Pravne informacije

SPECIFIKACIJE I INFORMACIJE KOJE SE ODNOSE NA PROIZVODE U OVOM PRIRUČNIKU PODLIJEŽU PROMJENI BEZ PRETHODNE NAJAVE. SVE IZJAVE, INFORMACIJE I PREPORUKE U OVOM PRIRUČNIKU SMATRAJU SE TOČNIMA, ALI SU PREDSTAVLJENE BEZ JAMSTVA BILO KOJE VRSTE, IZRIČITIH ILI IMPLICIRANIH. KORISNICI MORAJU PREUZETI PUNU ODGOVORNOST ZA SVOJU PRIMJENU BILO KOJIH PROIZVODA.

SOFTVERSKA LICENCA I OGRANIČENO JAMSTVO ZA POPRATNI PROIZVOD NAVEDENI SU U INFORMACIJSKOM PAKETU KOJI JE ISPORUČEN S PROIZVODOM I OVDJE SU UKLJUČENI OVIM REFERENCAMA. AKO NE MOŽETE LOCIRATI SOFTVERSKU LICENCU ILI OGRANIČENO JAMSTVO, KONTAKTIRAJTE PREDSTAVNIKA TVRTKE CISCO ZA DOBIVANJE KOPIJE.

Cisco implementacija kompresije TCP zaglavlja adaptacija je programa koji je razvio University of California, Berkeley (UCB) kao dio verzije javne domene UCB-a za UNIX operacijski sustav. Sva prava pridržana. Autorsko pravo © 1981., Regents of the University of California.

BEZ OBZIRA NA BILO KOJE DRUGO JAMSTVO, SVI DOKUMENTI I SOFTVER TIH DOBAVLJAČA ISPORUČENI SU "KAKVI JESU", SA SVIM GREŠKAMA. CISCO I PRETHODNO NAVEDENI DOBAVLJAČI ODRIČU SE SVIH JAMSTAVA, IZRAŽENIH ILI IMPLICIRANIH, UKLJUČUJUĆI, BEZ OGRANIČENJA, ONIH ZA UTRŽIVOST, PRIMJERENOST ZA ODREĐENU NAMJENU I NEKRŠENJE ILI ONIH KOJA PROIZLAZE IZ NAČINA POSTUPANJA, UPOTREBE ILI TRGOVINSKE PRAKSE.

NI U KOJEM SLUČAJU TVRTKA CISCO ILI NJENI DOBAVLJAČI NEĆE BITI ODGOVORNI ZA BILO KAKVE NEIZRAVNE, POSEBNE, POSLJEDIČNE ILI SLUČAJNE ŠTETE, UKLJUČUJUĆI, BEZ OGRANIČENJA, IZGUBLJENU DOBIT ILI GUBITAK ILI ŠTETU NA PODACIMA KOJI PROIZLAZE IZ UPORABE ILI NEMOGUĆNOSTI UPORABE OVOG PRIRUČNIKA, ČAK I AKO SU TVRTKA CISCO ILI NJENI DOBAVLJAČI UPOZORENI NA MOGUĆNOST TAKVE ŠTETE.

Sve adrese internetskog protokola (IP) i brojevi telefona korišteni u ovom dokumentu nisu namijenjeni da služe kao stvarne adrese i brojevi telefona. Svi primjeri, izlazni prikaz naredbi, dijagrami mrežne topologije i druge slike uključene u dokument prikazuju se samo u ilustrativne svrhe. Bilo kakva uporaba stvarnih IP adresa ili brojeva telefona u ilustrativnom sadržaju nenamjerna je i slučajna.

Sve tiskane kopije i duplicirane meke kopije smatraju se nekontrolisanim kopijama, a na izvornu internetsku ver-sion treba navesti najnoviju verziju.

Cisco ima više od 200 ureda širom svijeta. Adrese, brojevi telefona i brojevi faksa navedeni su na web-mjestu Cisco na Cisco.com.

Promijeni bilješku

Ovaj dokument opisuje ažuriranja korisničkog vodiča za izdanje. Uključuje detaljan zapisnik promjena u različitim odjeljcima.

Sekcija	Opis promjene	Razlog promjene	Datum	Verzija
Različite	Ažurirani sadržaj povratnog poziva	Dodavanje značajke	02/13/2026	4.2.1.2507_Ažuriranje 6
Uloge korisnika >	Ažurirana su prava pristupa korisnicima za mjerne podatke o performansama.	Pristup je ograničen samo na kampanje i grupe kampanja kojima korisnik ima pristup.	08/11/2025	4.2.1.2507
Kampanja > konfiguriranje kampanje > CSS	Ažurirani novi uvjeti CSS sustava	Uvjeti sustava obnovljeni su kako bi se prilagodilo većem broju vrsta kontakata.	08/11/2025	4.2.1.2507
Kampanja izvoza ili uvoza > sustava	Dodao je bilješku o uređivanju i spremanju uvezene kampanje prije njezina pokretanja.	Uvezene kampanje funkcioniraju samo kada se uređuju i spremaju (čak i ako nema promjena).	08/11/2025	4.2.1.2507
Sustav > državno pravo	Ažuriraju se izmjene državnog prava, skupine državnog prava, načina rada i drugih elemenata u Skupini državnih prava.	Promjene državnog, pravnog prava i državnopravne skupine.	08/11/2025	4.2.1.2507

Grupa	Dodan je sadržaj za novouvedene načine pretpregleda izravnog i pretpregleda standardnog tempa.	Poboljšanje za dodavanje izravnog pretpregleda i pretpregleda standardnih načina tempa.	08/11/2025	4.2.1.2507
Alati > praćenje agenta	Novi odjeljak, Agent Track, predstavljen je kao alat za praćenje u stvarnom vremenu. Pruža detaljne statistike o aktivnostima agenta i njihovim mapiranim kontaktima.	Omogućivanje vidljivosti performansi agenta u stvarnom vremenu i poboljšanje mogućnosti nadzora.	6/05/2025	4.2.1.2504
Sustav > područje i poštanski broj	U odjeljak Područje uvoza i poštanski broj dodaje se bilješka u kojoj se navodi da vrijednost stanja mora odgovarati postojećem stanju u sustavu. Ako se ne podudara, Država nije dodijeljena.	Povećati fleksibilnost podataka i osigurati precizno mapiranje u uvozu profila.	6/05/2025	4.2.1.2504

Šifra sustava > područja i poštanske države
 	
Usklađenost sa > sustava
	Polja datuma i vremena sada odražavaju konfiguriranu vremensku zonu sustava:
	• Na stranici Pozivni broj/poštanski broj, polja Datum početka i Vrijeme i Datum završetka za Pozivni broj bloka i Blokiraj poštanski broj.
	• U skladu s propisima:
	  ○ Uvoz mapiranja datoteka > polja Tab.
	  ○ Brzi prijenos Tab.
	  ○ Brzo pretraživanje Tab.
		Poravnanje prikazane vremenske zone.	6/05/2025	4.2.1.2504

Voditelj kampanje	Dodan je novi odjeljak s uputama za pristup za Voditelja kampanje, uključujući metode prijave pomoću korisničkih ID, Windows provjere autentičnosti i SSO.	Voditi korisnike kroz različite metode prijave i povećavati transparentnost	6/05/2025	4.2.1.2504

		aktivnosti prijave.		
Profil > sustava Vrsta profila > kontakata	Korisnici sada mogu unijeti do 5 poštanskih brojeva u dodatni poštanski broj, plus 1 primarni poštanski broj.	Da biste podržali naprednu geografsku sliku: ciljanje i povećanje prijenosa	6/05/2025	4.2.1.2504
		Fleksibilnost.		
Kampanje > konfigurira nje kampanje > lancima	Značajka Zadrži vrijeme za život (TTL) dodana je lancu kampanje. Zadržava TTL iz izvorišne kampanje kada je prekidač UKLJUČEN.	Poboljšanje dosljednosti rukovanja kontaktima u lancima Kampanje.	6/05/2025	4.2.1.2504
Ulozi korisnika >	Dodana je napomena: polje Naziv uloge podržava najviše 128 znakova.	Razjasniti ograničenja sustava i poboljšati unos Provjera valjanosti.	6/05/2025	4.2.1.2504
Sastavljač usklađenos ti > uvjetima (CCB)	U CCB su uvedena sljedeća neobavezna polja: • Zajedničko polje – padajući popis polja na globalnoj razini. • Provjerite operatora – popis operatora usporedbe. • Provjerite vrijednost – tekstni okvir za vrijednost usporedbe.	Poboljšanje logike provjere valjanosti pravila i osiguravanje dosljednog stvaranja pravila usklađenosti.	6/05/2025	4.2.1.2504

Ulozi korisnika >	**Pristup temeljen na ulogama za izvješća** Aktiviranje kontrole nad podacima u odnosu na pouzdanost na temelju korisničkih dozvola: - Primijenjeno na **povijesna izvješća - Beta**, s kontrolama nad kampanjama, grupama kampanja i agentima prilikom arhiviranja zapisa. - Filtri za kampanje, cam-paign grupe i agente u povijesnim beta izvješćima sada su regulirani dodijeljenim pravima za te entitete. - Prava agenta dodaju se kao novi unos za sve birače. Filtar agenta Tab vidljiv je samo ako su navedena prava agenata.	Provedba povijesnih izvješća – Beta	07/02/2025	4.2.1.2501

Dizajner skripti	**Poboljšanja dizajnera skripti**
	- Ažuriranja dizajna stranice: Uklonjena je lijeva traka izbornika s popisom dostupnih grupa. Prva Tab, sada nazvana "Popis", prikazuje sve obrasce dostupne u sys-temu.
	- Kartice i funkcije:
	  - Popis Tab: Prikazuje rešetku koja sadrži informacije vezane uz popis.
	  - Obrazac Tab:
		Poboljšanja dizajnera skripti	07/02/2025	4.2.1.2501

	- Dodan je novi padajući izbornik za odabir kampanje, što korisnicima omogućuje stvaranje obrazaca specifičnih za cam-paigns. - Elementi stvaranja obrasca u lijevom izborniku premješteni su na gornju navigacijsku vrijednost Tab. - Svi oblici cre-ation gljiva-tionality ostaju nepromije njeni. - Izvješće Tab: - Bočna traka izbornika s popisom izvještaja uklonjena je i zamijenjena navigacijom Tab ispod glavne navigacijske trake. - Izvješće func-tionalities ostaju			

	nepromijenjeni.			
Agenti za potpisivanje sustava > reas	Opcija Preraspodjela agenata u izborniku sustava sada omogućuje korisnicima da preraspodijele kontakte AEM-a i PCB-a različitim agentima, uključujući izbrisane ili neaktivne agente. • Prije toga, izbrisani agenti uklonjeni su iz sustava Cam-paign Manager tijekom sinkronizacije, čineći svoje	Poboljšanja ponovne dodjele agenata	07/02/2025	4.2.1.2501

	Pridruženi kontakti su nepristupačni. - Ovim poboljšanjem, izbrisani/neaktivni agenti zadržavaju se u AE sustavu sa zastavicom (IsDeleted = 1) u OBD_AgentSkills tablici, umjesto da se uklanjaju. - To osigurava da izbrisani/aktivni agenti ostanu vidljivi na stranici Ponovno dodijeli agente, što korisnicima omogućuje filtriranje i dodjeljivanje kontakata drugim agentima. **Napomena**: značajke osobnog povratnog poziva i AEM-a nisu primjenjive na Webex CC na izdanje 4.2.1.2501.			
Područje > sustava /Poštanski broj	**Ažuriranje konfiguracije stanja** - Konfiguracija države premještena je u novo grupiranje s područjem i poštanskim brojem, stvarajući intuitivnije i logičnije sučelje za geografske konfiguracije starenja čovjeka. - Država Tab uklanja se iz Skupine državnog prava, usklađujući je sa srodnim geografskim subjektima.	Izmjene državnog zakona	07/02/2025	4.2.1.2501

Konfiguracija kampanje > AI	Konfiguracija umjetne inteligencije Tab obložena je streamom kako bi prikazala samo bitne ele-mente, stvarajući čišće i jednostavnije sučelje. Korisničko sučelje ne reproducira sljedeće elemente: - **Najbolje vrijeme za kontakt** Preklopni. - **Klizač** praga kontakta (maks: 100) s gumbom za spremanje koji reagira na cor-ing. Uklonili smo RPC i	Konfiguracija umjetne inteligencije Tab poboljšanja-ments	7. veljače 2025.	4.2.1.2501

	Kalkulator praga iz korisničkog sučelja.			
Prijenos kontakta > kampanju	Uklonjene su mogućnosti naziva zone U prijenosu kontakata – ručnom prijenosu, prijenosu profila, prodajnih snaga i acqueon profila uklonjene su sljedeće mogućnosti naziva zone: • Vremenska zona kampanje • Vremenska zona specifična za područje • Vremenska zona specifična za poštanski broj • Vremenska zona specifična za poštanski broj • Vremenska zona specifična za stanje Polje Naziv zone (vremenska zona) i dalje se može prenijeti kao neobavezno polje.	Greenzone, Državni zakon i Poboljšanje kontaktnog bloka	07/02/2025	4.2.1.2501
Kampanja > Greenzone Set-tings	Uklonjene su mogućnosti naziva zone U prijenosu kontakata – ručnom prijenosu, prijenosu profila, prodajnih snaga i acqueon profila uklonjene su sljedeće mogućnosti naziva zone: - Vremenska zona kampanje - Vremenska zona specifična za područje - Vremenska zona specifična za poštanski broj - Vremenska zona specifična za poštanski broj - Vremenska zona specifična za stanje Polje Naziv zone (vremenska zona) i dalje se može prenijeti kao neobavezno polje.	Greenzone, Državni zakon i Poboljšanje kontaktnog bloka	07/02/2025	4.2.1.2501

Kampanja > Greenzone Set-tings	**Fleksibilne konfiguracije Greenzone** - U konfiguraciji kampanje sada je dostupno više mogućnosti za izračun zelene zone. - Greenzone preklopnik, ali tona je uvijek omogućen i ne može se onemogućiti.	Greenzone, Državni zakon i Poboljšanje kontaktnog bloka	07/02/2025	4.2.1.2501

	- Potreban je barem jedan odabir za Greenzone, a vremenska zona kampanje postavljena je kao zadani odabir za nove kampanje. **Fleksibilne mogućnosti konfiguracije greenzone** - Vremenska zona kampanje - Prenesena zona - Stanje - Poštanski broj i dodatni poštanski broj - Pozivni broj (trenutni način rada ili svi načini - Način rada Poštanski broj (trenutni način rada ili svi načini rada)			
Kampanja > državnom pravu Selec-tion	**Poboljšanja državnog prava Selec-tion** Poboljšana konfiguracija državnog prava sada pruža veću fleksibilnost dopuštanjem višestrukih odabira. **Mogućnosti konfiguracije državnog prava** - Stanje - Poštanski broj i dodatni poštanski broj - Pozivni broj (trenutni način rada ili svi načini rada) - Način rada Poštanski broj (trenutni način rada ili svi načini rada)	Greenzone, Državni zakon i Poboljšanje kontaktnog bloka	07/02/2025	4.2.1.2501

Kampanja > Greenzone Set-tings	**Uklanjanje poboljšane greenzone kao posebne opcije** - Poboljšana Greenzone uklonjena je kao opcija stan-dalone. - Korisnici sada mogu odabrati com-bination od Flexible Green-	Greenzone, Državni zakon i Poboljšanje kontaktnog bloka	07/02/2025	4.2.1.2501

	opcije zona na temelju njihovih zahtjeva. - Kombinacija svih opcija koje se mogu iskoristiti bit će jednaka poboljšanoj Greenzoni. Mogućnosti izračuna Greenzone nakon uklanjanja poboljšane greenzone - Vremenska zona kampanje - Prenesena zona - Stanje - Poštanski broj i dodatni poštanski broj - Pozivni broj (trenutni način rada ili svi načini rada) - Način rada Poštanski broj (trenutni način rada ili svi načini rada)			
Poštanski broj > sustava	**Dodatna konfiguracija poštanskog broja** - Dodatni poštanski broj ne može se omogućiti bez omogućavanja poštanskog broja. - Međutim, poštanski broj može se omogućiti samostalno u fleksibilnoj Greenzone i poboljšanoj konfiguraciji državnog prava.	Greenzone, Državni zakon i Poboljšanje kontaktnog bloka	07/02/2025	4.2.1.2501
Prijenos kontakta > kampanju	**Poboljšanja prijenosa kontakata** U prijenosu kontakata – ručno, profilu, prodajnoj snazi i prijenosu profila Acqueon, mapiranje polja poštanskog broja sada je obavezno pri odabiru Additional Zip Code mapiranja polja.	Greenzone, Državni zakon i Poboljšanje kontaktnog bloka	07/02/2025	4.2.1.2501

Grupa kampanje > vremenskoj zoni	Postavke vremenske zone uklonjene su iz grupa kampanja.	Greenzone, Državni zakon i Poboljšanje kontaktnog bloka	07/02/2025	4.2.1.2501
Kampanja >	Poboljšanja vrste korištenja vremenske zone	Greenzone, savezna država	07/02/2025	4.2.1.2501

Vrsta korištenja vremenske zone	U konfiguraciji kampanje mogućnosti dostupne za vrstu korištenja vremenske zone su: - Ništa - Nadjačati - Ako je odabrana mogućnost Nadjačavanje, sustav će prikazati vremenske zone omogućene za sustav.	Poboljšanja zakona i bloka kontakata		
Kampanja > Greenzoneu	- Više uvjeta definira način biranja kontakata na temelju fleksibilnih postavki zelene zone. - Kontakti će se birati samo ako su ispunjeni potrebni uvjeti.	Objašnjava kon-dition-based kon-tact isporuke na temelju međupresjeka različitih Greenzone set-tingova	07/02/2025	4.2.1.2501

Popisi kontakata > kampanji	**Ažuriranje vremenske zone za popise kontakata i globalnu stranicu prijenosa**
	- Na popisima kontakata Tab u odjeljku Kampanje, polja fol-lowing sada prikazuju datum i vrijeme na temelju konfigurirane vremenske zone sustava umjesto UTC -a (vremenska zona poslužitelja):
	  - polje StartTime na podkartici Popis kontakata. O
	  - polje ProcessedTime na podkartici Očišćeni popis.
	- Na stranici Globalni prijenos polje Preneseno vrijeme reproducira datum i vrijeme na
		Popis kontakata – poboljšanja vezana uz vremensku zonu	07/02/2025	4.2.1.2501

	temelju konfigurirane Sys-tem vremenske zone umjesto UTC -a (vremenska zona poslužitelja).			
Kampanje	Poboljšani kontakt pretpregleda WxCC-a	WxCC postavi pred-	07/02/2025	4.2.1.2501

Grupe >	Status integrirajući ga s ishodom teletelefonije - postupak preskoka zatvaranja agenta. To omogućuje bolje upravljanje strategijom kontakta kada je status kontakta prije pregleda označen kao "Akcija".	Prikaz ažuriranja statusa kontakta		
Globalni prijenos sustava >	Ograničena upotreba jednostrukih ponuda unutar dijela VRIJEDNOST konditiona kada korisnici grade uvjete za prijenos kontakata.	Ispravljanje problema sa sintaksom koji dovodi do pogreške pri prijenosu	07/02/2025	4.2.1.2501
Korisnički priručnik > sustav > povezivanje > brzo pretraživanje	Izmijenjeno brzo pretraživanje za prikaz telefonskih brojeva kada je telefonski broj ili e-pošta kontakta označena kao DNC ili NDNC u *vrsti Telefonski broj-ber* . Poslovna polja prikazuju se kada se detalji kontakta dodaju kao DNC ili NDNC pod *vrstom Poslovno polje* . Izmijenio je odjeljak Brzo pretraživanje u odjeljku Usklađenost.	Kako bi se poboljšala korisnikova nedovoljna vrijednost rezultata pretraživanja koji se odnose na DNC i NDNC vrste.	25/10/2010	4.2.1.2410

Korisnički priručnik > kampanji > stvaranje Cam-paign > Cam-paign grupe	Značajka Metoda ubrzanog biranja (ADM) implementirana je od pokretanja ovog izdanja. Bilješka se uklanja iz koraka 3 sekcije Odabir grupe, a nakon odabira grupe dodaje se novi odjeljak pod nazivom Ubrzano biranje. Uz to, novi odjeljak pod nazivom Kontrola Agent Desktop nalazi se na kraju korisničkog vodiča.	Ubrzano biranje metoda je upućivanja odlaznih poziva u usklađenijem man-neru. Učinkovito usmjerava postupak biranja, smanjujući vrijeme i trud potreban agentima za upućivanje poziva. Tom se promjenom pojašnjava status qual-ification fea-turea, čime se osigurava da su korisnici svjesni njegovih prednosti usmjerenih na usklađenost i operativnih poboljšanja.	25/10/2010	4.2.1.2410

Upozorenje > korisničkog priručnika > cam-paign prognoza i nadzor	Odjeljci Predviđanje kampanje i Cam-paign Monitor u odjeljku Upozorenja zastarjeli su u ovoj verziji. Stavke podizbornika se uklanjaju i više nisu dostupne u brzom povezivanju ili sekciji uloga i prava. Funkcija upozorenja sada je prebačena na stavku glavnog izbornika radi bolje dostupnosti i pojednostavljene navigacije.	Obavijestiti korisnike o ukidanju određenih značajki upozorenja i restrukturiranju upozorenja sys-tem radi boljeg korisničkog iskustva.	25/10/2010	4.2.1.2410
Korisnički priručnik > kampanji > CSS	Izmijenjeno za prikaz potvrdne poruke kada kliknete gumb za brisanje za CSS uvjete. Korisnici sada moraju potvrditi brisanje prije nastavka. Ažuriran korak 7b u odjeljku CSS > Order By.	Osigurati svijest korisnika i spriječiti acci-dentalna brisanja zahtijevajući konfirmaciju prije finalizacije radnji.	25/10/2010	4.2.1.2410
Korisnički vodič > grupu > dodavanje grupe glasovne kamere > načinu prediktivnog tempa	Dodana je bilješka za korak 2b. Napomena: Ovdje postavljena brzina biranja mora biti manja ili jednaka vrijednosti koja je izražena u polju Maksimalna brzina biranja.	Da biste razjasnili ograničenja brzine biranja.	16/08/2024	4.2.1.2407
Korisnički priručnik > pozivanje Webex Contact Center	Dodana je bilješka za korak 9. Napomena: Svaka promjena postavki pozivanja zahtijeva novu sinkronizaciju kako bi se dohvatili svi ishodi na Webex Contact Center dialeru.	Da biste razjasnili potrebu za sinkronizacijom nakon promjene postavki.	16/08/2024	4.2.1.2407

Zastarjele stavke

Sekcija	Opis artikla	Datum	Verzija

Usklađenost sa > sustava	Mogućnost prijenosa JSON-a uklonjena je za vrstu prijenosa Com-pliance.	07/02/2025	4.2.1.2501
Grupe > vremenskim zonama	**Ukidanje vremenskih zona unutar grupa kampanja** - Mogućnost postavljanja vremena za vremenske zone unutar grupe kampanje je zastarjela.	07/02/2025	4.2.1.2501

	• Korisnici mogu nastaviti konfigurirati prilagođena tempiranja na razini kampanje pomoću opcije Nadjačavanje.		
Detalji o kampanjama > Nadzorna ploča performansi > stranice Home	**Prekoračenje očekivanog vremena dovršetka** Značajka Očekivano vrijeme dovršetka uklanja se s nadzorne ploče kampanje i pojedinačne forme. Za ovu funkciju nema dostupnih alternativnih opcija. Kupcima i partnerima koji trenutno koriste ovu značajku savjetujemo da se za daljnju pomoć obrate tvrtki Acqueon.	07/02/2025	4.2.1.2501
Dizajner skripti	Zastarjela je upotreba VB skripti za PreCall, SMS i e-poštu unutar kampanja. SAVJETUJEMO korisnicima da migriraju na skripte utemeljene na biblioteci radi kontinuirane funkcionalnosti.	07/02/2025	4.2.1.2501

Sadržaj

Promijeni bilješku 2
Zastarjele stavke 20
Angažman kupaca 25
Integracije 25
Webex Contact Center 25
Korisnički vodič za voditelja kampanje 26
Konzola voditelja kampanje 26
Jezična podrška 26
Home stranica 27
Home widgeti stranica 28
Snimke u stvarnom vremenu 28
Brze veze 29
Brze veze specifične za kampanju 29
Popis zaduženja 30
Kršenje licence 30
Kampanje 30
Preduvjeti 31
Prvi koraci 31
Kreiraj kampanju 36
Grupa kampanje 37
Strategija kontakta 38
Detalji o kampanji 42
Konfiguriranje kampanje 48
Grupa 108
Pristup grupi 108
Dodavanje grupe glasovne kampanje 108
Dodavanje ručne grupe kampanje 116
Konfiguracija sustava 117
Vremenska zona 124
Usklađenost 126
Globalni prijenos 135
Poslovni ishod 102
Savezna država, pozivni broj i poštanski broj 104
Državno pravo 108
Odmor 113
URL 114
Profil 115
Usklađenost s privatnošću 131
Ostale postavke 134
Preraspodjela agenata 139

Globalni parametri poslovanja 141
Stanje visoke dostupnosti 143
Provjera autentičnosti identiteta 143
Izvoz ili uvoz kampanje 145
Kategorija kampanje 147
Konfiguracija CPaaS davatelja usluga 149
API tipke 151
Sastavljač uvjeta usklađenosti 153
Pii zaštita 158
Webex Contact Center Biranje 160
Strategija kontakta 161
DODAVANJE NAČINA DODAVANJA 161
Strategija kontakta - vrste 162
Stvaranje strategije kontakta 162
Upravljanje načinom rada 164
Dozvola 167
Izvješće o upotrebi 168
User 172
Izrada korisnika 172
Polja 173
Izradi korisnike 173
Stvaranje korisnika domene 175
Stvaranje SSO korisnika 176
Uloge 177
Dizajner skripti 189
Vodič za pozive 190
Upozorenja 197
Sistemske obavijesti 198
Sistemske obavijesti 198
Nadzor kampanje 202
Predviđanje kampanje 204
Alati 206
Čišćenje i arhiviranje 209
Kontrola Agent Desktop 223
Dostupni filtri 223
Prijava 223
Stanje agenta 223
Odjava 224
Izvještaji 224

Angažman kupaca

Campaign Manager moćan je alat za upravljanje kampanjama i upravljanje popisima. Dizajniran je s funkcionalnošću i značajkama usmjerenim na povećanje povezivanja desnica i postizanje poslovnih ciljeva kampanje kroz višekanalne odlazne interakcije. Voditelj kampanje omogućuje zakazivanje različitih strategija odabira prema dobu dana i danu u tjednu. Omogućuje kontrolu slijeda komunikacijskih kanala ili inteligentno upravljanje najboljim kanalom ili brojem za kontakt u optimalno vrijeme. Voditelj kampanje osigurava usklađenost sa saveznim, državnim, TCPA i FDCPA (Uredba F) zakonima, istovremeno maksimizirajući prodor popisa s visokim stopama uspjeha.

