מדריך למשתמש Webex Contact Center של מנהל קמפיינים

גרסה 4.2.1.2501

Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 ארה"ב
http://www.cisco.com Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387) פקס: 408 527-0883

המפרטים והמידע בנוגע למוצרים במדריך זה כפופים לשינוי ללא הודעה מוקדמת. כל ההצהרות, המידע וההמלצות במדריך זה אמינים, אך מוצגים ללא אחריות מכל סוג, מפורשת או משתמעת. על המשתמשים לקחת אחריות מלאה על היישום שלהם של כל מוצר.

רישיון התוכנה והאחריות המוגבלת למוצר הנלווה מפורטים בחבילת המידע שנשלחה עם המוצר ומשולבים כאן בהפניה זו. אם אינך יכול לאתר את רישיון התוכנה או את האחריות המוגבלת, צור קשר עם נציג CISCO שלך לקבלת עותק.

היישום של Cisco של דחיסת כותרות TCP הוא התאמה של תוכנית שפותחה על ידי אוניברסיטת קליפורניה, ברקלי (UCB) כחלק מגרסת הרשות הציבור של UCB של מערכת ההפעלה UNIX. כל הזכויות שמורות. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

על אף כל אחריות אחרת המוגדרת כאן, כל קובצי המסמכים והתוכנות של ספקים אלה ניתנים כפי שהם ("AS IS") על כל הכשלים. Cisco והספקים הנ"ל מתנערים מכל אחריות, מפורשת או משתמעת, לרבות, ללא הגבלה, אלו של סחירות, התאמה למטרה מסוימת ואי-הפרה או כתוצאה מהשימוש או כתוצאה משימוש.

בשום מקרה CISCO או הספקים שלה יהיו אחראים לכל נזק עקיף, מיוחד, תוצאתי או מקרי, לרבות, ללא הגבלה, אובדן רווחים או אובדן או נזק לנתונים הנובעים מהשימוש הבלתי אפשרי של CVEN. או הספקים שלה קיבלו הודעה לגבי האפשרות של נזקים כאלה.

כל כתובות פרוטוקול אינטרנט (IP) ומספרי טלפון המשמשים במסמך זה אינם מיועדים להיות כתובות ומספרי טלפון בפועל. כל הדוגמאות, פלט תצוגת הפקודות, דיאגרמות טופולוגיות רשת ואיורים אחרים הכלולים במסמך מוצגים למטרות המחשה בלבד. כל שימוש בכתובות IP או מספרי טלפון בפועל בתוכן להמחשה הוא לא מכוון ומקרי.

כל העותקים המודפסים והעותקים הרכים הכפולים נחשבים לעותקים לא מבוקרים ויש להפנות לגרסה המקוונת המקורית לגרסה העדכנית ביותר.

ל-Cisco מעל 200 סניפים ברחבי העולם. כתובות, מספרי טלפון ומספרי פקס רשומים באתר Cisco בכתובת www.cisco.com/go/offices.

Cisco והלוגו של Cisco הם סימנים מסחריים או סימנים מסחריים רשומים של Cisco ו/או של החברות המסונפות אליה בארה"ב ובמדינות אחרות. כדי להציג רשימה של סימנים מסחריים ,Cisco עבור אל כתובת URL זו:
www.cisco.com/go/trademarks. הסימנים המסחריים המוזכרים של חברות צד שלישי הם קניינם של הבעלים המתאימים. השימוש במילה שותף אינה מרמזת על יחסי שותפות בין Cisco לכל חברה אחרת. (1110R)

© 2024 Cisco Systems, Inc. כל הזכויות שמורות.

מידע משפטי

המפרטים והמידע בנוגע למוצרים במדריך זה כפופים לשינוי ללא הודעה מוקדמת. כל ההצהרות, המידע וההמלצות במדריך זה אמינים, אך מוצגים ללא אחריות מכל סוג, מפורשת או משתמעת. על המשתמשים לקחת אחריות מלאה על היישום שלהם של כל מוצר.

רישיון התוכנה והאחריות המוגבלת למוצר הנלווה מפורטים בחבילת המידע שנשלחה עם המוצר ומשולבים כאן בהפניה זו. אם אינך יכול לאתר את רישיון התוכנה או את האחריות המוגבלת, צור קשר עם נציג CISCO שלך לקבלת עותק.

היישום של Cisco של דחיסת כותרות TCP הוא התאמה של תוכנית שפותחה על ידי אוניברסיטת קליפורניה, ברקלי (UCB) כחלק מגרסת הרשות הציבור של UCB של מערכת ההפעלה UNIX. כל הזכויות שמורות. © Copyright 1981, Regents of the University of California.

על אף כל אחריות אחרת המוגדרת כאן, כל קובצי המסמכים והתוכנות של ספקים אלה ניתנים כפי שהם ("AS IS") על כל הכשלים. Cisco והספקים הנ"ל מתנערים מכל אחריות, מפורשת או משתמעת, לרבות, ללא הגבלה, אלו של סחירות, התאמה למטרה מסוימת ואי-הפרה או כתוצאה מהשימוש או כתוצאה משימוש.

בשום מקרה CISCO או הספקים שלה יהיו אחראים לכל נזק עקיף, מיוחד, תוצאתי או מקרי, לרבות, ללא הגבלה, אובדן רווחים או אובדן או נזק לנתונים הנובעים מהשימוש הבלתי אפשרי של CVEN. או הספקים שלה קיבלו הודעה לגבי האפשרות של נזקים כאלה.

כל כתובות פרוטוקול אינטרנט (IP) ומספרי טלפון המשמשים במסמך זה אינם מיועדים להיות כתובות ומספרי טלפון בפועל. כל הדוגמאות, פלט תצוגת הפקודות, דיאגרמות טופולוגיות רשת ואיורים אחרים הכלולים במסמך מוצגים למטרות המחשה בלבד. כל שימוש בכתובות IP או מספרי טלפון בפועל בתוכן להמחשה הוא לא מכוון ומקרי.

כל העותקים המודפסים והעותקים הרכים הכפולים נחשבים לעותקים לא מבוקרים ויש להפנות את הגרסה המקוונת המקורית לגרסה העדכנית ביותר.

ל-Cisco מעל 200 סניפים ברחבי העולם. כתובות, מספרי טלפון ומספרי פקס רשומים באתר Cisco בכתובת Cisco.com.

שינוי הערה

מסמך זה מתאר את העדכונים שבוצעו במדריך למשתמש עבור המהדורה. הוא כולל יומן מפורט של שינויים בסעיפים שונים.

במקטע	שינוי תיאור	סיבה לשינוי	תאריך	גירסה
משתמשים > תפקידים	גישה מבוססת תפקידים עבור דוחות הפעלת שליטה על נראות הנתונים בהתבסס על הרשאות משתמש: • מיושם על דוחות היסטוריים - בטא, עם בקרות על קמפיינים, קבוצות קמפיינים וסוכנים בעת סינון רשומות. • מסננים עבור קמפיינים, קבוצות פקה-פייגין וסוכנים בדוחות הביתא ההיסטוריים כפופים כעת לזכויות שהוקצו עבור ישויות אלה. • זכויות סוכן מתווספות כערך חדש עבור כל החייגנים. מסנן סוכן Tab גלוי רק אם מסופקות זכויות סוכנים.	יישום דוחות היסטוריים – ביתא	07/02/2025	4.2.1.2501
מעצב סקריפטים	שיפורים במעצב הסקריפטים • עדכוני עיצוב דף: שורת התפריטים השמאלית המפרטת קבוצות זמינות הוסרה. Tab הראשון, שנקרא כעת "רשימה", מציג את כל הטפסים הזמינים ב- sys- tem. • כרטיסיות ופונקציונליות: • רשימה Tab: מציגה רשת המכילה מידע הקשור לרשימה. • טופס Tab:	שיפורים במעצב הסקריפטים	07/02/2025	4.2.1.2501

	• נוספה רשימה נפתחת חדשה לבחירת קמפיין, המאפשרת למשתמשים ליצור טפסים ספציפיים ל-cam-paigns. • רכיבי יצירת טפסים מראש בתפריט השמאלי הועברו ל- nav- igation Tab. • כל פונקציות היצירה נשארות ללא שינוי. • דו"ח Tab: • שורת התפריטים הצדדית המפרטת דוחות הוסרה והוחלפה בניווט Tab תחת סרגל הניווט הראשי. • נתוני הדיווח נותרו ללא שינוי.			
סוכני מערכת > Reas- Sign	האפשרות 'הקצה מחדש סוכנים' בתפריט המערכת מאפשרת כעת למשתמשים להקצות מחדש אנשי קשר של AEM ו- PCB לסוכנים שונים, כולל סוכנים שנמחקו או סוכנים לא פעילים. • בעבר, סוכנים שנמחקו הוסרו ממערכת Cam- paign Manager במהלך הסנכרון, מה שהופך את	שיפורים בהקצאה מחדש של סוכנים	07/02/2025	4.2.1.2501

	אנשי קשר משויכים אינם ניתנים להפסקה. • עם שיפור זה, סוכנים שנמחקו/לא פעילים נשמרים במערכת AE עם דגל (IsDeleted = 1) בטבלה OBD_AgentSkills, במקום להיות מוסרים. • פעולה זו מבטיחה שסוכנים שנמחקו/לא פעילים יישארו גלויים בדף 'הקצאה מחדש של סוכנים', ומאפשרת למשתמשים לסנן ולהקצות מחדש את אנשי הקשר שלהם לסוכנים אחרים. הערה: תכונות Personal Callback ו-AEM אינן ישימות עבור Webex CC.			
מערכת > אזור /מיקוד	עדכון תצורת מצב • תצורת המדינה מועברת לקיבוץ חדש עם אזור ומיקוד, ויוצרת ממשק אינטואיטיבי והגיוני יותר עבור פיגורציות גיאוגרפיות מזדקנות אדם. • המדינה Tab מוסרת מקבוצת המשפט של המדינה, ומיישרת אותה עם ישויות גיאוגרפיות קשורות.	שינויים בחוקי המדינה	07/02/2025	4.2.1.2501
קמפיין > תצורת AI	AI Configuration Tab משופעת ביעילות כדי להציג רק אלמנטים חיוניים, ויוצרת ממשק נקי וידידותי יותר למשתמש. ממשק המשתמש לא מפעיל את הרכיבים הבאים: • הזמן הטוב ביותר ליצור קשר לעבור. • מחוון סף מגע (מרבי: 100) עם לחצן שמור תואם. הסרנו RPC ו	AI Configuration Tab enhance-ments	7 פברואר , 2025	4.2.1.2501

	מחשבון סף מממשק המשתמש.			
קמפיין > העלאת אנשי קשר	אפשרויות שם אזור הוסרו בהעלאת אנשי קשר – ידני, פרופילSalesforce , והעלאת פרופיל Acqueon, הוסרו האפשרויות הבאות של שם אזור: • אזור זמן של קמפיין • אזור זמן ספציפי לאזור • אזור זמן ספציפי למיקוד • אזור זמן ספציפי לאזור מיקוד • אזור זמן ספציפי למדינה עדיין ניתן להעלות את השדה שם אזור (אזור זמן) כשדה אופציונלי.	גרינזון, חוק המדינה ושיפור בלוק מגע	07/02/2025	4.2.1.2501
קמפיין > Greenzone Set- tings	אפשרויות שם אזור הוסרו בהעלאת אנשי קשר – ידני, פרופילSalesforce , והעלאת פרופיל Acqueon, הוסרו האפשרויות הבאות של שם אזור: • אזור זמן של קמפיין • אזור זמן ספציפי לאזור • אזור זמן ספציפי למיקוד • אזור זמן ספציפי לאזור מיקוד • אזור זמן ספציפי למדינה עדיין ניתן להעלות את השדה שם אזור (אזור זמן) כשדה אופציונלי.	גרינזון, חוק המדינה ושיפור בלוק מגע	07/02/2025	4.2.1.2501
קמפיין > Greenzone Set- tings	תצורות **Greenzone** גמישות • אפשרויות מרובות לחישוב אזור ירוק זמינות כעת בקונפיגורציה של קמפיין. • המתג הדו-מצבי Greenzone but- ton מופעל תמיד ולא ניתן להשבית אותו.	גרינזון, חוק המדינה ושיפור בלוק מגע	07/02/2025	4.2.1.2501

	• נדרשת לפחות בחירה אחת של Greenzone, כאשר אזור הזמן של הקמפיין מוגדר כבחירת ברירת המחדל לקמפיינים חדשים. אפשרויות תצורה גמישות של אזור ירוק • אזור זמן של קמפיין • אזור שהועלה • מצב • מיקוד ומיקוד נוסף • אזור חיוג (מצב נוכחי או כל המצבים • מיקוד מצב (מצב נוכחי או כל המצבים)			
קמפיין > חוק המדינה	שיפורים בחוק המדינה תצורת חוק המדינה המשופרת מספקת כעת גמישות רבה יותר בכך שהיא מאפשרת בחירות מרובות. אפשרויות תצורה של חוק המדינה • מצב • מיקוד ומיקוד נוסף • אזור חיוג (מצב נוכחי או כל המצבים) • מיקוד מצב (מצב נוכחי או כל המצבים)	גרינזון, חוק המדינה ושיפור בלוק מגע	07/02/2025	4.2.1.2501
קמפיין > Greenzone Set- tings	הסרת אזור ירוק משופר כאפשרות ספציפית • גרינזון משופר הוסר כאופציית סטן-דלון. • משתמשים יכולים כעת לבחור שילוב של ירוק גמיש-	גרינזון, חוק המדינה ושיפור בלוק מגע	07/02/2025	4.2.1.2501

	אפשרויות אזור בהתאם לדרישות שלהם. • שילוב של כל האפשרויות הזמינות יהיה שווה ערך ל- Enhanced Greenzone. אפשרויות חישוב Greenzone לאחר הסרת Greenzone משופר • אזור זמן של קמפיין • אזור שהועלה • מצב • מיקוד ומיקוד נוסף • אזור חיוג (מצב נוכחי או כל המצבים) • מיקוד מצב (מצב נוכחי או כל המצבים)			
מיקוד > המערכת	תצורת מיקוד נוספת • לא ניתן להפעיל מיקוד נוסף מבלי להפעיל מיקוד. • עם זאת, ניתן להפעיל מיקוד באופן עצמאי באזור ירוק גמיש ובקונפיגורציה משופרת של חוק המדינה.	גרינזון, חוק המדינה ושיפור בלוק מגע	07/02/2025	4.2.1.2501
קמפיין > העלאת אנשי קשר	שיפורים בהעלאת אנשי קשר ב- Contact Upload – Manual, Profile, Salesforce ו- Acqueon Profile Upload, מיפוי שדות מיקוד הוא כעת חובה בעת בחירת מיפוי שדות מיקוד אדי.	גרינזון, חוק המדינה ושיפור בלוק מגע	07/02/2025	4.2.1.2501
קבוצת קמפיין > אזור זמן	הגדרות אזור זמן הוסרו מקבוצות קמפיינים.	גרינזון, חוק המדינה ושיפור בלוק מגע	07/02/2025	4.2.1.2501
קמפיין >	שיפורי סוג שימוש באזור זמן	גרינזון, מדינה	07/02/2025	4.2.1.2501

סוג שימוש באזור זמן	ב'תצורת קמפיין', האפשרויות הזמינות עבור סוג שימוש באזור זמן הן: • ללא • לעקוף • אם נבחרה האפשרות עקיפה, המערכת תציג את אזורי הזמן הזמינים עבור המערכת.	חוק, ושיפור בלוק מגע-		
קמפיין > Greenzone	• תנאים מרובים מגדירים את אופן החיוג של אנשי קשר בהתבסס על הגדרות האזור הירוק הגמיש. • אנשי קשר יחייגו רק אם מתקיימים התנאים הנדרשים.	מסביר על מסירת קונטקטיק מבוססת קונדיציה המבוססת על הצטלבות של קבוצות גרינזון שונות	07/02/2025	4.2.1.2501
קמפיין > רשימות אנשי קשר	עדכון אזור זמן עבור רשימות אנשי קשר ודף העלאה כללי • ברשימות אנשי הקשר Tab תחת קמפיינים, השדות הנמוכים, מציגים כעת את התאריך והשעה בהתבסס על אזור הזמן של המערכת שהוגדרה במקום UTC (אזור זמן של שרת): • השדה StartTime בכרטיסיית המשנה רשימת אנשי קשר. o • השדה ProcessedTime בתת-המשנה Scrubbed List - Tab. • בדף העלאה גלובלית, השדה זמן שהועלה אינו מפעיל את התאריך והשעה בהתבסס על אזור הזמן מוגדר של Sys- tem במקום UTC (אזור זמן של שרת). הערה: זוהי גרסת בטא.	רשימת אנשי קשר – שיפורים הקשורים לאזור זמן	07/02/2025	4.2.1.2501
קמפיין	איש קשר משופר של תצוגה מקדימה של WxCC	WxCC הגדר מראש-	07/02/2025	4.2.1.2501

קבוצות >	מצב על ידי שילובו עם תהליך Tele- phony Outcome - סוכן דלג על סגור. הדבר מאפשר ניהול טוב יותר של אסטרטגיית אנשי קשר כאשר מצב איש קשר בתצוגה מקדימה מסומן כ"פעולה".	הצג עדכון סטטוס איש קשר		
העלאה גלובלית של מערכת >	שימוש מוגבל במרכאות בודדות בתוך החלק VALUE של con- dition כאשר משתמשים בונים תנאים להעלאת אנשי קשר.	כדי לתקן בעיית תחביר המובילה לשגיאות העלאה	07/02/2025	4.2.1.2501
מדריך למשתמש > תאימות מערכת > > חיפוש מהיר	שונה החיפוש המהיר כדי להציג מספרי טלפון כאשר מספר הטלפון או הדואר האלקטרוני של איש קשר מסומנים כ- DNC או NDNC תחת סוג מספר טלפון . שדות עסקיים מוצגים כאשר פרטי איש קשר נוספים כ- DNC או NDNC תחת סוג שדה עסקי. שינוי המקטע חיפוש מהיר תחת המקטע תאימות.	כדי לשפר את הסטטוס הנמוך של המשתמש בתוצאות חיפוש הקשורות לסוגי DNC ו- NDNC.	25/10/2010	4.2.1.2410
מדריך למשתמש קמפיין > > יצירת קבוצת פקה- פייג > פקה- פייגן	התכונה שיטת חיוג מואץ (ADM) מיושמת החל ממהדורה זו. הערה מוסרת משלב 3 של המקטע בחירת קבוצה, ומקטע חדש שכותרתו חיוג מואץ נוסף לאחר בחירת קבוצה. בנוסף, מקטע חדש בשם Control Agent Desktop כלול בסוף המדריך למשתמש.	חיוג מואץ היא שיטה לביצוע שיחות יוצאות אצל אדם תואם יותר. היא מייעלת את תהליך החיוג בצורה יעילה, ומפחיתה את הזמן והמאמץ הנדרשים על ידי הנציגים לביצוע שיחות. שינוי זה מבהיר את סטטוס ההסמכה של ה-,fea-ture ומבטיח שהמשתמשים מודעים ליתרונות ממוקדי התאימות שלו ולשיפורים התפעוליים שלו.	25/10/2010	4.2.1.2410

מדריך למשתמש התראת > > פקה- פייגין תחזית וניטור	המקטעים תחזית קמפיין וצג פקה-פייגין תחת התראות אינם בשימוש בגירסה זו. פריטי תפריט המשנה מוסרים, והם אינם זמינים עוד בכיתות הקישור המהיר או תפקידים וזכויות. פונקציונליות ההתראה הועברה כעת לפריט תפריט ראשי לשיפור הנגישות ולניווט יעיל.	להודיע למשתמשים על הוצאה משימוש של תכונות התראה ספציפיות ועל ארגון מחדש של מערכת ההתראה לחוויית משתמש טובה יותר.	25/10/2010	4.2.1.2410
מדריך למשתמש קמפיין > > CSS	השתנה כדי להציג הודעת אישור כשלוחצים על הלחצן Delete לתנאי CSS. כעת על המשתמשים לאשר את המחיקה לפני שתמשיך. עודכן שלב 7b תחת CSS > Order By.	כדי להבטיח את מודעות המשתמש ולמנוע מחיקות acci- שיניים על ידי דרישת con- firmation לפני השלמת פעולות.	25/10/2010	4.2.1.2410
מדריך למשתמש > קבוצה > הוספת מצלמת קול- paign קבוצה > מצב חיזוי קצב	נוספה הערה לשלב 2b. הערה: קצב החיוג המוגדר כאן חייב להיות קטן או שווה לערך שצויין בשדה קצב חיוג מרבי.	כדי להבהיר את מגבלות קצב החיוג.	16/08/2024	4.2.1.2407
מדריך למשתמש > Webex Contact Center חייגן	נוספה הערה לשלב 9. הערה: כל שינוי שנעשה בהגדרות החייגן דורש סנכרון חדש כדי לאחזר את כל התוצאות בחייגן Webex Contact Center.	כדי להבהיר את הצורך בסנכרון לאחר שינוי הגדרות.	16/08/2024	4.2.1.2407

פריטים שהוצאו משימוש

במקטע	תיאור פריט	תאריך	גירסה
תאימות > מערכת	אפשרות ההעלאה של JSON מוסרת עבור סוג העלאה של תאימות.	07/02/2025	4.2.1.2501
קבוצות > אזורי זמן	הוצאה משימוש של אזורי זמן בתוך קבוצות קמפיין • היכולת להגדיר תזמונים לאזורי זמן בתוך קבוצת קמפיין אינה בשימוש.	07/02/2025	4.2.1.2501

	• לקוחות יכולים להמשיך להגדיר תזמונים מותאמים אישית ברמת הקמפיין באמצעות האפשרות עקיפה.		
קמפיינים > פרטים Home דף > לוח מחוונים לביצועים	הוצאה משימוש של זמן ההשלמה הצפוי התכונה 'זמן השלמה צפוי' מוסרת מלוח הבקרה של הקמפיין והביצועים. אין אפשרויות חלופיות זמינות עבור פונקציונליות זו. מומלץ ללקוחות ולשותפים המשתמשים כעת בתכונה זו ליצור קשר עם Acqueon לקבלת סיוע נוסף.	07/02/2025	4.2.1.2501
מעצב סקריפטים	השימוש בסקריפטים של VB עבור PreCall, SMS ודוא"ל בתוך קמפיינים אינו בשימוש. אנו ממליצים ללקוחות לעבור לסקריפטים מבוססי ספריה להמשך פונקציונליות.	07/02/2025	4.2.1.2501

תוכן העניינים

שינוי הערה 2
פריטים שהוצאו משימוש 10
מעורבות לקוחות 15
שילוב 15
Webex Contact Center 15
מדריך למשתמש למנהל קמפיינים 16
מסוף Campaign Manager 16
תמיכה בשפות 16
דף Home 16
ווידג'טים של דפים Home 17
תצלומי בזק בזמן אמת 17
קישורים מהירים 18
קישורים מהירים ספציפיים לקמפיין 18
רשימת מטלות 19
הפרת רישיון 19
קמפיין 19
דרישות מוקדמות 20
הכנות להפעלה 20
יצירת קמפיין 25
קבוצת קמפיין 26
אסטרטגיית יצירת קשר 27
פרטי הקמפיין 29
הגדרת קמפיין 33
קבוצה 76
גישה לקבוצה 76
הוספת קבוצת קמפיין קולי 76
הוספת קבוצת קמפיין ידנית 80
תצורת מערכת 81
מצבי 85
אזור זמן 86
תאימות 88
העלאה גלובלית 94
תוצאה עסקית 102
מדינה, אזור חיוג ומיקוד 104
חוק המדינה 107
חגים 110
כתובת URL 111
פרופיל 112

תאימות לפרטיות 117
הגדרות אחרות 120
הקצאה מחדש של סוכנים 123
פרמטרים עסקיים גלובליים 125
מצב זמינות גבוהה 127
אימות זהות 127
קמפיין ייצוא או ייבוא 129
קטגוריית קמפיין 131
תצורת ספק CPaaS 133
מקשים API 135
בונה תנאי תאימות 137
הגנת PII 140
חייגן Webex Contact Center 142
אסטרטגיית יצירת קשר 143
הוספת מצבים 143
אסטרטגיית יצירת קשר - סוגים 144
יצירת אסטרטגיה ליצירת קשר 144
ניהול מצב 146
רשיון 148
דוח שימוש 149
משתמש 152
יצירת משתמשים 152
שדות 153
יצירת משתמשים 153
יצירת משתמשי תחום 155
צור משתמשי SSO 156
תפקידי 157
מעצב סקריפטים 163
מדריך שיחה 163
התראות 170
הודעות מערכת 171
הודעות מערכת 171
מעקב אחר קמפיינים 175
תחזית הקמפיין 176
כלים 178
טיהור וארכיון 179
שליטה Agent Desktop 189
מסננים זמינים 189
כניסה 189
מדינת הסוכן 189
התנתקות 190

מעורבות לקוחות

Campaign Manager הוא כלי רב עוצמה לניהול קמפיינים וניהול רשימות. הוא תוכנן עם func-tionality ותכונות שמטרתן להגדיל את הקשרים בין מפלגות ימין ולהשיג יעדים עסקיים של הקמפיין באמצעות אינטראקציות יוצאות מרובות ערוצים. מנהל הקמפיינים מאפשר תזמון של אסטרטגיות בחירה שונות לפי שעה ביום ויום בשבוע. הוא מאפשר לשלוט ברצף התקשורת או לנהל בצורה חכמה את הערוץ או המספר הטוב ביותר ליצירת קשר בזמן האופטימלי. Campaign Manager מבטיח ציות לחוקים הפדרליים, המדינתייהTCPA , ו-FDCPA (תקנה F) תוך מקסום החדירה לרשימות עם שיעורי הצלחה גבוהים.

שילוב

Webex Contact Center

Campaign Manager מספק מנהל קמפיינים ותאימות עבור Webex Contact Center. Webex Contact Center משתמש בחייגן המובנה שלו למצבי קצב שונים. Campaign Manager מספק את הבינה לניהול con-tact וגם עומד בכל דרישות התאימות. מנהל הקמפיינים שולט בקמפיינים Webex Contact Center מהאפליקציה.

מדריך למשתמש למנהל קמפיינים

מסוף Campaign Manager

Campaign Manager Console הוא מודול ניהול המאפשר לך לבצע משימות ניהוליות רבות:

- קביעת תצורה של פרמטרי יישום
- ניהול קמפיינים
- ניהול רשימות
- ניהול משתמשים ניהוליים ופיקוחיים
- שמור על אסטרטגיות שיחה ותוצאות עסקיות
- הגדרת תצורת דואר אלקטרוני וערוצי SMS
- צור מדריכי שיחות לשימוש הסוכנים.

הערה: הפריטים הבאים אינם נתמכים ביישום Webex Contact Center, אך ייתכנו הפניות במסמך:
- קמפיינים בדוא"לSMS , וIVR
- שיחה חוזרת
- שיחות AEM (סוכן מנהל ממופה).

תמיכה בשפות

Campaign Manager מספק תמיכה בשפות מרובות כגון אנגלית, סינית (מסורתית), תאילנדית,Ger-man , יפנית, איטלקית, צרפתית וספרדית. משתמשים יכולים לבחור את השפה בזמן ההתקנה.

דף Home

הטבלה הבאה מתארת את הרכיבים השונים של דף הבית של היישום:

השדה	תיאור
סמל תפריט	השתמש באפשרות זו כדי להרחיב או לכווץ את התפריט הראשי השמאלי.
סמל הודעה	ספירת התראות המערכת שנוצרו על-ידי המערכת.
פרטי משתמש	הגדר את פרטי המשתמש.

שם משתמש	שם משתמש מחובר.
שינוי מילת מעבר	מאפשר לך לשנות את הסיסמה.
התנתקות	מנתק אותך מהיישום.
חלונית תפריט	מציג קישורים למודולים השונים של היישום. מידע זה מכיל גם מידע על זכויות יוצרים.
פרטי גרסה	מציג את הגרסה הנוכחית של היישום.
אזור תוכן	מציג את השדות הניתנים להגדרה כאזורי כניסה, רשימות נפתחות, תיבות סימון וכן הלאה.

Home ווידג'טים לדפים

הדף Home מכיל את הווידג'טים הבאים:

- תצלומי בזק בזמן אמת
- קישורים מהירים ספציפיים לקמפיין
- רשימת משימות לביצוע
- קישורים מהירים ברחבי היישום

תצלומי בזק בזמן אמת

רכיב widget זה מכיל את התמונות המספקות תצוגה חיה ברמה גבוהה של 360 מעלות של היישום. המידע על ה--fol lowing מצטבר עבור היישום מהתקנתו ומהשימוש הראשון בו:

- קמפיינים פעילים - סעיף זה מציג את מספר הקמפיינים הפעילים בכל היישומים. פעולה זו מציגה גם את המספר עבור קמפיינים בקטגוריות 'סכום', 'לא פעיל' ו'חלף'.
  - סה"כ - המספר הכולל של קמפיינים שנוצרו באפליקציה.
  - לא פעיל - המספר הכולל של קמפיינים שאינם מופעלים כעת - במצב מושהה או מופסק בזמן.
  - חלף - המספר הכולל של מסעות פרסום שחלפו מהתאריך והשעה של סיום הקמפיין.
- סה"כ אנשי קשר - המספר הכולל של אנשי קשר שהועלו לאפליקציה בכל הקמפיינים. פעולה זו מציגה גם פיצול של אנשי קשר פתוחים, טריים (שעדיין לא חייגו), תזמון, סגור ואנשי קשר אחרים.
  - פתח - מספר אנשי הקשר פתוח כרגע. מספרים אלה כוללים קלטים שנמסרים לחייגן אך עדיין לא מחויגים.
  - טרי - מספר אנשי הקשר שלא חייגו אפילו פעם אחת לרגע זה. מספרים אלה כוללים אנשי קשר שנשלחים לחייגן אך עדיין לא חייגו.

- מתוזמן - מספר אנשי הקשר המתוזמנים לחיוג. זהו סכום הטקט בעל סטטוס של 0 (פתוח) או 4 (נמסר), וה- IsFresh=0
- סגור - מספר אנשי הקשר שנסגרו.
- אחרים - אנשי הקשר שלא ניתן לספק - סכום אנשי הקשר שעברו קרצוף (מצב con- tact = 9), סמוקים/סגורים באמצעות פונקציונליות ניהול אנשי קשר (מצב איש קשר = 7), ותוקפם פג (מצב איש קשר = 34).

המידע הבא מכיל נתונים עבור היום הנוכחי בלבד:

- אנשי קשר שחויגו - זה מציג את סך כל אנשי הקשר שחויגו בכל מסעות הפרסום.
- אנשי קשר מחוברים - פעולה זו מציגה את סך כל אנשי הקשר שחוברו בהצלחה
- שיחות שחויגו - מציג את סך כל השיחות שחויגו בכל מסעות הפרסום. הדבר כולל יציאות חיוג מרובות עבור אותם אנשי קשר. מספר זה גדל גם אם השיחה מחוברת לתא הקולי של הלקוח.
- שיחות מחוברות - מציג את סך כל השיחות המחוברות בין סוכן ללקוח בכל מסעות הפרסום. זה כולל חיבורים מרובים עבור אותם אנשי קשר.

קישורים מהירים

הווידג'ט הזה מקשר אותך לדפים שונים באפליקציה, בכל מסעות הפרסום. זה הופך את הניווט לעמוד הרצוי לקל ומהיר יותר בלחיצה אחת מדף Home. בצע את השלבים הבאים כדי להוסיף דפים לקישורים מהירים:

1. לחץ על הגדרות בשורת הכותרת של הווידג'ט קישורים מהירים כדי להוסיף דף קישור מהיר חדש. כל הדפים שניתן להוסיף כקישורים מהירים לווידג'ט זה מפורטים.
2. בחר תיבות סימון המתאימות לעמודים שברצונך להציג ברכיב widget מסוג קישורים מהירים.
3. לחץ על שמור.

קישורים מהירים ספציפיים לקמפיין

יישומון זה מקשר אותך לדפים שונים הקשורים לקמפיינים באפליקציה.

1. לחץ על קמפיין כדי לראות את דף רישום הקמפיין.
2. לחץ על ערוך בסרגל הפעולות של הקמפיין שעבורו ברצונך לקבל קישור מהיר.
3. לחץ על קישור בפריט התצורה הרצוי כדי למקם את הקישור המהיר בווידג'ט. לחץ על מחק כדי למחוק קישור מהיר.

רשימת מטלות

היישום מספק רשימת מטלות מובנית, שימושית למעקב או לניהול פעילויות שיטופלו על-ידי מנהל החייגן. רכיב widget זה פועל כיומן רב-תכליתי המוטבע ביישום. באפשרותך להוסיף משימות שיש לטפל בהן ברשימת משימות לביצוע.

רכיב **widget** מסוג רשימת משימות לביצוע מציג את הזמן שנותר להשלמת המשימה בקודים צבעוניים שונים:

- ירוק כאשר הזמן שנותר לביצוע המשימה הוא בימים.
- כתום כשהמשימה אמורה להגיע מחר.
- כחול כאשר הזמן שנותר לביצוע המשימה הוא בשעות.
- אדום כאשר הזמן שנותר לביצוע המשימה הוא בדקות.

הערה: המשימות שתאריך היעד שלהן חלף מוצגות ללא קוד צבע. אתה יכול למחוק אותם.

בצע את השלבים הבאים כדי להוסיף משימה:

1. לחץ על הוסף חדש בשורת הכותרת של רשימת המשימות לביצוע כדי להוסיף משימה חדשה.
2. הזן כותרת עבור המשימה. לדוגמה, הפעל קמפיין השקה במצב SMS.
3. הזן את הפעילות שיש לבצע כחלק מהמשימה. הפעילות הקשורה לפריט הנ"ל היא יצירת קמפיין SMS.
4. הזן **DateTime** להשלמת המשימה.
5. לחץ על שמור.

הפרת רישיון

הדף Home מציג התראה סטטית בתרחישים הבאים:

- מוגדר ימים לפני תפוגת הרישיון, ספירה לאחור לתאריך ושעת התפוגה של הרישיון.
- ספירה לאחור לתאריך ההפסקה, כשזה נכנס לפעולה.
- ראה הפרת רישיון לקבלת פרטים נוספים. על המשתמשים לנקוט פעולה מתאימה כדי לשחזר את הרשיונות.

קמפיין

קמפיין הוא אוסף של רשומות/אנשי קשר. בקמפיין ניתן להעלות אנשי קשר, להגדיר עדיפות חיוג, לתזמן אסטרטגיות ולבצע משימות שונות נוספות. ניתן גם להשתמש בקמפיינים כדי לטפל בשיחות חוזרות, אשר יזומות על בסיס בקשת הלקוח להתקשר בחזרה או מופעלות באופן אוטומטי על ידי המערכת עקב אי יצירת קשר עם האדם המיועד. קמפיין מתפקד כאוסף של רשימות, כאשר כל רשימה כוללת את אנשי הקשר שהועלו.

סעיף זה מאפשר לך להשתלב עם הקמפיין של המוצר השותף (ספציפי לחייג) או עם התור (לא ספציפי לחייגן) כדי להביא פרטים. בנוסף, מקטע זה מאפשר לך להקצות קמפיין לקבוצה.

דרישות מוקדמות

התנאים המוקדמים ליצירת קמפיין מפורטים להלן:

Mode - השיטות השונות באמצעותן ניתן להגיע ללקוח. דוגמאות למצבים הם Home טלפון, טלפון בעבודה, נייד (קול).

אסטרטגיית קשר - אסטרטגיית קשר עוסקת בהגדרת מערכת כללים למצבים שונים. מערכת כללים זו קובעת, את המצב שבו מגיעים לאיש קשר (בדרך כלל בהתבסס על המשקל שהוקצה למצב), את הזמן שבו מגיעים לאיש קשר במצב מסוים, את הזמן שבו מנסים לחזור על מצבים מוגדרים וכו '. ראה אסטרטגיית יצירת קשר לקבלת פרטים נוספים.

אזור זמן- רשימת אזורי הזמן שהוגדרו עבור הקמפיין היוצא. זה רלוונטי להפעלת קמפיין כמו גם חיוג לאנשי קשר באזור הזמן שלהם. ראה אזורי זמן לקבלת פרטים נוספים.

הערה: אין לציין יותר מ-60 תווים או תווים מיוחדים בעת הוספת שם קמפיין.

אלה מטופלים בפירוט רב יותר בסעיפים המתאימים.

הכנות להפעלה

בחלונית התפריט הימנית, לחץ על קמפיין והמסך קמפיין **Home** יופיע. הפרטים הבאים

עבור כל קמפיין מפורטים להלן:

הערה: לחץ על כותרת רשת כלשהי כדי למיין את הנתונים בסדר עולה/יורד לפי הרשת. העמודה המצב הושלם **(%)** ממוינת תחילה לפי המצב ולאחר מכן לפי האחוזים.

אחוז הקמפיין מחושב לפי הנוסחה הבאה:

*TotalPercentage = CompletedCalls * 100 / TotalCalls*

בנוסחה לעיל, שיחות שהושלמו מחושבות באופן הבא:

CompletedCalls = ספירה (סגור) + ספירה (אחר)

1. ערוץ כמו קול, דוא"לSMS , או שילוב של קול ולא קול.
2. לחץ על שם הקמפיין כדי לטעון את פרטי הקמפיין לעריכה.
3. שם הקבוצה שאליה שייך הקמפיין. עבור קמפיינים של רשימה משותפת, לא מופיעה קבוצת קמפיינים ספציפית; מוצגת רק כרשימה משותפת.

4. תאריך התחלה שעת התחלה יומית- תאריך ההתחלה של הקמפיין ושעת ההתחלה היומית של פקה- paign.
5. תאריך סיום שעת סיום יומית - תאריך הסיום של הקמפיין ושעת הסיום היומית של פקה- פייגין.
6. סטטוס הושלם: מציג את סטטוס הקמפיין.
   a. נוצר - נוצר קמפיין ועדיין לא התחלת לחייג לאנשי קשר. שורת המצב היא תכלת.
   b. ביצוע - קמפיין במצב ריצה, כלומר חיוג לאנשי קשר. שורת המצב ירוקה.
   c. התחלה - כשאתה מתחיל קמפיין אחד או יותר באמצעות הלחצנים פעולות דף, הסטטוס מוצג כהתחלה . לחץ על הלחצן רענן כדי לאשר שהקמפיין התחיל והסטטוס השתנה לביצוע.
   d. עצירה - כשאתה עוצר קמפיין אחד או יותר באמצעות הלחצנים פעולות דף , הסטטוס מוצג כעצירה . לחץ על הלחצן רענן כדי לוודא שהקמפיין הופסק והסטטוס השתנה ל'הופסק'.
   e. הופסק - קמפיין אינו פועל. שורת המצב אדומה.

   הערה: קמפיין במצב הופסק אינו משתנה באופן אוטומטי לביצוע בזמן הפעולה של הקמפיין שהוגדר. מנהל מערכת צריך להתחיל קמפיינים כאלה באופן ידני.

   f. הקבוצה נעצרה - קבוצת קמפיין האב הממופה מושבתת על-ידי מנהל המערכת. כל הקמפיינים בקבוצת המושבתים נמצאים במצב קבוצה שהופסקה. שורת המצב אדומה.
   g. זמן מושעה - הקמפיין מושעה (במצב מופסק זמנית). קמפיין מושהה באופן אוטומטי מעבר לשעות המוגדרות לביצוע, חגים, סופי שבוע של פקה-פייגין, יום בשבוע לא פעיל וכו'. בזמן הפעולה שהוגדר לקמפיין, המצב משתנה באופן אוטומטי לביצוע. שורת המצב היא בז'.
   h. קמפיינים שעברו את תאריך ושעת הסיום שהוגדרו מסומנים בסטטוס שחלף, ושורת המצב חומה.
   i. הושלם - האחוז המוצג בסוף שורת המצב מציין את אחוז אנשי הקשר שחויגו (מתוך המספר הכולל של אנשי הקשר שהועלו לקמפיין).
   j. וכו' - זמן ההשלמה המשוער של כל אנשי הקשר הניתנים לחיוג בקמפיין. זה מחושב בהתבסס על ההיסטוריה ונתוני היום הנוכחיים של סך כל הרשומות שהופסקו ומשך הזמן הכולל שעובד.
   k. מסומן למחיקה - הוא מציין שהקמפיין מסומן למחיקה, אך הוא עדיין לא מוסר לצמיתות.

סטטיסטיקות קמפיין

1. סה"כ - המספר הכולל של אנשי קשר שהועלו לקמפיין.
2. פתוח - מספר אנשי הקשר במצב פתוח. אנשי קשר עם סטטוס 0.
3. טרי - מספר אנשי הקשר החדשים שעדיין לא חייגו אליהם בפעם הראשונה. אנשי קשר עם מצב 0 ו- IsFresh שווה ל- 1 במסד הנתונים.

4. מתוזמן - מספר אנשי הקשר המתוזמנים לחיוג. אנשי קשר עם מצב 0 ו- IsFresh שווה ל- 0 במסד הנתונים.
5. סגור - מספר אנשי הקשר שנסגרו. כאן לא ניתן לבצע ניסיונות חיוג ב- con- tact סגור אלא אם כן הוא נפתח מחדש. אנשי קשר עם סטטוס 1.
6. אחרים - מספר אנשי הקשר במדינות שאינן פתוחות, טריות, מתוזמן או סגור.

סה"כ אנשי קשר מחושב באמצעות הנוסחה הבאה:

TotalContacts = Count(Open) + Count (סגור) *Count* +(אחר)

ראה סטטוסים של אנשי קשר לקבלת פרטים נוספים.

כל איש קשר שמועלה ליישום מתויג בסטטוס. ראה פרטי סטטוס ליצירת קשר לקבלת מידע נוסף .

פרטי סטטוס ליצירת קשר

מצב	שם	תיאור
0	פתוח	פתח את איש קשר.
1	סגור	קשר סגור.
2	נעילה זמנית	איש הקשר ננעל זמנית, לא יימסר.
3	העלאה מתבצעת	צור קשר בעיצומו של תהליך ההעלאה.
4	נמסר לחייגן	איש הקשר נמסר לחייגן.
5	להחליף	איש הקשר הוחלף במהלך ההעלאה.
6	הרשימה נעצרה	איש קשר מרשימה שהופסקה.
7	סגור באמצעות אנשי קשר מנוהלים או סמוק	איש הקשר נסגר באמצעות הפונקציונליות 'ניהול איש קשר' / 'איש קשר סמוק'.
8	הקשר הופסק ונסגר	איש הקשר נעצר ונסגר, לא יימסר לחייגן.
9	צור קשר עם Scrubbed	איש קשר מרשימה שעברה קרצוף.
10	איש הקשר עבר ל- Cam- paign אחר	הקשר עבר מקמפיין אחד למשנהו כבול בשלשלאות.
11	נעצר לצמיתות	הקשר הופסק לצמיתות ולא יועבר לחייגן.
20	איש הקשר שנמסר הופסק	איש קשר שנמסר לחייגן מופסק מלחייג.
21	נעול למשלוח PCB	איש קשר נעול שיסופק רק עבור שיחה חוזרת per-sonal (PCB). הערה: תכונת התקשרות חוזרת אישית אינה ישימה עבור מהדורה זו.
22	נעול למסירת אנשי קשר CSS	איש קשר שננעל למסירה באמצעות בחירת איש קשר

		לוח זמנים של אסטרטגיה (CSS).
23	נעול למשלוח AEM	איש קשר נעול עבור סוכן-מנהל ממופה deliv- ery.
24	נעול על-ידי Reschedule to Res- chedule Contact	איש קשר נעול על ידי המתזמן מחדש כדי להימסר כ- res- cheduled.
25	נעול על-ידי תזמון מחדש כדי לסגור איש קשר	איש קשר ננעל על-ידי מתזמן מחדש כדי להיסגר.
30	איש קשר נחסם על-ידי DNC	איש קשר נחסם כאיש קשר אל תתקשר.
31	איש הקשר נחסם על-ידי NDNC	איש קשר נחסם כאיש קשר לאומי אל תתקשר.
32	איש הקשר נחסם על-ידי DNC Scrub	הקשר נחסם במהלך תהליך הפילינג של DNC.
33	איש קשר נחסם על-ידי ליטיגציה	הקשר נחסם עקב דרישת התדיינות משפטית.
34	פג	איש קשר שפג תוקפו.

פעולות

פעולות קמפיין שיש לנקוט, אם בכלל, מהפעולות הבאות:

- ערוך כל מאפיין בקמפיין.
- **Copy** יוצר קמפיין חדש כאשר כל המאפיינים של מסע הפרסום שנבחר (למעט שם קמפיין) נשמרים כפי שהם.

הערה: בכל פעם שאתה משכפל קמפיין, היישום אינו משכפל את הגדרות החייגן. משתמשים צריכים ליצור באופן ידני את הגדרות החייגן בקמפיין עבור קמפיין שהועתק.

הערה: עבור קמפיין שהועתק, השימוש באותו שם כמו קמפיין שנמחק מותר, בכפוף לנוסע. הנתונים ההיסטוריים הנוגעים לקמפיין הישן נמחקים ממסד הנתונים כאשר נוצר קמפיין חדש באותו שם כמו קמפיין שנמחק.

- עצרו (או התחילו) את הקמפיין. כל אנשי הקשר, למעט אנשי קשר פעילים שנמסרו, סגורים בחייגן. המצב עבור אנשי קשר כאלה משתנה לפתיחה ביישום.
- סומק סוגר את כל אנשי הקשר הממתינים הזמינים ברשימת החיוג.

הערה: אנשי הקשר הפעילים בחייגן אינם סמוקים.

- מחיקת קמפיין. ניתן למחוק קמפיין רק כאשר הוא אינו במצב ביצוע. לחצן המחיקה מופעל רק אם הקמפיין אינו במצב ביצוע. כאשר המשתמש לוחץ על מחק, חלון מוקפץ נפתח ומציג את הודעת האזהרה הבאה כדי להודיע למשתמש על פעולת המחיקה:

פעולה זו מסמנת את המערכה למחיקה. הקמפיין נמחק לצמיתות ברגע שכל מסעות הפרסום הקשורים מגיעים למצב שאינו ניתן להפעלה.

הערה: מחיקת קמפיין היא בלתי הפיכה ולא ניתן לבטל אותה. לאחר התחלת פעולת המחיקה, סטטוס הקמפיין משתנה ל - *MARKED FOR DELETION* כדי לשקף את המחיקה הממתינה בעד הפסקה.

פעולות דף

חלונית לחצן פעולות בפינה השמאלית העליונה של העמוד מעל הכותרות מסופקת לביצוע פעולות שונות. לחצן זה מוצג רק אם מנהל מערכת הגדיר אפשרות זו להצגה.

הערה: מבחר קמפיינים מרובים פועל רק עבור הדף הפעיל ולא עבור קמפיינים בדפים שונים.

הערה: אם תבחר מספר קמפיינים, תוכל להשתמש רק בלחצנים התחל ועצור, לפי העניין. כל לוח הכפתורים זמין אם בוחרים קמפיין יחיד.

- ערוך כל מאפיין בקמפיין.
- **Copy** יוצר קמפיין חדש כאשר כל המאפיינים של מסע הפרסום שנבחר (למעט שם קמפיין) נשמרים כפי שהם.

  הערה: עבור קמפיין שהועתק, השימוש באותו שם כמו קמפיין שנמחק מותר, בכפוף לנוסע. הנתונים ההיסטוריים הנוגעים לקמפיין הישן נמחקים ממסד הנתונים (במהלך פעולת סוף היום של LCMReportingService) כאשר נוצר קמפיין חדש באותו שם כמו קמפיין שנמחק. אנו ממליצים לך להשתמש בו לאחר הפעלת זהירות נאותה, שכן התוצאה היא אובדן נתונים היסטוריים.

- התחל את הקמפיין.
- עצרו את הקמפיין.
- סומק סוגר את כל אנשי הקשר הממתינים הזמינים ברשימת החיוג.

  הערה: אנשי הקשר הפעילים במטמון החייגן אינם סמוקים.

- מחיקת קמפיין. ניתן למחוק קמפיין רק כאשר הוא אינו במצב ביצוע. לחצן המחיקה מופעל רק אם הקמפיין אינו במצב ביצוע. כאשר המשתמש לוחץ על מחק, חלון מוקפץ נפתח ומציג את הודעת האזהרה הבאה כדי להודיע למשתמש על פעולת המחיקה:

  פעולה זו מסמנת את המערכה למחיקה. הקמפיין נמחק לצמיתות ברגע שכל מסעות הפרסום הקשורים מגיעים למצב שאינו ניתן להפעלה.

  הערה: מחיקת קמפיין היא בלתי הפיכה ולא ניתן לבטל אותה. לאחר הפעלת פעולת המחיקה, סטטוס הקמפיין משתנה ל - *MARKED FOR DELETION* כדי לשקף את תקופת המחיקה הממתינה.

מיון וחיפוש

ניתן למיין את נתוני רשימת הקמפיין לפי כל עמודה. לחץ על כותרת עמודה כדי למיין את הנתונים לפי סדר עולה של העמודה. באפשרותך להשתמש בתיבת החיפוש בפינה השמאלית העליונה של דף הרישום של הקמפיין כדי לחפש ולהביא את הנתונים הדרושים.

יצירת קמפיין

פרטי הקמפיין

כדי ליצור קמפיין חדש, לחץ על הוסף קמפיין הממוקם בפינה השמאלית התחתונה של המסך. תוכל לספק פרטים בסיסיים על מסע הפרסום בסעיף זה.

במסך פרטי הקמפיין מופיעים הפרטים הבאים:

1. הזן שם קמפיין.
2. הזן תיאור קמפיין.
3. בחר קטגוריה מהרשימה הנפתחת. שדה זה הוא אופציונלי.

הערה: אם אין לך קטגוריית קמפיין שחלה על קמפיין זה, תוכל ללחוץ על לחצן קטגוריית פקה כדי ליצור קטגוריה חדשה. ראה יצירת קטגוריית קמפיין לקבלת מידע נוסף.

4. בחר קבוצת תוצאות עסקיות מהרשימה הנפתחת.

הערה : אם אין לך קבוצה עסקית שחלה על קמפיין זה, לחץ על הלחצן צור תוצאות עסקיות והוסף קבוצת תוצאות עסק חדשה. עיין בתוצאות עסקיות לקבלת מידע נוסף.

5. בחר טווח תאריכים עבור קמפיין זה. הקמפיין פועל בין תאריך ההתחלה לתאריך הסיום שנבחר בטווח זה; שני הימים כוללים.
6. בחר טווח זמן עבור קמפיין זה. הקמפיין פועל בכל הימים (בטווח התאריכים שנבחר) בין השעות שנבחרו.
7. בחר אזור זמן עבור קמפיין זה. היישום נועד לעבוד במספר אזורי זמן.

הערה: אם אין לך אזור זמן שחל על קמפיין זה, לחץ על צור אזור זמן
וצור אזור זמן חדש. עיין ב-TimeZone לקבלת מידע נוסף.

ניתן להשתמש ביישום במיקומים שונים להפעלת קמפיינים. מיקומים אלה יכולים להיות מפוזרים על פני יבשות שונות או אפילו מיקומים שונים באותה יבשת. בהיותם רחוקים זה מזה, ייתכן שהקמפיינים יצטרכו לפעול בשעות העבודה של כל מיקום ספציפי. היישום נועד לעבוד במספר אזורי זמן.

המקומות השונים ברחבי העולם מחולקים לאזורי זמן על פי קווי האורך בהם הם נמצאים. היישום כולל הוראה שבה ניתן להגדיר אזורי זמן כלל-מערכתיים.

אזור זמן זה משמש כאחת האפשרויות לשיוך אזור הזמן של איש קשר. כמה תכונות אחרות שהיישום משתמש בהן כדי לקבוע את אזורי הזמן של אנשי הקשר הן המיקוד, אזור החיוג, המדינה וכן הלאה.

8. בחר את מספר הימים ממונה **Time to Live** . **Time to Live(days)** הוא מספר הימים שאנשי הקשר העלו, באמצעות תכונת ההעלאה האוטומטית.
9. TURN להפעיל את ימי העסקים כדי שהאפליקציה תחשב את השעה לחיות רק באמצעות ימי עסקים.
10. בחר סוג שימוש באזור זמן עבור הקמפיין. ישנן שלוש אפשרויות לבחירה:
    a. ללא: אפשרות זו לוקחת את אזור הזמן של קמפיין זה כפי שנבחר באזורי זמן.
    b. עקיפה: אפשרות זו עוקפת, עבור קמפיין זה בלבד, שעות התחלה וסיום שהוגדרו עבור אזורי הזמן בקבוצת קמפיין זו. זמני ההתחלה והסיום של הקבוצה מוצגים בעת לחיצה על הלחצן טען ברירת מחדל .

    הערה: סוג שימוש באזור זמן אינו זמין בעת יצירת קמפיין חדש. הוא זמין רק בעת עריכת קמפיין קיים.
11. לחץ על הבא כדי להשלים את המסך ולנווט אל אשף קבוצת הקמפיין.

קבוצת קמפיין

סעיף זה מאפשר לך לבצע אינטגרציה עם הקמפיין של המוצר השותף (ספציפי לחייגן) או עם התור (שאינו ספציפי לחייגן) כדי להביא את הפרטים.

בחירת קבוצה

בחר סוג קבוצת קמפיין מתוך קבוצת קמפיין ייעודית, רשימה משותפת וחיוג מואץ.

1. אם נבחרה קבוצת קמפיינים ייעודית **,** בחר קבוצה מהתפריט הנפתח.
2. אם נבחר קמפיין רשימה משותפת, הוא מסתיר את האפשרות קבוצה . קבוצת הקמפיין נקבעת כאשר אנו יוצרים תנאי CSS עבור קמפיין מסוים של רשימה משותפת.

   הערה: צור קשר עם Cisco CSM כדי להפעיל תצורה זו.
3. אם האפשרות 'חיוג מואץ' נבחרה, בצע את השלבים המוזכרים בחיוג מואץ.

4. בחר את קבוצת הקמפיין מהרשימה הנפתחת כדי לשייך אותה לקמפיין.
5. עבור אל המקטע אסטרטגיית יצירת קשר.

חיוג מואץ

חיוג מואץ הוא שיטה לביצוע שיחות יוצאות באופן תואם יותר. זה מייעל את תהליך החיוג ביעילות ומקטין את הזמן והמאמץ הנדרשים על ידי סוכנים לביצוע שיחות.

תכונה זו מאפשרת לחייגן אוטומטי לחייג אנשי קשר שאינם PEWC (אנשי קשר ללא הסכמה או אנשי קשר של לקוחות שלא הסכימו לקבל שיחות מחייגן אוטומטי). מושג שנקרא חיוג יזום אנושי באמצעות מפעיל בקרה מוצג בתכונה זו. כאן, מפעילי בקרה מקבלים אנשי קשר ללא הסכמה באמצעות המסגרת הקיימת של מסירת אנשי קשר. לאחר מכן, אנשי הקשר בפקד Agent Desktop נלחצים על ידי מפעיל הבקרה ומועברים לחייגן לחיוג.

1. בחר את קבוצת ההסכמה מהתפריט הנפתח. קבוצת הסכמה מספקת אנשי קשר להסכמה עבור קמפיין ADM.
2. בחר את קבוצת אי-הסכמה מהתפריט הנפתח. קבוצת אי-הסכמה מספקת אנשי קשר ללא הסכמה עבור קמפיין ADM. בצע את השלבים הבאים כדי לחייג לאיש קשר.
   a. מפעיל - בחר מפעיל כדי לבצע חיוג ידני. מפעיל בקרה מקבל את הטקט למסירה לחייגן.
   b. אוטומטי - בחר אוטומטי כדי לבצע חיוג אוטומטי. סוכנים יכולים לחייג באופן אוטומטי לאנשי קשר אלה ללא התערבות של מפעילי הבקרה.
3. קבוצת מדינה- בחר את קבוצת המדינה מהתפריט הנפתח.

   הערה: ודא שהאפשרות חיוג מואץ מופעלת בתכונות קבוצת חוקי המדינה תחת קבוצת חוקי המדינה כדי לספק איש קשר.
   a. מפעיל - בחר מפעיל כדי לבצע חיוג ידני. מפעיל בקרה מקבל את הטקט למסירה לחייגן.
   b. אוטומטי - בחר אוטומטי כדי לבצע חיוג אוטומטי. סוכנים יכולים לחייג באופן אוטומטי לאנשי קשר אלה ללא התערבות של מפעילי הבקרה.
4. סוג בדיקת מידע- בחר את סוג בדיקת המידע מתוך הסכמה ואי הסכמה.
   a. הסכמה - המערכת בודקת את אנשי הקשר בטבלת PEWC ומעבירה את אנשי הקשר התואמים לקבוצת ההסכמה.
   b. אי-הסכמה - המערכת בודקת את אנשי הקשר בטבלה שאינה PEWC ומעבירה את אנשי הקשר התואמים לקבוצת אי-ההסכמה.

אסטרטגיית יצירת קשר

אסטרטגיית קשר היא הגישה המחושבת בבניית מערכת יחסים עם הלקוחות לניהול קמפיין יעיל.

בחר אסטרטגיית יצירת קשר עבור הקמפיין.

האפשרויות הבאות זמינות:

פשוט: אסטרטגיה פשוטה ניתנת להגדרה בקלות, ופשוט עוברת להתקשר ממצב מוגדר אחד לאחר במחזור. המחזור חוזר על עצמו עד להשלמת מספר המחזורים שהוגדר. היא משרתת את מטרתה הצנועה בסוגים מסוימים של קמפיינים שאינם דורשים מתודולוגיה מתקדמת לטיפול באנשי קשר.

מתקדם: ניתן להגדיר אסטרטגיה מתקדמת ולהשתמש בה עבור אסטרטגיות שיחה משוכללות יותר, כגון אחזור ברמת המצב, חלונות מעבר וחלונות חיוג שונים למצבים. אסטרטגיה מסוג זה ממנפת את המקסימום מתוך היישום כדי לחייג החוצה כל איש קשר שהועלה.

פשוט

כברירת מחדל, האפשרות אסטרטגיית יצירת קשר פשוטה נבחרת עבור קמפיין.

1. בחר אסטרטגיית יצירת קשר מתאימה לקמפיין זה מהרשימה הנפתחת.

   הערה: אם אין לך אסטרטגיית אנשי קשר החלה על איש קשר זה, לחץ על צור אסטרטגיית איש קשר כדי ליצור אסטרטגיה חדשה. ראה יצירת אסטרטגיית יצירת קשר לקבלת מידע נוסף.

2. ניסיון חוזר גלובלי- השתמש במחוון או הזן את הערך הדרוש בחלונית המספרים. אפשרות זו מאפשרת לך לספק את המספר המרבי של ניסיונות חוזרים לחייג לכל איש קשר בקמפיין.
3. ניסיון חוזר יומי- השתמש במחוון או הזן את הערך הדרוש בחלונית המספרים. אפשרות זו מאפשרת לך לספק את המספר המרבי של ניסיונות חוזרים לחייג לכל איש קשר בקמפיין.
4. **Cycle Retry** - השתמש במחוון או הזן את הערך הדרוש בחלונית Number. זהו מספר המחזורים שאסטרטגיית הקשר פועלת לפני סגירת איש הקשר.
5. בחר מרווח לניסיון חוזר של מחזור. זהו פרק הזמן בין מחזור אחד של ניסיונות חוזרים למשנהו. הזן את הערכים הדרושים בתיבות המתאימות תחת **Hrs** ,**Day** ו - **Min**.

אסטרטגיית התקשרות חוזרת

הערה: התכונה 'התקשרות חוזרת' אינה נתמכת במהדורה הנוכחית. תכונה זו מתוכננת למהדורה עתידית.

אסטרטגיית התקשרות חוזרת משמשת לתזמון מחדש של אנשי קשר להתקשרות חוזרת. לדוגמה, כאשר החייגן מנסה להגיע ללקוח בזמן המבוקש והניסיון נכשל, המערכת מחילה את כלל אסטרטגיית ההתקשרות החוזרת.

ישנם שני סוגים של שיחות חוזרות. התקשרות חוזרת אישית היא מצב שבו שיחה חוזרת מנותבת לאותו סוכן שטיפל בשיחה המקורית; **Normal Callback** (התקשרות חוזרת) היא מצב שבו התקשרות חוזרת מנותבת לכל סוכן זמין.

6. בחר אסטרטגיית התקשרות חוזרת מתאימה לקמפיין זה מהרשימה הנפתחת.

