nouveaux contacts sont téléchargés ; et ne diminue pas lorsque des contacts sont composés, programmés ou que l'état change d'ouverture. Les heures de prédiction configurées n'ont aucune incidence sur ce nombre.
Ouvrir des contacts	L'ensemble des contacts disponibles pour la campagne correspondante. Ces contacts comprennent les contacts nouveaux et reprogrammés. Cette colonne se subdivise comme suit : **Total** - Affiche le nombre total de contacts ouverts pour la caméra. Le nombre change dynamiquement - incrémenté lorsque les contacts sont téléchargés / reprogrammés et décrémenté lorsque les contacts sont composés / Fermé ou l'état est passé d'Ouvert. **Téléchargés aujourd'hui** : affiche le nombre de contacts ouverts qui sont téléchargés pendant la journée en cours pour la campagne.

Contacts disponibles	Le nombre de contacts ouverts qui peuvent être composés ou dans les trois prochaines heures. Remarque : L'en-tête de colonne contient la durée configurée dans la propriété web.config du composant de service ExclusionPredictionInHours. Si le nombre d'heures configurées ici est 2, l'en-tête est affiché sous forme de contacts disponibles pour les 2 prochaines heures. **Total** : affiche le nombre total de contacts ouverts pour la campagne qui doivent être composés pour la journée en cours. **Chargé aujourd'hui** - Affiche le nombre de contacts ouverts qui sont

	téléchargés durant la journée en cours pour être composés le même jour pour la campagne.
Contact bloqué	Répertorie les contacts bloqués.
Droit de l'État	Affiche le nombre de contacts de la campagne qui sont bloqués par la loi de l'État.
Ne pas appeler	Affiche le nombre de contacts de la campagne qui sont bloqués par DNC (Ne pas appeler).
Numéros exclus nationaux	Affiche le nombre de contacts de la campagne qui sont bloqués par NDNC (Numéros nationaux à ne pas composer).
Contacts livrés	Liste du nombre total de contacts remis
Stratégie de sélection des contacts (CSS)	Affiche le nombre de contacts de la campagne qui sont bloqués par des conditions CSS.
Frais	Affiche le nombre de nouveaux contacts pour la campagne qui attendent d'être composés pour la journée en cours.
Planifier	Affiche le nombre de contacts reprogrammés pour la campagne qui attendent d'être composés pour la journée en cours.
Délai d'achèvement prévu	Il s'agit de l'heure d'achèvement estimée pour tous les contacts composables de la campagne à composer. Ceci est calculé sur la base des données passées et actuelles du total des enregistrements traités et de la durée totale traitée. Remarques : etc. et le pourcentage d'achèvement ne sont pas applicables aux campagnes de listes partagées. Les campagnes ayant des listes au-delà des heures de prédiction sont affichées dans le rapport d'exclusion, seulement si elles sont en état d'exécution ou sont prévues pour être à l'état d'exécution dans les heures de prédiction.
Pourcentage d'achèvement	Le pourcentage de contacts composés (sur le nombre total de contacts téléchargés spécifiques à la campagne) pour la campagne. La formule est (Contacts terminés * 100) / Nombre total de contacts. Le nombre total de contacts est calculé à l'aide de la formule suivante : *TotalContacts = Nombre (ouvert) + Nombre (Clos) + Nombre (Autre)*

Outils

Le menu Outils comprend le module Enregistrement des appels et le module Purge et archivage.

Les enregistrements d'appels permettent aux utilisateurs de rechercher et d'accéder aux enregistrements de chaque appel connecté. Pour plus d'informations, cliquez ici.

L'utilitaire de purge et d'archivage aide les utilisateurs à purger automatiquement les bases de données locataires. Cet outil élimine le besoin de travail manuel fastidieux associé à de telles activités. Au fil du temps, à mesure que l'utilisation de l'application augmente, la taille de la base de données augmente de façon exponentielle. Pour plus d'informations, cliquez ici.

Purger et archiver

L'utilitaire de purge et d'archivage aide les utilisateurs à supprimer automatiquement les fichiers de données des bases de données. Cet outil permet d'éviter le travail manuel fastidieux qu'implique de telles activités. La purge d'une base de données supprime les données que vous indiquez de la base de données. Une fois les données supprimées, elles ne peuvent pas être récupérées.