Integracije

Webex Contact Center

Voditelj kampanje nudi voditelja kampanje i usklađenost za Webex Contact Center. Webex Contact Center koristi ugrađeno biranje za različite načine tempa. Voditelj kampanje pruža inteligenciju za upravljanje kontaktima i pridržava se svih zahtjeva usklađenosti. Voditelj kampanje kontrolira Webex Contact Center kampanje iz aplikacije.

Korisnički vodič za voditelja kampanje

Konzola voditelja kampanje

Konzola Campaign Manager je administracijski modul koji vam omogućuje obavljanje mnogih administrativnih zadataka:

- Konfiguriranje parametara aplikacije
- Upravljanje kampanjama
- Upravljanje popisima
- Upravljanje administrativnim i nadzornim korisnicima
- Održavajte strategije poziva i poslovne rezultate
- Konfiguriranje kanala e-pošte i SMS
- Izradite vodiče za pozive koje će agenti koristiti.

Napomena: Sljedeće nije podržano u aplikaciji Webex Contact Center, ali u dokumentu mogu biti reference:
- Kampanje putem e-pošte i SMS
- AEM (Agent-Executive Mapped) pozivi.

Jezična podrška

Voditelj kampanje pruža podršku za više jezika kao što su engleski, kineski (tradicionalni), tajlandski, njemački, japanski, talijanski, francuski i španjolski. Korisnici mogu odabrati jezik u trenutku instalacije.

Pristup voditelju kampanje

Prijava pomoću korisničkih vjerodajnica upravitelja kampanje

1. Otvorite stranicu za prijavu u Upravitelj kampanje. URL je isporučen s paketom Campaign Manager.
2. Unesite korisnički ID i početnu lozinku isporučenu uz paket. Dodavanje korisnika ili administratora. Pogledajte odjeljak Korisnik .

Prijava pomoću provjere autentičnosti u sustavu Windows

1. Ako je administrator konfigurirao provjeru autentičnosti korisnika sustava Windows, prijavite se u Upravitelj kampanje pomoću vjerodajnica domene.
2. Da biste dodali korisnike sustava Windows, pogledajte odjeljak Korisnik u sustavu .

Prijavite se pomoću davatelja identiteta jedinstvene prijave (SSO)

1. Ako je administrator aktivirao SSO provjeru autentičnosti, prijavite se pomoću davatelja identiteta jedinstvene prijave (SSO).

2. Da biste dodali korisnike SSO, pogledajte odjeljak Stvaranje korisnika SSO u sustavu .

Bilješka:

Nakon uspješne prijave, posljednji datum i vrijeme prijave pojavljuju se pored poruke dobrodošlice [Korisničko ime] u padajućem izborniku u gornjem desnom kutu zaslona. Format se temelji na postavkama regionalne sheme i vremenske zone.

Home stranica

Sljedeća tablica opisuje različite elemente početne stranice aplikacije:

Polje	Opis
Ikona izbornika	Koristite ovo za proširivanje ili sažimanje lijevog glavnog izbornika.
Ikona obavijesti	Broj obavijesti o upozorenjima sustava koje generira sustav.
Podaci o korisniku	Definirajte podatke o korisniku.

Korisničko ime	Prijavljeno korisničko ime.
Promijeni lozinku	Omogućuje promjenu lozinke.
Odjava	Odjavljuje vas iz aplikacije.
Okno izbornika	Prikazuje veze na različite module aplikacije. Sadrži i informacije o autorskim pravima.
Informacije o verziji	Prikazuje trenutnu verziju aplikacije.
Područje sadržaja	Prikazuje polja koja se mogu konfigurirati kao područja unosa, padajuće popise, potvrdne okvire itd.

Home widgeti stranica

Stranica Home sadrži sljedeće widgete:

- Snimke u stvarnom vremenu
- Brze veze specifične za kampanju
- Popis obaveza
- Brze veze za cijelu aplikaciju

Snimke u stvarnom vremenu

Ovaj widget sadrži snimke koje pružaju prikaz aplikacije uživo, na visokoj razini od 360 stupnjeva. Informacije fol-lowing kumulativne su za aplikaciju od njezine instalacije i prve uporabe:

- Aktivne kampanje – u ovom se odjeljku prikazuje broj aktivnih kampanja na razini cijele aplikacije. Ovo također prikazuje broj kampanja u kategorijama Ukupno, Neaktivno i Proteklo.
    - Ukupno - ukupan broj kampanja kreiranih u aplikaciji.
    - Neaktivno - Ukupan broj kampanja koje se trenutno ne izvršavaju - u vremenski obustavljenom ili zaustavljenom stanju.
    - Proteklo – ukupan broj kampanja kojima je istekao datum i vrijeme završetka kampanje.
- Ukupan broj kontakata – ukupan broj kontakata prenesenih u aplikaciju u svim kampanjama. Ovo također prikazuje prekid otvorenih, svježih (tek treba birati), rasporeda, zatvorenih i drugih kontakata.
    - Otvoreno - broj kontakata otvorenih u trenutnom trenutku. Ti brojevi uključuju kontakte koji se isporučuju biraču, ali još nisu birani.
    - Svježe - Broj kontakata koji do ovog trenutka nisu birani ni jednom. Ti brojevi uključuju kontakte koji se isporučuju biraču, ali još nisu birani.

- Zakazano – broj kontakata koji su zakazani za biranje. To je zbroj konakta koji imaju status 0 (otvoreno) ili 4 (isporučeno), a IsFresh=0
- Zatvoreno – broj zatvorenih kontakata.
- Ostali - Kontakti koji se ne mogu isporučiti - zbroj kontakata koji su očišćeni (kontaktični status = 9), isprani / zatvoreni kroz funkcionalnost Upravljanje kontaktima (status kontakta = 7) i istekli (status kontakta = 34).

Sljedeće informacije sadrže podatke samo za tekući dan:

- Pozivani kontakti – prikazuje ukupan broj kontakata biranih u svim kampanjama.
- Povezani kontakti – prikazuje ukupan broj uspješno povezanih kontakata
- Pozivi birani – prikazuje ukupan broj poziva biranih u svim kampanjama. To uključuje višestruke pozive za iste kontakte. Taj se broj povećava čak i ako je poziv povezan s govornom poštom korisnika.
- Povezani pozivi – prikazuje ukupan broj poziva povezanih između agenta i klijenta u svim kampanjama. To uključuje više veza za iste kontakte.

Brze veze

Ovaj widget povezuje vas na različite stranice u aplikaciji, u svim kampanjama. To olakšava i ubrzava navigaciju do željene stranice jednim klikom sa stranice Home. Da biste dodali stranice u brze veze, provedite sljedeće korake:

1. **Kliknite Postavke** u retku zaglavlja widgeta Brze veze da biste dodali novu stranicu brze veze. Navedene su sve stranice koje se mogu dodati kao brze veze na ovaj widget.
2. U widgetu Brze veze potvrdite okvire koji odgovaraju stranicama za popis.
3. Kliknite **Spremi**.

Brze veze specifične za kampanju

Ovaj widget povezuje vas na različite stranice koje se odnose na kampanje u aplikaciji.

1. Kliknite **Kampanja** da biste vidjeli stranicu s popisom kampanje.
2. Kliknite **Uredi na akcijskoj** traci **kampanje** za koju želite brzu vezu.
3. Kliknite **Poveži** na željenoj konfiguracijskoj stavci da biste brzu vezu postavili na widget. Kliknite **Izbriši** da biste izbrisali brzu vezu.

Popis zaduženja

Aplikacija nudi ugrađeni popis obveza, koristan za praćenje ili upravljanje aktivnostima kojima će upravljati administrator biranja. Ovaj widget djeluje kao svestrani dnevnik ugrađen u aplikaciju. Zadatke koje treba riješiti možete dodati na popis obveza.

Widget **Popis** obaveza prikazuje preostalo vrijeme dovršetka zadatka u različitim kodovima boja:

- **Zeleno** kada je preostalo vrijeme za izvršenje zadatka u danima.
- **Narančasta** kada zadatak treba biti sutra.
- **Plava** kada je preostalo vrijeme za izvršavanje zadatka u satima.
- **Crveno** kada je preostalo vrijeme za izvršavanje zadatka u minutama.

  Napomena: Zakašnjeli zadaci prikazuju se bez koda boje. Možete ih izbrisati.

Da biste dodali zadatak, provedite sljedeće korake:

1. Kliknite **Dodaj novo** u zaglavlju **popisa** obveza da biste dodali novi zadatak.
2. Unesite **naslov** zadatka. Na primjer, pokrenite kampanju u načinu SMS.
3. Unesite aktivnost **koja** će se izvršiti kao dio zadatka. Aktivnost povezana s gore navedenom stavkom je **Kreiraj kampanju** SMS.
4. Unesite **DateTime** za dovršetak zadatka.
5. Kliknite **Spremi**.

Kršenje licence

Stranica Home prikazuje statičko upozorenje u sljedećim scenarijima:

- Konfigurirani dani prije isteka licence, odbrojavanje do datuma i vremena isteka licence.
- Odbrojavanje do datuma prekida, kada ovo počne.
- Dodatne informacije potražite u odjeljku Kršenje licence. Korisnici bi trebali poduzeti odgovarajuće mjere za vraćanje licenci.

Kampanje

Kampanja je zbirka zapisa/kontakata. U kampanji možete prenositi kontakte, definirati prioritet biranja, zakazivati strategije i obavljati razne druge zadatke. Kampanje možete koristiti i za rukovanje povratnim pozivima koji se pokreću na temelju zahtjeva klijenta da ga sustav pozove natrag ili automatski pokrene zbog neuspješnog kontaktiranja ciljane osobe. Kampanja funkcionira kao zbirka popisa, gdje svaki popis prikazuje prenesene kontakte.

Ovaj odjeljak omogućuje integraciju s kampanjom partnerskog proizvoda (specifično za biranje) ili s redom čekanja (specifično za osobe koje nije za biranje) kako biste dohvatili detalje. Uz to, ovaj odjeljak omogućuje dodjeljivanje kampanje grupi.

Preduvjeti

Preduvjeti za izradu kampanje navedeni su u nastavku:

Način rada - Različite metode pomoću kojih možete doći do kupca. Primjeri načina rada su Home telefon, službeni telefon, mobitel (glas).

Strategija kontakta - Strategija kontakta odnosi se na konfiguriranje skupa pravila za različite načine rada. Ovaj skup pravila odlučuje, način na koji se dostiže kontakt (obično na temelju težine dodijeljene načinu rada), vrijeme u kojem se kontakt postiže na određenom načinu rada, vrijeme kada se ponovni pokušaji biraju na konfiguriranim načinima itd. Dodatne informacije potražite u strategiji kontakta.

Vremenska zona - popis vremenskih zona konfiguriranih za izlaznu kampanju. To je relevantno za exe-cution kampanje kao i biranje kontakata u njihovoj vremenskoj zoni. Dodatne informacije potražite u odjeljku Vremenske zone.

Napomena: Prilikom dodavanja naziva kampanje ne smijete spominjati više od 60 znakova ili posebnih znakova .

Oni su detaljnije obrađeni u odgovarajućim odjeljcima.

Prvi koraci

U lijevom oknu izbornika kliknite **Kampanja i pojavit će se** zaslon

Kampanja Home . Sljedeći detalji za svaku kampanju navedeni su kako

su navedeni u nastavku:

Napomena: Kliknite bilo koje zaglavlje rešetke da biste sortirali podatke uzlazno/silazno po rešetki. Stupac **Status dovršenog (%)** sortira se najprije po statusu, a zatim po postotku.

Postotak kampanje izračunava se pomoću formule u nastavku:

*TotalPercentage = DovršeniPozivi * 100 / TotalCalls*

U gornjoj formuli dovršeni pozivi izračunavaju se kao dolje:

DovršeniPozivi = Broj (Zatvoreno) + Broj (ostalo)

1. **Kanal** poput glasa, e-pošte, SMS ili kombinacije glasa i neglasa.
2. **Kliknite naziv** kampanje da biste učitali detalje kampanje za uređivanje.
3. **Naziv** grupe kojoj kampanja pripada. Za kampanje s dijeljenim popisom nije navedena nijedna posebna grupa kampanja; prikazuje se samo kao Zajednički popis.

4. **Datum početka, Dnevno vrijeme** početka- Datum početka kampanje i dnevno vrijeme početka za cam-paign.
5. **Datum završetka, Dnevno vrijeme** završetka- Datum završetka kampanje i dnevno vrijeme završetka za cam-paign.
6. **Status Dovršeno**: prikazuje status kampanje.
   a. **Stvorena** - stvara se kampanja koja tek treba početi birati kontakte. Traka stanja svijetloplava je.
   b. **Izvršavanje** - Kampanja u stanju trčanja, tj. Traka stanja je zelena.
   c. **Početak** - kada pokrenete jednu ili više kampanja pomoću gumba Akcije stranice, status se prikazuje kao **Početak**. **Kliknite gumb Osvježi** da biste potvrdili da je kampanja započela i da se status promijenio u Izvršavanje.
   d. **Zaustavljanje** - kada zaustavite jednu ili više kampanja pomoću gumba Akcije stranice, status se prikazuje kao **Zaustavljanje**. **Kliknite gumb Osvježi** da biste potvrdili da je kampanja zaustavljena i da je status promijenjen u Zaustavljen.
   e. **Zaustavljena** - kampanja se ne izvodi. Traka stanja je crvena.

      Napomena: Kampanja u zaustavljenom stanju ne mijenja se automatski u Izvršavanje u konfigurirano vrijeme operacije kampanje. Administrator bi takve kampanje trebao pokrenuti ručno.
   f. **Grupa je zaustavljena** – administrator je onemogućio mapiranu nadređenu grupu kampanja. Sve kampanje u skupini osoba s invaliditetom nalaze se u stanju Zaustavljena grupa. Traka stanja je crvena.
   g. **Vrijeme obustavljeno** - kampanja je obustavljena (u privremeno zaustavljenom stanju). Kampanja se automatski obustavlja izvan konfiguriranog vremena za izvršavanje, praznike, cam-paign vikende, neradni dan u tjednu itd. U vrijeme konfigurirane operacije kampanje, država se automatski mijenja u Izvršavanje. Statusna traka je bež.
   h. **Proteklo** - kampanje koje su prošle konfigurirani datum i vrijeme završetka označene su statusom Proteklo, a traka stanja je smeđa.
   i. **Dovršeno** – postotak prikazan na kraju trake stanja označava postotak kontakata koji su pozvani (od ukupnog broja kontakata prenesenih za kampanju).
   j. **Itd** . **- Predviđeno vrijeme** dovršetka za sve kontakte koji se mogu birati biranjem u kampanji. To se izračunava na temelju povijesti i podataka o tekućem danu ukupnih pro-cesiranih zapisa i ukupnog trajanja obrađenog.
   k. **Označeno za brisanje** - To znači da je kampanja označena zastavicom za brisanje, ali još nije trajno uklonjena.

Statistika kampanje

1. **Ukupno** - ukupan broj kontakata prenesenih za kampanju.
2. **Otvoreno** - broj kontakata u otvorenom stanju. Kontakti sa statusom 0.
3. **Svježe** - Broj svježih kontakata koji se tek trebaju nazvati prvi put. Kontakti sa statusom 0 i IsFresh jednaki su 1 u bazi podataka.

4. **Zakazano** - broj kontakata koji su zakazani za biranje. Kontakti sa statusom 0 i IsFresh jednaki su 0 u bazi podataka.
5. **Zatvoreno** - broj zatvorenih kontakata. Ovdje ne možete pokušavati birati zatvorene takte ako nije ponovno otvoren. Kontakti sa statusom 1.
6. **Ostalo** – broj kontakata u državama koje nisu otvorene, svježe, zakazane ili zatvorene.

Ukupni broj kontakata izračunava se pomoću donje formule:

Ukupni kontakti = broj(otvoreno) + broj(zatvoreno) + count(ostalo)

Dodatne informacije potražite u odjeljku Statusi kontakata.

Svaki kontakt koji se prenese u aplikaciju označen je statusom. Dodatne informacije potražite u odjeljku Detalji o statusu kontakta.

Detalji o statusu kontakta

Status	Ime	Opis
0	Otvoren	Otvorite kontakt.
1	Zatvoren	Zatvoreni kontakt.
2	Privremeno zaključano	Kontakt privremeno zaključan, neće biti isporučen.
3	Prijenos u tijeku	Kontakt usred postupka prijenosa.
4	Isporučeno na biranje	Kontakt je isporučen biraču.
5	Prebrisati	Kontakt prebrisan tijekom prijenosa.
6	Popis je zaustavljen	Kontakt s popisa koji je zaustavljen.
7	Zatvoreno kroz upravljane kontakte ili ispražnjeno	Kontakt je zatvoren pomoću funkcije Upravljanje kontaktom / kontakta koji se vodi s ispiranjem.
8	Kontakt je zaustavljen i zatvoren	Kontakt zaustavljen i zatvoren neće biti isporučen biraču.
9	Kontakt očišćen	Kontakt s popisa koji je očišćen.
10	Kontakt premješten u drugu Cam-paign	Kontakt se preselio iz jedne kampanje u drugu lančani kontakt.
11	Trajno zaustavljeno	Trajno zaustavljen kontakt koji neće biti isporučen biraču.
20	Isporučeni kontakt je zaustavljen	Kontakt koji se isporučuje biraču zaustavljen je u biranju.
21	Zaključano za isporuku PCB-a	Kontakt koji je zaključan i isporučit će se samo za osobni poziv povratnog poziva (PCB).
22	Zaključano za isporuku CSS kontakata	Kontakt koji je zaključan za isporuku putem odabira kontakta

		Raspored strategije (CSS).
23	Zaključano za AEM isporuku	Kontakt koji je zaključan za agenta-izvršnog mapiranog deliv-ery.
24	Zaključao ponovno zakaži za ponovno planirani kontakt	Kontakt koji je zaključao rescheduler koji će se isporučiti kao ponovno zakazan.
25	Zaključao Ponovno zakaži za zatvaranje kontakta	Kontakt je zaključao rescheduler za zatvaranje.
30	DNC je blokirao kontakt	Kontakt je blokiran kao kontakt Ne zovi.
31	NDNC je blokirao kontakt	Kontakt je blokiran kao nacionalni Ne zovi kontakt.
32	Kontakt blokiran DNC pilingom	Kontakt je blokiran tijekom postupka DNC pilinga.
33	Kontakt blokiran parnicom	Kontakt je blokiran zbog zahtjeva za parnicom.
34	Istekao	Istekli kontakt.

Radnje

Radnje kampanje koje treba poduzeti, ako ih ima, od sljedećeg:

- **Uredite** bilo koji entitet u kampanji.
- **Copy** stvara novu kampanju sa svim svojstvima odabrane kampanje (osim naziva kampanje) zadržanima kakva jesu.

  Napomena: Kad god duplicirate kampanju, aplikacija ne replicira postavke pozivanja. Korisnici moraju ručno stvoriti postavke biranja u kampanji za kopiranu kampanju.

  Napomena: za kopiranu kampanju dopušteno je korištenje istog naziva kao i izbrisana kampanja, podložno korisniku. Povijesni podaci koji se odnose na staru kampanju brišu se iz baze podataka prilikom stvaranja nove kampanje pod istim nazivom kao i izbrisana kampanja.
- **Zaustavite** (ili **započnite**) kampanju. Svi kontakti, osim aktivnih isporučenih kontakata, zatvoreni su u biraču. Status takvih kontakata mijenja se u Otvori u aplikaciji.
- **Poravnaj zatvara** sve kontakte na čekanju koji su dostupni na popisu za biranje.

  Napomena: Kontakti koji su aktivni u biranju ne ispuštaju se.
- **Izbrišite** kampanju. Kampanja se može izbrisati samo ako nije u stanju izvršenja. Gumb za brisanje aktivira se samo ako kampanja nije u stanju izvršavanja. Kada korisnik klikne na **Izbriši**, otvorit će se skočni prozor i prikazati sljedeću poruku upozorenja kako bi obavijestio korisnika o operaciji brisanja:

  Ova akcija označava kampanju za brisanje. Kampanja se trajno briše nakon što sve povezane kampanje dosegnu stanje koje se ne može izvršiti.

  Napomena: brisanje kampanje je nepovratno i ne može se poništiti. Nakon pokretanja operationa brisanja, status kampanje mijenja se u *OZNAČENO ZA BRISANJE* kako bi odražavalo neriješeni postupak brisanja.

Akcije stranice

Ploča gumba **Akcije** u gornjem lijevom kutu stranice iznad zaglavlja predviđena je za izvođenje različitih radnji. Ovaj se gumb prikazuje samo ako je administrator konfigurirao ovo za prikaz.

Napomena: višestruki odabir kampanje funkcionira samo za aktivnu stranicu, a ne za kampanje na svim stranicama.

Napomena: ako odaberete više kampanja, prema potrebi možete koristiti samo gumbe Start i Stop. Cijela paleta gumba dostupna je ako odaberete jednu kampanju.

- **Uredite** bilo koji entitet u kampanji.
- **Copy** stvara novu kampanju sa svim svojstvima odabrane kampanje (osim naziva kampanje) zadržanima kakva jesu.

  Napomena: za kopiranu kampanju dopušteno je korištenje istog naziva kao i izbrisana kampanja, podložno korisniku. Povijesni podaci koji se odnose na staru kampanju brišu se iz baze podataka (tijekom operacije na kraju dana LCMReportingService) kada se kreira nova kampanja pod istim nazivom kao i izbrisana kampanja. Savjetujemo vam da to koristite nakon postupanja s dužnom pažnjom, jer to rezultira gubitkom povijesnih podataka.

- **Započnite** kampanju.
- **Zaustavite** kampanju.
- **Ispiranje** zatvara sve dostupne kontakte na čekanju na popisu za biranje.

  Napomena: kontakti koji su aktivni u predmemoriji birača nisu ispražnjeni.

- **Izbrišite** kampanju. Kampanja se može izbrisati samo ako nije u stanju izvršenja. Gumb za brisanje aktivira se samo ako kampanja nije u stanju izvršavanja. Kada korisnik klikne na **Izbriši**, otvorit će se skočni prozor i prikazati sljedeću poruku upozorenja kako bi obavijestio korisnika o operaciji brisanja:

  Ova akcija označava kampanju za brisanje. Kampanja se trajno briše nakon što sve povezane kampanje dosegnu stanje koje se ne može izvršiti.

  Napomena: brisanje kampanje je nepovratno i ne može se poništiti. Nakon pokretanja operationa brisanja, status kampanje mijenja se u *OZNAČENO ZA BRISANJE* kako bi odražavalo neriješeni postupak brisanja.

Sortiranje i pretraživanje

Podaci s popisom kampanje mogu se sortirati po bilo kojem stupcu. Kliknite zaglavlje stupca da biste podatke sortirali prema uzlaznom redoslijedu stupca. Okvir **za pretraživanje u gornjem desnom kutu stranice s popisom kampanja možete koristiti** za pretraživanje i dohvaćanje potrebnih podataka.

Kreiraj kampanju

Detalji o kampanji

Da biste stvorili novu kampanju, kliknite **Dodaj kampanju** u donjem desnom kutu zaslona. U ovom odjeljku možete navesti osnovne detalje o kampanji.

Pojavit **će se zaslon Detalji** kampanje sa sljedećim detaljima:

1. Unesite **naziv** kampanje.
2. Unesite **opis** kampanje.
3. **Na padajućem popisu odaberite kategoriju** . Ovo je polje neobvezno.

   Napomena: Ako nemate kategoriju kampanje koja se odnosi na ovu kampanju, možete kliknuti **gumb Cam-paign Category** da biste stvorili novu kategoriju. Dodatne informacije potražite u **odjeljku Stvori kategoriju** kampanje.

4. Na padajućem popisu odaberite grupu **poslovnih ishoda** .

   Napomena : ako nemate nijednu poslovnu grupu koja se odnosi na ovu kampanju, kliknite **gumb Stvori ishod** poslovanja i dodajte novu grupu poslovnih ishoda. Dodatne informacije potražite **u članku Poslovni ishod** .

5. Odaberite datumski **raspon** za ovu kampanju. Kampanja radi između datuma početka i datuma završetka odabranog u ovom rasponu; Oba dana su uključiva.
6. **Odaberite vremenski raspon** za ovu kampanju. Kampanja radi sve dane (u odabranom datumskom rasponu) između odabranih vremena.
7. Odaberite vremensku zonu za ovu kampanju. Aplikacija je dizajnirana za rad u više vremenskih zona.

   Napomena: ako nemate vremensku zonu koja se odnosi na ovu kampanju, kliknite na Stvori vremensku zonu
   i stvorite novu vremensku zonu. Dodatne informacije potražite **u vremenskoj zoni** .

   Aplikacija se može koristiti na različitim lokacijama za pokretanje kampanja. Ta se mjesta mogu raspršiti na različitim kontinentima ili čak na različitim lokacijama na istom kontinentu. Budući da su udaljene, kampanje će se možda morati izvoditi u radnom vremenu svake određene lokacije. Aplikacija je dizajnirana za rad u više vremenskih zona.

   Različite lokacije širom svijeta podijeljene su u vremenske zone na temelju dužina u kojima se nalaze. Aplikacija ima odredbu u kojoj se vremenske zone na razini sustava mogu konfigurirati.

   Ova vremenska zona koristi se kao jedna od mogućnosti povezivanja vremenske zone kontakta. Neki drugi elementi koje aplikacija koristi za određivanje vremenskih zona kontakata su Poštanski broj, Pozivni broj, Savezna država itd.

8. Odaberite broj dana iz **brojača Vrijeme za život(dane). Vrijeme za uživo** je broj dana tijekom kojih su kontakti preneseni putem značajke automatskog prijenosa.
9. TURN **uključivanje radnih dana** kako bi aplikacija izračunala Vrijeme za život samo pomoću radnih dana.
10. **Odaberite vrstu** korištenja vremenske zone za kampanju. Možete birati između tri mogućnosti:
    a. **Nema:** ova opcija uzima vremensku zonu za ovu kampanju kako je odabrana u vremenskim zonama.
    b. **Nadjačavanje**: ova mogućnost nadjačava, samo za ovu kampanju, vrijeme početka i završetka konfigurirano za vremenske zone u ovoj grupi kampanja. Vrijeme početka i završetka grupe prikazuju se kada kliknete **gumb Učitaj zadano** .

    Napomena: Vrsta korištenja vremenske zone nije dostupna prilikom izrade nove kampanje. Dostupan je samo prilikom uređivanja postojeće kampanje.
11. Kliknite **Dalje** da biste dovršili zaslon i prešli na **čarobnjak grupe kampanja** .

Grupa kampanje

Ovaj odjeljak omogućuje integraciju s kampanjom partnerskog proizvoda (specifično za biranje) ili s redom čekanja (specifično za ne-biranje) kako biste dohvatili detalje.

Odabir grupe

Odaberite vrstu grupe kampanje iz namjenske grupe kampanje, zajedničkog popisa i ubrzanog biranja.

1. Ako **je odabrana namjenska grupa** kampanje, odaberite grupu **s padajućeg izbornika** .
2. Ako **je odabrana kampanja Dijeljeni** popis **, ona skriva mogućnost Grupa** . Grupa kampanje odlučuje se kada stvorimo CSS uvjet za određenu kampanju dijeljenog popisa.