   הערה: אם אין לך אסטרטגיית התקשרות חוזרת החלה על איש קשר זה, לחץ על צור אסטרטגיית התקשרות חוזרת כדי ליצור אסטרטגיה חדשה. ראה יצירת אסטרטגיית התקשרות חוזרת לקבלת מידע נוסף.

7. איפוס אחזור יומי וגלובלי - TURN את המתג מופעל אם כל מה שאתה רוצה שספירת הניסיונות החוזרים הגלובליים והיומיים תתאפס לאפס בעת העברת איש קשר להתקשרות חוזרת.
8. **Callback Retry** - השתמש במחוון או הזן את הערך בחלונית Number. אפשרות זו מאפשרת לך לספק את המספר המרבי של ניסיונות חוזרים להתקשר לכל איש קשר בקמפיין.
9. בחר בלחצן האיפוס **PCB** ל-,NCB במידת הצורך.

הערה: איש קשר המסומן כאיש קשר להתקשרות חוזרת אישית יכול להיות מומר להתקשרות חוזרת רגילה בנסיבות מסוימות, כגון כשל חוזר ונשנה ביצירת קשר עם הסוכן שצוין. כדי להימנע מאי הגעה לאיש הקשר כלל, פעולה זו מומרת להתקשרות חוזרת רגילה כדי להגיע לכל סוכן זמין אחר.

האפשרויות הזמינות עבור סוג ניסיונות חוזרים מפורטות להלן:

a. **Retries**: כדי להגדיר את מספר הניסיונות שלאחריהם התקשרות אישית חוזרת הופכת להתקשרות חוזרת רגילה.

b. משך: משך הזמן בימים, בשעות ובדקות שלאחריהם התקשרות חוזרת אישית הופכת להתקשרות חוזרת רגילה אם השיחה המחויגת אינה מגיעה לסוכן שהוקצה מסיבה כלשהי.

10. השתמש בחלונית המספרים כדי להגדיר את המספר ניסיונות להגיע לסוכן - היישום מבצע מספר ניסיונות להגיע לסוכן לפני המרת התקשרות חוזרת אישית להתקשרות חוזרת רגילה.

11. לחץ על הבא כדי להשלים את המסך ולנווט אל אשף האפשרויות האחרות.

התקדם

בחר באפשרות Contact strategy **Advance** עבור הקמפיין.

1. בחר אסטרטגיית יצירת קשר מתאימה לקמפיין זה מהרשימה הנפתחת.

הערה: אם אין לך אסטרטגיית אנשי קשר החלה על איש קשר זה, לחץ על צור אסטרטגיית איש קשר כדי ליצור אסטרטגיה חדשה. ראה יצירת אסטרטגיית יצירת קשר לקבלת מידע נוסף.

2. ניסיון חוזר גלובלי- השתמש במחוון או הזן את הערך הדרוש בחלונית המספרים. אפשרות זו מאפשרת לך לספק את המספר המרבי של ניסיונות חוזרים לחייג לכל איש קשר בקמפיין.

3. ניסיון חוזר יומי- השתמש במחוון או הזן את הערך הדרוש בחלונית המספרים. אפשרות זו מאפשרת לך לספק את המספר המרבי של ניסיונות חוזרים לחייג לכל איש קשר בקמפיין.

4. סגור אחזור יומי- TURN את המתג כדי לסגור את איש הקשר ברגע שתגיע למגבלת הניסיון החוזר היומי.

5. חלון מעבר- TURN במתג ההפעלה כדי להחיל תכונה זו על הקמפיין. חלון מעבר מציע את היכולת להגביל את מספר הניסיונות עבור כל מצב על פני סף משך מוגדר .

6. ימי מעבר - השתמש במחוון או הזן את הערך הדרוש בחלונית המספר כדי לשמור על ספירת הניסיונות.

7. ניסיונות מעבר- השתמש במחוון או הזן את הערך הדרוש בחלונית 'מספר' לבחירת ניסיונות המעבר.

פרטי הקמפיין

לאחר יצירת קמפיין, עליך לערוך אותו ולעדכן את הפרטים הבאים בפרטי הקמפיין Tab.

אפשרויות תצורה

סעיף זה מאפשר לך לבצע תצורות ביחס לקמפיין.

- שרשור: הפעל אפשרות זו כדי לאפשר קישור (שרשור) של אנשי הקשר של הקמפיין הנוכחי לקמפיינים אחרים.
- אזור חסום/מיקוד: TURN מתג זה מופעל כדי למנוע חיוג לאנשי קשר מאזור חסום/מיקוד במהלך משך הזמן החסום שצוין.
- TURN :**DNC** את מתג DNC מופעל כדי לאפשר סינון DNC עבור אנשי קשר בקמפיין זה. רשימת 'אל תתקשר' (DNC) מבטיחה תאימות על-ידי מניעת שיחות או הודעות לא רצויות למספרי טלפון המסומנים כ-DNC בארגון. לאומי אל תתקשר
- **NDNC**: הפעל מתג זה כדי לאפשר סינון NDNC עבור אנשי קשר בקמפיין. National Do Not Call (NDNC) הוא רישום ברמה הלאומית, המבטיח עמידה בתקנות טלקום האוסרות על שיחות או הודעות לא רצויות למספרים הרשומים כ- NDNC.
- TURN :**Litigator** מפעיל את Litigator כדי לאפשר בדיקות תאימות במהלך העלאת נתונים. הישג זה מבטיח ציות לחוק בעת העלאה וניהול של אנשי קשר.
- **Precall Script**: הפעל את המתג **Precall Script** כדי להפעיל קובץ **Script** לפני כל שיחה. סקריפט זה יכול להשתלב עם יישומים חיצוניים או מסדי נתונים כדי לקבל החלטות חיוג סופיות. האפשרויות כוללות:
  - ספריה: בחר סקריפט מספריית קבצי ה- Script.
  - VBScript: הפעל סקריפט שנכתב בהתאמה אישית.
- **PostCall Script**: הפעל את בורר **Postcall Script** כדי להפעיל קובץ **Script** לאחר כל שיחה. ניתן להשתמש בכך למטרות שונות, כגון אימות תוצאות שיחה, התאמה אישית של אופן הפעולה של תזמון מחדש או שילוב עם מערכות של ספקים חיצוניים (כגון, עדכון מצב שיחת CRM). האפשרות כוללת:
  - לפני תזמון מחדש: ביצוע לפני תזמון מחדש של איש קשר, המאפשר לוגיקה מותאמת אישית להשפיע על פרמטרים של תזמון מחדש.
  - לאחר תזמון מחדש: מבצע לאחר תזמון מחדש, המאפשר התאמה אישית נוספת של אסטרטגיה או עדכון פלטפורמות חיצוניות.
  - שניהם: מבצע לפני ואחרי תזמון מחדש.
- TURN :**CPT** את המתג CPT מופעל כדי לאפשר בדיקות עבור זמן מועדף על הלקוח במהלך העלאת נתונים, בהתבסס על פרמטרים נבחרים.
  - הפעל CPT הן בדף הקמפיין והן בדף חוק המדינה.
  - בחר את ערך המצב או המזהה הייחודי מהרשימה הנפתחת.
  - מזהים ייחודיים נוצרים בפרמטרים עסקיים גלובליים.

אזור ירוק וחוק המדינה

Green Zone היא תכונה המבטיחה שאנשי קשר יימסרו רק בהתבסס על אזורי זמן אפשריים וכללי מצב שהובאו מאזורי החיוג והמיקוד של כל המצבים עבור איש הקשר. שים לב שאם לאיש הקשר שלך יש שלושה מצבים, היישום בודק אם כל שלושת המצבים של איש הקשר ניתנים לחיוג לפני המסירה לחייגן.

כאשר המתג מופעלEnhanced Greenzone , משקלל את כל המספרים והמיקוד שהועלו לחישוב Greenzone. אם יועלו 10 מספרים, ייקבעו 20 אזורי זמן עבור אזור החיוג והמיקוד של כל מספר טלפון. אם 2 מיקוד ברמת איש קשר (מיקוד ראשי ומשני) מופעלים, פעולה זו מוסיפה 2 אזורי זמן נוספים מה שהופך אותו ל- 22 אזורי זמן בסך הכל לבדיקה. האפליקציה בודקת את כל אזורי הזמן הללו ומשחררת את איש הקשר רק כאשר לכל 22 אזורי הזמן יש חלון מותר להתקשרות.

כמו כן, אם יופעל חוק המדינה, יזוהו 22 מדינות הקשורות לאזורי זמן אלה. התכונה 'אזור ירוק משופר' מאמתת את זמני ההתחלה והסיום של כל 22 המצבים, ממזגת את התאימות ומספקת את איש הקשר בחלון השיחות המותר המצטלב.

הערה: צור קשר עם Cisco CSM כדי להפעיל תצורה זו.

הערה: כאשר אנשי קשר נכשלים ב- ,Greenzone אנשי הקשר שנכשלו מתוזמנים מחדש.

הפעל את **Greenzone**

כברירת מחדלGreenzone , מופעל והאפשרות קמפיין נבחרת באופן אוטומטי. לא ניתן להשבית את Greenzone.

- אזור זמן של קמפיין- TURN את זה כדי להחיל אזור זמן של קמפיין. מייצג את אזור הזמן שהוגדר ברמת הקמפיין. אנשי הקשר מאומתים כנגד אזור זמן זה כדי להבטיח תאימות לכללי חיוג ספציפיים לקמפיין.
- TURN – **Uploaded Zone** את זה הלאה כדי להחיל את Uploaded Zone. מתייחס לאזור הזמן שהועלה עבור איש הקשר בקובץ הנתונים. אזור זה משמש כהפניה להבטחת שניתן לחייג לאיש הקשר בשעות המותרות.
- מדינה - TURN את זה הלאה כדי ליישם את זה. מציין את המצב המשויך לאיש הקשר. תקנות חיוג ספציפיות למדינה, כגון מועדי התקשרות וחגים, חלות.
- מיקוד – TURN את זה הלאה כדי להחיל את זה. המיקוד הראשי של איש הקשר משמש כדי לגזור את אזור הזמן המתאים ולבדוק אם קיימות מגבלות חיוג ספציפיות למיקוד.
- מיקוד נוסף – TURN את זה הלאה כדי להחיל את זה. כל מיקוד נוסף המשויך לקונטקט. אלה נבדקים לתאימות עם אזור זמן, ומספקים גמישות לאנשי קשר עם מיקומים הקשורים ל- mul-tiple. ניתן להפעיל זאת רק אם מופעל מיקוד.
- אזור חיוג – TURN את זה הלאה כדי להחיל את זה. מתייחס לאזור החיוג המשויך למספר הטלפון של איש הקשר. זה עוזר לקבוע את אזור הזמן ואת תקנות המדינה לחיוג.

- מצב נוכחי – TURN את זה הלאה כדי להחיל את המצב הנוכחי. מציין את המצב (כגון,SMS , דואר אלקטרוני, קול) המוערך כעת עבור איש הקשר. היישום מבטיח שמצב זה ניתן לחייג בהתאם לכללים.
- כל המצבים - TURN זאת כדי לאמת את יכולת החיוג של כל המצבים הזמינים. אם כל המצבים תואמים לאזור הזמן ולכללי המדינה, איש הקשר מועבר לחייגן.

- מיקוד מצב – TURN את זה הלאה כדי להחיל מצב Zip. מתייחס למיקוד שנגזר במיוחד עבור מצב מסוים (כגון, דוא"ל או SMS). זה מבטיח תאימות ספציפית למצב של איש הקשר.
  - מצב נוכחי – TURN את זה כדי להחיל את המצב הנוכחי. מציין את המצב (כגון,SMS , דואר אלקטרוני, קול) המוערך כעת עבור איש הקשר. היישום מבטיח שמצב זה ניתן לחייג בהתאם לכללים.
  - כל המצבים - TURN זאת כדי לאמת את יכולת החיוג של כל המצבים הזמינים. אם כל המצבים תואמים לאזור הזמן ולכללי המדינה, איש הקשר מועבר לחייגן.

חוק המדינה

אנשי קשר יכולים להשתייך לאזורי זמן מרובים בהתבסס על אזור חיוג, מיקוד, מיקוד נוסף ומיקוד ברמת המצב, בהתאם למצבים שהוגדרו. ייתכן שיהיה צורך לבדוק אם יש צורך לבדוק אם יש זמני חיוג בטוחים בפרמטרים מרובים, כולל זמני חיוג מותרים ברמת המדינה. הפעלת ה-Greenzone אך טון ברמת הקמפיין מבטיחה שהאפליקציה בודקת את כל הפרמטרים הללו לפני שהיא מוסרת את איש הקשר לחיוג.

חוקי המדינה מסדירים את פעולות מרכז השירות וניתן להגדיר אותם ברמת היישום כך שיחולו על קמפיינים ספציפיים. כדי להפעיל ציות לחוקי המדינה:

- הפעל את הציות לחוק המדינה ברמת הקמפיין כדי להבטיח שכל הפרמטרים נבדקים לפני מסירת איש קשר לחיוג.
- בחר את קבוצת חוקי המדינה מהתפריט הנפתח כדי להחיל כללי ציות לחוק המדינה על פקה- פייגין שלך. קבוצת חוקי מדינה מאפשרת למנהל להגדיר מדינה בודדת ושיוכה למיקוד ו / או אזור חיוג ולבסוף לקבץ מדינות אלה יחד כקבוצת חוק מדינה עם ההגדרה של זמן וחגים הניתנים לקריאה. כאשר היישום קובע יותר ממצב אחד בהתבסס על אזורי המיקוד והאזור, חלה העדיפות שנקבעה ב - **System > State Law Group** . ראו קבוצת משפט המדינה.
- מצב: התאימות נאכפת בהתבסס על המצב שהוגדר בערכות היישומים הכלל-מערכתיות. הדבר מחיל זמני חיוג מותרים ברמת המדינה על הקמפיין.
- מיקוד: התאימות נאכפת בהתבסס על המיקוד שהוגדר במערכת.
- מיקוד נוסף: מבטיח תאימות על-ידי בדיקת כל המיקודים הנוספים המשויכים לאיש הקשר עבור אזור זמן וציות לחוקי המדינה.
- אזור חיוג: התאימות מבוססת על אזור החיוג שהוגדר במערכת. חוקי המדינה המקושרים לאזור החיוג חלים.

- מצב נוכחי: בודק תאימות עבור המצב הנוכחי (כגון,SMS , דוא"ל, קול) המוערך כדי לוודא שהוא מציית לכללי המדינה.
- **All Modes**: מוודא שכל המצבים הזמינים תואמים לתקנות אזור הזמן והמדינה לפני מסירת איש הקשר לחייגן.

- מיקוד מצב: מבטיח תאימות בהתבסס על המיקוד הספציפי למצב.
  - מצב נוכחי: בודק תאימות עבור המצב הנוכחי המוערך כדי לוודא שהוא תואם לכללי המדינה.
  - **All Modes**: מוודא שכל המצבים הזמינים תואמים לתקנות אזור הזמן והמדינה לפני מסירת איש הקשר לחייגן.
- לחץ על שמור. המשך להגדיר את הדרישות השונות עבור הקמפיין החדש שנוצר.

הגדרת קמפיין

לאחר יצירת הקמפיין, ישנם היבטים שונים אחרים שעליך להגדיר כדי שהקמפיין יפעל כרצונך. סעיף זה עוסק בהגדרת הרכיבים הבאים:

1. פרטי הקמפיין
2. הגדרות ערוץ
3. פרמטרים עסקיים
4. תצורת AI

   הערה: צור קשר עם Cisco CSM כדי להפעיל תצורה זו.
5. CSS
6. שרשור
7. רשימות אנשי קשר
8. נהל אנשי קשר
9. לוח זמנים
10. עורך תבניות IVR

    הערה: בשלב זה, תכונה זו אינה נתמכת ב- Webex Contact Center.
11. עורך תבניות דוא"ל

    הערה: בשלב זה, תכונה זו אינה נתמכת ב- Webex Contact Center.
12. עורך תבניות SMS

    הערה: בשלב זה, תכונה זו אינה נתמכת ב- Webex Contact Center.
13. תצורה אחרת
14. הגדרות חייגן

ניתן למקם כל אחת מאפשרויות התפריט לעיל כקישור מהיר בדף היישום **Home** . לחץ על הקישור הנדרש והדף זמין כעת להצגה/עריכה בלחיצה אחת ישירות מדף היישום Home.

הגדרות ערוץ

בצע את השלבים הבאים:

1. בחר שרת דוא"ל עבור הקמפיין.
2. הגדר סף עבור הודעות דואר אלקטרוני בשדה הזמן הקצוב לדואר אלקטרוני. סף זה קובע את הזמן המרבי המותר למערכת לעבד ולשלוח הודעות דואר אלקטרוני. הטווח הוא 1 עד 2400 שעות.
3. אם זהו קמפיין ,SMS בחר שרת # SMS עבור הקמפיין. הטווח הוא 1 עד 1440 דקות.
4. הגדר סף עבור SMS בשדה פסק זמן SMS. שדה זה מציין את המספר המרבי של הודעות SMS או את הקצב שבו ניתן לשלוח אותן בתוך תקופה מוגדרת.
5. בחר את הקוד הקצר הראשי מהרשימה למטה. זהו הקוד הקצר העיקרי המשמש לשליחת SMS / דוא"ל בקמפיין.

   הערה: עבור קמפיין שהוגדר עם שרת ,SMS הקוד הקצר הראשי וסוג הטקסט **SMS** שדות הם שדות חובה.
6. בחר את הקוד הקצר המשני מהרשימה למטה. זהו הקוד הקצר המשני המשמש לשליחת SMS /email בקמפיין.

   הערה: עבור קמפיין שהוגדר עם שרת ,SMS הקוד הקצר הראשי וסוג הטקסט **SMS** שדות הם שדות חובה.
7. בחר את **SMS Timeout Disposition** מהרשימה הנפתחת. הוא מגדיר את התוצאה SMS עבור con- tact כאשר הזמן הקצוב לאיש הקשר מסתיים. ערך ברירת המחדל הוא הצלחה.
8. בחר את **SMS** סוג טקסט מהרשימה הנפתחת כגון דינמי, סטטי, דו-כיווני. הוא מציין את סוג SMS שהוגדר עבור הקמפיין. זהו שדה חובה כאשר שרת SMS ממופה לקמפיין.
   a. דינמי: מאפשר שימוש בתוכן מותאם אישית או משתנה בתוך ,SMS כגון הוספת מידע ספציפי ללקוח כגון שמות, פרטי חשבון או סטטוס הזמנה.
   b. סטטי: שליחת הודעה אחידה לכל הנמענים ללא התאמה אישית. אפשרות זו מתאימה להתראות כלליות, התראות או הודעות קידום מכירות.
   c. **TwoWay**: מאפשר תקשורת דו-כיוונית, ומאפשר לנמענים להשיב לSMS.
9. כדי ליצור קשר עם צ'אט בוט לתקשורת דו-כיוונית ,SMS בחרו אחד מהרשימה הנפתחת של חשבון צ'אטבוט.
10. בחר את מדריך השיחות מהרשימה הנפתחת הממופה לקמפיין.
11. הזן קידומת כדי להוסיף מחרוזת ספציפית לתחילת פרטי איש הקשר שהועלו.

12. הזן סיומת כדי לצרף מחרוזת לסוף פרטי איש הקשר לפני שליחתה לחייגן.

הערה: בהגדרות הערוץ Tab, SMS ודוא"ל אינם נתמכים כעת.

פרמטרים עסקיים

פרמטר עסקי הוא נתונים ספציפיים לעסק שניתן להשתמש בהם למטרות שונות. חלק מהשימושים הם:

1. שיוך נתונים לאנשי קשר בזמן ההעלאה.
2. הגדר תנאים מותאמים אישית עבור CSS כדי להגדיר אסטרטגיית חיוג לתעדוף איש קשר.
3. בצע שאילתה על אנשי הקשר בהתבסס על פרמטרים אלה ונהל אותם בפונקציה ניהול אנשי קשר .
4. אכלס פרמטרים אלה ב- Agent Desktop כאשר מסך קופץ במהלך שיחה.

ניתן ליצור סה"כ 25 פרמטרים עסקיים. 25 אלה כוללים את כל הפרמטרים שבהם אתה משתמש מכל חייגן. לדוגמה, אם אתה משתמש ב- 4 שדות מותאמים אישית בכלל הייבוא של חייגן, באפשרותך ליצור 21 פרמטרים עסקיים נוספים.

הערה: כברירת מחדל, כל השדות המוגדרים בטבלת כללי הייבוא נוצרים תחת פרמטרים עסקיים.

יצירת פרמטר עסקי

1. לחץ על הוסף כדי להוסיף פרמטר עסקי.
2. בחר שם פרמטר עסקי מהתפריט הנפתח. הוא מפרט את הפרמטרים שהוגדרו בפרמטרים עסקיים גלובליים. כדי להוסיף פרמטר חדש, ראה פרמטרים עסקיים גלובליים.
3. מהרשימה הנפתחת סוג נתונים, בחר סוג נתונים עבור פרמטר עסקי זה. האפשרויות הזמינות הן:
   a. מספר, עבור נתונים מספריים.
   b. צף, עבור מספרים עם ערכים עשרוניים.
   c. **DateTime**, עבור ערכים המייצגים תאריך ושעה. אם תבחר סוג נתונים זה, בחר תבנית תאריך רצויה בשדה עיצוב .
   d. מחרוזת, עבור נתונים אלפאנומריים הכוללים כל תו.
4. TURN את המתג נתונים גדולים מופעל כדי להגדיר פרמטר עסקי זה כשדה בצובר. פרמטרים עסקיים המוגדרים כשדות בתפזורת אינם מוגבלים לאורך השדה עבור נתונים הנכנסים כפרמטר busi-ness.
5. הזן את מספר התווים המותר לנתונים בעמודה אורך תו.
6. TURN הפעלת תצוגת הסוכן כדי להציג פרמטרים עסקיים אלה לסוכנים בשולחן העבודה שלהם.

הערה: בשלב זה, תכונה זו אינה נתמכת ב- Webex Contact Center.

7. TURN להפעיל את המתג 'הצגה/עריכה של סוכן' כדי לאפשר לסוכנים לערוך.

הערה: בשלב זה, תכונה זו אינה נתמכת ב- Webex Contact Center.

8. TURN להפעיל את מתג **DNC**, במידת הצורך. הדבר מאפשר ליישום לקבוע ששיחה להתקשרות בהתבסס על שדה עסקי זה כפופה לכללי 'אל תיצור קשר' (DNC).

9. בחר שדה תבנית בסיס ללקוח מהתפריט הנפתח המתאים עם שם הפרמטר העסקי.

הערה: שדה תבנית הבסיס של הלקוח מופעל רק כאשר לפחות אחד ממתגי P2P ו-BTTC מופעל במקטע אפשרויות תצורה בדף הגדרת קמפיין. עיין בהגדרת הקמפיין לקבלת מידע נוסף.

10. לחץ על שמור כדי להשלים יצירת שדה עסק או לחץ על ביטול כדי לחזור ללא שמירת מידע.

הערה: היישום אינו יוצר אינדקס של נתוני שדות עסקיים מכיוון שהשימוש ב-26 השדות העסקיים (כולל המזהה הייחודי) תלוי לקוח ואינו אחיד בין הלקוחות. אנו ממליצים למשתמשים להיעזר בתמיכה כדי ליצור אינדקסים נוספים בהתבסס על הדרישות העסקיות.

11. מספר השדות העסקיים שנוצרו והמספר הזמין מוצגים בפינה השמאלית העליונה של הרשת.

12. באפשרותך גם ליצור מזהה ייחודי. באופן אידיאלי, ייתכנו שדות עסקיים זהים על פני פקה-פייגנס שעשויים להידרש להיות מקובצים למטרות שונות.

13. לדוגמה, מזהה לקוח יכול להיות שדה עסקי בקמפיינים שונים שעבורו יש צורך בקיבוץ בדוחות. עם זאת, מזהה לקוח יכול להיות השדה העסקי הראשון בקמפיין א'; שישית במערכה ב'; ועשירית במערכה ג' - מה שהופך את הקיבוץ למשימה מאתגרת. במקום זאת, באפשרותך ליצור שדה עסקי זה כשדה מזהה ייחודי ולקבץ נתונים מהשדה מזהה ייחודי. בצע את השלבים המפורטים להלן כדי ליצור מזהה ייחודי.

14. לחץ על הלחצן **Add Unique Identifier** כדי להוסיף מזהה ייחודי.

15. הזן את הפרטים הדרושים ולחץ על שמור.

הערה: היישום אינו יוצר אינדקס של נתוני שדות עסקיים מכיוון שהשימוש ב-26 השדות העסקיים (כולל המזהה הייחודי) תלוי לקוח ואינו אחיד בין השדות העסקיים. אנו ממליצים למשתמשים להיעזר בתמיכה כדי ליצור אינדקסים נוספים בהתבסס על הדרישות העסקיות.

שדה קמפיין

שדות קמפיין הם שדות סטטיים, שניתן להשתמש בהם עבור תכונת BTTC (עיין בתצורת AI). היישום מאפשר להגדיר חמישה שדות קמפיין. נווט אל המקטע שדות קמפיין.

בצע את השלבים הבאים כדי להגדיר את שדות הקמפיין.

1. גש לשדה הקמפיין Tab תחת מודול הפרמטר העסקי .
2. הזן את שם הפרמטר שדה קמפיין בשדה מפתח .
3. הזן ערך מתאים בשדה ערך .
4. לחץ על להציל כפתור לשמירת הפרטים.
5. לחץ על הלחצן ביטול כדי לבטל את הפרטים.
6. לחץ על הלחצן מחק כדי למחוק את הפרטים.

תצורת **AI**

הערה: צור קשר עם Cisco CSM כדי להפעיל תצורה זו.

תכונת תצורת הבינה המלאכותית מאפשרת למנהלי מערכת להשתמש בבינה מלאכותית מובנית כדי לבצע תחזיות המבוססות על נתונים היסטוריים. הזמינות של נתונים היסטוריים מובילה לתחזיות מדויקות יותר.

הערה: כדי לבדוק אם יש לך רישיון, אתה יכול ללחוץ על מודול הרישיון ולבדוק אם **RPCO (Right Party Connect Optimizer)** נראה מופעל, אחרת תצורת AI Tab מושבתת.

מודול תצורת הבינה המלאכותית מאפשר לגשת לתכונות הבינה המלאכותית החיזוי הבאות.

הזמן הטוב ביותר ליצור קשר

הזמן הטוב ביותר ליצירת קשר הוא מודל בינה מלאכותית המסייע להפחית את הניסיונות החוזרים של שיחות ולמקסם את חיבורי השיחות המוצלחים על-ידי:

1. חיזוי משבצת הזמן הטובה ביותר שבמהלכה ניתן לפנות ללקוח במשך היום.
2. ממליץ על מספר הטלפון הנכון לשימוש במשבצת הזמן הטובה ביותר. בצע את

השלבים הבאים:

- TURN במתג הזמן הטוב ביותר ליצירת קשר כדי להפעיל את הזמן הטוב ביותר להתקשר עבור אנשי הקשר.
- השתמש במחוון או ספק ערך עבור סף איש קשר. שדה זה פעיל רק אם המתג הזמן הטוב ביותר ליצירת קשר מוגדר למצב מופעל.
- לחץ על שמור.

הבינה המלאכותית ביישום קובעת את ההסתברות להגיע בהצלחה למגע הנכון. הסתברות זו באה לידי ביטוי באחוזים. ככל שהאחוז גבוה יותר, כך גדלים הסיכויים להצלחה בקוננקט.

אנשי הקשר מרשימת הלידים מסודרים בסדר יורד של אחוזי ההצלחה. היישום בוחר אנשי קשר שהוקצו להם הסתברות ההצלחה כפי שנבחרה, או גבוהה יותר.

לדוגמה, אם מנהל המערכת בוחר 60% כערך סף החיתוך, אנשי הקשר בעלי אחוז ההסתברות של 60% ומעלה יחייגו ראשונים. החיוג מתבצע בסדר יורד של אחוזי הסתברות בשעה המתוזמנת.

אסטרטגיית בחירת אנשי קשר

אסטרטגיית בחירת אנשי קשר (CSS) מגדירה כיצד אתה מתעדף את אנשי הקשר שלך לחיוג בקמפיין. לדוגמה, ייתכן שבקמפיין שלך מופיעות שלוש קטגוריות של מחזיקי כרטיסי אשראי: פלטינה, זהב וכסף. על-ידי הגדרת CSS, תוכל להבטיח שהיישום שלך ידחוף אחוז או מספר מסוים של אנשי קשר מסוג Plat-inum ו/או אנשי קשר מסוג זהב וכסף בהתבסס על העדיפות.

עבור אל **CSS** והמסך אסטרטגיית בחירת אנשי קשר יופיע.

יצירת קבוצת **CSS** חדשה

בצע את השלבים הבאים כדי ליצור קבוצה חדשה של אסטרטגיית בחירת אנשי קשר:

1. הזן שם קבוצת CSS חדש .
2. הזן שם תנאי. זהו שדה חובה. לא ניתן להשתמש בתווים מיוחדים בשם, למעט מקף תחתון, מקף ו- ב- (_,- , ו- @, בהתאמה) בשם התנאי.
3. בחר את קבוצת היעד מהרשימה הנפתחת.
4. ניתן ליצור תנאים באמצעות האפשרות **Build Conditions** אובאפשרות **Write Conditions** . הפעל- אכלו את המתג הנדרש בהתאם להעדפתכם.
5. עבור אל המקטע תנאי CSS.

יצירת תנאי **CSS** - תנאי בנייה

לחץ על הלחצן **Add New** כדי להוסיף תנאי CSS חדש. מלא את השדות הבאים:

1. הזן שם קבוצת **CSS** חדש.
2. TURN להפעיל את הבורר Advanced Builder אם ברצונך לבנות תנאי CSS מתקדם.

הערה: בונה מתקדם דורש בניית תנאים מקוננים קפדנית באופן ידני. כל מיקום שגוי של סוגריים מרובעים עלול לגרום לכך שתנאי CSS יבחר אנשי קשר שגויים ולא מכוונים למסירה לחייגן. מצד שני, אם המתג Advanced Builder כבוי, ניתן להוסיף תנאים בקבוצות, עם תנאים שנבחרו מראש ו/או תנאים.

3. המסך **Advanced Builder** מוצג באופן הבא:
   a. הזן תו סוגריים מרובעים פתוח - (- בתא הראשון.
   b. מהרשימה הנפתחת שדות מערכת / שדות עסקיים, בחר פריט מתאים. למידע נוסף, לחץ כאן.

c. בחר אופרטור השוואה מבין האפשרויות המפורטות להלן - זהו התנאי שהשדה צריך לעמוד בו כדי שאיש קשר ייבחר. הפרמטרים הזמינים הם:

i. שווה בדיוק ל

ii. הוא פחות מ

iii. קטן או שווה ל

iv. גדול מ

v. גדול או שווה ל

vi. אינו שווה ל

vii. כמו

viii. ב

ix. לא ב

x. לא כמו

d. הזן ערך שתנאי זה צריך לעמוד בו כדי שאיש הקשר ייבחר למסירה.

e. סגור את הסוגריים.

4. לחץ על להוסיף כפתור להוספת תנאי נוסף. להלן תנאי CSS המוגדרים כברירת מחדל:

a. שיחות מועדפות ליצירת קשר - אנשי קשר ישנים

b. שיחות מועדפות ליצירת קשר - אנשי קשר ישנים

c. רגעים ספציפיים

5. בצע את שלבים **4** עד **9**. הוסף תנאים רבים ככל שתזדקק להם עבור CSS.

6. לאחר שתסיים עם התנאים, לחץ על שמור כדי להשלים

7. אם אינך משתמש בבונה המתקדם, השתמש בבונה הפשוט כפי שמוצג במסך הבא:

8. מהרשימה הנפתחת שדות מערכת / שדות עסקיים, בחר פריט מתאים. ראה שלב 5 לקבלת פרטים נוספים.

הערה: אם תבחר מזהה רשימה של שדות מערכת או מזהה רשימה כללית, חלון קופץ יאפשר לך לבחור את הרשימה appro- priate מתוך הרשימות הזמינות.

9. בחר אפשרות השוואה - זהו התנאי שהשדה צריך לעמוד בו כדי שאיש קשר ייבחר. כמה פרמטרים השוואה עבור המצב שלך יכול להיות > (גדול מ-), < (קטן מ-), = (שווה) וכו'.

10. הזן ערך שתנאי זה צריך לעמוד בו כדי שאיש הקשר ייבחר למסירה.

11. סגור את הסוגריים.

12. לחץ על להוסיף כפתור להוספת תנאי נוסף.

13. בשורה החדשה, בחר **AND** או **OR** מהרשימה הנפתחת החלטה.

14. באפשרותך להמשיך להוסיף קבוצות מצבים נוספות כאלה. לחץ על שמור כשתסיים.

15. אם ברצונך להוסיף קבוצות נוספות, בחר בלחצן הוסף מהלחצנים פעולה קבוצתית .
16. חזור על שלבים **12** עד **17**.
17. עבור אל המקטע סדר לפי .

תחומי התמחות:

שדות	תיאור
מספר מקסימלי של ניסיונות חוזרים	זהו הערך המצטבר הנוכחי עבור המספר המרבי של ניסיונות חוזרים שניתן לבצע עבור חיוג לכל איש קשר בקמפיין.
ניסיונות חוזרים יומיים	זהו הערך המוגדל הנוכחי עבור המספר המרבי של ניסיונות חוזרים שניתן לבצע עבור חיוג לכל איש קשר ביום עבור קמפיין זה.
מחזורי ניסיונות חוזרים	זהו הערך המצטבר הנוכחי עבור המספר המרבי של ניסיונות חוזרים שניתן לבצע במחזור חיוג. מחזור הוא קבוצה של ניסיונות חיוג, אחת לכל המצבים שאיתם מועלה איש קשר. לדוגמה, איש קשר מועלה עם שלושה מצבים - Home, עבודה ומספרים ניידים. מחזור חיוג מסתיים כאשר היישום מחייג את כל המצבים הללו (בסדר המוגדר) פעם אחת כל אחד.
ניסיונות חוזרים בדואר אלקטרוני	זהו הערך המצטבר הנוכחי עבור מספר הניסיונות החוזרים המותרים לשליחת אנשי קשר לקמפיינים בדוא"ל. הערה: בשלב זה, תכונה זו אינה נתמכת ב- Webex Contact Center.
ניסיונות SMS חוזרים	זהו הערך המצטבר הנוכחי עבור מספר הניסיונות החוזרים המותרים להצגת אנשי קשר עבור קמפיינים SMS. הערה: בשלב זה, תכונה זו אינה נתמכת ב- Webex Contact Center.
גישה אחרונה	אנשי הקשר עם התאריך והשעה המוגדרים של הגישה האחרונה שיימסרו כחלק מ-CSS זה.
עדיפות	העדיפות שהוקצתה לאנשי הקשר שיש לקחת בחשבון בעת המסירה בהתאם ל- CSS זה.
ציון לידים	ציון ההפניות שיש לקחת בחשבון עבור מסירת אנשי קשר הוא לפי CSS זה. ציון הלידים עוזר לזהות את הלקוח הפוטנציאלי ביותר שניתן ליצור איתו קשר מתוך קמפיין. ניתן לקבוע ציון זה גם בעת ההעלאה או הסיכום, תוך הגדרת תוצאת העסק/טלפוניה.
CallStartTime	זהו זמן התחלת השיחה כפי שהוגדר על-ידי המתזמן מחדש. שיחות הנופלות בתוך זמן ההתחלה המוזכר במצב זה נבחרות למסירה.
CallEndTime	זהו זמן סיום השיחה כפי שנקבע על-ידי המתזמן מחדש. שיחות הנופלות בתוך זמן הסיום המוזכר במצב זה נבחרות למסירה.
מזהה רשימה	מזהה הרשימה שאליו שייך איש הקשר. אנשי קשר השייכים למזהי הרשימה בתנאי CSS זה נמסרים.
סוג שיחה	סוג השיחה.
LastOutcome	התוצאה האחרונה שנקבעה עבור איש קשר זה. אנשי קשר עם התוצאה האחרונה שנבחרה נמסרים.

מזהה רשימה גלובלי	מזהה הרשימה הכללית שאליו שייך איש קשר זה. אנשי קשר השייכים ל- ListID הכללי בתנאי CSS זה נמסרים.
UserID	זהו מזהה הסוכן המתויג לאיש הקשר. השיחות מועברות לחייגן ומתוקנות לסוכן המוזכר בשדה זה.
מספר טלפון	מספר הטלפון של איש הקשר למסירה בהתאם ל-CSS זה.
שם אזור	שם אזור הזמן שאליו שייך איש הקשר.

יצירת תנאי **CSS** - תנאי כתיבה

1. ניתן גם להשתמש באפשרות 'תנאי כתיבה' במקום להשתמש ב'פשוט' או ב'בונה תנאים מתקדם'.
2. כדי להתחיל לכתוב את תנאי ,CSS הפעל את הבורר **Write Conditions** . שים לב לפרטים הבאים לפני שתבחר באפשרות תנאי כתיבה:
   a. היישום מאמת רק את התחביר - אינו מאפשר לך לשמור תנאים עם תחביר שגוי.
   b. היישום אינו מאמת שדות כלשהם. אם התחביר חוקי, והשאילתה אינה מחזירה תוצאות, בדוק ומקד/שכתב את השאילתה.
3. התחל את המצב על-ידי פתיחת סוגר מסולסל ({}. היישום קופץ שלושה פריטים
   a. שדות מערכת
   b. פרמטרים עסקיים
   c. ביטוי לקבלת מידע נוסף, עיין בבונה הביטויים.
4. כל שדות המערכת המפורטים בנקודה 5 במקטע יצירת תנאי CSS - תנאי בנייה זמינים לבחירה. השדות הבאים זמינים בנוסף עבור תנאי הכתיבה:
   a. **ContactID** - מזהה איש הקשר שנוצר על-ידי יישום.
   b. **CallStartDate** - זהו תאריך תחילת השיחה כפי שהוגדר על-ידי המתזמן מחדש. שיחות הנופלות בתוך תאריך ההתחלה המוזכר במצב זה נבחרות למסירה.
   c. **CallEndDate** - זהו תאריך סיום השיחה כפי שהוגדר על-ידי המתזמן מחדש. שיחות הנופלות בתוך תאריך הסיום המוזכר במצב זה נבחרות למסירה.
   d. מדינה - המצב הגיאוגרפי של איש הקשר.
   e. מיקוד - המיקוד שאליו שייך איש הקשר.
   f. אזור חיוג - אזור החיוג שאליו שייך איש הקשר.
   g. **CreatedTime** - התאריך והשעה שבהם איש הקשר נוסף/תוזמן מחדש. אנשי קשר עם זמן זה שנוצר נבחרים למסירה אם זהו חלק מהתנאי.
   h. מיקוד משני- המיקוד המשני של איש הקשר, אם מופה.

5. לחץ על שמור כדי לשמור את השאילתה.

הערה: ניתן להשתמש בלחצן **Query** מהחלונית Actions כדי לקרוא את התנאי שיצרת באמצעות התכונה Write Conditions. עם זאת, אין באפשרותך לערוך את השאילתה. לעריכת שאילתה, השתמש בלחצן Edit בחלונית Actions.

סדר לפי

1. המקטע סדר לפי קובע את הסדר שבו ברצונך שאנשי הקשר התואמים עבור התנאים שהוגדרו יימסרו לחייגן - עולה או יורד. המקטע 'סדר לפי ' מוצג להלן.
2. מהרשימה הנפתחת שדות מערכת / שדותעסקיים, בחר פריט מתאים. למידע נוסף, לחץ כאן.
3. מהרשימה הנפתחת מיון, בחר **Asc** או **Desc** למיון בסדר עולה או בסדר יורד, בהתאמה.
4. כדי להוסיף עוד סדרי מיון, לחצו על הלחצן 'הוסף '.
5. כשתסיים עם סדרי המיון, לחץ על **Save** כדי להשלים תנאי CSS. התנאי שנשמר מפורט מתחת לתנאי המערכת.
6. לחץ על להציל & לשטוף כפתור כדי לשמור את השינויים ולרוקן (לסגור) את כל אנשי הקשר בחייגן ולפתוח מחדש את אלה ביישום.

   הערה:ניתן לדלג על יצירת תנאים ולבחור תנאי CSS של ברירת מחדל.
7. התנאי שנשמר מפורט מתחת לתנאי המערכת. השתמש בלחצן **CSS Condition Action** כדי לבצע את הפעולות הבאות:
   a. ערוך את תנאי CSS. בשעת עריכת תנאי ,CSS המסך דומה ל- Create New CSS Group. בצע את השינויים הדרושים ולחץ להציל כדי להשלים את העריכה.
   b. מחק את תנאי CSS. לחץ על אישור בחלון האישור המוקפץ כדי למחוק.
   c. הצג אנשי קשר התואמים לתנאי CSS.
8. אנשי הקשר מוצגים.
9. לאחר הצגת אנשי הקשר המתאימים לתנאי ,CSS בחר אנשי קשר ספציפיים או השתמש באחת מהאפשרויות הבאות:
   a. בחר בתיבת הסימון בחר הכל כדי לבחור את אנשי הקשר המאוכלסים בדף.
   b. בחר בתיבת הסימון בחר כללי כדי לבחור את כל אנשי הקשר בדפים.
10. לחץ על לחצן פעולות . בצע אחת מהפעולות הבאות באנשי הקשר שנבחרו:
    a. בחר שנה תזמון מחדש של זמן כדי לתזמן מחדש את איש הקשר לתאריך ו/או שעה מאוחרים יותר. ציין את שעת ההתחלה ושעת הסיום כדי לתזמן מחדש את איש הקשר בחלון זה. לחץ על תזמן מחדש אנשי קשר כדי להשלים את הפעולה.

b. בחר אפס כאיש קשר טרי - פעולה זו מאפסת את איש הקשר כאיש קשר טרי. לחץ על **Res-chedule Contacts** כדי להשלים את הפעולה.

c. בחר פתח מחדש אנשי קשר כדי לפתוח מחדש את איש הקשר לחיוג. לחץ על תזמן מחדש אנשי קשר כדי להשלים פעולה.

הערה: אם תבחר בתיבת הסימון בטל ערכי שדות עסקיים שעודכנו על-ידי סוכנים , היישום יבטל את העדכונים לערכי שדות עסקיים, אם קיימים, שבוצעו על-ידי הסוכנים במהלך האינטראקציות שלהם, והיישום יחזור לערכי השדות העסקיים בעת העלאת איש הקשר.

לדוגמה, איש קשר א' מועלה עם ערכי שדה עסק עבור מספר נייד ומזהה לקוח (123456). במהלך אינטראקציה עם הסוכן, הלקוח מבקש לשנות את מספר הטלפון הנייד ואת מזהה המשמורת (ל-345678), והסוכן מעדכן את הערכים. בעת פתיחה מחדש של איש קשר זה באמצעות תנאי CSS, באפשרותך לחזור למספר הנייד המקורי ולמזהה הלקוח (123456) על-ידי בחירה בתיבת סימון זו.

הערה: אפשרות זו אינה ישימה עבור חסום אנשי קשר ואנשי קשר קרובים.
1. בחר חסום אנשי קשר כדי למנוע חיוג יוצא של אנשי הקשר שנבחרו על-ידי שינוי מצב איש הקשר לחסום.
2. בחר סגור אנשי קשר כדי לסגור את אנשי הקשר שנבחרו

תנאי מערכת

ישנם חמישה תנאי CSS של המערכת שניתן להחיל על קמפיין, מלבד כל התנאים שיצרת. מבט כולל על תבנית החיוג עבור חמשת תנאי ברירת המחדל הבאים של CSS:

1. שיחות מועדפות ליצירת קשר - אנשי קשר חדשים: אלה אנשי קשר שהיישום לא העביר לחייגן Cisco CCE מההעלאה האחרונה ועד ההעלאה הישנה ביותר. למעשה, מדובר באנשי קשר טריים שבהם לא נעשה אפילו ניסיון חיוג אחד.
2. שיחות מועדפות ליצירת קשר - אנשי קשר ישנים: אלה אנשי קשר שלא נמסרו לחייגן Cisco CCE מהעלאות ישנות.
3. רגע ספציפי: אנשי קשר שתזמנתם מחדש לחיוג יוצא ברגע מסוים.
4. סוכן ספציפי: אנשי קשר שתויגו לחיוג יוצא כדי להגיע לסוכן ספציפי. זה ידוע גם בשם מיפוי מנהל חשבון (AEM).

   הערה: בשלב זה, תכונה זו אינה נתמכת ב - *Webex Contact Center*.
5. סוכן ספציפי עם רגע ספציפי: אנשי קשר מתויגים שתוזמנו מחדש לחיוג יוצא כדי להגיע לסוכן ספציפי ברגע מסוים.

   הערה: בשלב זה, תכונה זו אינה נתמכת ב *Webex Contact Center*.

כל תנאי CSS נוספים שנוצרו מפורטים תחת תנאי המערכת. ראה יצירת תנאי CSS - תנאי בנייה וסדר לפי לקבלת פרטים על יצירת תנאי CSS נוספים.

העתקת תנאי **CSS**

ניתן גם להעתיק תנאי CSS קיימים - הן קבוצות תנאים והן תנאי CSS בודדים.

1. העתק קבוצת CSS- לחץ על הלחצן העתק בחלונית CSS Group משמאל.
   a. הזן שם לקבוצת CSS המשוכפלת ולחץ על **Save** כדי להשלים אותה .
2. העתק תנאי CSS - לחץ על הלחצן **Copy** בחלונית CSS condition מימין. דף התנאי מופיע עם הפרטים הדרושים.
   a. הזן שם לתנאי CSS המשוכפל.
   b. אם נדרשים שינויים כלשהם, בצע את השלבים המפורטים בסעיפים הבאים ובצע את השינויים: יצירת תנאי CSS - תנאי בנייה, סדר לפי ותנאי מערכת.
3. לחץ על שמור בסיום.

שרשור

שרשור קמפיינים הוא תכונה שבאמצעותה ניתן לשרשר אנשי קשר מקמפיין אחד לקמפיין אחר בזמן ריצה. בזמן ריצה, בהתבסס על פריסות שהוגדרו על-ידי סוכנים, מתרחש תהליך השרשור. משתמשים יכולים להגדיר קמפיינים ממוקדים dif- ferent עבור תוצאות שונות בקמפיין המקור.

שרשור יכול להתבצע באחת מהשיטות הבאות:

מהלך - איש הקשר כבול לקמפיין ממוקד כאשר הוא נסגר בקמפיין המקור. כאשר con-tact נסגר לאחר שהושגו הניסיונות החוזרים הכלליים שהוגדרו ותצורת השרשור עבור תוצאה זו תואמת, איש הקשר משורשר באמצעות סוג ההעברה לקמפיין היעד. כעת זהו איש קשר טרי בקמפיין היעד.

העתקה - איש הקשר משורשר לקמפיין ממוקד בכל פעם שמתקבלת תוצאת השרשור עבור השיחה. כאשר סוכן קובע תוצאה ותוצאה זו תואמת את תצורת השרשור, איש הקשר משורשר לקמפיין היעד בניסיון הראשון. אם יש חזרות נוספות, קמפיין המקור יחייג שוב את איש הקשר. זה עלול לגרום לסוכן לקבוע את אותה תוצאה פעם שנייה - איש הקשר משורשר שוב לקמפיין היעד. זה נמשך עד שנגמרות החזרות על קמפיין המקור.

הערה: אין אימות לאנשי קשר כפולים בקמפיין היעד. במקרה שאיש קשר מקבל את התוצאה שהוגדרה מספר פעמים, הוא משורשר מספר פעמים בקמפיין היעד.

הגדר את כללי השרשור ביישום לשרשור אנשי קשר מקמפיין אחד למשנהו.

מיפוי

1. בשדה שם , הזן שם מיפוי עבור תצורת שרשור זו.
2. מהרשימה הנפתחת קמפיין יעד , בחר אחד מהם כדי לשרשר אנשי קשר מקמפיין זה.

3. המצבים הממופים לקמפיין היעד מוצגים בשדה מצבי יעד. עבור כל אחד מהמצבים הללו, המצבים של קמפיין המקור מוצגים ברשימה הנפתחת. בחר מצב מקמפיין המקור כדי למפות למצב בקמפיין היעד.

4. שדות עסקי היעד מציגים את כל השדות העסקיים שמופו בקמפיין היעד; שדות התעסקות המקור מוצגים ברשימה נפתחת. מפה כל שדה עסקי יעד לשדה עסקי מקור אחד.

הערה: אם המצבים והשדות העסקיים משותפים הן בקמפיינים של מקור והן בקמפיינים ממוקדים, השדות מאוכלסים באופן אוטומטי.

5. TURN להפעיל את מתג 'אנשי קשר טריים' אם ברצונך שאיש הקשר יסומן כטרי בקמפיין היעד. בחירה באפשרות זו פירושה שאיש הקשר נשלח לחייגן באופן מיידי. (או)

6. אם אנשי הקשר החדשים כבויים , הם מטופלים כאנשי קשר שיש לתזמן מחדש בקמפיין היעד.

7. השלם את השדה 'קבע מחדש אחרי ' על-ידי בחירת הימים , השעות והדקות בחלונית המספרים. זהו הזמן שבו מחייגים לאיש הקשר הבא, בקמפיין היעד, לאחר שרשור מוצלח של הקמפיין.

8. TURN המתג Retain Global Retries מופעל כדי לשמור על מספר הניסיונות החוזרים הגלובליים ברמת איש הקשר בקמפיין המשורשר. במצב , **OFF** ספירת הניסיונות החוזרים הגלובלית מאותחלת לאפס בקמפיין המשורשר.

הערה: המתג Retain Daily Retries פעיל רק אם המתג Retain Global Retries מופעל.

9. TURN המתג 'שמור על ניסיונות חוזרים יומיים ' מופעל כדי לשמור על מספר הניסיונות החוזרים היומיים ברמת איש הקשר בקמפיין המשורשר. במצב , **OFF** ספירת הניסיונות החוזרים היומית מאותחלת לאפס בקמפיין המשורשר.

10. לחץ על להציל כפתור להשלמת המיפוי.

תוצאות

נווט אל המקטע תוצאות כדי לבחור את התוצאות שאמורות להתחיל את השרשור עבור קמפיין זה. בצע את השלבים המפורטים להלן:

1. מהרשימה מיפויים שמורים בחלונית הימנית, בחר מיפוי.
2. באפשרותך לבחור את התוצאה העסקית או את תוצאת הטלפוניה, או את שתיהן, המפעילות את השרשור שהוגדר.
3. כל קבוצות התוצאות העסקיות מאוכלסות ברשימה הנפתחת שם קבוצה. בחר קבוצת תוצאות עסוקות.
4. כל התוצאות תחת קבוצת תוצאות עסקיות זו מאוכלסות. בחר את התוצאות העסקיות הנדרשות לשרשור.
5. בחלונית תוצאות טלפוניה, בחר תחילה את מצב מהרשימה הנפתחת. כל המצבים הזמינים בקמפיין המקור מוצגים לבחירה.
6. כל אסטרטגיות השיחה המשתמשות במצב שנבחר מוצגות כעת ברשימה הנפתחת שם אסטרטגיה .

7. כל תוצאות הטלפוניה עבור הצמד 'מצב ' ו'אסטרטגיית אנשי קשר' שנבחרו מפורטות. בחר בלחצן תוצאות טלפוניה לשרשור.

הערה: לא ניתן לשרשר אנשי קשר עם תוצאות טלפוניית התקשרות חוזרת לקמפיינים אחרים.

8. לחץ על להציל כפתור להשלמת השרשור.

התוצאות הממופות Tab מכילות את כל התוצאות העסקיות והטלפוניות הממופות . בחר באפשרות **Business Outcome** או **Telephony Outcome** תחת Tab **Outcomes** Maped כדי לראות את כל מיפויי השרשור.

לחץ על לערוך לחצן כדי לערוך כל מיפוי משורשר.

לקמפיינים המיועדים יש מזהה רשימה הממוספר כ-1-. אנשי הקשר המשורשרים הנכנסים מקמפיינים אחרים מתווספים לרשימה זו. לכל קמפיין יעד יש רשימה אחת בלבד (מזהה רשימה -1) עבור אנשי קשר משורשרים נכנסים מקמפיינים אחרים.

רשימת אנשי קשר

הדף רשימות אנשי קשר מציג את כל רשימות אנשי הקשר שהעלית לקמפיין. הדף 'רשימות אנשי קשר' גם עוזר לך להעלות אנשי קשר לקמפיין. ניתן להעלות אנשי קשר מקבצים שטוחים עם מפרידים מוגדרים מראש, קבצים עם ערכים מופרדים באמצעות פסיקים, טבלאות מסד נתונים וכו '.

הרשת מכילה רשימה של כל רשימות אנשי הקשר עם הפרטים הבאים:

1. מזהה רשימה- מזהה הרשימה שנוצר על-ידי היישום עבור רשימה זו.
2. מזהה רשימה כללית- אם רשימה זו היא חלק מרשימה כללית, מזהה הרשימה הכללית מוצג כאן.
3. שעת התחלה- זהו זמן ההתחלה של הרשימה. הוא מבוסס על הזמן שהוגדר בערכות המערכת.

הערה: לחץ/י על הכפתור "מידע " כדי לראות את התקופה הנותרת שהרשימה תפעיל. לחצן זה מספק גם מידע אודות אופן הרחבת תוקף הרשימה.

4. רשומות זמינות - מספר אנשי הקשר שהועלו לקמפיין באמצעות רשימה זו.
5. רשומות בהמתנה - מספר אנשי הקשר הממתינים ברשימה, הזכאים למסירה לחייגן.
6. סטטוס - מצב הרשימה מוצג להלן.
   a. פעיל - הרשימה פעילה. אנשי קשר שהועלו מרשימה זו מועברים לחייגן.
   b. נעצר - הרשימה נעצרת. רשימת עצורים כוללת אנשי קשר המסומנים במצב שונה, ומבטיחה שאנשי קשר אלה לא יימסרו לחייגן.
   c. **StoppedAndClosed** - מצב זה מציין שהרשימה נעצרה ואנשי קשר שהועלו דרך רשימה זו סגורים. ניתן לפתוח מחדש את אנשי הקשר באמצעות פונקציונליות ניהול אנשי קשר .
   d. **PermanentStop** - מצב זה מציין שאנשי קשר שהועלו מרשימה זו נמחקו. לאחר המחיקה, לא ניתן לפתוח מחדש את אנשי הקשר שהועלו.

e. העלאה מתבצעת - כאשר קובץ איש הקשר שלך מכיל מספר רב של אנשי קשר להעלאה, אלה מפוצלים לאצוות ומועלים. עד להשלמת ההעלאה, היא מציגה את הסטטוס העלאה מתבצעת, עם אחוז ההעלאה שהושלמה.

f. ההעלאה נכשלה - כאשר העלאת איש הקשר נכשלת מסיבה כלשהי, המצב ההעלאה נכשלה מוצג. שורת המצב מציגה את אחוז אנשי הקשר שהועלו נכון למועד הכישלון.

הערה : במהלך תהליך סוף היום ,(EOD) כל אנשי הקשר שנכשלה בהעלאה נמחקים.

אחוז סטטוס איש קשר

אחוז מצב איש הקשר מחושב באמצעות נוסחאות שונות עבור סטטוסים של אנשי קשר קטנים מ- 6, וכל שאר מצבי איש הקשר. ראה טבלה לקבלת פרטי מצב איש קשר.

טבלה - פרטי סטטוס איש קשר

מצב	שם	תיאור
0	פתוח	פתח איש קשר.
1	סגור	קשר סגור.
2	נעילה זמנית	איש הקשר ננעל זמנית, לא יימסר.
3	העלה ב- Pro-gress	איש קשר בעיצומו של תהליך ההעלאה
4	נמסר לחייגן	איש הקשר נמסר לחייגן.
5	להחליף	איש קשר הוחלף במהלך ההעלאה
6	הרשימה נעצרה	איש קשר מרשימה שהופסקה.
7	סגור באמצעות אנשי קשר מנוהלים או סמוק	איש הקשר נסגר באמצעות הפונקציונליות 'ניהול איש קשר' / 'איש קשר סמוק'
8	הקשר הופסק ונסגר	איש הקשר נעצר ונסגר, לא יימסר לחייגן.
9	צור קשר עם Scrubbed	מגע משופשף.
10	איש קשר עבר לקמפיין אחר	הקשר עבר מקמפיין אחד למשנהו - קשר משורשר.
11	נעצר לצמיתות	הקשר הופסק לצמיתות. לא יסופק לחייגן.
20	איש הקשר שנמסר הופסק	איש קשר שנמסר לחייגן מופסק מלחייג.
21	נעול למשלוח PCB	עמודה זו אינה מכילה נתונים.
22	נעול עבור CSS	איש קשר נעול למסירה באמצעות אסטרטגיית בחירת איש קשר (CSS)

	מסירת אנשי קשר	לוח זמנים.
23	נעול למשלוח AEM	איש קשר נעול למסירה ממופה של סוכן-מנהל.
24	נעול על ידי Res-chedule ל Res-chedule Contact	איש קשר שננעל על-ידי המתזמן מחדש יימסר כמתוכנן מחדש.
25	נעול על ידי Res-chedule כדי לסגור קשר	איש קשר ננעל על-ידי מתזמן מחדש כדי להיסגר.
30	איש קשר נחסם על-ידי DNC	איש קשר נחסם כאיש קשר אל תתקשר.
31	איש הקשר נחסם על-ידי NDNC	איש קשר נחסם כאיש קשר לאומי אל תתקשר.
32	איש הקשר נחסם על-ידי DNC Scrub	הקשר נחסם במהלך תהליך הפילינג של DNC.
33	איש קשר נחסם על-ידי ליטיגציה	הקשר נחסם עקב דרישת התדיינות משפטית.
34	פג	איש קשר שפג תוקפו.
40		זהו מצב איש קשר זמני עבור רשומות שנכשלו בתאימות (נכשל עקב כלל CCB, תזמוני מצב או CPT).
41		זהו סטטוס איש קשר זמני שבו אנשי קשר כבר נמסרים באמצעות אותו ערך מזהה ייחודי או מצב (מספר טלפון). היישום ממתין לתוצאת שיחה מעודכנת.

עבור מצב איש קשר קטן מ- 6, הנוסחה היא

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

עבור סטטוסים אחרים של אנשי קשר, הנוסחה היא *CompletionPercentage = (TotalRecordsPending / TotalRe- cordsAvailable) * 100;*

עבור חישובי אחוז מצב איש הקשר לעיל, רכיבי הנוסחה מחושבים באופן הבא: *TotalRecordsAvailable* מחושב בהתבסס על *CampaignID* ו- *ListID* מטבלת אנשי הקשר.

TotalRecordsPending מחושב בהתבסס על *CampaignID, ListID* ו- *Status* מטבלת אנשי הקשר.

פעולות

השתמש בלחצנים , **Actions** מהחלונית בעמודה האחרונה, כדי לבצע את הפעולות הבאות ברשימת אנשי הקשר:

1. רשימת התחלה- התחל במסירת אנשי קשר לחייגן. אנשי קשר שהועלו מרשימה זו מועברים לחייגן.

2. רשימת עצורים- עצור רשימה זו. עצירת רשימה זו מסמנת את כל אנשי הקשר שהועלו במצב שונה, ומבטיחה שאנשי קשר אלה לא יימסרו לחייגן.
3. סגור רשימה - לחצן זה סוגר את אנשי הקשר שהועלו מרשימה זו. ניתן לפתוח מחדש את אנשי הקשר באמצעות פונקציונליות ניהול אנשי קשר .
4. מחק רשימה - לחצן זה מוחק את אנשי הקשר שהועלו מרשימה זו. לאחר המחיקה, לא ניתן לפתוח מחדש את אנשי הקשר שהועלו.
5. שעת סיום- השתמש בלחצן זה כדי לשנות את שעת הסיום של רשימה זו. לא ניתן לשנות את שעת הסיום לתאריך ושעה נמוכים מהתאריך והשעה הנוכחיים.

הרחב רשימה כלשהי כדי לראות פירוט מפורט של אנשי קשר שהועלו דרך רשימה

זו. החלק המורחב כולל את הפרטים הבאים הנוגעים לרשימה:

איש קשר - מקטע זה מכיל את התפלגות אנשי הקשר שהועלו עם הספירה עבור הפריטים הבאים:

1. מעובד - מספר אנשי הקשר המעובדים מרשימה זו.
2. הועלה - מספר אנשי הקשר שהועלו מרשימה זו.
3. נכשל - מספר אנשי הקשר שההעלאה שלהם מרשימה זו נכשלה.
4. כפול - מספר אנשי הקשר הכפולים מרשימה זו.
5. עודכן - מספר אנשי הקשר שעדכנו רשומות קיימות ברשימה.