Lorsque l'utilisation de l'application augmente, la taille de la base de données augmente également de façon exponentielle. Pour contrôler cette taille de données et éviter les problèmes de performances, il est impératif que nous disposions d'un plan de conservation des données robuste. L'utilitaire de purge et d'archivage est un outil de purge qui vous aide à atteindre les objectifs de votre plan de conservation des données. À l'aide de l'utilitaire de purge et d'archivage, vous pouvez simplement purger les données de vos bases de données ou, en outre, archiver les données purgées.

Vous pouvez purger et archiver les fichiers de données. Si vous choisissez d'archiver les données purgées, sélectionnez l'une des options suivantes :

- **Archive sur un compartiment Amazon S3 ou sur un disque** partagé : les données sont stockées sous forme de fichier de valeurs séparées par des virgules (CSV). La convention de dénomination des fichiers suivie est <TableName>_<PurgeDate au format AAAAMMJJ>. Par exemple, AuditTrail_20210326.
- **Archive sur une autre base de données** MS SQL- Vous devez d'abord créer une base de données sur MS SQL et utiliser ce nom de base de données pour configurer les paramètres d'archivage.

Paramètres

1. Accédez aux **paramètres et vérifiez que l'élimination est activée .** Les utilisateurs ne peuvent pas TURN ce OFF.
2. Réglez le **commutateur Archive** sur **OFF** si vous ne souhaitez pas que les données purgées soient archivées.

   Remarque : Si vous TURN désactivez l'option Archive, l'utilitaire supprime définitivement les données purgées de la base de données. Vous ne pourrez pas accéder aux données purgées.
3. Sélectionnez le type **d'archive approprié**. Pour plus d'informations, voir "Type d'archive" à la page 184.
4. Sélectionnez un **calendrier** pour l'activité de purge parmi **Quotidien**, **Hebdomadaire** et **Mensuel**.

a. Quotidiennement : l'application purge la base de données aux heures de début et de fin configurées une fois par jour.

   Remarque : Si vous choisissez l'horaire quotidien, remplissez le champ Jours exclus - qui est facultatif.

b. Hebdomadairement : l'application purge la base de données aux heures de début et de fin configurées une fois par semaine. Si vous sélectionnez ce type d'exécution, sélectionnez un jour de la semaine pour purger la base de données.

c. Mensuellement - L'application configure la base de données à l'heure configurée une fois par mois. Si vous sélectionnez cette option, vous pouvez sélectionner Fin du mois pour purger les données le dernier jour calendaire du mois entre les heures de début et de fin configurées. Si vous souhaitez que l'élimination ait lieu à une date spécifique chaque mois, choisissez l'option Date et sélectionnez une date pour l'activité de nettoyage.

   Remarque : Si vous sélectionnez l'option Date et une date qui n'est pas applicable pour un mois spécifique, l'activité de nettoyage est ignorée pour ce mois. Par exemple, si vous choisissez la date 30, l'activité de nettoyage est ignorée pour février.

5. Sélectionnez une **heure** de début pour l'activité de nettoyage.
6. Sélectionnez une **heure** de fin pour l'activité de purge. L'activité de nettoyage se termine à l'heure de fin configurée, même si des enregistrements sont en attente d'élimination. Ces enregistrements résiduels sont récupérés pour purge à la prochaine heure de purge planifiée.
7. Sélectionnez les **jours exclus**. À l'aide du champ Jours exclus, vous pouvez configurer les jours de la semaine pendant lesquels vous ne souhaitez pas que l'application effectue l'activité de purge (ou de purge et d'archivage). Ceci permet de conserver les données pour les jours exclus de l'élimination. Ce champ est facultatif ; vous pouvez sélectionner plusieurs jours.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Groupes de tableaux

Groupes de tables est la section où toutes les tables transactionnelles (uniquement celles qui peuvent être purgées) sont répertoriées. Les tables Core et Reporting sont répertoriées dans des onglets distincts. Les tables disponibles à la fois dans les sections Noyau et Création de rapports sont répertoriées par l'utilitaire d'élimination. Si une table / un champ est ajouté / supprimé dans un correctif ultérieur, le programme d'installation du correctif gère cela - une intervention manuelle n'est pas nécessaire.

Le changement de type de données (par exemple, de int à varchar) et le redimensionnement du champ ne sont pas gérés par l'utilitaire de purge et d'archivage. Vous devez exécuter manuellement un script (dans la base de données d'archivage) fourni par l'équipe de services. Ce script modifie le type de données avant de commencer la prochaine activité de nettoyage planifiée.