   Napomena: Za omogućavanje ove konfiguracije obratite se Cisco CSM-u.
3. Ako **je odabrano Ubrzano biranje** , izvršite korake navedene u ubrzanom biranju.

4. **Na padajućem popisu odaberite grupu** kampanja kako biste je povezali s kampanjom.
5. Idite na odjeljak Strategija **kontakta** .

Ubrzano biranje

Ubrzano biranje metoda je upućivanja odlaznih poziva na usklađeniji način. Učinkovito pojednostavljuje postupak biranja i smanjuje vrijeme i trud koji agenti trebaju za upućivanje poziva.

Ova značajka omogućuje automatskom biranju biranje kontakata koji nisu pewc (kontakti bez pristanka ili kontakti korisnika koji nisu pristali na primanje poziva od automatskog pozivatelja). U ovu je značajku uveden koncept pod nazivom Ručno pokrenuto biranje pomoću operatora kontrole. Ovdje operatori kontrole primaju kontakte bez pristanka putem postojećeg okvira isporuke kontakata. Zatim, kontrolni operator klikne kontakte na kontroli Agent Desktop i dostavi biraču na biranje.

1. Na padajućem izborniku **odaberite grupu** za pristanak. Grupa pristanka daje kontakte pristanka za ADM kampanju.
2. Na padajućem izborniku **odaberite grupu** bez pristanka. Skupina bez pristanka isporučuje kontakte bez pristanka za ADM kampanju. Za biranje kontakta provedite sljedeće korake.
   a. **Operator** - Odaberite **Operator** za izvršavanje ručnog biranja. Upravljački operator prihvaća konakte koje treba isporučiti biraču.
   b. **Automatski** odaberite **Automatski** za izvršavanje automatskog biranja. Agenti mogu automatski birati te kontakte bez intervencije kontrolnih operatora.
3. **Grupa** stanja- Na padajućem izborniku **odaberite grupu** država.

   Napomena: Provjerite je **li opcija ubrzanog biranja** omogućena u značajkama grupe državnog prava u skladu s državnopravnom skupinom za isporuku kontakta.
   a. **Operator** - Odaberite **Operator** za izvršavanje ručnog biranja. Upravljački operator prihvaća konakte koje treba isporučiti biraču.
   b. **Automatski** odaberite **Automatski** za izvršavanje automatskog biranja. Agenti mogu automatski birati te kontakte bez intervencije kontrolnih operatora.
4. **Vrsta** pretraživanja- odaberite **vrstu** pretraživanja iz **pristanka** i **bez pristanka.**
   a. **Pristanak** - Sustav pregledava kontakte u tablici PEWC-a i dostavlja odgovarajuće kontakte grupi za pristanak.
   b. **Bez pristanka** - Sustav pregledava kontakte u tablici bez PEWC-a i dostavlja odgovarajuće kontakte skupini bez pristanka.

Strategija kontakta

Strategija kontakta je izračunati pristup u izgradnji odnosa s klijentima kako bi imali učinkovito upravljanje kampanjom.

Odaberite strategiju **kontakta** za

kampanju. Dostupne su sljedeće opcije:

Jednostavno: Jednostavna strategija lako se može konfigurirati i samo prelazi na pozivanje iz jednog konfiguriranog načina rada u drugi u ciklusu. Ciklus se ponavlja dok se ne dovrši konfigurirani broj ciklusa. Služi svojoj svrsi u određenim vrstama kampanja koje ne zahtijevaju nikakvu naprednu metodologiju rukovanja kontaktima.

Napredno: napredna strategija može se konfigurirati i koristiti za složenije strategije pozivanja kao što su ponovni pokušaji na razini načina rada, prijelazni prozori i različiti prozori za pozive za načine rada. Ova vrsta strategije maksimalno iskorištava aplikaciju za biranje svakog prenesenog kontakta.

Jednostavan

Prema zadanim postavkama, **mogućnost Jednostavna** strategija kontakta odabrana je za kampanju.

1. Na padajućem popisu odaberite odgovarajuću strategiju kontakta za ovu kampanju.

   Napomena: Ako nemate strategiju kontakta koja se odnosi na taj kontakt, kliknite **Stvori strategiju** kontakta da biste stvorili novu strategiju. Dodatne informacije potražite u **članku Stvaranje strategije** kontakta.

2. **Globalni ponovni pokušaj** - koristite klizač ili unesite potrebnu vrijednost u ploču s brojevima. Ova mogućnost omogućuje vam da navedete maksimalan broj ponovnih pokušaja biranja svakog kontakta u kampanji.
3. **Dnevni ponovni pokušaj** - Koristite klizač ili unesite potrebnu vrijednost u ploču s brojevima. Ova mogućnost omogućuje vam da navedete maksimalan broj ponovnih pokušaja biranja svakog kontakta u kampanji.
4. **Ponovni pokušaj** ciklusa - Upotrijebite klizač ili unesite potrebnu vrijednost u ploču s brojevima. To je broj ciklusa koje strategija kontakta radi prije zatvaranja kontakta.
5. Odaberite interval **ponovnog pokušaja ciklusa**. To je interval između jednog ciklusa ponovnih pokušaja i sljedećeg. Unesite potrebne vrijednosti u odgovarajuće okvire u odjeljku **Dan**, **Hrs** i **Min**.

Strategija povratnog poziva

Strategija povratnog poziva koristi se za ponovno zakazivanje kontakata povratnog poziva. Na primjer, kada birač pokuša doći do klijenta u traženo vrijeme, a pokušaj ne uspije, sustav primjenjuje pravilo strategije povratnog poziva.

Postoje dvije vrste povratnih poziva. **Osobni povratni** poziv je kada se povratni poziv preusmjeri istom agentu koji je rukovao izvornim pozivom; **Normalan povratni** poziv je kada se povratni poziv preusmjeri na bilo kojeg dostupnog agenta.

6. Na padajućem popisu odaberite odgovarajuću strategiju povratnog poziva za ovu kampanju.

   Napomena: ako nemate strategiju povratnog poziva koja se odnosi na taj kontakt, kliknite **Stvori strategiju** povratnog poziva da biste stvorili novu strategiju. Dodatne informacije potražite u **odjeljku Izrada strategije** povratnog poziva.

7. **Ponovno postavljanje dnevnih i globalnih ponovnih pokušaja** - TURN uključivanje ako se sve što želite da se globalni i dnevni ponovni pokušaj vrati na nulu pri premještanju kontakta u povratni poziv.
8. **Ponovni pokušaj** povratnog poziva – koristite klizač ili unesite vrijednost na ploči s brojevima. Ova mogućnost omogućuje vam da navedete maksimalan broj ponovnih

pokušaja povratnog poziva svakog kontakta u kampanji.

9. Ako je potrebno, odaberite gumb za resetiranje **PCB-a** u NCB.

Napomena: Kontakt označen kao osobni kontakt povratnog poziva može se pretvoriti u uobičajeni takt povratnog poziva u određenim okolnostima, kao što je opetovano neuspješno dosezanje navedenog agenta. Kako se uopće ne bi došlo do kontakta, ovo se pretvara u redoviti povratni poziv kako bi se došlo do bilo kojeg drugog dostupnog agenta.

Dostupne mogućnosti za **vrstu** ponovnih pokušaja navedene su u nastavku:

a. **Ponovna vraćanja**: da biste konfigurirali broj pokušaja nakon kojih osobni povratni poziv postaje normalan povratni poziv.

b. **Trajanje**: trajanje u danima, satima i minutama nakon čega osobni povratni poziv postaje normalan povratni poziv ako birani poziv iz nekog razloga ne dođe do dodijeljenog agenta.

10. Pomoću numeričke ploče postavite broj **Pokušaji kontaktiranja agenta** - aplikacija čini broj pokušaja kontaktiranja agenta prije pretvaranja osobnog povratnog poziva u normalan povratni poziv.
11. Kliknite **Dalje** da biste dovršili zaslon i prešli na čarobnjak za druge mogućnosti.

Unaprijed

Odaberite **mogućnost napredne** strategije kontakta za kampanju.

1. Na padajućem popisu odaberite odgovarajuću strategiju kontakta za ovu kampanju.

   Napomena: Ako nemate strategiju kontakta koja se odnosi na taj kontakt, kliknite Stvori strategiju kontakta da biste stvorili novu strategiju. Dodatne informacije potražite u **članku Stvaranje strategije** kontakta.

2. **Globalni ponovni pokušaj** - koristite klizač ili unesite potrebnu vrijednost u ploču s brojevima. Ova mogućnost omogućuje vam da navedete maksimalan broj ponovnih pokušaja biranja svakog kontakta u kampanji.
3. **Dnevni ponovni pokušaj** - Koristite klizač ili unesite potrebnu vrijednost u ploču s brojevima. Ova mogućnost omogućuje vam da navedete maksimalan broj ponovnih pokušaja biranja svakog kontakta u kampanji.
4. **Zatvori dnevne ponovne pokušaje** - TURN uključivanje prekidača za zatvaranje kontakta nakon što se dostigne dnevno ograničenje ponovnog pokušaja.
5. **Prijelazni prozor** - TURN uključivanje za **primjenu** ove značajke na kampanju. Prijelazni prozor nudi mogućnost ograničavanja broja pokušaja za svaki način rada preko definiranog praga trajanja.
6. **Dani** trajanja prijelaza - Koristite klizač ili unesite potrebnu vrijednost u ploču s brojevima kako biste zadržali brojanje pokušaja.
7. **Pokušaji prijelaza** - Pomoću klizača ili unesite potrebnu vrijednost u ploču s brojevima za odabir pokušaja prijelaza.

Detalji o kampanji

Nakon izrade kampanje morate je urediti i ažurirati sljedeće detalje na **Detalji** kampanjeTab.

Mogućnosti konfiguracije

Ovaj odjeljak omogućuje izvođenje konfiguracija u odnosu na kampanju.

- **Lančano**: aktivirajte ovu opciju kako biste omogućili povezivanje (povezivanje) kontakata trenutne kampanje s drugim kampanjama.
- **Područje bloka/poštanski broj**: TURN ovaj prekidač UKLJUČIVANJE kako bi se spriječilo biranje kontakata iz blokiranog područja/poštanskih brojeva tijekom određenog trajanja blokiranja.
- **DNC:** TURN DNC uključite kako biste omogućili DNC provjeru kontakata u ovoj kampanji. Popis Ne zovi (DNC) osigurava usklađenost sprječavanjem neželjenih poziva ili poruka na telefonske brojeve označene kao DNC unutar tvrtke ili ustanove. Nacionalni ne zovi
- **NDNC:** Aktivirajte ovaj parametar kako biste omogućili NDNC provjeru kontakata u kampanji. National Do Not Call (NDNC) je registar na nacionalnoj razini, osiguravajući usklađenost s telekomunikacijskim propisima koji zabranjuju neželjene pozive ili poruke na brojeve navedene kao NDNC.
- **Parničar**: TURN uključuje parničar kako bi omogućio provjere usklađenosti tijekom prijenosa podataka. Ova fea-ture osigurava pravno pridržavanje prilikom prijenosa i upravljanja kontaktima.
- **Skripta** za prepoziv: aktivirajte prekidač Precall Script za pokretanje skripte prije svakog poziva. Ova se skripta može integrirati s vanjskim aplikacijama ili bazama podataka za donošenje konačnih odluka o biranju. Mogućnosti uključuju:
  - Biblioteka: Odaberite skriptu iz biblioteke skripti.
  - VBScript: izvršite prilagođenu skriptu.
- **PostCall skripta**: Aktivirajte prijelaz skripte postpoziva za izvršavanje skripte nakon svakog poziva. To se može koristiti u različite svrhe, kao što su provjera valjanosti ishoda poziva, prilagodba ponašanja ponovnog planiranja ili integriranje sa sustavima trećih strana (kao što je ažuriranje statusa CRM poziva). Opcija uključuje:
  - **Prije ponovnog zakazivanja**: izvršava se prije ponovnog planiranja kontakta, dopuštajući prilagođenoj logici da utječe na parametre ponovnog zakazivanja.
  - **Nakon ponovnog zakazivanja**: izvršava se nakon ponovnog zakazivanja, omogućujući daljnju prilagodbu strategije ili ažuriranje vanjskih platformi.
  - **Oba**: izvršava se i prije i nakon ponovnog zakazivanja.
- **CPT:** TURN UKLJUČIVANJE CPT-a za omogućavanje provjera vremena koje korisnik preferira tijekom prijenosa podataka, na temelju odabranih parametara.
  - Aktivirajte CPT na stranicama kampanje i državnog prava.
  - Na padajućem popisu odaberite Vrijednost načina ili Jedinstveni identifikator.
  - Jedinstveni identifikatori stvaraju se u globalnim parametrima poslovanja.

Zelena zona i državni zakon

Zelena zona je značajka koja osigurava da se kontakti isporučuju SAMO na temelju mogućih vremenskih zona i državnih pravila dohvaćenih iz pozivnih brojeva područja i poštanskih brojeva svih načina za kontakt. Imajte na umu da ako vaš kontakt ima tri načina rada, aplikacija provjerava mogu li se sva tri načina kontakta birati prije isporuke biraču.

Kada je prekidač omogućen, poboljšana Greenzone faktori sve brojeve i poštanske brojeve učitan za izračun Greenzone. Ako se prenese 10 brojeva, tada će se odrediti 20 vremenskih zona za pozivni broj i poštanski broj svakog telefonskog broja. Ako su omogućena poštanska broja 2 razine kontakta (primarni i sekundarni poštanski broj), to dodaje još 2 vremenske zone, što ukupno čini 22 vremenske zone za provjeru. Aplikacija provjerava sve te vremenske zone i deliv-ers kontakt samo kada sve 22 vremenske zone imaju dopušteni prozor za poziv.

Isto tako, ako se omogući državno pravo, identificirale bi se 22 države povezane s tim vremenskim zonama. Poboljšana značajka Greenzone potvrđuje vrijeme početka i završetka svih 22 stanja, spaja usklađenost i isporučuje kontakt u prozoru dopuštenog pozivanja.

Napomena: Za omogućavanje ove konfiguracije obratite se Cisco CSM-u.

Napomena: kada kontakti ne uspiju u Greenzoneu, neuspjeli se kontakti ponovno zakazuju.

Aktiviraj Greenzone

Prema zadanim postavkama aktivira se Greenzone, a mogućnost Kampanja odabire se automatski. Greenzone nije moguće deaktivirati.

- **Vremenska zona** kampanje – TURN da biste primijenili vremensku zonu kampanje. Predstavlja vremensku zonu konfiguriranu na razini kampanje. Kontakti se provjeravaju u odnosu na ovu vremensku zonu kako bi se osigurala usklađenost s pravilima biranja specifičnim za kampanju.
- **Prenesena zona** – TURN da biste primijenili prenesenu zonu. Odnosi se na vremensku zonu prenesenu za kontakt u podatkovnoj datoteci. Ova zona služi kao referenca za osiguravanje da se kontakt može birati tijekom dopuštenih sati.
- **Navedite** - TURN ovo da biste to primijenili. Naznačuje stanje povezano s kontaktom. Primjenjuju se propisi o biranju specifični za državu, kao što su vremena i praznici koji se mogu pozivati.
- **Poštanski broj** - TURN ovo da biste to primijenili. Primarni poštanski broj kontakta koristi se za izvođenje vremenske zone odgovora i provjeru ograničenja biranja specifičnih za zip.
- **Dodatni poštanski broj** - TURN ovo da biste to primijenili. Sve dodatne poštanske brojeve povezane s kontaktom. Oni se provjeravaju u skladu s vremenskom zonom, osiguravajući fleksibilnost za kontakte s mjestima povezanim s mul-vrhom. To se može aktivirati samo ako je aktiviran poštanski broj.
- **Pozivni broj** - TURN ovo da biste to primijenili. Odnosi se na pozivni broj povezan s telefonskim brojem kontakta. Pomaže u određivanju vremenske zone i državnih propisa za

biranje.

- **Trenutni način rada** – TURN ovo da biste primijenili trenutni način rada. Označava način rada (kao što su SMS, e-pošta, glas) koji se trenutno procjenjuje za kontakt. Aplikacija osigurava da se ovaj način može birati na temelju pravila.
- **Svi načini** rada - TURN ovo da biste provjerili mogućnost biranja svih dostupnih načina rada. Ako su svi načini u skladu s pravilima vremenske zone i stanja, kontakt se isporučuje biraču.

- **Način Zip Code** - TURN ovo da biste primijenili zip način rada. Odnosi se na poštanski broj izveden posebno za način rada (kao što je e-pošta ili SMS). Osigurava usklađenost kontakta specifičnu za način rada.
  - **Trenutni način rada** – TURN ovo da biste primijenili trenutni način rada. Označava način rada (kao što je SMS, e-pošta, glas) koji se trenutno procjenjuje za kontakt. Aplikacija osigurava da se ovaj način može birati na temelju pravila.
  - **Svi načini** rada - TURN ovo da biste provjerili mogućnost biranja svih dostupnih načina rada. Ako su svi načini u skladu s pravilima vremenske zone i stanja, kontakt se isporučuje biraču.

Državno pravo

Kontakti mogu pripadati više vremenskih zona na temelju pozivnog broja, poštanskog broja, dodatnog poštanskog broja i poštanskog broja na razini načina rada, ovisno o konfiguriranim stanjima. Možda će biti potrebno provjeriti jedan kontakt za sigurno vrijeme biranja u više parametara, uključujući dopuštena vremena biranja na razini države. Omogućavanje Greenzone but-tone na razini kampanje osigurava aplikaciji provjeru svih tih parametara prije isporuke kontakta za biranje.

Državni zakoni reguliraju rad kontaktnog centra i mogu se konfigurirati na razini aplikacije za primjenu na određene kampanje. Da biste aktivirali usklađenost s državnim zakonom:

- Aktivirajte usklađenost državnog **zakona** na razini kampanje kako biste osigurali provjeru svih parametara prije isporuke kontakta na biranje.
- Na padajućem izborniku **odaberite grupu državnog prava** kako biste primijenili pravila o usklađenosti s državnim zakonima na svoj cam-paign. Državnopravna skupina omogućuje administratoru da definira pojedinačnu državu i njezinu povezanost s poštanskim brojem i / ili pozivnim brojem i konačno grupira te države kao **državnu pravnu skupinu** s definicijom poziva i vremena i praznika. Kada aplikacija određuje više država na temelju poštanskih brojeva i pozivnih brojeva, primjenjuje se prioritet postavljen u **Grupi prava sustava > države** . Vidi **Skupinu** za državno pravo.
- **Stanje**: usklađenost se provodi na temelju stanja konfiguriranog u skupovima aplikacija na razini sustava. To primjenjuje dopuštena vremena biranja na državnoj razini na kampanju.
- **Poštanski broj**: Usklađenost se provodi na temelju poštanskog broja konfiguriranog u sustavu.
- **Dodatni poštanski broj**: Osigurava usklađenost provjerom svih dodatnih poštanskih brojeva povezanih s kontaktom za pridržavanje vremenske zone i državnog zakona.
- **Šifra** područja: usklađenost se temelji na pozivnom broju konfiguriranom u sustavu.

Primjenjuju se državni zakoni povezani s pozivnim brojem.

- **Trenutni način rada:** provjerava usklađenost s trenutnim načinom rada (kao što su SMS, e-pošta, glas) koji se procjenjuje kako bi se osiguralo da je u skladu s državnim pravilima.
- **Svi načini rada**: provjerava jesu li svi dostupni načini rada u skladu s vremenskom zonom i državnim propisima prije isporuke kontakta biraču.

- **Poštanski broj** načina rada: Osigurava usklađenost na temelju poštanskog broja specifičnog za način rada.
  - **Trenutni način rada**: provjerava usklađenost s trenutnim načinom rada koji se procjenjuje kako bi se osiguralo da je u skladu s državnim pravilima.
  - **Svi načini rada**: provjerava jesu li svi dostupni načini rada u skladu s vremenskom zonom i državnim propisima prije isporuke kontakta biraču.
- Kliknite **Spremi**. Nastavite konfigurirati različite zahtjeve za novostvorenu kampanju.

Konfiguriranje kampanje

Nakon stvaranja kampanje, postoje razni drugi aspekti koje morate konfigurirati kako bi kampanja funkcionirala kako želite. Ovaj se odjeljak bavi konfiguriranjem sljedećih elemenata:

1. Detalji o kampanji
2. Postavke kanala
3. Poslovni parametri
4. Konfiguracija umjetne inteligencije

   Napomena: Za omogućavanje ove konfiguracije obratite se Cisco CSM-u.
5. CSS
6. Ulančavanje
7. Popisi kontakata
8. Upravljanje kontaktima
9. Zakaži
10. IVR Uređivač predložaka
11. Uređivač predložaka e-pošte

    Napomena: Trenutno ova značajka nije podržana u Webex Contact Center.
12. SMS Uređivač predložaka

    Napomena: Trenutno ova značajka nije podržana u Webex Contact Center.
13. Druga konfiguracija
14. Postavke pozivanja

Svaka od gore navedenih opcija izbornika može se postaviti kao Brza **veza** na stranici application **Home** . Kliknite potrebnu **vezu** i stranica je sada dostupna za prikaz/uređivanje jednim klikom izravno sa stranice aplikacije Home.

Postavke kanala

Provedite sljedeće korake:

1. **Odaberite poslužitelj** e-pošte za kampanju.
2. Postavite prag za e-poštu u polju Vremensko ograničenje e-pošte. Ovaj prag određuje maksimalno dopušteno vrijeme koje sustav može obraditi i poslati e-poštu. Domet je 1 do 2400 sati.
3. Ako se radi o kampanji SMS, odaberite poslužitelj SMS za kampanju. Domet je 1 do 1440 minuta.
4. Postavite prag za SMS u **polju SMS Vremensko ograničenje** . Ovo polje navodi maksimalan broj poruka SMS ili brzinu njihova slanja unutar određenog razdoblja.
5. **Na padajućem popisu odaberite primarni kratki kod** . Ovo je glavni kratki kôd koji se koristi za slanje SMS /e-pošte u kampanji.

   Napomena: Za kampanju konfiguriranu s poslužiteljem **SMS, vrsta teksta Primarni kratki kod** i **SMS** Polja su obavezna.
6. Na padajućem popisu odaberite Sekundarni **kratki kod** . Ovo je sekundarni kratki kôd koji se koristi za slanje SMS /e-pošte u kampanji.

   Napomena: Za kampanju konfiguriranu s poslužiteljem **SMS, vrsta teksta Primarni kratki kod** i **SMS** Polja su obavezna.
7. **Na padajućem popisu odaberite dispoziciju** prekoračenja vremena SMS. Definira SMS ishod za kontakt kada kontakt istekne. Zadana vrijednost je Uspjeh.
8. Odaberite vrstu **tekst#** SMS s padajućeg popisa kao što su Dinamički, Statični, Dvosmjerni. Određuje vrstu SMS konfiguriranu za kampanju. To je obavezno polje kada se u kampanju mapira poslužitelj SMS.
   a. **Dinamički**: omogućuje upotrebu personaliziranog ili varijabilnog sadržaja unutar SMS, kao što je umetanje informacija specifičnih za klijenta kao što su imena, detalji računa ili statusi narudžbi.
   b. **Statika**: šalje jedinstvenu poruku svim primateljima bez ikakve prilagodbe. To je prikladno za generičke obavijesti, upozorenja ili promotivne poruke.
   c. **TwoWay**: omogućuje dvosmjernu komunikaciju, omogućujući primateljima da odgovore na SMS.
9. Da biste uključili chat bot za dvosmjernu komunikaciju SMS, odaberite ga s padajućeg popisa ChatBot računa.
10. **Odaberite Vodič za** pozive s padajućeg popisa mapiranog u kampanju.
11. Unesite **prefiks** za dodavanje određenog niza na početak prenesenih informacija o kontaktu.

12. Unesite **sufiks** za dodavanje niza na kraj informacija o kontaktu prije nego što se pošalje biraču.

Napomena: u postavkama kanala Tab, SMS i e-pošta trenutno nisu podržane.

Poslovni parametri

Poslovni parametar je podatak specifičan za poslovanje koji se može koristiti u različite svrhe. Neke od upotreba su:

1. Pridružite podatke kontaktima u trenutku prijenosa.
2. Definirajte prilagođene uvjete za CSS da biste definirali strategiju pozivanja za određivanje prioriteta kontakta.
3. Postavite upit kontaktima na temelju tih parametara i upravljajte njima u upitu **za upravljanje kontaktima** .
4. Popunite ove parametre na Agent Desktop dok se zaslon pojavljuje tijekom poziva.

Možete stvoriti ukupno 25 poslovnih parametara. Ovih 25 uključuje sve parametre koje koristite od bilo kojeg birača. Na primjer, ako koristite 4 prilagođena polja u pravilu uvoza birača, možete stvoriti dodatnih 21 poslovni parametar.

Napomena: Prema zadanim postavkama sva polja definirana u tablici pravila uvoza stvaraju se pod poslovnim parametrima.

Stvaranje poslovnog parametra

1. Kliknite **Dodaj** da biste dodali poslovni parametar.
2. Na padajućem izborniku odaberite naziv **poslovnog parametra** . U njemu su navedeni parametri konfigurirani u globalnim parametrima poslovanja. Da biste dodali novi parametar, pogledajte Globalni parametri poslovanja.
3. S **padajućeg popisa Vrsta** podataka odaberite **vrstu** podataka za ovaj poslovni parametar. Dostupne mogućnosti su:
   a. **Broj**, za numeričke podatke.
   b. **Float**, za brojeve s decimalnim vrijednostima.
   c. **DateTime**, za vrijednosti koje predstavljaju datum i vrijeme. Ako odaberete ovu vrstu podataka, odaberite željeni oblik datuma u **polju Format** .
   d. **Niz** za alfanumeričke podatke koji uključuju bilo koji znak.
4. TURN uključivanje velikog parametra za definiranje ovog poslovnog parametra kao skupnog polja. Poslovni parametri definirani kao skupna polja nemaju ograničenja na duljinu polja za podatke koji ulaze kao poslovni parametar.
5. Unesite broj znakova dopušten za podatke u stupcu Duljina **znaka** .
6. TURN Prikaz agenta uključuje se kako bi pokazao ove poslovne parametre agentima na njihovoj radnoj površini.

Napomena: Trenutno ova značajka nije podržana u Webex Contact Center.

7. TURN Prikaz /uređivanje agenta **uključuje se** kako bi agenti mogli uređivati.

   Napomena: Trenutno ova značajka nije podržana u Webex Contact Center.

8. TURN **DNC** uključite se , ako je potrebno. To aplikaciji omogućuje da utvrdi da je poziv na kontakt koji se temelji na ovom poslovnom polju podvrgnut pravilima Ne kontaktiraj (DNC).

9. S padajućeg izbornika **odaberite polje Glavno** polje kupca koje odgovara nazivu parametra tvrtke.

   Napomena: **polje Customer Master** omogućeno je samo ako je uključena barem jedna od P2P i BTTC skretnica u odjeljku Mogućnosti konfiguracije na stranici Konfiguriranje kampanje. Dodatne informacije potražite u odjeljku Konfiguriranje kampanje .