NDNC - ספירת אנשי הקשר והמצבים של National Do Not Call (NDNC).

1. אנשי קשר - מספר אנשי הקשר המסומנים כ-NDNC מרשימה זו.
2. מצבים- מספר המצבים המסומנים NDNC מרשימה זו.

הערה : ניתן לקבל מספרים שונים עבור אנשי קשר ומצבים, מכיוון שכל איש קשר יכול להכיל יותר ממצב אחד.

DNC ארגוני - ספירת אנשי הקשר והמצבים של 'אל תתקשר' (DNC) ארגוניים.

1. אנשי קשר - מספר אנשי הקשר המסומנים כ-DNC מרשימה זו.
2. מצבים- מספר המצבים המסומנים DNC מרשימה זו.

הערה : ניתן לקבל מספרים שונים עבור אנשי קשר ומצבים, מכיוון שכל איש קשר יכול להכיל יותר ממצב אחד.

DNC תאימות - ספירת אנשי הקשר והמצבים של תאימות אל תתקשר (DNC סטטוטורי).

1. אנשי קשר - מספר אנשי הקשר המסומנים כתאימות DNC מרשימה זו.
2. מצבים - מספר המצבים המסומנים כתאימות DNC מרשימה זו.

הערה: ניתן לקבל מספרים שונים עבור אנשי קשר ומצבים, מכיוון שכל איש קשר יכול להכיל יותר ממצב אחד.

ליטיגציה - ספירת המגעים ואופני ההתדיינות המשפטית.

1. אנשי קשר - מספר אנשי הקשר המסומנים כליטיגציה מרשימה זו.
2. מצבים - מספר המצבים המסומנים ליטיגציה מרשימה זו.

הערה: ניתן לקבל מספרים שונים עבור אנשי קשר ומצבים, מכיוון שכל איש קשר יכול להכיל יותר ממצב אחד.

פרטי העלאה - פרטי ההעלאה הבאים הנוגעים לרשימה זו מאוכלסים בסעיף זה:

1. שעה - התאריך והשעה שבהם הרשימה הועלתה לקמפיין.
2. סוג - סוג ההעלאה, העלאה ידנית או אוטומטית.
3. סוג משנה- סוג המשנה להעלאה, חדש, צירוף או עדכון.
4. מצב נכשל - מספר אנשי הקשר שלא הועלו עקב מצבים שנכשלו.
5. שם קובץ- שם הקובץ של איש הקשר שממנו הועלו אנשי הקשר.
6. רשומות שגיאה- כדי לבדוק פרטים של רשומות שגיאה, אם קיימות, לחץ על הלחצן הורד כעת. הבקשה מספקת את הפרטים הנוגעים לרישומי שגיאה. סיבת השגיאה וכל הכותרות של קובץ ההעלאה משוכפלות יחד עם רשומות השגיאה, כקובץ txt.

רשימה משופשפת

דף רשימות אנשי הקשר כולל Tab בשם Scrubbed List. Tab זה מכיל פרטים על אנשי קשר שנמחקו מרשימות אנשי קשר שונות שהועלו.

לדוגמה, העלית רשימה כדי לשפשף אנשי קשר ואנשי קשר אלה מפוזרים בין רשימות שונות שהועלו. כל המגעים הללו עוברים קרצוף בהתאם לתנאים בקובץ הפילינג, ופרטי הפילינג מופיעים כאן. הפרטים המפורטים הם:

1. מזהה רשימה- מזהה הרשימה שנוצר עבור רשימת אנשי הקשר המשופשפת. זהו המשך של מזהה רשימת ההעלאה הקודמת, ואינו מתחיל מ- 1.
2. זמן עיבוד- התאריך והשעה שבהם אנשי הקשר ברשימה זו נמחקו, בהתבסס על השעה שנקבעה בתצורת המערכת.
3. אנשי קשר שפשפו - ספירת אנשי הקשר שנמחקו מרשימה שהועלתה.
4. הרחב את **Scrubbed Contacts** כדי לראות את הפרטים מבחינת הרשימה.

ההסתעפות ' פרטי איש קשר משופשפים' מכילה את מזהה הרשימה שממנו אנשי הקשר הועלו במקור ואת מספר אנשי הקשר שנמחקו מרשימה זו.

קרצוף מגעים

Scrub היא תכונה המאפשרת לך לנקות אנשי קשר במסד הנתונים לפני ביצוע העלאה. באפשרותך לנקות אנשי קשר אלה בהתבסס על תנאים מסוימים שאתה מגדיר. כדי למחוק אנשי קשר מקמפיין, בצע את השלבים המפורטים להלן.

1. לחץ על לחצן הפעולה הצפה **(FAB)**.
2. לחץ על **Scrub Contacts FAB** כדי להעלות אנשי קשר.
3. ישנם שלושה מקורות אפשריים שמהם ניתן לקרצף מגעים:
   a. קובץ מעוצב- אנשי הקשר זמינים בקובץ מעוצב עם שדות שונים המופרדים באמצעות מפריד משותף או קובץ המופרד באמצעות פסיקים.

   הערה: אם אתה משתמש ביישום בשפה המותאמת לשפות אחרות (שאינה אנגלית), שמור את קובץ איש הקשר שהוצב להעלאה בקידוד UTF-8.

   b. מסד נתונים - אנשי הקשר זמינים בטבלת מסד נתונים או בתצוגה וניתן להעלות אותם לקמפיין מתוך המאגר.
4. אם אתה משפשף אנשי קשר מקובץ מעוצב, בצע את הפעולות הבאות:
   a. לחיצה על הלחצן בחר קובץ , בחר קובץ המכיל את אנשי הקשר להעלאה.
   b. מהרשימה הנפתחת מפריד , בחר מפריד המפריד בין שדות שונים בקובץ העלאת הקונטקט שלך.
5. אם יש לך פרופיל עבור העלאה זו, בחר פרופיל מהרשימה הנפתחת פרופיל . בחירת פרופיל מבטיחה שכל המיפויים הנוספים עבור קובץ רשימת אנשי קשר זה יבוצעו באופן אוטומטי כפי שהוגדר בפרופיל.

   ניתן להשתמש בפרופילים בקיצורי דרך לעבודה עם העלאות הקשורות לאנשי קשר. באמצעות פרופילים שמורים אלה, באפשרותך להעלות (כולל העלאה גלובלית), לשפשף או להעלות DNC/NDNC/PEWC (תאימות) מבלי לעבור את כל התהליך של הגדרת פרמטרים ותנאים. במילים אחרות, כל פרופיל הוא מעלה אוטומטי.
6. עבור אל המקטע **Scrub Condition Builder** .
7. השתמש בבונה תנאי הפילינג כדי לבנות תנאים עבור קריטריוני סינון לחיפוש אנשי קשר.

   הערה: אם אתה בוחר בבונה התנאים המתקדם, דלג לשלב 13.
8. מהרשימה הנפתחת שדות מערכת / שדות עסקיים, בחר פריט מתאים.
9. בחר אפשרות השוואה - זהו התנאי שהשדה צריך לעמוד בו כדי שאיש קשר ייבחר. כמה פרמטרים השוואה עבור המצב שלך יכול להיות > (גדול מ-), < (קטן מ-), = (שווה) וכו'.
10. הזן ערך שתנאי זה צריך לעמוד בו כדי לבצע חיפוש באיש הקשר.
11. לחץ על להוסיף כפתור להוספת תנאי נוסף.
12. לאחר שתסיים עם התנאים, לחץ על שפשף כדי לקרצף אנשי קשר מהקמפיין.
13. כדי לבחור את בונה התנאים המתקדמTURN , להפעיל את בורר בונה התנאים המתקדם לזמין.
   a. בונה מתקדם דורש בניית תנאים קפדנית שבה באמצעות מספר סוגריים פתוחים וסגורים, התנאים ממוקמים באופן ידני. כל מיקום שגוי של סוגריים מרובעים כאלה עלול לגרום למצב החיפוש לאכלס אנשי קשר שגויים ולא מכוונים.
14. הזן סוגר מרובעים פתוח בתא הראשון.

15. מהרשימה הנפתחת שדות מערכת / שדות עסקיים, בחר פריט מתאים. ראה שלב 5 של יצירת תנאי CSS - תנאי בנייה.
16. בחר אפשרות השוואה - זהו התנאי שהשדה צריך לעמוד בו כדי שאיש קשר ייבחר. כמה פרמטרים השוואה עבור המצב שלך יכול להיות > (גדול מ-), < (קטן מ-), = (שווה) וכו'.
17. הזן ערך שתנאי זה צריך לעמוד בו כדי לבצע חיפוש באיש הקשר.
18. סגור את הסוגריים.
19. לחץ על להוסיף כפתור להוספת תנאי נוסף.
20. לאחר שתסיים להוסיף תנאים, לחץ על **Scrub** כדי לקרצף אנשי קשר מהקמפיין.

הוספת אנשי קשר חדשים

כדי להוסיף רשימת אנשי קשר חדשה, בצע את השלבים המפורטים להלן:

1. לחץ על לחצן הפעולה הצפה **(FAB)**.
2. לחץ על **Upload Contacts FAB** כדי להעלות אנשי קשר.
3. קיימים שלושה מקורות אפשריים שמהם ניתן להעלות אנשי קשר:

a. קובץ מעוצב - אנשי הקשר זמינים בקובץ מעוצב עם שדות שונים המופרדים על ידי מפריד כמו pipe (|), טילדה (~) וכו ', או קובץ המופרד באמצעות פסיקים.

b. מסד נתונים: אנשי הקשר זמינים בטבלת מסד נתונים או בתצוגה וניתן להעלות אותם לקמפיין מתוך המאגר.

הערה: אין להשתמש בפרטי מסד הנתונים של מנהל הקמפיינים להעלאת אנשי קשר דרך מסד הנתונים. כרגע היישום תומך בהעלאות רק ממסד הנתונים Microsoft SQL. ניתן לתזמן העלאת אנשי קשר באמצעות טבלה או תצוגה של מסד נתונים רק פעם ביום במועד שהוגדר בשדה זמן ביצוע פרופיל.

4. אם אתה מעלה מקובץ מעוצב, בצע את הפעולות הבאות:

a. לחיצה על הלחצן בחר קובץ , בחר קובץ המכיל את אנשי הקשר להעלאה. שדות fol-lowing הם שדות שמורים ואין להשתמש בהם ככותרות בקובץ המכיל con- tacts להעלאה.

i. מצב זמין
ii. עסקיFLDS
iii. FTimeZone
iv. FPriority
v. FValidModes

vi. FContactID
vii. FCallStartDate
viii. FCallStartTime
ix. FCallEndDate
x. FCallEndTime
xi. FZipCode
xii. FEmailCC
xiii. FEmailBCC
xiv. FEmailSubject
xv. FEmailMessage
xvi. FEmailקובץ מצורף
xvii. FSMSText
xviii. FState
xix. FAreaCode
xx. FLineOrRowNumber
xxi. FAgentId
xxii. BussFld1 ל BussFld26 (26 שדות שמורים)
xxiii. מצב1..... כל מספר
xxiv. מצבZipcode_(anynumber)

5. מהרשימה הנפתחת מפריד , בחר מפריד המפריד בין שדות שונים בקובץ העלאת אנשי הקשר שלך.
6. אם יש לך פרופיל עבור העלאה זו, בחר פרופיל מהרשימה הנפתחת פרופיל . בחירת פרופיל מבטיחה שכל המיפויים הנוספים עבור קובץ רשימת אנשי קשר זה יבוצעו באופן אוטומטי כפי שהוגדר בפרופיל.

   הערה: דלג על שלב 4 אם אין לך פרופיל למיפוי.

   ניתן להשתמש בפרופילים כתבניות עבור העלאות הקשורות לאנשי קשר. באמצעות פרופילים שמורים אלה, באפשרותך להעלות (כולל העלאה גלובלית), לשפשף או להעלות אנשי קשר מסוג DNC/NDNC/PEWC (תאימות) מבלי לעבור את כל התהליך של הגדרת פרמטרים ותנאים.
7. אם אתה מעלה ממסד נתונים, בצע את הפעולות הבאות:
   a. הזן את שם שרת מסד הנתונים .
   b. הזן את שם מסד הנתונים שממנו בכוונתך להעלות אנשי קשר.
   c. הזן את שם המשתמש של היישום לגישה לשרת מסד הנתונים.
   d. הזן סיסמה עבור המשתמש לעיל כדי להשלים את האימות.

e. לחץ על לחצן התחבר כדי ליצור קשר עם שרת מסד הנתונים.

f. מהרשימה הנפתחת שם טבלה, בחר טבלה המכילה את אנשי הקשר להעלאה.

g. לחץ על לחצן העלה כדי להעלות את אנשי הקשר מטבלת מסד הנתונים.

8. מיפוי שדה מלא.

a. עדיפות - העדיפות שברצונך להגדיר עבור איש קשר זה. ככל שהעדיפות גבוהה יותר, כך איש הקשר מועבר מוקדם יותר לחייגן. ייתכן שיש לך שדה עדיפות מותאם אישית (ערך מספרי) ברשימת ההפניות כדי לקבוע את עדיפות החיוג.

b. שם אזור- מפה את אזור הזמן עבור אנשי הקשר; החיוג מבוסס על אזור הזמן של הלקוח.

c. אזור חיוג - בחר בתיבת סימון זו אם ברצונך שהיישום יפצל את אזור החיוג ממספר הטלפון.

i. בחר התחל בחלונית המספרים. זהו התו הראשון שממנו מתחיל אזור החיוג. לדוגמה, אם מספר הטלפון שלך כולל 12 ספרות, ואזור החיוג מתחיל בספרה הראשונה, בחר 1 בחלונית המספר.

ii. בחר אורך בחלונית Number. זהו מספר התווים בקוד שלך מההתחלה. לדוגמה, אם מספר הטלפון שלך כולל 12 ספרות, ואורך אזור החיוג הוא שלוש ספרות מהספרה הראשונה, בחר 3 בחלונית המספרים.

d. מיקוד - בחר בתיבת סימון זו אם ברצונך שהיישום יפצל את המיקוד מרשימת קשרים באמצעות צד שלישי. לעתים, מיקודים עשויים להכיל תווים נוספים שיישום צד שלישי עשוי להוסיף לנתונים. באפשרותך להשתמש בתכונה מפוצלת זו כדי להתעלם מהנתונים הלא רצויים ולהעלות את המיקוד המדויק כחלק מרשימת אנשי הקשר שלך.

i. בחר התחל בחלונית המספרים. זהו התו הראשון שממנו מתחיל אזור החיוג. לדוגמה, אם מספר הטלפון שלך כולל 12 ספרות, ואזור החיוג מתחיל בספרה הראשונה, בחר 1 בחלונית המספר.

ii. בחר אורך בחלונית Number. זהו מספר התווים בקוד שלך מההתחלה. לדוגמה, אם מספר הטלפון שלך כולל 12 ספרות, ואורך אזור החיוג הוא שלוש ספרות מהספרה הראשונה, בחר 3 בחלונית המספרים.

e. מיקוד - המיקוד החל על אנשי הקשר.

f. שם המדינה- המדינה הגיאוגרפית שאליה משתייכים קשרים אלה.

g. מיקוד נוסף- המיקוד הנוסף החל על אנשי הקשר. למידע נוסף, לחץ כאן.

9. המשך למיפוי מצב.

a. מצבים - כל המצבים שהוגדרו עבור הקמפיין מוצגים למיפוי.

b. שדות - בחר שדה מתאים למצב זה מהשדה שהועלה. מיפוי מלא עבור כל המצבים המוצגים.

c. מיקוד - בחר מיקוד מתאים למצב זה מהסוג שהועלה. מיפוי מלא - פינג עבור כל המצבים המוצגים. מיפוי זה משמש לקביעת אזור הזמן של איש הקשר לחיוג.

10. מיפוי שדות עסקיים הבא. כל השדות העסקיים שהוגדרו עבור קמפיין זה מוצגים בעמודה הראשונה. השדות המהווים חלק מקובץ העלאת איש הקשר מוצגים ברשימה הנפתחת ערך. מפה כל שדה עסק לערך בשדה איש קשר.

11. העמודה שדה עסקי אופציונלי מכילה את כל השדות המהווים חלק מקובץ איש הקשר. בחר תיבות סימון עבור שדות שברצונך להתייחס אליהם כשדות עסק אופציונליים עבור קמפיין זה.

הערה: השדות העסקיים האופציונליים הממופים כאן מופיעים כנתוני מסך מוקפץ בAgent Desktop.

12. השלם את המקטע מיפוי הודעות על-ידי מיפוי שדות דיוור ושדות SMS. הערה: בשלב זה, תכונה זו

אינה נתמכת ב- Webex Contact Center

13. השלם את המקטע תצורה הבא.

14. בחר רמת העלאה מבין שתי האפשרויות המוגדרות להלן.

להעלאה ברמת הקמפיין, בחר בלחצן קמפיין . אנשי הקשר ברשימה המועלית יבצעו את פעולת ההחלפה או הצירוף/עדכון לאורך כל הקמפיין - כלומר, בכל הרשימות. כנ"ל לגבי מסנן כפול.

להעלאה ברמת הרשימה, בחר בלחצן רשימה . בחר באפשרות זו אם ברצונך לבצע פעולות ברשימה זו ברשימה ספציפית, ולא ברשימה לאורך הקמפיין. בחר מזהה רשימה מהרשימה הנפתחת. אנשי הקשר ברשימה המועלית יבצעו את פעולת ההחלפה או הצירוף/עדכון ברשימה שתבחר כאן. כנ"ל לגבי מסנן כפול.

15. הגדר את הזמן לחיות עבור רשימה זו. זמן לחיות הוא תקופת התוקף של רשימה זו של טאקט שהועלה כדי להיות זכאי לחיוג, בכפוף לתצורות שונות אחרות באפליקציה. מתוך לוח השנה, בחר תאריך התחלה עבור **Time to Live**.

16. בחר פעולה מתוך החלף או צרף / עדכן. הפעולה מבצעת את המשימה הבאה:

a. החלפה: ברמת הקמפיין, כל אנשי הקשר הקיימים ברשימות נסגרים והעלאות מטופלות כאנשי קשר טריים. ברמת רשימה, כל אנשי הקשר הקיימים הקשורים לרשימה זו נסגרים והעלאות מטופלות כאנשי קשר טריים עבור רשימה זו.

b. צירוף: אם רמת ההעלאה היא קמפיין, נוצרת רשימה חדשה. אם רמת ההעלאה היא רשימה, אנשי הקשר מצורפים לאנשי הקשר הקיימים ברשימה. תיבת הסימון 'שכפל סינון' מופעלת לבחירה. מסנן הכפילויות מחפש ומעלה אנשי קשר ייחודיים, משמיט כפילויות, מסונן על בסיס שדות עסקיים.

הערה: היישום מחפש תחילה כפילויות בטבלת הקבצים המקומיים או מסד הנתונים המוכנים להעלאה, ומרשומות כאלה שומר את הרשומה הראשונה להעלאה. לאחר מכן, מתוך רשומות שכבר הועלו עבור קמפיין זה, היישום סורק את כל אנשי הקשר הפתוחים באמצעות אותם מסננים. אם איש קשר פתוח כלשהו תואם לרשומה בקובץ ההעלאה, רשומה זו לא תועלה. הרשומות שלא הועלו מוצגות בטבלת השגיאה עם ההערה DUPLICATE.

c. עדכון: אם רמת ההעלאה היא קמפיין, עדכן את שדות העסק עבור אנשי הקשר המסוננים.

17. סינון: ניתן לסנן אנשי קשר מרשימות על בסיס שני שדות עסקיים.

a. שדה עסקי**1**: השדה הראשי שעל בסיסו ברצונך לסנן ולהתאים עבור פעולת duplic- ates/update. כל השדות העסקיים של הקמפיין מפורטים לבחירה.

b. שדה עסקי**2**: השדה המשני שעל בסיסו ברצונך לסנן ולהתאים לפעולת דו-פרצופיות/עדכון. כל השדות העסקיים של הקמפיין מפורטים לבחירה.

הערה: ניתן לבחור שדה עסק אחד או את שניהם. אם תבחר בשני השדות, אנשי הקשר יסוננו באמצעות האופרטור ,IN כלומר, בהתבסס על שני השדות העסקיים

18. בעת ההעלאה, באפשרותך לסמן אנשי קשר של DNC ו- NDNC על-ידי השלמת החלק של **DNC/NDNC** .

a. בחירה בתיבת הסימון מסנן NDNC מבטיחה שלא יועלו אנשי קשר המסומנים כ- National Do Not Call.

b. בחירה בתיבת הסימון **DNC Filter** מבטיחה שלא יועלו אנשי קשר המסומנים כ- Do Not Call.

c. הקלד הוא השדה שבו אתה מחיל את מסנני ,NDNC/DNC שדה זה יכול להיות מספר טלפון, או כל אחד מהשדות העסקיים (שניים במקרה של DNC) וכו'.

19. לחץ על להציל כפתור כדי להשלים את העלאת רשימת אנשי הקשר.

מיקוד נוסף

היישום מציע את היכולת למפות איש קשר עם מיקודים מרובים ולזהות חלון ניתן לקריאה אשר מצטלב עם כל אזורי הזמן המשויכים למיקודים אלה.

המערכת מאפשרת לכל היותר שני מיקודים המשויכים ברמת רשומה ומיקוד אחד בכל רמת מספר טלפון ליצירת קשר, המועלים לצורך שיחות. המערכת מחייגת מספרים אלה במרווח זמן הדדי בין כל המיקודים הממופים ברמת רשומה ובמספר טלפון שאליו מתבצעת השיחה.

הערות:
אין חובה להזין מיקוד נוסף. כאשר לא הוזן מיקוד נוסף, חל המיקוד הראשי.

כאשר מיקוד לא חוקי הוא נושא: שורת הנושא של הודעת הדואר האלקטרוני. היישום שהוזן עבור איש קשר, אוסף את ערך המיקוד המוגדר כברירת מחדל מהקובץ web.config של רכיב ,Contact Uploader אם מופעל. אם מיקוד ברירת המחדל אינו מופעל, איש הקשר אינו מחויג.

כאשר מוזן מיקוד לא חוקי עבור מצב, המצב הספציפי הופך ללא חוקי ואינו מחויג.

במקרים שבהם אתה זקוק לאימות שתי ישויות שונות לצורך אימות מול מדינה, השתמש באפשרות **Area- Focus** .

לדוגמה, אזור החיוג עשוי להיות מתויג עם קידומת מדינה, והמיקוד של אותו איש קשר עשוי להיות מתויג עם מצב אחר. כל אחד מהמצבים הללו עשוי ליצור חלון קריאה שונה. במקרים כאלה, החייגן מחייג החוצה את חוגת איש הקשר בזמן החיוג של המדינה בעדיפות הגבוהה יותר כפי שנקבע בדף **System > State Law Group** .

כדי להפוך פונקציונליות זו לזמינה, עיין באפשרויות תצורה. ראה נקודה 15 בתצורה ברמת הקמפיין. הפעל חוק מדינה עם אזור חיוג ובחר גם באפשרות מיקוד מרובה. בעת העלאת אנשי קשר, בחר אזור זמן מבוסס אזור חיוג ובחר את מיפוי המיקוד. (דלג על בחירת מיקוד שני ומיפוי מיקוד ברמת המצב במקרים כאלה).

1. מזהה סוכן - מזהה הסוכן של איש הקשר.
2. רגע יצירת קשר- תאריך ושעה ספציפיים לחיוג לאיש קשר. בחר את השדה בקובץ אנשי הקשר המכיל פרט זה.
3. תבנית Moment DateTime - תבנית תאריך השעה עבור השדה Contact Moment. האפשרויות הזמינות עבור פורמט התאריך הן dd-MM-yy HH: mm, dd / MM / yy HH: mm, MM-dd-yy HH: mm, MM / dd / yy HH: mm, yy-MM-dd HH: mm, yy / MM / dd HH: mm, dd-MM-yyyy HH: mm, dd / MM / yyyy HH: mm, MM- dd-yyyy HH: mm, MM / dd / yyyy HH: mm, yyyy-MM-dd HH: mm ו- yyyy / MM / dd HH: מ"מ.
4. ניקוד לידים - ציון לידים עוזר לזהות את הלקוח הפוטנציאלי ביותר שניתן ליצור איתו קשר מתוך קמפיין. ציון זה זמין כחלק מאסטרטגיית בחירת אנשי קשר וניתן להגדיר אותו בעת העלאה או סיכום, תוך הגדרת התוצאה העסקית/טלפונית.
5. מזהה מכשיר- המזהה הייחודי של המכשיר, שאליו נשלחות הודעות אימות הזהות. מזהה מכשיר יכול להיות מספר טלפון נייד, מזהה אפליקציה או זהות של ציוד נייד.

נהל אנשי קשר

ניהול אנשי קשר הוא פונקציונליות רבת עוצמה לביצוע מגוון רחב של משימות הקשורות לאנשי קשר. באמצעות **Man-age Contacts**, תוכל:

1. חיפוש אנשי קשר: חפש אנשי קשר עבור קבוצת תנאים נתונה.
2. תזמן מחדש/אפס אנשי קשר: תזמן מחדש או אפס את אנשי הקשר הבאים המאוכלסים עבור קבוצת תנאים נתונה:
   a. אנשי קשר שפג תוקפם של אנשי קשר להתקשרות חוזרת הם אנשי קשר שבהם פג הזמן החוקי להתקשרות חוזרת.
   b. אנשי קשר חסומים הם אלה שנחסמו מלהיות מועברים לחייגן.
   c. אנשי קשר סגורים הם אלה שסגורים מסיבה כלשהי.
   d. אנשי קשר שתוזמנו מחדש פג תוקפם הם אלה שפג תוקפם של חיוג מתוזמן מחדש ויש להחיות אותם לצורך חיוג
3. חסום אנשי קשר: חסום את אנשי הקשר המאוכלסים עבור קבוצת תנאים נתונה.
4. אנשי קשר קרובים: סגור אנשי קשר המאוכלסים עבור קבוצת תנאים נתונה.
5. העברת אנשי קשר: העבר אנשי קשר מקמפיין אחד לאחר המאוכלסים עבור קבוצת תנאים נתונה.
6. הקצאה מחדש של סוכן: פעולה זו אינה ישימה עבור המהדורה הנוכחית.

אזור זמן

באפשרותך להשתמש ביישום 'ניהול אנשי קשר' על-ידי סינון אנשי קשר בהתבסס על אזורי זמן.

תכונה זו מציגה את כל אזורי הזמן הפעילים ברשימה הנפתחת אזור זמן. משתמשים יכולים לבחור את אזור הזמן הנדרש.

בחר את אזור הזמן מהרשימה הנפתחת **TimeZone** לפני בחירת קריטריוני סינון אחרים או כתיבת con- ditions לאכלוס אנשי קשר. זוהי תצורה אופציונלית.

הערה: יש להגדיר את המאפיין **IsTimeZoneRequiredForFilter** כ - **true** בקובץ LCMService web.config כדי לקבל אנשי קשר לפי אזור זמן.

בכל מקום בו מעורב גורם זמן בתנאים שנבחרו על ידי המשתמש, זמנים אלה מומרים לאזור הזמן שנבחר על-ידי המשתמש.

לדוגמה, למשתמש יש את השרת באזור הזמן של הודו והוא בוחר את שעון רגיל בריטי כאזור הזמן מהרשימה הנפתחת לעיל. אם התנאי לאכלוס אנשי קשר (ראה בונה התנאים) כולל את השדה שעת התחלה של שיחה - שעת התחלה של שיחה בשעה 2:00 PM BST, היישום ממיר BST ל- IST ומאכלס אנשי קשר שיש להם שעת התחלת שיחה בשעה 6:30 PM IST. עם זאת, הרשת המאכלסת את אנשי הקשר מציגה את אזור הזמן שנבחר על-ידי המשתמש, כלומר2.00 PM BST .,

אותו היגיון של המרת אזור זמן חל על כל שדה הקשור לתאריך-שעה שנבחר על-ידי המשתמש בבונה התבלינים.

בונה מצבים

כדי לנהל אנשי קשר ביעילות, כתוב תנאים משלך עבור קריטריוני החיפוש או בנה את התנאים שלך באמצעות מתקדם או בונה מצבים פשוט. תנאים אלה אמורים לעזור לך לחפש ולסנן את אנשי הקשר הנכונים.

השלבים הבאים מסייעים לך להשתמש בבונה התנאים כדי לחפש ולסנן את אנשי הקשר כדי לנהל אותם. שלבים אלה מוזכרים שוב ושוב לאורך המקטע ניהול אנשי קשר.

1. TURN הבורר תנאי כתיבה מופעל אם אתה כותב תנאי סינון משלך לחיפוש con- tacts.
2. הקלד את תנאי הסינון בתיבת הטקסט **Write Conditions** ולחץ על הלחצן **Show Contacts** כדי לאכלס את אנשי הקשר בהתבסס על התנאים. עליך לכתוב תנאים עבור השדות והערכים המתאימים שלהם שעבורם ברצונך לחפש אנשי קשר. התנאים שאתה כותב בתיבת הטקסט תנאי כתיבה מומרים (על-ידי היישום) לשאילתת SQL והתוצאות מאוכלסות ברשת.

   הערה: ידע בכתיבת ביטויי SQL נדרש להשגת אנשי קשר באמצעות Write Condi- tions.

השתמש בשדות המערכת הבאים כדי לכתוב תנאי סינון:

a. **Max Retries** - זהו הערך המוגדל הנוכחי עבור המספר המרבי של ניסיונות חוזרים שניתן לבצע עבור חיוג לכל איש קשר בקמפיין.
b. אחזור יומי - זהו הערך המוגדל הנוכחי עבור מספר מרבי של ניסיונות חוזרים שניתן לבצע עבור חיוג לכל איש קשר ביום עבור קמפיין זה.

c. **Pass Retries** - זהו הערך המצטבר הנוכחי עבור הניסיונות החוזרים שבוצעו עבור כל קונקט בקמפיין.

d. **Cycle Retries** - זהו הערך המצטבר הנוכחי עבור המספר המרבי של ניסיונות חוזרים שניתן לבצע במחזור חיוג. מחזור הוא קבוצה של ניסיונות חיוג, אחת לכל המצבים שאיתם מועלה איש קשר. לדוגמה, איש קשר מועלה עם שלושה מצבים - Home, עבודה ומספרים ניידים. מחזור חיוג מסתיים כאשר היישום מחייג את כל המצבים הללו (בסדר שהוגדר) פעם אחת.

e. אחזור דוא"ל - זהו הערך המצטבר הנוכחי עבור מספר הניסיונות החוזרים המותרים לשליחת אנשי קשר עבור קמפיינים בדוא"ל.

f. **SMS Retries** - זהו הערך המצטבר הנוכחי עבור מספר הניסיונות החוזרים המותרים להצגת אנשי קשר עבור קמפיינים SMS.

g. **LastAccessed** - אנשי הקשר עם התאריך והשעה המוגדרים של הגישה האחרונה שיימסרו כחלק מ-CSS זה.

h. עדיפות - העדיפות שהוקצתה לאנשי הקשר שיש לקחת בחשבון בעת המסירה בהתאם ל-CSS זה.

i. ניקוד הפניות - ציון ההפניות שיש לקחת בחשבון עבור מסירת אנשי קשר הוא לפי CSS זה. ציון הלידים עוזר לזהות את הלקוח הפוטנציאלי ביותר שניתן ליצור איתו קשר מתוך קמפיין. ניתן לקבוע ציון זה גם בעת ההעלאה או הסיכום, תוך הגדרת תוצאת העסק/טלפוניה.

j. **CallStartTime** - זהו זמן התחלת השיחה כפי שהוגדר על-ידי המתזמן מחדש. שיחות הנופלות בתוך זמן ההתחלה המוזכר במצב זה נבחרות למסירה.

k. **CallEndTime** - זוהי שעת סיום השיחה כפי שנקבעה על-ידי המתזמן מחדש. שיחות הנופלות בתוך זמן הסיום המוזכר במצב זה נבחרות למסירה.

l. **ListID-** מזהה הרשימה שאליו שייך איש הקשר. אנשי קשר השייכים למזהי הרשימה בתנאי CSS זה נמסרים.

m. **CallType** - סוג השיחה.

n. **LastOutcome** - התוצאה האחרונה שנקבעה עבור איש קשר זה. אנשי קשר עם התוצאה האחרונה שנבחרה נמסרים.

o. **Global ListID-** מזהה הרשימה הכללית שאליו שייך איש קשר זה. אנשי קשר השייכים ל-ListID הכללי בתנאי CSS זה נמסרים.

p. **UserID-** זהו מזהה הסוכן המתויג לאיש הקשר. השיחות מועברות לחייגן ומתוקנות לסוכן המוזכר בשדה זה.

q. מספר טלפון- מספר הטלפון של איש הקשר שיש למסור בהתאם ל-CSS זה.

r. שם אזור - שם אזור הזמן שאליו שייך איש הקשר.

s. **StatusReasonID** - זהו הערך השלם שהוא המזהה הפנימי עבור Status Descrip- tion.

בנוסף לשדות המערכת לעיל, באפשרותך גם להשתמש באחד או בכל השדות העסקיים במסנן שלך.

הערה: עליך להשתמש ב-BUSSFLD1 עד BUSSFLD26 ולא במיפויים שהוקצו (מקובצי העלאת אנשי קשר) כגון שם פרטי, מזהה לקוח וכו'.

3. באפשרותך גם להשתמש בתנאי בנייה כדי לבנות תנאים עבור קריטריוני סינון לחיפוש אנשי קשר.
4. TURN להפעיל את הבורר **Advanced Builder** אם ברצונך לבנות מצב פעולה מתקדם.

בונה מתקדם דורש בניית תנאים מורכבת שבה באמצעות מספר סוגריים פתוחים וסגורים, התנאים ממוקמים באופן ידני. כל מיקום שגוי של סוגריים מרובעים כאלה עלול לגרום למצב החיפוש לאכלס אנשי קשר שגויים ולא מכוונים. מצד שני, אם המתג **Advanced Builder** כבוי , ניתן להוסיף תנאים בקבוצות, עם משקעים שנבחרו מראש ו/או חסרונות.

5. המסך **Advanced Builder** מוצג להלן.

הערה: דלג לשלב 14 אם אתה משתמש בבונה התנאים הפשוט.

6. הזן סוגר מרובעים פתוח בתא הראשון.
7. מהרשימה הנפתחת שדות מערכת / שדות עסקיים, בחר פריט מתאים. ראה שלב 5 של יצירת תנאי CSS - תנאי בנייה.
   a. אם תבחר מזהה רשימה של שדות מערכת או מזהה רשימה כללי**,** חלון מוקפץ יאפשר לך לבחור את רשימת appro- priate מהרשימות הזמינות
8. בחר אפשרות השוואה - זהו התנאי שהשדה צריך לעמוד בו כדי שאיש קשר ייבחר. חלק מהפרמטרים להשוואה עבור מצבך יכולים להיות > (גדול מ-), < (קטן מ-), = (שווה) וכו'
9. הזן ערך שתנאי זה צריך לעמוד בו כדי לבצע חיפוש באיש הקשר.
10. סגור את הסוגריים.
11. לחץ על להוסיף כפתור להוספת תנאי נוסף.
12. לאחר שתסיים עם התנאים, לחץ על שמור כדי להשלים.
13. אם אינך משתמש בבונה המתקדם, השתמש בבונה הפשוט כפי שמוצג במסך הבא:
14. מהרשימה הנפתחת שדות מערכת / שדות עסקיים, בחר פריט מתאים. ראה שלב 5 של יצירת תנאי CSS - תנאי בנייה.
   a. אם תבחר מזהה רשימה של שדות מערכת או מזהה רשימה כללי, חלון מוקפץ יאפשר לך לבחור את הרשימה appro- priate מתוך הרשימות הזמינות.
15. בחר אפשרות השוואה - זהו התנאי שהשדה צריך לעמוד בו כדי שאיש קשר ייבחר. כמה פרמטרים השוואה עבור המצב שלך יכול להיות > (גדול מ-), < (קטן מ-), = (שווה) וכו' .
16. הזן ערך שתנאי זה צריך לעמוד בו כדי לבצע חיפוש באיש הקשר.
17. לחץ על להוסיף כפתור להוספת תנאי נוסף.

18. בשורה החדשה, בחר **AND** או **OR** מהרשימה הנפתחת החלטה.
19. באפשרותך להמשיך להוסיף קבוצות מצבים נוספות כאלה. לחץ על שמור כשתסיים.
20. אם ברצונך להוסיף קבוצות נוספות, בחר בלחצן הוסף מהלחצנים פעולה קבוצתית .
21. חזור על שלבים **14** עד **21**.
22. מהרשימה הנפתחת שדות מערכת / שדות עסקיים, בחר פריט מתאים. 23.
23. מהרשימה הנפתחת מיון בחר Asc או **Desc** עבור מיון עולה או יורד, בהתאמה.
24. לחץ על לחצן הוסף כדי להוסיף סדרי מיון נוספים.
25. לאחר שתסיים עם סדרי מיון, לחץ על שמור כדי להשלים תנאים.

הצג אנשי קשר

אנשי הקשר מוצגים בעת לחיצה על הלחצן 'הצג אנשי קשר ' לאחר השלמת התנאים ושמירתם. אנשי הקשר מאוכלסים. ראה להלן פירוט של העמודות.

Contact ID - מזהה איש הקשר הייחודי של איש הקשר המופיע בהתאם לתנאים.

ניסיונות - מספר הניסיונות שנעשו על הקשר עד לרגע זה.

הערה: אם האפשרות 'שמור ניסיונות חוזרים גלובליים' ו/או 'שמור על ניסיונות חוזרים יומיים' אינה מסומנת ב'שרשור קמפיין' או ב'אסטרטגיית יצירת קשר עם פקה-פייג'ן', הניסיונות מתאפסים בהתאם לדרישות העסקיות. ניסיונות שנעשו לפני איפוס כזה אינם נכללים בספירה המוצגת כאן.

מזהה רשימה - מזהה הרשימה שממנו מועלה איש הקשר.

LastOutcome - התוצאה האחרונה שהתקבלה על-ידי החייגן עבור איש קשר זה.

סטטוס - מצב איש הקשר הנוכחי. • Call_Start_Date - תאריך ההתחלה של השיחה המתוזמנת הבאה של איש הקשר המופיע בהתאם לתנאים. אפשרות זו מומרת לאזור הזמן שנבחר על-ידי המשתמש ומוצגת ברשת.

Call_Start_Time - שעת ההתחלה עבור השיחה המתוזמנת הבאה של איש הקשר המופיע ברשימה, בהתאם לתנאים. אפשרות זו הופכת לאזור הזמן שנבחר על-ידי המשתמש ומוצגת ברשת.

Call_End_Date - תאריך הסיום עבור השיחה המתוזמנת הבאה של איש הקשר המופיע בהתאם לתנאים. אפשרות זו הופכת לאזור הזמן שנבחר על-ידי המשתמש ומוצגת ברשת. • Call_End_Time - שעת הסיום של השיחה המתוזמנת הבאה של הקונטקט הרשום בהתאם לתנאים. אפשרות זו מומרת לאזור הזמן שנבחר על-ידי המשתמש ומוצגת ברשת.

שדות עסקיים - כל הערכים של שדות עסקיים שתצורתם נקבעה עבור איש קשר זה מפורטים בשדה עסק אחד לכל עמודה. אם שדה עסקי כלשהו מכיל ערך ,datetime התאריך/שעה אינם מומרים לאזור הזמן שנבחר על-ידי המשתמש.

מצב - כל המצבים עבור איש קשר זה מפורטים במצב אחד לכל עמודה

חיפוש אנשי קשר

השתמש בפונקציונליות 'חיפוש אנשי קשר ' כדי לחפש באנשי קשר קבוצת תנאים נתונה.

1. במקטע סינון במסך ניהול אנשי קשר , בחר בלחצן חפש אנשי קשר .
2. השלם את "בונה התנאים" בעמוד 58
3. לחץ על הלחצן הצג אנשי קשר כדי לאכלס את אנשי הקשר בהתאם לתנאים.

תזמון מחדש או איפוס של אנשי קשר

באמצעות האפשרות תזמן/אפס אנשי קשר , באפשרותך לתזמן מחדש או לאפס אנשי קשר המאוכלסים בהתבסס על קבוצת התנאים הנתונה.

1. במקטע סינון במסך ניהול אנשי קשר , בחר באפשרות תזמן/אפס אנשי קשר אך טון.
2. קיימות שתי דרכים לבחירת אנשי קשר לתזמון מחדש/איפוס. כדי לבחור ישירות סוגים מסוימים של אנשי קשר, ראה שלב **3**. כדי לבחור אנשי קשר באמצעות תנאי סינון משלך, ראה שלב **4**.
3. בחר את סוגי אנשי הקשר שברצונך לתזמן/לאפס. האפשרויות הן:
   a. אנשי קשר שפג תוקפם להתקשרות חוזרת, אנשי קשר שבהם פג הזמן החוקי להתקשרות חוזרת.
   b. אנשי קשר חסומים, אלה שחסומים ממסירה לחייגן.
   c. אנשי קשר סגורים, אנשי הקשר נסגרו מסיבה כלשהי.
   d. תוקפם של אנשי קשר שתוזמן מחדש פג, אלה שהיו חיוג מתוזמן מחדש פג ויש להחיות אותם לצורך חיוג.
4. השלם את בונה התנאים.
5. לחץ על הלחצן הצג אנשי קשר כדי לאכלס את אנשי הקשר בהתאם לתנאים.
6. אנשי הקשר מאוכלסים, בפריטים המבוקשים בכל עמוד. בחר אנשי קשר ספציפיים או השתמש באחת מהאפשרויות הבאות:
   a. בחר בתיבת הסימון בחר הכל כדי לבחור את אנשי הקשר המאוכלסים בדף.
   b. בחר בתיבת הסימון בחר כללי כדי לבחור את כל אנשי הקשר בדפים.
7. לחץ על לחצן פעולות .
8. בצע אחת מהפעולות הבאות באנשי הקשר שנבחרו:
   a. בחר שנה תזמון מחדש של זמן כדי לתזמן מחדש את איש הקשר לתאריך ו/או שעה מאוחרים יותר. ציין את שעת ההתחלה ושעת הסיום כדי לתזמן מחדש את איש הקשר בחלון זה. לחץ על תזמן מחדש אנשי קשר כדי להשלים את הפעולה. זמני ההתחלה והסיום המתוקנים הם בהתאם לאזור הזמן שנבחר על-ידי המשתמש באמצעות הרשימה הנפתחת.
   b. בחר אפס כאיש קשר טרי - פעולה זו מאפסת את איש הקשר כאיש קשר טרי. לחץ על **Res-chedule Contacts** כדי להשלים את הפעולה.
   c. בחר פתח מחדש אנשי קשר כדי לפתוח מחדש את איש הקשר לחיוג. לחץ על תזמן מחדש אנשי קשר כדי להשלים פעולה.

הערה: אם תבחר בתיבת הסימון בטל ערכי שדות עסק שעודכנו על-ידי סוכנים, היישום יבטל את העדכונים לערכי שדות עסקיים, אם קיימים, שבוצעו על-ידי הסוכנים במהלך האינטראקציות שלהם, והיישום יחזור לערכי השדות העסקיים בעת העלאת איש הקשר.

לדוגמה, איש קשר א' מועלה עם ערכי שדה עסק עבור מספר נייד ומזהה קוס-תומר (123456). במהלך אינטראקציה עם הסוכן, הלקוח מבקש שינוי במספר הנייד ובמזהה הלקוח (ל- 345678), והסוכן מעדכן את הערכים. בעת פתיחה מחדש של איש קשר זה באמצעות תנאי CSS, באפשרותך לחזור למספר הנייד ולמזהה הלקוח (123456) על-ידי בחירה בתיבת סימון זו.

9. בכל שלב בתהליך זה, לחץ על ביטול כדי לחזור לאנשי הקשר המפורטים

חסימת אנשי קשר

באמצעות האפשרות חסום אנשי קשר , באפשרותך למנוע חיוג יוצא של אנשי הקשר (המאוכלסים בהתאם לקריטריוני החיפוש) על-ידי שינוי מצב איש הקשר לחסום .

1. במקטע סינון במסך ניהול אנשי קשר , בחר בלחצן חסום אנשי קשר .
2. קיימות שתי דרכים לבחירת אנשי קשר לחסימה . כדי לבחור ישירות סוגים מסוימים של אנשי קשר, ראה שלב **3**. כדי לבחור אנשי קשר באמצעות תנאי סינון משלך, ראה שלב **4**.
3. במקטע פרטי המשך טיפול, בחר מתאריך ותאריך יעד. אנשי קשר הנמצאים בטווח תאריכים נמוך זה מאוכלסים.

   הערה: תיבת הסימון פתח אנשי קשר נמצאת במצב שנבחר ולא ניתן לבטל את הבחירה בה. זהו תנאי ברירת מחדל שמביא אנשי קשר פתוחים עבור טווח תאריכים זה

4. השלם את בונה התנאים .
5. בחר בתיבת הסימון אנשי קשר טריים כדי להביא ישירות אנשי קשר טריים מבלי שתצטרך לכתוב קונדיוציות כדי להביא אנשי קשר. כדי לאכלס אנשי קשר שנמסרו העומדים בתנאי הסינון, בחר גם בתיבת הסימון אנשי קשר שנמסרו .
6. לחץ על הלחצן הצג אנשי קשר כדי לאכלס את אנשי הקשר בהתאם לתנאים.
7. אנשי הקשר מאוכלסים, בפריטים המבוקשים בכל עמוד. בחר באחת מתיבות הסימון הבאות:

   עבור כל איש קשר,

   בחר הכל כדי לבחור את כל אנשי הקשר בדף הנוכחי,

   או בחר כללי כדי לבחור את כל אנשי הקשר המאוכלסים בכל הדפים.

8. לחץ על החל כדי לחסום את אנשי הקשר שנבחרו.

סגירת אנשי קשר

באמצעות האפשרות 'סגור אנשי קשר ', באפשרותך לסגור אנשי קשר המאוכלסים בהתבסס על קבוצת המשקעים הנתונה.

1. במקטע סינון במסך ניהול אנשי קשר , בחר בלחצן סגור אנשי קשר .
2. קיימות שתי דרכים לבחירת אנשי קשר לסגירה . כדי לבחור ישירות סוגים מסוימים של אנשי קשר, ראה שלב **3**. כדי לבחור אנשי קשר באמצעות תנאי סינון משלך, ראה שלב **4**.
3. במקטע פרטי המשך טיפול, בחר מתאריך ותאריך יעד. אנשי קשר הנמצאים בטווח תאריכים נמוך זה מאוכלסים.

   הערה: תיבת הסימון פתח אנשי קשר נמצאת במצב שנבחר ולא ניתן לבטל את הבחירה בה. זהו תנאי ברירת מחדל שמביא אנשי קשר פתוחים עבור טווח תאריכים זה.
4. השלם את בונה התנאים.
5. בחר בתיבת הסימון אנשי קשר טריים כדי להביא ישירות אנשי קשר טריים מבלי שתצטרך לכתוב קונדיוציות כדי להביא אנשי קשר. כדי לאכלס אנשי קשר חסומים ואנשי קשר שנמסרו ושעומדים בתנאי הסינון, בחר גם בתיבות הסימון המתאימות, כנדרש.
6. לחץ על הלחצן הצג אנשי קשר כדי לאכלס את אנשי הקשר בהתאם לתנאים.
7. אנשי הקשר מאוכלסים, בפריטים המבוקשים בכל עמוד. בחר באחת מתיבות הסימון הבאות:

   עבור כל איש קשר, או בחר הכל כדי לבחור את כל אנשי הקשר בדף הנוכחי, או בחר כללי כדי לבחור את כל אנשי הקשר המאוכלסים בכל הדפים.
8. לחץ על החל כדי לסגור את אנשי הקשר שנבחרו.

העברת אנשי קשר

באמצעות האפשרות העבר אנשי קשר , באפשרותך להעביר אנשי קשר מאוכלסים בהתבסס על קבוצת התנאים הנתונה מקמפיין אחד לאחר.

1. במקטע סינון במסך ניהול אנשי קשר , בחר בלחצן העבר אנשי קשר .
2. קיימות שתי דרכים לבחירת אנשי קשר להעברה . כדי לבחור ישירות סוגים מסוימים של אנשי קשר, ראה שלב 3. כדי לבחור אנשי קשר באמצעות תנאי סינון משלך, ראה שלב **4**.
3. בחר תיבות סימון של אנשי קשר חסומים ו/או אנשי קשר סגורים כדי לכלול אנשי קשר אלה כדי לעבור מקמפיין אחד לאחר.
4. השלם את בונה התנאים.
5. לחץ על הלחצן **Associate Fields** כדי למפות את המצבים והשדות העסקיים מקמפיין המקור לאלה של קמפיין היעד.
6. הזן שם מיפוי. כל המצבים והשדות כפי שמופו נשמרים בפעולה זו. באפשרותך גם לשנות כל מצב ספציפי או מיפוי שדות עסקיים.

7. אם אינך רוצה להחיל מיפוי קודם, בחר קמפיין יעד מהרשימה הנפתחת. המצבים והשדות העסקיים בקמפיין היעד מאוכלסים. בחר את המצבים והשדות העסקיים המתאימים מתוך קמפיין המקור.
8. לחץ על החל כדי להשלים את שיוך השדות.
9. לחץ על הלחצן הצג אנשי קשר כדי לאכלס את אנשי הקשר בהתאם לתנאים.
10. אנשי הקשר מאוכלסים, בפריטים המבוקשים בכל עמוד. בחר באחת מתיבות הסימון הבאות:

    עבור כל איש קשר, או בחר הכל כדי לבחור את כל אנשי הקשר בדף הנוכחי, או

    כללי בחר כדי לבחור את כל אנשי הקשר המאוכלסים בכל הדפים.
11. לחץ על החל כדי להעביר את אנשי הקשר שנבחרו לקמפיין היעד.

הקצאה מחדש של סוכנים

הערה: התכונה 'הקצאה מחדש של סוכנים' אינה נתמכת במהדורה הנוכחית.

ייתכנו מצבים, בעיקר בעת מסירת שיחות אישיות חוזרות, שהסוכן שהוקצה להתקשרות האישית אינו זמין לטפל בשיחה. במצבים כאלה, אתה יכול פשוט להקצות מחדש סוכן אחר שיטפל בשיחה.

באמצעות האפשרות הקצאה מחדש של סוכנים , כעת באפשרותך להקצות מחדש אנשי קשר מסוכן אחד לאחר.

1. במקטע סינון במסך ניהול אנשי קשר , בחר בלחצן הקצה מחדש סוכנים .
2. קיימות שתי דרכים לבחירת אנשי קשר. כדי לבחור ישירות סוגים מסוימים של אנשי קשר, ראה שלב **3**. כדי לבחור אנשי קשר באמצעות תנאי סינון משלך, ראה שלב **4**.
3. הזן מזהה סוכן שממנו יש להקצות מחדש שיחה. כדי לכלול אנשי קשר חדשים בתוצאות, בחר בתיבת הסימון אנשי קשר טריים; אחרת בחר את תאריך התחלת ההתקשרות החוזרת ואת תאריך סיום השיחה.
4. כדי להקצות מחדש אנשי קשר חדשים, בחר בתיבת הסימון אנשי קשר טריים. בחר תאריך התחלת שיחה ושעת התחלה של שיחה כדי לצמצם את אנשי הקשר לחלון זה.
5. השלם את בונה התנאים .
6. לחץ על הלחצן הצג אנשי קשר כדי לאכלס את אנשי הקשר בהתאם לתנאים.
7. אנשי הקשר מאוכלסים, בפריטים המבוקשים בכל עמוד. בחר באחת מתיבות הסימון הבאות:

    עבור כל איש קשר,

    או בחר הכל כדי לבחור את כל אנשי הקשר בעמוד הנוכחי,

    או בחר כללי כדי לבחור את כל אנשי הקשר המאוכלסים בכל הדפים.
8. לחץ על פעולה כדי לראות את תיבת הדו-שיח הקצאה מחדש של סוכן כדי להקצות מחדש את אנשי הקשר שנבחרו לסוכנים אחרים.

9. מידע נוסף זמין אם תלחץ על סמל עזרה לצד לחצן פעולה . המידע הנוסף מסביר מתי ההקצאה מחדש של הסוכן נכנסת לתוקף.
   a. עבור אנשי קשר פתוחים , השינויים ייכנסו לתוקף באופן מיידי.
   b. עבור אנשי קשר שנמסרו , השיחה עדיין מגיעה לסוכן הישן. שינויי הסוכן החדש ייכנסו לתוקף רק ממסירת איש הקשר לאחר מכן.
10. הזן סוכן חדש שאליו יש להקצות מחדש את השיחה. השיחה מוקצית לסוכן החדש.
11. אם הסוכן החדש צריך לטפל בשיחה במועד אחר, בחר בתיבת הסימון עדכן זמן . בחר את שעת ההתחלה ושעת הסיום עבור השיחה. לחץ על לחצן הקצה מחדש סוכן כדי להשלים הקצאה מחדש של השיחה לסוכן אחר.

לוח זמנים

Schedule Tab עוזר לך לתזמן מסירת אנשי קשר לחייגן. שלושת המרכיבים שקובעים את לוח הזמנים שאתה מפעיל את הקמפיין הם:

1. תזמון CSS: לוח זמנים של אסטרטגיית בחירת אנשי קשר (CSS) מסייע להשתמש באסטרטגיית בחירת אנשי קשר עבור שעות שונות ביום. ניתן להגדיר לוחות זמנים אלה של CSS עבור בלוקי זמן עבור כל יום בשבוע. להגדרת CSS לשימוש כאן, ראה אסטרטגיית בחירת אנשי קשר.
2. תזמון זמן ריצה: אם יש לך זמני ריצה שונים עבור כל יום, השתמש בפונקציונליות זו כדי להגדיר, עבור כל יום בשבוע, זמני התחלה וסיום של קמפיין.
3. תזמון מצב איש קשר: השתמש בסעיף זה כדי להגדיר את הזמנים, עבור ימי השבוע, אסטרטגיית איש הקשר שתשמש לחיוג. ניתן לבחור אסטרטגיית יצירת קשר לכל היום, או עד שלושה פיצולי זמן במהלך היום. ניתן גם להשתמש באסטרטגיות יצירת קשר שונות בימים שונים בשבוע ו/או להגדיר את יום החופש השבועי שהקמפיין אינו פועל.

   הערה: רק אסטרטגיות ליצירת קשר מתקדמות זמינות לבחירה.
4. חגים: מקטע זה מאפשר לך לבחור את חגי הקמפיין - הימים שבהם הקמפיין אינו פועל.

   הערה: חגים נוספים בתפריט מערכת. סעיף זה מאפשר לך לבחור רק מתוך החגים שנוספו. ראה חגים לקבלת מידע נוסף.

לוח זמנים של **CSS**

בדף לוח זמנים , הרחב את המקטע תזמון אסטרטגיית בחירת אנשי קשר (CSS) כדי להשלים התאמה זו.

השתמש במחוון כדי לבחור את טווח הזמן שברצונך להציג. בטווח הזמן שנבחר, האפשרות CSS אינה מופעלת.

באפשרותך ללחוץ על לחצן הוסף תזמון או ללחוץ פעמיים על תא ברשת של יום חול.

1. בחלון המוקפץ, בחר את היום שבו אתה מוסיף את CSS Schedule. באפשרותך גם לבחור בתיבת הסימון כל הימים . אם תלחץ פעמיים על רשת כדי להגדיר ,CSS Schedule היום בשבוע ייבחר מראש בחלון המוקפץ.
2. בחלונית ,Time בחר שעת התחלה ושעת סיום עבור CSS Schedule זה. בחר CSS מהרשימה הנפתחת.

   הערה: באפשרותך לבחור משבצות זמן חופפות מרובות, אך שעת ההתחלה ושעת הסיום צריכות להיות ייחודיות. לדוגמה, ניתן לבחור משבצת זמן בין השעות 10:00 ל-18:00 עם CSS כ- CSS1. אתה רשאי גם לבחור משבצת זמן בין השעות 09:00 עד 19:00 עם CSS כ- CSS2. במקרה זה, היישום מספק אנשי קשר לפי CSS2 בין השעות 00 :10-00 :09 ושוב בין השעות 00 :19-00 :18. בינתיים, הוא מספק אנשי קשר לפי CSS1 בין השעות 00 :18-00 :10.
3. לחץ על הוסף כדי להוסיף תזמון זה לקמפיין.
4. כדי להוסיף לוחות זמנים נוספים של ,CSS לחץ על הלחצן **Add Schedule** או לחץ פעמיים על תא ברשת של יום חול כדי לבחור את השעה CSS Schedule. בצע את שלבים 1 עד 3 לעיל.
5. חזור על התהליך במשך כמה ימים בשבוע שתצטרך להגדיר את לוחות הזמנים עבורם.
6. כדי למחוק כל משבצת זמן מתוזמנת שנוספה, לחץ על הלחצן מחק .
7. נווט אל המקטע הבא תזמון זמן ריצה .

תזמון זמן ריצה

תזמון זמן ריצה קובע את זמני הריצה של הקמפיין, עבור תאריך ספציפי. הקמפיין פועל בשעות שהוגדרו כאן, תוך עקיפת שעת תאריך ההתחלה ושעת תאריך הסיום כפי שהוגדרו במהלך יצירת הקמפיין.

1. לחץ על הלחצן הוסף כדי להוסיף זמן הפעלה חדש לקמפיין.
2. הזן תאריך הפעלה לקביעת התצורה של זמן הריצה.
3. בחלונית ,Time בחר שעת התחלה ושעת סיום.
4. לחץ על הוסף לחצן כדי להוסיף זמני ריצה נוספים באמצעות שלב 3.

   הערה: ניתן להוסיף רק שלושה זמני הפעלה ביום.
5. כשתסיים, לחץ על להציל לחצן.
6. כדי למחוק כל זמן ריצה שהוגדר, לחץ על הלחצן מחק .
7. נווט אל המקטע תזמון מצב איש קשר.

תזמון מצב איש קשר

תזמון מצב איש קשר מסייע להגדיר את אסטרטגיית אנשי הקשר שתשמש למסייג אנשי קשר לחייגן עבור כל יום בשבוע. אתה יכול להגדיר מקסימום של שלושה פיצולים ליום - להגדיר שלוש אסטרטגיות שונות עבור משבצות זמן שונות.

בצע את השלבים המפורטים להלן כדי להגדיר תזמון מצב איש קשר:

1. הימים מפורטים בעמודה הראשונה. בחר את היום להגדרה ו- TURN יום העבודה הפעל את הפעולה.

   הערה: הקמפיין אינו פועל בימים שבהם מתג יום העבודה כבוי.

2. מהרשימה הנפתחת, בחר אסטרטגיית יצירת קשר שתוחל על משלוח אנשי קשר.

   הערה: רק אסטרטגיות ליצירת קשר מתקדמות זמינות לבחירה.

3. אסטרטגיית הקשר שנבחרה נמשכת לאורך היום. אם אתה דורש שאסטרטגיית איש הקשר תפעל רק בתזמונים ספציפייTURN , את מתג הזמן המותאם אישית מופעל .

4. העמודה טווח זמן מציגה זמני התחלה וסיום ברירת מחדל של 12:00 AM עד 11:59 PM, בהתאמה. השתמש בלוח הזמן כדי לשנות את שעות ההתחלה והסיום.

5. לחץ על הוסף לחצן כדי להוסיף טווח זמן נוסף.

   הערה: ניתן להוסיף עד שלושה טווחי זמן ליום.

6. לחץ על להציל כפתור לשמירת המידע.

7. כדי למחוק כל זמן ריצה שהוגדר, לחץ על הלחצן מחק .

8. נווט אל המקטע חגים .

חג

באמצעות התכונה 'חגים ', מיפו את חגי הקמפיין - הימים שבהם הקמפיין אינו פועל. כל החגים שנוצרו בתכונת החגים של תצורת המערכת זמינים לבחירה. מפה את החגים האלה לקמפיין הזה.

החגים הזמינים לבחירה מוצגים.

1. בחר את תיבות הסימון המתאימות לחגים שברצונך למפות עבור קמפיין זה, או בחר בתיבת הסימון בחר הכל כדי לצרף את כל החגים לקמפיין זה.

2. לחץ על להציל כפתור לשמירת המידע.