Le groupe de tableaux affiche les paramètres suivants :

Champ	Description
Nom table	Nom de la table disponible pour purge. L'icône du tableau précédant le nom de la table est en orange s'il s'agit d'un tableau défini par l'utilisateur et en gris s'il s'agit d'un tableau système. Vous ne pouvez pas désactiver Purge pour une table système - le processus de purge est obligatoire selon votre configuration.

Description	Description des données stockées dans la table
Jours de conservation	Nombre de jours pendant lesquels les données doivent être conservées dans la table spécifique. L'utilitaire de nettoyage et d'archivage purge les données antérieures au nombre de jours de rétention configuré ici. Par exemple, si vous avez configuré 100 jours, les données de plus de 100 jours sont purgées (et archivées, le cas échéant). Les données purgées et archivées ne sont pas disponibles pour une utilisation quelconque

	(rapports ou autres) une fois qu'il est supprimé de la table de la base de données. Si vous configurez 0 (zéro) jours comme Rétention, tous les enregistrements résidant dans la base de données à la fenêtre d'élimination configurée sont supprimés de la base de données. Le groupe de tables est livré avec une valeur de jours de rétention par défaut de 365 jours.
Archiver	Si vous avez choisi d'archiver vos données dans la section Paramètres communs, vous pouvez choisir de ne pas archiver des tables spécifiques ici. Si vous avez choisi de NE PAS archiver vos données dans la section Ensembles communs, l'activation de l'option Archive dans cette section n'archivera pas les données de la table.
Purger	Vous n'avez pas la possibilité de TURN désactiver la purge dans la section Paramètres communs. Vous pouvez toujours choisir de ne pas purger les données de certaines tables. TURN l'option Purge OFF (pour la table spécifique) pour des tables spécifiques. Cela garantit que les données de cette table ne sont pas purgées même si elles sont plus anciennes que les jours de rétention définis.
Jours de conservation des archives	Il s'agit du nombre de jours de conservation des données archivées. Ceci est différent des jours de conservation en Sl. n° 3 ci-dessus. Par exemple, si vous avez mentionné des données de 365 jours à conserver, ces données sont conservées. Le paramètre Jours de conservation des archives conserve ces données sauvegardées pendant le nombre de jours spécifié.
Purg. archive	TURN cet interrupteur si vous souhaitez purger les données 'archivées' après les jours de conservation des archives.
Actions	Il vous permet de modifier les jours de conservation, l'archivage et / ou la purge TURN OFF ou ON, de modifier les jours de conservation des archives et TURN ON/OFF Archive Purge. Cliquez sur Enregistrer en mode Edition pour enregistrer vos modifications ou sur Annuler pour les annuler.

Surveillance des processus

La section Surveillance des processus de l'utilitaire Purge et archivage indique la progression de l'activité de purge et d'archivage.

Champ	Description
Type	Type de table en cours de purge, c'est-à-dire mémoire ou Création de rapports

L'heure de début de l'activité	Heure de début de l'activité de purge et d'archivage
Heure de fin de l'activité	Heure de fin de l'activité de purge et d'archivage
Statut	État de l'élimination **Suspendu** signifie que l'activité de purge et d'archivage est suspendue du fait que l'heure de fin configurée est atteinte. Cet état indique également que l'activité de purge et d'archivage n'est pas terminée - il y a des restes

	enregistrements à purger et à archiver. L'activité redémarre à l'heure de début configurée suivante et purge les enregistrements les plus anciens selon les jours de rétention configurés. **La réussite** signifie que tous les enregistrements sont purgés avec succès (et archivés, le cas échéant). **Échec** indique que l'utilitaire de purge ou d'archivage a échoué. Reportez-vous aux journaux du composant PurgeArchive pour le dépannage.
Enregistrements affectés	Nombre d'enregistrements purgés (et archivés, le cas échéant) dans le cadre de cette activité de purge. Si le nombre d'enregistrements d'une table est très important, l'utilitaire de purge et d'archivage exécute l'activité par lots, chaque lot contenant un nombre préconfiguré d'enregistrements à la fois. Ce numéro est spécifié dans la propriété PurgeBatchSize du fichier de configuration web.- PurgeArchive.
Détails d'état	
En cours	Supposons qu'il y ait 50 000 enregistrements dans une table. Les enregistrements sont purgés en 5 itérations de 10 000 chacune. Jusqu'à ce que la dernière itération soit terminée et que tous les enregistrements soient purgés, l'état En cours s'affiche.
Succès	S'il y a 50 000 enregistrements dans une table et que tous les enregistrements sont purgés (toutes itérations), alors l'état est Réussite.
En pause	Une table contient 50 000 enregistrements et nécessite 5 itérations de 10 000 enregistrements chacune à purger. Les trois premières itérations sont terminées. À l'heure de fin configurée, l'activité de nettoyage est arrêtée lorsque la quatrième série est purgée. L'état est marqué comme En pause. Les 20 000 enregistrements restants sont éliminés lorsque l'heure de début de l'activité de purge suivante est atteinte.
Échec	Une table contient 50 000 enregistrements et est purgée en cinq itérations de 10 000 chacune. Si la première itération est un succès et que la deuxième itération échoue pour une raison quelconque (erreur de base de données, par exemple), l'activité de nettoyage est marquée comme Échec. Reportez-vous aux journaux et au dépannage.