10. Kliknite **Spremi** da biste dovršili stvaranje poslovnog polja ili Kliknite **Odustani** da biste se vratili bez spremljenih podataka.

    Napomena: Aplikacija ne indeksira podatke poslovnih polja jer je upotreba 26 poslovnih polja (uključujući jedinstveni identifikator) ovisna o klijentu i nije ujednačena za kupce. Korisnicima preporučujemo da uzmu pomoć od podrške za stvaranje dodatnih indeksa na temelju poslovnih zahtjeva.

11. Broj stvorenih poslovnih polja i broj dostupnih prikazani su u gornjem desnom kutu rešetke.

12. Možete stvoriti i jedinstveni identifikator. U idealnom slučaju, mogu postojati identična poslovna polja preko cam-paigns koji se mogu morati grupirati u različite svrhe.

13. Na primjer, Kupac ID može biti poslovno polje u svim kampanjama za koje je grupiranje potrebno u izvješćima. Međutim, Kupac ID može biti prvo poslovno polje u kampanji A; šesti u kampanji B; i deseti u kampanji C - to čini grupiranje izazovnim zadatkom. Umjesto toga, ovo poslovno polje možete stvoriti kao polje jedinstvenog identifikatora i grupirati podatke iz polja Jedinstveni identifikator. Slijedite dolje navedene korake da biste stvorili jedinstveni identifikator.

14. **Kliknite gumb Dodaj jedinstveni identifikator** da biste dodali jedinstveni identifikator.

15. Unesite potrebne detalje i kliknite **Spremi**.

    Napomena: Aplikacija ne indeksira podatke poslovnih polja jer je upotreba 26 poslovnih polja (uključujući jedinstveni identifikator) ovisna o klijentu i nije ujednačena među cus-tomerima. Korisnicima preporučujemo da uzmu pomoć od podrške za stvaranje dodatnih indeksa na temelju poslovnih zahtjeva.

Polje kampanje

Polja kampanje su statička polja koja se mogu koristiti za značajku BTTC (Pogledajte konfiguraciju umjetne inteligencije). Aplikacija omogućuje postavljanje pet polja kampanje. Pomaknite se do **odjeljka Polja** kampanje.

Da biste postavili polja kampanje, provedite sljedeće korake.

1. Pristupite **polju** kampanjeTab u okviru modula **Poslovni parametar** .
2. Unesite naziv parametra Polje kampanje u **polje Ključ** .
3. Unesite odgovarajuću vrijednost u **polje Vrijednost** .
4. **Kliknite gumb Spremi** da biste spremili detalje.
5. **Kliknite gumb Odustani** da biste otkazali detalje.
6. **Kliknite gumb Izbriši** da biste izbrisali detalje.

Konfiguracija umjetne inteligencije

Napomena: Za omogućavanje ove konfiguracije obratite se Cisco CSM-u.

Značajka konfiguracije umjetne inteligencije administratorima omogućuje upotrebu ugrađene umjetne inteligencije za predviđanje na temelju povijesnih podataka. Dostupnost povijesnih podataka dovodi do točnijih predviđanja.

Napomena: Da biste provjerili imate li licencu, kliknite **modul Licenca** i provjerite prikazuje li **RPCO(Right Party Connect Optimizer)**omogućen, inače je konfiguracija umjetne inteligencije Tab onemogućena.

Modul **konfiguracije** umjetne inteligencije omogućuje pristup sljedećim prediktivnim značajkama umjetne inteligencije.

Najbolje vrijeme za kontakt

Najbolje vrijeme za kontakt model je umjetne inteligencije koji pomaže smanjiti ponovne pokušaje poziva i maksimizirati uspješne veze poziva:

1. Predviđanje najboljeg vremenskog razdoblja tijekom kojeg se kupcu može pristupiti za taj dan.
2. Preporučuje se odgovarajući telefonski broj koji će se koristiti tijekom

najboljeg vremenskog razdoblja. Provedite sljedeće korake:

- TURN **UKLJUČEN** prekidač **Najbolje vrijeme za kontakt** kako biste aktivirali najbolje vrijeme za pozivanje kontakata.
- Koristite klizač ili navedite vrijednost za **prag** kontakta. Ovo je polje aktivno samo ako je prekidač Najbolje vrijeme za kontakt postavljen na Uključeno.
- Kliknite **Spremi**.

Umjetna inteligencija u aplikaciji određuje vjerojatnost uspješnog postizanja pravog takta. Ta je vjerojatnost izražena u postocima. Veći postotak, veće su šanse za uspjeh.

Kontakti s popisa potencijalnih klijenata raspoređeni su silaznim redoslijedom postotka uspjeha. Aplikacija odabire kontakte kojima je dodijeljena vjerojatnost uspjeha kako je odabrana ili veća.

Na primjer, ako administrator odabere 60% kao graničnu vrijednost praga, najprije se biraju kontakti s postotkom vjerojatnosti od 60% ili više. Biranje se događa silaznim redoslijedom postotka vjerojatnosti u zakazano vrijeme.

Strategija odabira kontakta

Strategija odabira kontakata (CSS) definira način na koji postavljate prioritete kontaktima za biranje u kampanji. Na primjer, u kampanji možete imati tri kategorije vlasnika kreditnih kartica, Platinum, Gold i Silver. Konfiguriranjem CSS-a možete osigurati da vaša aplikacija gura određeni postotak ili broj Plat-inum kontakata i / ili zlatnih i srebrnih kontakata na temelju prioriteta.

Idite na **CSS** i pojavit će se zaslon Strategija **odabira** kontakata.

Stvaranje nove CSS grupe

Da biste stvorili novu **grupu strategije** odabira kontakata, provedite sljedeće korake:

1. Unesite novi **naziv** CSS grupe.
2. Unesite naziv **uvjeta**. Ovo je obavezno polje. U nazivu ne možete koristiti posebne znakove, osim podvlake, crtice i na (_, -i @, respektivno) u nazivu uvjeta.
3. Na padajućem popisu odaberite ciljnu **grupu** .
4. Uvjete možete stvoriti pomoću mogućnosti Uvjeti **sastavljanja ili Uvjeti** pisanja. Aktivirajte traženi prekidač na temelju vaših želja.
5. Idite na odjeljak CSS uvjeti .

Stvaranje CSS uvjeta - uvjeti sastavljanja

Kliknite gumb Dodaj **novo** da biste dodali novi CSS uvjet. Ispunite sljedeća polja:

1. Unesite novi **naziv** CSS grupe.
2. TURN uključivanje naprednog sastavljača ako **želite izgraditi napredni CSS uvjet.**

   Napomena: Napredni graditelj zahtijeva pažljivo stanje za izgradnju ugniježđenih uvjeta ručno. Svako nepravilno postavljanje zagrada može dovesti do toga da CSS uvjet odabere pogrešne i nenamjerne kontakte za isporuku biraču. S druge strane, ako je prekidač naprednog sastavljača ISKLJUČEN, možete dodavati uvjete u grupama, s unaprijed odabranim i/ili uvjetima.
3. Zaslon **naprednog sastavljača** prikazuje se na sljedeći način:
   a. Unesite otvorenu zagradu - (- u prvu ćeliju.
   b. Na padajućem **popisu Polja sustava / Poslovna polja** odaberite odgovarajuću stavku. Da biste saznali više, kliknite ovdje.

c. Odaberite operator usporedbe među dolje navedenim mogućnostima - to je uvjet koji polje treba zadovoljiti za odabir kontakta. Dostupni parametri su:

   i. je točno jednako
   ii. je manje od
   iii. je manje od ili jednako
   iv. je veće od
   v. je veće ili jednako
   vi. nije jednako
   vii. Kao
   viii. In
   ix. Nije u
   x. Ne kao

d. Unesite vrijednost koju ovaj uvjet treba ispuniti da bi kontakt bio odabran za isporuku.

e. Zatvorite zagradu.

4. Kliknite gumb Dodaj da biste dodali drugi uvjet. Slijede zadani CSS uvjeti:
   a. Prioritetni pozivi kontakta - stari kontakti
   b. Prioritetni pozivi kontakta - stari kontakti
   c. Određeni trenuci
5. Dovršite **korake od 4** do **9**. Dodajte onoliko uvjeta koji su vam potrebni za CSS.
6. Kada završite s uvjetima, kliknite **Spremi** da biste dovršili rad
7. Ako ne koristite Napredni sastavljač, koristite jednostavan sastavljač kao što je prikazano na donjem zaslonu:
8. Na padajućem **popisu Polja sustava / Poslovna polja** odaberite odgovarajuću stavku. Dodatne informacije potražite u petom koraku.

   Napomena: Ako odaberete System Fields List ID ili Global List ID, skočni prozor omogućuje vam odabir popisa appro-priate s dostupnih popisa.
9. Odaberite mogućnost usporedbe - to je uvjet koji polje treba zadovoljiti da bi kontakt bio selec-ted. Neki parametri usporedbe za vaše stanje mogu biti > (veći od), < (manji od), = (jednako) itd.
10. Unesite vrijednost koju ovaj uvjet treba ispuniti da bi kontakt bio odabran za isporuku.
11. Zatvorite zagradu.
12. Kliknite gumb Dodaj da biste dodali drugi uvjet.
13. U novom retku odaberite **AND** ili **OR** s padajućeg popisa odluka.
14. Možete nastaviti dodavati više takvih grupa uvjeta. Kada završite, kliknite **Spremi** .

15. Ako želite dodati još grupa, odaberite **gumb Dodaj** na gumbima grupne **akcije** .
16. Ponovite **korake od 12** do **17**.
17. Idite na **odjeljak Naruči po** .

Polja:

Polja	Opis
Maksimalan broj ponovnih pokušaja	Ovo je trenutna povećana vrijednost za maksimalan broj ponovnih pokušaja za biranje svakog kontakta u kampanji.
Dnevni ponovni pokušaji	Ovo je trenutna povećana vrijednost za maksimalan broj ponovnih pokušaja za biranje svakog kontakta u danu za ovu kampanju.
Ponovna pokušaja ciklusa	Ovo je trenutna povećana vrijednost za maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se može izvršiti u ciklusu biranja. Ciklus je skup pokušaja biranja, jednom za sve načine s kojima se kontakt prenosi. Na primjer, kontakt se prenosi s tri načina - Home, Posao i Mobilni brojevi. Ciklus biranja je završen kada aplikacija bira sve ove načine rada (u konfiguriranom redoslijedu) jednom svaki.
Ponovna pokušaja e-pošte	Ovo je trenutna povećana vrijednost za broj ponovnih pokušaja dopuštenih za isporuku kontakata za kampanje putem e-pošte. **Napomena**: Trenutno ova značajka nije podržana u Webex Contact Center.
SMS ponovnih pokušaja	Ovo je trenutna povećana vrijednost za broj ponovnih pokušaja dopuštenih za isporuku kontakata za kampanje SMS. **Napomena**: Trenutno ova značajka nije podržana u Webex Contact Center.
Zadnji put pristupljeno	Kontakti s konfiguriranim datumom i vremenom posljednjeg pristupa koji će se isporučiti kao dio ovog CSS-a.
Prioritet	Prioritet dodijeljen kontaktima koji se trebaju uzeti u obzir prilikom isporuke prema ovom CSS-u.
Ocjena potencijalnog klijenta	Ocjena potencijalnog klijenta koju treba uzeti u obzir za isporuku kontakata odnosi se na ovaj CSS. Ocjena potencijalnog klijenta pomaže u identificiranju najpotencijalnijeg klijenta kojeg treba kontaktirati iz kampanje. Ova ocjena također se može postaviti u vrijeme prijenosa ili završetka, dok se definira ishod poslovanja / telefonije.
Vrijeme početka poziva	Ovo je vrijeme početka poziva koje je postavio rescheduler. Pozivi unutar vremena početka spomenutog u ovom uvjetu odabrani su za isporuku.
Vrijeme završetka poziva	Ovo je vrijeme završetka poziva koje je postavio rescheduler. Pozivi koji ulaze u vrijeme završetka spomenuto u ovom uvjetu odabrani su za isporuku.
ID popisa	Popis ID kojem kontakt pripada. Isporučuju se kontakti koji pripadaju ID-ovima popisa u ovom CSS stanju.
Vrsta poziva	Vrsta poziva. Na primjer, osobni povratni poziv, redoviti povratni poziv,

	redoviti poziv itd.
LastOutcome	Posljednji ishod postavljen za ovaj kontakt. Isporučuju se kontakti s odabranim posljednjim ishodom.

Global ListID	Globalni popis ID kojem ovaj kontakt pripada. Isporučuju se kontakti koji pripadaju globalnim ID-ovima u ovom CSS stanju.
Userid	Ovo je agent ID označen za kontakt. Pozivi se isporučuju biraču i zakrpaju se agentu spomenutom u ovom polju.
Telefonski broj	Telefonski broj kontakta za isporuku prema ovom CSS-u.
Naziv zone	Naziv vremenske zone kojoj kontakt pripada.

Stvaranje CSS uvjeta - uvjeti pisanja

1. Možete koristiti **i mogućnost Uvjeti** pisanja umjesto korištenja Simple ili Advanced sastavljača uvjeta.
2. Da biste počeli pisati CSS uvjete, omogućite **prekidač Uvjeti** pisanja. Prije odabira mogućnosti Uvjeti pisanja imajte na umu sljedeće:
   a. Aplikacija provjerava valjanost samo sintakse - ne dopušta spremanje uvjeta s pogrešnom sintaksom.
   b. Aplikacija ne provjerava valjanost nijednog polja. Ako je sintaksa valjana, a upit ne daje rezultate, potvrdite i suzite/ponovno napišite upit.
3. Započnite svoje stanje otvaranjem kovrčave vitičaste zagrade ({). Aplikacija iskače s tri stavke
   a. Polja sustava
   b. Poslovni parametri
   c. Izraz - za više informacija pogledajte Sastavljač izraza.
4. Sva polja sustava navedena u točki 5. u odjeljku Stvaranje CSS uvjeta - uvjeti sastavljanja dostupna su za odabir. Sljedeća polja dodatno su dostupna za fea-ture uvjeta pisanja:
   a. **ContactID** - Kontakt ID koji generira aplikacija.
   b. **CallStartDate** - ovo je datum početka poziva koji je postavio rescheduler. Pozivi unutar početnog datuma navedenog u ovom uvjetu odabrani su za isporuku.
   c. **CallEndDate** - ovo je datum završetka poziva koji je postavio rescheduler. Pozivi unutar završnog datuma spomenutog u ovom uvjetu odabrani su za isporuku.
   d. **Država** - Zemljopisno stanje kontakta.
   e. **Poštanski broj** - Poštanski broj kojem kontakt pripada.
   f. **AreaCode** - pozivni broj kojem kontakt pripada.
   g. **CreatedTime** - Datum i vrijeme kada je kontakt dodan / ponovno zakazan. Kontakti s ovim stvorenim vremenom odabiru se za isporuku ako je to dio uvjeta.
   h. **SecondaryZipCode** - sekundarni poštanski broj kontakta, ako je mapiran.

5. Kliknite **Spremi** da biste spremili upit.

Napomena: Pomoću gumba **Upit** na ploči Akcije možete pročitati uvjet koji ste stvorili pomoću značajke Uvjeti pisanja. Međutim, upit ne možete uređivati. Za uređivanje upita koristite gumb Uredi na ploči Akcije.

Naruči po

1. Odjeljak **Poredaj po** određuje redoslijed kojim želite da se podudarni kontakti za definirane uvjete isporučuju biraču - uzlazno ili silazno. Odjeljak **zaslona Poredaj po** prikazan je u nastavku.
2. Na padajućem **popisu Polja sustava / Poslovno polje**odaberite odgovarajuću stavku. Da biste saznali više, kliknite ovdje.
3. Na padajućem popisu Sortiranje odaberite **Asc** ili **Desc** za uzlazno ili silazno sortiranje.
4. Da biste dodali još redoslijeda sortiranja, kliknite **gumb Dodaj** .
5. Kada završite s redoslijedom sortiranja, kliknite **Spremi** da biste dovršili CSS uvjete. Spremljeni uvjet naveden je ispod uvjeta sustava.
6. **Kliknite gumb Spremi i isprazni** da biste spremili promjene i isprali (zatvorili) sve kontakte na biraču te ih ponovno otvorili u aplikaciji.

   Napomena: možete preskočiti stvaranje uvjeta i odabrati bilo koji zadani CSS uvjet.
7. Spremljeni uvjet naveden je ispod uvjeta sustava. Pomoću gumba CSS Condition Action (Akcija **CSS uvjeta**) izvršite sljedeće radnje:
   a. **Uredite** CSS uvjet. Kada uređujete CSS uvjet, zaslon je sličan stvaranju nove CSS grupe. Unesite potrebne promjene i kliknite **Spremi** da biste dovršili uređivanje.
   b. **Izbrišite** CSS uvjet. Kliknite U redu na skočnom prozoru potvrde za brisanje.
   c. **Prikaži kontakte** koji odgovaraju CSS uvjetu.
8. Prikazuju se kontakti.
9. Nakon što se prikažu kontakti koji odgovaraju CSS uvjetu, odaberite određene kontakte ili koristite jednu od sljedećih mogućnosti:
   a. Potvrdite okvir **Odaberi sve** da biste odabrali kontakte popunjene na stranici.
   b. Potvrdite okvir Globalni **odabir** da biste odabrali sve kontakte na svim stranicama.
10. **Kliknite gumb Akcije** . Izvršite jednu od sljedećih operacija na odabranim kontaktima:
    a. Odaberite **Revidiraj ponovno zakaži vrijeme** da biste ponovno zakazali kontakt na kasniji datum i/ili vrijeme. Navedite **vrijeme** početka i **vrijeme** završetka za ponovno zakazivanje kontakta u ovom prozoru. Kliknite **Ponovno zakažite kontakte** da biste dovršili akciju.

b. Odaberite **Vrati izvorno kao svježi kontakt** – ova akcija vraća kontakt na izvorno kao Svježi kontakt. Da biste dovršili akciju, kliknite **Ponovno zakazivanje kontakata** .

c. Odaberite **Ponovno otvori kontakte** da biste ponovno otvorili kontakt radi biranja. Kliknite **Ponovno zakaži kontakte** da biste se pripremili za akciju.

Napomena: Ako uključite potvrdni **okvir Poništi vrijednosti poslovnog polja koje ažuriraju agenti** , aplikacija odbacuje ažuriranja vrijednosti poslovnog polja, ako postoje, koja su napravili agenti tijekom međudjelovanja, a aplikacija se vraća na vrijednosti poslovnog polja u trenutku prijenosa kontakta.

Na primjer, kontakt A prenosi se s vrijednostima poslovnog polja za broj mobitela i korisnika ID (123456). Tijekom interakcije agenta, kupac zahtijeva promjenu broja mobitela i cus-tomer ID (u 345678), a agent ažurira vrijednosti. U trenutku ponovnog otvaranja ovog kontakta pomoću CSS uvjeta imate mogućnost vraćanja na izvorni broj mobitela i korisnika ID (123456) odabirom ovog potvrdnog okvira.

Napomena: Ova opcija nije primjenjiva na blokirane kontakte i bliske kontakte.
1. Odaberite **Blokiraj kontakte** kako biste spriječili pozivanje odabranih kontakata promjenom statusa kontakta u Blokirano.
2. Odaberite Zatvori kontakte da biste zatvorili odabrane kontakte

Uvjeti sustava

Postoji pet CSS uvjeta sustava koji se mogu primijeniti na kampanju, osim svih uvjeta koje ste stvorili. Pregled uzorka biranja za ovih pet zadanih CSS uvjeta:

1. **Svježi kontakt – popis DESC:** Ovaj uvjet uključuje svježe kontakte koje aplikacija još nije isporučila biraču. Počinje birati od posljednjeg prijenosa do najstarijeg. Prije ove točke na tim kontaktima nije bilo pokušaja biranja.
2. **Novi kontakt – popis ASC:** Ovaj uvjet uključuje kontakte iz starijih prijenosa koji još uvijek čekaju isporuku biraču. Bira počevši od najstarijeg prenesenog kontakta.
3. **Zakazani kontakt**: Ovaj se uvjet odnosi na kontakte koje zakažete za biranje u određeno vrijeme.
4. **Novi kontakt – kontaktirajte ASC:** Ovaj uvjet daje prednost kontaktima na temelju najstarijeg vremena stvaranja kontakta. Prema zadanim postavkama ostaje onemogućen.
5. **Svježi kontakt – DESC** za kontakte: Ovaj uvjet daje prednost kontaktima na temelju najnovijeg vremena stvaranja kontakta. Prema zadanim postavkama također ostaje onemogućena.
6. **Prilagođeni uvjeti**: to su korisnički definirani uvjeti konfigurirani tako da zadovoljavaju određene zahtjeve kampanje.

Svi stvoreni dodatni CSS uvjeti navedeni su ispod Uvjeta sustava. Pojedinosti o stvaranju dodatnih CSS uvjeta potražite u odjeljku Stvaranje CSS uvjeta – Uvjeti sastavljanja i Naručivanje po.

Kopiranje CSS uvjeta

Također možete kopirati postojeće CSS uvjete - i grupe uvjeta i pojedinačne CSS uvjete.

1. **Kopiraj CSS grupu** - Kliknite **gumb Kopiraj** u oknu CSS grupe s lijeve strane.
    a. Unesite naziv klonirane **CSS grupe** i kliknite **Spremi** da biste dovršili postupak.
2. **Kopiraj CSS uvjet** - Kliknite gumb Kopiraj u oknu sekcije CSS uvjeta s desne strane. Pojavit će se stranica uvjeta s potrebnim detaljima.
    a. Unesite naziv kloniranog CSS uvjeta.
    b. Ako su potrebne bilo kakve promjene, slijedite korake navedene u sljedećim odjeljcima i unesite promjene: Stvaranje CSS uvjeta - uvjeti izrade, Redoslijed po i Uvjeti sustava.
3. Kada se dovrši, kliknite **Spremi.**

Ulančavanje

Velanje kampanja značajka je pomoću koje se kontakti mogu povezati iz jedne kampanje u drugu u vrijeme izvođenja. U vremenu izvođenja, na temelju dispozicija skupa agenata, događa se proces vezanja lanca. Korisnici mogu konfigurirati različite ciljne kampanje za različite ishode izvorne kampanje.

Lančanje se može postići na jedan od sljedećih načina:

Premještanje - kontakt je povezan s ciljnom kampanjom kada se zatvara u izvorišnoj kampanji. Kada se konakt zatvori nakon što se postižu konfigurirani globalni pokušaji i podudara se konfiguracija lanca za ovaj ishod, kontakt se povezuje preko vrste premještanja u ciljnu kampanju. Ovo je sada novi kontakt u ciljnoj kampanji.

Kopiraj – kontakt je povezan s ciljnom kampanjom svaki put kada se primi ishod koji je konfiguriran lančano konfiguriranim za poziv. Kada agent postavi ishod i taj ishod odgovara konfiguraciji lanca, kontakt je u prvom pokušaju povezan s ciljnom kampanjom. Ako ima više ponovnih pokušaja, izvorna kampanja ponovno bira kontakt. To može dovesti do toga da agent drugi put postavi isti ishod - kontakt se ponovno povezuje s ciljnom kampanjom. To se događa sve dok izvornoj kampanji ne ponestane ponovnih pokušaja.

Napomena: U odredišnoj kampanji ne postoji provjera valjanosti dupliciranih kontakata. U slučaju da kontakt primi konfigurirani ishod više puta, on je više puta u ciljnoj kampanji lančan.

Konfigurirajte pravila lanca u aplikaciji za kontakte koji će se povezivati iz jedne kampanje u drugu.

Mapiranje

1. U **polje Naziv** unesite naziv **mapiranja** za ovu konfiguraciju lanca.

2. Na padajućem popisu Ciljna **kampanja** odaberite bilo koju vezu kontakata iz ove kampanje.

3. Načini **mapirani u ciljnu kampanju prikazani** su u polju Ciljni **načini** rada. Za svaki od tih načina načini izvorišne kampanje prikazani su na padajućem popisu. Odaberite način iz izvorne kampanje za mapiranje u način u ciljnoj kampanji.

4. Ciljna **poslovna polja** prikazuju sva **poslovna polja** mapirana u ciljnoj **kampanji**; izvorna **polja** poslovnog prometa prikazana su na padajućem popisu. Mapirajte svako **ciljno poslovno polje** u jedno **izvorišno poslovno polje**.

Napomena: ako su načini rada i poslovna polja uobičajeni u izvorišnoj i ciljnoj kampanji, polja se automatski popunjavaju.

5. TURN **uključite Svježi kontakti** ako želite da kontakt bude označen kao svjež u ciljnoj kampanji. Ako to odaberete, kontakt se odmah šalje biraču. (ILI)

6. Ako su **svježi kontakti ISKLJUČENI**, tada se tretiraju kao kontakt koji će se ponovno zakazati u ciljnoj kampanji.

7. Ispunite **polje Ponovno zakaži nakon** odabirom **polja Dani**, **Sati** i **Minute** na ploči s brojevima. Ovo je vrijeme u kojem se kontakt bira sljedeći, u ciljnoj kampanji, nakon uspješnog lančanog označavanja kampanje.

8. TURN Uključite **se Zadrži globalne ponovne pokušaje** kako biste zadržali broj globalnih ponovnih pokušaja na razini kontakta u lančanoj kampanji. U položaju **OFF** , broj globalnih ponovnih pokušaja inicijaliziran je na nulu u lančanoj kampanji.

Napomena: Prekidač Zadrži dnevne ponovne pokušaje aktivan je samo ako je uključen prekidač Zadrži globalne ponovne pokušaje.

9. TURN **Uključite se Zadrži dnevne ponovne pokušaje** da biste zadržali broj dnevnih ponovnih pokušaja na razini kontakta u lančanoj kampanji. U položaju **OFF** broj dnevnih ponovnih pokušaja inicijalizira se na nulu u lančanoj kampanji.

10. TURN **Uključite opciju Zadrži vrijeme za život** da biste zadržali broj dana tijekom kojih kontakti ostaju aktivni u lančanoj kampanji, kako je postavljeno u izvornoj kampanji. U položaju ISKLJUČENO broj dana tijekom kojih kontakti ostaju aktivni ponovno se postavlja u lančanoj kampanji.

11. Kliknite gumb Spremi **da** biste dovršili mapiranje.

Ishodi

Idite na **odjeljak Ishodi** da biste odabrali **ishode** koji bi trebali pokrenuti lančano povezivanje za ovu kampanju. Slijedite dolje navedene korake:

1. Na **popisu Spremljena mapiranja** u lijevom oknu odaberite mapiranje.
2. Možete odabrati poslovni ishod ili ishod telefonije ili oboje koji pokreću konfigurirano povezivanje.
3. Sve grupe **poslovnih ishoda** popunjavaju se padajućim popisom **Naziv** grupe. Odaberite grupu **ishoda**tvrtke Busi-ness.
4. Svi ishodi u okviru ove **grupe** poslovnih ishoda su popunjeni. Odaberite potrebne **poslovne rezultate** za lanac.