תצורות אחרות

כדי להשלים את יצירת התצורה של הקמפיין, יש להשלים גם כמה תצורות אחרות. כל התצורות הללו מקובצות בסעיף זה. הם:

- בונה ביטויים
- יעד הקמפיין
- קביעת תצורה של תוצאות טלפוניה
- Agent Desktop תצורה

כדי לפתוח רק אחד מהפריטים המפורטים לעיל, בחר בתיבת הסימון אפשר להציג חלונית אחת בכל פעם .

בונה ביטויים

באפשרותך ליצור קריטריונים הנמצאים בשימוש תכוף בבונה הביטויים ולהשתמש בהם באסטרטגיית בחירת אנשי קשר (CSS) ובניהול אנשי קשר.

השתמש בבונה הביטויים כדי לבצע משימה זו.

1. הרחב את המקטע בונה ביטויים כדי להתחיל בבניית ביטוי.
2. לחץ על צור חדש כדי ליצור ביטוי חדש.
3. הזן שם ביטוי.
4. בחר פונקציה מהרשימה הנפתחת. כמה פונקציות מפתח SQL כגון LEFT, RIGHT, SUBSTRING, REPLACE, DATEADD, DATEDIFF, DATEPART, DAY, MONTH ו- YEAR זמינות לבחירה.
5. ישנם שלושה פרמטרים שניתן לבחור עבור ביטוי זה. לחץ על הגדרות כפתור כנגד פרמטר **1**.

הערות:
עבור הפונקציות **Substring**, **Right**, **Left** ו - **Replace**, כל השדות העסקיים ושדות המערכת עבור קמפיין זה מאוכלסים. בחר אחת מהאפשרויות הבאות ולחץ על בחר.
עבור כל שאר הפונקציות הקשורות לתאריך, יום ושעה, האפשרויות הן גישה אחרונה**,** כעת ושעה שנוצרה. בחר אחת מהאפשרויות הבאות ולחץ על בחר.
בעת שימוש בפונקציה date time לבניית ביטוי מותאם אישית, הפרמטר מתייחס כעת רק לאזור הזמן של השרת.

6. חזור על שלב **5** עבור פרמטר **2** ופרמטר **3**, במידת הצורך.
7. לחץ על שמור. ביטוי זה זמין כעת לבחירה בשעת יצירת CSS חדש.

יעד הקמפיין

ביעד קמפיין, Tab אתה יכול להגדיר יעדים יומיים, שבועיים וחודשיים לסוכנים להשיג.

1. הרחבת המקטע יעד להגדרת יעד
2. הזן שם קטגוריה עבור היעד שבכוונתך להגדיר.
3. הזן תיאור.
4. מתוך המונים המתאימים, בחר או הזן נתונים עבור יעד יומי, יעד שבועי ויעד חודשי.
5. בחר את הקבוצה תוצאות טלפוניה ותוצאות עסקיות עבור קטגוריה זו . באפשרותך לבחור תוצאות מרובות. כדי לבחור את כל התוצאות, בחר בתיבת הסימון בשורות הכותרת.
6. לחץ על להציל כפתור לשמירת המידע.

קביעת תצורה של תוצאות טלפוניה

המקטע תוצאות טלפוניה מאפשר לך לשלוט בתוצאות הטלפוניה שסוכן מחובר יכול להציג. בהרחבה, רק תוצאות אלה זמינות לסוכן לבחור בעת השלכת שיחה.

כל תוצאות הטלפוניה המפורטות בקבוצת הקמפיין שאליה שייך קמפיין זה מפורטות כאן. העמודה **AgentView** יורשת את המאפיין כפי שהוגדר בקבוצת קמפיין האב.

אם העסק שלך זקוק לכך שאחת מהתוצאות הללו הניתנות לצפייה בסוכנים תוסתר בפני סוכנים או להיפך TURN , את מתג **AgentView** עבור התוצאה הספציפית למצב מופעל או כבוי כנדרש.

הערה: האפשרות AgentView אינה ישימה עבור Webex Contact Center.

לחץ על שמור כדי לבצע שינויים אלה או על ביטול כדי לחזור מבלי לשמור שינויים אלה.

Agent Desktop תצורות

הערה: בשלב זה, תכונה זו אינה נתמכת ב- Webex Contact Center.

המקטע תצורת **Agent Desktop** מאפשר לך להגדיר היבטים שונים של סימון איש קשר כ- DNC. כאשר סוכן מסמן איש קשר כ- DNC, תצורות אלה קובעות את התכונות השונות של ה- DNC.

1. TURN המתג דורש פריסה מופעל אם ברצונך שפריסה תהיה הכרחית כאשר סוכן מטפל בשיחה.
2. בחר סוג תקופתDNC. האפשרויות הזמינות מפורטות להלן.
   a. קבוע - כאשר סוכן מסמן איש קשר כ- DNC, הוא מסומן כך לצמיתות.
   b. יום ספציפי- בחר מספר מסוים של ימים כדי שאיש הקשר יישאר DNC. אתה יכול לבחור מינימום של יום אחד ומקסימום של 3650 ימים (10 שנים). בנוסף לבחירת יום, אתה יכול לבחור TURN את מתג EOD מופעל. אם TURN את המתג, ה- DNC מסתיים בסוף היום במספר הימים שהוגדר. אם בורר זה נותר כבוי, ה- DNC מסתיים למחרת, באותו זמן שסוכן בוחר את איש הקשר כ- DNC.
      - לדוגמה, סוכן מגדיר איש קשר כ- DNC, כאשר מספר הימים מוגדר כ- 1. אם מתג ה-EOD מופעל, תקופת ה-DNC של איש הקשר מסתיימת בסוף אותו יום. אם המתג כבוי, תקופת ה- DNC של איש הקשר מסתיימת באותה השעה למחרת - כלומר, גולשת ליום המחרת ומסתיימת לאחר השלמת יום אחד.
   c. בחירת סוכן- אם תבחר באפשרות זו, הסוכן יגדיר את תאריך ושעת ההתחלה של DNC ואת התאריך והשעה של הסיום (בהתבסס על העדפת איש הקשר). בורר התאריכים והשעות בווידג'ט תוצאה ב- Agent Desktop זמין אם תבחר באפשרות זו.
3. בחר את המתג אזור זמן של לקוח DNC מופעל אם איש הקשר מסומן כ- DNC באזור הזמן של איש הקשר. אם תשאיר אותו כבוי, ה- DNC מבוסס על אזור הזמן של השרת.

4. בחר סוג DNC. האפשרויות הבאות זמינות:
   a. ספציפי לקמפיין- פעולה זו מגבילה את איש הקשר כ- DNC רק עבור הקמפיין שממנו איש הקשר מחויג.
   b. קטגוריית קמפיין- פעולה זו מגבילה את איש הקשר כ-DNC עבור כל הקמפיינים תחת קטגוריית פקה-פייגין.
   c. קטגוריות מרובות - פעולה זו מסמנת את איש הקשר כ- DNC עבור כל מסעות הפרסום הממופים לקטגוריות הקמפיינים שנבחרו.
   d. גלובלי - זה מסמן את הקשר כ- DNC בכל המערכת - כל הקמפיינים והחתולים.
5. לחץ על שמור כדי להשלים את הגדרת התצורה **Agent Desktop**; לחץ עלביטול כדי לצאת מבלי לשמור.

הערה: שינויים שתבצע כאן ייכנסו לתוקף החל מהשיחה הבאה שבה מטפל הסוכן. לדוגמה, תקופת DNC מוגדרת כקבועה, זוהי תקופת DNC אם סוכן מגדיר תוצאה כ- DNC. עם זאת, אם תשנה ליום ספציפי, השיחה הנוכחית תירש לצמיתות; היום הספציפי נכנס לתוקף רק עבור השיחה הבאה המטופלת על ידי הסוכן.

הגדרות חייגן

מודול הגדרות החייגן מאפשר לך לעקוף את ההגדרות שבוצעו ברמת הקבוצה ביחס ל- CLI, טיפול במשיבון וטיפול בשיחות נטושות. ההגדרות שנדרסו חלות רק על הקמפיינים הספציפיים, בעוד ששאר הקמפיינים בקבוצה פועלים לפי ההגדרות ברמת הקבוצה.

נווט אל הגדרות חייגן ה>קמפיין כדי להציג את מסך הגדרות חייגן הקמפיין. בצע את המשימות

הבאות כדי לקבוע את תצורת הגדרות החייגן:

1. "הוסף תנאי" בעמוד הבא
2. "סינון" בעמוד הבא
3. CLI"" בעמוד 74
4. "טיפול במשיבון" בעמוד 75
5. "טיפול בשיחות נטושות" בעמוד 75

שדות

שדות	תיאור
סה"כ תנאים	ספירת סך כל התנאים.
שם תנאי	שם התנאי.
תיאור מצב	תיאור המצב.
מופעל	TURN הפעלה/כיבוי של המתג כדי להפעיל או להשבית את התנאי.

פעולות	לחצן פעולות לעריכה/מחיקה של תנאי.

הערה: עבור רשימה משותפת, קבוצות קמפיין היעד עם התנאים המשויכים מאוכלסות ברשת.

הוסף תנאי

ניתן להוסיף תנאים באמצעות בונה התנאים. אנשי הקשר התואמים לתנאי סינון אלה פועלים בהתאם להגדרות החייגן ברמת הקמפיין; אנשי קשר אחרים פועלים בהתאם להגדרות ברמת הקבוצה.

ניתן להוסיף כל מספר של תנאים, אך בכל עת ניתן להפעיל רק חמישה תנאים והיישום מסנן אנשי קשר בהתבסס על חמישה תנאים בלבד.

הערה: עבור רשימה משותפת, ניתן להוסיף כל מספר של תנאים, אך ניתן להפעיל רק חמישה תנאים עבור כל קבוצת קמפיין יעד.

לחץ על הוסף תנאי כדי להוסיף תנאי הגדרות חייגן חדש לקמפיין.

1. הזן שם תנאי. זהו שדה חובה. לא ניתן להשתמש בתווים מיוחדים בשם, למעט מקף תחתון, מקף ו- ב- (_,- , ו- @, בהתאמה.
2. הזן תיאור תנאי.
3. בחר קבוצת קמפיין יעד מהתפריט הנפתח.

   הערה: השדה קבוצת קמפיין יעד מתאים רק לקמפיין רשימה משותפת של כל המחייגים והלא חייגנים.
   חובה להגדיר תנאי CSS עבור קמפיין הרשימה המשותפת כדי להציג את רשימת קבוצות הקמפיין tar- get בתפריט הנפתח.
   בקבוצת קמפיין היעד, קבוצת קמפיין היעד הראשונה נבחרת כברירת מחדל, וערכי הערך מאוכלסים בהתאם בכרטיסיות הבאות בהתבסס על הגדרות מצבי הקצב בקבוצת Cam- paign.
4. בחר אפשרות השוואה - זהו התנאי שהשדה צריך לעמוד בו כדי שאיש קשר ייבחר. כמה פרמטרים השוואה עבור המצב שלך יכול להיות > (גדול מ-), < (קטן מ-), = (שווה) וכו'.
5. הזן ערך שתנאי זה צריך לעמוד בו כדי שאיש הקשר ייבחר למסירה.

מסנן

באמצעות מסנן, באפשרותך לבנות תנאי או קבוצה של תנאים.

1. מהרשימה הנפתחת שדות מערכת / שדות עסקיים, בחר פריט מתאים.
2. סגור את הסוגריים.
3. לחץ על להוסיף כפתור להוספת תנאי נוסף.
4. בשורה החדשה, בחר **AND** או **OR** מהרשימה הנפתחת החלטה.

5. באפשרותך להמשיך להוסיף קבוצות מצבים נוספות כאלה. לחץ על שמור כשתסיים.
6. אם ברצונך להוסיף קבוצות נוספות, בחר בלחצן הוסף מלחצן פעולה קבוצתית ולחץ על שמור.

שדות

שדות	תיאור
מספר מקסימלי של ניסיונות חוזרים	זהו הערך המצטבר הנוכחי עבור המספר המרבי של ניסיונות חוזרים שניתן לבצע עבור חיוג לכל איש קשר בקמפיין.
ניסיונות חוזרים יומיים	זהו הערך המוגדל הנוכחי עבור המספר המרבי של ניסיונות חוזרים שניתן לבצע עבור חיוג לכל איש קשר ביום עבור קמפיין זה.
מחזורי ניסיונות חוזרים	זהו הערך המצטבר הנוכחי עבור המספר המרבי של ניסיונות חוזרים שניתן לבצע במחזור חיוג. מחזור הוא סדרה של ניסיונות חיוג, אחת לכל המצבים שאיתם מועלה קונטקט. לדוגמה, איש קשר מועלה עם שלושה מצבים - Home, עבודה ומספרים ניידים. מחזור חיוג מסתיים כאשר היישום מחייג את כל המצבים הללו (בסדר שהוגדר) פעם אחת.
ניסיונות חוזרים בדואר אלקטרוני	זהו הערך המצטבר הנוכחי עבור מספר הניסיונות החוזרים המותרים לשליחת אנשי קשר לקמפיינים בדוא"ל.
SMS ניסיונות חוזרים	זהו הערך המצטבר הנוכחי עבור מספר הניסיונות החוזרים המותרים להצגת אנשי קשר עבור קמפיינים SMS.
גישה אחרונה	אנשי הקשר עם התאריך והשעה המוגדרים של הגישה האחרונה שיימסרו כחלק מ-CSS זה.
עדיפות	העדיפות שהוקצתה לאנשי הקשר שיש לקחת בחשבון בעת המסירה בהתאם ל- CSS זה.
ציון לידים	ציון ההפניות שיש לקחת בחשבון עבור מסירת אנשי קשר הוא לפי CSS זה. Lead Score מסייע בזיהוי הלקוח הפוטנציאלי ביותר שניתן ליצור איתו קשר ממצלמת פייגין. ניתן לקבוע ציון זה גם בעת ההעלאה או הסיכום, תוך הגדרת תוצאת העסק/טלפוניה.
CallStartTime	זהו זמן התחלת השיחה כפי שהוגדר על-ידי המתזמן מחדש. שיחות הנופלות בתוך זמן ההתחלה המוזכר במצב זה נבחרות למסירה.
CallEndTime	זהו זמן סיום השיחה כפי שנקבע על-ידי המתזמן מחדש. שיחות הנופלות בתוך זמן הסיום המוזכר במצב זה נבחרות למסירה.
מזהה רשימה	מזהה הרשימה שאליו שייך איש הקשר. אנשי קשר השייכים למזהי ListID ב- CSS זה נמסרים.
סוג שיחה	סוג השיחה.
LastOutcome	התוצאה האחרונה שנקבעה עבור איש קשר זה. אנשי קשר עם התוצאה האחרונה שנבחרה נמסרים.
מזהה רשימה גלובלי	מזהה הרשימה הכללית שאליו שייך איש קשר זה. אנשי קשר השייכים ל- ListID הכללי בתנאי CSS זה נמסרים.

UserID	זהו מזהה הסוכן המתויג לאיש הקשר. השיחות מועברות לחייגן ומתוקנות לסוכן המוזכר בשדה זה.
מספר טלפון	מספר הטלפון של איש הקשר למסירה בהתאם ל-CSS זה.
שם אזור	שם אזור הזמן שאליו שייך איש הקשר.
יום בשבוע	היום המועדף בשבוע של איש הקשר לקבלת שיחה.
שעה ביום	השעה המועדפת ביום של איש הקשר לקבלת שיחה.
מצב	המצב המועדף של איש הקשר לקבלת שיחה.

CLI

הערה: ניתן להגדיר מספר CLI רק עבור קמפיינים תחזיתיים ומתקדמים.

CLI הוא מספר איש הקשר המופיע כמזהה שיחה יוצאת ללקוח בעת קבלת שיחה. באפשרותך ליצור שלושה סוגים של CLIs. הם:

1. CLI ספציפי
2. תחום עסקי
3. CLI אקראי

CLI ספציפי

כברירת מחדל, נבחר **CLI** ספציפי. בצע את השלבים הבאים:

1. הזן את שם ה- CLI.
2. הזן את ערך **CLI**.

הערה: עבור חייגן, ערך CLI מאוכלס באופן אוטומטי כברירת מחדל. זהו אותו מספר שנבחר כ-(CLI) ANI ב-Campaign Group. כמו כן, ניתן להוסיף CLI ספציפי לקמפיין זה בנוסף ל-(CLI) ANI.

תחום עסקי

בצע את השלבים הבאים:

1. הזן את שם ה- CLI.
2. בחר שדה עסקי כערך CLI. השדה העסקי CLI מאפשר לך לציין שדות מקובץ איש הקשר שהועלה שיש להשתמש בהם כ- CLI. ודא שקובץ איש הקשר שלך מכיל את הנתונים הדרושים.

הערה: השדות העסקיים עם סוגי הנתונים 'מחרוזת' מותרים בלבד.

CLI אקראי

בצע את השלבים הבאים:

1. הזן את שם ה- CLI.
2. הזן את ערך **CLI**.

באפשרותך להוסיף עד 10 CLIs אקראיים בהתאם לדרישה שלך. היישום מביא כל מספר מתוך 10 כ- CLI כדי להציג כמזהה שיחה יוצאת ללקוח בעת קבלת שיחה.

טיפול במשיבון

הערה: בשלב זה, תכונה זו אינה נתמכת ב- Webex Contact Center.

1. נווט לטיפול במשיבון.
2. בחר את סוג זיהוי AMD מהתפריט הנפתח. לדוגמה,התנתק .
3. אם תבחר התנתק, לא תידרש תצורת הגדרות.
4. אם תבחר באפשרות העבר לסוכן, היישום יעביר את השיחה לסוכן כאשר הוא נתקל בתגובה של משיבון.
5. אם תבחר הפעל הודעה והתנתק , טקסט TTS יוצג.
6. הזן את הטקסט **TTS**. ההודעה מושמעת למתקשר ב- IVR ומתנתקת.
7. אם תבחר הפעל הודעה והעבר לסוכן, טקסט TTS יוצג.
8. הזן את הטקסט **TTS**. ההודעה מושמעת למתקשר ב- IVR ומועברת לסוכן.
9. לחץ על שמור.

טיפול בשיחות נטושות

הערה: בשלב זה, תכונה זו אינה נתמכת ב- Webex Contact Center.

1. נווט אל טיפול בשיחות נטושות.
2. בחר סוג טיפול בשיחה נטושה מהתפריט הנפתח. לדוגמה,התנתק .
3. אם תבחר התנתק, לא תידרש תצורת הגדרות.
4. אם תבחר הפעל הודעה והתנתק , טקסט TTS יוצג.
5. הזן את הטקסט **TTS**. ההודעה מושמעת למתקשר ב- IVR ומתנתקת.
6. לחץ על שמור.

קבוצה

לחץ על מערכת בחלונית התפריטים מימין כדי לפתוח את הדף תצורת מערכת. כדי לראות את כל פריטי התצורה בתפריט מערכת, לחץ על לחצן תפריט מערכת.

גישה לקבוצה

1. לחץ על קבץ בחלונית התפריטים מימין כדי לפתוח את דף הקבוצה. הרשת מכילה את הקבוצה, שם קבוצת הקמפיין, מצב התנועה, סוג הקבוצה, מצב הקבוצה והפעולות.
2. באמצעות לחצן הרחב בצד שמאל של הרשת, כדי להרחיב את הקבוצה ולראות שהקמפיינים שייכים לקבוצת הקמפיינים.
3. הקמפיינים מפורטים יחד עם אחוז התוצר עבור כל אחד מהם. אחוז תוצר הוא אחוז אנשי הקשר שיש לספק לקמפיינים. זה עוזר לך לקבוע איזה קמפיין יקבל עדיפות לחיוג אנשי קשר. ניתן להגדיר את אחוז התוצר כ-75% עבור קמפיין אחד ו-25% עבור קמפיין אחר. הקמפיין שיש לו 75 אחוז תוצר מקבל יותר אנשי קשר לחייג. עם זאת, כאשר שני קמפיינים מוגדרים כניתנים למסירה ב-,100% הקמפיין הראשון שמופיע מקבל את אנשי הקשר שלו לחיוג. רק לאחר שהפקה-פייג הראשון מיצה את כל אנשי הקשר שלו, הקמפיין השני גורם לאנשי קשר לחייג. כדי לשנות זאת, ניתן לגרור ולשחרר את מסעות הפרסום ולסדר אותם מחדש.
4. כדי לשנות את אחוז התוצר, לחץ על לחצן ערוך תחת העמודה פעולה ושנה את אחוז התוצר.
5. לחץ על שמור בעמודה פעולות כדי להשלים את השינוי.

הוספת קבוצת קמפיין קולי

כדי להגדיר קבוצת קמפיינים:

מצב תצוגה מקדימה

1. לחץ על ערוך בעמודה פעולה עבור קבוצת מסע הפרסום הרשומה שברצונך להגדיר.
2. המקטע פרטי קמפיין מכיל את (קבוצת קמפיין – קמפיין בחייגן Webex Contact Center). אפשרות זו מיועדת למצב תצוגה מקדימה.
   a. הזן שם.
   b. הזן תיאור.
   c. בחר שם חייגן מהרשימה הנפתחת.
   d. בחר נקודת כניסה מהרשימה הנפתחת.

e. נווט למקטע פרמטרים עסקיים גלובליים והשלם את בחירת פרמטרי התעסקות גלובלית עבור הקבוצה.

f. נווט אל המקטע פרטי חייגן.

3. במקטע פרטי חייגן, ספק את הפרטים הבאים אם אתה בוחר במצב Pacing כתצוגה מקדימה:

a. הזן מזהה מתקשר יוצא.

b. כל הצוותים הזמינים מפורטים. בחר את הצוותים שמטפלים בשיחות תצוגה מקדימה ולחץ על > כדי להעביר אותן כצוותים מוקצים. באפשרותך לבחור מספר צוותים. כדי לבחור את כל הצוותים, לחץ על >>.

c. לחץ על שמור ונווט אל המקטע פרמטרים של איש קשר.

הערה: כדי לגשת באופן מיידי לתיאורי שדות במקטע פרטי חייגן, לחץ על עזרה סמל.

מצב קצב הדרגתי

1. השלם את המקטע פרטי קמפיין כמפורט להלן אם אתה בוחר במצב Pacing כפרו-גרסיבי:

a. הזן שם.

b. הזן תיאור.

c. בחר שם חייגן מהרשימה הנפתחת.

d. בחר נקודת כניסה מהרשימה הנפתחת.

e. נווט למקטע פרמטרים עסקיים גלובליים והשלם את בחירת פרמטרי התעסקות גלובלית עבור הקבוצה.

f. נווט אל המקטע פרטי חייגן.

2. במקטע פרטי חייגן, ספק את הפרטים הבאים אם אתה בוחר במצב Pacing כמצב מתקדם:

a. הזן מזהה מתקשר יוצא.

b. השתמש במחוון או הזן תעריף חיוג. זהו מספר אנשי הקשר שיש לחייג עבור כל סוכן. לדוגמה, אם ערך זה הוא 5 וישנם עשרה סוכנים מחוברים, מספר אנשי הקשר המחייגים מוגבל ל- 50.

c. השתמש במחוון או הזן מגבלת צלצול ללא תשובות. זהו משך הזמן, בשניות, שהטלפון מצלצל לפני ששיחה נחשבת ללא מענה.

הערה: כדי לגשת באופן מיידי לתיאורי שדות במקטע פרטי חייגן, לחץ על עזרה סמל.

3. במקטע פרמטרי רו"ח, ספק את הפרטים הבאים אם אתה בוחר במצב Pacing כמתקדם.

a. במידת הצורך, הפעל זיהוי רו"ח. אם תפעיל את CPA Detection, המשך עם ההגדרות. אחרת, נווט אל פרמטרים של איש קשר.

b. במידת הצורך, הפעל זיהוי AMD. הדבר מאפשר ליישום לזהות אם שיחה מנותבת למשיבון.

c. במידת הצורך, הפעל את 'זיהוי צליל סיום'. אם האפשרות מופעלת, רו"ח ממתין כדי לזהות את צליל הסיום של תא קולי לפני סיום השיחה.

d. השתמש במחוון או הזן תקופת שתיקה מינימלית. זה הזמן, באלפיות שניה, ליישום לסווג שיחה כקול שזוהה.

e. השתמש במחוון או הזן תקופת ניתוח. זה הזמן, באלפיות השנייה, שהאפליקציה משקיעה בניתוח השיחה – הזמן לרו"ח.

f. השתמש במחוון או הזן דיבור חוקי מינימלי. זהו הזמן, באלפיות שניה, של קול רציף בשיחה כדי לסווג את השיחה כקול שזוהה.

g. השתמש במחוון או הזן ניתוח זמן מרבי. זהו הזמן המרבי, באלפיות שניה, עבור היישום לזהות בעיה כאוויר מת.

h. השתמש במחוון או הזן ניתוח צלילים לטווח מרבי. זה הזמן, באלפיות שניה, ליישום להשקיע בניתוח הודעה קולית של משיבון כפי שהסתיימה.

i. לחץ על שמור ונווט אל המקטע פרמטרים של איש קשר.

הערה: כדי לגשת באופן מיידי לתיאורי שדות במקטע פרמטרי רו"ח, לחץ על עזרה סמל.

מצב חיזוי קצב

1. השלם את המקטע פרטי קמפיין כמפורט להלן אם אתה בוחר במצב Pacing כאמצעי מראש:

a. הזן שם.

b. הזן תיאור.

c. בחר שם חייגן מהרשימה הנפתחת.

d. בחר נקודת כניסה מהרשימה הנפתחת.

e. נווט למקטע פרמטרים עסקיים גלובליים והשלם את בחירת פרמטרי התעסקות גלובלית עבור הקבוצה.

f. נווט אל המקטע פרטי חייגן.

2. במקטע פרטי חייגן, ספק את הפרטים הבאים אם אתה בוחר במצב Pacing כחיזוי:

a. הזן מזהה מתקשר יוצא.

b. השתמש במחוון או הזן תעריף חיוג. זהו מספר אנשי הקשר שיש לחייג עבור כל סוכן. לדוגמה, אם ערך זה הוא 5 וישנם עשרה סוכנים מחוברים, מספר אנשי הקשר המחייגים מוגבל ל- 50.

הערה: קצב החיוג המוגדר כאן חייב להיות קטן או שווה לערך שצוין בשדה קצב חיוג מרבי.

c. השתמש במחוון או הזן זמן צלצול ללא תשובות. זהו משך הזמן, בשניות, שהטלפון מצלצל לפני ששיחה נחשבת ללא מענה.

d. השתמש במחוון או הזן קצב חיוג מרבי. זהו מספר אנשי הקשר שנמסרים לחייגן לכל סוכן מחובר. אם מספר הסוכנים המחוברים הוא 7 ואתה מגדיר את קצב החיוג המרבי כ- 2, היישום מספק 14 אנשי קשר לחייגן.

e. השתמשו במחוון או הזינו אחוז שיעור נטוש. הגדרה זו מגבילה את אחוז השיחות שניתן לנטוש. אם האחוז חורג מערך זה, שיעור נטישת השיחה לערך זה על-ידי הפחתת מספר השיחות לחיוג.

f. השתמשו במחוון או הזינו קצב תיקון חזוי. זהו הקצב שבו החייגן מכוונן את החיוג לאחר שמגיעים לחיבורים חיים שצוינו. ככל שמספר זה גבוה יותר, כך מתרחשת התאמה זו בתדירות נמוכה יותר.

g. השתמש במחוון או הזן מקדם רווח חזוי. הגורם מגדיר את קצב החיוג המוגבר אם שיחות מוצלחות אינן מתקבלות כצפוי.

h. השתמשו במחוון או הזינו אחוז הזמנה. זהו מספר הסוכנים המחוברים שהיישום צריך לשמור עבור קמפיינים הממופים לקבוצה זו.

הערה: כדי לגשת באופן מיידי לתיאורי שדות במקטע פרטי חייגן, לחץ על עזרה סמל.

3. במקטע פרמטרי רו"ח, ספק את הפרטים הבאים אם אתה בוחר במצב Pacing כחיזוי.

a. במידת הצורך, הפעל זיהוי רו"ח. אם תפעיל את CPA Detection, המשך עם ההגדרות. אחרת, נווט אל פרמטרים של איש קשר.

b. במידת הצורך, הפעל זיהוי AMD. הדבר מאפשר ליישום לזהות אם שיחה מנותבת למשיבון.

c. במידת הצורך, הפעל את 'זיהוי צליל סיום'. אם האפשרות מופעלת, רו"ח ממתין כדי לזהות את צליל הסיום של תא קולי לפני סיום השיחה.

d. השתמש במחוון או הזן תקופת שתיקה מינימלית. זה הזמן, באלפיות שניה, ליישום לסווג שיחה כקול שזוהה.

e. השתמש במחוון או הזן תקופת ניתוח. זה הזמן, באלפיות השנייה, שהאפליקציה משקיעה בניתוח השיחה – הזמן לרו"ח.

f. השתמש במחוון או הזן דיבור חוקי מינימלי. זהו הזמן, באלפיות שניה, של קול רציף בשיחה כדי לסווג את השיחה כקול שזוהה.

g. השתמש במחוון או הזן ניתוח זמן מרבי. זהו הזמן המרבי, באלפיות שניה, עבור היישום לזהות בעיה כאוויר מת.

h. השתמש במחוון או הזן ניתוח צלילים לטווח מרבי. זה הזמן, באלפיות שניה, ליישום להשקיע בניתוח הודעה קולית של משיבון כפי שהסתיימה.

i. לחץ על שמור ונווט אל המקטע פרמטרים של אנשי קשר.

הערה: כדי לגשת באופן מיידי לתיאורי שדות במקטע פרמטרי רו"ח, לחץ על עזרה סמל.

פרמטרי איש קשר

1. במקטע פרמטרים של איש קשר, ציין את המידע הבא:

a. מספר אנשי קשר התחלתי הוא מספר אנשי הקשר שבכוונתך לשלוח לחייגן. השתמש במחוון כדי להגדיר מספר.

b. הפרש קבוע ב- % הוא האחוז שבו אתה מתכוון להגדיל את מסירת איש הקשר לחייג. ייתכן שתרצה להגדיל זאת מכיוון שהחייגן מחייג שיחות בקצב מהיר מהצפוי ואנשי הקשר שלו אוזלים.

c. הפחתה ב- % הוא האחוז שבו אתה מתכוון להקטין את מסירת איש הקשר לחייגן. ייתכן שתרצה להקטין זאת מכיוון שהחייגן מחייג שיחות בקצב איטי מהצפוי וצובר אנשי קשר לחיוג יוצא.

d. אחוז סף עליון הוא הגבול העליון ככפולה של מספר אנשי הקשר ההתחלתי שניתן להעביר לחייג.

e. הפעל את תיבת הסימון איזון אוטומטי כדי להפיץ באופן אוטומטי את אנשי הקשר מהקובץ שהועלה באופן שווה לכל מסעות הפרסום שמופו לקבוצה.

f. הגדר את תדירות המסירה. זהו זמן ההמתנה בין חזרות בשניות.

g. הגדר את אורך התור הדיגיטלי, הקובע את מספר אנשי הקשר שנותרו בתור למסירה מיידית לחייגן.

h. הפעל את המתג הדו-מצבי מיפוי מנהל חשבון כדי לאפשר שירות מותאם אישית על-ידי מיפוי סוכן באופן בלעדי ללקוח בקמפיין מבוסס סוכן.
הערה: מיפוי מנהל חשבון עדיין אינו נתמך ב-WxCC.

i. נווט למקטע פרמטרים עסקיים גלובליים והשלם את בחירת פרמטרי התעסקות גלובלית עבור הקבוצה.

j. לחץ על שמור כדי להשלים.

הוספת קבוצת קמפיין ידנית

הערה: צור קשר עם *Cisco CSM* כדי להפעיל תצורה זו.

ניתן גם להוסיף קבוצת קמפיינים ידנית ליישום מנהל הקמפיינים. אלה הן קבוצות קמפיין חייגן-inde-pendent. ניתן ליצור קמפיינים ולמפות אותם לקבוצות קמפיינים ידניות אלה. כל פונקציות הקמפיין פועלות כמוסבר בפרק הקמפיין. ההבדל היחיד הוא שהטקטים, במקום להימסר לחייגן, ממוקמים בטבלה נפרדת. חלק מממשקי ה- API ניגשים לאנשי קשר אלה ונוקטים פעולה כנדרש - נשלחים לחייגן לחיוג, נשלחים כרשימה לסוכן לחיוג ידני וכו '. לאחר קביעת התוצאות, ישנם ממשקי API שבוחרים את התוצאות ומבצעים פעילות נוספת כפי שהוגדרה בקמפיין.

1. הזן שם של קבוצת קמפיין.
2. הזן תיאור.
3. לחץ על שמור והמשך.
4. השלם את מקטעים פרמטרי איש קשר – מיפוי סוכן.
5. במקטע פרמטרים של איש קשר, ציין את המידע הבא:

a. מספר אנשי קשר התחלתי הוא מספר אנשי הקשר שבכוונתך לשלוח לחייגן. השתמש במחוון כדי להגדיר מספר.

b. הפרש קבוע ב- % הוא האחוז שבו אתה מתכוון להגדיל את מסירת איש הקשר לחייג. ייתכן שתרצה להגדיל זאת מכיוון שהחייגן מחייג שיחות בקצב מהיר מהצפוי ואנשי הקשר שלו אוזלים.

c. הפחתה ב- % הוא האחוז שבו אתה מתכוון להקטין את מסירת איש הקשר לחייגן. ייתכן שתרצה להקטין זאת מכיוון שהחייגן מחייג שיחות בקצב איטי מהצפוי וצובר אנשי קשר לחיוג יוצא.

d. אחוז סף עליון הוא הגבול העליון ככפולה של מספר אנשי הקשר ההתחלתי שניתן להעביר לחייג.

e. הפעל את תיבת הסימון איזון אוטומטי כדי להפיץ באופן אוטומטי את אנשי הקשר מהקובץ שהועלה באופן שווה לכל מסעות הפרסום שמופו לקבוצה.

f. הגדר את תדירות המסירה. זהו זמן ההמתנה בין חזרות בשניות.

g. הגדר את אורך התור הדיגיטלי, הקובע את מספר אנשי הקשר שנותרו בתור למסירה מיידית לחייגן.

h. הפעל את המתג הדו-מצבי מיפוי מנהל חשבון כדי לאפשר שירות מותאם אישית על-ידי מיפוי סוכן באופן בלעדי ללקוח בקמפיין מבוסס סוכן.

הערה: מיפוי מנהל חשבון עדיין אינו נתמך ב-WxCC.

i. בחר סוכנים מתאימים תחת מיפוי סוכנים למיפוי עם קבוצת הקמפיינים. באפשרותך לבחור מספר סוכנים.

תצורת מערכת

תצורת המערכת שולטת ביכולות גלובליות שונות ב-Campaign Manager.

הגישה לדף תצורת המערכת כפופה לבקרת גישה מבוססת תפקידים (RBAC). הקישור לדף מוצג במודול הניהול רק אם הוענקה לך ההרשאה המשויכת אליו.

הגישה לכל תצורות המערכת מתבצעת באמצעות תפריט מערכת. באפשרותך ליצור תצורה חדשה או לעדכן תצורות קיימות. כדי לבצע שינויים, ערוך את השדות הרלוונטיים ולחץ על שמור. השינויים נכנסים לתוקף ללא הפסקה.

תצורת המערכת מספקת את התכונות הבאות:

מצבי

מצבים מתייחסים לשיטה או לערוץ התקשורת שהיישום משתמש בהם כדי לקיים אינטראקציה עם לקוח. Cam-paign Manager מספק מגוון ערוצי תמיכה לבחירה, כולל קול, דוא"ל, הודעת טקסט (SMS) ועוד. המשתמש יכול להתאים אישית מצב תקשורת בהתאם לדרישה. למידע נוסף, לחץ כאן.

אזורי זמן

כל הזמנים מאוחסנים בזמן אוניברסלי מתואם (UTC) ומופיעים באופן גלובלי בהתבסס על אזור הזמן של המערכת. אזורי זמן מוגדרים בזמן ההתקנה ואזורי זמן מוגדרים משמשים כאזורי זמן ספציפיים לקמפיין. אזורי זמן אלה יכולים להיות מפוזרים על פני יבשות שונות או אפילו מיקומים שונים באותה יבשת. למידע נוסף, לחץ כאן.

תאימות

תאימות מאפשרת למשתמש להעלות מספר איש קשר או נתונים עסקיים כגון מזהה לקוח, מספר חשבון וכן הלאה. רשימת אנשי קשר היא הקובץ שבו כל אנשי הקשר במערכת מאוחסנים ומאורגנים. הקלטות שהועלו מאוחסנות במסד הנתונים ומאמתות אותן במהלך העלאת אנשי קשר או מסירת אנשי קשר. לאחר ייבוא ה-con-tacts למערכת, ניתן להשתמש ברשימת אנשי הקשר עבור תת-קמפיין אחד, או רבים, בהתאם לדרישות שלך. ברמת הקמפיין, משתמש יכול לבחור לאמת תאימות בעת העלאת איש קשר או מסירת אנשי קשר. למידע נוסף, לחץ כאן.

העלאה גלובלית

העלאה גלובלית מאפשרת לך להעלות רשימת לידים אחת לקמפיינים מרובים בהתבסס על הקריטריונים שהוגדרו עבור כל אחד מהקמפיינים הללו. הוא מסייע לך למפות את שדות איש הקשר עם סוג הנתונים.

באפשרותך להוסיף תנאים נוספים לרשימת אנשי הקשר על-ידי לחיצה על סימן פלוס לצד הכלל (הוסף תנאי) וליצור ערכות תנאים נוספות. תנאי בתוך ערכת תנאים מאוגדים יחד בשעת הערכת הכלל. כל תנאי הוא ORed עם כל ערכת תנאים אחרת. למידע נוסף, לחץ כאן.

תוצאה עסקית

תוצאה עסקית היא פריסה שנקבעה על ידי סוכן בהתבסס על קוד הסיכום שהסוכן הזין לאחר אינטראקציה עם לקוח. על-ידי קביעת תצורה של תוצאה עסקית, באפשרותך להגדיר מה יקרה לאיש הקשר לאחר שהסוכן יבחר קוד סיום. באפשרותך להגדיר את התוצאה העסקית לסגירת איש הקשר אם הוא מצליח או נכשל. אם בעל כרטיס האשראי מסרב לשלם, קוד הסיכום עשוי להיות 'נדחה לתשלום', ותוכל להגדיר את התוצאה העסקית ככישלון. למידע נוסף, לחץ כאן.

אזור ומיקוד

Area ו- Uמיקוד שומרים על רשימת אב של מיקודים ואזורי חיוג. אזור ומיקוד משויכים למדינות ולאזורי הזמן המתאימים. על ידי שיוך, היישום עומד בדרישות החוק המקומי ביחס לחיוג אנשי קשר בשעות שונות של היום, סופי שבוע, וכן הלאה. למידע נוסף , לחץ כאן.

חוק המדינה

חוק המדינה מגדיר את קודי המדינה ואת הזמן הניתן לקריאה עבור כל יום בשבוע. בכל אזור כמו מדינות, מדינות וכדומה, יש חוקים המסדירים את פעילות מרכזי השירות. באפשרותך להגדיר חוקים של מדינות אלה כדי להבטיח שפעילות מרכז הקשר שלך תציית לחוקים של האזורים הגיאוגרפיים שבהם הם פועלים.

אם למדינה יש תקנה שאף מוקד קשר לא יכול להגיע לאיש קשר בין 8.00 PM ל 6.00 AM. באפשרותך להגדיר את מנהל הקמפיינים כדי להבטיח שאנשי הקשר יימסרו לחיוג רק מחוץ לשעות אלה, והיה סמוך ובטוח שאיש הקשר לא יימסר תוך הפרה של חוק המדינה. למידע נוסף , לחץ כאן.

חגים

חגים מגדירים את רשימת החגים על פי אזורים גיאוגרפיים שונים על חשבון חגים, מצוות, ימי לידה וכדומה, וממופים באמצעות קמפיינים. אלה ימים שהקמפיינים לא מנהלים בדרך כלל. ניתן להוסיף חגים הזמינים ביישום כולו. לאחר הוספתם, ניתן למפות את ההול-אידיי הללו לקמפיינים שונים בהתאם לנדרש על ידי הגיאוגרפיה המקומית. למידע נוסף , לחץ כאן.

כתובת **URL**

כתובת URL מאפשרת להטמיע כל דף מותאם אישית או אתר אינטרנט ביישום כדי להפעיל אותו מתוך מנהל הקמפיינים. זה מבטל את הצורך של גלישה בדף אינטרנט שנראה לעתים קרובות על ידי פתיחת דפדפן אחר Tab. למידע נוסף , לחץ כאן.

פרופיל

פרופילים משמשים להעלאה (כולל העלאה גלובלית) של אנשי קשר, לשפשף אנשי קשר או להעלות אנשי קשר מסוג תאימות (DNC, NDNC, PEWC או CPT). הפעילויות השונות הקשורות להעלאות מסוג זה, הגדרת פרמטרים, מיפוי שדות שונים וכדומה מטופלות ברמת הפרופיל ואינן נדרשות לחזור עליהן בעת ההעלאה. ניתן להגדיר פרופילים כקיצורי דרך שעוזרים לך לעבור את כל מגוון ההעלאות הקשורות לאנשי קשר. צור ושמור פרופילים שונים. למידע נוסף , לחץ כאן.

שרת דוא"ל

שרתי דואר אלקטרוני מגדירים מאפייני דואר אלקטרוני עבור המופע שלך וחשבונות הדואר האלקטרוני שהגדרת. שירות הדואר האלקטרוני שלך יכול גם להשפיע על שידור מוצלח של דואר אלקטרוני נכנס ויוצא. מנהלי דואר אלקטרוני מגדירים חשבונות דואר אלקטרוני כדי לאפשר למערכת להתחבר לשירותי דואר חיצוניים כגון שרתי POP3, SMTP או IMAP.

לאחר השלמת ההגדרה ניתוק דוא"ל בדף זה, תוכל:

- קבל דואר אלקטרוני מהלקוחות שלך ואפשר לסוכן להשיב להם.
- שלח הודעות דוא"ל בקמפיינים היוצאים שלך. למידע

נוסף , לחץ כאן.

שרת **SMS**

באפשרותך להגדיר את שרתי SMS Gateway עבור היישום שלך. השתמש בשרתים מוגדרים אלה כדי לשלוח הודעות SMS יוצאות.

לאחר השלמת שלבי ההגדרה בדף זה, תוכל:

- קבל הודעות SMS מהלקוחות שלך ואפשר לאפליקציה או לסוכן להגיב להן.
- שלחו הודעות SMS בקמפיינים היוצאים שלכם. למידע

נוסף , לחץ כאן.

הגדרות אחרות

ההגדרות האחרות מאפשרות לך להגדיר:

- מונה ניסיונות
- פרמטרים עסקיים גלובליים
- ממד
- מתריע

הקצאה מחדש של סוכנים

פעולה זו מאפשרת למשתמש להקצות מחדש סוכנים למשימה. אם יש צורך לתזמן מחדש איש קשר לתאריך ולשעה של זמינות הסוכן, באפשרותך להקצות מחדש סוכן אחר שיטפל בשיחה. קיימות שתי דרכים לבחירת אנשי קשר, בחירת איש קשר ישירות ובחירת אנשי קשר באמצעות תנאי סינון. למידע נוסף , לחץ כאן.

קמפיין ייצוא או ייבוא

קמפיין ייצוא או ייבוא מאפשר לייצא ולייבא תצורה של קמפיין. ייבוא או ייצוא של קמפיין כולל רק את דף הקמפיין, הדף תצורת מערכת והדף אסטרטגיית אנשי קשר עבור כל קמפיין נתון. למידע נוסף , לחץ כאן.

קטגוריית קמפיין

קטגוריית קמפיין כוללת קבוצה של קמפיינים, שניתן להשתמש בהם כדי להחיל תנאים כגון DNC ו- NDNC. קטגוריית הקמפיין מאפשרת ליצור ולנהל קטגוריות קמפיינים. למידע נוסף , לחץ כאן.

תצורת ספק **CPaaS**

הערה: בשלב זה, תכונה זו אינה נתמכת ב- Webex Contact Center.

Campaign Manager תומך בהפעלת קמפיינים IVR (ללא סוכנים) באמצעות ספקי שירותי CPaas חיצוניים. המשתמש יכול להגדיר את אישורי הגישה של ספק השירות. למידע נוסף , לחץ כאן.

API מקשים

תכונה זו מאפשרת גישה מאובטחת ליישומי צד שלישי הדורשים שילובים עם Campaign Manager for Cisco CCE. אימות בסיסי מאפשר גישה ליישומי השירות, שירות האינטרנט ושרת Websocket. המשתמש יכול ליצור מפתח API ומפתח סודי כדי לקבל גישה מאובטחת לאיש הקמפיין. מקשים אלה מסייעים לאבטח את הגישה למנהל API. למידע נוסף , לחץ כאן.

מצב זמינות גבוהה

זמינות גבוהה (HA) היא תכונה מורשית. Campaign Manager משתמש בעיצוב אשכולות בזכות הזמינות הגבוהה שלו. כל רכיב של Campaign Manager הופך למיותר וזמין בשני האשכולות. במהלך פעולה רגילה, שני האשכולות יפעלו כאשר צד אחד במצב פעיל והצד השני במצב המתנה. במקרה של כשל, תהליך מעבר לגיבוי בעת כשל אוטומטי מעביר את אשכול ההמתנה למצב פעיל ומעביר את האשכול שהיה פעיל קודם לכן למצב המתנה. שני הצדדים נועדו רק ליתירות, לא לאיזון עומסים. למידע נוסף , לחץ כאן.

מצבי

מצבים מתייחסים לשיטה או לערוץ התקשורת המשמשים לאינטראקציה עם לקוח.

הערה: היישום תומך רק בקול כמצב עבור המהדורה הנוכחית.

הוספת מצב קול

ניתן ליצור מצב קול כדי להגיע לאיש קשר בקו קבוע (Home או Office או אחר) או נייד (Home או Office או אחר).

1. לחץ על הוסף מצב קול.
2. הזן שם מצב ותיאור של המצב.
3. בחר אורך מינימלי ואורך מרבי מהתפריט הנפתח.
4. לחץ על שמור.

עדכון מצב

1. בחרו מצב ולחצו על הסמל 'עריכה' .
2. עדכן את הפרטים ולחץ על שמור.

מחיקת מצב

1. בחרו מצב ולחצו על הסמל 'מחק' .
2. לחץ על אישור בחלון האישור המופץ.

שדות

השדה	תיאור
שם מצב	אופן התקשורת

תיאור	תיאור המצב
אורך מינימלי ומקסימלי	מאפשר להגדיר אורך מינימלי ומקסימלי של מצב

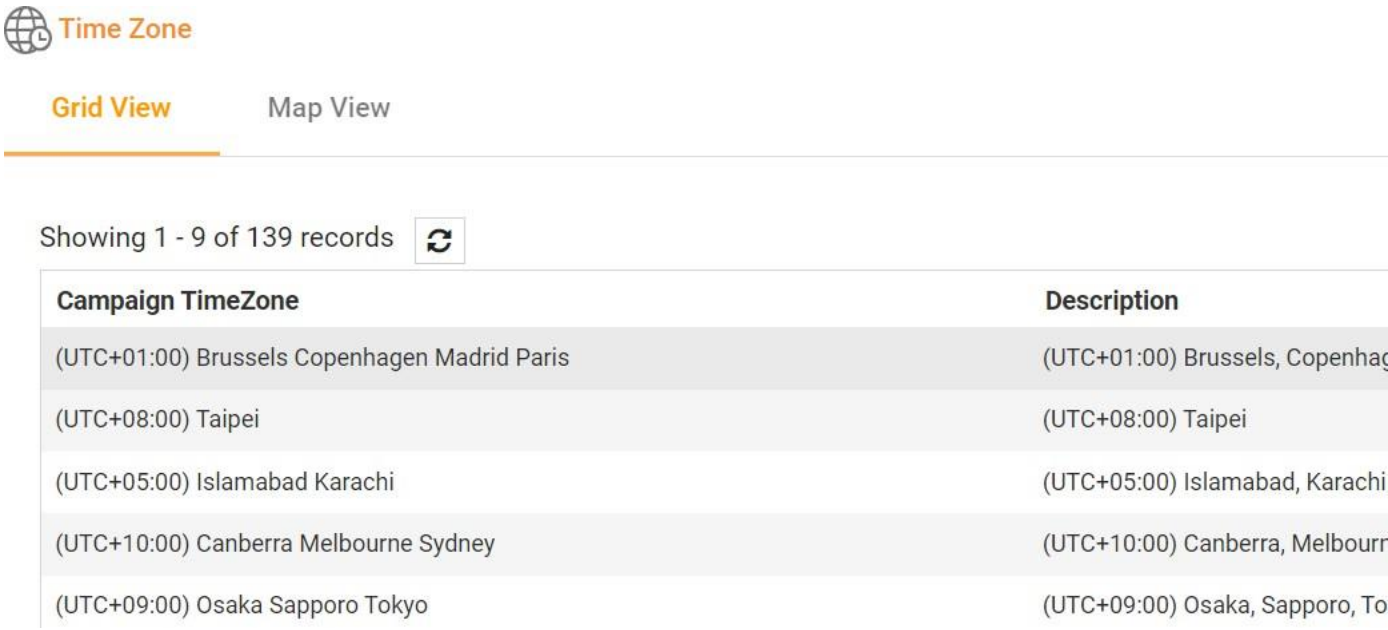
אזור זמן

כל הזמנים מאוחסנים בזמן אוניברסלי מתואם (UTC) ומופיעים באופן גלובלי בהתבסס על אזור הזמן של המערכת. אזורי זמן מוגדרים בעת התקנת Campaign Manager ואזורי זמן מוגדרים משמשים כאזורי זמן ספציפיים לקמפיין. המשתמש משתמש באזורי זמן שונים כדי להפעיל קמפיינים. אזורי זמן אלה יכולים להיות מפוזרים על פני יבשות שונות או אפילו מיקומים שונים באותה יבשת.

אזורי זמן מוצגים בתצוגת הרשת ובתצוגת המפה. הפעל או השבת אזור זמן כדי להחיל את אזור הזמן עבור קמפיין. אם אזור זמן ממופה לקמפיין, אין לך אפשרות להשבית את אזורי הזמן.

תצוגת רשת

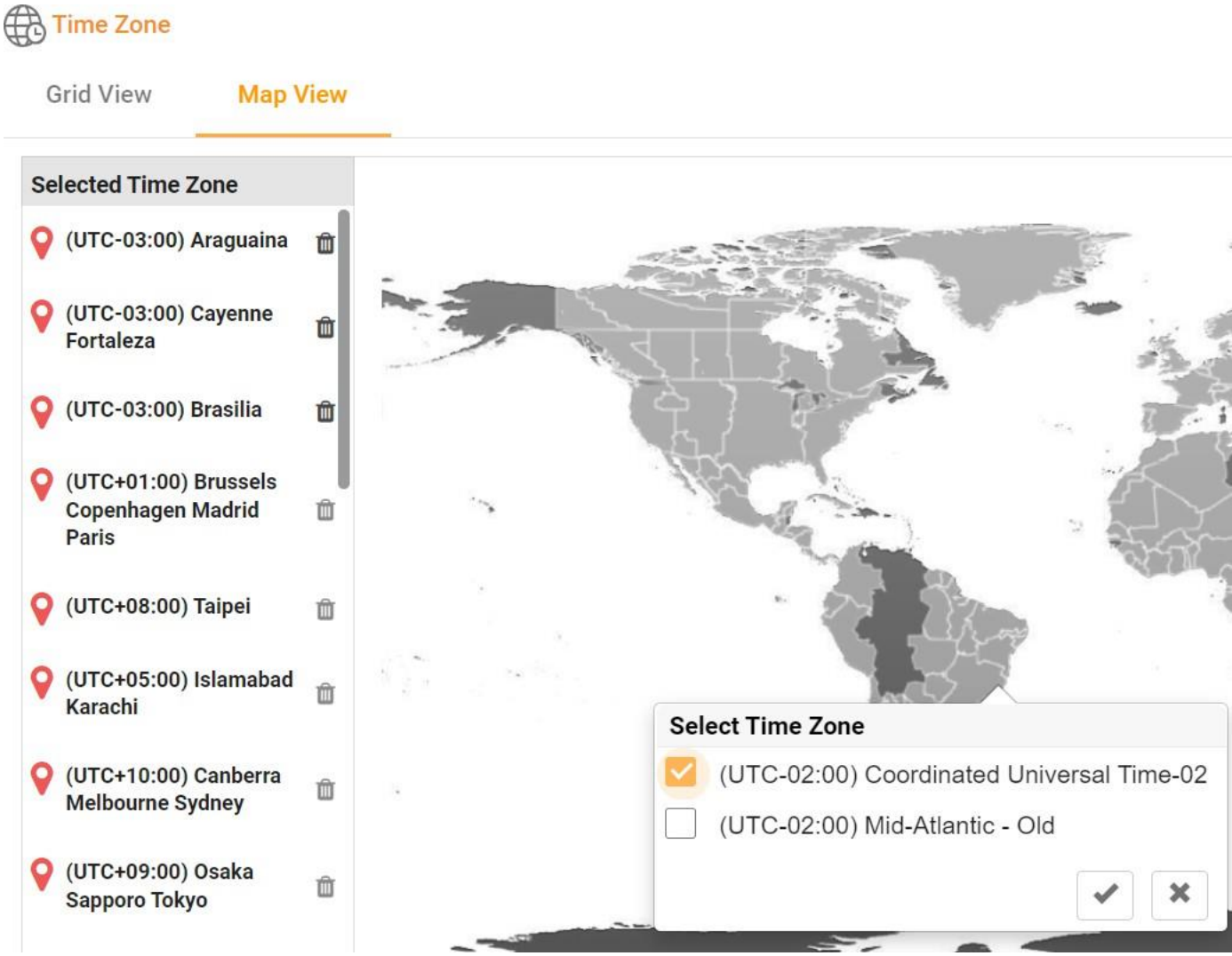
1. נווט אל תצוגת **Grid** .



2. בחר את אזור הזמן והפעל את אזור הזמן עבור קמפיין.

תצוגת מפה

1. נווט אל תצוגת המפה .



2. לחץ על אזור במפה. חלון מוקפץ המציג את כל אזורי הזמן עבור קו האורך שנבחר מופיע.
3. לחץ על אישור בחלון האישור המוקפץ.

אזור זמן של המערכת

1. נווט אל אזור הזמן שלהמערכת.
2. בחירה זו מאפשרת למערכת לחשב את הנתונים עבור מדדי ביצועים בזמן אמת בהתבסס על אזור הזמן שצוין.

תאימות

תאימות מאפשרת להעלות את סוג אנשי הקשר הבא:

- אל תתקשר (DNC) - רישום DNC הוא רשימה של מספרים שביקשו לא להיות מוטרדים על-ידי שיחות טלפון לא רצויות.
  רישום DNC הוא רשימה של אנשי קשר שביקשו לא לקבל שיחות טלפון לא רצויות. בנוסף DNC , פירושו אל תיצור קשר עבור דואר אלקטרוני וערוצי SMS. כאשר איש קשר מסומן תחת DNC, כל הערוצים (קול SMS , ודואר אלקטרוני) נחסמים מתקשורת לא רצויה נוספת.
- לאומי אל תתקשר (NDNC) - זהו רישום DNC ברמה הלאומית. אם מספר רשום תחת NDNC, אף אדם או ארגון לא מבצע שיחות לא רצויות. NDNC חל גם על מדיניות *National Do Not Contact* עבור SMS וערוצי דוא"ל, ומבטיח שלא תתרחש תקשורת לא רצויה בכל מדיום שהוא.
- הסכמה מפורשת מראש ובכתב PEWC - (PEWC) מחייב את אנשי הטלמרקטינג לקבל את הסכמתו המפורשת מראש ובכתב של הצד המתקשר לשיחות טלמרקטינג בחיוג אוטומטי או מוקלטות מראש למספרים אלחוטיים ושיחות מוקלטות מראש לקווי טלפון נייחים למגורים.

  הערה: צור קשר עם Cisco CSM כדי להפעיל תצורה זו.
- זמן מועדף על הלקוח (CPT) - מאפשר לך להגדיר שלושה זמני שיחה שונים המועדפים על הלקוח באמצעות קובץ ההעלאה שלך. האפליקציה מספקת את איש הקשר לחיוג בזמן המועדף על הלקוח. ניתן גם להגדיר את אזורי הזמן לפי הצורך.

  הערה: צור קשר עם Cisco CSM כדי להפעיל תצורה זו.

ייבוא קובץ

1. בחר את סוג העלאה ואת מצב ייבוא מהתפריט הנפתח.
2. בחר את סוג הקובץ מתוך טקסט/**CSV** או מותאם אישית.
3. אם סוג הקובץ הוא Text/CSV, בחר מפריד. השתמש בכל אחד מהמפרידים הבאים בקובץ ההעלאה: פסיק (,), מקף (-), דולר ($), אחוז (%), circumflex ציר (|) או caret (^), אמפרסנד (&), כוכבית (*) ו- Tab.
4. לחץ על בחר קובץ כדי לייבא ולבחור קובץ.

   הערה: אם אתה משתמש ביישום בשפה המותאמת לשפות אחרות (שאינה אנגלית), שמור את קובץ איש הקשר שהוצב להעלאה בקידוד UTF-8.

5. אם נדרש להעלות פרופיל, [1] בחר מהרשימה הנפתחת. להעלאה מהירה, ראה "העלאה מהירה " בעמוד 91.

מיפוי שדה

1. עבור אל מיפוי שדה Tab.
2. בחר את קידומת המדינה מהרשימה הנפתחת כדי למפות אותה לשדה קידומת המדינה.
3. בחר את נתוני DNC מהרשימה הנפתחת כדי למפות אותם לשדה נתוני DNC.
4. בחר את אזור החיוג מהרשימה הנפתחת כדי למפות אותו לשדה אזור חיוג.
5. בחר את סוג ערוץ מהרשימה הנפתחת כדי למפות אותו לשדה סוג ערוץ. ניתן לבחור סוגי ערוצים מרובים כגון קול, דואר קולי, דואר אלקטרוניSMS , ורואי חשבון.
6. אם סוג ההעלאה הוא **NDNC**:
   a. בחר את נתוני NDNC מהרשימה הנפתחת.
   b. בחר את השדה תאריך התחלה ואת השדה תאריך סיום מהרשימה הנפתחת כדי למפות.
   c. בחר את תבנית תאריך מהרשימה הנפתחת.
7. אם סוג ההעלאה הוא **DNC**:
   a. בחר את נתוני DNC מהרשימה הנפתחת.
   b. אם סוג ההעלאה הוא ,**DNC** הפעל את משך **DNC** כדי לבחור את משך הזמן מקובץ ההעלאה. כדי לסמן איש קשר זה כ- DNC לצמיתות, הפעל את DNC Forever. השדה 'משך DNC' פעיל רק אם סוג ההעלאה הוא DNC.
   c. TURN על משך הזמן החוקי על-ידי הפעלת DNC Forever. אם שדה זה מופעל, השדות תאריך התחלה ותאריך סיום מושבתים.
   d. בחר את תאריך ההתחלה ואת תאריך הסיום אם השדה DNC לנצח אינו זמין.
   e. בחר את תבנית תאריך מהרשימה הנפתחת. שדה זה גלוי רק כאשר משך DNC מופעל.
8. אם סוג ההעלאה הוא **PEWC**:
   a. בחר את השדה PEWC Data מהרשימה הנפתחת.
   b. לחץ על אחת מ'הסכמה ' או 'אי-הסכמה ' כדי לציין אם איש הקשר צריך להימסר כהסכמה (הסכמה שסופקה על-ידי המשתמש) או כאי-הסכמה בהתאם להגדרה של הסכמה מפורשת מראש בכתב.
9. אם סוג ההעלאה הוא ,**CPT**

---

1 פרופיל הוא תבנית המאחסנת את המיפוי של רשימות העלאה ושדות תאימות שניתן לעשות בהם שימוש חוזר בכל העלאה ידנית ואוטומטית. כל התצורה ששולטת בהעלאה שלך נשמרת בפרופיל בעל שם - העלאת קובץ/מסד נתונים, אישורי גישה, מיפוי שדות עסקיים, וכן הלאה, כמעט כל מה שמשויך להעלאה. כל שעליך לעשות הוא לבחור את נתיב הקובץ, לבחור פרופיל ולהעלות.