Purger la configuration des fichiers

La fonction de configuration des fichiers d'élimination vous aide à configurer les paramètres d'élimination des fichiers archivés. L'application ajoute les données aux différentes tables de base de données et enregistre certains fichiers quotidiennement ou à intervalles configurés pour séparer

les dossiers. Ces fichiers peuvent contenir des données de téléchargement de fichier de contact, des données d'erreur de fichier de contact, etc. Ces fichiers peuvent augmenter en nombre et en taille et occuper de l'espace disque, ce qui ralentit le système. Cela va à l'encontre du plan optimal de conservation des données. Utilisez la configuration Purger les fichiers pour gérer les fichiers et l'espace de stockage de manière optimale. Accédez à la section Configuration des fichiers d'élimination pour ouvrir la grille contenant les configurations déjà utilisées.

Pour plus d'informations, consultez Purger la configuration des fichiers.

Purger la configuration des fichiers

Vous pouvez ajouter les paramètres suivants :

- Purger les fichiers
- Purger les paramètres des fichiers

Ajouter des fichiers d'élimination

La fonctionnalité Purger les fichiers vous permet de configurer les emplacements où les données purgées sont stockées, tels qu'un disque local, un disque partagé ou un compartiment Amazon S3.

1. Entrez une **description** de dossier de purge.
2. Entrez un **type** de dossier d'élimination. Les options disponibles sont **Local**, **S3** et **Drive** partagé.
   a. Saisissez le chemin d'accès au **dossier local** à partir duquel les fichiers doivent être purgés.
   b. Sélectionnez Amazon **S3** si vos fichiers sont stockés dans un compartiment Amazon S3. Sélectionnez les **paramètres** S3 dans la liste déroulante. Voir Purger les paramètres de fichier. Cochez la case Paramètres de l'archive S3 si vous souhaitez enregistrer ces paramètres dans une archive. Dans le **champ Chemin** S3, sélectionnez le chemin du dossier S3 ou mentionnez l'URL du dossier S3.
   c. Sélectionnez le **Drive** partagé si vos fichiers sont stockés sur un Drive partagé. Si vous sélectionnez Drive partagé, sélectionnez les **paramètres** SharedDrive dans la liste déroulante. Voir Purger les paramètres de fichier. Cochez la case Paramètres de lecteur **partagé d'archive** si vous souhaitez enregistrer ces paramètres dans une archive. Dans le champ Chemin d'accès du lecteur partagé, sélectionnez le chemin du dossier Lecteur partagé.

      Remarque : Lorsque vous indiquez le chemin, n'incluez pas de barre oblique inverse au début. Par exemple, si vous souhaitez que vos données soient archivées dans le dossier Archive de la machine ayant IP’adresse 172.20.3.74, indiquez l'adresse IP 172.20.3.74 et le chemin d'accès comme Archive. Si vous utilisez un sous-dossier sous Archive, spécifiez le chemin correct - Archive\PurgeData.
   d. Sélectionnez Google **Cloud Storage** si vos fichiers sont stockés dans Google Cloud Storage. Si vous sélectionnez Drive partagé, sélectionnez les paramètres de **stockage Google Cloud dans** la liste déroulante. Voir Purger les paramètres de fichier. Cochez la case Paramètres de stockage **d'archive** Google Drive si vous souhaitez enregistrer ces paramètres dans une archive. Dans le **champ Chemin** du compartiment, sélectionnez le chemin du dossier de groupement.
3. Cochez la **case Sous-dossier Activer** si vous souhaitez purger les fichiers archivés dans tous les sous-dossiers du dossier principal.
4. Sélectionnez ou saisissez le nombre de jours **de**conservation.
5. Si vous choisissez de purger les fichiers archivés, cochez la **case Purger activer** .
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajouter des paramètres de fichier d'élimination