5. U **oknu Ishod** telefonije **najprije odaberite Način rada** s padajućeg popisa. Svi načini rada dostupni u izvornoj kampanji prikazuju se za odabir.
6. **Sve strategije** poziva koje koriste odabrani **način** rada sada su prikazane na **padajućem popisu Naziv** strategije.

7. **Navedeni su svi ishodi** telefonije za odabrani **par načina** rada i **strategije** kontakta. Izaberite stavku **Telefonija Ishodi** za lanac.

   Napomena: Kontakti s ishodom telefonije povratnog poziva ne mogu se povezati s drugim kampanjama.

8. Kliknite gumb Spremi **da** biste dovršili povezivanje.

   Mapirani **ishodi** Tab sadrže sve mapirane **ishode poslovanja** i **telefonije** . **U mapiranom** Ishodu **Tab odaberite Poslovni ishod** ili **Ishod** telefonije da biste vidjeli sva lančana mapiranja.

   Kliknite gumb Uredi da biste uredili sva lančana mapiranja.

   Ciljne kampanje imaju popis ID numeriran kao -1. Dolazni lančani kontakti iz drugih kampanja dodaju se na ovaj popis. Svaka ciljna kampanja ima samo jedan popis (Popis ID -1) za dolazne vezane kontakte iz drugih kampanja.

Popis kontakata

Stranica **Popisi** kontakata prikazuje sve popise kontakata koje ste prenijeli u kampanju. Stranica **Popisi** kontakata također vam pomaže pri prijenosu kontakata u kampanju. Kontakti se mogu prenositi iz plošnih datoteka s unaprijed definiranim razdjelnicima, datoteka s vrijednostima odvojenim zarezom, tablica baze podataka itd.

Rešetka sadrži popis svih popisa kontakata sa sljedećim detaljima:

1. **Popis ID** - Popis ID koji je generirala aplikacija za ovaj popis.
2. **Globalni popis ID** - Ako je ovaj popis dio Globalnog popisa, ovdje se prikazuje Globalni popis ID.
3. **Vrijeme** početka - Ovo je vrijeme početka za popis. Temelji se na vremenu konfiguriranom u skupovima sustava.

   Napomena: Kliknite **gumb Informacije** da biste vidjeli preostalo razdoblje koje će popis izvršavati. Ovaj gumb također pruža informacije o tome kako proširiti valjanost popisa.
4. **Dostupni** zapisi – broj kontakata prenesenih u kampanju putem ovog popisa.
5. **Zapisi na čekanju** - broj kontakata na čekanju na popisu, koji ispunjavaju uvjete za isporuku biraču.
6. **Status** - Status popisa prikazan je u nastavku.
   a. **Aktivno** - popis je aktivan. Kontakti preneseni s ovog popisa isporučuju se biraču.
   b. **Zaustavljen** - popis je zaustavljen. Zaustavljeni popis ima kontakte označene drugačijim statusom i osigurava da se ti kontakti ne isporučuju biraču.
   c. **StoppedAndClosed** - Ovaj status označava da je popis zaustavljen, a kontakti preneseni putem ovog popisa zatvoreni. Kontakti se mogu ponovno otvoriti pomoću funkcije Upravljanje kontaktima .
   d. **PermanentStop** - Ovaj status pokazuje da su kontakti preneseni s ovog popisa izbrisani. Nakon brisanja, prenesene kontakte nije moguće ponovno otvoriti.

e. **Prijenos u tijeku** – kada vaša datoteka kontakta sadrži velik broj kontakata za prijenos, oni se dijele u skupine i prenose. Dok se prijenos ne dovrši, prikazat će se status Prijenos u tijeku, s postotkom dovršenog prijenosa.

f. **Prijenos nije uspio** - kada prijenos kontakta iz bilo kojeg razloga ne uspije, prikazuje se status Prijenos nije uspio. Traka stanja prikazuje postotak kontakata prenesenih kao u trenutku kvara.

Napomena : Tijekom postupka na kraju dana (EOD) brišu se svi kontakti koji nisu uspjeli pri prijenosu.

Postotak statusa kontakta

Postotak statusa kontakta izračunava se pomoću različitih formula za statuse kontakata manje od 6 i sve ostale statuse kontakata. Pojedinosti o statusukontakta potražite u tablici.

Tablica - detalji o statusu kontakta

Status	Ime	Opis
0	Otvoren	Otvoreni kontakt.
1	Zatvoren	Zatvoreni kontakt.
2	Privremen o zaključan o	Kontakt privremeno zaključan, neće biti isporučen.
3	Upload in Pro-gress	Kontakt usred postupka prijenosa
4	Isporučeno na biranje	Kontakt je isporučen biraču.
5	Prebrisati	Kontakt prebrisan tijekom prijenosa
6	Popis je zaustavljen	Kontakt s popisa koji je zaustavljen.
7	Zatvoreno kroz upravljane kontakte ili ispražnjeno	Kontakt je zatvoren pomoću funkcije Upravljanje kontaktom / kontakta koji je ispran
8	Kontakt je zaustavljen i zatvoren	Kontakt zaustavljen i zatvoren neće biti isporučen biraču.
9	Kontakt očišćen	Očišćeni kontakt.
10	Kontakt je premješten u drugu kampanju	Kontakt je premješten iz jedne kampanje u drugu - okovani kontakt.
11	Trajno zaustavlje no	Kontakt je trajno zaustavljen. Neće biti isporučen biraču.

20	Isporučeni kontakt je zaustavljen	Kontakt koji se isporučuje biraču zaustavljen je u biranju.
21	Zaključano za isporuku PCB-a	Kontakt koji je zaključan i isporučit će se samo za osobni povratni poziv.
22	Zaključano za CSS	Kontakt koji je zaključan za isporuku putem strategije odabira kontakta (CSS)

	Isporuka kontakata	Raspored.
23	Zaključano za AEM isporuku	Kontakt koji je zaključan za agent-izvršni mapirana isporuka.
24	Zaključao ponovno zakazivanje za ponovno planirani kontakt	Kontakt je zaključao program za ponovni raspored koji će se isporučiti kao ponovno zakazan.
25	Zaključao ponovno zakazivanje za bliski kontakt	Kontakt je zaključao rescheduler za zatvaranje.
30	DNC je blokirao kontakt	Kontakt je blokiran kao kontakt Ne zovi.
31	NDNC je blokirao kontakt	Kontakt je blokiran kao nacionalni Ne zovi kontakt.
32	Kontakt blokiran DNC pilingom	Kontakt je blokiran tijekom postupka DNC pilinga.
33	Kontakt blokiran parnicom	Kontakt je blokiran zbog zahtjeva za parnicom.
34	Istekao	Istekli kontakt.
40		Ovo je privremeni status kontakta za zapise neuspjele usklađenosti (nije uspjelo zbog CCB pravila, tempiranja načina rada ili CPT-a).
41		Ovo je privremeni status kontakta u kojem se kontakti već isporučuju koristeći istu jedinstvenu vrijednost ID ili način rada (telefonski broj. Aplikacija čeka ažurirani rezultat poziva.

Za status kontakta kraći od 6, formula je

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

Za ostale statuse kontakata formula je *CompletionPercentage = (TotalRecordsPending / TotalRecordsAvailable) * 100;*

Za oba gore navedena izračuna postotka statusa kontakta komponente formule izračunavaju se kao dolje: *TotalRecordsAvailable izračunava se na temelju ID-a kampanje i ID-a popisa iz tablice kontakta.*

TotalRecordsPending izračunava se na temelju ID-a kampanje, ID-a popisa i statusa iz tablice kontakta.

Radnje

Pomoću gumba Akcije na ploči u posljednjem stupcu izvršite sljedeće akcije na popisima kontakata:

1. **Pokretanje popisa** – pokretanje isporuke kontakta biraču. Kontakti preneseni s ovog popisa isporučuju se biraču.

2. **Zaustavi popis** - Zaustavite ovaj popis. Zaustavljanje ovog popisa označava sve prenesene kontakte drugačijim statusom i osigurava da se ti kontakti ne isporučuju biraču.
3. **Zatvori popis–** ovim se gumbom zatvaraju kontakti preneseni s ovog popisa. Kontakti se mogu ponovno otvoriti pomoću funkcije Upravljanje kontaktima .
4. **Izbriši popis–** ovim se gumbom brišu kontakti preneseni s ovog popisa. Nakon brisanja, prenesene kontakte nije moguće ponovno otvoriti.
5. **Vrijeme** završetka - Koristite ovaj gumb za promjenu vremena završetka ovog popisa. Vrijeme završetka ne može se promijeniti u datum i vrijeme manje od trenutnog datuma i vremena. Prikazuje vrijeme na temelju konfigurirane vremenske zone sustava.

Proširite bilo koji popis da biste vidjeli detaljan prekid kontakata

prenesenih putem ovog popisa. Prošireni dio sadrži sljedeće detalje

koji se odnose na popis:

Kontakt – ovaj odjeljak sadrži prekid prenesenih kontakata s brojem za sljedeće:

1. **Obrađeno** - broj kontakata obrađenih s ovog popisa.
2. **Preneseno** - broj kontakata prenesenih s ovog popisa.
3. **Nije uspjelo** - broj kontakata koji se nisu uspjeli prenijeti s ovog popisa.
4. **Dupliciraj** - broj dupliciranih kontakata s ovog popisa.
5. **Ažurirano** – broj kontakata koji su ažurirali postojeće zapise na popisu.

NDNC- Broj nacionalnih kontakata i načina rada Ne zovi (NDNC).

1. **Kontakti - broj kontakata označenih s NDNC s ovog popisa** .
2. **Načini rada- Broj načina na koji su označeni NDNC s ovog popisa** .

Napomena: Moguće je imati različite brojeve za kontakte i načine rada, jer svaki kontakt može sadržavati više načina rada.

Korporativni DNC - Broj korporativnih kontakata i načina rada Ne zovi (DNC).

1. **Kontakti - broj kontakata označenih kao DNC s ovog popisa** .
2. **Načini rada- Broj načina na koji je označen DNC s ovog popisa** .

Napomena: Moguće je imati različite brojeve za kontakte i načine rada, jer svaki kontakt može sadržavati više načina rada.

Usklađenost DNC - Broj usklađenosti Ne zovi (zakonski DNC) kontakti i načini rada.

1. **Kontakti – broj kontakata označenih kao DNC usklađenosti s ovog popisa** .
2. **Načini rada – broj načina na koji su označeni DNC usklađenosti s ovog popisa** .

Napomena: Moguće je imati različite brojeve za kontakte i načine rada, jer svaki kontakt može sadržavati više načina rada.

Parnica - broj kontakata i načina parničenja.

1. **Kontakti** - broj kontakata s ovog popisa označenih kao parnica.
2. **Načini rada– broj načina na koji su označeni sudski sporovi s ovog popisa** .

Napomena: Moguće je imati različite brojeve za kontakte i načine rada, jer svaki kontakt može sadržavati više načina rada.

Pojedinosti o prijenosu – sljedeći detalji o prijenosu koji se odnose na ovaj popis popunjeni su u ovom odjeljku:

1. **Vrijeme** - Datum i vrijeme prijenosa popisa u kampanju.
2. **Vrsta** - vrsta prijenosa, ručni ili automatski prijenos.
3. **Podvrsta** - podvrsta prijenosa, Novo, Dodaj ili Ažuriraj.
4. **Način rada nije uspio** - broj kontakata koji nisu preneseni zbog neuspjelih načina rada.
5. **Naziv** datoteke - naziv datoteke prijenosa kontakta iz koje su kontakti preneseni.
6. **Zapisi** pogrešaka – da biste provjerili pojedinosti zapisa o pogreškama, ako postoje, kliknite gumb Preuzmi odmah. Aplikacija pruža detalje koji se odnose na zapise o pogreškama. Razlog pogreške i sva zaglavlja datoteke prijenosa reproduciraju se zajedno sa zapisima o pogreškama kao txt datoteka.

Očišćeni popis

Stranica popisa kontakata ima Tab pod nazivom Očišćeni popis. Ovaj Tab sadrži pojedinosti o kontaktima očišćenima s različitih prenesenih popisa kontakata.

Na primjer, prenijeli ste popis za ribanje kontakata i ti su kontakti raspršeni po raznim prenesenim popisima. Svi ovi kontakti su izbrisani na temelju uvjeta u datoteci za ribanje, i detalja pilinga lis-ted ovdje. Navedeni detalji su:

1. **Popis ID** - Popis ID generiran za očišćeni popis kontakata. Ovo je nastavak prethodnog popisa prijenosa ID i ne počinje od 1.
2. **Obrađeno vrijeme** - datum i vrijeme čišćenja kontakata na ovom popisu, na temelju vremena postavljenog u konfiguraciji sustava.
3. **Očišćeni kontakti - broj kontakata očišćenih s prenesenog popisa** .
4. Proširite **očišćene kontakte** da biste vidjeli detalje koji se temelje na popisu.

Detaljna **dubinska analiza izbrisanog kontakta** sadrži popis ID s kojeg su kontakti izvorno preneseni i broj kontakata izbrisanih s tog popisa.

Ribanje kontakata

Piling je značajka koja vam omogućuje brisanje kontakata u bazi podataka prije prijenosa. Te kontakte možete očistiti na temelju nekih uvjeta koje konfigurirate. Da biste očistili kontakte iz kampanje, slijedite korake navedene u nastavku.

1. Kliknite gumb Plutajuća **akcija (FAB)**.
2. Kliknite **Ribanje kontakata FAB** da biste prenijeli kontakte.
3. Postoje tri moguća izvora odakle možete ribati kontakte:
   a. **Oblikovana datoteka** - Kontakti su dostupni u oblikovanoj datoteci s različitim poljima odvojenim zajedničkim razdjelnikom ili datotekom odvojenom zarezom.

      Napomena: Ako aplikaciju koristite na lokaliziranom jeziku (osim engleskog), spremite datoteku kontakta smještenu za prijenos u UTF-8 kodiranju.

   b. **Baza podataka** - Kontakti su dostupni u bazi **podataka tablici ili** prikazu i mogu se prenijeti izravno u kampanju iz baze podataka.
4. Ako čistite kontakte iz oblikovane datoteke, učinite sljedeće:
   a. Klikom na **gumb Odaberi datoteku** odaberite datoteku koja sadrži kontakte za prijenos.
   b. Na padajućem **popisu Graničnik** odaberite graničnik koji razdvaja različita polja u datoteci prijenosa kontakta.
5. Ako imate profil za ovaj prijenos, odaberite ga s **padajućeg popisa Profil** . Odabirom profila osigurava se automatsko izvršavanje svih daljnjih mapiranja za ovu datoteku popisa kontakata kako je konfigurirano u profilu.

   Profili se mogu koristiti prečaci za rad s prijenosima vezanim uz kontakt. Pomoću tih spremljenih profila možete učitati (uključujući globalni prijenos), izribati ili prenijeti DNC / NDNC / PEWC (usklađenost) takte bez potrebe za prolaskom cijelog postupka postavljanja parametara i uvjeta. Drugim riječima, svaki profil je automatski prenositelj.
6. Idite na odjeljak Sastavljač **uvjeta pilinga** .
7. Koristite sastavljač **uvjeta za** piling da biste stvorili uvjete za kriterije filtriranja za pretraživanje kontakata.

   Napomena: Ako odabirete napredni sastavljač uvjeta, prijeđite na 13. korak.
8. Na padajućem **popisu Polja sustava / Poslovna polja** odaberite odgovarajuću stavku.
9. Odaberite mogućnost usporedbe - to je uvjet koji polje treba zadovoljiti za odabir kontakta. Neki parametri usporedbe za vaše stanje mogu biti > (veći od), < (manji od), = (jednako) itd.
10. Unesite vrijednost koju bi ovaj uvjet trebao ispuniti da bi se kontakt pretraživao.
11. Kliknite gumb Dodaj da biste dodali drugi uvjet.
12. Kada završite s uvjetima, kliknite **Izribaj** da biste izribali kontakte iz kampanje.
13. Da biste odabrali napredni sastavljač uvjeta, TURN uključivanje Omogući napredni sastavljač uvjeta.
    a. Napredni **graditelj** zahtijeva preciznu izgradnju stanja gdje se pomoću više otvorenih i zatvorenih zagrada uvjeti postavljaju ručno. Svako nepravilno postavljanje takvih nosača može dovesti do toga da stanje pretraživanja popunjava pogrešne i nenamjerne kontakte.
14. Unesite otvorenu zagradu u prvu ćeliju.

15. Na padajućem **popisu Polja sustava / Poslovna polja** odaberite odgovarajuću stavku. Pogledajte korak 5 stvaranja CSS uvjeta - Uvjeti izrade.
16. Odaberite mogućnost usporedbe - to je uvjet koji polje treba zadovoljiti da bi kontakt bio selec-ted. Neki parametri usporedbe za vaše stanje mogu biti > (veći od), < (manji od), = (jednako) itd.
17. Unesite vrijednost koju bi ovaj uvjet trebao ispuniti da bi se kontakt pretraživao.
18. Zatvorite zagradu.
19. Kliknite gumb Dodaj da biste dodali drugi uvjet.
20. Kada završite s dodavanjem uvjeta, kliknite **Izribaj** da biste izribali kontakte iz kampanje.

Dodavanje novih kontakata

Da biste dodali novi popis kontakata, slijedite korake navedene u nastavku:

1. Kliknite gumb Plutajuća **akcija (FAB)**.
2. Kliknite **Prenesi kontakte FAB** da biste prenijeli kontakte.
3. Postoje tri moguća izvora odakle možete prenijeti kontakte:
   a. **Formatirana datoteka**- Kontakti su dostupni u formatiranoj datoteci s raznim poljima odvojenim razdjelnikom kao što su cijev (|), tilda (~) itd. ili datoteka odvojena zarezom.
   b. **Baza podataka**: kontakti su dostupni u tablici baze podataka ili prikazu i mogu se prenijeti izravno u kampanju iz baze podataka.

      Napomena: Za prijenos kontakata kroz bazu podataka ne smijete koristiti detalje baze podataka Voditelja kampanje.
      Trenutno aplikacija podržava prijenose samo iz baze podataka Microsoft SQL.
      Prijenos kontakata putem tablice ili prikaza baze podataka može se zakazati samo jednom dnevno u vrijeme konfigurirano u polju **Vrijeme izvršavanja** profila.

4. Ako prenosite iz oblikovane datoteke, dovršite sljedeće:
   a. Klikom na **gumb Odaberi datoteku** odaberite datoteku koja sadrži kontakte za prijenos. Polja fol-lowing rezervirana su polja i ne smiju se koristiti kao zaglavlja u datoteci koja sadrži kontakte za prijenos.
      i. DOSTUPAN NAČIN
      ii. BUSINESSFLDS
      iii. FTimezona
      iv. FPriority
      v. FValidModes

vi. FContactID
vii. FCallStartDate
viii. FCallStartTime
ix. FCallEndDate
x. FCallEndTime
xi. FZipCode
xii. FEmailCC
xiii. FEmailBCC
xiv. FEmailSubject
xv. FEmailMessage
xvi. FEmailAttachment
xvii. FSMSTekst
xviii. FState
xix. FAreaCode
xx. FLineOrRowNumber
xxi. FAgentid
xxii. BussFld1 do BussFld26 (26 rezerviranih polja)
xxiii. Način rada1..... bilo kojibroj
xxiv. Način rada(bilo koji)_Zipcode

5. Na padajućem **popisu Graničnik** odaberite graničnik koji razdvaja različita polja u datoteci prijenosa kontakta.
6. Ako imate **profil** za ovaj prijenos, odaberite ga s **padajućeg popisa Profil** . Odabirom profila osigurava se automatsko izvršavanje svih daljnjih mapiranja za ovu datoteku popisa kontakata kako je konfigurirano u profilu.

   Napomena: preskočite korak 4 ako nemate profil za mapiranje.

   Profili se mogu koristiti kao predlošci za prijenos povezan s kontaktom. Pomoću tih spremljenih profila možete učitati (uključujući Globalni prijenos), izribati ili prenijeti DNC/NDNC/PEWC (usklađenost) kontakte bez potrebe za prolaskom cijelog postupka postavljanja parametara i uvjeta.
7. Ako prenosite iz baze podataka, učinite sljedeće:
   a. Unesite naziv **poslužitelja baze podataka**.
   b. Unesite **naziv** baze podataka iz koje namjeravate prenijeti kontakte.
   c. Unesite **korisničko ime** aplikacije za pristup poslužitelju baze podataka.
   d. Unesite **lozinku** za gore navedenog korisnika kako biste dovršili provjeru autentičnosti.

e. **Kliknite gumb Poveži** da biste uspostavili kontakt s poslužiteljem baze podataka.

f. Na **padajućem popisu Naziv** tablice odaberite tablicu koja sadrži kontakte za prijenos.

g. Kliknite gumb Prenesi da biste prenijeli kontakte iz tablice baze podataka.

8. Dovršeno **mapiranje** polja.

a. **Prioritet** - prioritet koji želite postaviti za ovaj kontakt. Što je veći prioritet, to se ranije kontakt isporučuje biraču. Možda na popisu potencijalnih klijenata imate prilagođeno polje prioriteta (numeričku vrijednost) da biste odredili prioritet biranja.

b. **Naziv** zone- Mapirajte vremensku zonu kontakata; biranje se temelji na vremenskoj zoni klijenta.

c. **Pozivni broj** - Odaberite ovaj potvrdni okvir ako želite da aplikacija podijeli pozivni broj s telefonskog broja.

i. Odaberite Start s ploče s brojevima. Ovo je prvi znak odakle počinje pozivni broj. Na primjer, ako vaš telefonski broj sadrži 12 znamenki, a pozivni broj započinje prvom znamenkom, odaberite 1 s brojčane ploče.

ii. **Odaberite duljinu** s ploče s brojevima. Ovo je broj znakova u kodu od početka. Na primjer, ako vaš telefonski broj sadrži 12 znamenki, a pozivni broj je tri znamenke dugačak od prve znamenke, odaberite 3 s ploče s brojevima.

d. **Poštanski broj** - Odaberite ovaj potvrdni okvir ako želite da aplikacija podijeli poštanski broj s popisa takta putem treće strane. Ponekad poštanski brojevi mogu sadržavati dodatne znakove koje aplikacija treće strane može dodati podacima. Ovu značajku podjele možete koristiti za zanemarivanje neželjenih podataka i prijenos točnog poštanskog broja kao dijela popisa kontakata.

i. Odaberite Start s ploče s brojevima. Ovo je prvi znak odakle počinje pozivni broj. Na primjer, ako vaš telefonski broj sadrži 12 znamenki, a pozivni broj započinje prvom znamenkom, odaberite 1 s brojčane ploče.

ii. Odaberite duljinu s ploče s brojevima. Ovo je broj znakova u kodu od početka. Na primjer, ako vaš telefonski broj sadrži 12 znamenki, a pozivni broj je tri znamenke dugačak od prve znamenke, odaberite 3 s ploče s brojevima.

e. **Poštanski broj** - Poštanski broj koji se primjenjuje na kontakte.

f. **Naziv** države- Zemljopisno stanje kojem ti kontakti pripadaju.

g. **Dodatni poštanski broj** - Dodatni poštanski broj koji se primjenjuje na kontakte.
Bilješka:

Ako nije unesen dodatni poštanski broj, prema zadanim postavkama koristi se primarni poštanski broj.

Možete unijeti do pet dodatnih poštanskih brojeva. Više poštanskih brojeva možete dodati samo ako je postavljena odgovarajuća konfiguracija pozadinskog sustava.

Kada se za kontakt unese poštanski broj koji nije valjan, aplikacija preuzima zadanu vrijednost poštanskog broja iz datoteke komponente prenositelja kontakata, ako je aktivirana. Ako zadani poštanski broj nije omogućen, kontakt se ne bira.

Kada se za način rada unese nevaljani poštanski broj, određeni način rada postaje

nevaljan i ne bira se.

h. Mapirajte **uređaj ID** s padajućeg popisa. Ovo polje se koristi za mapiranje jedinstvenog identifikatora uređaj koji se koristi za uspostavljanje kontakta. To može biti telefon, računalo ili bilo koji drugi uređaj.

9. Nastavite s **preslikavanjem načina rada**.
   a. **Načini** - svi načini konfigurirani za kampanju prikazuju se za mapiranje.
   b. **Polja** - Odaberite odgovarajuće polje za ovaj način rada iz prenesenog. Dovršeno mapiranje za sve prikazane načine rada.

c. **Poštanski broj** - Odaberite odgovarajući **poštanski broj** za ovaj način rada iz prenesenog. Kompletan preslikavanje pinga za sve prikazane načine rada. Ovo mapiranje se koristi za određivanje vremenske zone kontakta za biranje.

10. Sljedeće preslikajte **poslovna polja** . Sva **poslovna polja** definirana za ovu kampanju prikazana su u prvom stupcu. Polja koja čine dio datoteke prijenosa kontakta prikazana su na padajućem popisu Vrijednost. Mapirajte **svako** poslovno polje **na vrijednost** u polju kontakta.

11. Stupac **Neobavezno poslovno polje** sadrži sva polja koja čine dio datoteke kontakta. Potvrdite okvire za polja koja želite tretirati kao **neobavezna poslovna polja** za ovu kampanju.

    Napomena: Neobavezna poslovna polja koja su ovdje mapirana prikazuju se kao podaci o pop-u zaslona na Agent Desktop.

12. Dovršite sekciju Mapiranje poruka mapiranjem **polja za slanje** pošte i **polja**

    SMS. **Napomena**: trenutno ova značajka nije podržana u Webex Contact Center

13. Sljedeće dovršite **odjeljak Konfiguracija** .

14. **Odaberite razinu** prijenosa među dvije dolje definirane opcije.

    Za prijenos na razini kampanje odaberite **gumb Kampanja** . Kontakti s popisa koji se prenose izvršit će akciju prepisivanja ili dodavanja/ažuriranja u cijeloj kampanji - to jest, na svim popisima. Isto vrijedi i za dvostruki filtar.

    Za prijenos na razini popisa odaberite **gumb Popis** . Odaberite ovu mogućnost ako želite operacije na ovom popisu po formiranom na određenom popisu, a ne za popis u cijeloj kampanji. **Na padajućem popisu odaberite popis ID** . Kontakti s popisa koji se prenose izvršit će akciju prebrisati ili dodati/ažurirati na popisu koji ovdje odaberete. Isto vrijedi i za dvostruki filtar.

15. Definirajte **vrijeme života** za ovaj popis. Vrijeme za život razdoblje je valjanosti za ovaj popis prenesenih kontakata koji ispunjavaju uvjete za biranje, podložno raznim drugim konfiguracijama u aplikaciji. U kalendaru odaberite Datum početka za **Vrijeme za život**.

16. **Odaberite operaciju** iz **opcije Prebriši** ili **Dodaj/Ažuriraj**. Operacija obavlja sljedeći zadatak:

    a. **Overwrite**: na razini kampanje svi postojeći kontakti na svim popisima su zatvoreni, a prijenosi se tretiraju kao svježi kontakti. Na razini popisa svi postojeći kontakti koji se odnose na ovaj popis su zatvoreni, a prijenosi se tretiraju kao svježi kontakti za ovaj popis.

    b. **Dodaj**: Ako je razina prijenosa kampanja, stvara se novi popis. Ako je razina prijenosa Popis, kontakti se dodaju postojećim kontaktima na popisu. Za odabir je aktiviran potvrdni okvir Duplikat filtra. Filtar duplikata traži i prenosi jedinstvene kontakte, izostavljajući duplikate, filtrirane na temelju poslovnih polja.