1. בחר אזור זמן על-ידי בחירה באפשרות העלה מקובץ או השתמש באזור חיוג. אם תבחר העלה מקובץ, בחר בשדה אזור זמן למיפוי מהקובץ שהועלה.
2. בחר העלה מקובץ אם ברצונך שה- CPT כפי שצוין בקובץ העלאת איש הקשר. ודא שלקובץ ההעלאה שלך יש אזור זמן. בחר את אזור הזמן ומפה שדה מהקובץ שהועלה שהוא אזור הזמן עבור CPT. ודא שאזור הזמן בקובץ ההעלאה שלך כבר זמין ביישום שלך.
3. בחר השתמש באזור חיוג כדי להשתמש באזור הזמן של אזור החיוג כאזור הזמן של CPT.
4. בחר יום בשבוע מהקובץ שהועלה בתפריט הנפתח עבור היום המועדף על הלקוח בשבוע כדי לקבל את השיחה. קובץ ההעלאה חייב להכיל לפחות שני let-ters רצופים ראשוניים עבור היום בשבוע, כגון Mo עבור יום שני, Tu , עבור יום שלישי, וכן הלאה. זהו שדה חובה.
5. בחר תבנית שעה מתוך HH:MM ו- HH: MM: XM. תבנית השעה חייבת להתאים לתבנית הנתונה בקובץ ההעלאה.
6. בחר חריץ A שעת התחלה ,1חריץ **A** שעתסיום ,2חריץ **B** שעתהתחלה ,3חריץ B שעתסיום ,4חריץ C שעתהתחלה 5 וחריץC שעת סיום 6 .

הערה: אין חובה לבחור את כל שלושת המשבצות. עם זאת, אם תבחר חריצים מרובים, עליך לבחור אותם ברצף, תחילה חריץ ,A לאחר מכן חריץ B ולאחר מכן חריץ C.

---

1 בחר את השדה למיפוי לזמן ההתחלה המועדף על הלקוח עבור החריץ הראשון, או לחריץ A. זהו הזמן שבו היישום מספק את איש הקשר לחייגן, בכפוף לכל המגבלות הסטטוטוריות לחיוג החלות על משבצת זו.
2 בחר את השדה למיפוי לזמן הסיום המועדף על הלקוח עבור המשבצת הראשונה, או לחריץ א'. זה הזמן שמעבר-שבו איש הקשר אינו נמסר לחייגן.
3 בחר את השדה למיפוי לזמן ההתחלה של החריץ המועדף על הלקוח עבור המשבצת השנייה, או לחריץ ב'. זה נדרש כמשבצת השנייה מבין שלוש המועדפות על הלקוח, אם החריץ הראשון יגרום לשיחה לא מוצלחת. זה הזמן שבו היישום מספק את איש הקשר לחייגן. לדוגמה, אם השעה של חריץ A היא 8 בבוקר עד 9 בבוקר, ולא היתה אפשרות לחייג את השיחה החוצה עקב מגבלות מסוימות או שלא ניתן היה להשיג את הלקוח, היא תחויג החוצה בחריץ B המוגדר כאן, שיכול להיות 10 בבוקר עד 11 בבוקר. שוב, זה גם כפוף לכל ההגבלות הסטטוטוריות לחיוג שנמצאות בתוקף עבור חריץ זה.
4 בחר את השדה למיפוי לזמן הסיום של המשבצת המועדפת על הלקוח עבור המשבצת השנייה, או לחריץ ב'. זה הזמן שמעבר-שבו איש הקשר אינו נמסר לחייגן.
5 בחר את השדה למיפוי לזמן ההתחלה המועדף על הלקוח עבור החריץ השלישי, או לחריץ C. זה נדרש כאחרון מבין שלושת המשבצות המועדפות על הלקוח, אם המשבצת הראשונה והשנייה גורמות לשיחה לא מוצלחת. זה הזמן שבו היישום מספק את איש הקשר לחייגן. לדוגמה, אם תזמון חריץ A הוא 8 בבוקר עד 9 בבוקר, ולא היתה אפשרות לחייג את השיחה החוצה עקב מגבלות מסוימות או שלא ניתן להשיג את הלקוח; זמן חריץ B הוא 10 בבוקר עד 11 בבוקר ולא ניתן לחייג החוצה מאותן סיבות, הוא יחייג החוצה בחריץ C המוגדר כאן, שיכול להיות 2 PM ל 3 PM. שוב, זה גם כפוף לכל הגבלות סטטוטוריות לחיוג כי הם בתוקף עבור חריץ זה.
6 בחר את השדה למיפוי לזמן הסיום של המשבצת המועדפת על הלקוח עבור המשבצת השלישית, או לחריץ C. זה הזמן שמעבר-שבו איש הקשר אינו נמסר לחייגן.

קטגוריית תאימות או קמפיין

הערה: זהו שלב אופציונלי.

1. נווט אל **Compliance** או Tab **Campaign Specific Category** ובחר את DNC הספציפי לקמפיין או את מסעות הפרסום המתאימים כדי להחיל את התאימות על קמפיינים סלקטיביים.
2. בחר את DNC ספציפי לקטגוריה ובחר את קטגוריות הקמפיין המתאימות כדי להחיל את התאימות על קטגוריות קמפיין סלקטיביות.
3. לחץ על שמור.

חיפוש מהיר

1. בחר את סוג ההעלאה ואת סוג הקטגוריה .
2. הזן את הערך לחיפוש. זהו מספר הטלפון של איש הקשר המסומן כאחד מ-DNC, NDNC, CPT, או PEWC.
3. לחץ על חפש.
4. עבור DNC ו- NDNC, היישום מציג את נתוני התאימות, קטגוריה, תאריך ושעת התחלה, תאריך ושעת סיום וסוג.

   הערה: השדה סוג ישים עבור מסנן DNC ו-NDNC.
5. עבור PEWC, תוצאת החיפוש מאכלסת את נתוני התאימות, הקטגוריה, הערוץ וסוג ההסכמה עבור כל הרשומות התואמות.
6. עבור CPT, תוצאת החיפוש מאכלסת את נתוני התאימות, הקטגוריה, הערוץ, היום בשבוע ואת טווח הזמן עבור חריץ A, חריץ B וחריץ C (חריצים זמינים) עבור כל הרשומות התואמות.

העלאה מהירה

להעלאה מהירה:

1. בחר את סוג ההעלאה ואת סוג הערוץ . ניתן לבחור מספר סוגי ערוצים.
2. בחר את קטגוריה מהתפריט הנפתח .
3. הזן את נתוני התאימות כגון נתוני DNC, נתוני NDNC או נתוני PEWC. במקום מספר הטלפון של איש הקשר, באפשרותך גם להזין את הערך עבור כל פרמטר עסקי המסומן כ- DNC. ראה פרמטר עסקי.
4. הפעל את משך הזמן החוקי כדי להפוך את איש הקשר ל- DNC לנצח.
5. הזן את שעת ההתחלה ואת שעת הסיום . איש קשר זה נשאר מסומן כ- DNC עבור התקופה שנבחרה.

   הערה: אפשרות זו ישימה רק אם תיבת הסימון **DNC Forever** לא נבחרה.
6. אם סוג ההעלאה הוא **PEWC**, לחץ על אחת מאפשרויות הסכמה או אי-הסכמה כדי לציין אם איש הקשר צריך להימסר כהסכמה (הסכמה שסופקה על-ידי המשתמש) או כאי-הסכמה בהתאם להגדרה של הסכמה מפורשת מראש ובכתב.

7. אם סוג ההעלאה הוא **CPT**, בחר אזור זמן.
8. בחר יום בשבוע עבור היום המועדף על הלקוח בשבוע לקבלת השיחה.
9. בחר בתיבת הסימון עבור חריץ A. בחר את שעת ההתחלה ושעת הסיום עבור זמן השיחה המועדף על-ידי הלקוח עבור משבצת זו. לחץ על אישור.
10. אם אתה זקוק לחריץ אחר, בחר בתיבת הסימון עבור חריץ B. בחר את שעת ההתחלה ושעת הסיום עבור זמן השיחה המועדף על תומר עבור משבצת זו. לחץ על אישור.
11. אם אתה זקוק לחריץ שלישי, בחר בתיבת הסימון עבור חריץ C. בחר את שעת ההתחלה ושעת הסיום עבור זמן השיחה המועדף על הלקוח עבור משבצת זו. לחץ על אישור.
12. לחץ על העלה.

שדות

שדות	תיאור
סוג העלאה	פעולה זו קובעת את סוג אנשי הקשר התואמים DNC, NDNC או PEWC - שמועלים. DNC - **DNC** הוא Do Not Call (רישום). רשויות רגולטוריות מסוימות בתחום הטלקום העניקו אפשרות למשתמשים טלפוניים לסמן את עצמם כלקוחות DNC. אף אדם או ארגון לא יבצע שיחה לא רצויה או ישלח SMS לא רצוי לטלפון הרשום כ-DNC. NDNC - **NDNC** הוא אל תתקשר (רישום) ברמה הלאומית. אם מספר רשום תחת NDNC, אף אדם או ארגון במדינה הרשומה (שבה המספר רשום) לא יתקשר או ישלח SMS לא רצוי. PEWC - **PEWC** היא הסכמה מפורשת מראש ובכתב. תאימות זו מחייבת את אנשי הטלמרקטינג לקבל את הסכמתו המפורשת מראש ובכתב של הצד המתקשר לשיחות טלמרקטינג בחיוג אוטומטי או מוקלטות מראש למספרים אלחוטיים ושיחות מוקלטות מראש לקווי טלפון נייחים למגורים. PEWC הוא באחריות הארגון המקים קמפיינים יוצאים. הארגון צריך לוודא שהמספרים שמועלים לקמפיין הם תלונה של PEWC.
מצב ייבוא	אופן הייבוא צרף: פעולה זו מצרפת את הרשומות שהועלו לרשימת DNC/NDNC/PEWC קיימת כבר. החלפה: פעולה זו מנקה את הרשימה הקיימת ומוסיפה רשימה חדשה

	רשומות לרשימה. מחיקה: רשומות ברשימת DNC/NDNC/PEWC התואמות לאלה שהועלו נמחקות.
סוג קובץ	סוג הקובץ לייבוא. אם אתה משתמש ביישום בשפה המותאמת לשפות אחרות (מלבד אנגלית), שמור את קובץ איש הקשר שהוצב להעלאה בקידוד UTF-8.
מפריד	הצגת תו להפרדת שדות נתונים בקובץ. השתמש בכל אחד מהמפרידים הבאים בקובץ ההעלאה: פסיק (,), מקף (-), דולר ($), אחוז (%), צינור (|), circumflex או caret (^), אמפרסנד (&), כוכבית (*) ו- Tab.
שם פרופיל	פירוט פרופילים. פרופיל הוא תבנית המאחסנת את המיפוי של רשימות העלאה ושדות תאימות שניתן לעשות בהם שימוש חוזר בכל העלאה ידנית ואוטומטית.
קוד מדינה	השדה 'עסק' בקובץ ההעלאה שימופה כקידומת מדינה
נתוני DNC	שדה שימופה כמסנן עבור נתוני DNC
אזור חיוג	שדה עסק למיפוי כאזור חיוג. הציות לחוק המדינה עבור קמפיין זה הוא בהתאם לאזור החיוג המוגדר במערכת. חוק המדינה של המדינה השייכת לאזור חיוג זה מוחל.
סוג ערוץ	אופן תקשורת להחלת העלאת DNC כגון קול, דוא"ל או SMS. באפשרותך לבחור בתיבת סימון של סוגי ערוצים מרובים.
משך DNC	משך הזמן שבו יש לסמן אנשי קשר כ- DNC.
DNC לנצח	DNC לנצח מאפשר לאנשי קשר שהועלו ל- DNC/NDNC/PEWC לנצח
ספציפי לקמפיין	פרט פרטים ספציפיים לקמפיין
קטגוריה ספציפית	קטגוריות רשימה
קמפיין	שם הקמפיין
קבוצות קמפיינים	שם קבוצת הקמפיין

העלאה גלובלית

העלאה גלובלית מאפשרת לך להעלות רשימת לידים אחת לקמפיינים מרובים בהתבסס על הקריטריונים שהוגדרו עבור כל אחד מהקמפיינים הללו. סעיף זה עוסק בהגדרת פרטי העלאה כלליים, כגון פרטי קובץ וחסרונות.

המשתמש יכול לבצע את הפעולות הבאות:

- העלאת אנשי קשר
- תצורת העלאה גלובלית

העלאה כללית מסייעת לך למפות את שדות אנשי הקשר באמצעות סוג הנתונים. באפשרותך להוסיף תנאים נוספים לרשימת אנשי הקשר על-ידי לחיצה על סימן החיבור לצד הכלל (הוסף תנאי) וליצור ערכות תנאים נוספות. Condi-tion בתוך קבוצת תנאים הם ANDed יחד בעת הערכת הכלל. כל תנאי הוא ORed עם כל ערכת תנאים אחרת.

העלאת אנשי קשר

ייבוא קובץ

1. לחץ על + הוסף סמל ונווט אל העלה איש קשר.
2. בחר את סוג מתוך טקסט/**CSV** או אחר. תבנית אחרת תומכת רק בפורמט JSON.
3. לחץ על בחר קובץ ובחר קובץ איש קשר להעלאה.

הערה: אם אתה משתמש ביישום בשפה המותאמת לשפות אחרות שאינה אנגלית, שמור את קובץ איש הקשר שהוצב להעלאה בקידוד UTF-8.

4. בחר תבנית קובץ מתוך Global Upload Configurations.

סכימת נתונים

1. נווט אל סכימת הנתונים . כל השדות בקובץ התבנית מוצגים ברשימה הנפתחת. הגדר את המאפיינים של כל אחד מהשדות.
2. בחר סוג נתונים מתוך Number **,** String **,** Float ו- **DateTime**.
3. אם סוג הנתונים שנבחר הוא ,**DateTime** בחר תבנית . בונה

ביטויים

1. נווט אל בונה ביטויים ולחץ על צור חדש.
2. הזן שם ביטוי.
3. בחר פונקציה מהתפריט הנפתח. עבור הפונקציות שמאל, ימין, מחרוזת משנה והחלפה, כל שדות הסכימה (שדות כותרת עליונה בקובץ ההעלאה) ושדות המערכת מאוכלסים. בחר אחת מהאפשרויות הבאות ולחץ על בחר.

4. לחץ על הגדרות מול פרמטר 1. ישנם שלושה פרמטרים שאתה יכול לבחור עבור expres- sion זה. עבור פונקציות Left, Right, Substring ו- Replace, כל שדות הסכימה ושדות המערכת מאוכלסים. בחר אחת מהאפשרויות הבאות ולחץ על בחר. עבור כל שאר הפונקציות הקשורות לתאריכים, ליום ולשעות, באפשרותך לבחור כעת בלבד.
5. לחץ על הגדרות מול פרמטר 2. ישנם שלושה פרמטרים שאתה יכול לבחור עבור expres- sion זה. עבור פונקציות Left, Right, Substring ו- Replace, כל שדות הסכימה ושדות המערכת מאוכלסים. בחר אחת מהאפשרויות הבאות ולחץ על בחר. עבור כל שאר הפונקציות הקשורות לתאריכים, ליום ולשעות, באפשרותך לבחור כעת בלבד.
6. לחץ על הגדרות מול פרמטר 3. ישנם שלושה פרמטרים שאתה יכול לבחור עבור expres- sion זה. עבור פונקציות Left, Right, Substring ו- Replace, כל שדות הסכימה ושדות המערכת מאוכלסים. בחר אחת מהאפשרויות הבאות ולחץ על בחר. עבור כל שאר הפונקציות הקשורות לתאריכים, ליום ולשעות, באפשרותך לבחור כעת בלבד.
7. לחץ על

שמור. תנאי בנייה

1. נווט אל תנאי הבנייה Tab. פעולה זו מציגה את תנאי הבנייה עבור קמפיין ופרופיל. המשתמש יכול לערוך או למחוק את התנאי מהפעולה .
2. לחץ על **+** הוסף תנאי כדי ליצור תנאי חדש.
3. בחר שם קמפיין ושם פרופיל מהתפריט הנפתח.
4. קיימות שתי דרכים להעלות קובץ. פעולה זו נשלטת על-ידי תצורת *Record-sMovedToAllMatchedConditions* ב - *web.config* של רכיב *LCMGlobalUploader* .
   a. נכון - למספר קמפיינים, שבהם איש קשר עונה על תנאים לקמפיינים מרובים
   b. false - לקמפיין בודד, שבו איש הקשר מועלה לקמפיין הראשון התואם את התנאי.
5. כדי להפוך בונה מתקדם לזמינאו ללא זמין, ראה תנאי בנייה מתקדמים.
6. לחץ על העלה.

תצורת העלאה גלובלית באמצעות טקסט ו- **CSV**

כדי לדעת כיצד לבצע העלאה גלובלית Configuration באמצעות Text ו- CSV, ראה Configuration Using Text ו - CSV

תצורת העלאה גלובלית באמצעות **API**.

כדי לדעת כיצד לבצע הגדרת תצורה של העלאה גלובלית באמצעות API, ראה "תצורה באמצעות API" בעמוד 100.

תצורת העלאה גלובלית באמצעות **JSON** או רוחב קבוע

כדי לדעת כיצד לבצע העלאה גלובלית Configuration באמצעות Text או JSON Files, ראה "תצורה באמצעות JSON או Fixed Width" בעמוד הבא

עדכון סטטוס של העלאה גלובלית

1. בחר מזהה רשימה כללית ולחץ על סמל תפריט תחת פעולה.
2. בהתאם למצב הנוכחי, התפריט מציג אפשרויות. בחר באפשרות המתאימה כדי לשנות את המצב.

מחיקת העלאה גלובלית

1. בחר מזהה רשימה כללית ולחץ על סמל תפריט תחת פעולה.
2. בחר מחק.

שדות

שדות	תיאור
מזהה רשימה גלובלית	מזהה רשימה שהוקצה על ידי היישום בעת ההעלאה.
שם הקובץ	שם הקובץ שהכיל את אנשי הקשר להעלאה.
זמן העלאה	תאריך ושעה שבהם הועלתה הרשימה. הוא מבוסס על הזמן שהוגדר בהגדרות המערכת.
מעובד	ספירת אנשי הקשר המעובדים מהרשימה.
ללא תחרות	ספירת אנשי הקשר שלא הייתה התאמה להם מהרשימה. לחץ על הורד כדי להוריד את רשימת הרשומות ללא תחרות.
שגיאה	ספירת אנשי הקשר המציגים שגיאה בזמן ההעלאה. לחץ על הורד כדי להוריד את רשימת רשומות השגיאה.
קמפיין רשימה עולמית	הרחב כדי להציג את מספר אנשי הקשר שהועלו לכל קמפיין
מצב	הגדר את מצב אנשי הקשר. פעיל - סטטוס זה מציין שהרשימה פעילה, שהעלאת אנשי הקשר בוצעה בהצלחה ואנשי הקשר יימסרו לחייגן. הופסק - מצב זה מציין שהרשימה נעצרה. אנשי הקשר מועלים לקמפיינים המתאימים, אך אינם מועברים לחייגן. נכשל - כל אנשי הקשר מרשימה זו אינם מועלים ללחצן

שדות	תיאור
	קמפיינים. הושלם - אנשי הקשר הועלו בהצלחה לקמפיינים המתאימים.
אחוז השלמה	אחוז ההשלמה מחושב באמצעות הנוסחה: ((TotalRecords - BadRecords - UnmatchedRecords) / TotalRecords)* 100
פעולה	פרט את הפעולות שיש לבצע
עצר	מפסיק להעלות אנשי קשר לקמפיינים שונים ומעביר לחייגן.
התחלה	קורות חיים העלו את מסירת אנשי הקשר לחייגן.
עצירה קבועה	מפסיק לצמיתות את מסירת אנשי הקשר מרשימה זו. פעולה זו היא בלתי הפיכה.

תצורה באמצעות **JSON** או רוחב קבוע

ייבוא קובץ

1. בחר מקור להעלאה.
   a. בחר קובץ חדש כדי להגדיר קובץ חדש להעלאה גלובלית.
   b. בחר קובץ קיים כדי לעדכן תנאים לקובץ קיים.
2. אם המקור שנבחר הוא חדש **,** בחרמפריד
3. בחר סוג קובץ.
   a. טקסט/**CSV** - בחר באפשרות זו כדי להעלות איש קשר מקובץ שטוח. ניתן להפריד את השדות בקובץ השטוח באמצעות פסיקTab , או מפריד מותאם אישית.
   b. **API** - אם אינך משתמש בקובץ שטוח, תוכל גם להשתמש בתבנית כדי להעלות את אנשי הקשר באמצעות API.
   c. אחרים - אם תבחר באפשרות אחרים, בחר תבנית מתאימה מתוך רוחב קבוע (קבצי טקסט מעוצבים ללא כותרות) או JSON (אפשרות ברירת מחדל).

   הערה: אם אתה משתמש ביישום בשפה המותאמת לשפות אחרות (שאינה אנגלית), שמור את קובץ איש הקשר שהוצב להעלאה בקידוד UTF-8.
4. אם אתה מעלה מקובץ, בחר קובץ העלאה.

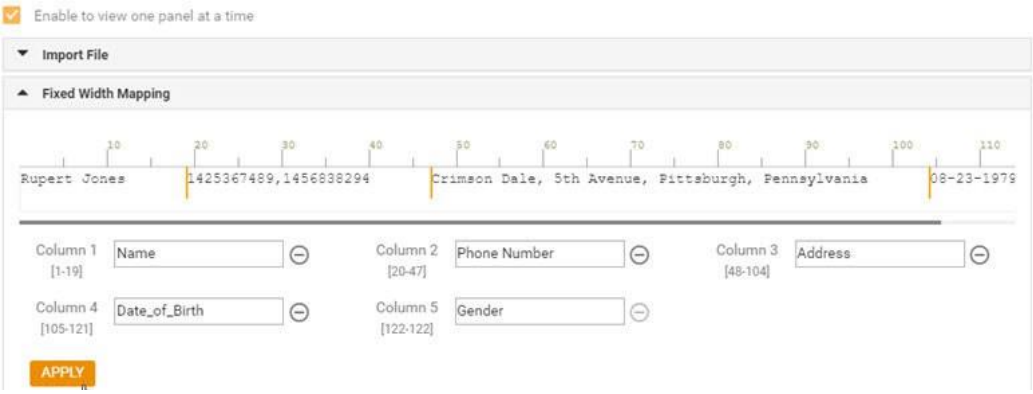
הערה: ודא ששם הקובץ שאתה מציב להעלאה מתחיל באותה מחרוזת. לדוגמה, אתה מקבל קבצים מיישום צד שלישי (CRM) להעלאה על בסיס קבוע. אם הקובץ שאתה מתאר כאן הוא Contact.txt, כל הקבצים שהוצבו על-ידי יישום צד שלישי צריכים להתחיל בשם זה. יישום הצד השלישי עשוי לצרף חותמת זמן או מזהה ייחודי לזיהוי - לדוגמה Contact_MMDDYYYY.txt , או Contact_000001.txt, בהתאמה. אם היישום מוצא קובץ התואם למחרוזת הפותחת (במקרה זה, איש קשר .....), הקובץ נלקח להעלאה.

הערה: אם קובץ איש הקשר שלך מכיל שדות עסקיים אופציונליים, כותרות הקבצים עבור שדות אלה לא יכילו תווים מיוחדים Anywhere. כמו כן, ודא שכותרת הקובץ עבור שדות אלה אינה מתחילה במספר. אם אתה משתמש במפריד מותאם אישית, בחר מפריד שבו השתמשת בקובץ ההעלאה כדי להפריד בין שדות נתונים.

רוחב קבוע

אפשרות זו ישימה רק אם תבנית הקובץ שנבחרה היא 'אחרים'.

1. בחר את קובץ TXT המיועד, המקטע רוחב קבוע מופיע.



2. שורת הנתונים הראשונה מהקובץ מוצגת בקנה מידה של תווים. זה מאפשר לתחום את העמודות ולהגדיר את הכותרות עבור כל אחד מהם.
3. לחץ על המיקומים לאורך שורת הנתונים כדי לסמן את המגבלות עבור כל עמודה. מותר לכל היותר 128 צ'אר-אקטרים בכל עמודה.
4. העמודה הראשונה שהוקמה נקראת עמודה 1 והעמודות העוקבות ממוספרות בהתאם. טווח התווים מצוין גם עבור כל עמודה. הטווח עבור העמודה הראשונה מתחיל מ- 1. נקודת הסיום של עמודה היא נקודת ההתחלה של העמודה הבאה.
5. הגדר את הכותרת לכל עמודה בתיבת הטקסט, המוצגת לאורך כל אחת מהן.

הערה: רק קבצי TXT ללא כותרות מוצעות להעלאה. אם מועלה קובץ TXT עם כותרת עליונה, הכותרת מטופלת כרשומה. כל אי-התאמה בכותרת אינה מדווחת בהיסטוריית ההעלאה הגלובלית. ניתן להשתמש בהם מהתיקיה יומן שגיאות תחת נתיב העלאה כללי.

6. כדי למחוק עמודה, לחץ על הסר לאורכה ואשר בחלון המוקפץ מחק אישור שמופיע. לא ניתן למחוק את העמודה האחרונה.
7. לחץ על הלחצן החל כדי לשמור את השינויים. לאחר החלתם, לא ניתן לבטל את השינויים. כותרות העמודות מאוכלסות כעת לצורך מיפוי נתונים בשדות הבאים. נווט אל המקטע מיפוי שדות כדי למפות את הכותרות לשדות.

סכימת נתונים

1. נווט אל סכימת הנתונים. כל השדות בקובץ התבנית מוצגים ברשימה הנפתחת. הגדר את המאפיינים של כל אחד מהשדות.
2. בחר סוג נתונים מתוך Number **,** String **,** Float ו- **DateTime**.
3. אם סוג הנתונים שנבחר הוא ,**DateTime** בחר תבנית . בונה

ביטויים

1. נווט אל בונה ביטויים ולחץ על צור חדש.
2. הזן שם ביטוי .
3. בחר פונקציה מהתפריט הנפתח. עבור הפונקציות שמאל, ימין, מחרוזת משנה והחלפה, כל שדות הסכימה (שדות כותרת עליונה בקובץ ההעלאה) ושדות המערכת מאוכלסים. בחר אחת מהאפשרויות הבאות ולחץ על בחר.
4. לחץ על הגדרות מול פרמטר 1. ישנם שלושה פרמטרים שאתה יכול לבחור עבור expres- sion זה. עבור פונקציות Left, Right, Substring ו- ,Replace כל שדות הסכימה ושדות המערכת מאוכלסים. בחר אחת מהאפשרויות הבאות ולחץ על בחר. עבור כל שאר הפונקציות הקשורות לתאריכים, ליום ולשעות, באפשרותך לבחור כעת בלבד.
5. לחץ על הגדרות מול פרמטר 2. ישנם שלושה פרמטרים שאתה יכול לבחור עבור expres- sion זה. עבור פונקציות Left, Right, Substring ו- ,Replace כל שדות הסכימה ושדות המערכת מאוכלסים. בחר אחת מהאפשרויות הבאות ולחץ על בחר. עבור כל שאר הפונקציות הקשורות לתאריכים, ליום ולשעות, באפשרותך לבחור כעת בלבד.
6. לחץ על הגדרות מול פרמטר 3. ישנם שלושה פרמטרים שאתה יכול לבחור עבור expres- sion זה. עבור פונקציות Left, Right, Substring ו- ,Replace כל שדות הסכימה ושדות המערכת מאוכלסים. בחר אחת מהאפשרויות הבאות ולחץ על בחר. עבור כל שאר הפונקציות הקשורות לתאריכים, ליום ולשעות, באפשרותך לבחור כעת בלבד.
7. לחץ על

שמור. תנאי בנייה

1. נווט אל תנאי הבנייה Tab. פעולה זו מציגה את תנאי הבנייה עבור קמפיין ופרופיל. המשתמש יכול לערוך או למחוק את התנאי מהפעולה .
2. לחץ על **+** הוסף תנאי כדי ליצור תנאי חדש.
3. בחר שם קמפיין ושם פרופיל מהתפריט הנפתח.

4. קיימות שתי דרכים להעלות קובץ. פעולה זו נשלטת על-ידי תצורת *Record-sMovedToAllMatchedConditions* ב - *web.config* של רכיב *LCMGlobalUploader* .
   a. נכון - למספר קמפיינים, שבהם איש קשר עונה על תנאים לקמפיינים מרובים
   b. false - לקמפיין בודד, שבו איש הקשר מועלה לקמפיין הראשון התואם את התנאי.
5. כדי להפוך בונה מתקדם לזמין או ללא זמין, ראהתנאי בנייה מתקדמים.
6. לחץ על העלה.

תנאי בנייה מציג את השדות הבאים:

שם שדה	תיאור
מזהה רצף	זהו מזהה הרצף של הקמפיין שבו מתרחש תהליך יצירת הקשר.
קמפיין	שם הקמפיין.
שם פרופיל	שם הפרופיל.
תנאי	שם התנאי.
פעולה	פעולה שיש לבצע.

תצורה באמצעות **API**

ייבוא קובץ

1. לחץ על + הוסף סמל ונווט אל **Global Upload Configuration**.
2. בחר מקור להעלאה.
   a. בחר קובץ חדש כדי להגדיר קובץ חדש להעלאה גלובלית.
   b. בחר קובץ קיים כדי לעדכן תנאים לקובץ קיים.
3. אם המקור שנבחר הוא חדש , בחרמפריד
4. בחר **API** כסוג קובץ. אם אתה משתמש בהעלאה גלובלית API כדי להעלות אנשי קשר, בחר באפשרות זו. לשם כך נדרשת תבנית (מקור נתונים) המכילה את פרטי איש הקשר. ניתן למפות את השדות בקובץ התבנית לסכימת הנתונים, לכתוב תנאים ולהעלות אנשי קשר.
5. הזן שם תבנית. תבנית מכילה את דרישות הקלט כנדרש על-ידי API.

סכימת נתונים

1. נווט אל סכימת הנתונים. כל השדות בקובץ התבנית מוצגים ברשימה הנפתחת. הגדר את המאפיינים של כל אחד מהשדות.

2. בחר סוג נתונים מתוך Number , String , Float ו- **DateTime**.
3. אם סוג הנתונים שנבחר הוא ,**DateTime** בחר תבנית . בונה

ביטויים

1. נווט אל בונה ביטויים ולחץ על צור חדש.
2. הזן שם ביטוי.
3. בחר פונקציה מהתפריט הנפתח. עבור הפונקציות שמאל, ימין, מחרוזת משנה והחלפה, כל שדות הסכימה (שדות כותרת עליונה בקובץ ההעלאה) ושדות המערכת מאוכלסים. בחר אחת מהאפשרויות הבאות ולחץ על בחר.
4. לחץ על הגדרות מול פרמטר 1. ישנם שלושה פרמטרים שאתה יכול לבחור עבור expres- sion זה. עבור פונקציות Left, Right, Substring ו- ,Replace כל שדות הסכימה ושדות המערכת מאוכלסים. בחר אחת מהאפשרויות הבאות ולחץ על בחר. עבור כל שאר הפונקציות הקשורות לתאריכים, ליום ולשעות, באפשרותך לבחור כעת בלבד.
5. לחץ על הגדרות מול פרמטר 2. ישנם שלושה פרמטרים שאתה יכול לבחור עבור expres- sion זה. עבור פונקציות Left, Right, Substring ו- ,Replace כל שדות הסכימה ושדות המערכת מאוכלסים. בחר אחת מהאפשרויות הבאות ולחץ על בחר. עבור כל שאר הפונקציות הקשורות לתאריכים, ליום ולשעות, באפשרותך לבחור כעת בלבד.
6. לחץ על הגדרות מול פרמטר 3. ישנם שלושה פרמטרים שאתה יכול לבחור עבור expres- sion זה. עבור פונקציות Left, Right, Substring ו- ,Replace כל שדות הסכימה ושדות המערכת מאוכלסים. בחר אחת מהאפשרויות הבאות ולחץ על בחר. עבור כל שאר הפונקציות הקשורות לתאריכים, ליום ולשעות, באפשרותך לבחור כעת בלבד.
7. לחץ על

שמור. תנאי בנייה

1. נווט אל תנאי הבנייה Tab. פעולה זו מציגה את תנאי הבנייה עבור קמפיין ופרופיל. המשתמש יכול לערוך או למחוק את התנאי מהפעולה .
2. לחץ על **+** הוסף תנאי כדי ליצור תנאי חדש.
3. בחר שם קמפיין ושם פרופיל מהתפריט הנפתח.
4. קיימות שתי דרכים להעלות קובץ. פעולה זו נשלטת על-ידי תצורת *Record-sMovedToAllMatchedConditions* ב - *web.config* של רכיב *LCMGlobalUploader* .
   a. נכון - למספר קמפיינים, שבהם איש קשר עונה על תנאים לקמפיינים מרובים
   b. false - לקמפיין בודד, שבו איש הקשר מועלה לקמפיין הראשון התואם את התנאי.
5. כדי להפוך בונה מתקדם לזמין או ללא זמין, ראהתנאי בנייה מתקדמים.
6. לחץ על העלה.

תוצאה עסקית

התוצאה העסקית היא הפריסה שנקבעה על ידי סוכן בהתבסס על התוצאה של אינטראקציה עם לקוח. תוצאה עסקית מגדירה את כללי הריקול והסגירה עבור כל תוצאה עסקית.

לדוגמה, בעל כרטיס אשראי עשוי לאשר שהוא משלם את היתרה. התיאור שלך יכול להיות Con- firmed כדי לשלם. במקרה זה, אתה יכול להתייחס לתוצאה עסקית זו כהצלחה. אתה יכול להגדיר את התוצאה העסקית כדי לסגור את איש הקשר אם הוא הצלחה. לעומת זאת, אם בעל כרטיס האשראי מסרב לשלם, ניתן להגדיר את התיאור שלך כסרב לשלם, ואתה יכול להגדיר את התוצאה העסקית ככישלון. שוב, תוכל להגדיר את התוצאה העסקית כדי לתזמן מחדש את איש הקשר שוב במועד מאוחר יותר.

המשתמש יכול ליצור תוצאה עסקית חדשה, לערוך ולמחוק תוצאה עסקית.

תוצאות פלטפורמת הסינכרון

הערה: **Global_**<חייגן>_**Wrap-up** ישים עבור Webex Contact Center.

הערה: ניתן לסנכרן את Nice CXone Disposition באמצעות הלחצן SYNC DISPOSITION וליצור תוצאות עסוקות חדשות. זה ישים עבור Nice CXone.

תוצאות עסקיות זמינות לסוכן בסביבת העבודה.

כאשר סוכן מסנכרן את החייגן עם היישום ,Campaign Manager קודי סיכום מובאים ומוצגים תחת הקבוצה Campaign Manager . **Global_<dialername>_Wrap-up** נותן עדיפות לקוד סיכום מוגדר על פני תוצאה עסקית שהוגדרה בAgent Desktop.

לא ניתן להוסיף תוצאה עסקית חדשה או להסיר תוצאה עסקית מהקבוצה. באפשרותך להגדיר את "תוצאות האב" בדף הבא ולשנות את מאפייני התוצאה העסקית כגון סוג תוצאה, תזמון מחדש של זמן, ניסיון חוזר מרבי, עדיפות, ציון הפניות וכן הלאה.

הוספת תוצאה עסקית חדשה

קבוצת תוצאות עסקיות

1. לחץ על הוסף ונווט אל הוסף תוצאה עסקית.
2. הזן את השם והתיאור של קבוצת התוצאה העסקית.
3. לחץ על הבא.

תוצאות ההורים

1. נווט אל תוצאות האב Tab ולחץ על הוסף.
2. הזן שם תוצאת אב ותיאור תוצאת אב.
3. לחץ על שמור תחת פעולה Tab.
4. לחץ על הבא.

תוצאה

1. נווט אל Tab **Outcome** ולחץ על **Add**.
2. הזן שם תוצאה ובחר שם אב מהתפריט הנפתח.
3. בחר את סוג התוצאה , כגון כישלון או הצלחה.
4. הזן את זמן תזמון מחדש, ניסיון חוזר מרבי, עדיפות ותוצאת הפניות.
5. TURN את איש הקשר הקרוב למצב מופעל כדי לסגור את איש הקשר.
6. TURN את הסר איש קשר למצב מופעל כדי להסיר את המצב.
7. לחץ על שמור תחת פעולה Tab.
8. לחץ על שמור.

עריכה או מחיקה של תוצאות עסקיות

המשתמש יכול לערוך ולמחוק תוצאה עסקית.

עריכת תוצאה

1. בחר תוצאה עסקית ולחץ על ערוך תחת פעולה Tab.
2. עדכן את הפרמטרים ולחץ על עדכן קבוצה. מחיקת

תוצאה

1. בחר תוצאה עסקית ולחץ על מחק תחת פעולה Tab.
2. קרא את האזהרה ולחץ על מחק כדי להסיר את התוצאה העסקית

שדות

השדה	תיאור
תוצאות עסקיות: תיאור הקבוצה	תיאור של קבוצת תוצאות עסקיות
שם תוצאת הורה	שם תוצאת אב

תיאור תוצאת הורה	תיאור תוצאת אב
פעולה	מגדיר פעולה שיש לנקוט למען תוצאה. המשתמש יכול לערוך או למחוק תוצאה.
תוצאה	שם של תוצאה. תוצאה היא הדיספוזיציה שנקבעת על ידי סוכן בהתבסס על התוצאה של אינטראקציה עם cus-tomer.
סוג תוצאה	מגדיר סוג תוצאה כגון כישלון או הצלחה
תזמון מחדש של זמן	מגדיר יום ושעה שבהם יש לתזמן מחדש איש קשר לתוצאה
מקסימום ניסיון חוזר	זהו מספר הניסיונות החוזרים המותר כאשר סוכן מגדיר תוצאה עסקית עבור שיחה. לאחר הגעה למספר זה, איש הקשר מחייג למצב החוקי הבא. אם אין מצבים חוקיים אחרים זמינים, היישום ממשיך לנסות שוב את הטקט הזה במצב זה עד שמגיעים לניסיונות החוזרים היומיים או הגלובליים.
עדיפות	מגדיר את סדר העדיפות של תוצאה. התאם את המספר בהתאם כדי לספק איש קשר זה בעדיפות גבוהה יותר.
ציון לידים	הדבר אינו ישים עבור המהדורה הנוכחית.
סגירת אנשי קשר	ציין אם יש לסגור איש קשר או לא.
שמירה על PCB	אפשרות לבצע התקשרות אישית לאותו סוכן. השיחה המחוברת כעת היא איש קשר אישי להתקשרות חוזרת, ולאחר הפריסה, יש לשמור עליה כאיש קשר PCB, TURN מתג שמור על PCB מופעל. הערה: תכונת התקשרות אישית אינה זמינה כעת. זה מתוכנן למהדורה עתידית.

מדינה, אזור חיוג ומיקוד

המקטע מדינה/אזור/מיקוד מבטיח תאימות לתקנות טלמרקטינג מקומיות על-ידי ניהול זמני התקשרות ספציפיים למדינה, אזורי חיוג ומיקוד. היא מנהלת רשימה ראשית של מיקודים ואזורי חיוג הממופים למדינות ולאזורי הזמן שלהם, ומאפשרת עמידה בדרישות סטטוטוריות להתמודדות עם אנשים בזמנים מותרים, כולל סופי שבוע ותקופות רלוונטיות אחרות.

הוסף מצב

בצע את השלבים הבאים כדי להוסיף מצב חדש:

1. עבור אל מדינה/אזור/מיקוד תחת תפריט מערכת.
2. עבור אל מצב ולחץ על הוסף מדינה.
3. הזן את שם המדינה .
4. בחר את שם האזור מהרשימה הנפתחת.
5. לחץ על שמור.

הוספת מיקוד

בצע את השלבים הבאים כדי להוסיף מיקוד חדש:

1. עבור אל המיקוד Tab.
2. לחץ על הוסף מיקוד.
3. הזן את המיקוד.
4. בחר את שם האזור מהרשימה הנפתחת. זהו שדה חובה.
5. בחר את המדינה מהרשימה הנפתחת. זהו גם שדה חובה.
6. החלף את הלחצן חסום מצב כדי לחסום את המצב, במידת הצורך.
   a. אם המתג מופעל, הזן את תאריך ושעת ההתחלה שבהם יש לחסום את המצב.
   b. הזן את תאריך ושעת הסיום כדי להגדיר מתי תסתיים החסימה.
7. לחץ על שמור תחת פעולה Tab כדי לשמור את הערך.

ייבוא מיקוד

כדי לייבא את המיקוד :

1. עבור אל מיקוד הייבוא.
2. לחץ על בחר קובץ ובחר קובץ מיקוד.
3. מפה את השדה מהקובץ שהועלה. בחר את הערכים המתאימים מהתפריט הנפתח עבור map- ping. מפה את המיקוד, שם האזור והמדינה . אלה שדות חובה.
4. לחץ על ייבוא.

ייבוא מיקוד לחסימה או לביטול חסימה

כדי לייבא את קובץ המיקוד כדי לחסום או לבטל את החסימה:

1. עבור אל חסימה/ביטול חסימה .
2. בחר את סוג הקובץ מתוך חסום או בטל חסימה.
3. לחץ על בחר קובץ ובחר קובץ מיקוד.
4. בחר את התאריך/שעה והתאריך /שעת הסיום כדי שהמיקוד ייחסם או יבטל את נעילתו.
5. כל השדות בקובץ הטקסט מוצגים ברשימה הנפתחת במקטע מיפוי שדות. בחר מיקוד מהתפריט הנפתח למיפוי.
6. לחץ על ייבוא.

הוספת אזור חיוג

כדי להוסיף אזור חיוג:

1. עבור אל אזור חיוג Tab ולחץ על הוסף אזור חיוג.
2. הזן את אזור החיוג בערך מספרי.
3. בחר את שם האזורים מהרשימה הנפתחת כדי למפות את אזור החיוג.
4. בחר את המדינה מהרשימה למטה.
5. TURN מצב החסימה של אזור חיוג למצב מופעל או כבוי . פעולה זו מאפשרת לחסום ולבטל חסימה של אזור חיוג.
   a. אם המתג מופעל, הזן את תאריך ושעת ההתחלה שבהם יש לחסום את המצב.
   b. הזן את תאריך ושעת הסיום כדי להגדיר מתי תסתיים החסימה.
6. לחץ על שמור תחת פעולה Tab.

ייבוא אזור חיוג

כדי לייבא את אזור החיוג:

1. לחץ על ייבוא אזור חיוג.
2. לחץ על בחר קובץ ובחר קובץ אזור חיוג.
3. בחר את הערך המתאים מהרשימה הנפתחת למיפוי. מפה את אזור החיוג, שם האזור והמדינה . אלה שדות חובה.
4. לחץ על ייבוא.

ייבוא אזור חיוג לחסימה או לביטול חסימה

היישום אינו מספק אנשי קשר של אזור חסום לחייגן. השתמש בתכונה BLOCK / UNBLOCK של פונקציונליות אזור החיוג כדי לחסום מסירה של אנשי קשר.

כדי לייבא את קובץ אזורי החיוג כדי לחסום או לבטל את החסימה:

1. עבור אל אזור החיוג > חסום/בטל חסימה .
2. בחר סוג קובץ מתוך חסום או בטל חסימה.
3. לחץ על בחר קובץ ובחר קובץ אזור חיוג.
4. בחר את תאריך / שעת ההתחלה והתאריך /שעה לסיום עבור אזור חיוג לחסימה או לביטול נעילה.
5. בחר את אזור החיוג מהתפריט הנפתח למיפוי.
6. לחץ על ייבוא.

עריכת אזור חיוג או מיקוד

1. בחר אזור חיוג או מיקוד ולחץ על ערוך תחת פעולה.
2. עדכנו את הפרטים. TURN המתג מצב חסימה מופעל כדי לחסום את אזור החיוג או המיקוד.
3. לחץ על שמור.

לאחר השלמת המקטע מדינה/אזור/מיקוד , המשך ליצירת קבוצת המדינה.

שדות

שדות	תיאור
מיקוד	מיקוד המורכב מחמש או תשע ספרות.
מצב	שם המדינה
מצב חסימה	מגדיר אם אזור או מיקוד חסומים או לא חסומים
תאריך/שעת התחלה	תאריך ושעת התחלה לחסימה או ביטול חסימה של אזור חיוג או מיקוד
תאריך/שעת סיום	תאריך ושעת סיום לחסימה או ביטול חסימה של אזור חיוג או מיקוד
פעולה	מאפשר לערוך או למחוק אזור חיוג או מיקוד

חוק המדינה

במדינות מסוימות, למדינות מסוימות עשויות להיות תקנות טלמרקטינג ופרוטוקולי שיחות שונים. מודול חוק המדינה מאפשר לך לציין זמנים ספציפיים למדינה הניתנים לקריאה ודרישות תאימות אחרות.

סעיף קבוצת חוקי המדינה מאפשר לך להגדיר ולנהל קבוצות של מדינות. באפשרותך להגדיר זמנים ניתנים לקריאה והגדרות תאימות אחרות עבור קבוצות אלה, כדי להבטיח ציות לחוקים ולתקנות החלים עבור כל מדינה הכלולה בקבוצה.

הערה: ניתן למפות קבוצת חוקים מדינתית למספר קמפיינים בו זמנית.

דוגמה: למדינה עשויה להיות תקנה שטלמרקטינג צריך להתקשר רק בין 8:00 AM ל 6:00 PM בימי חול ו 8:00 AM עד 2:00 PM בשבתות, ללא שיחות בימי ראשון. באפשרותך להגדיר את היישום שלך כדי להבטיח שאנשי הקשר יימסרו לחיוג רק בשעות אלה ותהיה סמוך ובטוח שאיש הקשר לא יימסר תוך הפרה של חוק המדינה.

יכול להיות גם שילוב של חוקים - לא רק דוגמאות אלה:

מצב 1 - שיחות ללקוח אינן מותרות בשום מצב בין 9 PM ל 6 בבוקר; לקו נייח Home מותר רק בין השעות 07:00-09:00, למעט ימי ראשון; לנייד מותר רק בין השעות 10 בבוקר ו 2 PM שני עד שישי. הגבלות על תא קולי חלות גם כן.

מצב 2 - שיחות ללקוח Home מותרות רק בין 6 PM ל- 8 PM למעט ימי ראשון; משרד קווי מותר רק מ 10 בבוקר עד 1 PM שני עד שישי; אין שיחות כלל ביום ראשון; אין SMS לא רצוי בין 6 PM ל 6 בבוקר.

קבוצות חוק מדינה Tab מאפשר לך להגדיר את היישום שלך כדי לעמוד בדרישות החוק לחיוג, שליחת הודעות SMS / EMail או אפילו הודעות קוליות. בנוסף לקבוצת חוקי המדינה, ודא שהגדרת את בונה תנאי התאימות (CCB) המחיל קבוצת תנאי CCB ספציפית על מדינות ספציפיות. קבוצות חוק מדינתיות אלה ממופות לקמפיינים שונים כדי לחייג אנשי קשר בהתאם. ניתן למפות קבוצת חוק צוואה למספר קמפיינים בו זמנית.

כדי להוסיף קבוצות חוקי מדינה:

1. עבור אל קבוצות חוקי המדינה ולחץ על הוסף קבוצת חוקי מדינה.
2. הזן את שם הקבוצה ותיאורה עבור הקבוצה.
3. לחץ על הסמל + כדי להוסיף מצבים מרובים.
4. כדי להחיל את הגדרות ברירת המחדל, הפעל את מתג ברירת המחדל למצב מופעל.

   הערה: פרטי מקטע ברירת המחדל פעילים רק אם הגדרת ברירת המחדל מועברת למצב מופעל.
5. עבור קבוצות חוק קיימות של מדינות, מצב ברירת המחדל מוצג בסוף אחרי כל המדינות האחרות.
6. בחר את שם המדינה מהרשימה הנפתחת.
7. בחר את שם האזור מהרשימה הנפתחת.
8. אם עליך להוסיף מצב, לחץ על הוסף מדינה. עיין בסעיף הוספת מצב לקבלת פרטים נוספים.
9. הזן את מסגרת הזמן שבה ניתן לחייג אנשי קשר עבור המצב.
10. אם רלוונטי, לחץ על הגדר תזמון יום כדי להגדיר פרקי זמן ספציפיים עבור כל יום בשבוע.

    הערה: כברירת מחדל, פרק הזמן המוגדר כאן חל על כל ימות השבוע.
11. לחץ על צור כדי לשמור את הקבוצה.

מצב

הערה: צור קשר עם Cisco CSM כדי להפעיל תצורה זו.

1. הפעל את כל המצבים מתג מופעל להפעלת כל המצבים.
2. אם המתג 'כל המצבים' אינו מופעל, בחר רשימה נפתחת של מצב מתוך.
3. הזן שעת התחלה ושעת עצירה. שדות אלה מגדירים את חלון הזמן שבו מופעלים המצבים שנבחרו.
4. לחץ על + סמל כדי להוסיף מצבים מרובים.

קבוצות תאימות

הערה: צור קשר עם Cisco CSM כדי להפעיל תצורה זו.

1. עבור אל קבוצת התאימות Tab.
2. העבר את קבוצות התאימות הזמינות לקבוצת התאימות שנבחרה. תכונות קבוצת

חוק המדינה

הערה: צור קשר עם Cisco CSM כדי להפעיל תצורה זו.

1. הפעל את אפשרות הזמן המועדף על הלקוח. כאשר הוא מופעל, הוא מבטיח שכל ניסיון ליצור קשר ייעשה רק במסגרת הזמן שצוינה על ידי הלקוח.
2. הפעל את האפשרות חיוג מואץ אם יש צורך למסור איש קשר לקבוצת המדינה.

בחר חופשה

1. עבור אל חג Tab ובחר את החג עבור המדינה.

   הערה: היישום מציג חגים עבור השנה הנוכחית והבאה.
2. לחץ על שמור.

עדכון חוק המדינה

1. בחר בשם המדינה או בשם קבוצת המדינות ולחץ על ערוך.
2. עדכן את הפרטים ולחץ על שמור.

מחיקת חוק המדינה

1. בחר בשם המדינה או בשם קבוצת המדינות ולחץ על מחק.
2. לחץ על אישור בחלון האישור המופץ.

שדות

השדה	תיאור

שם המדינה	שם המדינה
שם קבוצה	שם קבוצות המדינה
תיאור	תיאור קבוצת המדינה
שם אזור	אזור זמן של יחסי ציבור של המדינה
שעת התחלה ועצירה	מגדיר את שעת ההתחלה ואת זמן העצירה, שבמסגרתם ניתן לחייג אנשי קשר עבור המצב.
בחירה גלובלית	מאפשר לבחור את כל המיקודים ואזורי החיוג בבת אחת
מיקוד	מיקוד של המדינה
אזור חיוג	אזור חיוג
פעולה	מאפשר לך למחוק או לערוך קבוצת מצבים או מצבים
כל המצבים מופעלים	הפעלת כל המצבים בבת אחת
זמן מועדף על ידי הלקוח	מאפשר זמנים הניתנים על ידי הלקוח
בחר חופשה	מאפשר לך לבחור את החגים החלים על המדינה

חגים

חגים מגדירים את רשימת החגים על פי אזורים גיאוגרפיים שונים על חשבון חגים, מצוות, ימי לידה וכדומה, וממופים באמצעות קמפיינים. אלה ימים שהקמפיינים לא מנהלים בדרך כלל. ניתן להוסיף חגים הזמינים ביישום כולו. לאחר הוספתם, ניתן למפות את ההול-אידיי הללו לקמפיינים שונים בהתאם לנדרש על ידי הגיאוגרפיה המקומית.

הוסף חג חדש

1. לחץ על הוסף חג והזן כותרת חג.
2. הזן את תאריך ההתחלה ואת תאריך הסיום של החג.
3. לחץ על שמור.
4. בחר חג ולחץ על הוסף חג לקמפיין.
5. בחר את מסעות הפרסום המתאימים בחלון המוקפץ כדי למפות. כדי לבחור את כל מסעות הפרסום, בחר בתיבת הסימון בשורת כותרת הרשת.
6. לחץ על שמור.

הוספת חגים לקמפיין

תכונה זו מפעילה אותך לשייך חג לקמפיין. לשם כך, בחר את החג ולחץ על הוסף חג לקמפיין. בחר את מסעות הפרסום שברצונך למפות לחג שנבחר ולחץ על שמור.

מיפוי חגים

תכונת מיפוי החגים מאפשרת לך להציג ולנהל את השיוך בין חגים לבין פקות החיוג הממופות אליהם, מה שמקל עליך לעקוב אחר חיבורים אלה ולעדכן אותם.

הערה: האפשרות הוסף קבוצת חגים וייבוא חג אינן זמינות במהדורה זו.

שדות

השדה	תיאור
כותרת החג	כותרת לחג.
תאריך התחלה	תאריך תחילת החג
תאריך סיום	תאריך סיום החג.

כתובת URL

כתובת URL מאפשרת להטביע כל דף מותאם אישית או אתר אינטרנט ביישום מנהל הקמפיינים כדי להפעיל אותו מתוך מנהל הקמפיינים. זה מבטל את הצורך של גלישה בדף אינטרנט שנראה לעתים קרובות על ידי פתיחת דפדפן אחר Tab.

המשתמש יכול להוסיף, לערוך, להפעיל, להשבית או למחוק כתובת URL. הפעלת תפריט מערכת מציגה קיצור דרך לכתובת ה- URL בתפריט מערכת. זה עוזר לגשת לכתובת האתר בלחיצה אחת מבלי לנווט למסך זה.

הוסף כתובת **URL**

כדי להוסיף כתובת URL חדשה:

1. לחץ על הוסף כתובת **URL** והזן שם דפאינטרנט.
2. הזן את כתובת ה-URL ואת תיאור כתובת ה-URL .
3. לחץ על URL logo of **URL Logo** ובחר תמונה.
4. לחץ על שמור. כתובת ה-URL נוספת ברשימה.
5. במידת הצורך, הפעל את **Enable to Menu** to On כדי להציג קיצור דרך לכתובת URL זו בתפריט System. פעולה זו מסייעת לך לגשת לכתובת ה-URL בלחיצה אחת מבלי שתצטרך לנווט למסך זה.

כתובת **URL** של עדכון

1. בחר את כתובת ה- URL שברצונך לעדכן ולחץ על ערוך.
2. עדכן את הפרטים ולחץ על שמור.

מחק כתובת **URL**

1. בחר את כתובת ה-URL שברצונך לעדכן ולחץ על מחק.
2. לחץ על אישור בחלון האישור המופץ.

שדות

השדה	תיאור
שם	שם כתובת ה-URL
תיאור	תיאור של כתובת URL
כתובת URL	מאתר משאבים אחיד (URL) של היישום לקביעת התצורה
הפעל בתפריט	הצג קיצור דרך לכתובת URL זו בתפריט מערכת. פעולה זו מסייעת לך לגשת לכתובת ה-URL בלחיצה אחת מבלי שתצטרך לנווט למסך זה.
פעולה	מאפשר לך למחוק או לערוך כתובת URL

פרופיל

פרופילים משמשים להעלאת אנשי קשר, לשפשף אנשי קשר או להעלות אנשי קשר כגון DNC, NDNC, PEWC או CPT. הפעילויות השונות הקשורות להעלאות מסוג זה, הגדרת פרמטרים, מיפוי שדות שונים וכדומה מטופלות ברמת הפרופיל ואינן נדרשות לחזור עליהן בעת ההעלאה.

צור פרופיל

כדי להוסיף פרופיל:

1. לחץ על + הוסף כדי ליצור פרופיל חדש.
2. בחר את סוג פרופיל מהתפריט הנפתח. בחר באחת מהאפשרויות הבאות:
   a. בחר העלה אנשי קשר כדי להעלות אנשי קשר למסירה לחייגן.
   b. בחר שפשף אנשי קשר כדי לנקות אנשי קשר במסד הנתונים לפני העלאה חדשה.

c. בחר תאימות כדי להעלות אנשי קשר DNC/NDNC/PEWC/CPT.

הערה: צור קשר עם Cisco CSM כדי להפעיל תצורות PEWC ו-CPT.

d. בחר אזור חיוג כדי להעלות אזורי חיוג.

e. בחר מיקוד כדי להעלות מיקודים.

3. הזן שם פרופיל ובחר מזהה קמפיין למיפוי עם פרופיל.

הערה: מזהה קמפיין ישים להעלאת אנשי קשר ולקרצוף סוגי פרופיל אנשי קשר.

4. הזן נתיב פרופיל. אם אתה מציב אנשי קשר מ- Amazon S3, ראה הצבת איש קשר ב- Amazon S3.

הערה: בסביבה המקומית נתיב הפרופיל ניתן לעריכה, אך בסביבת הענן הוא אינו ניתן לעריכה.

5. לחץ על המשך.

סוג פרופיל

אם סוג הפרופיל הוא העלה איש קשר, ראה העלאת סוג פרופיל אנשי קשר.

אם סוג הפרופיל הוא Scrub Contact, ראה Scrub Profile Type.

אם סוג הפרופיל הוא תאימות, ראה סוג פרופיל תאימות.

אם סוג הפרופיל הוא אזור חיוג או מיקוד, ראה אזור חיוג או סוג פרופיל מיקוד.

שדות

השדה	תיאור
סוג העלאה	סוג ההעלאה שיש לבצע.
העלאת אנשי קשר	מאפשר להעלות אנשי קשר למסירה לחייגן.
קרצוף מגעים	מאפשר לנקות אנשי קשר בבסיס הנתונים של היישום לפני העלאה חדשה.
תאימות	מאפשר להעלות אנשי קשר DNC/NDNC/PEWC.
אזור חיוג	מאפשר להעלות אזור חיוג.
מיקוד	מאפשר להעלות מיקודים.
שם פרופיל	שם הפרופיל .
מזהה קמפיין	מציג רשימה של מזהי קמפיינים.
נתיב פרופיל	נתיב הפרופיל.
קובץ מעוצב	אנשי הקשר זמינים בקובץ מעוצב עם שדות שונים המופרדים באמצעות מפריד כגון pipe (|), tilde (~) וכו ', או קובץ המופרד באמצעות פסיקים.