La configuration des paramètres de fichier d'élimination vous permet de spécifier tous les détails d'accès (emplacements et informations d'identification) concernant les emplacements de vos fichiers - compartiment Amazon S3 ou Drive partagé - dans une page commune. Vous pouvez ensuite vous référer à ces paramètres dans la page Purger le fichier. Cela vous fait gagner du temps pour la saisie de tous les détails d'authentification pour chaque activité de purge. Tous les paramètres configurés sont répertoriés lorsque vous naviguez sur la page.

1. Accédez à Ajouter **des paramètres** de fichier d'élimination et entrez le nom des **paramètres**.
2. Sélectionnez le type **de paramètre approprié**.
3. Si le type de paramètre est **S3**, saisissez la clé d'accès AWS, la clé secrète AWS, le point de terminaison de la région AWS, la clé KMS et le chiffrement côté serveur. Sélectionnez KMS Encrypt si vous souhaitez que les données soient chiffrées à l'aide du chiffrement KMS d'AWS.
4. Si le type de paramètre est **Disque** partagé, entrez l'adresse IP, l'ID utilisateur et le mot de passe.
5. Si le type de paramètre est **Google Cloud Storage**, saisissez le type de compte, la clé privée et l'adresse e-mail du client.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modifier les paramètres du fichier de purge ou du fichier de purge

1. Sélectionnez les paramètres Fichier de purge ou Fichier de purge et cliquez sur **l'icône Modifier** sous l'action Tab.
2. Mettez à jour les détails et cliquez sur **Enregistrer**.

Supprimer les paramètres de purge du fichier ou Purger les fichiers

1. Sélectionnez les paramètres Purge Fichier ou Purger le fichier et cliquez sur **l'icône Supprimer** sous l'Action Tab.
2. Cliquez sur **OK** dans la fenêtre contextuelle de confirmation.

Type d'archive

Le Gestionnaire de campagne propose les types d'archives suivants :

Type d'archive de compartiment Amazon S3

1. Accédez à Paramètres **Tab et assurez-vous que le** commutateur Purge **est réglé sur Activé** . Les utilisateurs ne peuvent pas TURN ce OFF.
2. Désactivez l'option **Archive** si vous ne souhaitez pas que les données purgées soient archivées.

Remarque : Si vous TURN désactivez l'option Archive, l'utilitaire supprime définitivement les données purgées de la base de données. Vous ne pourrez pas accéder aux données purgées.

3. Sélectionnez le type **d'archive** Amazon S3.
4. Entrez l'URL S3 qui stocke vos données archivées. Créez un dossier distinct sur le compartiment Amazon S3 pour les données archivées et configurez ce dossier dans le champ URL S3.
5. Entrez le point de terminaison de la **région AWS**. Il s'agit de la région dans laquelle se trouve votre compartiment AWS S3.
6. Saisissez la clé d'accès **AWS**. Il s'agit de la clé pour accéder à votre compartiment AWS S3. Les clés d'accès sont utilisées pour signer les demandes que vous envoyez à Amazon S3. AWS valide cette clé et autorise l'accès. Vous utilisez des clés d'accès pour signer les demandes API que vous faites à AWS.
7. Saisissez Amazon **AWS KMS Encrypt** (Key Management Service). Vous pouvez définir la valeur comme vraie ou fausse. S'il est défini sur true, cela chiffre les données stockées dans le compartiment S3.
8. Saisissez la **clé** secrète AWS. Il s'agit de la clé secrète (comme le mot de passe) pour la clé d'accès AWS figurée au point 5 ci-dessus. La combinaison d'un ID de clé d'accès et d'une clé d'accès secrète est requise pour l'authentification.
9. Entrez le **cryptage** côté serveur. Il s'agit de la clé encrypt/decrypt, qui définit que les données purgées sont chiffrées à l'aide du chiffrement KMS (Key Management System) d'AWS.
10. Saisissez la **clé** KMS. Il s'agit de la clé pour déchiffrer les données sur un compartiment S3.