    Napomena: Aplikacija prvo traži duplikate u lokalnoj datoteci ili tablici baze podataka koja je spremna za prijenos i iz takvih zapisa čuva prvi zapis za prijenos. Kada završite, iz zapisa koji su već preneseni za ovu kampanju, aplikacija skenira sve otvorene kontakte pomoću istih filtara. Ako bilo koji otvoreni kontakt odgovara zapisu u datoteci prijenosa, takav se zapis NE prenosi. Zapisi koji nisu preneseni prikazani su u tablici pogrešaka s napomenom DUPLICIRAJ.

c. **Ažuriranje**: ako je **razina prijenosa kampanja**, ažurira poslovna polja za filtrirane kontakte.

17. **Filtar**: kontakti s popisa mogu se filtrirati na temelju dva poslovna polja.
    a. **Poslovno polje1**: primarno polje na temelju kojeg želite filtrirati i uskladiti s dvostrukom operacijom/ažuriranjem. Sva poslovna polja kampanje navedena su za odabir.
    b. **Poslovno polje2**: Sekundarno polje na temelju kojeg želite filtrirati i podudarati se za operaciju dupliciranja/ažuriranja. Sva poslovna polja kampanje navedena su za odabir.

    Napomena: Možete odabrati jedno ili oba poslovna polja. Ako odaberete oba polja, kontakti se filtriraju pomoću operatora AND, to jest na temelju OBA poslovna polja
18. U trenutku prijenosa možete označiti kontakte DNC i NDNC ispunjavanjem DNC / NDNC **sek-tion.**
    a. Odabirom potvrdnog **okvira NDNC filtar** osigurava se da se kontakti označeni kao Nacionalni ne zovi ne prenose.
    b. Odabirom potvrdnog **okvira DNC filtar** osigurava se da se kontakti označeni kao Ne zovi ne prenose.
    c. **Vrsta** je polje na koje primjenjujete filtre NDNC/DNC, Ovo polje može biti telefonski broj telefona ili bilo koje poslovno polje (dva u slučaju DNC-a) itd.
19. **Kliknite gumb Spremi** da biste dovršili prijenos popisa kontakata.

Dodatni poštanski broj

Aplikacija nudi mogućnost mapiranja kontakta s više poštanskih brojeva i identificiranja prozora s pozivom koji se križa sa svim vremenskim zonama povezanim s tim poštanskim brojevima.

Sustav omogućuje najviše dva poštanska broja povezana na razini zapisa i jedan poštanski broj na svakoj razini telefonskog broja kontakta, prenesen za pozivanje. Sustav bira te brojeve u vremenskom intervalu međusobnog posredovanja u svim mapiranim poštanskim brojevima na razini zapisa i telefonskom broju koji se poziva.

Napomene:
Nije obavezno unijeti dodatni poštanski broj. Ako nije unesen dodatni poštanski broj, primjenjuje se primarni poštanski broj.

Kada je **poštanski broj koji nije valjan Predmet**: predmet poruke e-pošte. unesena za kontakt, aplikacija preuzima zadanu vrijednost poštanskog broja iz web.config datoteke komponente prenositelja kontakta, ako je omogućena. Ako zadani poštanski broj nije omogućen, kontakt se ne bira.

Kada se za način rada unese nevaljani poštanski broj, određeni način rada postaje nevaljan i ne bira se.

U slučajevima kada vam je za provjeru valjanosti države potrebna provjera valjanosti dvaju različitih entiteta **, upotrijebite opciju Poštanski broj** .

Na primjer, pozivni broj može biti označen pozivnim brojem države, a poštanski broj istog kontakta može biti označen s drugim stanjem. Svaka od ovih država može imati drugačiji prozor koji se može pozvati. U takvim slučajevima birač bira birač kontakata u vrijeme biranja države s većim prioritetom

kako je postavljeno na **stranici Grupa** za sustav > državno pravo.

Da biste omogućili tu funkciju, pogledajte Mogućnosti konfiguracije. Pogledajte točku 15. u konfiguraciji na razini kampanje. Omogućite državno pravo s pozivnim brojem i odaberite mogućnost Višestruki poštanski broj. Prilikom prijenosa kontakata odaberite vremensku zonu temeljenu na pozivnom broju i odaberite mapiranje poštanskog broja. (Preskoči odabir drugog poštanskog broja i mapiranje poštanskog broja na razini načina rada u takvim slučajevima).

1. **Agent ID** - Agent ID za kontakt.
2. **Trenutak** kontakta – određeni datum i vrijeme za biranje kontakta. Odaberite polje u datoteci kontakta koje sadrži ove detalje.
3. **Oblik** datuma i vremena trenutka- oblik datuma vremena za polje Trenutak kontakta. Dostupne opcije za format datuma su dd-MM-yy HH:mm, dd/MM/gg HH:mm, MM-dd-yy HH:mm, MM/dd/gg HH:mm, yy-MM-dd HH:mm, gg/MM/dd HH:mm, dd-MM-gggg HH:mm, dd/MM/gggg HH:mm, MM-dd-gggg HH:mm, MM/dd/gggg HH:mm, gggg-MM-dd HH:mm, i gggg/MM/dd HH:mm.
4. **Ocjena** potencijalnog klijenta - ocjena potencijalnog klijenta pomaže u identificiranju najperspektivnijeg kupca kojeg treba kontaktirati iz kampanje. Ova ocjena dostupna je kao dio strategije odabira kontakata i može se postaviti u vrijeme prijenosa ili završavanja, dok se definira ishod poslovanja / telefonije.
5. **Uređaj ID** - Jedinstvena ID uređaja na koji se šalju obavijesti o provjeri autentičnosti identiteta. Uređaj ID može biti broj mobitela, aplikacija ID ili identitet mobilne opreme.

Upravljanje kontaktima

Upravljanje kontaktima moćna je funkcija za obavljanje širokog raspona zadataka povezanih s kontaktima. Pomoću **kontakata** muškog doba možete:

1. **Kontakti** za pretraživanje: pretražite kontakte za određeni skup uvjeta.
2. **Ponovno zakazivanje/ponovno postavljanje kontakata**: Ponovno zakažite ili resetirajte sljedeće kontakte popunjene za određeni skup uvjeta:
   a. **Povratni poziv je istekao Kontakti** su kontakti u kojima je isteklo valjano vrijeme povratnog poziva.
   b. **Blokirani kontakti** su oni kojima je onemogućena isporuka biraču.
   c. **Zatvoreni kontakti** su iz nekog razloga zatvoreni.
   d. **Ponovno zakazani istekli kontakti** su oni kojima je isteklo ponovno zakazano biranje i potrebno ih je oživjeti za biranje
3. **Blokiranje kontakata: blokiranje kontakata koji su popunjeni za određeni skup uvjeta**.
4. **Bliski kontakti: Bliski kontakti koji su popunjeni za određeni skup uvjeta**.
5. **Premještanje kontakata**: premještanje kontakata iz jedne kampanje u drugu koji su popunjeni za određeni skup uvjeta.
6. **Ponovna dodjela agenta**: ponovno dodijelite osobne pozive povratnog poziva drugim agentima kada dodijeljeni agenti nisu dostupni.

Vremenska zona

Aplikaciju Upravljanje kontaktima možete koristiti filtriranjem kontakata na temelju vremenskih zona.

Ova značajka prikazuje sve aktivne vremenske zone na padajućem popisu Vremenska zona. Korisnici mogu odabrati potrebnu vremensku zonu.

Odaberite vremensku zonu s padajućeg popisa Vremenska zona prije nego što odaberete druge kriterije filtriranja ili uvjete pisanja za popunjavanje kontakata. Ovo je neobavezna konfiguracija.

Gdje god postoji faktor vremena uključen u uvjete koje je odabrao korisnik, takva se vremena pretvaraju u vremensku zonu koju je odabrao korisnik.

Na primjer, korisnik ima poslužitelj u indijskoj vremenskoj zoni i odabire britansko standardno vrijeme kao vremensku zonu s gornjeg padajućeg popisa. Ako uvjet za popunjavanje kontakata (pogledajte Sastavljač uvjeta) uključuje polje Vrijeme početka poziva - Vrijeme početka poziva u 2:00 PM BST, aplikacija pretvara BST u IST i popunjava kontakte koji imaju Vrijeme početka poziva u 6:30 PM IST. Međutim, rešetka koja popunjava kontakte prikazuje vremensku zonu koju je odabrao korisnik, odnosno 2,00 PM BST.

Ista logika pretvorbe vremenske zone primjenjuje se na bilo koje polje povezano s datumom i vremenom koje odabere korisnik u sastavljaču kondi-tiona.

Sastavljač uvjeta

Za učinkovito upravljanje kontaktima, napišite vlastite uvjete za kriterije pretraživanja ili izgradite uvjete pomoću naprednog ili jednostavnog sastavljača uvjeta. Ti bi vam uvjeti trebali pomoći u pretraživanju i filtriranju pravih kontakata.

Sljedeći koraci pomažu vam u korištenju sastavljača uvjeta za pretraživanje i filtriranje kontakata kako biste njima upravljali. Ti se koraci opetovano spominju u odjeljku Upravljanje kontaktima .

1. TURN **uključite se Uvjeti** pisanja ako pišete vlastite uvjete filtriranja za pretraživanje con-tactova.
2. Upišite uvjete filtra u tekstni **okvir Uvjeti** pisanja i kliknite **gumb Pokaži kontakte** da biste kontakte popunili na temelju uvjeta. Morate napisati uvjete za polja i njihove odgovarajuće vrijednosti za koje želite pretraživati kontakte. Uvjeti koje napišete u tekstni okvir Uvjeti pisanja (aplikacija) pretvaraju se u upit SQL, a rezultati se pojavljuju u rešetki.

   Napomena: Poznavanje pisanja izraza SQL potrebno je za dobivanje kontakata pomoću programa Write Condi-tions.

Za pisanje uvjeta filtriranja koristite sljedeća polja sustava:

a. **Maksimalan broj ponovnih pokušaja** - Ovo je trenutna povećana vrijednost za maksimalan broj ponovnih pokušaja za biranje svakog kontakta u kampanji.

b. **Dnevni ponovni pokušaji** - Ovo je trenutna povećana vrijednost za maksimalan broj ponovnih pokušaja za biranje svakog kontakta u danu za ovu kampanju.

c. **Prolazni ponovni pokušaji** - Ovo je trenutna povećana vrijednost za ponovne pokušaje izvršene za svaki konakt u kampanji.

d. **Ponovni pokušaji** ciklusa - Ovo je trenutna povećana vrijednost za maksimalni broj ponovnih pokušaja koji se može izvršiti u ciklusu biranja. Ciklus je skup pokušaja biranja, jednom za sve načine s kojima se kontakt prenosi. Na primjer, kontakt se prenosi s tri načina - Home, Posao i Mobilni brojevi. Ciklus biranja dovršava se kada aplikacija bira sve te načine rada (konfiguriranim redoslijedom) jednom svaki.

e. **Ponovni pokušaji** e-pošte - ovo je trenutna povećana vrijednost za broj ponovnih pokušaja dopuštenih za isporuku kontakata za kampanje putem e-pošte.

f. **SMS Ponovnim pokušajima** - Ovo je trenutna povećana vrijednost za broj ponovnih pokušaja dopuštenih za isporuku kontakata za SMS kampanje.

g. **LastAccessed** - Kontakti s konfiguriranim datumom i vremenom posljednjeg pristupa koji će se isporučiti kao dio ovog CSS-a.

h. **Prioritet** - Prioritet dodijeljen kontaktima koji treba uzeti u obzir prilikom isporuke prema ovom CSS-u.

i. **Ocjena** potencijalnog klijenta - Ocjena potencijalnog klijenta koju treba uzeti u obzir za isporuku kontakata odnosi se na ovaj CSS. Ocjena potencijalnog klijenta pomaže u identificiranju najpotencijalnijeg klijenta kojeg treba kontaktirati iz kampanje. Ova ocjena također se može postaviti u vrijeme prijenosa ili završetka, dok se definira ishod poslovanja / telefonije.

j. **CallStartTime** - ovo je vrijeme početka poziva koje je postavio rescheduler. Pozivi unutar vremena početka spomenutog u ovom uvjetu odabrani su za isporuku.

k. **CallEndTime** - ovo je vrijeme završetka poziva koje je postavio rescheduler. Pozivi koji ulaze u vrijeme završetka spomenuto u ovom uvjetu odabrani su za isporuku.

l. **ListID** - Popis ID kojem kontakt pripada. Isporučuju se kontakti koji pripadaju ID-ovima popisa u ovom CSS stanju.

m. **Vrsta** poziva– vrsta poziva. Na primjer, Osobni povratni poziv, Redoviti povratni poziv, redoviti poziv i tako dalje.

n. **LastOutcome** - Posljednji ishod postavljen za ovaj kontakt. Isporučuju se kontakti s odabranim posljednjim ishodom.

o. **Global ListID** - Globalni popis ID kojem ovaj kontakt pripada. Isporučuju se kontakti koji pripadaju globalnim ID-ovima u ovom CSS stanju.

p. **UserID** - Ovo je agent ID označen za kontakt. Pozivi se isporučuju biraču i zakrpaju se agentu spomenutom u ovom polju.

q. **Telefonski broj** – telefonski broj kontakta za isporuku prema ovom CSS-u.

r. **Naziv** zone - naziv vremenske zone kojoj kontakt pripada.

s. **StatusReasonID** - ovo je cjelobrojna vrijednost koja je interna ID za

opis stanja.

Osim gore navedenih polja sustava, možete koristiti bilo koje ili sva poslovna polja u konditionu filtra.

Napomena: Morate koristiti BUSSFLD1 putem BUSSFLD26, a ne dodijeljenih mapiranja (iz datoteka prijenosa kontakata) poput Imena, Kupca ID itd.

3. Uvjet **sastavljanja** možete koristiti i za izradu uvjeta za kriterije filtriranja za pretraživanje kontakata.
4. TURN **ako želite izgraditi napredni uvjet,** uključite napredni **sastavljač** .

   Napredni sastavljač **zahtijeva složenu** izgradnju uvjeta gdje se pomoću više otvorenih i zatvorenih zagrada uvjeti postavljaju ručno. Svako nepravilno postavljanje takvih nosača može dovesti do toga da stanje pretraživanja popunjava pogrešne i nenamjerne kontakte. S druge strane, ako je **prekidač naprednog sastavljača ISKLJUČEN,** možete dodati uvjete u grupe, s unaprijed odabranim i/ili sadržajima.
5. Zaslon **Napredni sastavljač** prikazan je u nastavku.

Napomena: Preskočite na korak 14 ako koristite jednostavan sastavljač uvjeta.

6. Unesite otvorenu zagradu u prvu ćeliju.
7. Na padajućem **popisu Polja sustava / Poslovna polja** odaberite odgovarajuću stavku. Pogledajte korak 5 stvaranja CSS uvjeta - Uvjeti izrade.
   a. Ako odaberete System Fields **List ID** ili **Global List ID**, skočni prozor omogućuje odabir appro-priate popisa s dostupnih popisa
8. Odaberite mogućnost usporedbe - to je uvjet koji polje treba zadovoljiti da bi kontakt bio selec-ted. Neki parametri usporedbe za vaše stanje mogu biti > (veći od), < (manji od), = (jednako) itd
9. Unesite vrijednost koju bi ovaj uvjet trebao ispuniti da bi se kontakt pretraživao.
10. Zatvorite zagradu.
11. Kliknite gumb Dodaj da biste dodali drugi uvjet.
12. Kada završite s uvjetima, kliknite **Spremi** da biste dovršili postupak.
13. Ako ne koristite Napredni sastavljač, koristite Simple Builder **kao što je**prikazano na donjem zaslonu:
14. Na padajućem **popisu Polja sustava / Poslovna polja** odaberite odgovarajuću stavku. Pogledajte korak 5 stvaranja CSS uvjeta - Uvjeti izrade.
    a. Ako odaberete Popis polja **sustava ID** ili **Globalni popis ID**, skočni prozor omogućuje vam odabir popisa appro-priate s dostupnih popisa.
15. Odaberite mogućnost usporedbe - to je uvjet koji polje treba zadovoljiti da bi kontakt bio selec-ted. Neki parametri usporedbe za vaše stanje mogu biti > (veći od), < (manji od), = (jednako) itd.
16. Unesite vrijednost koju bi ovaj uvjet trebao ispuniti da bi se kontakt pretraživao.
17. Kliknite gumb Dodaj da biste dodali drugi uvjet.

18. U novom retku odaberite **AND** ili **OR** s padajućeg popisa odluka.
19. Možete nastaviti dodavati više takvih grupa uvjeta. Kada završite, kliknite **Spremi** .
20. Ako želite dodati još grupa, odaberite **gumb Dodaj** na gumbima grupne **akcije** .
21. Ponovite korake **od 14** do **21**.
22. Na padajućem **popisu Polja sustava / Poslovna polja** odaberite odgovarajuću stavku. 23.
23. Na padajućem popisu Sortiranje odaberite,Asc ili **Desc** za uzlazno ili silazno sortiranje.
24. **Kliknite gumb Dodaj** da biste dodali još redoslijeda sortiranja.
25. Kada završite s redoslijedom sortiranja, kliknite **Spremi** da biste dovršili uvjete.

Pokaži kontakte

Kontakti se prikazuju kada kliknete gumb **Pokaži kontakte** nakon što dovršite uvjete i spremite ih. Kontakti su popunjeni. U nastavku pogledajte pojedinosti o stupcima.

Kontakt ID - jedinstveni kontakt ID za kontakt naveden prema uvjetima.

Pokušaji - broj pokušaja kontakta do ovog trenutka.

Napomena: ako se poništi odabir mogućnosti Zadrži globalne ponovne pokušaje i/ili zadrži dnevne ponovne pokušaje u lančanoj kampanji ili u cam-paign strategiji kontakta, pokušaji se resetiraju u skladu s poslovnim zahtjevima. Pokušaji izvršeni prije takvog resetiranja nisu uključeni u ovdje prikazani broj.

Popis ID - popis ID s kojeg je kontakt prenesen.

LastOutcome - posljednji ishod koji je birač primio za ovaj kontakt.

Status - trenutno stanje kontakta. • Call_Start_Date - datum početka sljedećeg zakazanog poziva navedenog kontakta prema uvjetima. Ovo se pretvara u vremensku zonu koju je odabrao korisnik i prikazuje se u rešetki.

Call_Start_Time - vrijeme početka sljedećeg zakazanog poziva navedenog kontakta prema uvjetima. Ovo je konvertirano u vremensku zonu koju je odabrao korisnik i prikazano u rešetki.

Call_End_Date - datum završetka sljedećeg zakazanog poziva navedenog kontakta prema uvjetima. Ovo je konvertirano u vremensku zonu koju je odabrao korisnik i prikazano u rešetki. • Call_End_Time - vrijeme završetka sljedećeg zakazanog poziva navedenog con-takta prema uvjetima. Ovo se pretvara u vremensku zonu koju je odabrao korisnik i prikazuje se u rešetki.

Poslovna polja - sve vrijednosti konfiguriranih poslovnih polja za ovaj kontakt navedene su u jednom poslovnom polju po stupcu. Ako bilo koje poslovno polje sadrži vrijednost datetime, datum/vrijeme se ne pretvara u vremensku zonu koju je odabrao korisnik.

Način rada - svi načini rada ovog kontakta navedeni su u jednom načinu rada po stupcu

Pretraži kontakte

Funkciju Pretraživanje kontakata koristite za pretraživanje kontakata za određeni skup uvjeta.

1. U **odjeljku Filtar** na zaslonu **Upravljanje kontaktima** odaberite **gumb Pretraži kontakte** .
2. Dovršite "Sastavljač uvjeta " na stranici 58
3. Kliknite gumb **Pokaži kontakte** da biste kontakte popunili na temelju uvjeta.

Ponovno zakazivanje ili vraćanje kontakata na izvorno

Pomoću opcije Ponovno zakazivanje/ponovno postavljanje kontakata možete ponovno zakazati ili resetirati kontakte koji su popunjeni na temelju zadanog skupa uvjeta.

1. U **odjeljku Filtar** na zaslonu **Upravljanje kontaktima** odaberite Ponovno zakazivanje **/ponovno postavljanje** kontakata, ali tone.
2. Postoje dva načina odabira kontakata za **ponovno zakazivanje/ponovno postavljanje**. Upute za izravan odabir određenih vrsta kontakata potražite u **trećem koraku**. Upute za odabir kontakata putem vlastitih uvjeta filtriranja potražite u **četvrtom koraku**.
3. Odaberite vrste kontakata koje želite ponovno zakazati/vratiti na izvorno. Opcije su:
   a. **Istekli kontakti** povratnog poziva, kontakti u kojima je isteklo valjano vrijeme za povratni poziv.
   b. **Blokirani kontakti**, oni kojima je blokirana isporuka biraču.
   c. **Zatvoreni kontakti**, kontakti zatvoreni iz nekog razloga.
   d. **Ponovno zakazani istekli kontakti**, oni koji su imali odgođeno biranje su istekli i potrebno ih je oživjeti za biranje.
4. Dovršite sastavljač uvjeta.
5. Kliknite gumb **Pokaži kontakte** da biste kontakte popunili na temelju uvjeta.
6. Kontakti se popunjavaju na traženim stavkama po stranici. Odaberite određene kontakte ili upotrijebite jednu od sljedećih mogućnosti:
   a. Potvrdite okvir **Odaberi sve** da biste odabrali kontakte popunjene na stranici.
   b. Potvrdite okvir Globalni **odabir** da biste odabrali sve kontakte na svim stranicama.
7. **Kliknite gumb Akcije** .
8. Izvršite jednu od sljedećih operacija na odabranim kontaktima:
   a. Odaberite **Revidiraj ponovno zakaži vrijeme** da biste ponovno zakazali kontakt na kasniji datum i/ili vrijeme. Da biste ponovno zakazali kontakt u ovom prozoru, uskladite **vrijeme** početka i **vrijeme** završetka. Kliknite **Ponovno zakažite kontakte** da biste dovršili akciju. Revidirano vrijeme početka i završetka je prema vremenskoj zoni koju je odabrao korisnik putem padajućeg popisa.
   b. Odaberite **Vrati izvorno kao svježi kontakt** – ova akcija vraća kontakt na izvorno kao Svježi kontakt. Da biste dovršili akciju, kliknite **Ponovno zakazivanje kontakata** .
   c. Odaberite **Ponovno otvori kontakte** da biste ponovno otvorili kontakt radi biranja. Kliknite **Ponovno zakaži kontakte** da biste se pripremili za akciju.

Napomena: Ako uključite potvrdni okvir Poništi vrijednosti poslovnog polja koje ažuriraju agenti, aplikacija odbacuje ažuriranja vrijednosti poslovnog polja, ako postoje, koja su agenti napravili tijekom svojih interakcija, a aplikacija se vraća na vrijednosti poslovnog polja u trenutku prijenosa kontakta.

Na primjer, kontakt A prenosi se s vrijednostima poslovnog polja za broj mobitela i korisnika ID (123456). Tijekom interakcije s agentom, kupac traži promjenu broja mobitela i kupca ID (u 345678), a agent ažurira vrijednosti. U trenutku ponovnog otvaranja ovog kontakta pomoću CSS uvjeta imate mogućnost vraćanja na izvorni broj mobitela i korisnika ID (123456) odabirom ovog potvrdnog okvira.

9. U bilo kojoj fazi ovog postupka kliknite **Odustani** za povratak na navedene kontakte

Blokiranje kontakata

Pomoću mogućnosti Blokiraj kontakte možete spriječiti pozivanje kontakata (popunjenih na temelju kriterija pretraživanja) promjenom statusa kontakta u **Blokirano**.

1. U **odjeljku Filtar** na zaslonu **Upravljanje kontaktima** odaberite **gumb Blokiraj kontakte** .
2. Postoje dva načina odabira kontakata za **blokiranje**. Upute za izravan odabir određenih vrsta kontakata potražite u članku
   Korak 3. Upute za odabir kontakata putem vlastitih uvjeta filtriranja potražite u **četvrtom koraku**.
3. U odjeljku Detalji o daljnjim aktivnostima odaberite **Od datuma** i Do datuma . Kontakti koji padaju u ovom fol-low-up datumskom rasponu popunjavaju se.

   Napomena: potvrdni **okvir Otvori kontakte** u odabranom je uvjetu i ne možete ga poništiti. To je zadani uvjet koji dohvaća otvorene kontakte za ovaj datumski raspon
4. Dovršite sastavljač uvjeta.
5. Potvrdite okvir **Svježi kontakti** da biste izravno dohvatili **svježe kontakte** bez potrebe za pisanjem uvjeta za dohvaćanje kontakata. Za popunjavanje **isporučenih kontakata** koji zadovoljavaju uvjete filtriranja uključite potvrdni okvir Isporučeni **kontakti** .
6. Kliknite gumb **Pokaži kontakte** da biste kontakte popunili na temelju uvjeta.
7. Kontakti se popunjavaju na traženim stavkama po stranici. Potvrdite jedan od sljedećih potvrdnih okvira:

   Za svaki kontakt,

   Odaberite Sve za odabir svih kontakata na trenutnoj stranici,

   ili **Globalni odabir** za odabir svih popunjenih kontakata na svim stranicama.
8. Kliknite **Primijeni** da biste blokirali odabrane kontakte.

Zatvori kontakte

Pomoću mogućnosti Zatvori kontakte možete zatvoriti kontakte koji se popunjavaju na temelju zadanog skupa uvjeta.

1. U **odjeljku Filtar** na zaslonu **Upravljanje kontaktima** odaberite **gumb Zatvori kontakte** .
2. Postoje dva načina odabira kontakata za **zatvaranje**. Upute za izravan odabir određenih vrsta kontakata potražite u članku
   Korak 3. Upute za odabir kontakata putem vlastitih uvjeta filtriranja potražite u **četvrtom koraku.**
3. U **odjeljku Detalji** o daljnjim aktivnostima odaberite **Od datuma** i Do datuma . Kontakti koji padaju u ovom rasponu datuma praćenja popunjavaju se.

   Napomena: potvrdni okvir Otvori kontakte u odabranom je uvjetu i ne možete ga poništiti. To je zadani uvjet koji dohvaća otvorene kontakte za ovaj datumski raspon.
4. Dovršite sastavljač uvjeta.
5. Potvrdite okvir **Svježi kontakti** da biste izravno dohvatili **svježe kontakte** bez potrebe za pisanjem uvjeta za dohvaćanje kontakata. Za popunjavanje **blokiranih kontakata** i **isporučenih kontakata** koji zadovoljavaju uvjete filtriranja uključite odgovarajuće potvrdne okvire, prema potrebi.
6. Kliknite gumb **Pokaži kontakte** da biste kontakte popunili na temelju uvjeta.
7. Kontakti se popunjavaju na traženim stavkama po stranici. Potvrdite jedan od sljedećih potvrdnih okvira:

   Za svaki kontakt ili **Odaberi sve** za odabir svih kontakata na trenutnoj stranici ili **Globalni odabir** za odabir svih popunjenih kontakata na svim stranicama.
8. Kliknite **Primijeni** da biste zatvorili odabrane kontakte.