	קבצים אלה יכולים להיות ממוקמים על הדיסק המקומי, נתיב משותף, או על אמזון S3, Simple Storage Ser- vice.
בסיס נתונים	אנשי הקשר זמינים בטבלת מסד נתונים או בתצוגה וניתן להעלות אותם ישירות ל- cam- paign ממסד הנתונים. נכון לעכשיו היישום תומך בהעלאות רק ממסד נתונים SQL. ניתן לתזמן העלאת אנשי קשר באמצעות טבלה או תצוגה של מסד נתונים רק פעם ביום במועד שהוגדר בשדה Profile Exe- cution Time.
סיילספורס CRM	אנשי קשר הזמינים בקמפיין של Salesforce יורדו לקמפיינים של יישומים. אנשי קשר אלה מחייגים החוצה והתוצאות המתקבלות מחייגן Cisco CCE מתעדכנות בחזרה ליישום Salesforce CRM.
שם קמפיין SF	כל הקמפיינים שנוצרו על ידי המשתמש המחובר ב- Salesforce CRM מאוכלסים כאן. בחר אחד מהרשימה הנפתחת. אם המשתמש המחובר הוא מנהל מערכת, כל מסעות הפרסום שנוצרו ב- Salesforce CRM מאוכלסים.
סטטוס חבר SF	אנשי קשר (חברים) ב- Salesforce CRM משויכים לסטטוסים שונים כמו נשלח, הועלה, נענה, שגיאה וכו '. סטטוסים אלה מוצגים כאן כתיבות סימון. בחר את סטטוסי mem-ber שברצונך לייבא לקמפיין Cam- paign Manager. אתה רשאי לבחור סטטוסים של מספר חברים.
מפריד	רשימת תווים המפרידה בין שדות שונים בקובץ העלאת איש קשר
שם שרת	שם שרת מסד הנתונים
עדיפות	העדיפות שברצונך להגדיר עבור איש קשר זה. ככל שהעדיפות גבוהה יותר, כך איש הקשר מועבר מוקדם יותר לחייגן. אם לא תבחר סדר עדיפויות, כברירת מחדל כל אנשי הקשר מטופלים באותה עדיפות. לאחר החיוג היוצא, העדיפות של אנשי קשר אלה משתנה בהתאם לאסטרטגיית איש הקשר.
שם אזור	מפה את אזור הזמן עבור אנשי הקשר; החיוג מבוסס על אזור הזמן של הלקוח. בחר מתוך אזור זמן (מוגדר על- ידי המשתמש), אזור זמן ספציפי לקמפיין, אזור זמן ספציפי למיקוד ואזור - spe-

	CIFIC אזור זמן, אזור זמן ספציפי למדינה ואזור זמן ספציפי למיקוד.
אזור זמן	זהו שדה המוגדר על-ידי המשתמש בקובץ העלאת רשימת אנשי הקשר. שם השדה תלוי בכותרת כפי שהוגדרה על-ידי המשתמש בקובץ העלאת איש הקשר. אנשי הקשר מחייגים החוצה בהתאם לאזור זמן זה.
אזור זמן ספציפי לקמפיין	אנשי הקשר מחייגים החוצה באזור הזמן שבו פועל הקמפיין.
אזור זמן ספציפי למיקוד	אנשי הקשר מחייגים החוצה בהתאם לאזור הזמן שבו נמצא המיקוד של איש הקשר והמיקוד הנוסף (אם סופק). לשם כך, היישום בודק גם כל מיקוד נוסף שצוין.
אזור זמן ספציפי לאזור	אזור זמן ספציפי לאזור - אנשי הקשר מחייגים החוצה בהתבסס על אזור הזמן שבו נמצא אזור הקשר והמיקוד ברמת המצב (אם סופק). לשם כך, היישום בודק גם את המיקוד שהוגדר ב- Mode Mapping sec- tion.
אזור זמן ספציפי למדינה	אנשי הקשר מחייגים החוצה בהתבסס על אזור הזמן שבו נמצא המצב הגיאוגרפי של איש הקשר.
אזור מיקוד ספציפי לאזור זמן	אנשי הקשר מחייגים החוצה בהתבסס על אזור הזמן שבו השילוב של אזור איש הקשר ומיקום המיקוד.
מפריד שטח	המפריד המשמש להפרדת רכיבים של מספר טלפון של איש קשר. אפשרות זו זמינה רק אם שם האזור שלך הוא אזור זמן ספציפי לאזור.
שם המדינה	המדינה הגיאוגרפית שאליה משתייכים קשרים אלה.
אזור חיוג	אזור החיוג הרלוונטי עבור אנשי הקשר. בחר התחל בחלונית המספרים. זהו התו הראשון שממנו מתחיל אזור החיוג. לדוגמה, אם מספר הטלפון שלך כולל 12 ספרות, ואזור החיוג מתחיל בספרה הראשונה, בחר 1 בחלונית המספר. בחר אורך בחלונית Number. זהו מספר התווים באזור החיוג שלך ממסך התחל. לדוגמה, אם מספר הטלפון שלך מכיל 12 ספרות, ואורך אזור החיוג הוא שלוש ספרות מהספרה הראשונה, בחר 3 מהמספר

	החלונית '.
מיקוד	המיקוד החל על אנשי הקשר.
מיקוד נוסף	המיקוד הנוסף החל על אנשי הקשר. הערה: הגדרת קובץ תצורה שולטת לכל משימה לתכונת מיקוד נוסף.
מיקוד נוסף	היישום מציע את היכולת למפות con-tact עם מיקודים מרובים ולזהות חלון קריאה אשר מצטלב עם כל אזורי הזמן הקשורים למיקוד זה. המערכת מאפשרת לכל היותר שני מיקודים המשויכים ברמת רשומה ומיקוד אחד בכל רמת מספר טלפון ליצירת קשר, המועלים לצורך שיחות. מערכת ההפעלה מחייגת מספרים אלה במרווח זמן הדדי בין כל המיקודים הממופים ברמת רשומה ובמספר טלפון שאליו מתקשרים.
צור קשר רגע	תאריך ושעה ספציפיים לחיוג לאיש קשר.
תבנית תאריך רגע	תבנית התאריך עבור רגע יצירת הקשר. אפשרויות זמינות עבור פורמט התאריך הן dd-MM-yy, dd / MM / yy, MM-dd-yy, MM / dd / yy, yy-MM-dd, yy / MM / dd, dd-MM-yyyy, dd / MM / yyyy, MM-dd- yyyy, yyyy-MM-dd, yyyy / MM / dd ו- MM / dd / yyyy.
מזהה סוכן	מזהה הסוכן של איש הקשר.
ציון לידים	מסייע בזיהוי הקוס-תומר הפוטנציאלי ביותר שניתן ליצור איתו קשר מתוך קמפיין. ציון זה זמין כחלק מאסטרטגיית בחירת אנשי קשר וניתן להגדיר אותו בעת העלאה או סיכום, תוך הגדרת התוצאה העסקית/טלפונית.
מזהה מכשיר	המזהה הייחודי של המכשיר, שאליו נשלחות הודעות אימות הזהות. מזהה מכשיר יכול להיות מספר טלפון נייד, מזהה אפליקציה או זהות של ציוד נייד.
נושא	שורת הנושא של הודעת הדואר האלקטרוני.
גופה	גוף הודעת הדואר האלקטרוני.
קובץ מצורף	הנתיב לקובץ הקובץ המצורף שמצורף לדואר האלקטרוני. ודא שקובץ העלאת איש הקשר מכיל שדה המציג נתיב של קובץ מצורף הממוקם בנתיב הממופה.

SMS שדות	מפה שדה מהרשימה הנפתחת הודעה.
זמן לחיות	Time to Live היא תקופת התוקף עבור רשימה זו של אנשי קשר שהועלו כדי להיות זכאים לחיוג, תת-ject לתצורות שונות אחרות במסוף Cam- paign Manager. מתוך לוח השנה, בחר תאריך התחלה עבור Time to Live. זמן לחיות מחושב על פי מספר הימים שניתנו בשדה המתאים במערכה הממופה.
להחליף	ברמת הקמפיין, כל אנשי הקשר הקיימים ברשימות נסגרים והעלאות מטופלות כאקטים טריים. ברמת רשימה, כל אנשי הקשר הקיימים הקשורים לרשימה זו נסגרים והעלאות מטופלות כאנשי קשר טריים עבור רשימה זו.
הוספה	אם רמת ההעלאה היא קמפיין, נוצרת רשימה חדשה. אם רמת ההעלאה היא רשימה, אנשי הקשר מצורפים לאנשי הקשר הקיימים ברשימה. תיבת הסימון 'שכפל סינון' מופעלת לבחירה. המסנן הכפול מחפש בקובץ ומעלה קלטים ייחודיים, משמיט כפילויות, מסונן על בסיס שדות עסקיים.
עדכון	אם רמת ההעלאה היא קמפיין, עדכן את שדות העסק עבור אנשי הקשר המסוננים.
מסנן NDNC	מבטיח שאנשי הקשר המסומנים כ- National Do Not Call לא יועלו.
מסנן DNC	מבטיח שאנשי הקשר המסומנים כ- Do Not Call לא יועלו.
סוג	שדה שבו מוחלים מסנני NDNC או DNC.
מרווח (מינימום)	ציין שעה יישום לחיפוש קובץ איש קשר של Sales-force CRM
משבצת זמן	ציין את הזמן שבו היישום Campaign Manager צריך לחפש את קובץ הטקט של Salesforce CRM.

תאימות לפרטיות

תאימות לפרטיות מסייעת למרכז הקשר לציית לחוק פרטיות הצרכן של קליפורניה (CCPA) ולתקנה הכללית להגנה על נתונים (GDPR). הוא מאפשר למנהל המערכת לחפש ולייצא, או לבצע שמות בדויים של המידע המאפשר זיהוי אישי (PII) של איש קשר נתון. המידע האישי עשוי לכלול מספר טלפון, מזהה דוא"ל או כל נתון עסקי שהועלה כחלק מרשימת הלידים לקמפיינים.

מומלץ להזין את פרטי הקשר המלאים כגון מספר טלפון או מזהה דוא"ל, כדי לחפש ולעשות פסאודונימיזציה לאחר מכן.

פסאודונימיזציה הופכת איש קשר ללא מזוהה על-ידי מיסוך.

דוגמה: לאחר פסאודונימיזציה1223334444 , הופך ל- 12XX33XX44 ו someone@example.com - הופך ל- soXXonXXexXXplXXcoX.

ייצוא או שם בדוי

ייצוא או פסאודונימיזציה מאפשרים למשתמש לחפש ישירות איש קשר באמצעות מספר הטלפון, מזהה הדוא"ל או מזהה הלקוח המתאימים.

בצע את השלבים הבאים כדי להפוך איש קשר בשמות בדויים או לייצא אותו ישירות:

1. בחר את סוג איש הקשר מתוך מספר טלפון, מזהה דואר אלקטרוני ומזהה לקוח. הזן ערך מתאים.

הערה: ניתן להשתמש בשני מספרי טלפון לכל היותר, ראשי ומספר טלפון חלופי, כדי לחפש איש קשר.

2. לחץ על חיפוש. החיפוש מאכלס את הרשומות ממסד הנתונים.

הערה: תוצאת החיפוש מציינת גם את מזהה הבקשה המתאים של איש הקשר אם הוא תואם לאחת מבקשות הפעולה שבוצעו על-ידי הסוכנים.

3. לחץ על יצא כדי להוריד את תוצאות החיפוש לקובץ CSV.
4. לחץ על **PSEUDONYMIZE** כדי להפוך את איש הקשר לבדוי ולחץ על אישור בתיבת הדו-שיח לאישור.

בקשת סוכן

לאפליקציה יש אפשרות עבור הסוכנים לשלוח את הבקשות שהועלו על ידי הלקוחות לפסאודונימיזציה או לגשת ל- PII של הלקוח למנהלי מערכת. מעקב אחר בקשות מתבצע באופן אוטומטי והן זמינות במסוף לפעולות נוספות. מנהל המערכת יכול לעבד בקשות.

1. נווט אל בקשת הסוכן והדף יציג את כל הבקשות.
2. הפעל את האפשרות הצג בקשה ממתינה בלבד כדי להציג בקשה ממתינה עם בקשת מצב שהתקבלה .
3. לחץ על סמן כמשימה שהושלמה תחת פעולה Tab כדי להשלים את הבקשה. לחץ על אישור בחלון האישור המופץ.
4. לחץ על מזהה בקשה אשר מנווט אל Export/ Pseudonymize Tab, שבו פרטי הרשומות מאוכלסים באופן אוטומטי.
5. לחץ על ייצוא כדי לייצא את הרשומה כקובץ CSV. הלחצנים EXPORT ו-PSEUDONYMIZE מופעלים. אם הבקשה היא לייצוא של PII, הלחצן PSEUDONYMIZE מושבת.

6. לחץ על **PSEUDONYMIZE** ולחץ על אישור בתיבת הדו-שיח Pseudonymization Confirmation כדי להתחיל את תהליך Pseudonymization.

הערה: בקשת הסוכן Tab ישימה רק עבור סוכנים המשתמשים בשולחן העבודה של Acqueon.

סעיף זה מציג את השדות הבאים:

השדה	תיאור
בקש תעודה מזהה	המזהה הייחודי המתאים לבקשה.
סוג בקשה	מציין את סוג הבקשה – לפסאודונימיזציה או לייצוא ה-PII.
מספר טלפון	מספר הטלפון שעבורו הועלתה הבקשה.
מזהה דוא"ל	מזהה הדוא"ל של איש הקשר המתאים.
מזהה לקוח	השדה העסקי המתאים לאיש הקשר, כפי שהוגדר.
שם הלקוח	שם הלקוח
מצב	סטטוס הבקשה כגון בקשה שהתקבלה, טופלה והושלמה
שם הסוכן	שם הסוכן, שהעלה את הבקשה.
תגובות לAgent	הערה ספציפית לבקשה.
פעולה	הצגת הלחצן 'סמן כמושלם'. לחיצה על הלחצן שינתה את מצב הבקשה המגיבה כ-COMPLETED והלחצן הושבת עבור הבקשה המתאימה.

תבנית דוא"ל

המשתמש יכול להגדיר את התבניות עבור הודעות הדוא"ל שיישלחו עבור כל בקשה המופעלת על ידי הסוכנים. למשתמש יכולות להיות תבניות מרובות עבור כל סוג בקשה, כגון Access או Pseudonymize.

נעשה שימוש במקטע Access שבו מוגדרת תבנית הדוא"ל לבקשות גישה ל-PII של לקוחות. Pseud- onymize סעיף משמש שבו תבנית הדוא"ל עבור בקשות pseudonymize PII של לקוחות מוגדר.

בצע את הפעולות הבאות ב- Access וב- Pseudonymize Tab:

1. בחר את שרת הדואר האלקטרוני שממנו יש לשלוח את הודעות הדוא"ל לבקשות ההפעלה של הסוכנים.
2. הזן את כתובת הדואר האלקטרוני של הנמען בשדה אל . הזן כתובות דואר אלקטרוני מרובות באמצעות פסיק (,) כמפריד.
3. הזן את נושא הדוא"ל
4. הזן את מספר ימי המרווח בתזכורת כל והשעה להגדרת תזכורת עבור הדואר האלקטרוני.
5. הזן את תוכן הדואר האלקטרוני בתיבת הטקסט ולחץ על שמור.

השדה

השדה	תיאור
שרת דוא"ל	שרת דואר אלקטרוני.
אל	זוהי כתובת הדוא"ל של הנמען.
נושא	מגדיר את נושא הודעת הדואר האלקטרוני.
הזכירו לכולם	מספר ימי המרווח לשליחת התזכורת עבור הדואר האלקטרוני.
בזמן	הגדר את השעה שבה התזכורת צריכה להופיע.
תוכן בדואר אלקטרוני	שלח תוכן בדואר אלקטרוני באזור הטקסט. השתמש בסוגריים המסולסלים הפתוחים ({) כדי לבחור מבין שדות הקלט הזמינים להוספה לדואר האלקטרוני.

הגדרות אחרות

באפשרותך לבצע את הפעולות הבאות:

מונה ניסיונות

מונה ניסיונות מאפשר לך להקצות סוגי תוצאות לכל תוצאת טלפוניה מוגדרת מראש. באפשרותך לזהות אם התוצאה היא איש קשר של מפלגת ימין (RPC) או לא. אתה יכול לשמור ספירה של כל ניסיון חוזר שנעשה עבור con- tacts להיות מחויג החוצה מהיישום.

נווט אל מונה ההגדרות > הניסיונותהאחרים. בחר קבוצת תוצאות, עדכן את השדות הדרושים, הפוך את השדות הדרושים לזמינים או ללא זמינים ולחץ על שמור. הדף מציג את הפרמטרים הבאים:

השדה	תיאור
תוצאות	פירוט כל תוצאות הטלפוניה
סוג	סוג תוצאה עבור כל תוצאה, כגון תוצאת טלפוניה;
סוג RPC	מאפשר להגדיר את סוג התוצאה כסוג RPC או סוג שאינו RPC. אין באפשרותך להוסיף תוצאת טלפוניה חדשה. באפשרותך לשנות רק את סוג התוצאה שהוקצה מ- RPC ל- Non-RPC או להיפך. איש קשר בצד ימין (RPC) הוא הטלפוניה או התוצאה העסקית כאשר באפשרותך לאשר שהאדם שהתכוונת ליצור איתו קשר הגיב לשיחה הקולית שלך. Non Right Party Contact (Non -RPC) היא תוצאת הטלפוניה כאשר האדם המיועד אינו עונה לשיחה הקולית שלך. לדוגמה, משיבון, מכשיר פקס, אין תשובה, וכן הלאה

ניסיון חוזר גלובלי	מספר הניסיונות החוזרים המרבי שניתן לבצע עבור חיוג לכל איש קשר בקמפיין. אנשי הקשר אינם מחייגים לאחר מיצוי הניסיונות החוזרים הכלליים.
ניסיון חוזר יומי	זהו המספר המרבי של ניסיונות חוזרים שניתן לבצע עבור חיוג לכל איש קשר ביום עבור קמפיין.
ניסיון חוזר במצב	זהו המספר המרבי של ניסיונות חוזרים שניתן לבצע, לפני המעבר למצב הבא. עם זאת, אם מגיעים למגבלת הניסיון החוזר של התוצאה מוקדם יותר, החיוג מתבצע למצב הזמין הבא. אם מצב שני אינו זמין, המצב הזמין היחיד מחויג עד להגעה למגבלת הניסיון החוזר היומי ו/או הגלובלי.
תוצאה ניסיון חוזר	זהו המספר המרבי של ניסיונות חוזרים שניתן לבצע, לפני המעבר למצב הבא. עם זאת, אם מגבלת הניסיון החוזר של המצב מושגת מוקדם יותר, החיוג מתבצע למצב הזמין הבא. אם מצב שני אינו זמין, המצב הזמין היחיד מחויג עד להגעה למגבלת הניסיון החוזר היומי ו/או הגלובלי.
ניסיון חוזר של החלון	זהו המספר המרבי של ניסיונות חוזרים שניתן לבצע בחלון שיחה.
תוצאות שיחה בזמן אמת	בחר בתיבת הסימון של היישום כדי לשקול תוצאה זו כתוצאת שיחה חיה (כשיחה שנענתה על-ידי הלקוח). תוצאת שיחה חיה משמשת לחישוב האחוז הנטוש.

ממד

Dimension מאפשרת בניית דוחות מותאמים אישית. מנהל הקמפיינים מספק מגוון רחב של דוחות בזמן אמת ודוחות היסטוריים. לקמפיינים יש פרמטרים עסקיים, חלקם חובה וחלקם אופציונליים, המוגדרים בהתאם לדרישות ספציפיות מסוימות לקמפיין.

לדוגמה, ערוץ המכירות עשוי להיות הפרמטר העסקי השני בקמפיין אחד והחמישי בקמפיין אחר. ברמת הקמפיין, דיווח על בסיס פרמטרים עסקיים אפשרי. עם זאת, ברמת הארגון, אם אתם זקוקים למידע על מכירות בערוצים שונים ועל פני קמפיינים שונים Dimension , היא הדרך הנכונה. ניתן למפות פרמטרים עסקיים דומים בין קמפיינים, לא משנה היכן הם מוגדרים, תחת ממד אחד.

1. נווטו אל Tab **Dimension** ולחצו על **CREATE DIMENSION**.
2. הוסף שם ממד ותיאור .

3. הזן ערך ממד כגון כרטיס אשראי, כרטיס חיוב, כרטיס חיוב או כרטיס מועדון עבור סוג כרטיס שדה עסוק. אם ברצונך להגדיר דוח מותאם אישית המקבץ נתונים ברמת הארגון בכרטיס אשראי, באפשרותך להזין כרטיס אשראי בשדה זה.
4. כדי להוסיף ערכים נוספים, לחץ על הוסף והוסף את ערך הממד.
5. לחץ על

שמור. מחק ממד

כדי למחוק ערכים קיימים, השתמש בלחצן מחק .

מתריע

מנהל הקמפיינים מורכב מרכיבים ושירותים שונים. כל אלה צריכים לעבוד יחד כדי שהיישום יתפקד בצורה חלקה וחלקה.

Alerter הוא מתקן זיהוי עצמי ביישום הסורק את כל השירותים והרכיבים לעבודה תקינה. אם שירות מסוים מושבת, המתריע שולח התראה בדוא"ל למזהה דוא"ל ייעודי המוגדר כאן. תוכל להגדיר את התראת הדוא"ל עבור הנמענים כאן. פעולה זו מסייעת למנהל החייגן לנקוט צעדים מתקנים.

1. נווט אל Tab **Alerter**.
2. הזן כתובת דואר אלקטרוני של השולח. הדבר מוצג בשדה מאת כאשר המתריע שולח דואר רק כאשר:
   a. רכיב כלשהו הופסק או החל לפעול
   b. כל התראה שהועלתה על ידי מקבל SNMP. ראה הגדרות דואר אלקטרוני.
   c. דוח מתוזמן נשלח לנמען שתצורתו נקבעה.
3. הזן כתובת שרת # **SMTP** שממנה נשלח הדואר האלקטרוני ויציאת # SMTP השמורה לשרת SMTP.
4. הזן שם משתמש לשרת SMTP וסיסמה לשרת SMTP.
5. הזן מזהה דואר אלקטרוני שלנמען. דוא"ל ההתראה נשלח לדוא"ל זה.
6. כדי להוסיף נמענים נוספים, לחץ על הוסף והוסף מזהידואר אלקטרוני.
7. לחץ על

שמור. מחיקת נמען

כדי למחוק נמענים, השתמש בלחצן מחק . לחץ על שמור.

שדות

השדה	תיאור
מזהה ייחודי	שם המזהה הייחודי. מסייע במתן זיהוי ייחודי

	לשדות עסקיים זהים במספר קמפיינים.
שדה משותף	שם שדה עסק זהה
סוג נתונים	סוג נתונים עבור פרמטר עסקי כגון • מספר, עבור נתונים מספריים. • צף, עבור מספרים עם ערכים עשרוניים. • DateTime, עבור ערכים המייצגים תאריך ושעה. אם תבחר סוג נתונים זה, בחר תבנית תאריך רצויה בשדה עיצוב. • מחרוזת, עבור נתונים אלפאנומריים הכוללים כל תו.
שם ממד	שם הממד. Dimension מסייעת לך ביצירת דוח מותאם אישית.
תיאור	תיאור הממד
ערך ממד	מגדיר ערך שעבורו ברצונך לקבץ דוח מותאם אישית הקיבוץ נתונים ברמת Enter- prise, כגון כרטיס אשראי, כרטיס חיוב
דוא"ל השולח	מזהה דוא"ל שממנו התראה שולחת דואר
SMTP	שם השרת שממנו נשלח הדואר האלקטרוני
יציאת SMYP	יציאה השמורה לשרת SMTP
שם משתמש	שם משתמש עבור השרת SMTP שבו מנהל הקמפיינים משתמש כדי לשלוח הודעות דוא"ל
סיסמה	סיסמה לאימות משתמש
מזהה דוא"ל של הנמען	דוא"ל התראה נשלח לדוא"ל זה

הקצאה מחדש של סוכנים

הערה: התכונה 'הקצאה מחדש של סוכנים' אינה נתמכת במהדורה הנוכחית. פעולה

זו מאפשרת למשתמשים להקצות מחדש סוכן הממופה כעת לאיש קשר.

מסנן

כדי ליצור מסנן:

1. בחר מזהה סוכן כדי להקצות שיחה. באפשרותך לבחור מזהי סוכנים מרובים.
2. כדי להציג רק סוכנים שנמחקו תחת האפשרות מזהה סוכן, הפעל את הצג סוכנים שנמחקו בלבד אפשרות.
3. בחר את תאריך תחילת השיחה ואת תאריך סיום השיחה.
4. במידת הצורך, בחר בתיבת סימון איש קשר טרי כדי לכלול אנשי קשר חדשים בתוצאה.
5. בחר את הקמפיין מהרשימה הנפתחת. ניתן להוסיף מספר קמפיינים.
6. במידת הצורך, המשתמש יכול להגדיר את המתג תנאי בנייה למצב מופעל. ראה תנאי בנייה.
7. לחץ על הצג אנשי קשר כדי לאכלס את אנשי הקשר בהתאם לתנאים שנקבעו. הפרמטרים הבאים מוצגים:

שדות	תיאור
בחר	תיבת סימון לבחירת איש קשר ספציפי.
מזהה קמפיין	מזהה הקמפיין שהוקצה לאיש הקשר.
מזהה איש קשר	מזהה איש הקשר שהוקצה לאיש הקשר.
סוג שיחה	סוג השיחה עבור השיחה, כגון 'רגיל' או 'התקשרות חוזרת'.
CallBackStartDate	התאריך והשעה לביצוע השיחה החוזרת.
ValidModes	המצבים התקפים עבור התקשרות חוזרת זו.
מזהה רשימה	מזהה הרשימה שממנו הועלה איש קשר זה.
מצב	מצב איש הקשר המציין פתיחה, תזמון מחדש וכן הלאה.
מזהה קמפיין	הקמפיין שאליו מועלה איש קשר זה.
מזהה סוכן	מזהה הסוכן שהוקצה לאיש קשר זה.
הקודסוכן	הסוכן הקודם שהוקצה לאיש קשר זה.

8. המשתמש יכול להציג אנשי קשר בהתבסס על מסנן, בחר הכל ובחירה כללית. בחר הכל משמש לבחירת כל אנשי הקשר בעמוד הנוכחי ובחירה כללית משמשת לבחירת כל אנשי הקשר המאוכלסים בכל הדפים. כדי להקצות מחדש סוכן:
9. לחץ על פעולה כדי להקצות מחדש אנשי קשר שנבחרו לסוכנים אחרים. רשימה נפתחת זו מציגה סוכנים פעילים בלבד.
10. הזן מזהה סוכן. לחץ על שעת עדכון אם סוכן חדש צריך לטפל בשיחה במועד אחר. עדכן את שעת ההתחלה ואת שעת הסיום .
11. לחץ על **Reassign Agent**.

שדות

שדות	תיאור

צור קשר טרי	כלול אנשי קשר חדשים
מזהה קמפיין	מזהה קמפיין שהוקצה לאיש הקשר
מזהה איש קשר	מזהה איש קשר שהוקצה לאיש הקשר
סוג שיחה	סוג שיחה עבור השיחה - רגילה או שיחה חוזרת
CallBackStartDate	תאריך ושעה לביצוע השיחה החוזרת
ValidModes	מצבים התקפים עבור התקשרות חוזרת זו
מזהה רשימה	מזהה רשימה שממנו הועלה איש קשר זה
מצב	מצב איש קשר כגון פתוח, משובץ מחדש וכן הלאה
מזהה סוכן	מזהה סוכן שהוקצה לאיש הקשר
הקודסוכן	סוכן קודם שהוקצה לקונטקט
תחום עסקים	פירוט שדות עסקיים זמינים
אופציונלישBusinessField	פירוט השדות העסקיים האופציונליים הזמינים
פעולה	מספק אפשרות להקצאה מחדש של סוכן

פרמטרים עסקיים גלובליים

אלה הם השדות העסקיים המשמשים בקמפיינים. בנוסף, ניתן ליצור שדות ייחודיים ונפוצים לשימוש גלובלי בקמפיינים שונים או לשימוש בבונה תנאי התאימות (CCB). המספר הכולל של שדות עסוקים המותרים בקמפיין הוא 30, כולל 5 שדות ייחודיים ונפוצים, בנוסף ל-25 השדות העסקיים המותרים ברמת הקמפיין.

- מזהה ייחודי - באפשרותך להשתמש בשדות אלה כדי ליצור שדות עסקיים כגון מזהה לקוח, מזהה חשבון וכן הלאה.
- שדה משותף - באפשרותך להשתמש בשדות אלה כדי ליצור שדות עסקיים כגון סכומים, מספר ימים וכן הלאה.

לדוגמה, מזהה לקוח יכול להיות שדה עסקי בקמפיינים שעבורו יש צורך בקיבוץ בדוחות. מזהה לקוח יכול להיות השדה העסקי הראשון בקמפיין א', השישי בקמפיין ב' והעשירי בקמפיין ג'. אם תיצור שדה עסקי זה כשדה מזהה ייחודי, ניתן לקבץ נתונים משדות אלה.

כדי ליצור פרמטר עסקי:

1. הפעל מזהה ייחודי **1** ולחץ על אישור בחלון האישור המוקפץ.

הערה: בעת שמירה והפעלה של מזהה ייחודי זה ,1 כל המזהים הייחודיים שהוגדרו עבור זיווגי מצלמות שונים מוחלפים בערך זה.
עליך להפעיל את הקבצים ברצף. לא ניתן להפעיל את Unique Identifier 2 לפני הפעלת Unique Identifier 1.
אותו כלל חל גם על שדות נפוצים.

2. הזן מזהה ייחודי **1**.
3. בצע שלבים 1 עד 2 עבור מזהה ייחודי **2** ומזהה ייחודי **3**.
4. הפעל את השדה המשותף **1** והזן את שם השדה.
5. בחר את סוג הנתונים מתוך מחרוזת , מספר וצף .
6. בצע שלבים 4 עד 5 עבור שדה משותף **2**.
7. לחץ על שמור.

הערה: בעת הפעלה ושמירה של פרמטרים עסקיים גלובליים, אין באפשרותך לבצע שינויים או למחוק אף אחד מפרמטרים אלה. פעולה זו היא בלתי הפיכה.

תחומי עיסוק

1. נווט אל שדות עסק ולחץ על **+ADD**.
2. הזן את שם העסק שהוגש ואת סוג הנתונים. נקודות

לציון:
a. אל תתחיל שם שדה עסק עם תו או מספר מיוחדים. ניתן להשתמש בתו או במספר המיוחד בין שם שדה עסק.

3. לחץ על שמור.
4. לחץ על ערוך תחת פעולותTab כדי לעדכן את הפרטים ולחץ על שמור .

שדות

השדה	תיאור
מזהה ייחודי	שם המזהה הייחודי. מסייע במתן זיהוי ייחודי לשדות עסקיים זהים במספר קמפיינים.
שדה משותף	שם שדה עסק זהה
סוג נתונים	סוג נתונים עבור פרמטר עסקי כגון • מספר, עבור נתונים מספריים. • צף, עבור מספרים עם ערכים עשרוניים. • DateTime, עבור ערכים המייצגים תאריך ושעה. אם תבחר סוג נתונים זה, בחר תבנית תאריך רצויה ב-

	שדה עיצוב. • מחרוזת, עבור נתונים אלפאנומריים הכוללים כל תו.
שם שדה עסק	שם תחום העסק.

מצב זמינות גבוהה

הוא מספק תצוגה של מצב הזמינות הגבוהה של הדייר שלך.

מצב HA מציג את המצב של שרת שבו פועלת הליבה ומתריע בפניך לפתור בעיות בשרת השני שהושבת. המצב של שרתים ראשיים ומשניים מוצג כ:

- UP - השרת פועל. הוא מוצג בצבע ירוק.
- STANDBY - השרת נמצא במצב המתנה ומוצג בצבע צהוב.
- DOWN - השרת מושבת ומוצג בצבע אדום.

אימות זהות

הערה: אימות זהות Tab גלוי בתפריט המערכת רק אם תצורות הקצה העורפי מופעלות.

הערה: צור קשר עם Cisco CSM כדי להפעיל תצורה זו.

אימות זהות עוזר להבטיח שהארגון קיים תקשורת עם האדם הנכון. דוגמה:
אם ארגון, כגון בנק, דורש מהלקוחות לבצע אימות לצורך תהליך Campaign Manager , שולח אימות לפני שיחה לאנשי הקשר, ומבקש מהלקוחות לתזמן מועד לשיחה. אם הלקוח הגיב בתוך זמן הסף, הלקוח מתקשר/לא מתקשר על סמך תגובתו. במקרה של חוסר תגובה מהלקוח, היישום מחייג החוצה את איש הקשר POST , זמן הסף. לאחר אימות מוצלח לפני השיחה, הסוכן מבקש מהלקוח לבצע את אימות הזהות במהלך השיחה באמצעות רכיב widget מסוג אימות זהות.

המשתמש יכול ליצור שם חדש, לעדכן או למחוק שם אימות זהות.

יצירת אימות זהות

כדי להוסיף אימות זהות:

1. לחץ על + צור אימות זהות.
2. הזן את השם והתיאור של תבנית אימות הזהות.
3. בחר את השדות המתאימים מתוך שדות אימות זהות זמינים ועבור לתיבה **Selec- ted Identity Authentication Fields** .
4. לחץ על הבא.

הודעת התראה

1. בחר את ההודעה לפני השיחה לזמן המתנה מוגדר מראש או בחר באפשרות הזן ידנית כדי להגדיר אחת.
2. הזן הודעת התראה לפני שיחה שנשלחת כהודעת קדם-שיחה.
3. בחר באפשרויות קבל שיחה מיד, תזמן שיחה חוזרת ודחיית שיחה. אפשרויות אלה ניתנות ללקוח כדי לבחור עבור שיחת אימות זהות. בחר לפחות אחת מהאפשרויות מלבד דחיית שיחה. אם האפשרות דחה שיחה נבחרה, בחר באחת משתי האפשרויות האחרות.
4. הזן הודעת התראה על שיחה שנשלחת ללקוח במהלך שיחת האימות.
5. השתמש בסרגל השקופיות או הזן באופן ידני את מספר הניסיונות החוזרים לתזמון מחדש של שיחת אימות זהות.
6. לחץ על שמור.

עדכון אימות זהות

1. בחר שם אימות זהות ולחץ על ערוך תחת פעולה Tab.
2. עדכן את הפרטים המתאימים ולחץ על שמור.

מחיקת אימות זהות

1. בחר שם אימות זהות ולחץ על מחק תחת פעולה.
2. לחץ על אישור בחלון האישור המופץ.

שדות

שדות	תיאור
שם	שם התבנית 'אימות זהות'
תיאור	תיאור בהתאמה לתבנית אימות הזהות המיועדת
הודעה לפני שיחה	זמן המתנה מוגדר מראש
הודעת התראה לפני שיחה	הודעה שנמסרת כהודעה לפני שיחה
פעולה בהודעה	מספק אפשרות ללקוח לבחור עבור שיחת אימות זהות כגון קבל שיחה מיד, תזמן שיחה חוזרת ודחיית שיחה
הודעת התראה על שיחה	הודעה שתועבר ללקוח במהלך שיחת האימות
ניסיונות חוזרים לתזמון מחדש	מאפשר להזין את מספר הניסיונות החוזרים לתזמון מחדש של שיחת אימות זהות. גש ללחצנים + ו- כדי לשנות את המספר. תכונה זו מאפשרת ללקוח לתזמן מחדש את השיחה על-ידי בחירת תקופה מאוחרת יותר, כפי שהוגדרה ב- tem אימות זהות- צלחת. על ידי כך, נשלחת הודעה חדשה לפני השיחה לאפוטרופוס במועד שנבחר. הלקוח יכול כעת, לקבוע מועד לשיחה או לתזמן אותה מחדש, שוב. תהליך זה של cheduling מחדש יכול להיעשות מספר פעמים רבות כמו גברים - tioned בשדה Retries for Reschedule. חריגה ממגבלה זו, תהליך אימות הזהות מבוטל.
פעולה	מאפשר לערוך ולמחוק אימות זהות

קמפיין ייצוא או ייבוא

זה מאפשר לך לייצא ולייבא את התצורה של קמפיין. תהליך זה כולל רק את דף הקמפיין, דף תצורת המערכת והדף אסטרטגיית אנשי קשר עבור כל קמפיין נתון.

לא ניתן לייבא או לייצא פרופילי תאימות. משתמשים יכולים לייבא ולייצא את כל המצבים ואסטרטגיות יצירת הקשר. אזורי הזמן שנבחרו בקמפיינים מופעלים באופן אוטומטי בסביבת הייבוא.

הערה: אם משתמש מייבא קמפיין, יש לערוך אותו ולשמור אותו שוב כדי להמשיך.

נקודות שיש לקחת בחשבון

יש לרשום לעצמך את המידע הבא בעת ייבוא/ייצוא קמפיינים:

- פרטי הגדרות ערוץ כלולים בתהליך הייצוא והייבוא, למעט טפסי קמפיינים, סקריפטים ומדריכי שיחות.
- מידע מסוג שימוש ב-TimeZone ומידע *TimeZoneRunTime* כלולים באופרציות ייבוא/ייצוא. אם קמפיין מיובא לגירסה 4.2.1.2501 מגירסה קודמת, לא ניתן לייבא את פרטי TimeZoneRunTime. על המשתמשים לבחור באופן ידני את אזור הזמן לאישור.
- אם קמפיין מיובא לגרסה 4.2.1.2501 מגרסה קודמתGreenZone , מופעל.
- אם TimeZoneRunType מוגדר כעבר בירושה בעבר, הוא משתנה ל"החלפה ' לאחר הייבוא והמשתמשים צריכים לבחור ידנית את אזור הזמן.
- נתונים הקשורים למצבי קמפיין ואזורי זמן אינם מתעדכנים באופן אוטומטי במהלך הייבוא/הייצוא. עבור כל קמפיין מיובא, על המשתמשים לערוך ולשמור את הקמפיין כדי להבטיח שהנתונים המעודכנים ישתקפו בו.
- מידע הקשור לשרת החיצוני ולקוד הקצר נכלל באופרציות הייצוא והייבוא. אם קמפיין כלשהו ממופה לשרת חיצוני עבור דוא"ל או ,SMS הוא ייוצא יחד עם הקמפיין וייובא כחלק מהתהליך.
- לא ניתן לייבא או לייצא את פרופילי התאימות.
- המודולים הבאים, אם ממופים לקמפיינים המיובאים, מיובאים גם הם: תוצאה עסקית, חגים, פרופיל, דוא"ל , SMS ואימות זהות.
- ניתן לייבא ולייצא את כל המצבים ואסטרטגיות יצירת הקשר.

ייבוא קמפיין

1. בחר בלחצן האפשרויות ייבוא ולחץ על בחר קובץ.
2. בחר את הקובץ המתאים לייבוא ולחץ על ייבוא.

ייצוא קמפיין

1. בחר בלחצן האפשרויות יצא .
2. בחר את הקמפיין המתאים לייצוא ולחץ על יצא.

שדות

ייבוא וייצוא כולל את השדות הבאים:

שדות	תיאור
קמפיין	שם הקמפיין.

קבוצת קמפיין	שם קבוצת קמפיין.
מצב	מצב איש קשר מיובא אם הייבוא הושלם או ממתין.
סיבה	סיבה אם איש קשר מיובא כלשהו נכשל.
ייצא	
קמפיין	שם הקמפיין.
קבוצת קמפיין	שם קבוצת קמפיין.

הקמפיין ותצורת המערכת כוללים את הכרטיסיות הבאות לייבוא וייצוא:

קמפיין

- פרטי הקמפיין
- פרמטרים עסקיים
- תצורת AI
- CSS
- לוח זמנים
- עורך תבניות דוא"ל
- SMS עורך תבניות
- תצורה אחרת

תצורת מערכת

- מצבי
- תוצאה עסקית
- חגים
- פרופיל
- דוא"ל
- SMS
- אימות זהות

קטגוריית קמפיין

קטגוריות מסייעות בקיבוץ קמפיינים עם מטרה משותפת. ניתן להשתמש בקטגוריות קמפיין כדי להחיל תנאים כגון DNC, NDNC וכן הלאה.

יצירת קטגוריית קמפיין

כדי ליצור קמפיין:

1. נווט אל קטגוריית קמפיין ולחץ על + הוסף קטגוריית קמפיין.
2. הזן שם קטגוריית קמפיין ותיאור של קטגוריית הקמפיין.
3. הזן את מזהה הקבוצה לביטול מנוי אם המשתמש משתמש בשרת רשת השליחה לשליחה וקבלה של הודעות דואר אלקטרוני. אם מזהה ביטול המנוי אינו מסופק, המערכת מקצה '0' (אפס) כערך עבור השדה.
4. לחץ על שמור.

עדכון קטגוריית קמפיין

1. בחר קטגוריית קמפיין ולחץ על ערוך תחת פעולה Tab.
2. עדכן את הפרמטרים ולחץ על שמור.

מחיקת קטגוריית קמפיין

1. בחר קטגוריית קמפיין ולחץ על מחק תחת פעולה Tab.
2. לחץ על אישור בחלון קופץ של אישור.

הערה: לא ניתן למחוק קטגוריית קמפיין כל עוד היא ממופה באמצעות קמפיין אחד לפחות.

שדות

שדות שנעשה בהם שימוש בקטגוריית קמפיין מפורטים כאן:

שדות	תיאור
שם קטגוריית קמפיין	שם קטגוריית קמפיין. קטגוריית קמפיין היא קבוצה של פקה-פייגנס.
תיאור קטגוריית קמפיין	תיאור קטגוריית הקמפיין
פעולה	מאפשר למשתמש לערוך ולמחוק קטגוריית פקה-פייגין
ביטול מנוי למזהה קבוצה	במקרה של שימוש בשרת SendGrid לשליחה וקבלה של הודעות דוא"ל, הזן את מזהה ביטול הרישום המתאים, כפי שנוצר ב-SendGrid. אם מזהה Unsub-scribe אינו מסופק, המערכת מקצה '0' (אפס) כערך עבור השדה.

תצורת ספק CPaaS

הערה: בשלב זה, תכונה זו אינה נתמכת ב- Webex Contact Center.

Campaign Manager תומך בהפעלת קמפיינים IVR (ללא סוכנים) באמצעות ספקי שירותי CPaas חיצוניים. המשתמש יכול להגדיר את אישורי הגישה של ספק השירות.

הגדרת תצורת **Twilio Flex**

כדי להגדיר ספק CPaaS חדש כ- Twilio Flex:

1. לחץ על הוסף **CPaaS**.
2. הזן שם ספק ובחר ספק מהתפריט הנפתח כ - **Twilio**.
3. הזן את שם היישום. זהו שם היישום Twilio Flex שבו היישום משתמש כדי לבצע שיחות.
4. הזן מפתח סודי של יישום שסופק על-ידי ספק CPaaS כדי לגשת אל CPaaS API. מפתח פרטי נוצר כאשר המשתמש יוצר יישום ב- Twilio Flex.
5. הזן אסימון יישום לאימות משתמש.
6. לחץ על שמור.

הערה: כתובת URL מוגדרת זו מאוכלסת בעורך התבניות IVR עבור מסעות הפרסום שלך IVR.

הגדרת תצורת **Nexmo**

כדי להגדיר ספק CPaas חדש כ-Nexmo:

1. לחץ על הוסף **CPaaS**.
2. הזן שם ספק ובחר ספק מהתפריט הנפתח כ-Nexmo .
3. הזן את מזהה היישום.
4. לחץ על **PrivateKey** ובחר מפתח פרטי.
5. הזן את המקש API כדי לגשת אל Nexmo API.
6. הזן מפתח סודי שסופק כדי לגשת אל Nexmo API. מפתח פרטי נוצר בעת יצירת יישום ב- Nexmo.
7. בחר מספר **Nexmo** להגדרה כמזהה מתקשר יוצא עבור שיחות יוצאות מקמפיינים קוליים.
8. לחץ על קבל מספרי Nexmo. המשתמש יכול להשתמש במספרים אלה כדי להגדיר כמזהה מתקשר עבור קמפיינים קוליים.

9. לחץ על שמור.

הערה: כתובת URL מוגדרת זו מאוכלסת בעורך התבניות IVR עבור מסעות הפרסום שלך IVR.

עדכון תצורת **CPaaS**

1. בחר את שם CPaaS ולחץ על ערוך.
2. עדכן את הפרמטרים המתאימים ולחץ על שמור.

מחיקת תצורת **CPaaS**

1. בחר בשם CPaaS ולחץ על מחק.
2. לחץ על אישור בחלון המוקפץ לאישור.

שדות

השדה	תיאור
שם	שם ספק השירות CPaaS שהוגדר לשימוש ביישום לטיפול בקמפיינים IVR
ספק פלטפורמה	ספק של ספק שירותי CPaaS
יישום	שם ספק CPaaS שבו משתמש מנהל הקמפיינים לטיפול בקמפיינים IVR
פעולות	מאפשר לערוך ולמחוק תצורת CPaaS
שם היישום	שם היישום Twilio משמש לביצוע שיחות. כדי ליצור שם יישום, היכנס לחשבון Twilio Flex שלך וצור יישום. לאחר יצירה מוצלחת, שם היישום זמין.
מפתח סודי יישום	מפתח סודי שסופק על ידי ספק CPaaS כדי לגשת CPaaS API. מפתח Priv-ate נוצר בעת יצירת יישום ב- Twilio Flex. הורד את המפתח הפרטי ואחסן אותו בשרת המקומי. מפתח פרטי זה משמש לאישור שיחות Twilio Flex.
אסימון יישום	אסימון יישום לאימות המשתמש. באפשרותך ליצור אסימון עבור שם יישום ספציפי ושילוב מפתחות סודי מיישום Twilio Flex. הזן מפתח אסימון זה כאן.
מזהה יישום	מזהה יישום Nexmo המשמש לביצוע שיחות. כדי ליצור מזהה יישום, היכנס לחשבון Nexmo שלך וצור יישום. לאחר יצירה מוצלחת, מזהה היישום זמין.
מפתח פרטי	מאפשר לבחור את המפתח הפרטי של היישום

השדה	תיאור
מקש API	API מפתח לגישה API
מפתח סודי	המפתח סופק כדי לגשת אל API. מפתח פרטי נוצר כאשר המשתמש יוצר יישום. הורד את המפתח הפרטי ואחסן אותו בשרת המקומי. מפתח פרטי זה משמש לאישור שיחות.
קבל מספרי Nexmo	מאפשר להשתמש במספרים כדי להגדיר כמזהה מתקשר עבור קמפיינים קוליים
מזהה מתקשר יוצא	מספר שיש להגדיר כמזהה מתקשר יוצא עבור שיחות יוצאות ממצלמות קוליות

API מקשים

התכונה API מקשים מאפשרת גישה מאובטחת ליישומי צד שלישי לשירותי Campaign Manager. אימות בסיסי מאפשר גישה לשירות האינטרנט ולשרת Websocket.

יצירת מקשים API

1. נווט אל מקש API ולחץ על צור.
2. הזן שם ותיאור עבור מקש API.
3. המפתח API נוצר ומאוכלס בשדה מקש API. העתק את המפתח לקובץ.
4. המפתח הסודי נוצר ומאוכלס בשדה המפתח הסודי . העתק את המפתח לקובץ.

   הערה: המפתח הסודי גלוי למשתמשים רק בעת יצירת מקשי API. לאחר שמירת המפתח API וזוג המפתחות הסודיים, ערך המפתח אינו גלוי.
5. לחץ על שלח כדי להשלים.

שימוש במקש API

באפשרותך להשתמש במפתח API שנוצר כאישורים כדי לגשת לשירות האינטרנט ול- Websocket.

שירות אינטרנט

שלח את המפתח API ככותרת באמצעות פרוטוקול אימות בסיסי עם הצפנת Base64. הצפן את המפתח API.

הרשאה:בסיסי (הצפנת Base64) (apikey:secretkey)

דוגמה:

הרשאה: Basic MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy

כאשר הלקוח מחובר בהצלחה, הלקוח מקבל את התגובות.

קישוריות **Websocket**

גש ל-Websocket באמצעות אימות:

wss://<user>:base64(apikey:secretkey)@<Websocket URL>:P ortNumber/AEDataTransmitter?name=<user>

דוגמה:

wss://A-gent1
:MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy@dev.aecde-
vops.com:4747/AEDataTransmitter?name=Agent1

איפה:
ApiKey – נוצר API מפתח SecretKey – נוצר
מפתח סודי.
קודד את הצמד API Key - SecretKey באמצעות כלי קידוד Base64 והשתמש בתוצאה המקודדת בבקשה.
כתובת URL של Websocket – זוהי כתובת ה-URL של Websocket והיציאה, משתנה עבור כל
משתמש. משתמש – שם הלקוח המבקש גישה לשרת Websocket.

כאשר הלקוח מחובר בהצלחה, הלקוח מקבל את התגובות.

מחיקת מקש **API**

1. בחר מפתח API ולחץ על מחק.
2. לחץ על אישור בחלון האישור המופץ.

שדות

השדה	תיאור
שם	שם שהוקצה למפתח API
מקש API	API מפתח כפי שנוצר על ידי היישום

השדה	תיאור
תאריך יצירה	התאריך והשעה שבהם נוצר המפתח API
מחק	מאפשר להסיר מקש API
מפתח סודי	מציג את המפתח הסודי. על המשתמש להעתיק את המפתח.
Websocket URL	זוהי כתובת ה-URL של Websocket והיציאה, משתנה עבור כל משתמש.
משתמש	שם הלקוח המבקש גישה לשרת Websocket.

בונה תנאי תאימות

הערה: צור קשר עם Cisco CSM כדי להפעיל תצורה זו.

התכונה 'בונה תנאי תאימות' (CCB) מאפשרת יצירה של קבוצות תאימות מרובות, המאורגנות בהתבסס על מדינות גיאוגרפיות או קבוצות מדינות. ניתן להחיל כללי ציות אלה בתוך קבוצות חוקי מדינה, הממופות לקמפיינים בודדים. הארגון שלך יכול ליצור קבוצות רבות ככל שיידרשו לתאימות סטטוטורית. תנאי התאימות נכנסים לתוקף כאשר אנשי קשר נמסרים לחיוג.

שימוש ב-CCB

CCB מאפשר לך לבצע את הפעולות הבאות:

- קבע מתי יש להפעיל כלל עבור ערוצים ומצבים.
- החל כללים על פני ימים או שעות מתגלגלים.
- צור כללים למספר הניסיונות (לדוגמה, שלושה ניסיונות במשך יומיים, חמישה ניסיונות לאורך חמישה ימים וכו')
- צור כללים עבור הניסיון הראשון או האחרון באופן ספציפי, על-ידי בדיקת התוצאה או זמן הניסיון.
- בדוק אם הוגדרו סוגים שונים של ניסיונות.
- השתמש בשלושת המזהים הייחודיים ובמספר הטלפון כדי לעקוב אחר ניסיונות.
- השתמש בשני שדות עסקיים ברמת המערכת בכללי החיוג.
- בדוק אם קיימת הסכמה או אי-הסכמה.
- הגדר את סוג האינטראקציה - קול, תא קולי, דוא"ל וכו '. בתוך תא קולי, ניתן להגדיר את האפשרות 'ללא הודעה', 'מוגבל' או 'ללא מוגבל').
    - תא קולי מוגבל הוא כזה שבו המתקשר משאיר רק זיהוי המתקשר ולא כל מידע אחר כמו מטרת השיחה וכו '.
    - תא קולי ללא הגבלה הוא תא קולי שבו המתקשר יכול להשאיר גם מידע נוסף.

- השתמש באופרטורים כמו ,< ,+ > וכן הלאה.
- שלוט בלוגיקת התזמון מחדש באופן אוטומטי, ידני או אפילו סגור את איש הקשר.

קבוצות **CCB**

נווט אל Compliance Conditions Builder > CCB.

החלונית השמאלית מציגה את כל קבוצות CCB שתצורתן נקבעה והחלונית הימנית מציגה את התנאים. ניתן להעתיק את ה-con-dition ולשכפל בקבוצת CCB אחרת ולמחוק את קבוצת CCB.

החלונית השמאלית מציגה את התנאים שהוגדרו עבור CCB הספציפי. ניתן להרחיב כדי לראות את התנאים הקבועים לכלל זה. באפשרותך גם להשתמש בלחצן הוסף כלל כדי להוסיף כלל. לוח הלחצנים 'פעולות' כולל אך טונות שבהן באפשרותך להשתמש כדי לערוך, להעתיק או למחוק כלל שהוגדר עבור פריט קבוצת CCB זה.

הוספת קבוצת **CCB**

כדי להוסיף קבוצת CCB:

1. לחץ על הוסף חדש.
2. הזן שם תאימות.
3. בחר את סוג קבוצת התאימות מתוך האפשרויות מדינה או קמפיין .
4. הזן את שם הכלל.
5. בחר את הערוצים שבהם כלל זה מופעל. כל הערוצים שהוגדרו עבור מופע יישום זה מפורטים לבחירה. באפשרותך לבחור ערוץ אחד, ערוצים רבים או את כולם.
6. בחר את המצבים שבהם כלל זה מופעל. כל המצבים שהוגדרו עבור מופע יישום זה מפורטים לבחירה. ניתן לבחור מצב אחד, מצבים רבים או את כולם.
7. הזן מספר עבור גלגול ובחר ימים או שעות מהרשימה הנפתחת הבאה. זה מצביע על כך שהכלל מגביל את מספר הניסיונות בכל ימים/שעות מתגלגלים. לדוגמה, אם אתה מגדיר את הספרה 7 כיום הגלגול, היישום מגביל את החיוג למספר הניסיונות במשך 7 ימים מתגלגלים. פעולה זו קובעת את הכלל עבור שיחות. השלבים הבאים קובעים את התנאים המוחלים בעת שיחה.
8. בחר את קבוצת חוקי המדינה אם תבחר מדינה כסוג קבוצתציות. בחר את קבוצת הקמפיין מתוך קמפיין וקטגוריה אם תבחר קמפיין כסוג קבוצת תאימות.
9. בחר מזהה ייחודי מהרשימה הנפתחת. כל המזהים הייחודיים שנוצרו מפורטים כאן. ראה פרמטרים עסקיים גלובליים לקבלת פרטים על אופן היצירה של מזהה ייחודי.
10. בחר מצב חוקי מהרשימה הנפתחת. כל המצבים שנוצרו עבור הערוץ הנבחר הם lis- ted. ניתן לבחור מצב אחד, מצבים רבים או את כולם.
11. בחר סוג בדיקה מהרשימה הנפתחת. האפשרויות הן ניסיון, ניסיון ראשון או ניסיון אחרון.

12. אם סוג הבדיקה שנבחר הוא ניסיונות, בצע את הפעולות הבאות:
   a. בחר קבוצת תוצאות תאימות מהרשימה הנפתחת **Check For** . רשימה זו מכילה את כל קבוצות תוצאות התאימות שנוצרו עבור CCB.
   b. בחר אופרטור מהאפשרויות הבאות: שווה בדיוק ל, קטן או שווה ל, גדול מ-, גדול או שווה ל, או אינו שווה ל.
   c. הזן ערך שהיישום חייב לבדוק.
13. אם סוג הבדיקה שנבחר הוא 'ניסיונות ראשונים' או 'ניסיונות אחרונים', בצע את הפעולות הבאות:
   a. בחר שעה או תוצאה מהרשימה הנפתחת בדוק עבור . רשימה זו מכילה את כל קבוצות תוצאות התאימות שנוצרו עבור CCB.
   b. בחר אופרטור מהאפשרויות הבאות: שווה בדיוק ל, קטן או שווה ל, גדול מ-, גדול או שווה ל, או אינו שווה ל.
   c. הזן שעה או בחר קבוצת תוצאות CCB בשדה ערך .
14. אם התנאי לעיל אינו מתקיים, בחר אפשרות מהרשימה הנפתחת בחר פעולה. הפעולות הבאות מפורטות:
   a. סגור איש קשר - סגירת איש הקשר. לא נעשים ניסיונות חיוג נוספים.
   b. תזמון מחדש - היישום מתזמן מחדש את איש הקשר. השלם את השדות עבור ימים, שעות ודקות כדי לתזמן מחדש את איש הקשר.
   c. Auto Reschedule - האפליקציה מתזמנת מחדש באופן אוטומטי לחייג החוצה בהתאם לאוטומטית, אם נותרו ניסיונות ובמועד המותר על פי חוק. ה- res-chedule האוטומטי עוקף את אסטרטגיית איש הקשר ומחפש את זמן השיחה הזמין המוקדם ביותר.
15. לחץ על שמור. כללים אלה מוחלים כעת בזמן החיוג.

הוסף תנאי נוסף

1. באפשרותך גם להוסיף תנאים נוספים בהתבסס על תקנות סטטוטוריות גיאוגרפיות שונות אחרות. לדוגמה, מדינה כלשהי הייתה קובעת תנאי התקשרות מבוססי זמן - N מספר ניסיונות אם הסכום שטרם נפרע משולם במשך יותר מ-X ימים או מספר בלתי מוגבל של ניסיונות אם הסכום העומד אמור להסתיים בפחות מ-X ימים.
2. לחץ על הוסף בבונה התנאים. פעולה זו פותחת רשימה נפתחת המציגה אפשרויות ניסיונות, שדות והסכמה.
3. מפעיל **AND** מופעל באופן אוטומטי.
4. אם סוג הבדיקה שנבחר הוא ניסיונות, בצע את שלב 10 עד שלב 13.
5. אם תבחר בהסכמה , בצע את הפעולות הבאות:
   a. בחר מזהה ייחודי מהרשימה הנפתחת. האפשרויות כוללות את CustomerID, OrderID, Deliv-eryID ו- ModeValue. פעולה זו משמשת לסינון ההסכמה בהתבסס על ערך המצב או על המזהה הייחודי שנבחר.

b. בחר הסכמה או אי-הסכמה מהרשימה הנפתחת. פעולה זו קובעת אם יש להחיל את הכלל על איש קשר של PEWC או על איש קשר שאינו PEWC.

c. המפעיל נבחר מראש כפי שהוא שווה בדיוק ל- .

d. הזן ערך עבור השדה . בחר מתוך כן או לא.

6. בצע את השלבים 12 עד 13.

הוספת קבוצת תוצאות תאימות

נווט אל Tab **CCB > Compliance Outcome Groups** כדי להוסיף קבוצות תוצאות עבור בונה Condi- tion של תאימות.

1. לחץ על הוסף חדש.
2. בסעיף תוצאות זמינות, כל הטלפוניה והתוצאות העסקיות מפורטות על ידי chan-nel.
3. עבור תוצאות טלפוניה, הרחב כל מצב כדי לרשום את התוצאות תחת המצב.
4. עבור תוצאות עסקיות, הרחב את קבוצות התוצאות כדי לראות את רשימת התוצאות.
5. בחר תוצאה אחת, תוצאות רבות או את כולן מהחלונית הימנית והשתמש בלחצנים > או >> כדי להעביר אותן למקטע תוצאות נבחרות.
6. לחץ על שמור כדי להשלים.
7. כדי לבטל את הבחירה בתוצאה כלשהי, פתח את הקבוצה במצב עריכה והשתמש בלחצנים< או << כדי להזיז תוצאה אחת, תוצאות רבות או את כולן אל מחוץ לקבוצה.

הוספת הגדרות תאימות

נווט אל **CCB** > הגדרות תאימות Tab כדי לקבוע את תצורת הגדרות התאימות עבור שיחות Callback ו-AEM.

1. במקטע הגדרות תאימות, באפשרותך לבצע את הפעולות הבאות:
2. TURN יומן שיחות התקשרות חוזרות מופעל כדי לשקול הן שיחות NCB והן שיחות PCB כניסיונות תאימות כאשר אנשי קשר מועברים לחיוג.
3. TURN את המתג **ON** Log AEM Calls כדי לשקול שיחות AEM כניסיונות תאימות כאשר אנשי קשר מועברים לחיוג.

הגנת PII

הגנה על מידע זהות אישי (PII) מאפשרת לך להגן על המידע הספציפי ללקוח. באפשרותך להסתיר את המידע הספציפי ללקוח כגון שם, כתובת, דוא"ל, מספר טלפון וכן הלאה.

באפשרותך להסתיר ערכים של השדות הבאים:

- Unique Identifier - פרט את כל המזהים הייחודיים.
- תחום עסקי - מפרט את כל הפרמטרים העסקיים הגלובליים.
- מצבים - פרט את כל המצבים המוגדרים.

מזהה ייחודי

בצע את השלבים הבאים:

1. נווט אל **Unique Identifier**.
2. בחרו בשדות המתאימים והפעילו את האפשרות 'תצוגת מסיכה' להסתרת ערך השדה. אם תפעילו את 'תצוגת מסיכה', ייצוא מסיכה יופעל באופן אוטומטי. האפשרות 'ייצוא מסיכות' מסתירה את הערך בשעת ייצוא דוח.
3. אם האפשרות 'תצוגת מסיכה' אינה מופעלת, לא ניתן להפעיל את 'ייצוא מסיכה'.

תחומי עיסוק

בצע את השלבים הבאים:

1. נווט אל שדות עסקיים כדי להציג פרמטרים עסקיים גלובליים.
2. בחרו בשדות המתאימים והפעילו את האפשרות 'תצוגת מסיכה' להסתרת ערך השדה. אם תפעילו את 'תצוגת מסיכה', ייצוא מסיכה יופעל באופן אוטומטי. האפשרות 'ייצוא מסיכות' מסתירה את הערך בשעת ייצוא דוח.
3. אם האפשרות 'תצוגת מסיכה' אינה מופעלת, לא ניתן להפעיל את 'ייצוא מסיכה'.

מצבי

בצע את השלבים הבאים:

1. נווט אל מצבים כדי להציג מצבים.
2. בחרו בשדות המתאימים והפעילו את 'תצוגת מסיכה' להסתרת ערך המצב. אם תפעילו את 'תצוגת מסיכה', ייצוא מסיכה יופעל באופן אוטומטי. האפשרות 'ייצוא מסיכות' מסתירה את הערך בשעת ייצוא דוח.
3. אם האפשרות 'תצוגת מסיכה' אינה מופעלת, לא ניתן להפעיל את 'ייצוא מסיכה'.

חייגן Webex Contact Center

השתמש באפשרות תצורת חייגן כדי להגדיר את חייגן Webex Contact Center כך שיפעל עם מנהל הקמפיינים.