Type d'archive de disque partagé

1. Sélectionnez le type d'archive **en tant que** lecteur **partagé.**
2. Saisissez l **IP** adresse ou le **nom** d'hôte du périphérique qui stocke vos données archivées.
3. Entrez l'ID utilisateur de l'utilisateur qui accède au lecteur ci-dessus pour stocker les données. Il devrait s'agir d'une combinaison du domaine et du nom d'utilisateur. Par exemple, <domaine>\IDAbjChangy.
4. Entrez le mot de passe permettant à l'utilisateur d'accéder au disque partagé.
5. Entrez le chemin sur le disque partagé où vos données doivent être archivées.

   Remarque : Lorsque vous indiquez le chemin, n'incluez pas de barre oblique inverse au début. Par exemple, si vous souhaitez que vos données soient archivées dans le dossier Archive de la machine ayant IP’adresse 172.20.3.74, indiquez l'adresse IP 172.20.3.74 et le chemin d'accès comme Archive. Si vous utilisez un sous-dossier sous Archive, spécifiez le chemin correct - Archive\PurgeData.

Type d'archive de base de données

1. Sélectionnez le type d'archive **en tant que** base de données **.**
2. Sélectionnez un type d'authentification parmi les suivants :

a. **SQL Authentification** : Il s'agit d'une authentification typique utilisée pour divers systèmes de base de données, et qui comprend un nom d'utilisateur et un mot de passe. Évidemment, une instance de SQL Server peut avoir plusieurs comptes d'utilisateurs (en utilisant l'authentification SQL) avec des noms d'utilisateur et des mots de passe différents. Dans

Serveurs partagés où différents utilisateurs doivent avoir accès à différentes bases de données, SQL l'authentification est préférée. SQL L'authentification est également requise lorsqu'un client (ordinateur distant) se connecte à une instance de serveur SQL sur un ordinateur autre que celui sur lequel le client est exécuté.

b. **Windows Authentication** : Lorsque vous accédez au serveur SQL à partir du même ordinateur. Il est installé sur, il ne vous est normalement pas demandé de taper un nom d'utilisateur et un mot de passe. Avec Windows Authentication, le service de serveur SQL sait déjà que quelqu'un est connecté au système d'exploitation avec les informations d'identification authentifiées. Le service de serveur SQL utilise ces crédentials pour permettre à l'utilisateur d'accéder à ses bases de données. Bien sûr, cela fonctionne tant que le client réside sur le même ordinateur que le serveur SQL, ou tant que le client de connexion correspond aux informations d'identification Windows du serveur. L'authentification Windows est souvent utilisée comme un moyen plus efficace de se connecter à une instance de serveur SQL sans taper un nom d'utilisateur et un mot de passe. Lorsque plusieurs utilisateurs sont impliqués ou que des connexions à distance sont établies avec le serveur SQL, l'authentification SQL doit être utilisée.

3. Saisissez l'adresse IP de l'appareil dont dispose la base de données qui stocke vos données archivées.
4. Saisissez le numéro **du** port qui communique avec la base de données qui stocke les données archivées.
5. Entrez le nom de la **base de données** . Créez une base de données via SQL Studio pour archiver les données purgées. Entrez le nom de la base de données dans ce champ.
6. Entrez l'ID utilisateur et le **mot de passe** de l'utilisateur qui accède à la base de données.

Type de stockage Google Type d'archive

1. Sélectionnez le type **d'archive** Google **Cloud Storage**.
2. Sélectionnez un type d'authentification parmi les suivants :

   a. **SQL Authentification** : Il s'agit d'une authentification typique utilisée pour divers systèmes de base de données, qui comprend un nom d'utilisateur et un mot de passe. De toute évidence, une instance de SQL Server peut avoir plusieurs comptes d'utilisateurs (en utilisant l'authentification SQL) avec des noms d'utilisateur et des mots de passe différents. Dans les serveurs partagés où différents utilisateurs doivent avoir accès à différentes bases de données, l'authentification SQL est préférable. SQL L'authentification est également requise lorsqu'un client (ordinateur distant) se connecte à une instance de serveur SQL sur un ordinateur autre que celui sur lequel le client s'exécute.

   b. **Windows Authentication** : Lorsque vous accédez au serveur SQL à partir du même ordinateur sur lequel il est installé, il ne vous est normalement pas demandé de taper un nom d'utilisateur et un mot de passe. Avec Windows Authentication, le service de serveur SQL sait déjà que quelqu'un est connecté au système d'exploitation avec les informations d'identification authentifiées. Le service de serveur SQL utilise ces crédents pour permettre à l'utilisateur d'accéder à ses bases de données. Bien sûr, cela fonctionne tant que le client réside sur le même ordinateur que le serveur SQL, ou tant que le client de connexion correspond aux informations d'identification Windows du

serveur. L'authentification Windows est souvent utilisée comme un moyen plus efficace de se connecter à une instance de serveur SQL sans taper un nom d'utilisateur et un mot de passe.