Premjesti kontakte

Pomoću mogućnosti Premjesti kontakte možete premještati popunjene kontakte na temelju zadanog skupa uvjeta iz jedne kampanje u drugu.

1. U **odjeljku Filtar** na zaslonu **Upravljanje kontaktima** odaberite **gumb Premjesti kontakte** .
2. Postoje dva načina odabira kontakata za **premještanje**. Upute za izravan odabir određenih vrsta kontakata potražite u trećem koraku. Upute za odabir kontakata putem vlastitih uvjeta filtriranja potražite u **četvrtom koraku**.
3. Potvrdite **okvire Blokirani kontakti** i/ili **Zatvoreni kontakti** da biste uključili te kontakte za prelazak iz jedne kampanje u drugu.
4. Dovršite sastavljač uvjeta.
5. Kliknite gumb **Pridruži polja** da biste mapirali načine i poslovna polja iz izvorišne kampanje u načine ciljne kampanje.
6. Unesite naziv **mapiranja**. Svi mapirani načini i polja zadržani su u ovoj operaciji. Također možete promijeniti bilo koji određeni način ili mapiranje poslovnog polja.

7. Ako ne želite da se primjenjuje prethodno mapiranje, odaberite ciljnu **kampanju** s padajućeg popisa. Načini rada i **poslovna polja** u ciljnoj **kampanji** popunjavaju se. Odaberite odgovarajuće načine i poslovna polja iz izvorne **kampanje**.
8. Kliknite **Primijeni** da biste dovršili pridruživanje polja.
9. Kliknite gumb **Pokaži kontakte** da biste kontakte popunili na temelju uvjeta.
10. Kontakti se popunjavaju na traženim stavkama po stranici. Potvrdite jedan od sljedećih potvrdnih okvira:

    Za svaki kontakt ili **Odaberi sve** za odabir svih kontakata na trenutnoj stranici ili

    Globalni odabir za odabir svih popunjenih kontakata na svim stranicama.
11. Kliknite **Primijeni** da biste odabrane kontakte premjestili u ciljnu kampanju.

Preraspodjela agenata

Mogu se pojaviti situacije, uglavnom tijekom pružanja osobnih poziva povratnog poziva da agent dodijeljen osobnom povratnom pozivu nije dostupan za rukovanje pozivom. U takvim situacijama možete jednostavno preraspodijeliti drugog agenta za rukovanje pozivom.

Pomoću mogućnosti Preraspodjela agenata sada možete ponovno dodijeliti kontakte s jednog agenta na drugog.

1. U **odjeljku Filtar** na zaslonu **Upravljanje kontaktima** odaberite **gumb Ponovno dodijeli agente** .
2. Postoje dva načina odabira kontakata. Upute za izravan odabir određenih vrsta kontakata potražite u **trećem koraku**. Upute za odabir kontakata putem vlastitih uvjeta filtriranja potražite u **četvrtom koraku**.
3. Unesite agenta **ID** kojem će se poziv ponovno dodijeliti. Za uključivanje svježih kontakata u rezultate uključite potvrdni **okvir Svježi kontakti** ; u suprotnom odaberite datum **početka** poziva i **Datum** završetka poziva.
4. Da biste ponovno dodijelili svježe kontakte, potvrdite okvir **Svježi kontakti** . **Odaberite datum** početka poziva i vrijeme **početka poziva da biste suzili kontakte** na ovaj prozor.
5. Dovršite sastavljač uvjeta.
6. Kliknite gumb **Pokaži kontakte** da biste kontakte popunili na temelju uvjeta.
7. Kontakti se popunjavaju na traženim stavkama po stranici. Potvrdite jedan od sljedećih potvrdnih okvira:

    Za svaki kontakt,

    ili **Odaberi sve** da biste odabrali sve kontakte na trenutnoj stranici,

    ili **Globalni odabir** za odabir svih popunjenih kontakata na svim stranicama.
8. Kliknite **Akcija** da biste vidjeli **dijaloški okvir Ponovna dodjela agenta** da biste odabrane kontakte ponovno dodijelili drugim agentima.

9. Dodatne informacije dostupne su ako kliknete ikonu **Pomoć** uz **gumb Akcija** . Dodatne informacije objašnjavaju kada preraspodjela agenta stupa na snagu.
    a. Za **otvorene** kontakte promjene stupaju na snagu odmah.
    b. Za **isporučene** kontakte poziv i dalje stiže do starog agenta. Promjene novog agenta stupaju na snagu samo od naknadne isporuke kontakta.
10. Unesite novog **agenta** kojemu će se poziv ponovno dodijeliti. Poziv se dodjeljuje novom agentu.
11. Ako novi agent mora rukovati pozivom u različito vrijeme, potvrdite okvir Vrijeme **ažuriranja** . **Odaberite Vrijeme** početka i **Vrijeme** završetka poziva. Kliknite gumb Ponovno dodijeli agenta da biste dovršili ponovnu dodjelu poziva drugom agentu.

Zakaži

Raspored Tab pomaže vam u zakazivanju isporuke kontakta biraču. Tri elementa koja određuju raspored vođenja kampanje su:

1. **CSS raspored**: Raspored strategije odabira kontakata (CSS) pomaže u korištenju strategije odabira kontakata za različita doba dana. Možete definirati ove CSS rasporede za vremenske blokove za svaki dan u tjednu. Konfiguriranje CSS-a koji će se ovdje koristiti potražite u odjeljku Strategija odabira kontakta.
2. **Zakazivanje** vremena izvođenja: Ako imate različita vremena izvođenja kampanje za svaki dan, upotrijebite ovu funkciju da biste definirali, za svaki dan u tjednu, vrijeme početka i završetka kampanje.
3. **Zakazivanje** načina kontakta: Pomoću ovog odjeljka konfigurirajte vrijeme, za dane u tjednu, strategiju kontakta koja će se koristiti za biranje. Možete odabrati strategiju kontakta za cijeli dan ili najviše tri vremenske podjele tijekom dana. Također možete koristiti različitu strategiju kontakta u dif-ferent danima u tjednu i/ili definirati tjedni slobodan dan koji kampanja ne pokreće.

   Napomena: za odabir su dostupne samo strategije za napredne kontakte.
4. **Praznik**: ovaj odjeljak omogućuje odabir praznika kampanje – dana kada se kampanja ne pokreće.

   Napomena: Praznici se dodaju u izbornik Sustav. Ovaj odjeljak omogućuje odabir samo između dodanih praznika. Dodatne informacije potražite u odjeljku Praznici .

CSS raspored

Na **stranici Raspored** proširite odjeljak Raspored **strategije odabira** kontakata (CSS) da biste dovršili ovu konfiguraciju.

Pomoću klizača odaberite vremenski raspon koji želite prikazati. Za odabrani vremenski raspon CSS opcija se ne reproducira.

Možete kliknuti gumb Dodaj raspored ili dvokliknuti ćeliju u rešetki za tjedan dana.

1. U skočnom prozoru odaberite dan za koji dodajete CSS raspored. Možete odabrati i potvrdni **okvir Svi dani** . Ako dvokliknete rešetku za konfiguriranje CSS rasporeda, dan u tjednu unaprijed je odabran u skočnom prozoru.
2. Na ploči s vremenom odaberite **Vrijeme** početka i **Vrijeme** završetka za ovaj CSS raspored. Na padajućem popisu odaberite CSS.

   Napomena: Možete odabrati više vremenskih razdoblja koja se preklapaju, ali vrijeme početka i vrijeme završetka trebali bi biti jedinstveni. Na primjer, možete odabrati vremensko razdoblje od 10:00 do 18:00 s CSS-om kao CSS1. Također možete odabrati termin od 09:00 do 19:00 s CSS-om kao CSS2. U tom slučaju aplikacija isporučuje kontakte prema CSS2 od 09:00 do 10:00 i opet od 18:00 do 19:00. U međuvremenu isporučuje kontakte prema CSS1 od 10:00 do 18:00.
3. Kliknite **Dodaj** da biste dodali ovaj raspored u kampanju.
4. Da biste dodali još CSS rasporeda, kliknite **gumb Dodaj raspored** ili dvokliknite ćeliju u rešetki za tjedan dana da biste odabrali vrijeme rasporeda CSS-a. Slijedite gore navedene korake od 1 do 3.
5. Ponovite postupak onoliko dana u tjednu za koje je potrebno konfigurirati rasporede.
6. Da biste izbrisali sve dodane zakazane termine **, kliknite gumb Izbriši** .
7. Prijeđite u odjeljak Zakazivanje **vremena izvođenja** .

Zakazivanje vremena izvođenja

Runtime Scheuling određuje vrijeme izvođenja kampanje za određeni datum. Kampanja se izvodi tijekom ovdje konfiguriranih vremena, nadjačavajući vrijeme datuma početka i datuma završetka kako je konfigurirano tijekom stvaranja kampanje.

1. **Kliknite gumb Dodaj** da biste dodali novo vrijeme izvođenja kampanje.
2. Unesite **datum** izvođenja za konfiguriranje vremena izvođenja.
3. Na ploči Vrijeme odaberite **Vrijeme** početka i **Vrijeme** završetka.
4. Kliknite gumb Dodaj **da biste dodali još vremena izvođenja pomoću trećeg koraka** .

   Napomena: Možete dodati samo tri vremena izvođenja za jedan dan.
5. Kada završite, kliknite gumb **Spremi** .
6. Da biste izbrisali konfigurirano vrijeme izvođenja, kliknite gumb **Izbriši** .
7. Idite do odjeljka Zakazivanje **načina kontakta** .

Zakazivanje načina kontakta

Zakazivanje načina kontakta pomaže konfigurirati strategiju kontakta koja će se koristiti za isporuku kontakata biraču za svaki radni dan. Možete konfigurirati najviše tri podjele dnevno - definirajte tri različite strategije za različite vremenske intervale.

Slijedite korake navedene u nastavku da biste konfigurirali **zakazivanje** načina kontakta:

1. Dani su navedeni u prvom stupcu. Odaberite dan za konfiguriranje **i TURN radnog dana** UKLJUČIVANJE **.**

   Napomena: Kampanja se ne pokreće u dane kada je prekidač za radni dan isključen.

2. Na padajućem popisu odaberite Strategiju kontakta koja će se primjenjivati za isporuku kontakta.

   Napomena: za odabir su dostupne samo strategije za napredne kontakte.

3. Odabrana strategija kontakta traje cijeli dan. Ako vam je potrebno da se strategija kontakta izvodi samo u određeno vrijeme, TURN uključena je opcija Prilagođeno **vrijeme**.
4. Stupac **Vremenski raspon** prikazuje zadano vrijeme početka i završetka od 12:00 AM do 11:59 PM. Koristite vremensku ploču za promjenu vremena početka i završetka.
5. Kliknite gumb Dodaj da biste dodali drugi vremenski raspon.

   Napomena: Možete dodati najviše tri vremenska raspona za jedan dan.

6. **Kliknite gumb Spremi** da biste spremili podatke.
7. Da biste izbrisali konfigurirano vrijeme izvođenja, kliknite gumb **Izbriši** .
8. Idite do odjeljka Praznik **.**

Odmor

Pomoću značajke Praznici mapirajte praznike kampanje - dane u kojima kampanja ne radi. Svi praznici stvoreni u značajci praznika konfiguracije sustava dostupni su za odabir. Mapirajte te praznike u ovu kampanju.

Prikazuju se praznici dostupni za odabir.

1. Potvrdite okvire koji odgovaraju praznicima koje želite mapirati za ovu kampanju ili potvrdite **okvir Odaberi sve** da biste ovoj kampanji priložili sve praznike.
2. **Kliknite gumb Spremi** da biste spremili podatke.

IVR Uređivač predložaka

Uređivač predložaka IVR alat je unutar aplikacije koji se koristi za postavljanje i konfiguriranje IVR predložaka za kampanje. Pruža korisničko sučelje na kojem možete definirati detalje kampanje IVR, kao što su naziv predloška, opis i davatelj CPaaS-a. Uređivač vodi korisnike kroz čarobnjak kako bi dovršio potrebne postavke za kampanju IVR, osiguravajući da je ispravna poruka konfigurirana za reprodukciju tijekom kampanje.

Osim kampanja pozivanja agenta i bez agenta, aplikacija također podržava IVR kampanje koje koriste CPaaS (Communications Platform as a Service) davatelje usluga. Ovaj se odjeljak bavi postavljanjem predloška IVR za pokretanje kampanje.

1. Kliknite **Uređivač** predložaka IVR da biste postavili i konfigurirali kampanju IVR.
2. Kliknite **Dodaj** da biste dodali novi predložak IVR.

3. Unesite naziv **predloška** IVR i **opis**.

4. Na padajućem popisu odaberite CPaaS davatelja **usluga ID** . Stavke konfigurirane u CPaaS postavkama popunjavaju se kao mogućnosti na ovom popisu. Za više detalja pogledajte CPaaS postavke.

5. Da biste ga koristili kao aktivni predložak, potvrdite okvir **Aktivni predložak** .

   Napomena: Pozivi u tijeku i dalje koriste stari predložak; novi pozivi prelaze na ovaj aktivni predložak.

6. Kliknite **Dalje**.

Parametar

predloška

Provedite sljedeće korake:

1. Odaberite potrebnu **vrstu** upita.

   a. **Snimljeno**: predložak IVR dizajniran je za reprodukciju snimljene poruke u pozivu. Da biste saznali više, kliknite ovdje.

   b. **TTS:** Tekst u govor (TTS) je kada se poruka sprema kao tekstualna datoteka na poslužitelju. Modul za pretvorbu teksta u govor pretvara tekst u govor za reprodukciju poruke u pozivu. Da biste saznali više, kliknite ovdje.

Vrsta snimljenog upita

1. **Odaberite vrstu** upita kako je **snimljeno**.

2. Unesite **naziv audiodatoteke poruke.** Kompletna staza na kojoj se nalazi.

3. **Ako je prekidač Prijenos** UKLJUČEN, detaljno unesite sljedeća polja.

   a. **Način** prijenosa: Odaberite način prijenosa. Odaberite Na zahtjev ako želite da kupac prenese poziv na zahtjev. Odaberite Uvijek ako želite prenijeti svaki poziv.

   b. **DTMF**: Odaberite broj DTMF na koji želite prenijeti ovaj poziv. To je primjenjivo samo za način prijenosa na zahtjev.

   c. **Maksimalan broj pokušaja**: Odaberite broj maksimalnih **pokušaja** prijenosa ovog poziva. To je primjenjivo samo za način prijenosa na zahtjev. Aplikacija ograničava ovdje konfigurirane pokušaje, prije nego što odustane od poziva ako ulaz DTMF nije valjan čak i nakon ponovnog pokušaja neuspjeha.

4. Odaberite vrstu **prijenosa**. Ako se želite prenijeti na telefon, odaberite **Tel**. Ako želite prijeći na telefon SIP, odaberite **SIP**.

5. Unesite **odredište** prijenosa na mjesto prijenosa poziva.

6. Unesite naziv **audiodatoteke poruke prijenosa**. Ovo je poruka koja se reproducira prilikom prijenosa poziva.

7. Isključite **prepoznavanje** glasa uživo ako ne želite da aplikacija otkrije glas uživo pri prijenosu

(u odnosu na telefonsku sekretaricu koja odgovara na poziv). Ako želite da aplikacija otkrije glas uživo pri prijenosu, TURN uključite opciju Otkrivanje glasa uživo.

8. Ako se otkrije sekretarica, odaberite padajući izbornik AMD tretman o tome kako postupati s prenesenim pozivom. Dostupne mogućnosti su:

a. **Prijenos agentima- prenosi poziv agentu** .

b. **Prekid veze** - prekinite vezu na pozivu.

c. **Ostavi poruku** - Ostavlja poruku pozivatelju.

9. Ostavite prekidač izlaznog pozivatelja **ID** isključenim ako ne želite da se pozivatelj ID prikazuje na odredištu poziva, TURN uključenu sklopku i unesite izlaznog pozivatelja ID koji će se prikazati odredištu poziva.

Vrsta upita za TTS

1. Odaberite vrstu upita kao **TTS.**

2. **Odaberite jezik**.

3. Na padajućem popisu odaberite Glasovni **talent** . To je glas koji reproducira tekst pretvoren u govor tijekom poziva.

4. Unesite TTS tekst početne poruke. Ovo je prva poruka koja se reproducira pozivatelju na IVR. Također možete označiti poslovna polja unutar kovrčavih vitičastih zagrada kako biste bili uključeni u poruke. Na primjer, možete reći: Hi {Ime} {Prezime}, saldo vaše kreditne kartice je {Dospjeli saldo}, plaća ga {Datum dospijeća}.

5. Ako TURN **uključite prekidač Prijenos** , unesite sljedeća polja:

   a. Odaberite način prijenosa. Možete odabrati **Na zahtjev** ako želite da kupac prenese poziv na zahtjev ili **Uvijek** ako želite prenijeti svaki poziv.

   b. Odaberite broj DTMF na koji želite prenijeti ovaj poziv. To je primjenjivo samo za način prijenosa na zahtjev.

   c. Odaberite broj maksimalnih pokušaja prijenosa ovog poziva. To je primjenjivo samo za način prijenosa na zahtjev. Aplikacija ograničava ovdje konfigurirane pokušaje prije odustajanja od poziva ako prijenos ne uspije.

   Napomena: Pokušaj se broji kada kupac ne daje unos ili tipke u nevaljanom unosu na konfiguriranoj pogrešci DTMF.

6. Odaberite vrstu **prijenosa**. Ako se želite prenijeti na telefon, odaberite Tel. Ako želite prijeći na telefon SIP, odaberite **SIP**.

7. Unesite **odredište** prijenosa na mjesto prijenosa poziva.

8. Unesite TTS tekst **poruke o prijenosu**. Ovo je poruka koja se reproducira prilikom prijenosa poziva.

9. Isključite **prepoznavanje** glasa uživo ako ne želite da aplikacija otkriva glas uživo pri prijenosu (za razliku od telefonske sekretarice koja odgovara na poziv). Ako želite da aplikacija otkrije glas uživo pri prijenosu, TURN uključivanje značajke detekcije glasa uživo.

   a. Ako se otkrije sekretarica, odaberite padajući izbornik AMD tretman za način postupanja s prenesenim pozivom. Dostupne mogućnosti su:

      i. **Prijenos agentu**: prenesite poziv agentu.

ii. **Prekini vezu**: prekinite vezu.

iii. **Ostavite poruku**: ostavite poruku pozivatelju.

10. Ostavite prekidač Izlazni **pozivatelj ID** isključen ako ne želite da se pozivatelj ID prikazuje na odredištu poziva. TURN uključivanje prekidača i unesite izlaznog pozivatelja ID koji će se prikazati na odredište poziva.

Ostale konfiguracije

Da biste dovršili stvaranje konfiguracije kampanje, potrebno je dovršiti i nekoliko drugih konfiguracija. Sve ove konfiguracije grupirane su u ovom odjeljku. To su:

- Sastavljač izraza
- Cilj kampanje
- Konfiguriranje ishoda telefonije
- Konfiguracija Agent Desktop

Da biste otvorili samo jednu od gore navedenih stavki, potvrdite **okvir Omogući prikaz jedne po** jedne ploče.

Sastavljač izraza

Često korištene kriterije možete stvarati u sastavljaču izraza i koristiti ih u Strategiji odabira **kontakata (CSS) i** Upravljanju kontaktima **.**

Za izvršenje ovog zadatka koristite Sastavljač **izraza** .

1. Proširite odjeljak Sastavljač **izraza** da biste započeli izgradnju izraza.
2. Kliknite Stvori **novo** da biste stvorili novi izraz.
3. Unesite naziv **izraza**.
4. **Odaberite funkciju** s padajućeg popisa. Nekoliko tipki SQL funkcija kao što su LEFT, RIGHT, SUBSTRING, REPLACE, DATEADD, DATEDIFF, DATEPART, DAY, MONTH i YEAR su dostupne za odabir.
5. Postoje tri parametra koja možete odabrati za ovaj izraz. Kliknite gumb Postavke **u odnosu na parametar 1**.

Bilješke:
Za funkcije **Lijevo,Desno** , **Podniz** i **Zamijeni** popunjavaju se sva poslovna polja i polja sustava za ovu kampanju. Odaberite jednu od njih i kliknite **Odaberi**.
Za sve ostale funkcije vezane uz datum, dan i vrijeme mogućnosti su **Zadnji pristup, Sada** i Stvoreno **vrijeme**. Odaberite jednu od njih i kliknite **Odaberi**.
Kada koristite funkciju date time za izradu prilagođenog izraza, parametar **sada** uzima u obzir samo vremensku zonu poslužitelja.

6. Po potrebi ponovite **korake 5** za **parametar 2** i **parametar 3**.
7. Kliknite **Spremi**. Ovaj izraz je sada dostupan za odabir kada stvorite novi CSS.

Cilj kampanje

U cilju kampanje Tab možete postaviti dnevne, tjedne i mjesečne ciljeve koje agenti trebaju postići.

1. Proširite **odjeljak Cilj** da biste postavili cilj
2. Unesite **naziv** kategorije za cilj koji namjeravate postaviti.
3. Unesite **opis**.
4. Iz odgovarajućih brojača odaberite ili unesite brojke za **dnevni cilj**, **tjedni cilj** i **mjesečni cilj**.
5. Odaberite ishode telefonije **i** poslovne ishode **za grupiranje za ovu** kategoriju **.** Možete odabrati više ishoda. Da biste odabrali sve ishode, potvrdite okvir u recima zaglavlja.
6. **Kliknite gumb Spremi** da biste spremili podatke.

Konfiguriranje ishoda telefonije

Odjeljak **Ishodi** telefonije omogućuje vam kontrolu ishoda telefonije koje prijavljeni agent može vidjeti. Samim time, samo su ti ishodi dostupni agentu za odabir tijekom odlaganja poziva.

Svi ishodi telefonije navedeni u grupi kampanje kojoj ova kampanja pripada navedeni su ovdje. Stupac **AgentView** nasljeđuje svojstvo postavljeno u nadređenoj grupi kampanje.

Ako je vašoj tvrtki potreban bilo koji od ovih ishoda koje je moguće vidjeti agentima kako bi bio skriven agentima ili obrnuto, TURN
AgentView prebacivanje za određeni ishod na **UKLJUČENO** ili **ISKLJUČENO** prema potrebi.

Napomena: Opcija AgentView nije primjenjiva na Webex Contact Center.

Kliknite **Spremi** da biste izvršili te promjene ili **Odustani** da biste se vratili bez spremanja tih promjena.

Konfiguracije Agent Desktop

Napomena: Trenutno ova značajka nije podržana u Webex Contact Center.

Odjeljak **Konfiguracija** Agent Desktop omogućuje konfiguriranje različitih aspekata označavanja kontakta kao DNC-a. Kada agent označi kontakt kao DNC, te konfiguracije određuju različite atribute DNC-a.

1. TURN **Uključuje se prekidač** Zahtijeva dispoziciju **ako želite da raspored bude obavezan kada agent rukuje** pozivom.
2. Odaberite vrstu **razdoblja DNC-a**. Dostupne opcije navedene su u nastavku.
   a. **Trajno** - Kada agent označi kontakt kao DNC, on je označen tako trajno.
   b. **Određeni dan** - Odaberite određeni broj dana da kontakt ostane DNC. Možete odabrati najmanje 1 dan, a najviše 3650 dana (10 godina). Osim odabira dana, možete odabrati i TURN uključivanje EOD-a. Ako TURN uključite, DNC završava na kraju dana na broj konfiguriranih dana. Ako je ovaj prekidač isključen, DNC završava sljedeći dan, a istovremeno agent odabire kontakt kao DNC.
      - Na primjer, agent postavlja kontakt kao DNC, s brojem dana konfiguriranih kao 1. Ako je prekidač EOD UKLJUČEN, razdoblje DNC-a kontakta završava na kraju istog dana. Ako je prekidač isključen, DNC razdoblje kontakta završava u isto vrijeme sljedećeg dana - to jest, prelijeva se na sljedeći dan i završava nakon završetka 1 dana.
   c. **Odabir** agenta- Ako odaberete ovu mogućnost, agent postavlja datum i vrijeme početka DNC-a i datum i vrijeme završetka (na temelju preferencija kontakta). Ako odaberete ovo, omogućen je birač datuma i vremena na widgetu Ishod na Agent Desktop.
3. **Odaberite DNC Uključivanje vremenske zone** kupca ako je kontakt u vremenskoj zoni kontakta označen kao DNC. Ako ga ostavite isključenim, DNC se temelji na vremenskoj zoni poslužitelja.

4. Odaberite vrstu **DNC-a**. Dostupne su sljedeće opcije:
   a. **Specifično** za kampanju - Ovo ograničava kontakt kao DNC samo za kampanju iz koje je kontakt izbačen.
   b. **Kategorija** kampanje – time se kontakt ograničava kao DNC za sve kampanje u kategoriji kampanje.
   c. **Višestruka kategorija** - Ovo označava kontakt kao DNC za sve kampanje mapirane u odabrane kategorije kampanje.
   d. **Globalno** - Ovo označava kontakt kao DNC u cijelom sustavu - sve kampanje i kategorije.
5. Kliknite **Spremi** da biste dovršili **konfiguraciju Agent Desktop**; kliknite **Odustani** da biste izašli bez spremanja.

   Napomena: Promjene koje ovdje napravite stupaju na snagu već od sljedećeg poziva kojim agent rukuje. Na primjer, razdoblje DNC-a konfigurirano je kao Trajno, to je razdoblje DNC-a ako agent postavi ishod kao DNC. Međutim, ako promijenite u Određeni dan, trenutni poziv nasljeđuje Trajno; Određeni dan stupa na snagu samo za sljedeći poziv koji obradi agent.

Postavke pozivanja

Modul **Postavke** pozivanja omogućuje vam nadjačavanje postavki napravljenih na razini grupe u vezi s CLI-jem, liječenjem sekretaricom i liječenjem napuštenih poziva. Nadjačane postavke primjenjuju se samo na određene kampanje, dok ostale kampanje u grupi slijede postavke na razini grupe.

Pomaknite se do **postavki** pozivanja > **kampanje** da biste vidjeli zaslon

Postavke **pozivatelja** kampanje. Da biste konfigurirali postavke pozivatelja,

izvršite sljedeće zadatke:

1. "Dodaj uvjet" na sljedećoj stranici
2. "Filtriraj" na sljedećoj stranici
3. "CLI" na stranici 77
4. "Tretman sekretarice" na stranici 79
5. "Liječenje napuštenih poziva" na stranici 79

Polja

Polja	Opis
Ukupni uvjeti	Broj ukupnih uvjeta.
Naziv uvjeta	Naziv uvjeta.

Opis uvjeta	Opis stanja.
Enabled	TURN Uključite/isključite prekidač za omogućavanje ili onemogućavanje uvjeta.