1. נווט אל הדף **Dialer Configuration** ולחץ על הלחצן **Add** (הוסף).
2. הזן שם חייגן עבור חייגן זה.
3. הזן תיאור עבור החייגן.
4. הזן את מזהה הארגון. זהו מזהה ייחודי שנוצר על ידי Cisco עבור חייגן Webex Contact Center.
5. הזן כתובת URL של מנהל מערכת. זוהי כתובת ה-URL הבסיסית עבור ממשקי ה- API של הניהול, הניתנת על-ידי Cisco. פעולה זו מסייעת למשתמשים לסנכרן את הצוותים, הסוכנים וישויות אחרות שלהם עם היישום Campaign Manager.
6. הזן כתובת URL לחייג. זוהי כתובת האתר הבסיסית של ממשקי ה- API של החייגן, הניתנת על ידי Cisco כדי להתחיל או לעצור קמפיינים פרו-גרסיביים.
7. הזן כתובת URL שלDAL. זוהי כתובת ה-URL הבסיסית של ממשקי ה- API של שכבת הנתונים, הניתנת על-ידי ,Cisco כדי לגרום לאנשי הקשר להפריע.
8. לחץ על שמור. נווט אל דף הרישום של החייגן – החייגן מופיע כעת. לחץ על Edit בחלונית Actions.
9. כל תוצאות הטלפוניה והממופות לתוצאות החייגן שנוצרו ב- Webex Contact Center מפורטות. אם ברצונך למפות תוצאות עסקיות (שנוצרו ב- Webex Contact Center, spe- cific לדייר) לתוצאות חייגן אלה, לחץ על לחצן ערוך עבור התוצאה הספציפית. בחר תוצאה עסקית.

   הערה: כל שינוי שנעשה בהגדרות החייגן דורש סנכרון חדש כדי לאחזר את כל התוצאות בחייגן Webex Contact Center.

   הערה: אם נקודת הקצה Cisco אינה פועלת או אם פג תוקפו של האסימון, ניסיון למפות את תוצאת התפוס בדף הטלפוניה מוביל לשגיאה. היישום מציג הודעה המציינת שהפעולה נכשלה, ומצב סינכרון החייגן מתעדכן לנכשל. כדי לפתור בעיה זו, על המשתמש לבצע באופן ידני "שמירה וסנכרון" כדי לשחזר פונקציונליות.
10. עבור אל תזמון Tab כדי להגדיר סנכרון אוטומטי עבור החייגן. המידע בחייגן, כגון שדות עסקיים גלובליים, מסונכרן אוטומטית ליישום Campaign Manager בהתאם להגדרות.
11. כדי לסנכרן את המידעTURN , במתג סנכרון אוטומטי.
12. בחר תדר מהאפשרויות הבאות:
    a. תזמון – בחר זמן טריגר (זה ב-UTC) כדי לסנכרן את החייגן עם אפליקציית מנהל הקמפיינים, מדי יום בשעה המתוזמנת.

b. מרווח – בחר באפשרות זו כדי להגדיר מרווח סנכרון, בדקות. ניתן לבחור מרווח (בין 15 דקות ל -480 דקות). הסנכרון מתבצע במרווחי זמן מתוזמנים. לדוגמה, אם תגדיר את המרווח כ- 60 דקות, הסינכרון יתרחש אחת לשעה.

13. לחץ על שמור.

אסטרטגיית יצירת קשר

אסטרטגיית יצירת קשר מתייחסת לגישה ליצירת קשר יעיל עם לקוחות באמצעות ערוצים מרובים או מספרים מרובים. זה כרוך ביצירת מסגרת לשימוש בקמפיין עבור רצף המספרים או chan-nels, קביעת הניסיונות החוזרים המותרים, התאמת הזמן הניתן לקריאה עבור כל מספר וערוץ, והגדרת אסטרטגיית תזמון מחדש עבור כל תוצאה של ניסיון.

לחץ על אסטרטגיית איש קשר מתפריט הניווט הימני כדי לפתוח את הדף אסטרטגיית אנשי

קשר. ברשת, אסטרטגיות הקשר הזמינות מפורטות עם הפרטים המתאימים.

שדות	תיאור
שם	שם אסטרטגיית איש הקשר.
סוג אסטרטגיה	סוג אסטרטגיית איש הקשר. • פשוט • מתקדמים • מתקדם (נדרס)
תיאור	תיאור אסטרטגיית איש הקשר.
מצבי	מצבים של אסטרטגיית יצירת קשר. לחץ כאן למידע מפורט כדי להוסיף מספר מצבים נוסף במידת הצורך.
פעולות	פעולות שיש לנקוט. למידע נוסף, לחץ כאן.

הוספת מצבים

ברשת המציגה את אסטרטגיות אנשי הקשר, לחץ על הרשימה הנפתחת מצבים כדי לראות את כל המצבים הממופים לאסטרטגיית קשר זו.

1. בחלון המורחב של מצבי אסטרטגיית מגע, תוכל לבצע את הפעולות הבאות.
2. לחץ על **ADD MODES** והגדר את אסטרטגיית אנשי הקשר. בצע את ההוראות המפורטות במצבים .
3. השתמש בלחצן מתג הפעלה /כיבוי כדי להפעיל/להשבית את המצבים בהצלחה.

הערה: מתקן זה זמין רק עבור אסטרטגיה פשוטה ולא עבור מתקדם .

4. לחץ על לחצן ערוך כדי לשנות את דף אסטרטגיית איש הקשר.
5. בלחיצה על כפתור העתק , מוצגים המצבים הזמינים שאינם בשימוש - מצבי קול עבור מצלמות קוליות, מצבי SMS עבור קמפיין ,SMS מצבי דוא"ל עבור קמפיין דוא"ל, ומצבים מותאמים אישית עבור קמפיינים מותאמים אישית. באפשרותך להוסיף את המצב הנדרש מהרשימה הנפתחת ולחץ על שמור.
6. לחץ על מחק כדי למחוק את המצב הדרוש.

פעולות

העמודה פעולות אסטרטגיית איש קשר מציגה שני לחצנים:

a. העתק - השתמש בלחצן זה כדי להעתיק את אסטרטגיית איש הקשר כולה, כולל המצבים הממופים ותוצאות הטלפוניה שהוגדרו.
b. מחק - השתמש בלחצן זה כדי למחוק אסטרטגיה של איש קשר.

הערה: אם מיפית מצבים כלשהם המשויכים לאסטרטגיית יצירת קשר זו או מיפית אסטרטגיית יצירת קשר זו לקמפיין כלשהו, לא תוכל למחוק אסטרטגיית יצירת קשר זו.

אסטרטגיית יצירת קשר - סוגים

היישום תומך בשלושה סוגים של אסטרטגיית קשר:

אסטרטגיה פשוטה: אסטרטגיה פשוטה ניתנת להגדרה בקלות. אסטרטגיה זו מאפשרת לך להגדיר מצבים שיש לנסות אחד בכל פעם בסדר רציף בהתבסס על המשקל. המחזור חוזר על עצמו עד להשלמת מספר המחזורים שהוגדר.

אסטרטגיה מתקדמת: אסטרטגיה מתקדמת מאפשרת לך להגדיר כללי ניסיון חוזר מורכבים.

אסטרטגיית התקשרות חוזרת: אסטרטגיית התקשרות חוזרת אינה ישימה עבור המהדורה הנוכחית.

יצירת אסטרטגיה ליצירת קשר

בצע את השלבים המפורטים להלן כדי ליצור אסטרטגיית יצירת קשר.

הוסף אסטרטגיית איש קשר

1. לחץ על הוסף אסטרטגיית איש קשר ושם אסטרטגיית איש קשר # Tab יופיע.

ווידג'ט **1** - שם אסטרטגיה ליצירת קשר

2. הזן שם ותיאור של אסטרטגיית איש הקשר.
3. בחר סוג אסטרטגיית איש קשר מתוך פשוט, מתקדם או התקשרות חוזרת.

4. TURN המתג הגבל הודעות דוא"ל מרובות ו- SMS מופעל אם ברצונך לשלוט בשליחה של הודעות דוא"ל והודעות טקסט מרובות לאותו איש קשר.

הערה: הפעלת מתג זה פירושה שהיישום שולח רק דוא"ל אחד או SMS אחד לאיש קשר עבור קמפיין ספציפי.

5. לחץ על הבא כדי לנווט אל רכיב **widget** מסוג בחר מצב .

ווידג'ט **2** - בחר מצב

1. בחר מצב מהרשימה הנפתחת.

הערה: אם אין לך מצב שחל על אסטרטגיית אנשי קשר זו, צור מצב חדש על-ידי לחיצה על הלחצן הוסף.

2. השתמשו בחלונית 'זמן מוקפץ' כדי לבחור טווח זמן להפעלת אסטרטגיית אנשי קשר זו.
3. השתמש במחוון כדי להגדיר את מצב ניסיונות חוזרים עבור אסטרטגיית איש קשר זו.
4. TURN להפעיל את PEWC כדי להפעיל את PEWC עבור אסטרטגיית קשר זו.

PEWC או הסכמה מפורשת מוקדמת בכתב היא תאימות המחייבת טלמרקטינג לקבל הסכמה מפורשת מראש ובכתב של הצד המתקשר לשיחות טלמרקטינג בחיוג אוטומטי או מוקלטות מראש למספרים אלחוטיים ושיחות מוקלטות מראש לטלפון קווי למגורים.

הערה: כדי לספק את אנשי הקשר, עליך TURN להפעיל את PEWC עבור קמפיין ADM.

5. אם תפעיל סוג אסטרטגיית אנשי קשר מתקדמת תחת שם אסטרטגיית איש קשר, יופיע הבורר נסה שוב מעבר . TURN במתג ההפעלה כדי להפעיל את שדות המעבר הבאים עבור אסטרטגיית איש קשר זו.
   a. השתמש במחוון 'ניסיונות מעבר' כדי לתקן את מספר ניסיונות המעבר עבור אסטרטגיית איש קשר זו.
   b. השתמש במחוון משך מעבר (ימים) כדי להגדיר את מספר ימי המעבר עבור אסטרטגיית איש קשר זו.
6. עבור ניסיונות חוזרים של מצב שמירה בעת מעבר למתג התקשרות חוזרת , תוכל לבצע את השלבים הבאים.
   a. במצב פועל , הניסיונות החוזרים הנותרים עבור מצב זה נשמרים כאשר איש הקשר עובר לאסטרטגיית התקשרות חוזרת.
   b. במצב , **OFF** ספירת הניסיונות החוזרים מאותחלת לאפס כאשר איש הקשר עובר לאסטרטגיית התקשרות חוזרת.
7. לחץ על הקודם כדי לנווט למסך הקודם בכל עת.
8. לחץ על הבא כדי לנווט אל הווידג'ט תוצאות טלפוניה .

יישומון **3** - תוצאות הטלפוניה

רכיב **widget** מסוג תוצאות טלפוניה מכיל את הרשימה תוצאות. כאן, באפשרותך להגדיר את אסטרטגיית איש הקשר עבור כל תוצאה המפורטת ברשת.

1. השתמש בתיבת החיפוש כדי לחפש בתוצאה ספציפית כלשהי.
2. לחץ על תוצאות בשורת הכותרת כדי למיין את התוצאות בסדר עולה או בסדר יורד.
3. לחץ על השורה הנדרשת כדי לבצע את השינויים הדרושים ולשנות את הפרטים. כל השורות נטענות עם ערכי ברירת מחדל
4. בחלונית ,Number בחר באפשרות **Reschedule Time (D:H:M)** כדי שהשיחה תתוזמן מחדש עבור תוצאה זו.
5. בחלונית ,Number בחר **Retry** Max עבור תוצאה זו.

   הערה: הדבר ישים רק עבור אסטרטגיות ליצירת קשר מתקדמות .

6. בחלונית ,Number בחר עדיפות לתוצאה זו. היישום מספק אנשי קשר לחייגן על בסיס עדיפות גבוהה.
7. בחר מצב ענף , מצב חלופי כדי להגיע לאיש הקשר.

   הערה: הדבר ישים רק עבור אסטרטגיות ליצירת קשר מתקדמות .

8. בחר בתיבת הסימון שמור על **PCB** אם אותו סוכן משרת את הלקוח בהתקשרות חוזרת.

   הערה: הדבר אינו ישים עבור המהדורה הנוכחית.

9. בחר בתיבת הסימון סגור איש קשר אם ברצונך לסגור את איש הקשר בהתבסס על תוצאה זו.
10. בחר בתיבת הסימון הסר מצב אם ברצונך להסיר את המצב עבור שילוב של אסטרטגיית איש קשר ותוצאה.
11. לחץ על הקודם כדי לנווט למסך הקודם בכל עת.
12. לחץ על שמור והוסף מצב נוסף כדי לשמור את אסטרטגיית איש הקשר.
13. לחץ על שמור כדי להשלים את הגדרת אסטרטגיית איש הקשר.

ניהול מצב

מצב מציין את ערוצי התקשורת השונים שבהם ניתן להשתמש כדי ליזום שיחה. מצבים נפוצים המשמשים במעורבות בשיחה כוללים צ'אט מבוסס טקסט ואינטראקציות מבוססות קול באמצעות מספר לקוח, דוא"ל וכו '.

באפשרותך לנהל את המצבים הממופים לאסטרטגיית איש קשר על-ידי השבתת מצבים נבחרים, שינוי הניסיונות החוזרים המותרים עבור מצב, או שינוי הזמן הניתן לקריאה עבור מצב.

אסטרטגיית קשר פשוטה

המצבים הממופים מוצגים כמוצג להלן.

ממסך המצבים למעלה, תוכל לבצע את הפעולות הבאות:

1. גרור ושחרר את המצבים כדי לשנות את העדיפות.

a. מצבי הפעלה / השבתה - אנשי הקשר אינם מועברים למצבים מושבתים. אם ה- res- cheduler צריך לתזמן מחדש איש קשר למצב מושבת, איש הקשר מתוזמן מחדש למצב פעיל הבא בהתאם לעדיפות גבוהה יותר.

b. הפעלה / כיבוי מצבים אלה כפופים לתנאים הבאים:

- כאשר מצב כבוי, הוא מושבת. מספרי הטלפון לא יוסרו. כאשר המצב מופעל מחדש, אנשי הקשר מחייגים למספר טלפון זה.
- כל האימותים הקשורים לתאימות מוחלים בעת העלאת איש הקשר. מצב המצב - מופעל או כבוי - אינו נחשב.
- אם זהו המצב האחרון, המחזור מטופל כשלם. האפליקציה ממשיכה לחייג - במחזור הבא.

2. מצבי העתקה / מחיקה .

3. לחץ על הלחצן **Edit** כנגד המצב שברצונך לערוך. היישום מעביר אותך לווידג'ט 2 - בחר אשף מצב. באפשרותך לבצע את הפעולות הבאות:

a. שנה את החלון הניתן לקריאה עבור המצב-

- עבור אסטרטגיה פשוטה, שינוי זה עבור מצב אחד משכפל את אותם זמנים עבור מצבים אחרים.

b. הגדל / הקטן את הניסיונות החוזרים במצב - כל שינוי במצב אחד משוכפל בכל המצבים שהוגדרו עבור אסטרטגיית איש הקשר. הדבר משפיע גם על אופן הטיפול בניסיונות החוזרים של המחזור.

- לדוגמה, ישנם שלושה מצבים (A, B ו- C) באסטרטגיית קשר פשוטה, וספירת הניסיונות החוזרים היא 1. מספר המחזורים שהוגדרו הוא 2. היישום מחייג את כל המצבים פעם אחת כדי להשלים את המחזור הראשון. ואז מתחיל החיוג במחזור השני. במסגרת האסטרטגיה המשופרת, נניח שהמשתמש הגדיל את הניסיון החוזר של המצב ל- 2 - המשמעות היא שניתן לחייג את כל המצבים פעמיים. לפי עדיפותA , מחויג פעמיים B , פעמיים ו-C פעמיים כדי להשלים מחזור אחד. אם נקבעו שני מחזורים, כל מצב מחויג ארבע פעמים לפי עדיפות - פעמיים בכל מחזור.

4. לחץ על שמור כדי להשלים.

אסטרטגיית קשר מתקדמת

המצבים הממופים מוצגים כמוצג להלן: ממסך המצבים

למעלה, באפשרותך :

1. גרור ושחרר את המצבים כדי לשנות את העדיפות.
2. מצבי הפעלה / השבתה - הפעלה או השבתה של מצב משמעותה דריסת אסטרטגיית ה-con-tact שהוגדרה עבור מצבים ספציפיים. אנשי קשר אינם מועברים למצבים שאינם נדרסים (כלומר, מושבת). אנשי הקשר מועברים רק למצבים הפעילים, כלומר, נדרסים. אם המתזמן מחדש צריך לתזמן מחדש איש קשר למצב שאינו נעקף, כלומר לא פעיל, איש הקשר מחויג החוצה ממצב העקיפה הגבוה ביותר בהתאם לעדיפות.
3. מצבי העתקה / מחיקה .
4. לחץ על הלחצן **Edit** כנגד המצב שברצונך לערוך. היישום מעביר אותך לווידג'ט **2** - בחר אשף מצב . באפשרותך לבצע את הפעולות הבאות:
   a. שנה את החלון הניתן לקריאה עבור המצב.
   b. הגדלה/הקטנה של מספר הניסיונות החוזרים במצב
   c. לחץ על שמור כדי להשלים.

רשיון

Campaign Manager מציע מודל מנוי לרישיונות. דמי הרישיון מחויבים בהתבסס על מספר המשתמשים המרבי, ניסיונות ליצירת קשר או הדקות שנצרכו בזמן הכניסה למחזור החיוב. ברישיון מנוי אין הגבלה על הכמות הנקנית, ותשלום יתר מחויב בהתאם. החיוב מתבצע בתדירות מוסכמת מראש.

יש לחדש את הרישיון עם פקיעת תוקפו בתאריך הנקוב בקובץ הרישיון. אם הרישיון לא יחודש עם פקיעתו, מנהל מערכת לא יוכל להיכנס. עם זאת, היישום ממשיך לעבוד במשך 12 שעות, עיבוד ומסירת אנשי קשר. לאחר 12 שעות, הוא מפסיק לספק אנשי קשר לחייגן.

הצגת דוחות רישיון

1. לחץ על רישיון כדי להציג את דוח הכניסה הבו-זמני נפתח.
2. הזן את תאריך התחלה ותאריך סיום כדי להציג את הדוח למשך פרק זמן מוגדר.
3. לחץ על הצג. הדוח מכיל רשת המציגה את מספר הרשיונות המשומשים עבור יציאות ניהול, יציאות מפקח ויציאות סוכנים.
4. לחץ על יצא כדי להוריד את הדוח.

העלאת רישיון

הערה: העלאה אינה ישימה עבור כל הגרסאות.

המשתמש יכול להעלות את הרישיון ולהציג את הפרטים של אותו. נווט אל רישיון > העלאה. עיין בקובץ ולחץ על פתח.

השדות הבאים מוצגים:

שדות	תיאור
פרטי רישיון	מציג את פרטי המשתמש: • מנהל מערכת - מספר המשתמשים המחוברים המותרים כאשר תפקיד מנהל המערכת מותר במסגרת תנאי רשיון זה. • מפקח - מספר המשתמשים המחוברים המותרים עם תפקיד המפקח המבוצעים על פי תנאי רישיון זה. • סוכן - מספר המשתמשים המחוברים המותרים כאשר תפקיד הסוכן מותר על פי תנאי רישיון זה.
שימוש ברישיון	מציג את פרטי השימוש ברישיון עבור היום הנוכחי: • מנהל מערכת - מספר משתמשי מנהל המערכת המותרים המחוברים ליום הנוכחי. • מפקח - מספר המפקחים המורשים המחוברים ליום הנוכחי. • סוכן - מספר הסוכנים המורשים המחוברים ליום הנוכחי.
תכונות רישיון	רשימה של תכונות היישום הזמינות ברישיון זה.

הפרת רישיון

היישום מציג התראה סטטית אם:

- מוגדר ימים לפני תפוגת הרישיון, ספירה לאחור לתאריך ושעת התפוגה של הרישיון.
- ספירה לאחור לתאריך ההפסקה.

חישוב רישיון סוכן

הדוגמה הבאה מתארת כיצד מתבצע חישוב רשיון סוכן:

קמפיין א' ממופה לקמפיין אחד או יותר של Campaign Manager. יש לנו עשרה 10 סוכנים שמופו לקמפיין הזה א'. שירות מנהל הרישיונות סוקר את פרטי ספירת הסוכנים מ-AWS במרווחים של 15 דקות כדי לעדכן את השימוש ברישיון. המספר הגבוה ביותר של סוכנים המחוברים בכל שלב במהלך היום משמש לחישוב מספר הרישיונות שנעשה בהם שימוש.

אם 7 סוכנים מחוברים בין 08:00 בבוקר ל-12:00 בצהריים9 , סוכנים מחוברים בין 12:00 בצהריים ל-12:00 בצהריים ,03.00 PM ו -5 סוכנים מחוברים בין 3.00 PM ו 5.00 PM - מספר הסוכנים ליום נחשב כ -9. למעט מצב התנתקות סוכן, מדינות הסוכן האחרות מטופלות בעת תשאול פרטי ספירת הסוכנים למנהל הקמפיין. מידע זה זמין גם בדוחות הרישיונות.

דוח שימוש

נווט אל רישיון > שימוש. דוח שימוש מציג שלושה סוגים של דוח מכומת:

דוח סוכן בו-זמני

החיוב מבוסס על מספר הכניסות הגבוה ביותר בכל יום נתון בחודש קלנדרי.

לדוגמה, שלושה סוכנים (A1, A2 ו- A3) נכנסים ביום הראשון, שלושה סוכנים (A1, A4 ו- A5) נכנסים ביום השני, ושלושה סוכנים (A6, A7 ו- A8) נכנסים ביום השלישי. הלקוח מחויב על בסיס מספר הכניסות הגבוה ביותר במקרה זה וזה שלוש מכיוון שסוכנים שונים התחברו, מספר הסוכנים הגבוה ביותר נשאר שלושה.

דוח שימוש בסוכן

הדוח מציג את כניסות הסוכנים הייחודיות, בשורה אחת עבור כל חודש.

דוח סוכן בעל שם

דוח זה מציג גם את כניסות הסוכנים הייחודיות, אך מדי יום.

לדוגמה, שלושה סוכנים (A1, A2 ו- A3) נכנסים ביום הראשון, שלושה סוכנים (A1, A4 ו- A5) נכנסים ביום השני, ושלושה סוכנים (A6, A7 ו- A8) נכנסים ביום השלישי. הלקוח מחויב על בסיס כניסות הסוכן הייחודיות ובמקרה זה, מדובר בשמונה.

הערה: דוח השימוש מציג פרטים בהתבסס על הגדרות התצורות שבוצעו במהלך תהליך ההקצאה והתנאים החוזיים.
צרו קשר עם צוות ההקצאה שלנו לקבלת פרטים נוספים.
החיוב עבור מודל SaaS מתבצע על בסיס סוג החיוב, כגון סוכן בו-זמני, סוכן בעל שם, או שימוש בסוכן והתחייבות מינימלית שנחתמה במהלך התהליך החוזי.

הצגת דוח שימוש

הגדר את מסנן הזמן להצגת הדוח:

1. הזן את השנה הספציפית כדי להציג את הנתונים עבור שנה אחרת. כברירת מחדל, הדוח מציג את נתוני השנה הנוכחית. הדוח עבור כל חודש מוצג בTab בודד. Tab הראשון מציג את הנתונים עבור החודש הנוכחי בעוד הנתונים עבור החודשים הקודמים זמינים בכרטיסיות הבאות.
2. בחר את טווח התאריכים המותאמאישית.
3. לחץ על תאריך התחלה כדי לבחור תאריך ושעת התחלה.
4. לחץ על תאריך סיום כדי לבחור תאריך ושעת סיום.

   הערה: כברירת מחדל, השדות תאריך התחלה ותאריך סיום מציגים את התאריך הנוכחי ואת השעה שבהם הדף דוח שימוש נפתח לאחרונה.
5. לחץ על הצג כדי להביא את הדוח.
6. לחץ על רענן כדי לרענן את הנתונים הנוכחיים.
7. לחץ על יצא כדי להוריד את הדוח. בחר את סוג הדוח (סיכום וסוכן) שיש לטעון למטה בחלון המוקפץ שמופיע.

a. סיכום (בחירת ברירת מחדל) - סוג דוח זה כולל את אותן עמודות נתונים שחזרו בתשובה ביישום. מלבד כל עמודת משך, הקובץ המיוצא כולל עמודה נוספת המציגה את משך הזמן המתאים שהומר לשניות.

b. סוכן - סוג דוח זה כולל רק את תאריכי החיוב, שמות הסוכנים, פרטי הכניסה ומשך השיחות המטופלות על ידי הסוכנים, בהתאמה.

c. בחר את החודשים הדרושים, במקרה של בחירה באפשרות שנה במסנן.

8. לחץ על יצא.

שדות דוחות

השדה	תיאור
סה"כ סוכן בעל שם	
תאריך	תאריכים שבהם נתוני השימוש מאוכלסים.
סוג רישיון	סוג הרישיון נצרך עבור החודש הנתון. זה יכול להיות 'בסיסי' או 'פרימיום'. בעל רישיון בסיסי נחשב Premium כאשר הוא מופעל עם לפחות אחת מתכונות הבינה המלאכותית, כגון P2P ו-BTTC.
מספר כניסות	הספירה הכוללת של ההתחברות.
סה"כ שיחות שטופלו	הספירה הכוללת של השיחות שטופלו על ידי הסוכנים עבור התאריך הנתון.
משך שיחה בפועל	משך הזמן הכולל בפועל של כל השיחות שטופלו על ידי הסוכנים בתאריך הנתון. זהו משך הזמן הנצרך מתחילתה ועד סופה של שיחה.
משך שיחה מחושב	משך הזמן המחושב הכולל של כל השיחות שטופלו על ידי הסוכנים לתאריך הנתון. זהו סכום הערך המעוגל של כל משך שיחה. ערך עיגול השיחה מוגדר בקצה האחורי למשך שניות ודקות.
סה"כ משך פעילות	משך הזמן הפעיל הכולל של כל הסוכנים המחוברים בתאריך הנתון. זהו משך הזמן שבו הסוכן הנתון נשאר במצב פעיל כגון מוכן, בשיחה וכן הלאה.
סה"כ משך כניסה	משך הכניסה הכולל של כל הסוכנים המחוברים בתאריך הנתון.
סה"כ כניסות מפקח	המספר הכולל של המפקחים שנרשמו ל- con- sole עבור התאריך הנתון.
עסקאות דיגיטליות	
SMS	מציג את ספירת קמפיין SMS שנשלח עבור התאריך הנתון.

דוא"ל	מציג את ספירת הודעות הדוא"ל של הקמפיין שנשלחו עבור התאריך הנתון.
מדיה חברתית	מציג את ספירת ההתקשרויות במדיה החברתית הקשורות לקמפיינים בתאריך שצוין.
סה"כ יחידות נצרכות	המספר הכולל של יחידות העסקה הדיגיטלית שנאספו עבור התאריך הנתון. הערך של יחידה מוגדר בקצה האחורי. לדוגמה, ניתן להגדיר יחידה אחת כ- 100 טרנזקציות דיגיטליות.
אימות זהות	
סה"כ אימות ראשוני	המספר הכולל של בקשות אימות לפני שיחה שנשלחו עבור התאריך הנתון.
אימות ראשי מאומת	המספר הכולל של אישורי טרום שיחה מוצלחים עבור התאריך הנתון.
סה"כ אימות משני	המספר הכולל של אימותים בכוננות עבור התאריך הנתון.
אימות משני מאומת	המספר הכולל של פעולות כוננות מוצלחות שהושלמו עבור התאריך הנתון.
סה"כ עסקאות	הספירה הכוללת של כל העסקאות שעובדו בתאריך שצוין.

משתמש

ניהול משתמשים חיוני כדי לאשר גישה למשתמשים שונים, כגון מנהלי מערכת, מפעילים ומשתמשי Contact Center אחרים

התפקידים שהוקצו למשתמשים, כגון מנהלי מערכת ומפקחים, מגדירים את פעולותיהם במסגרת היישום. במצבים מסוימים, מפקח יכול למלא את התפקיד של מנהל חייגן. בתוך מנהל הקמפיין, יש לך את היכולת ליצור משתמשים, להקצות תפקידים ולמפות את תחומי האחריות שלהם בהתאם.

יצירת משתמשים

כאשר צוות הקצאת המשאבים יוצר דייר, משתמש על נוצר כברירת מחדל. ליצירת משתמשים נוספים, הדייר יכול להשתמש במשתמש סופר כדי להיכנס למנהל הקמפיינים.

צור את סוגי המשתמשים הבאים ליצירת משתמשים נוספים.

משתמשים - המשתמשים שאתה יוצר כאן יכולים לגשת ליישום באמצעות אימות SQL או אימות Windows.

משתמשי דומיין- המשתמשים שאתה יוצר כאן נוצרים גם הם בתחום שצוין. ניתן להשתמש בסיסמאות שהוגדרו כאן עבור משתמשים אלה גם כדי לגשת לתחום.

משתמשי SSO – משתמשי כניסה יחידה (SSO) מוגדרים עבור SSO אצל ספק זהויות SSO חיצוני. שיטה זו מאפשרת למשתמשי SSO להיכנס לאתרי אינטרנט מרובים עם ערכת אישורים אחת.

לחץ על משתמש מתפריט דף הניווט השמאלי כדי לפתוח את דף המשתמש.

שדות

שדות	תיאור
מזהה משתמש	הצגת מזהה משתמש של המשתמש
שם משתמש	מציג שם של המשתמש
Home טלפון	מציג מספר טלפון Home של המשתמש
נייד	מציג מספר נייד של המשתמש
דוא"ל	מציג מזהה דואר אלקטרוני של המשתמש
פעולות	רשום את הפעולה שיש לנקוט.

יצירת משתמשים

כדי להוסיף משתמש חדש:

1. לחץ על הוסף משתמש. הכרטיסיות שם משתמש וסיסמה ופרטי משתמש מאוכלסות.
2. הזן את שם המשתמש.
3. בחר את סוג המשתמש מבין האפשרויות הבאות:
   a. מנהל מערכת - המשתמש הוא מנהל מערכת עבור היישום ויש לו זכויות מלאות בכל המודולים.
   b. משתמש - המשתמש הוא מנהל מערכת ויש לו זכויות מוגבלות בלבד.
   c. **Control Operator** - המשתמש הוא מפעיל בקרה ויש לו גישה ל-Control Agent Desktop.

   הערה: אפשרות זו אינה זמינה כעת עבור Webex Contact Center.
4. עבור סוג אימות **,** בחראימות מסד נתונים.

שיטת אימות סטנדרטית זו, המורכבת משם משתמש וסיסמה, משמשת עבור מערכות מסד נתונים dif-ferent. מופע Aan של SQL Server יכול לכלול חשבונות משתמשים מרובים (באמצעות אימות SQL) עם שמות משתמש וסיסמאות שונים. אימות SQL מועדף בשרתים משותפים שבהם למשתמשים שונים יש גישה למסדי נתונים שונים. SQL אימות נדרש כאשר לקוח (מחשב מרוחק) מתחבר למופע של שרת SQL במחשב שאינו המחשב שבו הלקוח פועל.

הערה: סוג אימות זה אינו מציע את התכונה של מדיניות סיסמאות ביחס לחיבור סיסמה או תפוגת סיסמה. לקבלת מדיניות סיסמאות יעילה, השתמש באימות Windows. מנהל התחום שלך יכול לאכוף את מדיניות סיסמאות התחום עבור גישה ליישום.

5. הזן סיסמה כדי לגשת לשרת SQL אם סוג האימות שלך הוא אימות מסד נתונים. שדה זה הוא הכרחי.
6. הזן שוב אל אישור סיסמה כדי לגשת לשרת SQL אם סוג האימות שלך הוא אימות מסד נתונים. שדה זה הוא הכרחי.

הערה:
השדות 'סיסמה' ו'אשר סיסמה' אינם זמינים אם הבחירה שלך היא 'אימות Windows'. המשך בשלבים 9 עד 13 אם המשתמש מטפל בקמפיינים של Salesforce CRM ב- Campaign Man- ager. אחרת דלג לשלב 14.

7. הזן **Domain Name** אם האימות שלך נבחר כאימות Windows. אפשרות זו אינה זמינה אם נבחר אימות מסד נתונים.
8. הפעל סמל דו-מצבי של אישורי SF אם המשתמש מטפל בקמפיינים של SF CRM.
9. הזן את שם המשתמש שלSF.
10. הזן את סיסמת SF.
11. הזן את פרטי אסימון SF.

הערה : אסימון SF אינו שדה חובה. אם לא תזין אסימון, היישום SF יאמת את המשתמשים בהתבסס על השדות SF Username ו-SF Password שהוגדרו לעיל.

12. לחץ על **VALIDATE SF CREDENTIAL** כדי להשלים את אימות המשתמש.
13. הגדר את בורר ההפעלה של כניסה בו-זמנית אם תאפשר למשתמש להיכנס ליישום בו-זמנית. אם תגדיר את המתג הזה כבוי, היישום ינתק את המשתמש מהכניסה הקודמת לאחר קבלת אישור.
14. נווט אל המקטע פרטי משתמש.

פרטי משתמש

1. הזן את מספר הטלפון # Home של המשתמש.
2. הזן את מספר הטלפון הנייד של המשתמש.
3. הזן את העיר שאליה שייך המשתמש.
4. הזן את המצב שממנו מגיע המשתמש.
5. הזן את המיקוד עבור המיקום Home.
6. הזן את כתובת הדואר האלקטרוני של המשתמש.
7. מלא את השדות **Address1** ו - **Address2** .

8. הזן הערות.
9. לחץ על שמור כדי להשלים.

נווט אל המקטע מיפוי תפקידים כדי למפות תפקידים למשתמש זה.

יצירת משתמשי תחום

כדי להוסיף משתמש חדש:

1. לחץ על הוסף משתמש. הכרטיסיות שם משתמש וסיסמה ופרטי משתמש מאוכלסות.

שם משתמש וסיסמה

2. הזן את שם המשתמש.
3. בחר את סוג המשתמש מבין האפשרויות הבאות:
   a. מנהל מערכת - המשתמש הוא מנהל מערכת עבור היישום ויש לו זכויות מלאות בכל המודולים.
   b. משתמש - המשתמש הוא מנהל מערכת ויש לו זכויות מוגבלות בלבד.
4. עבור סוג אימות **,** בחראימות Windows.

אימות Windows - זהו בדרך כלל אימות תחום פעיל. כאשר משתמש הדומיין מתחבר ליישום, האימות נוצר על ידי התאמת שילוב שם המשתמש/סיסמה לתחום הנתון ולגישה שהוענקה.

5. הזן שם תחום.
6. השדות 'סיסמה' ו'אשר סיסמה' מושבתים. היישום מאמת את המשתמש מול סיסמת התחום.
7. הפעל סמל דו-מצבי אישורי **Salesforce** אם המשתמש מטפל בקמפיינים של Service Cloud Voice.
8. הזן את שם המשתמש שלSalesforce.
9. הזן את סיסמת Salesforce.
10. הזן את פרטי SalesforceToken.

הערה : Salesforce Token אינו שדה חובה. אם לא תזין אסימון, היישום Service Cloud Voice יאמת את המשתמשים בהתבסס על השדות Salesforce Username ו-Salesforce Password שהוגדרו לעיל.

11. לחץ על **VALIDATE SF CREDENTIAL** כדי להשלים את אימות המשתמש.
12. הגדר את בורר ההפעלה של כניסה בו-זמנית אם תאפשר למשתמש להיכנס ליישום בו-זמנית. אם תגדיר את המתג הזה כבוי, היישום ינתק את המשתמש מהכניסה הקודמת לאחר קבלת אישור.
13. נווט אל המקטע פרטי משתמש.

פרטי משתמש

14. הזן את מספר הטלפון # Home של המשתמש.
15. הזן את מספר הטלפון הנייד של המשתמש.
16. הזן את העיר שאליה שייך המשתמש.
17. הזן את המצב שממנו מגיע המשתמש.
18. הזן את המיקוד עבור המיקום Home.
19. הזן את כתובת הדואר האלקטרוני של המשתמש.
20. מלא את השדות **Address1** ו - **Address2** .
21. הזן הערות.
22. לחץ על שמור כדי להשלים.

צור משתמשי SSO

כדי להוסיף משתמש חדש:

1. לחץ על הוסף משתמש. הכרטיסיות שם משתמש וסיסמהופרטי משתמש מאוכלסות.

שם משתמש וסיסמה

2. הזן את שם המשתמש.
3. בחר את סוג המשתמש מבין האפשרויות הבאות:
   a. מנהל מערכת - המשתמש הוא מנהל מערכת עבור היישום ויש לו זכויות מלאות בכל המודולים.
   b. משתמש - המשתמש הוא מנהל מערכת ויש לו זכויות מוגבלות בלבד.
4. עבור סוג אימות, בחר **SSO**

SSO - זהו פרוטוקול הכניסה היחידה. משתמשים אלה מוגדרים בספק שירות אימות זהות חיצוני. כאשר המשתמש נכנס ליישום, אימות שם המשתמש והסיסמה מתבצע על-ידי ספק שירות הזהויות SSO. לאחר אימות מוצלח, המשתמש מקבל גישה ליישום.

5. השדות **Password** **Password,Confirm** ו-**Name** Domain מושבתים. היישום מאמת את המשתמש באמצעות ספק צד שלישי SSO.
6. הפעל סמל דו-מצבי של אישורי SF אם המשתמש מטפל בקמפיינים של Service Cloud Voice.
7. הזן את שם המשתמש שלSF.
8. הזן את סיסמת SF.

9. הזן את פרטי אסימון SF.
10. הערה : אסימון SF אינו שדה חובה. אם לא תזין אסימון, היישום Service Cloud Voice יאמת את המשתמשים בהתבסס על השדות SF Username ו-SF Password שהוגדרו לעיל.
11. לחץ על **VALIDATE SF CREDENTIAL** כדי להשלים את אימות המשתמש.
12. הגדר את בורר ההפעלה של כניסה בו-זמנית אם תאפשר למשתמש להיכנס ליישום בו-זמנית. אם תגדיר את המתג הזה כבוי, היישום ינתק את המשתמש מהכניסה הקודמת לאחר קבלת אישור.
13. נווט אל המקטע פרטי משתמש.

פרטי משתמש

14. הזן את מספר הטלפון # Home של המשתמש.
15. הזן את מספר הטלפון הנייד של המשתמש.
16. הזן את העיר שאליה שייך המשתמש.
17. הזן את המצב שממנו מגיע המשתמש.
18. הזן את המיקוד עבור המיקום Home.
19. הזן את כתובת הדואר האלקטרוני של המשתמש.
20. מלא את השדות **Address1** ו - **Address2** .
21. הזן הערות.
22. לחץ על שמור כדי להשלים.

תפקידי

לחץ על תפקידים כדי להציג את המסך תפקידים המפרט את התפקידים הזמינים ביישום. כדי ליצור תפקידים,

1. לחץ על הוסף כדי לפתוח את המסך פרטי תפקידים.
2. הזן שם תפקיד.
3. הזן את התיאור ולחץ על שמור.

מיפוי תפקידים

לאחר יצירת התפקיד, באפשרותך למפות את התפקיד באמצעות תכונת המיפוי.

המקטע מיפוי זכויות תפקידים מכיל זכויות שונות שניתן למפות לתפקיד ביחס לתכונות היישום כגון קמפיין, אסטרטגיית אנשי קשר וכן הלאה.

1. כדי למפות את התפקיד, לחץ על ערוך לתפקיד הספציפי שברצונך למפות.
2. המסך קביעת תצורה של תפקידים מופיע עם המקטעים פרטי תפקידים ומיפוי זכויות

הטבלה Rights Listing המפורטת להלן מפרטת את הזכויות הזמינות עבורך למיפוי למשתמשים. לא כל הזכויות חלות על כל פריט המופיע כאן. חוץ מזה, יש מעט זכויות אחרות החלות בהיבטים ספציפיים של היישום.

רשימת זכויות - טבלה

#	זכויות	תיאור
1	יצר	המשתמש רשאי ליצור ישות חדשה.
2	עדכון	המשתמש כדי לערוך/לעדכן ישות קיימת.
3	מחק	מאפשר למשתמש למחוק את הישות שנבחרה.
4	נוף	המשתמש יכול להציג רק את הישות שנבחרה.
5	העלאה	המשתמש רשאי להעלות נתונים ליישום, הנוגעים לתכונה.
6	הגדר תצורה	המשתמש יכול להגדיר פרטים הנוגעים לתכונה שנבחרה.
7	שמר	המשתמש רשאי לשמור את היצירה החדשה / נתוני עדכון.
8	לבצע	המשתמש רשאי לבצע פעילות זמן ריצה ביחס לישות זו. לדוגמה, המשתמש יכול לבצע קמפיין (לשנות את מצב הקמפיין מ- Stop ל- Start או להיפך).
9	לאפשר	המשתמש רשאי להפעיל / להשבית ישות. לדוגמה, משתמש יכול להפעיל קבוצת קמפיינים.
10	העתק	המשתמש יכול ליצור עותק של ישות. לדוגמה, משתמש יכול ליצור עותק של קמפיין.

ראה טבלת מיפוי זכויות לקבלת פרטים על מיפוי מותר עבור היבטים שונים של היישום.

מיפוי זכויות - טבלה

תפקידי	זכויות	תיאור
משתמשים	יצירה, עדכון, מחיקה, הצגה	מאפשר למשתמש לנהל חשבונות משתמשים בתוך המערכת.
תפקידי	יצירה, עדכון, מחיקה, הצגה	מאפשר למשתמש לאייש תפקידי מערכת והרשאות.

קבוצות קמפיינים	יצירה, עדכון, מחיקה, הצגה, ביצוע, מדי אנשי קשר, אזור זמן, דוחות היסטוריים	משתמשים יכולים לנהל את כל ההיבטים של קבוצות קמפיינים, כולל פרמטרים של אנשי קשר, אזורי זמן ודוחות טוריים שלו. ניתן להקצות זכויות בהתבסס על סוגי קבוצות ספציפיים, כגון פרוגרסיבי הערה: אם אתה מספק זכויות לדוח היסטורי, באפשרותך להציג קבוצות קמפיינים בדוחות ביתא טוריים שלו. אפשרות זו חלה על דוחות סיכום, פירוט והתקשרות חוזרת.
קמפיין	יצירה, עדכון, מחיקה, הצגה, ביצוע, פרמטרים עסקיים, סקריפטים של שרת, אסטרטגיית בחירת אנשי קשר, תזמון CSS, תזמון זמן ריצה, רשימת אנשי קשר, ניהול אנשי קשר, סינכרון, סיכום קמפיין, SMS Tem- לוחית, אזור זמן, שרשור, חגים, בונה ביטויים, יעד קמפיין, תזמון מצב איש קשר, צלחת Tem דוא"לIVR , עורך תבניות, תוצאות טלפוניה,AI Con- figuration , סף מגע, הגדרות חייגן, דוחות היסטוריים	משתמשים יכולים לנהל את כל הקונפיגורציות הקשורות לקמפיין ולבצע פעולות כמו צפייה בדוחות הטוריים שלו והגדרות הזדקנות האדם לצורך ציות לחיוג. הזכויות יכולות לחול על כל הקמפיינים או על קמפיינים ספציפיים. הערה: אם אתה מספק זכויות לדוח היסטורי, באפשרותך להציג קמפיינים בדוחות ביתא היסטוריים. אפשרות זו חלה על דוחות סיכום, פירוט והתקשרות חוזרת.
תוצאה עסקית	יצירה, עדכון, מחיקה, הצגה	מאפשר למשתמש להגדיר ולנהל עסוקים-תוצאות ,NESS עם זכויות ספציפיות לתוצאות עסקיות אב.
אסטרטגיית שיחה	יצירה, עדכון, מחיקה, הצגה	מאפשר למשתמש ל -man age כיצד ליצור קשר

		אסטרטגיות מטופלות בתוך המערכת. באפשרותך גם לספק spe- cific לאסטרטגיות שיחה ברירת מחדל.
פרמטרים של יישום	עדכון, צפייה	מאפשר למשתמש לשנות ולנטר פרמטרים של יישום מערכתי.
תאימות	העלאה	מאפשר למשתמש להעלות אנשי קשר הקשורים לתאימות, כגון רשימות אל תתקשר (DNC) ורשימות DNC לאומיות.
אזור זמן	עדכון, צפייה	מאפשר למשתמש לתרגל התאמות אזור זמן לגיל לצורך תאימות לחיוג.
חגים	יצירה, עדכון, מחיקה, הצגה	מאפשר למשתמש להגדיר ולנהל לוחות זמנים של hol-iday עבור פעולות cam-paign.
העלאה גלובלית	תצוגה, קביעת תצורה	מאפשר למשתמש להגדיר ולנהל קונפיגורציות כלליות של העלאת אנשי קשר.
חוקי המדינה	יצירה, עדכון, מחיקה, הצגה	מאפשר למשתמש לנהל כללי ציות לחיוג המבוססים על חוקי המדינה.
מצב Con- פיגורציה	יצירה, עדכון, מחיקה, הצגה	מאפשר למשתמש לקבוע ולנהל מצבי תקשורת שונים, כגון SMS או דואר אלקטרוני.
כתובת URL	לעדכן, להציג, ליצור, למחוק	מאפשר למשתמש לנהל כתובות URL שנמצאות בשימוש בתוך המערכת.
דיווחים	נוף	מאפשר למשתמש להציג דוחות מערכת עבור פקות, קבוצות וסוכנים, כולל הדוחות הטוריים שלו. אתה

		עליך לבחור אחד או יותר כדי להציג מקטע ביתא היסטורי בחלונית הימנית.
מתריע	עדכון, צפייה	מאפשר למשתמש לנהל התראות גיל שהוגדרו ביישום.
מדינה/אזור/מיקוד	שמירה, מחיקה, העלאה, הצגה	מאפשר למשתמש לתאם תצורות של מדינה, אזור ומיקוד.
מוני ניסיונות RPC	הצגה, שמירה	מאפשר למשתמש לעקוב אחר מוני ניסיונות חוזרים ולעדכן אותם.
דוא"ל	יצירה, עדכון, מחיקה, הצגה	מאפשר למשתמש לנהל קונפיגורציות דואר אלקטרוני, כגון SMTP, POP3 ו- IMAP פרטי שרת.
SMS	יצירה, עדכון, מחיקה, הצגה	מאפשר למשתמש לתאם תצורות SMS, כגון כתובות IP של שרת שער ופרטי אימות.
ממד	יצירה, עדכון, מחיקה, הצגה	מאפשר למשתמש לאייש את מידות המערכת.
פרופיל	יצירה, עדכון, מחיקה, הצגה	מאפשר למשתמש לנהל פרופילי גיל המשמשים להעלאת אנשי קשר וקרצוף העלאות.
רשימה מאוחדת	לאפשר	מאפשר למשתמש להפעיל קמפיינים כקמפיינים של רשימה מאוחדת.
רשיון	נוף	מאפשר למשתמש להציג פרטי רשיון.
שירות אינטרנט	GrantAccess	מאפשר למשתמש להעניק גישה לממשקי API של Webservice.
הקצאה מחדש של סוכן	נוף	מאפשר למשתמשים להציג ולנהל את החתימה מחדש של סוכנים.
קמפיין ייצוא/ייבוא	נוף	מספק את היכולת להציג ולנהל את

		פונקציית ייצוא/ייבוא לקמפיינים.
קמפיין Cat-egory	יצירה, עדכון, מחיקה, הצגה	מאפשר למשתמשים לנהל קטגוריות קמפיינים, כולל יצירה, עדכון, מחיקה וצפייה בהן.
הגדרות CPaaS	יצירה, עדכון, מחיקה, הצגה	מאפשר ניהול של הגדרות CPaaS, כולל יצירה, עדכונים, מחיקות והצגת פרטי תצורה.
ScriptDesigner	מופעל	מעניק גישה לכלי מעצב הסקריפטים ומאפשר את השימוש בו.
SystemAlerts	הצגה, עדכון	מאפשר למשתמשים להציג ולעדכן התראות מערכת לשיפור כללי המערכת והתחזוקה העיקרית.
פרמטרים עסקיים גלובליים	הצגה, יצירה, מחיקה	מעניק את היכולת לנהל פרמטרים עסקיים גלובליים על-ידי הצגתם, יצירתם ומחיקתם.
ק.ס.ב.	יצירה, עדכון, מחיקה, הצגה	מאפשר למשתמש לנהל הגדרות CCB באופן מקיף.
חייגן Con-פיגורציה	תצוגה, קביעת תצורה	מאפשר הצגה והתאמה של הגדרות מערכת החייגן.
חילוץ נתונים	יצירה, עדכון, מחיקה, הצגה	מאפשר יצירה, עדכון, מחיקה והצגה של תהליכי חילוץ נתונים וקונפיגורציות.
מדדי ביצועים	נוף	מאפשר למשתמש להציג מדדי ביצועים בין רכיבי מערכת שונים.
הגנת PII	הצגה, עדכון	מאפשר למשתמשים להציג ולעדכן הגנת PII

		הגדרות להבטחת אבטחת נתונים.
דיגיטלי	יצירה, עדכון, מחיקה, הצגה	מאפשר למשתמשים לנהל ערוצים דיגיטליים, כולל יצירה, עדכון, מחיקה וצפייה בתצורות.
סוכנים	יצירה, עדכון, מחיקה, הצגה, דוחות היסטוריים	מאפשר למשתמש לנהל סוכנים Tab בדוחות. אם אתה מספק זכויות לדוח היסטורי, אתה יכול להציג קמפיינים בדוחות ביתא היסטוריים. אפשרות זו חלה על דוחות סיכום, פירוט והתקשרות חוזרת.

כדי לבטל זכויות לתפקיד, באפשרותך לבטל את הבחירה בתיבת הסימון המתאימה לאפשרות המתאימה.

מעצב סקריפטים

מעצב הסקריפטים הוא כלי scripting המסייע לך בקביעת תצורה של מדריכי שיחות.

הדף מציג שלוש כרטיסיות: רשימה, טופס ודוח.

Tab List בדף Script Designer Home מספק את המידע הבא:

- טופס: מציג את שם הטופס כקישור שניתן ללחוץ עליו. לחיצה עליו תפתח את הטופס שנבחר בטופס Tab לעריכה.
- שם קמפיין: מציין את מסע הפרסום שתחתיו נוצר הטופס.
- מדריך שיחות: מציין אם הטופס מעוצב כמדריך שיחות. עמודה זו כוללת תיבת סימון, המסומנת אם הטופס מוגדר כמדריך שיחות.

מדריך שיחה

מדריך שיחות הוא מתקן המסייע לסוכן עם שאלות מוגדרות מראש להציג לאיש קשר כאשר שיחה מקוצרת. בהתבסס על התשובות, הסוכן יכול להמשיך לשאלה הבאה או לשאול שאלה משלימה הממריאה מהשאלה הקודמת. באפשרותך להגדיר קבוצה של שאלות, תשובות ושאלות משלימות לשימוש הסוכנים.

קמפיין

בתפריט הימני, נווט אל מעצב הסקריפטים.

בחר קמפיין ובחר קמפיינים זמינים מקבוצות הקמפיינים המוצגות, צרף או החלף טפסי שאלונים והגדר פרמטרים עבור מדריך שיחה.

כל קבוצות הקמפיינים הזמינות מוצגות בחלונית הימנית של המסך. לחץ על קבוצת קמפיינים כלשהי כדי לבטל את הפעלת כל מסעות הפרסום המשויכים לקבוצה זו. ניתן גם להשתמש בתיבת החיפוש כדי לחפש קמפיינים.

דוח מדריך השיחות מעובד הן כתרשים והן כטבלה . שתי התצוגות מציגות את מספר הטקט שבו השתמשו הסוכנים במדריך השיחות.

כדי לבצע הסתעפות לדוחות מפורטים יותר, לחץ על שם קמפיין בתצוגת הטבלה או על התרשים המוצג עבור הקמפיין בתצוגת התרשים. שתי הדעות מציגות דוחות מפורטים.

בצע את השלבים הבאים:

1. בחר קבוצת קמפיינים מהרשימה.
2. בחר מדריך שיחות מהתפריט הנפתח.
3. בחר שם טופס למיפוי עבור מדריך שיחות זה.

טופס

מנהל מערכת יכול ליצור קבוצה של שאלות מוגדרות מראש ולצרף אותן לטופס. באמצעות מתקן הטופס, צור שאלות, כתוב תנאים לשאלות וקשר שאלה אחת לאחרת בהתבסס על תגובת הלקוח. ניתן לכתוב פונקציית JavaScript או להשתמש בפונקציית JavaScript מובנית.

בצע את השלבים הבאים:

1. בחר קמפיין מהרשימה.
2. נווט אל Tab **Form** כדי ליצור טופס. רכיבי הטופס הבאים זמינים עבור con- figuration:
   a. משתנים גלובליים
   b. בלוק סקריפט
   c. Prevalidator
   d. טקסט
   e. אפשרות בחירה
   f. תיבת סימון
   g. בחר מרשימה
3. הגדר את השדה העסק, משתנה כללי, שדה שאלה ופונקציית ספריה. לקבלת מידע נוסף,

ראה טופס מדריך שיחה.

רצף שאלות

תצורת מדריך השיחות מסייעת לסוכן להתמודד עם שיחת הלקוח בצורה נכונה ומובנית. החל מהודעת הברכה, קבלת פרטים ולאחר מכן חתימה בהודעת פרידה, כל אלה יכולים להתבצע על ידי רצף נכון של השאלות. לקבלת מידע נוסף, ראה רצף שאלות.

העתקת טופס

לחץ על העתק כדי להעתיק טופס זה לקמפיינים אחרים בקבוצת קמפיינים זו. בעת העתקת טופס לקמפיינים אחרים, ודא שהשדות העסקיים שנוצרו בקמפיינים מסונכרנים עם השדות העסקיים שהגדרת בטופס.

הערה: לא ניתן להעתיק טפסים בין קבוצות הקמפיינים.

1. בחר את מסע הפרסום מהתפריט הנפתח בחר קמפיין שאליו ברצונך להעתיק טופס זה. הזן שם ייחודי בשדה Form Name. לחץ על צור כדי ליצור טופס.
2. לחץ על מחק כדי למחוק טופס. לחץ על אישור בחלון האישור המוקפץ.
3. בחר טופס חדש מהרשימה הנפתחת כדי ליצור טופס חדש או בחר את הטופס הרצוי כדי לערוך טופס קיים.

פונקציות הספרייה

Campaign Manager מספק רשימה של פונקציות JavaScript מובנות. ניתן גם ליצור JavaScripts מותאמים אישית בבלוק הסקריפט.

גרור ושחרר את פונקציות הספרייה מהחלונית הימנית לשדה הערך. התבנית עבור פונקציית הספרייה היא טז. *(FunctionName)*. לדוגמה txml. ToLower("GOLD") .,

השתמש בפונקציות ספריה עבור השדות הבאים:

- הקצאת ערך
- סקריפט שיחה
- מצב בוליאני
- שדה ערך
- אזור טקסט

היישום תומך בפונקציות הספרייה הבאות:

- קטנות
- אותיות רישיות
- צ'ק ריק

- בדיקת מספרים שלמים
- לשרשר

טופס

משתנים גלובליים

באפשרותך להקצות ערכים למשתנים כלליים ולהשתמש בהם בטופס מדריך שיחה.

הערה:
זוהי תכונה אופציונלית.
משתנים גלובליים הם תלויי רישיות

Campaign Manager מספק משתנים גלובליים מובנים. משתנים אלה אינם כוללים ערכי ברירת מחדל. עליך להקצות להם ערכים במהלך זמן ריצה. לא ניתן לערוך או למחוק שמות משתנים גלובליים אלה.

- Sys_ID
- Sys_Fname
- Sys_Lname
- Sys_DOB
- Sys_Gender
- Sys_PhoneNumber
- Sys_Email
- Sys_AppointmentDate
- Sys_AppointmentTime
- Sys_LCMKey

כדי ליצור משתנה גלובלי:

1. לחץ על משתנה גלובלי בחלונית הימנית.
2. הזן מפתח והקצה ערך. לדוגמה, סוג חשבון יכול להיות המפתח וזהב יכול להיות ערך.
3. לחץ על הוסף כדי להוסיף משתנים גלובליים נוספים.
4. לחץ על מחק כדי למחוק משתנה כולל.

   הערה: ניתן למחוק רק משתנים כלליים שיצרת. לא ניתן למחוק את המשתנים הכלליים המובנים ברשימה.
5. לחץ על הסר בפינה השמאלית העליונה של מקטע זה כדי למחוק את כל המשתנים הכלליים.

בלוק סקריפט

באפשרותך לכתוב או להשתמש בפונקציית JavaScript כדי לבצע חישובים או להפעיל שירות אינטרנט של REST API. ניתן להשתמש בכל פונקציית סקריפט בשדה התנאי, להקצות ערך או לקרוא לשדות סקריפט. ניתן לקרוא משתנים כוללים בסקריפט, אך לא ניתן לאפס את הערך אלא אם כן הוא כתב שאינו פרימיטיבי.

הערה:
a. שמות משתני סקריפט ושמות משתנים גלובליים בסקריפט צריכים להיות ייחודיים.
b. רכיבי ActiveX ושיחת AJAX אינם נתמכים בבלוק ה-script. בצע את

השלבים הבאים:

1. גרור ושחרר את בלוק הסקריפט בחלונית הימנית כדי להציג את המסך.
2. הזן את טקסט קוד הסקריפט אם הוא סקריפט חדש, או העתק והדבק מסקריפט קיים.
3. לחץ על הסר כדי לנקות את קובץ ה-script.

טקסט תודה

כאשר הזרימה כולה הושלמה, הסוכן יכול לחתום עם כל הודעה - תודה או הודעת קידום מכירות. ניתן גם לתייג שדה עסק (לדוגמה, שם פרטי או שם משפחה).

תחומי עיסוק

כל השדות העסקיים המשויכים לקמפיין מאוכלסים במקטע זה. בחלונית הימנית, גרור ושחרר את השדות העסקיים בשדות הערך כדי לאחסן שדות עסקיים לתנאים. [BFLD. BusinessFieldName] הוא הפורמט עבור שדה עסקי.

שדות שאלה

כל שדות השאלה שנוצרו עבור טופס זה מאוכלסים כאן. הוסף מספר כלשהו של שדות שאלה (תשובה שקיבלת עבור שאלה זו) בבלוק שאלה. ניתן להשתמש בשדות שאלה באזור הטקסט או Anywhere בשדות התנאים. בחלונית הימנית, גרור ושחרר את שדות השאלה כדי להגדיר או לאחסן תשובה זו עבור התנאי שנבחר.

הערה:
a. מחרוזת משמשת בדרך כלל כסוג הנתונים עבור שדה שאלה. אם ברצונך להשתמש בסוג נתונים שאינו מחרוזת, השתמש בפונקציות ניתוח JavaScript המתאימות כגון (parseInt(), parseFloat() וכו'.
b. ערכי שדה שאלה הם תלויי-רישיות.

ריחוף מעל חלונית השאלות מציג מגוון אפשרויות שניתן לממש:

1. לחץ על העתק כדי להעתיק שאלה.
2. לחץ על הדבק כדי להדביק שאלה שהועתקה מהלוח.

3. לחץ על בטל כדי למחוק את השאלה שהועתקה מהלוח.
4. החזק וגרור את השאלה כדי להעביר את השאלה למיקום אחר - לדוגמה, מהשאלה השלישית לשאלה החמישית.
5. לחץ על מחק כדי למחוק שאלה. לחץ על אישור כדי למחוק ולסגור את תיבת הדו-שיח.

רב ברירה

באפשרותך גם להגדיר שאלה הכוללת תשובות מרובות. באפשרותך לרשום את התשובות שהסוכן בוחר משולחן העבודה שלו כפי שהלקוח בוחר. לדוגמה, בקמפיין יש שאלה על הנכסים שמחזיק אפוטרופוס כמו אופנוע ,,Home, CAR וכן הלאה. הסוכן יכול לבחור נכסים מרובים שהלקוח מחזיק.

תיבת סימון

באפשרותך להשתמש בתיבת סימון להציע שאלות מסוג כן או לא ללקוח. באפשרותך להגדיר את היישום כך שיציין בחירה של תיבת סימון פירושה כן ואי בחירה פירושה לא.

1. גרור ושחרר את תיבת הסימון בחלונית הימנית כדי להציג את המסך.
2. המשך בתהליך ליצירת טופס.

בחר מתוך רשימה

באפשרותך להשתמש באפשרות בחר מתוך רשימה ולהציע שאלות כאשר התשובה נמצאת ברשימה. הלקוח בוחר תשובה מתוך האפשרויות הניתנות. אם התשובה שסופקה לא ברשימה, ניתן להוסיף אותה באופן דינמי לרשימה על ידי הסוכן.