Lorsque plusieurs utilisateurs sont impliqués ou que des connexions à distance sont établies avec le serveur SQL, l'authentification SQL doit être utilisée.

3. Entrez le chemin **du compartiment d'archive**. Il s'agit du chemin sur Google Cloud Storage où l'application stocke les données archivées.
4. Saisissez le type de compte. Il s'agit du type de compte utilisé pour accéder à Google Cloud Storage. Utilisez ser- vice_account comme type de compte par défaut.
5. Saisissez l'adresse e-mail du client. Il s'agit de l'adresse e-mail du compte client Google Cloud Platform utilisé pour accéder à Google Cloud Storage.
6. Entrez la **clé privée**. Il s'agit de la clé privée du compte Google pour accéder au stockage Google Cloud afin de placer les données archivées.

Champs

Champs	Description
S3 URL	URL qui stocke vos données archivées
Point de terminaison de la région AWS	Région dans laquelle se trouve votre compartiment AWS S3
Clé d'accès AWS	Il s'agit de la clé pour accéder à votre compartiment AWS S3. Les clés d'accès sont utilisées pour signer les demandes que vous envoyez à Amazon S3. AWS valide cette clé et autorise l'accès. Vous utilisez des clés d'accès pour signer les demandes API que vous faites à AWS.
Amazon AWS KMS Encrypt	Définissez cette option comme vraie ou fausse. S'il est défini sur true, cela chiffre les données stockées dans le compartiment S3.
Clé secrète AWS	Il s'agit de la clé secrète (comme le mot de passe) pour la clé d'accès AWS figurée au point 5 ci-dessus. La combinaison d'un ID de clé d'accès et d'une clé d'accès secrète est requise pour l'authentification.
Chiffrement côté serveur	Il s'agit de la clé encrypt/decrypt, définissant que les données purgées sont chiffrées à l'aide de l'enregistrement KMS (Key Management System) d'AWS.
Clé KMS	C'est la clé pour déchiffrer les données sur un compartiment S3
Planifier	Définit le planning de l'activité de purge.
Jours exclus	À l'aide du champ Jours exclus, vous pouvez configurer les jours de la semaine pendant lesquels vous ne souhaitez pas que l'application effectue l'activité de purge (ou de purge et d'archivage). Cela permet de conserver les données pour les jours exclus de l'élimination. Ce champ est facultatif ; vous pouvez sélectionner plusieurs jours.
IP d'adresse ou le nom d'hôte	IP adresse ou le nom d'hôte du périphérique qui stocke vos données archivées

ID utilisateur	ID utilisateur de l'utilisateur qui accède au lecteur ci-dessus pour stocker les données. Il doit s'agir d'une combinaison de domaine et de nom d'utilisateur.

Mot de passe	Mot de passe permettant à l'utilisateur d'accéder au disque partagé
Chemin	Chemin du lecteur partagé où les données doivent être archivées
Authentification SQL	Il s'agit d'une authentification typique utilisée pour divers systèmes de base de données, qui comprend un nom d'utilisateur et un mot de passe. De toute évidence, une instance de SQL Server peut avoir plusieurs comptes d'utilisateur (en utilisant l'authentification SQL) avec des noms d'utilisateur et des mots de passe différents. Dans les serveurs partagés où différents utilisateurs doivent avoir accès à différentes bases de données, l'authentification SQL est préférable. SQL L'authentification est également requise lorsqu'un client (ordinateur distant) se connecte à une instance du serveur SQL sur un ordinateur autre que celui sur lequel le client s'exécute.
Authentification Windows	Lorsque vous accédez au serveur SQL à partir du même ordinateur sur lequel il est installé, il ne vous est normalement pas demandé de taper un nom d'utilisateur et un mot de passe. Avec Windows Authentication, le service de serveur SQL sait déjà que quelqu'un est connecté au système d'exploitation avec les informations d'identification authentifiées. Le service serveur SQL utilise ces informations d'identification pour autoriser l'utilisateur à accéder à ses bases de données. Bien sûr, cela fonctionne tant que le client réside sur le même ordinateur que le serveur SQL, ou tant que le client de connexion correspond aux créations Windows du serveur. L'authentification Windows est souvent utilisée comme un moyen plus pratique de se connecter à une instance de serveur SQL sans taper un nom d'utilisateur et un mot de passe. Lorsque plusieurs utilisateurs sont impliqués ou que des connexions à distance sont établies avec le serveur SQL, l'authentification SQL doit être utilisée.
Chemin du compartiment d'archivage	Il s'agit du chemin sur Google Cloud Storage où l'application stocke les données archivées.
Type de compte	Il s'agit du type de compte utilisé pour accéder à Google Cloud Storage. Utilisez service_account comme type de compte par défaut.
Courriel du client	Il s'agit de l'adresse e-mail du compte client Google Cloud Platform utilisé pour accéder à Google Cloud Storage. 8. Entrez la clé privée.
Clé privée	Il s'agit de la clé privée du compte Google pour accéder au stockage Google Cloud afin de placer les données archivées.