1. גרור ושחרר את הרשימה בחר מתוך רשימה בחלונית הימנית כדי להציג את המסך.
2. המשך בתהליך ליצירת טופס.

רצף שאלות

תצורת מדריך השיחות מסייעת לסוכן להתמודד עם שיחת הלקוח בצורה נכונה ומובנית. החל מהודעת הברכה, קבלת פרטים ולאחר מכן חתימה בהודעת פרידה, כל אלה יכולים להתבצע על ידי רצף נכון של השאלות.

הרחב את השאלה כדי לפתוח את מקטע הרצף. באפשרותך גם לאמת מידע מסוים שאתה מקבל מהלקוח.

לדוגמה, באפשרותך לאמת מספר חשבון אם החשבון חוקי, יש להגדיר את מדריך השיחות עבור השאלה הבאה.

מדריך השיחות צריך לרמוז לסוכן להודיע על מספר הלקוח הלא חוקי ולשחרר את השיחה. התנאים המוצגים יכולים לשמש לאימות המידע שנמסר על ידי הלקוח.

באמצעות תנאים אלה, משתמשים יכולים לאמת הן סוגי נתונים מספריים והן סוגי נתונים מחרוזת. התנאים הבאים מתקיימים:

- שווה בדיוק ל
- גדול מ
- גדול או שווה ל
- הוא פחות מ
- קטן או שווה ל
- אינו שווה ל
- מתחיל ב
- מסתיים ב
- מכיל

הערה: בעת ביצוע פונקציות כלליות מתחיל ב, מסתיים ב, ומכיל, קידומת וסיומת המחרוזת עם סימן %. לדוגמה , %%searchvalue.

לאחר האימות, תוכל להגדיר רצף שונה בהתאם לתגובת הלקוח. עומדות בפניך האפשרויות הבאות כדי להגדיר את רצף השאלות:

- מעבר לשאלה הבאה: בחר/י באפשרות זו כדי לעבור לשאלה הבאה. ברשימה הנפתחת בחר שאלה, בחר את השאלה הבאה.
- איפוס ומעבר לשאלה הבאה: בחר באפשרות זו כדי לשאול לקוח את השאלה הבאה על-ידי איפוס התשובות הקודמות עבור השאלות הקודמות. ברשימה הנפתחת בחר שאלה, בחר את השאלה הבאה שיש לעקוב אחריה לאחר שליחת שאלה זו.
- הקצאת ערך: בחר באפשרות זו להקצאת ערך למשתנה כולל. ברשימה הנפתחת Select Variable, בחר במשתנה הכללי שברצונך להקצות לו ערך. בשדה הסמוך, השתמש בשדה עסק, שדה שאלה (התשובה שקיבלת עבור שאלה זו), פונקציית JavaScript או אפילו משתנה גלובלי כערך על-ידי גרירה ושחרור בשדה זה. אתה יכול גם לתת ערך מותאם אישית. על-ידי הקצאת ערך חדש למשתנה גלובלי, הערך הישן מוסר מהזיכרון והערך החדש נלקח. לאחר הקצאת ערך למשתנה גלובלי, בחר באפשרות הבאה הרצויה מהתפריט הנפתח הבא.
- End session: בחר באפשרות זו כדי לסיים הפעלה זו. על-ידי בחירה באפשרות זו, ההפעלה נעצרת לאחר שליחת שאלה זו. ברשימה הנפתחת בחר דיספוזיציה, בחר מיקום עסקי או טלפוני. באפשרותך להגדיר הודעת סיום הפעלה כגון תודה על השתתפותך כדי שהסוכן יקריא ללקוח.
- סקריפט שיחה: בחר באפשרות זו כדי לקרוא לפונקציית JavaScript. הזן את שם פונקציית הסקריפט בשדה הסמוך כדי להשלים פעולה זו. על-ידי בחירה באפשרות זו, באפשרותך לבצע פעולות מותאמות אישית כגון קריאה לשירות אינטרנט, אימות וכו'. בחר את האפשרות הבאה הרצויה מהבאה

רשימה נפתחת. לא ניתן להחזיר ערך מהפונקציה JavaScript.

- לחץ על שמור כדי לשמור טופס זה.

הערה: באפשרותך לשמור טופס מבלי להתייחס לשדות השאלה או התנאי. הזן שם טופס ותיאור שלו כדי לשמור טופס.
באפשרותך לפתוח טופס קיים כדי ליצור שאלות ולהוסיף תנאים מאוחר יותר.

דוח מדריך שיחה

דוח מדריך השיחות מעובד הן כתרשים והן כטבלה . שתי התצוגות מציגות את מספר הטקט שבו השתמשו הסוכנים במדריך השיחות. לחץ על שם קמפיין בתצוגת הטבלה או בתרשים כדי לבצע הסתעפות לדוחות מפורטים יותר.

בצע את השלבים הבאים:

1. בחר קבוצת קמפיינים מהרשימה.
2. בחר מדריך שיחות מהתפריט הנפתח.
3. בחר שם טופס למיפוי עבור מדריך שיחות זה.

סקר שיחות לפי שעה

סקר השיחות לפי שעה מציג את השימוש במדריך השיחות לפי שעה.

דף זה מציג את הדוח כל אנשי הקשר ללא תשובות לשאלות והדוח כולל את הפרמטרים של fol-lowing:

השדה	תיאור
שם הקמפיין	שם הקמפיין שעבורו ניתן הדוח.
מזהה סוכן	סוכן המשתמש במדריך שיחה זה.
LCMKey	זהו מזהה ייחודי לזיהוי ניסיון שיחה עבור איש קשר.
מספר איש קשר	מספר הטלפון ליצירת קשר שבאמצעותו הושג הלקוח.
פעילות ב	תאריך ושעה שבהם נעשה שימוש במדריך השיחות.
סה"כ שאלה נענתה	מספר השאלות עליהן ענה הלקוח במהלך האינטראקציה.

התראות

התראות משמשות כהתראות עבור קמפיינים ואירועים ברמת המערכת. התראות ברמת המערכת נוצרות באמצעות ניטור של רכיבים שונים. בנוסף להצגת התראות חריגות ברמת הרכיב במסוף, היישום גם שולח הודעות דוא"ל לנמענים מוגדרים. התראות אלה ממלאות תפקיד מכריע ב

פתרון בעיות ביישום. סעיף זה מספק מבט כולל על התראות ומתאר הגדרות שונות כדי למקסם את היעילות של תכונה זו.

באמצעות Simple Network Management Protocol (SNMP), חריגות נרשמות בכתובת IP או ביציאה של המקלט שהוגדרה. קיימות אפשרויות שונות הזמינות כדי להתריע בפני משתמש.

הודעות מערכת

המקטע מערכת מכיל את כל התצורות החיוניות לניטור רכיבים שונים ולהעברת חריגות כהודעות.

הודעות מערכת

למנהל הקמפיינים יש את היכולת לשלוח את מלכודות SNMP מכל רכיב ליבה שתצורתו הוגדרה באמצעות SNMP (Simple Network Management Protocol). במקרה של אירוע שהוגדר, הרכיב המתאים שולח התראה לרשימת אפליקציות ניטור של ספקים חיצוניים. ההתראות מורכבות מקוד האירוע והתיאור. באפשרותך להגדיר עד שלוש אפליקציות ניטור של צד שלישי לקבלת מידע זה. למנהל הקמפיינים יש מקלט SNMP מובנה שמתפקד גם כאפליקציית ניטור שלישית של שלוש אפליקציות הניטור המותרות. השימוש באפליקציה זו כאחת מאפליקציות הניטור של צד שלישי מעניק לך את היתרון בכך שההודעה על האירועים מתבצעת בדף Home של מנהל הקמפיינים.

כאשר סוכן מזהה מצב אזעקה, הסוכן:

- רישום מידע אודות הזמן, הסוג והחומרה של המצב
- יוצר הודעת התראה, שאותה הוא שולח לאחר מכן למארח IP ייעודי SNMP הודעות

נשלחות כאחת מההודעות הבאות:

- מלכודות - הודעות לא אמינות, שאינן דורשות אישור קבלה מהגבר SNMP - אגר.
- מודיע - הודעות אמינות, המאוחסנות בזיכרון עד שמנהל SNMP מוציא תגובה. מודיעים משתמשים ביותר משאבי מערכת מאשר מלכודות.

כדי להשתמש בהודעות SNMP במערכת שלך, עליך לציין את הנמענים שלהן. נמענים אלה מציינים לאן מכוונות הודעות רשם הרשת. כברירת מחדל, כל ההודעות מופעלות, אך לא מוגדרים נמענים. עד שלא תגדיר את הנמענים, לא יישלחו הודעות.

התראה

מקטע הודעות מציג את מספר אירועי ההתראה. סמל Dismiss All מאפשר לך לבטל את כל ההודעות בבת אחת. השתמש בתיבת החיפוש כדי לאכלס תוצאות מהעמודות שם קמפיין ואירוע התראה, בהתבסס על מחרוזת החיפוש. ניתן גם לבטל התראות בודדות על-ידי לחיצה על סמל הביטול כנגד כל הודעה.

נווט אל התראה > מערכת > נווט כדי להציג הודעה.

הגדרות

השתמש בהגדרות Tab כדי לשלוט בכל הרכיבים ובאירועים הספציפיים תחת כל רכיב שאתה מתכוון לנטר.

1. הרחב רכיב כלשהו כדי לראות את קוד אירוע ההתראה ואת אירוע ההתראה .
2. כדי לנטר אירועים ברכיבTURN , להפעיל את המתג הפעלת רכיב. רק אם בורר זה מופעל , היישום מתחיל לנטר יומני רישום עבור אירועים נבחרים בתוך הרכיב ושולח הודעות.
3. כדי לעקוב אחר אירועים ספציפיים ולקבל התראותTURN , את הפעל מתג ההפעלה עבור האירוע הספציפי.
4. הקפד להשלים תרגיל זה עבור כל הרכיבים שאתה צריך לנטר.

רכיבים	קוד	קודי התראה מ
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
חייגן	21	21.10000
LCMCampaignECT	25	25.10000
LCMEmailEngine	26	26.10000

הגדרות דוא"ל

ניתן לשלוח את ההתראות המפורטות על ידי מקבל SNMP לנמענים נבחרים באמצעות דואר אלקטרוני. פעולה זו מסייעת לנמענים לפתור בעיות של אירועים ספציפיים.

כדי לשלוח התראה בדואר אלקטרוני:

1. נווט אל הגדרות התראות > מערכת > הודעות >דואר אלקטרוני.
2. הפעל את המתג הודעת דואר אלקטרוני כדי לשלוח את ההודעות בדואר אלקטרוני.

   הערה: הפעלה מחדש של שירות SNMPReceiver נדרשת רק אם בורר זה כבוי או מופעל. לא נדרשת הפעלה מחדש אם מתבצעים שינויים כלשהם בשדות המתוארים בשלבים 2 עד 4 להלן.
3. הזן את הערך בשדה העלמת אירועים כפולים (בדקות). הוא משמש להעלמת התראות כפולות עבור אותו אירוע בתוך התקופה שהוגדרה.

   דוגמה, העלמת אירועים כפולים (בדקות) מוגדרת כ- 15 דקות. אם יש Excl- tion1 ב- Component1 שנרשם בשעה ,11:30 חריגה זו לא נרשמת שוב אם היא מתרחשת לפני 11:45.
4. הזן כתובת דואר אלקטרוני של נמען. הפרד כתובות דואר אלקטרוני מרובות באמצעות פסיק. זהו שדה חובה.

   הערה: כתובת הדואר האלקטרוני של השולח נבחרת מהמקטע התראה ומאוכלסת בשדה מאת של הודעת הדואר האלקטרוני.
5. הזן נושא דואראלקטרוני. פעולה זו יוצרת את שורת הנושא עבור התראות דואר אלקטרוני הנשלחות עבור חריגים. זהו שדה חובה.
6. לחץ על שמור.

אפליקציית ניטור

SNMP שירות מקלט מנטר את כל הרכיבים ומקבל את נתוני החריגים. בהתבסס על ערכות הדוא"ל, נתונים אלה מועברים לאחר מכן באמצעות דואר אלקטרוני. הגדר את אפליקציית הניטור כדי להפעיל את שירות - SNMP Receiver vice.

1. נווט אל האפליקציה התראות > מערכת > הודעות >ניטור.
2. הזן את שם היישוּם IP , כתובת ויציאה.

   הערה: SNMP קובץ תצורת שירות מקלט מכיל שני מאפיינים SNMPTrapMgrIP ו- SNMPTrapMgrPort. IP והיציאה המוזכרים באפליקציית הניטור חייבים להתאים לערכים שהוגדרו כאן.
3. לחץ על שמור.
4. אם יש לך יישומים אחרים שמנטרים את מנהל הקמפיינים, תוכל להגדיר פרטים באפליקציה 2 ובאפליקציה 3 כנדרש.

פרטי הודעת התראה

כאשר אפליקציות צד שלישי מוגדרות מנטרות את היישום, התראות SNMP נשלחות ליישומים אלה בתבנית מזהה אובייקט (OID)***: 1.3.6.1.4.1.52914.8.200020***

מספר	תווית	פרטים
1	ISO	הקבוצה שקבעה תקן זה. במקרה זה, זה ISO.
3	הארגוני	זה ארגון.
6	משרד ההגנה	זה מצביע על משרד ההגנה האמריקאי, הארגון שהקים את הצורה המוקדמת ביותר של האינטרנט.
1	אינטרנט	זהו מצב התקשורת, לרוב האינטרנט.
4	פרטי	זהו אופי הארגון של יצרן המכשיר. במקרה זה, מדובר בגוף פרטי.
1	ארגון	סיווג הגוף הפרטי. במקרה זה, הוא מסווג כמפעל פרטי.
52914	מספר ארגון	מספר הארגון עבור המוצר.
8	מזהה רכיב	מזהה הרכיב בתוך המוצר הוא mon- itored. במקרה זה, ישנם שלושה מרכיבים. מנגנון הזנה (מזהה 2), מתזמן מחדש של אנשי קשר (מזהה 3) ומעלה אנשי קשר (מזהה 8).
200020	מזהה אירוע	זהו מזהה האירוע בתוך הרכיב. עבור כל האירועים, הספרה 0 האחרונה מציינת כישלון; 1 מציין הצלחה.

שדות

שדות	תיאור
שם רכיב	שם הרכיב.
קוד אירוע התראה	מציג התראה אפילו קוד.
אירוע התראה	מציג שם אירוע התראה.
אירעה	מציג תאריך ושעה שבהם התרחש אירוע.
בטל	מאפשר לך לדחות הודעה.
העלמת אירועים כפולים	הוא משמש להעלמת התראות כפולות עבור אותו אירוע בתוך התקופה שהוגדרה.
נושא דוא"ל	מתאר מהי הודעת דואר אלקטרוני.

דוא"ל נמען	כתובת דוא"ל של המקבל.

מעקב אחר קמפיינים

התראות קמפיין נועדו לשלוח התראות למנהלי מערכת על סטטיסטיקות הקשורות ליצירת קשר עבור קמפיינים נבחרים. פעולה זו מסייעת למנהלי המערכת לנקוט פעולה מתקנת ולשמור על הפעלת היישום במצב תקין. ודא שהמקטעים הגדרות, הגדרות דוא"ל ואפליקציית ניטור הושלמו כדי לקבל התראות חריגות. אם התצורות לא הושלמו, רק מספר הקשור לאנשי קשר מאוכלס.

באפשרותך לבחור את אזור הזמן שעבורו ברצונך לקבל את התוצאה של Campaign Monitor. בחר את אזור הזמן מהרשימה הנפתחת, אם הרשימה גלויה. היישום ממיר את datetime בהתבסס על אזור הזמן שנבחר על ידי המשתמש ומעבד את התוצאה של Campaign Monitor. זוהי תצורה אופציונלית. המאפיין **IsTimeZoneRequiredForFilter** חייב להיות מוגדר כ- true בקובץ *Service web.config* כדי לקבל את Campaign Monitor res- ult לפי אזור זמן.

לדוגמה, אם המשתמש בוחר GMT כאזור הזמן והשרת נמצא באזור הזמן של IST, הדוח מציג נתונים מ- 0530 am, מכיוון שזה שווה ערך ל- GMT 00.00.

1. נווט אל התראות > קמפיין.
2. בחר את מסעות הפרסום ואת אזורי הזמן.
3. לחץ על הצג רשומות , ראה את תוצאות הצג.
4. לחץ על יצא כדי להוריד את הנתונים לחוברת עבודה של Excel.
5. בחר את משבצת הזמן הספציפית שבה ברצונך לפרסם התראות. העמודה הראשונה מציגה תמיד את משבצת הזמן הנוכחית, ובגלילה ימינה ניתן לעבור לחריצי זמן מוקדמים יותר. ניתן לראות את החריגים במשבצות של 15 או 30 דקות ובחריצים של שעה או שעתיים.
6. במידת הצורך, השתמש באפשרות החיפוש כדי למצוא רשומת קמפיין ספציפית.
7. נתונים הכוללים חריגות מסומנים ברקע אדום. חוץ מזה, סמל ההודעה בכותרת היישום הראה את מספר החריגים. העמודה שם קמפיין מזהה גם קמפיינים שיש להם התראות עם אזהרה לפני שם הקמפיין.
8. לחץ על המספר המוצג בתא כלשהו ברשת כדי לפתוח את החלון המוקפץ של רשימת החריגים. רק 50 החריגים המובילים מפורטים. לחץ על הלחצן **SHOW ALL RECORDS** כדי לראות את הרשימה כולה.

שדות

השדה	תיאור
שם הקמפיין	שם הקמפיין
נטען	מספר אנשי הקשר שהועלו
נמסר	מספר אנשי הקשר שנמסרו
מעובד	מספר אנשי הקשר המעובדים

תחזית הקמפיין

תחזית קמפיין היא תכונה שבה היישום מציג את התחזית של אנשי הקשר שניתן לחייג או לחסום בשלוש השעות הקרובות. הדף תחזית קמפיין מציג שתי כרטיסיות - תחזית מסירת אנשי קשר ותחזית אי-הכללת אנשי קשר.

צור קשר עם תחזית המסירה

תחזית מסירת אנשי קשר מציגה את התחזית של המספר האפשרי של אנשי קשר שניתן לחייג אליהם בשלוש השעות הקרובות, החל מהזמן האחרון שבו ניגשים אליו או מרעננים אותם. התחזית מציגה את הנתונים המחולקים למרווחים של 15 דקות.

1. נווט אל התראות > תחזית קמפיין> תחזית מסירת אנשי קשר.
2. בחר את אזור הזמן שעבורו ברצונך לקבל את נתוני התחזית למסירת אנשי קשר. היישום הופך את datetime בהתבסס על אזור הזמן שנבחר על-ידי המשתמש ומעבד את נתוני התחזית למסירת אנשי קשר. זוהי תצורה אופציונלית. יש להגדיר את המאפיין IsTimeZoneRequiredForFilter כ- true בקובץ web.config של השירות כדי לקבל תחזית מסירת אנשי קשר לפי אזור זמן.

לדוגמה, אם המשתמש בוחר GMT כאזור הזמן והשרת נמצא באזור הזמן של IST, הדוח מציג נתונים מ- 0530 am, מכיוון שזה שווה ערך ל- GMT 00.00.

3. **Contact Delivery Forecast** מציג אנשי קשר חדשים הזמינים למסירה תחת העמודה Fresh עבור כל קמפיין רשום. תחת עמודות המצוינות על-ידי זמן במרווחי זמן של 15 דקות, היישום מציג את ספירת אנשי הקשר המתוזמנים להימסר בהתאם להגדרת Contact Selec- tion Strategy (CSS).
4. הרחב כל קמפיין כדי לראות את החלוקה מבחינת CSS של אנשי קשר המועברים עבור כל מרווח זמן. מגעים נספרים רק פעם אחת כנגד התנאי הראשון, גם אם הם עונים על מספר רב של תנאים.

לדוגמה, נניח שאתה מעלה איש קשר יחיד המקיים שני תנאים - תנאי 1 ותנאי 2 אם איש קשר זה מקיים את שני התנאים, תחזית המסירה סופרת איש קשר זה כנגד התנאי הראשון בלבד. למרות שמגע זה מקיים גם את התנאי השני, הספירה כנגד התנאי השני מוצגת כאפס.

תחזית אי-הכללה של אנשי קשר

'תחזית אי-הכללת אנשי קשר' מציג תחזית מסכמת של המספר האפשרי של אנשי קשר שניתן לא לכלול בחיוג יוצא בשלוש השעות הקרובות, החל מהזמן האחרון שבו ניגשים אליו או מרעננים אותם.

1. נווט אל התראות > תחזית קמפיין> תחזית אי-הכללה של אנשי קשר.
2. בחר את אזור הזמן שעבורו ברצונך לקבל את נתוני התחזית לאי-הכללת אנשי קשר. היישום הופך את datetime בהתבסס על אזור הזמן שנבחר על-ידי המשתמש ומעבד את נתוני תחזית אי-הכללה של אנשי קשר. זוהי תצורה אופציונלית. יש להגדיר את המאפיין IsTimeZoneRequiredForFilter כ- true בקובץ Service web.config כדי לקבל תוצאה של תחזית אי-הכללה של איש קשר לפי אזור זמן.

לדוגמה, אם המשתמש בוחר GMT כאזור הזמן והשרת נמצא באזור הזמן של ,IST הדוח מציג נתונים מ- 0530 am, מכיוון שזה שווה ערך ל- GMT 00.00.

3. בחר את הקמפיין כדי להציג נתונים ספציפיים לקמפיין.
4. לחץ על יצא כדי להוריד את הדוחות תחזית לאי-הכללת אנשי קשר.

שדות

שדות	תיאור
שם הקמפיין	שם הקמפיין.
סה"כ אנשי קשר	ספירת סך המגעים הפתוחים בתחילת היום. אנשי קשר אלה כוללים אנשי קשר חדשים ומתוזמנים מחדש. מספרים אלה גדלים כאשר אנשי קשר חדשים מועלים; ולא נגזר כאשר אנשי קשר מחויגים החוצה / מתוזמנים מחדש / הסטטוס משתנה מפתוח. לשעות החיזוי שהוגדרו אין כל השפעה על מספר זה.
פתח את אנשי הקשר	סך כל אנשי הקשר הזמינים לחיוג החוצה עבור הקמפיין התואם. אנשי קשר אלה כוללים אנשי קשר חדשים ומתוזמנים מחדש. עמודה זו מחולקת לנושאים הבאים: סה"כ - מציג את המספר הכולל של אנשי קשר פתוחים עבור Cam- paign. המספר משתנה באופן דינמי - גדל כאשר con- tacts מועלים / מתוזמנים מחדש ומופחת כאשר מחייגים החוצה / נסגר או שהסטטוס השתנה מפתוח. הועלה היום - מציג את מספר אנשי הקשר הפתוחים שהועלו במהלך היום הנוכחי עבור הקמפיין.
אנשי קשר זמינים	מספר אנשי הקשר הפתוחים שניתן לחייג אליהם 'יוצא' או שלוש השעות הבאות. הערה: כותרת העמודה מכילה את משך הזמן שהוגדר במאפיין web.config של רכיב השירות Exclu- sionPredictionInHours. אם השעות המוגדרות כאן הן שתיים, הכותרת מוצגת כאנשי קשר זמינים עבור השעתיים הבאות. סה"כ - מציג את המספר הכולל של אנשי קשר פתוחים עבור הקמפיין שיש לחייג החוצה עבור היום הנוכחי. הועלה היום - מציג את מספר אנשי הקשר הפתוחים

	הועלה במהלך היום הנוכחי כדי לחייג החוצה באותו יום עבור הקמפיין.
איש קשר חסום	פרט אנשי קשר חסומים.
חוק המדינה	מציג את מספר אנשי הקשר עבור הקמפיין החסומים על-ידי חוק המדינה.
אל תתקשר	מציג את מספר אנשי הקשר עבור הקמפיין שנחסמו על-ידי DNC (אל תתקשר).
לאומי אל תתקשר	מציג את מספר אנשי הקשר עבור הקמפיין שנחסמו על-ידי NDNC (National Do Not Call).
אנשי קשר שנמסרו	פירוט המספר הכולל של אנשי הקשר שנמסרו
אסטרטגיית בחירת אנשי קשר (CSS)	מציג את מספר אנשי הקשר עבור הקמפיין החסומים על-ידי תנאי CSS.
טריים	מציג את מספר אנשי הקשר החדשים עבור הקמפיין הממתינים לחיוג יוצא עבור היום הנוכחי.
לוח זמנים	מציג את מספר אנשי הקשר המתוזמנים מחדש עבור הקמפיין הממתינים לחיוג יוצא עבור היום הנוכחי.
זמן סיום משוער	זהו זמן ההשלמה המשוער עבור כל אנשי הקשר הניתנים לחיוג בקמפיין. זה מחושב על סמך נתוני העבר שלו והיום הנוכחי של סך כל הרשומות שעובדו וסך כל התהליכים שעובדו. הערות: וכו' ואחוזי השלמה אינם ישימים עבור קמפיינים של רשימה משותפת. קמפיינים שיש להם רשימות מעבר לשעות החיזוי מוצגים בדוח אי-הכללה, רק אם הם במצב ביצוע או שהם נמצאים במצב ביצוע בשעות החיזוי.
אחוז השלמה	אחוז אנשי הקשר שחויגו החוצה (מתוך המספר הכולל הספציפי של אנשי הקשר שהועלו) עבור הקמפיין. הנוסחה היא (אנשי קשר שהושלמו * 100) / סה"כ אנשי קשר. סה"כ אנשי קשר מחושב באמצעות הנוסחה הבאה: *TotalContacts = Count(Open) + Count* (סגור)+ *Count* (אחר)

כלים

תפריט כלים כולל את מודול הקלטת שיחות ואת מודול הטיהור והארכיון.

הקלטות שיחות מאפשרות למשתמשים לחפש הקלטות של כל שיחה מחוברת ולגשת אליהן. למידע נוסף לחצו כאן.

כלי השירות ניקוי וארכיון מסייע למשתמשים לנקות באופן אוטומטי את מסדי הנתונים של הדייר. כלי זה מבטל את הצורך בעבודה ידנית מייגעת הקשורה לפעילויות כאלה. במהלך תקופה, ככל שהשימוש ביישום גדל, גודל מסד הנתונים גדל באופן אקספוננציאלי. למידע נוסף לחצו כאן.

טיהור וארכיון

כלי השירות 'ניקוי וארכיון' מסייע למשתמשים להסיר את קבצי הנתונים ממסדי הנתונים באופן אוטומטי. כלי זה מסייע למנוע את העבודה הידנית המייגעת הכרוכה בפעילויות כאלה. מחיקת מסד נתונים מסירה את הנתונים שאתה מציין ממסד הנתונים. לאחר מחיקת הנתונים, לא ניתן לשחזר אותם.

כאשר השימוש ביישום גדל, גם גודל מסד הנתונים גדל באופן אקספוננציאלי. כדי לשמור על גודל נתונים זה כדי למנוע בעיות ביצועים, הכרחי שתהיה לנו תוכנית שמירת נתונים חזקה. כלי טיהור וארכיון הוא כלי טיהור המסייע לך להשיג את היעדים של תוכנית שמירת הנתונים שלך. באמצעות כלי השירות טיהור וארכיון, אתה יכול פשוט לטהר את הנתונים ממסדי הנתונים שלך או, בנוסף, לאחסן בארכיון את הנתונים מטוהרים.

באפשרותך למחוק ולאחסן בארכיון קבצי נתונים. אם תבחר לאחסן בארכיון את הנתונים שנמחקו, בחר מבין האפשרויות הבאות:

- ארכיון בדלי **Amazon S3** או בכונן משותף - הנתונים מאוחסנים כקובץ ערכים מופרדים באמצעות פסיקים (CSV). מוסכמת שמות הקבצים הבאה היא <TableName>_<PurgeDate> בתבנית <YYYYMMDD>. לדוגמה AuditTrail_20210326 ,.
- ארכיון במסד נתונים אחר של MS SQL- תחילה עליך ליצור מסד נתונים ב- MS SQL ולהשתמש בשם מסד נתונים זה כדי להגדיר את הגדרות הארכיון.

הגדרות

1. נווט אל הגדרות וודא כי הטיהור מוגדר למצב מופעל. משתמשים לא יכולים TURN OFF זה.
2. הגדר את המתג ארכיון למצב כבוי אם אינך מעוניין שהנתונים שנמחקו יאוחסנו בארכיון.

   הערה: אם TURN לכבות את הארכיון, כלי השירות מסיר את הנתונים המטוהרים לצמיתות ממסד הנתונים. לא תוכל לגשת לנתונים שנמחקו.
3. בחר את סוג הארכיון המתאים. למידע נוסף, ראה "סוג ארכיון" בעמוד 184.
4. בחר לוח זמנים עבור פעילות הטיהור מ'יומי ', 'שבועי' ו'חודשי '.
   a. יומי - היישום מוחק את מסד הנתונים בשעות ההתחלה והסיום שהוגדרו פעם ביום.

      הערה: אם תבחר בלוח הזמנים היומי, מלא את השדה ימים שאינם נכללים - אפשרות זו אופציונלית.
   b. שבועי - היישום מוחק את מסד הנתונים בשעות ההתחלה והסיום שהוגדרו פעם בשבוע. אם תבחר בסוג הפעלה זה, בחר יום בשבוע כדי לנקות את מסד הנתונים.

c. חודשי - היישום מגדיר את מסד הנתונים בזמן שהוגדר פעם בחודש. אם תבחר באפשרות זו, תוכל לבחור באפשרות סוף חודש כדי לנקות את הנתונים ביום הקלנדרי האחרון של החודש בין שעת ההתחלה והסיום שהוגדרו. אם ברצונך שהטיהור יתמקד בתאריך ספציפי בכל חודש, בחר באפשרות תאריך ובחר תאריך לפעילות הטיהור.

הערה: אם תבחר באפשרות תאריך ותבחר תאריך כלשהו שאינו ישים עבור חודש ספציפי, המערכת תדלג על פעילות הטיהור עבור חודש זה. לדוגמה, אם תבחר 30 כתאריך, תדלג על פעילות טיהור עבור פברואר.

5. בחר שעת התחלה עבור פעילות הטיהור.
6. בחר שעת סיום עבור פעילות הטיהור. פעילות הטיהור מסתיימת בזמן הסיום שהוגדר, גם אם קיימות רשומות הממתינות לטיהור. רשומות שיוריות אלה נלקחות לטיהור בזמן הטיהור המתוכנן הבא.
7. בחר את הימים שאינם נכללים. באמצעות השדה ימים שאינם נכללים, באפשרותך להגדיר את ימי השבוע שבהם אינך מעוניין שהיישום יבצע את פעילות הטיהור (או הטיהור והארכיון). פעולה זו מסייעת לשמור את הנתונים עבור ימים שאינם נכללים בטיהור. זהו שדה אופציונלי; באפשרותך לבחור מספר ימים.
8. לחץ על שמור.

קבוצות טבלאות

קבוצות טבלאות הוא המקטע שבו מפורטות כל טבלאות הטרנזקציות (רק אלה שניתן לנקות). טבלאות הליבה והדיווח מפורטות בכרטיסיות נפרדות. טבלאות זמינות הן במקטע ליבה והן במקטע דיווח מפורטות על-ידי כלי השירות לטיהור. אם טבלה / שדה כלשהו מתווסף/נמחק בתיקון עתידי, מתקין התיקון מטפל בכך - אין צורך בהתערבות ידנית.

שינוי סוג הנתונים (לדוגמה, מ- int ל- varchar) ושינוי גודל השדה אינם מטופלים על-ידי כלי השירות לטיהור ולארכיון. עליך להפעיל באופן ידני קובץ script (במסד הנתונים של ארכיון) שסופק על-ידי צוות השירותים - קובץ script זה משנה את סוג הנתונים לפני תחילת פעילות הטיהור המתוזמנת הבאה.

קבוצת טבלה מציגה את הפרמטרים הבאים:

השדה	תיאור
שם טבלה	שם הטבלה הזמינה לטיהור. סמל הטבלה לפני שם הטבלה מופיע בכתום אם היא טבלה המוגדרת על-ידי המשתמש ובאפור אם היא טבלת מערכת. לא ניתן להשבית את Purge עבור טבלת מערכת - תהליך הטיהור הוא חובה בהתאם לתצורה שלך.
תיאור	תיאור הנתונים המאוחסנים בטבלה
ימי שמירה	מספר הימים לשמירת הנתונים בטבלה הספציפית. כלי השירות לטיהור וארכיון מוחק נתונים ישנים יותר ממספר ימי השמירה שהוגדר כאן. לדוגמה, אם קבעת את התצורה של 100 ימים, נתונים שגילם עולה על 100 ימים נמחקים (ומאוחסנים בארכיון, אם נקבעה תצורתם). הנתונים המטוהרים והמאוחסנים בארכיון אינם זמינים לכל שימוש

	(דיווח או אחרים) לאחר הסרתו מטבלת מסד הנתונים. אם תגדיר 0 (אפס) ימים כשמירה, כל הרשומות השוכנות במסד הנתונים בחלון הטיהור שתצורתו נקבעה יוסרו ממסד הנתונים. קבוצת הטבלה מגיעה עם ערך ברירת מחדל של ימי שמירה של 365 ימים.
ארכיון	אם בחרת לאחסן את הנתונים שלך בארכיון במקטע הגדרות נפוצות, באפשרותך לבחור שלא לאחסן בארכיון טבלאות ספציפיות כאן. אם בחרת שלא לאחסן את הנתונים שלך בארכיון במקטע Set- tings הנפוץ, הפעלת בורר הארכיון בסעיף זה לא תאחסן את נתוני הטבלה בארכיון.
נקה	אין לך אפשרות TURN לבטל את הטיהור תחת סעיף ההגדרות הנפוצות. עדיין באפשרותך לבחור שלא למחוק נתונים מטבלאות מסוימות. TURN את מתג הטיהור (עבור הטבלה הספציפית) עבור טבלאות ספציפיות. פעולה זו מבטיחה שהנתונים בטבלה זו לא ינוקו גם אם הם ישנים יותר מימי השמירה שהוגדרו.
ימי שמירת ארכיון	זהו מספר ימי השמירה של הנתונים המאוחסנים בארכיון. זה שונה מימי השמירה בס"ל. מס' 3 לעיל. לדוגמה, אם ציינת נתונים של 365 ימים שיש לשמור, נתונים אלה יישמרו. ימי שמירת הארכיון שומרים נתונים מגובים אלה עבור מספר הימים שצוין.
טיהור ארכיון	TURN מתג זה מופעל אם ברצונך לטהר את הנתונים 'המאוחסנים בארכיון' לאחר ימי שמירת הארכיון.
פעולות	הוא מאפשר לך לערוך ימי שמירהTURN , כבוי או מופעל בארכיון ו/או טיהור, לשנות ימי שמירת ארכיון וTURN מופעל/כבוי טיהור ארכיון. לחץ על שמור במצב עריכה כדי לשמור את השינויים או על ביטול כדי לבטל את השינויים.

ניטור תהליכים

המקטע 'ניטור תהליכים' בכלי השירות 'טיהור וארכיון' מציג את התקדמות פעילות הטיהור והארכיון.

השדה	תיאור
סוג	סוג הטבלה שנמחקת, כלומר ליבה או דיווח
שעת תחילת פעילות	זמן התחלה לפעילות הטיהור והארכיון
שעת סיום פעילות	שעת סיום הטיהור ופעילות הארכיון
מצב	מצב טיהור מושהה מציין שפעולת הטיהור והארכיון מושהית עקב שעת הסיום שהוגדרה. מצב זה מצביע גם על כך שפעילות הטיהור והארכיון לא הושלמה - יש שאריות

	רשומות שיש לטהר ולאחסן בארכיון. הפעילות מתחילה מחדש בזמן ההתחלה הבא שהוגדר, ומוחקת את הרשומות הישנות יותר בהתאם לימי השמירה שהוגדרו. הצלחה מציינת שכל הרשומות נמחקו בהצלחה (ומאוחסנות בארכיון, אם הוגדרו). נכשל מציין שכלי השירות לטיהור או לארכיון נכשל. עיין ביומני הרישום של רכיבי PurgeArchive כדי לפתור בעיות.
רשומות מושפעות	מספר הרשומות שנמחקו (ואוחסנו בארכיון, אם הוגדרו) כחלק מפעילות טיהור זו. אם מספר הרשומות בטבלה גדול מאוד, כלי השירות לטיהור ולארכיון מבצע את אצוות הפעילות בצורה חכמה, כאשר כל אצווה שומרת על מספר מוגדר מראש של רשומות בכל פעם. מספר זה מצוין במאפיין PurgeBatchSize של קובץ התצורה PurgeArchive web.- config.
פרטי סטטוס	
בתהליך	נניח שיש 50,000 רשומות בטבלה. הרשומות נמחקות ב-5 חזרות של 10,000 כל אחת. עד להשלמת האיטרציה האחרונה ומחיקת כל הרשומות, המצב 'מתבצע' מוצג.
הצלחה	אם יש 50,000 רשומות בטבלה, וכל הרשומות נמחקות (כל האיטראציות), המצב הוא הצלחה.
מושהה	טבלה מכילה 50,000 רשומות ודורשת מחיקה של 5 חזרות של 10,000 רשומות כל אחת. שלושת האיטרציות הראשונות הושלמו. בשעת הסיום שהוגדרה, פעילות הטיהור מופסקת בעת ניקוי הקבוצה הרביעית. המצב מסומן כהשהה. 20,000 הרשומות הנותרות נמחקות כאשר מגיע זמן תחילת פעילות הטיהור הבא.
כישלון	טבלה מכילה 50,000 רשומות, והיא נמחקת בחמש חזרות של 10,000 כל אחת. אם האיטרציה הראשונה מצליחה, והאיטרציה השנייה נכשלת מסיבה כלשהי (שגיאת מסד נתונים, לדוגמה), פעילות הטיהור מסומנת ככישלון. עיין ביומני הרישום ופתור בעיות.

ניקוי תצורת קבצים

תצורת טיהור קבצים מסייעת לך לקבוע את הגדרות הטיהור עבור קבצים המאוחסנים בארכיון. היישום מוסיף את הנתונים לטבלאות מסד הנתונים השונות ושומר קבצים מסוימים על בסיס יומי או במרווחי זמן מוגדרים לתיקיות נפרדות. קבצים אלה יכולים להכיל נתוני העלאת קבצי אנשי קשר, נתוני שגיאה של קובץ איש קשר וכן הלאה. קבצים אלה יכולים לגדול במספר ובגודל ולתפוס שטח דיסק, להאט את המערכת. זה נוגד את תוכנית שמירת הנתונים האופטימלית. השתמש בתצורת ניקוי קבצים כדי לנהל קבצים ושטח אחסון בצורה מיטבית. נווט אל המקטע תצורת ניקוי קבצים כדי לפתוח את הרשת המכילה את התצורות שכבר נמצאות בשימוש.

לקבלת מידע נוסף, ראה ניקוי תצורת קובץ.

ניקוי תצורת קבצים

באפשרותך להוסיף את ההגדרות הבאות:

- ניקוי קבצים
- ניקוי הגדרות קובץ

הוסף קבצי טיהור

התכונה Purge Files מאפשרת לך להגדיר מיקומים שבהם הנתונים המטוהרים מאוחסנים כגון כונן מקומי, כונן משותף או דלי Amazon S3.

1. הזן תיאור תיקיית ניקוי.
2. הזן סוג תיקיה של ניקוי. האפשרויות הזמינות הן **S3**, **Local** ו-**Drive** Shared.
   a. הזן את הנתיב לתיקייה המקומית שממנה יש לנקות את הקבצים.
   b. בחר את **Amazon S3** אם הקבצים שלך מאוחסנים בדלי Amazon S3. בחר את הגדרות S3 מהתפריט הנפתח. ראה ניקוי הגדרות קובץ. בחר בתיבת הסימון הגדרות ארכיון S3 אם ברצונך לשמור הגדרות אלה בארכיון. בשדה נתיב ,S3 בחר את נתיב התיקיה S3 או ציין את כתובת ה- URL של התיקיה S3.
   c. בחרו ב'אחסון משותף ' אם הקבצים שלכם מאוחסנים בכונן משותף. אם תבחר כונן משותף, בחר את הגדרות SharedDrive מהרשימה הנפתחת. ראה ניקוי הגדרות קובץ. הפעל את תיבת הסימון אחסן בארכיון הגדרות כונן משותף אם ברצונך לשמור הגדרות אלה בארכיון. בשדה נתיב כונן משותף, בחר בנתיב התיקיה 'כונן משותף'.

   הערה: בעת מסירת הנתיב, אל תכלול קו נטוי/קו נטוי הפוך בהתחלה. לדוגמה, אם עליך לאחסן את הנתונים שלך בארכיון בתיקיה ארכיון של המחשב בעל כתובת IP# 172.20.3.74, ציין את כתובת IP כ- 172.20.3.74 ואת הנתיב כארכיון. אם אתה משתמש בתיקיית משנה תחת ארכיון, ציין את הנתיב הנכון - Archive\PurgeData.
   d. בחר את אחסון **Cloud** Google אם הקבצים שלך מאוחסנים באחסון בענן של Google. אם תבחר כונן משותף, בחר את הגדרות אחסון הענן של Google מהרשימה הנפתחת. ראה ניקוי הגדרות קובץ. הפעל את תיבת הסימון אחסן בארכיון את הגדרות האחסון של Google Drive אם ברצונך לשמור הגדרות אלה בארכיון. בשדה נתיב דלי, בחר את נתיב תיקיית הדלי.
3. הפעל את תיבת הסימון הפוך את תיקיית המשנה לזמינה אם ברצונך לנקות את הקבצים המאוחסנים בארכיון בכל תיקיות המשנה תחת התיקיה הראשית.
4. בחר או הזן את מספר ימי השמירה.
5. אם תבחר למחוק את הקבצים המאוחסנים בארכיון, בחר בתיבת הסימון נקה הפעל .
6. לחץ על שמור.

הוסף הגדרות קובץ ניקוי

תצורת הגדרות קובץ טיהור מאפשרת לך לציין את כל פרטי הגישה (מיקומים ואישורים) אודות מיקומי הקבצים שלך - דלי Amazon S3 או כונן משותף - בדף משותף. לאחר מכן תוכל לעיין בערכות אלה בדף קובץ טיהור. פעולה זו חוסכת לך את הזמן הדרוש להזנת כל פרטי האימות עבור כל פעילות טיהור. כל ההגדרות שהוגדרו מפורטות בעת הניווט אל הדף.

1. נווט אל הוסף הגדרות קובץ ניקוי והזן את שם ההגדרות.
2. בחר את סוג ההגדרה המתאים.
3. אם סוג ההגדרה הוא **S3**, הזן את מפתח הגישה של AWS, המפתח הסודי של AWS, נקודת הקצה של אזור AWS, מפתח KMS והצפנת צד שרת. בחר KMS Encrypt אם ברצונך שהנתונים יוצפנו באמצעות הצפנת KMS של AWS.
4. אם סוג ההגדרה הוא כונן משותף, הזן את כתובת IP, מזהה המשתמש והסיסמה.
5. אם סוג ההגדרה הוא אחסון בענן של Google, מזינים את סוג החשבון, המפתח הפרטי וכתובת הדוא"ל של הלקוח.
6. לחץ על שמור.

עריכת הגדרות ניקוי קובץ או ניקוי קובץ

1. בחר את נקה קובץ או נקה הגדרות קובץ ולחץ לערוך סמל תחת פעולה Tab.
2. עדכן את הפרטים ולחץ על שמור.

מחיקת הגדרות ניקוי קובץ או ניקוי קובץ

1. בחר בסמל נקה קובץ או נקה קובץ ולחץ על מחק סמל תחת פעולה Tab.
2. לחץ על אישור בחלון האישור המופץ.

סוג ארכיון

Campaign Manager מציע את סוגי הארכיון הבאים:

סוג ארכיון דלי אמזון **S3**

1. נווט אל Tab **Settings** וודא שהמתג **Purge** מוגדר למצב On. משתמשים לא יכולים TURN OFF זה.
2. הפעל את בורר ארכיון אם אינך מעוניין שהנתונים המטוהרים יאוחסנו בארכיון.

הערה: אם TURN לכבות את הארכיון, כלי השירות מסיר את הנתונים המטוהרים לצמיתות ממסד הנתונים. לא תוכל לגשת לנתונים שנמחקו.

3. בחר את סוג הארכיון כ- Amazon S3.
4. הזן את כתובת ה-**S3** URL המאחסנת את הנתונים המאוחסנים בארכיון. צור תיקיה נפרדת בדלי Amazon S3 עבור הנתונים המאוחסנים בארכיון והגדר תיקיה זו בשדה כתובת URL S3.
5. הזן את נקודת הקצה שלאזור AWS. זהו האזור שבו נמצא דלי AWS S3 שלך.
6. הזן את מפתח הגישה שלAWS. זהו המפתח לגישה לדלי AWS S3 שלך. מפתחות גישה משמשים כדי לחתום על הבקשות שאתה שולח ל- AWS .Amazon S3 מאמתת מפתח זה ומאפשרת גישה. אתה משתמש במקשי גישה כדי לחתום על בקשות API שאתה מגיש ל-AWS.
7. הזן את **Amazon AWS KMS Encrypt** (שירות ניהול מפתחות). באפשרותך להגדיר את הערך כ- True או False. אם הוגדר כנכון, פעולה זו מצפינה נתונים המאוחסנים בדלי S3.
8. הזן את המפתח הסודי שלAWS. זהו המפתח הסודי (כמו הסיסמה) עבור מפתח הגישה של AWS המוצג בסעיף 5 לעיל. השילוב של מזהה מפתח גישה ומפתח גישה סודי נדרש לצורך אימות.
9. הזן את ההצפנה בצד השרת. זהו מפתח ההצפנה/פענוח, המגדיר שהנתונים המטוהרים מוצפנים באמצעות הצפנת מערכת ניהול המפתחות (KMS) של AWS.
10. הזן את מפתח KMS. זהו המפתח לפענוח הנתונים בדלי S3.

סוג ארכיון כונן משותף

1. בחר את סוג הארכיון ככונן משותף.
2. הזן את הכתובת **IP** או את שם המחשב המארח של המכשיר המאחסן את הנתונים המאוחסנים בארכיון.
3. הזן את מזהה המשתמש של המשתמש שניגש לכונן לעיל כדי לאחסן את הנתונים. זה צריך להיות שילוב של דומיין ושם משתמש. לדוגמה<domain>\UserID ,.
4. הזן את הסיסמה עבור המשתמש כדי לגשת לכונן המשותף.
5. הזן את הנתיב בכונן המשותף שבו הנתונים שלך יאוחסנו בארכיון.

הערה: בעת מסירת הנתיב, אל תכלול קו נטוי/קו נטוי הפוך בהתחלה. לדוגמה, אם עליך לאחסן את הנתונים שלך בארכיון בתיקיה ארכיון של המחשב בעל כתובת ,#IP 172.20.3.74 ציין את כתובת IP כ- 172.20.3.74 ואת הנתיב כארכיון. אם אתה משתמש בתיקיית משנה תחת ארכיון, ציין את הנתיב הנכון - Archive\PurgeData.

סוג ארכיון מסד נתונים

1. בחר את סוג הארכיון כמסד נתונים .
2. בחר סוג אימות מהאפשרויות הבאות:

a. **SQL** אימות: זהו אימות טיפוסי המשמש למערכות מסדי נתונים שונות, וכולל שם משתמש וסיסמה. ברור שלמופע של שרת SQL יכולים להיות חשבונות משתמש רבים (באמצעות אימות SQL) עם שמות משתמש וסיסמאות שונים. ב

שרתים משותפים שבהם למשתמשים שונים צריכה להיות גישה למסדי נתונים שונים -SQL authen , tication עדיף. SQL אימות נדרש גם כאשר לקוח (מחשב מרוחק) מתחבר למופע של שרת SQL במחשב שאינו המחשב שבו הלקוח פועל.

b. אימות Windows: כאשר אתה ניגש לשרת SQL מאותו מחשב. הוא מותקן על, בדרך כלל אינך מתבקש להקליד שם משתמש וסיסמה. באמצעות אימות ,Windows שירות השרת SQL כבר יודע שמישהו מחובר למערכת ההפעלה עם האישורים המאומתים. שירות השרת SQL משתמש באישורים אלה כדי לאפשר למשתמש להיכנס למסדי הנתונים שלו. כמובן, זה עובד כל עוד הלקוח שוכן באותו מחשב כמו שרת ,SQL או כל עוד הלקוח המחבר תואם את אישורי Windows של השרת. אימות Windows משמש לעתים קרובות כדרך נוחה יותר להיכנס למופע שרת SQL מבלי להקליד שם משתמש וסיסמה. כאשר משתמשים נוספים מעורבים, או כאשר נוצרים חיבורים מרוחקים באמצעות שרת ,SQL יש להשתמש באימות SQL.

3. הזן את **IP** כתובת ההתקן שבו נמצא מסד הנתונים המאחסן את הנתונים המאוחסנים בארכיון.
4. הזן את מספר היציאה המקיימת תקשורת עם מסד הנתונים המאחסן את הנתונים המאוחסנים בארכיון.
5. הזן את שם מסד הנתונים . צור מסד נתונים באמצעות SQL Studio כדי לאחסן בארכיון את הנתונים שנמחקו. הזן את שם מסד הנתונים בשדה זה.
6. הזן את מזהה המשתמש ואת הסיסמה של המשתמש שניגש למסד הנתונים.

סוג אחסון **Google** סוג ארכיון

1. בחר את סוג הארכיון כאחסון בענן של Google.
2. בחר סוג אימות מהאפשרויות הבאות:

a. **SQL** אימות: זהו אימות טיפוסי המשמש למערכות מסדי נתונים שונות, וכולל שם משתמש וסיסמה. כמובן, מופע של SQL Server יכול לכלול חשבונות משתמש רבים (באמצעות אימות SQL) עם שמות משתמש וסיסמאות שונים. בשרתים משותפים שבהם למשתמשים שונים צריכה להיות גישה למסדי נתונים שונים- SQL authen- tication , עדיף. SQL אימות נדרש גם כאשר לקוח (מחשב מרוחק) מתחבר למופע של שרת SQL במחשב שאינו המחשב שבו הלקוח פועל.

b. אימות Windows: כאשר אתה ניגש לשרת SQL מאותו מחשב שבו הוא מותקן, בדרך כלל אינך מתבקש להקליד שם משתמש וסיסמה. באמצעות אימות ,Windows שירות השרת SQL כבר יודע שמישהו מחובר למערכת ההפעלה עם האישורים המאומתים. שירות השרת SQL משתמש באישורים אלה כדי לאפשר למשתמש להיכנס למסדי הנתונים שלו. כמובן, זה עובד כל עוד הלקוח שוכן באותו מחשב כמו שרת ,SQL או כל עוד הלקוח המחבר תואם את אישורי Windows של השרת. אימות Windows משמש לעתים קרובות כדרך נוחה יותר להיכנס למופע שרת SQL מבלי להקליד שם משתמש וסיסמה.

כאשר משתמשים נוספים מעורבים, או כאשר נוצרים חיבורים מרוחקים באמצעות שרת SQL, יש להשתמש באימות SQL.

3. הזן את נתיב הדלי של הארכיון. זהו הנתיב באחסון הענן של Google שבו היישום מאחסן את הנתונים המאוחסנים בארכיון.
4. הזן את סוג החשבון. זהו סוג החשבון המשמש לגישה לאחסון בענן של Google. השתמש ב- service_account כסוג חשבון ברירת המחדל.
5. הזן את כתובת הדוא"ל שלהלקוח. זוהי כתובת הדוא"ל של חשבון הלקוח של Google Cloud Platform המשמש לגישה לאחסון Google Cloud.
6. הזן את המפתח הפרטי. זהו המפתח הפרטי של חשבון Google כדי לגשת לאחסון בענן של Google כדי למקם את הנתונים המאוחסנים בארכיון.

שדות

שדות	תיאור
S3 URL	כתובת URL המאחסנת את הנתונים המאוחסנים בארכיון
נקודת קצה של אזור AWS	האזור שבו נמצא דלי AWS S3 שלך
מפתח גישה של AWS	זהו המפתח לגישה לדלי AWS S3 שלך. מפתחות גישה משמשים כדי לחתום על הבקשות שאתה שולח ל- AWS. Amazon S3 מאמתת מפתח זה ומאפשרת גישה. אתה משתמש במקשי גישה כדי לחתום על בקשות API שאתה מגיש ל-AWS.
Amazon AWS KMS Encrypt	הגדר זאת כאמת או שקר. אם הוגדר כנכון, פעולה זו מצפינה נתונים המאוחסנים בדלי S3.
המפתח הסודי של AWS	זהו המפתח הסודי (כמו הסיסמה) עבור מפתח הגישה של AWS המוצג בסעיף 5 לעיל. השילוב של מזהה מפתח גישה ומפתח גישה סודי נדרש לצורך אימות.
הצפנה בצד השרת	זהו מפתח ההצפנה/פענוח, המגדיר שהנתונים המטוהרים מוצפנים באמצעות מערכת ניהול המפתחות (KMS) של AWS.
מקש KMS	זהו המפתח לפענוח הנתונים בדלי S3
לוח זמנים	מגדיר לוח זמנים לפעילות הטיהור.
ימים מוחרגים	באמצעות השדה ימים שאינם נכללים, באפשרותך להגדיר את ימי השבוע שבהם אינך מעוניין שהיישום יבצע את פעילות הטיהור (או הטיהור והארכיון). פעולה זו מסייעת לשמור את הנתונים עבור ימים שאינם נכללים בטיהור. זהו שדה אופציונלי; באפשרותך לבחור מספר ימים.
כתובת IP או שם מארח	כתובת IP או שם המארח של המכשיר המאחסן את הנתונים המאוחסנים בארכיון
מזהה משתמש	מזהה משתמש של המשתמש שניגש לכונן לעיל כדי לאחסן את הנתונים. זה צריך להיות שילוב של דומיין ושם משתמש.

סיסמה	סיסמה עבור המשתמש לגשת לכונן המשותף
נתיב	נתיב של כונן משותף שבו הנתונים צריכים להיות מאוחסנים בארכיון
אימות SQL	זהו אימות טיפוסי המשמש למערכות מסדי נתונים שונות, וכולל שם משתמש וסיסמה. כמובן, מופע של SQL Server יכול לכלול חשבונות משתמש מרובים (באמצעות SQL authen- tication) עם שמות משתמש וסיסמאות שונים. בשרתים משותפים שבהם למשתמשים שונים צריכה להיות גישה למסדי נתונים שונים, אימות SQL מועדף. SQL אימות נדרש גם כאשר לקוח (מחשב מרוחק) מתחבר למופע של שרת SQL במחשב שאינו המחשב שבו הלקוח פועל.
אימות Windows	כאשר אתה ניגש לשרת SQL מאותו מחשב שבו הוא מותקן, בדרך כלל אינך מתבקש להקליד שם משתמש וסיסמה. באמצעות אימות Windows, שירות השרת SQL כבר יודע שמישהו מחובר למערכת ההפעלה עם האישורים המאומתים. שירות השרת SQL משתמש באישורים אלה כדי לאפשר למשתמש להיכנס למסדי הנתונים שלו. כמובן, זה עובד כל עוד הלקוח שוכן באותו מחשב כמו שרת SQL, או כל עוד הלקוח המחבר תואם את אישורי Windows של השרת. אימות Windows משמש לעתים קרובות כדרך נוחה יותר להיכנס למופע שרת SQL מבלי להקליד שם משתמש וסיסמה. כאשר משתמשים נוספים מעורבים, או נוצרים חיבורים מרוחקים באמצעות שרת SQL, יש להשתמש באימות SQL.
נתיב דלי ארכיון	זהו הנתיב באחסון הענן של Google שבו היישום מאחסן את הנתונים המאוחסנים בארכיון.
סוג חשבון	זהו סוג החשבון המשמש לגישה לאחסון בענן של Google. השתמש ב-service_account כסוג החשבון המוגדר כברירת מחדל.
דוא"ל לקוח	זוהי כתובת הדוא"ל של חשבון הלקוח של Google Cloud Platform המשמש לגישה לאחסון Google Cloud. 8. הזן את המפתח הפרטי.
מפתח פרטי	זהו המפתח הפרטי של חשבון Google כדי לגשת לאחסון בענן של Google כדי למקם את הנתונים המאוחסנים בארכיון.

שליטה Agent Desktop

Control Agent Desktop הוא יישום סוכנים מקיף מבוסס אינטרנט המאפשר לסוכני בקרה לבצע פעולות בלחיצה אחת לניהול אנשי קשר שאינם מסכימים במהלך חיוג ידני. סוכני בקרה יכולים לבחור קמפיין אחד או יותר כדי לסנן אנשי קשר שאינם מסכימים ב- Control Agent Desktop ללחיצה ידנית. בנוסף, הוא מספק דוחות ביצועים המציעים תמונות של מדדים מכריעים. אם נבחר מפעיל עבור קבוצת אי-הסכמה או קבוצת מדינות, סוכן הבקרה מקבל את מספר איש הקשר שיש ללחוץ עליו בשולחן העבודה שלו.

הערה: אם קמפיינים שמופו לסוכן הבקרה מוסרים או אם קמפיין חדש ממופה לסוכן, עדכונים אינם משתקפים בבקרה Agent Desktop. המשתמש חייב להיכנס מחדש כדי להציג את העדכונים.

מסננים זמינים

המסננים הבאים זמינים:

- הכל - הצגת כל אנשי הקשר.
- אנשי קשר רגילים - הצגת אנשי הקשר שאינם מסומנים כאנשי קשר להתקשרות חוזרת.
- איש קשר להתקשרות חוזרת - מציג את אנשי הקשר המסומנים כאנשי קשר להתקשרות חוזרת.
- קמפיינים מועדפים - מאפשר לך לבחור מספר קמפיינים. הוא מסנן את אנשי הקשר על סמך מסעות הפרסום שנבחרו.

כניסה

בצע את השלבים הבאים כדי להתחבר אל Control Agent Desktop:

1. עבור אל הדף Control Agent Desktop התחברות. כתובת האתר מועברת עם חבילת היישום.
2. הזן את מזהה המשתמש והסיסמה הראשונית שסופקו עם החבילה. כדי להוסיף סוכן בקרה, פנה אל משתמשים.

מדינת הסוכן

מצב הזמינות נקרא נוכחות סוכן ומציין מצב כגון מוכן, לא מוכן וכן הלאה. Control Agent משנה באופן ידני את מצבי העבודה מ-Ready ל-Not Ready ולהיפך. מצבי הסוכן הבאים זמינים:

- מוכן - הסוכן זמין לקבל שיחות. אם הסוכן אינו עונה לשיחה בתוך משך הזמן שהוגדר, השיחה מבוטלת ומנותבת לסוכן הזמין הבא.
- לא מוכן - הסוכן אינו זמין כרגע לקבלת שיחות. היישום אינו מנתב שיחות לסוכן זה ומנתב את השיחה לסוכן הזמין הבא.

כדי לשנות את המצב, לחץ על הרשימה הנפתחת מצב בפינה השמאלית העליונה של הדף ובחר את המצב המתאים.

התנתקות

לחץ על הרשימה הנפתחת מצב בפינה השמאלית העליונה של הדף ובחר את הרשימה הנפתחת התנתק מ.

דוחות

Control Agent Desktop מציג את הנתונים עבור השעה האחרונה. הדוח מציג את הנתונים הבאים:

- ביצועים - אחוז מסך אנשי הקשר שהתקבלו מתוך סך כל אנשי הקשר שהוצגו בשעה האחרונה.
- יעילות - אחוז מסך המגעים המתקבלים לדקה.
- לא הוקצו קמפיינים - המספר הכולל של קמפיינים שהוקצו לסוכן.
- אף אחד מהקמפיינים לא הועדף לשימוש - מספר הקמפיינים שנבחרו לשימוש.
- סה"כ אנשי קשר שהוצגו ב-1 השעות האחרונות - מספר אנשי הקשר שהוצגו לסוכן בשעה האחרונה.
- סה"כ איש קשר התקבל ב-1 שעות אחרונות - מספר אנשי הקשר שהתקבלו על-ידי סוכן בשעה האחרונה.
- סה"כ אנשי קשר בוטלו במהלך 1 השעות האחרונות - מספר אנשי הקשר שהוצגו לסוכן אך לא התקבלו.