Contrôle Agent Desktop

Le contrôle Agent Desktop est une application d'agent Web complète qui permet aux agents de contrôle de effectuer des opérations en un clic pour gérer les contacts non consentis pendant la numérotation manuelle. Les agents de contrôle peuvent sélectionner une ou plusieurs campagnes pour filtrer les contacts non consentants sur le contrôle Agent Desktop pour un clic manuel. En outre, il fournit des rapports de performance qui offrent des instantanés des mesures cruciales. Si un opérateur est sélectionné pour le groupe de non-consentement ou le groupe d'état, l'agent de contrôle reçoit le numéro de contact sur lequel cliquer sur son bureau.

Remarque : Si les campagnes mappées à l'agent de contrôle sont supprimées ou si une nouvelle campagne est mappée à l'agent, les mises à jour ne sont pas répercutées dans le contrôle Agent Desktop. L'utilisateur doit se reconnecter pour afficher les mises à jour.

Filtres disponibles

Les filtres suivants sont disponibles :

- Tous : affiche tous les contacts.
- Contacts normaux : affiche les contacts qui ne sont pas marqués comme contacts de rappel.
- Contact de rappel - Affiche les contacts qui sont marqués comme contacts de rappel.
- Campagnes préférées - Vous permet de sélectionner plusieurs campagnes. Il filtre les contacts en fonction des campagnes sélectionnées.

Connexion

Procédez comme suit pour vous connecter au contrôle Agent Desktop :

1. Accédez à la page de connexion Control Agent Desktop. L'URL est fournie avec le package d'application.
2. Entrez l'ID utilisateur et le mot de passe initial fournis avec le package. Pour ajouter un agent de contrôle, reportez-vous à la section Utilisateurs.

État de l’agent

L'état de disponibilité est appelé présence d'agent et indique un état tel que Prêt, Non prêt, etc. Control Agent change manuellement les modes de travail de Prêt à Non prêt et vice versa. Les états d'agent suivants sont disponibles :

- Prêt - L'agent est disponible pour prendre des appels. Si l'agent ne répond pas à un appel dans les délais configurés, l'appel est révoqué et acheminé vers le prochain agent disponible.
- Non prêt : l'agent n'est actuellement pas disponible pour prendre des appels. L'application n'achemine pas les appels vers cet agent ni vers le prochain agent disponible.

Pour modifier l'état, cliquez sur la **liste déroulante État** en haut à droite de la page et sélectionnez l'état approprié.

Déconnexion

Cliquez sur la **liste déroulante État** en haut à droite de la page et sélectionnez Déconnexion **dans la** liste déroulante.

Rapports

Le contrôle Agent Desktop affiche les données pour la dernière heure. Le rapport affiche les données suivantes :

- Performance : pourcentage du nombre total de contacts acceptés par rapport au nombre total de contacts présentés au cours de la dernière heure.
- Efficacité : pourcentage du nombre total de contacts acceptés par minute.
- Nombre de campagnes affectées : nombre total de campagnes attribuées à un agent.
- Nombre de campagnes préférées - Nombre de campagnes sélectionnées à utiliser.
- Total des contacts présentés au cours de la dernière heure : nombre de contacts présentés à un agent au cours de la dernière heure.
- Total des contacts acceptés au cours des 1 dernière heure : nombre de contacts acceptés par un agent au cours de la dernière heure.
- Total des contacts révoqués au cours de la dernière heure : nombre de contacts présentés à un agent mais non acceptés.