Radnje	Akcijski gumb za uređivanje/brisanje uvjeta.

Napomena: Za dijeljeni popis u rešetki se popunjavaju ciljne grupe kampanja s pridruženim uvjetima.

Dodaj uvjet

Uvjete možete dodati pomoću sastavljača uvjeta. Kontakti koji odgovaraju ovim uvjetima filtra slijede postavke birača na razini kampanje; Ostali kontakti slijede postavke na razini grupe.

Možete dodati bilo koji broj uvjeta, ali u bilo kojem trenutku može biti omogućeno samo pet uvjeta, a aplikacija filtrira kontakte na temelju samo pet uvjeta.

Napomena: za dijeljeni popis možete dodati bilo koji broj uvjeta, ali za svaku ciljnu grupu kampanja može se omogućiti samo pet uvjeta.

Kliknite **Dodaj uvjet** da biste dodali novi uvjet postavki pozivatelja kampanje.

1. Unesite naziv **uvjeta**. Ovo je obavezno polje. U nazivu ne možete koristiti posebne znakove, osim podvlake, crtice i na (_, -, odnosno @.
2. Unesite opis **uvjeta**.
3. Na padajućem izborniku odaberite grupu **ciljnih** kampanja.

   Napomena: polje Ciljna grupa kampanje primjenjivo je samo za kampanju Zajednički popis svih birača i onih koji ne biraju.
   Obavezno je konfigurirati CSS uvjet za kampanju Dijeljeni popis za prikaz popisa tar-get grupa kampanja na padajućem izborniku.
   U grupi ciljne kampanje prva ciljna grupa kampanje odabrana je prema zadanim postavkama, a vrijednosti se u skladu s tim popunjavaju na sljedećim karticama na temelju postavki načina tempa u grupi kampanje.
4. Odaberite mogućnost usporedbe - to je uvjet koji polje treba zadovoljiti da bi kontakt bio selec-ted. Neki parametri usporedbe za vaše stanje mogu biti > (veći od), < (manji od), = (jednako) itd.
5. Unesite vrijednost koju ovaj uvjet treba ispuniti da bi kontakt bio odabran za isporuku.

Filtar

Pomoću **filtra** možete stvoriti uvjet ili skup uvjeta.

1. Na padajućem **popisu Polja sustava / Poslovna polja** odaberite odgovarajuću stavku.
2. Zatvorite zagradu.
3. Kliknite gumb Dodaj da biste dodali drugi uvjet.
4. U novom retku odaberite **AND** ili **OR** s padajućeg popisa odluka.

5. Možete nastaviti dodavati više takvih grupa uvjeta. Kada završite, kliknite **Spremi** .
6. Ako želite dodati još grupa, na gumbu Grupna **akcija** odaberite **gumb Dodaj** i kliknite **Spremite**.

Polja

Polja	Opis
Maksimalan broj ponovnih pokušaja	Ovo je trenutna povećana vrijednost za maksimalan broj ponovnih pokušaja za biranje svakog kontakta u kampanji.
Dnevni ponovni pokušaji	Ovo je trenutna povećana vrijednost za maksimalan broj ponovnih pokušaja za biranje svakog kontakta u danu za ovu kampanju.
Ponovna pokušaja ciklusa	Ovo je trenutna povećana vrijednost za maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se može izvršiti u ciklusu biranja. Ciklus je skup pokušaja biranja, jednom za sve načine s kojima se prenosi konakt. Na primjer, kontakt se prenosi s tri načina - Home, Posao i Mobilni brojevi. Ciklus biranja dovršava se kada aplikacija bira sve te načine rada (konfiguriranim redoslijedom) jednom svaki.
Ponovna pokušaja e-pošte	Ovo je trenutna povećana vrijednost za broj ponovnih pokušaja dopuštenih za isporuku kontakata za kampanje putem e-pošte.
SMS ponovnih pokušaja	Ovo je trenutna povećana vrijednost za broj ponovnih pokušaja dopuštenih za isporuku kontakata za kampanje SMS.
Zadnji put pristupljeno	Kontakti s konfiguriranim datumom i vremenom posljednjeg pristupa koji će se isporučiti kao dio ovog CSS-a.
Prioritet	Prioritet dodijeljen kontaktima koji se trebaju uzeti u obzir prilikom isporuke prema ovom CSS-u.
Ocjena potencijalnog klijenta	Ocjena potencijalnog klijenta koju treba uzeti u obzir za isporuku kontakata odnosi se na ovaj CSS. Ocjena potencijalnog klijenta pomaže u identificiranju najperspektivnijeg kupca kojeg treba kontaktirati s cam-paigna. Ova ocjena također se može postaviti u vrijeme prijenosa ili završetka, dok se definira ishod poslovanja / telefonije.
Vrijeme početka poziva	Ovo je vrijeme početka poziva koje je postavio rescheduler. Pozivi unutar vremena početka spomenutog u ovom uvjetu odabrani su za isporuku.
Vrijeme završetka poziva	Ovo je vrijeme završetka poziva koje je postavio rescheduler. Pozivi koji ulaze u vrijeme završetka spomenuto u ovom uvjetu odabrani su za isporuku.
ID popisa	Popis ID kojem kontakt pripada. Isporučuju se kontakti koji pripadaju ID-ovima popisa u ovoj CSS diciji.
Vrsta poziva	Vrsta poziva. Na primjer, Osobni povratni poziv, Redoviti povratni poziv, redoviti poziv i tako dalje.

LastOutcome	Posljednji ishod postavljen za ovaj kontakt. Isporučuju se kontakti s odabranim posljednjim ishodom.
Global ListID	Globalni popis ID kojem ovaj kontakt pripada. Isporučuju se kontakti koji pripadaju globalnim ID-ovima u ovom CSS stanju.

Userid	Ovo je agent ID označen za kontakt. Pozivi se isporučuju biraču i zakrpaju se agentu spomenutom u ovom polju.
Telefonski broj	Telefonski broj kontakta za isporuku prema ovom CSS-u.
Naziv zone	Naziv vremenske zone kojoj kontakt pripada.
Dan u tjednu	Preferirani dan u tjednu kontakta za primanje poziva.
Doba dana	Preferirano doba dana kontakta za primanje poziva.
Način	Preferirani način kontakta za primanje poziva.

CLI

Napomena: CLI broj možete konfigurirati samo za prediktivne i progresivne kampanje.

CLI je kontaktni broj koji se pojavljuje kao izlazni poziv ID klijentu tijekom primanja poziva.

Možete stvoriti tri vrste CLI-ja. To su:

1. Specifični CLI
2. Poslovno polje
3. Slučajni CLI

Specifični CLI

Prema zadanim **postavkama odabran je određeni CLI** . Provedite sljedeće korake:

1. Unesite naziv **CLI-ja**.
2. Unesite **CLI vrijednost**.

   Napomena: CLI vrijednost za birača prema zadanim se postavkama automatski popunjava. To je isti broj koji je odabran kao ANI (CLI) u grupi kampanje. Uz ANI (CLI) možete dodati i određeni CLI za ovu kampanju.

Poslovno polje

Provedite sljedeće korake:

1. Unesite naziv CLI-ja .
2. Odaberite poslovno polje kao **CLI vrijednost**. Poslovno polje CLI omogućuje određivanje polja iz prenesene datoteke kontakta koja se moraju koristiti kao CLI. Provjerite sadrži li datoteka kontakta potrebne podatke.

   Napomena: Poslovna polja s vrstama podataka Niz dopuštena su samo.

Slučajni CLI

Provedite sljedeće korake:

1. Unesite naziv **CLI-ja**.
2. Unesite **CLI vrijednost**.

Možete dodati do 10 slučajnih CLI-ja na temelju vaših zahtjeva. Aplikacija dohvaća bilo koji broj od 10 kao CLI kako bi se klijentu prikazao kao izlazni ID tijekom primanja poziva.

Liječenje sekretaricom

Napomena: Trenutno ova značajka nije podržana u Webex Contact Center.

1. Pomaknite se do **tretmana sekretarice.**
2. Na padajućem izborniku **odaberite vrstu AMD detekcije** . Na primjer,Prekini **vezu**.
3. Ako odaberete **Prekini vezu**, konfiguracija postavki nije potrebna.
4. Ako odaberete **Prijenos agentu**, aplikacija prenosi poziv agentu kada naiđe na odgovor sekretarice.
5. Ako odaberete **Reproduciraj poruku i Prekini vezu** , **prikazat će se TTS tekst** .
6. Unesite **TTS tekst**. Poruka se reproducira pozivatelju na IVR i prekida se veza.
7. Ako odaberete **Reproduciraj poruku i Prenesi agentu**, **prikazat će se TTS tekst** .
8. Unesite **TTS tekst**. Poruka se reproducira pozivatelju na IVR i prenosi se agentu.
9. Kliknite **Spremi**.

Liječenje napuštenih poziva

Napomena: Trenutno ova značajka nije podržana u Webex Contact Center.

1. Pomaknite se do liječenja napuštenih **poziva.**
2. Na padajućem izborniku odaberite **Vrsta liječenja** napuštenih poziva. Na primjer,Prekini **vezu**.
3. Ako odaberete **Prekini vezu**, konfiguracija postavki nije potrebna.
4. Ako odaberete **Reproduciraj poruku i Prekini vezu** , **prikazat će se TTS tekst** .
5. Unesite **TTS tekst**. Poruka se reproducira pozivatelju na IVR i prekida se veza.
6. Kliknite **Spremi**.

Grupa

Kliknite **Sustav** u oknu izbornika s lijeve strane da biste otvorili stranicu Konfiguracija sustava. Da biste vidjeli sve konfiguracijske stavke na izborniku Sustav, kliknite gumb Izbornik sustava.

Pristup grupi

1. Kliknite **Grupiraj** u oknu izbornika s lijeve strane da biste otvorili stranicu Grupa. Rešetka sadrži grupu, naziv grupe kampanje, način tempa, vrstu grupe, status grupe i akcije.
2. Pomoću gumba Proširi s lijeve strane rešetke proširite grupu da biste vidjeli kampanje koje pripadaju grupi kampanja.
3. Kampanje su navedene zajedno s postotkom isporuke za svaku od njih. Postotak isporuke je postotak kontakata koji će se isporučiti kampanjama. To vam pomaže kontrolirati koja kampanja ima prioritet za pozivanje kontakata. Postotak isporuke možete postaviti kao 75 posto za jednu kampanju i 25 posto za drugu. Kampanja koja ima 75 posto isporuke dobiva više kontakata za biranje. Međutim, ako su dvije kampanje označene kao 100 posto isporuke, prva navedena kampanja dobiva svoje kontakte za biranje. Tek nakon što prvi cam-paign iscrpi sve svoje kontakte, druga kampanja dobiva kontakte za biranje. Da biste to promijenili, možete povući i odbaciti kampanje i ponovno ih naručiti.
4. Da biste promijenili postotak isporuke, kliknite gumb Uredi u stupcu Akcija i promijenite postotak isporuke.
5. Kliknite Spremi u stupcu Akcije da biste dovršili promjenu.

Dodavanje grupe glasovne kampanje

Da biste konfigurirali grupu kampanja:

Pretpregled načina rada za tempo

1. Kliknite **Uredi** u stupcu Akcija za navedenu grupu kampanja koju želite konfigurirati.
2. Odjeljak **Detalji** kampanje sadrži (Grupa kampanje – kampanja na biraču Webex Contact Center). Ovo je za način pretpregleda.
    a. Unesite naziv.
    b. Unesite opis.
    c. Na padajućem popisu odaberite naziv pozivatelja.
    d. S padajućeg popisa odaberite ulaznu točku.

E. Idite do odjeljka Globalni parametri poslovanja i dovršite odabir Globalne sabirnice-Parametri ness za grupu.

F. Otvorite odjeljak Detalji pozivanja.

3. **U odjeljku Detalji** pozivanja navedite sljedeće detalje ako odabirete način tempa kao pretpregled:

   a. Unesite odlaznog pozivatelja ID.

   b. Navedeni su svi raspoloživi timovi. Odaberite timove koji obrađuju pretpregledne pozive i kliknite > da biste ih premjestili kao dodijeljene timove. Možete odabrati više timova. Da biste odabrali sve timove, kliknite >>.

   c. Kliknite Spremi i idite na odjeljak Parametri kontakta.

   Napomena: Da biste odmah pristupili opisima polja u **odjeljku Detalji** pozivanja, kliknite pomoć ikona.

Pretpregled načina izravnog tempa

1. Kliknite **Uredi** u stupcu Akcija za navedenu grupu kampanja koju želite konfigurirati.
2. Odjeljak **Detalji** kampanje sadrži (Grupa kampanje – kampanja na biraču Webex Contact Center). Ovo je za način pretpregleda.

   a. Unesite naziv.

   b. Unesite opis.

   c. Na padajućem popisu odaberite naziv pozivatelja.

   d. S padajućeg popisa odaberite ulaznu točku.

E. Idite do odjeljka Globalni parametri poslovanja i dovršite odabir Globalne sabirnice-Parametri ness za grupu.

F. Otvorite odjeljak Detalji pozivanja.

3. **U odjeljku Detalji** pozivanja navedite sljedeće detalje ako odabirete način tempa kao pretpregled:

   a. Unesite odlaznog pozivatelja ID.

   b. Upotrijebite klizač ili unesite vremensko ograničenje ponude pretpregleda. Ovo je vrijeme koje agentu dopušta da prihvati / preskoči / ukloni kontakt za pregled.

   c. Na padajućem popisu odaberite radnju prekoračenja vremena ponude pretpregleda. Ako agent ne postupi prema ponudi za pregled, aplikacija automatski obrađuje kontakt na temelju tog odabira. Dostupne opcije su Prihvaćanje, Preskakanje i Uklanjanje.

   d. U polju Onemogućene akcije pretpregleda odaberite mogućnosti (dopuštenih višestrukih odabira) koje želite onemogućiti.

   e. Kliknite Spremi i idite na odjeljak Parametri kontakta.

   Napomena: Da biste odmah pristupili opisima polja u **odjeljku Detalji** pozivanja, kliknite pomoć ikona.

Pretpregled standardnog načina tempa

1. Kliknite **Uredi** u stupcu Akcija za navedenu grupu kampanja koju želite konfigurirati.
2. Odjeljak **Detalji** kampanje sadrži (Grupa kampanje – kampanja na biraču Webex Contact Center). Ovo je za način pretpregleda.

   a. Unesite naziv.

   b. Unesite opis.

   c. Na padajućem popisu odaberite naziv pozivatelja.

   d. S padajućeg popisa odaberite ulaznu točku.

E. Idite do odjeljka Globalni parametri poslovanja i dovršite odabir Globalne sabirnice-Parametri ness za grupu.

F. Otvorite odjeljak Detalji pozivanja.

3. **U odjeljku Detalji** pozivanja navedite sljedeće detalje ako odabirete način tempa kao pretpregled:

   a. Unesite odlaznog pozivatelja ID.

   b. Upotrijebite klizač ili unesite vremensko ograničenje ponude pretpregleda. Ovo je vrijeme koje agentu dopušta da prihvati / preskoči / ukloni kontakt za pregled.

   c. Na padajućem popisu odaberite radnju prekoračenja vremena ponude pretpregleda. Ako agent ne postupi prema ponudi za pregled, aplikacija automatski obrađuje kontakt na temelju tog odabira. Dostupne opcije su Prihvaćanje, Preskakanje i Uklanjanje.

   d. U polju Onemogućene akcije pretpregleda odaberite mogućnosti (dopuštenih višestrukih odabira) koje želite onemogućiti.

   e. Kliknite Spremi i prijeđite na odjeljak CPA.

   Napomena: Da biste odmah pristupili opisima polja u **odjeljku Detalji** pozivanja, kliknite ikonu **Pomoći** .

4. U odjeljku CPA parametri dovršite sljedeće.

   a. Ako je potrebno, omogućite CPA otkrivanje. Ako omogućite CPA otkrivanje, nastavite s postavkama. U suprotnom, idite na Parametri kontakta.

   b. Ako je potrebno, omogućite AMD otkrivanje. To omogućuje aplikaciji da otkrije je li poziv usmjeren na telefonsku sekretaricu.

   c. Ako je potrebno, omogućite prekid otkrivanja tona. Ako je omogućeno, CPA čeka da otkrije ton ter-minacije glasovne pošte prije završetka poziva.

   d. Koristite klizač ili unesite minimalno razdoblje tišine. Ovo je vrijeme, u milisekundama, da aplikacija klasificira poziv kao otkriven glas.

   e. Upotrijebite klizač ili unesite razdoblje analize. Ovo je vrijeme, u milisekundama, koje aplikacija troši za analizu poziva – vrijeme za CPA.

   f. Koristite klizač ili unesite minimalni valjani govor. Ovo je vrijeme, u milisekundama, neprekidnog glasa na pozivu za klasificiranje poziva kao otkrivenog glasa.

   g. Upotrijebite klizač ili unesite maksimalnu analizu vremena. Ovo je maksimalno vrijeme, u milisekundama, da aplikacija identificira problem kao mrtvi zrak.

   h. Upotrijebite klizač ili unesite analizu maksimalnog tona termina. Ovo je vrijeme, u milisekundama, da aplikacija potroši analizirajući glasovnu poruku sekretarice kao prekinutu.

   i. Kliknite Spremi i idite na odjeljak Parametri kontakta.

   Napomena: Da biste odmah pristupili opisima polja u **odjeljku CPA parametara** , kliknite pomoć

E. Idite do odjeljka Globalni parametri poslovanja i dovršite odabir Globalne sabirnice-Parametri ness za grupu.

F. Otvorite odjeljak Detalji pozivanja.
ikona.

Progresivni način tempa

1. Dovršite **odjeljak Pojedinosti** o kampanji kao što je dolje ako način rada za tempo odabirete kao Progresivni:
   a. Unesite naziv.
   b. Unesite opis.
   c. Na padajućem popisu odaberite naziv pozivatelja.
   d. S padajućeg popisa odaberite ulaznu točku.
   e. Idite do odjeljka Globalni parametri tržišta i dovršite odabir globalnih parametara poduzeća za grupu.
   f. Otvorite odjeljak Detalji pozivanja.
2. **U odjeljku Detalji** o biranju navedite sljedeće detalje ako odabirete način tempa kao progresivan:
   a. Unesite odlaznog pozivatelja ID.
   b. Koristite klizač ili unesite brzinu biranja. Ovo je broj kontakata za biranje za svakog agenta. Na primjer, ako je ta vrijednost 5, a prijavljeno je deset agenata, broj biranih kontakata ograničen je na 50.
   c. Koristite klizač ili unesite ograničenje zvona bez odgovora. To je trajanje zvonjenja korisničkog telefona u sekundama prije nego što se poziv smatra bez odgovora.
   d. Ako se radi o kampanji bez agenta (progresivna kampanja IVR), upotrijebite klizač ili unesite broj IVR priključaka za ovu kampanju.

      Napomena: Da biste odmah pristupili opisima polja u **odjeljku Detalji** pozivanja, kliknite pomoć ikona.
3. U **odjeljku CPA parametri** navedite sljedeće pojedinosti ako tempo odabirete kao progresivni.

a. Ako je potrebno, omogućite CPA otkrivanje. Ako omogućite CPA otkrivanje, nastavite s postavkama. U suprotnom, idite na Parametri kontakta.

b. Ako je potrebno, omogućite AMD otkrivanje. To omogućuje aplikaciji da otkrije je li poziv usmjeren na telefonsku sekretaricu.

c. Ako je potrebno, omogućite prekid otkrivanja tona. Ako je omogućeno, CPA čeka da otkrije ton ter-minacije glasovne pošte prije završetka poziva.

d. Koristite klizač ili unesite minimalno razdoblje tišine. Ovo je vrijeme, u milisekundama, da aplikacija klasificira poziv kao otkriven glas.

e. Upotrijebite klizač ili unesite razdoblje analize. Ovo je vrijeme, u milisekundama, koje aplikacija troši za analizu poziva – vrijeme za CPA.

f. Koristite klizač ili unesite minimalni valjani govor. Ovo je vrijeme, u milisekundama, neprekidnog glasa na pozivu za klasificiranje poziva kao otkrivenog glasa.

g. Upotrijebite klizač ili unesite maksimalnu analizu vremena. Ovo je maksimalno vrijeme, u milisekundama, da aplikacija identificira problem kao mrtvi zrak.

h. Upotrijebite klizač ili unesite analizu maksimalnog tona termina. Ovo je vrijeme, u milisekundama, da aplikacija potroši analizirajući glasovnu poruku sekretarice kao prekinutu.

i. Kliknite Spremi i idite na odjeljak Parametri kontakta.

Napomena: Da biste odmah pristupili opisima polja u **odjeljku CPA parametara** , kliknite pomoć ikona.

Prediktivni način tempa

1. Dovršite **odjeljak Pojedinosti** kampanje kao što je dolje ako odaberete način tempa kao prediktivni:

   a. Unesite naziv.

   b. Unesite opis.

   c. Na padajućem popisu odaberite naziv pozivatelja.

   d. S padajućeg popisa odaberite ulaznu točku.

   e. Idite do odjeljka Globalni parametri tržišta i dovršite odabir globalnih parametara poduzeća za grupu.

   f. Otvorite odjeljak Detalji pozivanja.

2. **U odjeljku Detalji** o biranju navedite sljedeće pojedinosti ako odaberete način tempa kao prediktivni:

a. Unesite odlaznog pozivatelja ID.

b. Koristite klizač ili unesite brzinu biranja. Ovo je broj kontakata za biranje za svakog agenta. Na primjer, ako je ta vrijednost 5, a prijavljeno je deset agenata, broj biranih kontakata ograničen je na 50.

   Napomena: Ovdje postavljena brzina biranja mora biti manja ili jednaka vrijednosti navedenoj u polju Maksimalna brzina biranja.

c. Koristite klizač ili unesite vrijeme zvonjenja bez odgovora. To je trajanje zvonjenja korisničkog telefona u sekundama prije nego što se poziv smatra bez odgovora.

d. Koristite klizač ili unesite maksimalnu brzinu biranja. Ovo je broj kontakata koji se isporučuju biraču po prijavljenom agentu. Ako je broj prijavljenih agenata 7, a maksimalnu brzinu biranja postavite na 2, aplikacija biraču isporučuje 14 kontakata.

e. Upotrijebite klizač ili unesite postotak napuštene cijene. Ova postavka ograničava postotak poziva koji se mogu napustiti. Ako postotak premašuje tu vrijednost, stopa prekida poziva na tu vrijednost smanjenjem broja poziva za biranje.

f. Upotrijebite klizač ili unesite prediktivni tempo korekcije. To je brzina kojom birač podešava biranje nakon što se dostignu određene veze uživo. Što je taj broj veći, to se rjeđe događa ta prilagodba.

g. Koristite klizač ili unesite faktor prediktivnog dobitka. Faktor definira stopu povećanja broja poziva ako uspješni pozivi ne budu primljeni kako se očekuje.

h. Upotrijebite klizač ili unesite postotak rezervacije. To je broj prijavljenih agenata koje aplikacija mora rezervirati za kampanje mapirane u ovu grupu.

i. Ako se radi o kampanji bez agenta (progresivna kampanja IVR), upotrijebite klizač ili unesite broj IVR priključaka za ovu kampanju.

   Napomena: Da biste odmah pristupili opisima polja u **odjeljku Detalji** pozivanja, kliknite pomoć ikona.

3. U **odjeljku CPA parametri** navedite sljedeće pojedinosti ako tempo odabirete kao prediktivni.

   a. Ako je potrebno, omogućite CPA otkrivanje. Ako omogućite CPA otkrivanje, nastavite s postavkama. U suprotnom, idite na Parametri kontakta.

   b. Ako je potrebno, omogućite AMD otkrivanje. To omogućuje aplikaciji da otkrije je li poziv usmjeren na telefonsku sekretaricu.

   c. Ako je potrebno, omogućite prekid otkrivanja tona. Ako je omogućeno, CPA čeka da otkrije ton završetka glasovne pošte prije završetka poziva.

   d. Koristite klizač ili unesite minimalno razdoblje tišine. Ovo je vrijeme, u milisekundama, da aplikacija klasificira poziv kao otkriven glas.

   e. Upotrijebite klizač ili unesite razdoblje analize. Ovo je vrijeme, u milisekundama, koje aplikacija troši na analizu poziva – vrijeme za CPA.

   f. Koristite klizač ili unesite minimalni valjani govor. Ovo je vrijeme, u milisekundama, neprekidnog glasa na pozivu za klasificiranje poziva kao otkrivenog glasa.

g. Upotrijebite klizač ili unesite maksimalnu analizu vremena. Ovo je maksimalno vrijeme, u milisekundama, da aplikacija identificira problem kao mrtvi zrak.

h. Upotrijebite klizač ili unesite analizu maksimalnog tona termina. Ovo je vrijeme, u milisekundama, da aplikacija potroši analizirajući glasovnu poruku sekretarice kao prekinutu.

i. Kliknite Spremi i prijeđite na odjeljak Parametri kontakta.

Napomena: Da biste odmah pristupili opisima polja u **odjeljku CPA parametara** , kliknite pomoć ikona.

Parametri kontakta

1. U odjeljku Parametri kontakta navedite sljedeće informacije:

a. Početni broj kontakata je broj kontakata koje namjeravate poslati pozivatelju. Pomoću klizača postavite broj.

b. Povećanje prema % postotak je za koji namjeravate povećati isporuku kontakta biraču. Možda ćete to htjeti povećati jer pozivatelj poziva bira brže od očekivanog i ponestaje mu kontakata.

c. Smanjenje Po % postotak je za koji namjeravate smanjiti isporuku kontakta biraču. Možda ćete to htjeti smanjiti jer birač bira pozive brzinom sporijom od očekivane i akumulira kontakte koje treba birati.

d. Gornji prag % je gornja granica kao višekratnik početnog broja kontakata koji se može isporučiti biraču.

e. Aktivirajte potvrdni okvir Automatsko uravnoteženje da biste automatski raspodijelili kontakte iz prenesene datoteke jednako svim kampanjama mapiranima u grupu.

f. Postavite učestalost isporuke. Ovo je vrijeme čekanja između iteracija u sekundama.

g. Postavite duljinu digitalnog reda čekanja koja određuje broj kontakata koji ostaju u redu čekanja za trenutnu isporuku biraču.

h. Omogućite prebacivanje Izvršno mapiranje računa kako biste omogućili personaliziranu uslugu mapiranjem agenta isključivo na klijenta u kampanji temeljenoj na agentu.
Napomena: WxCC još nije podržano izvršno mapiranje računa.

i. Idite do odjeljka Globalni parametri tržišta i dovršite odabir globalnih parametara poduzeća za grupu.

j. Kliknite **Spremi** da biste dovršili postupak.

Dodavanje ručne grupe kampanje

Napomena: Za omogućavanje ove konfiguracije obratite se Cisco CSM-u.

U aplikaciju Voditelj kampanje možete dodati i ručnu grupu kampanja. To su grupe kampanja za pozivanje-inde-pendent. Možete kreirati kampanje i mapirati ih u te ručne grupe kampanja. Sve funkcije kampanje funkcioniraju kako je objašnjeno u poglavlju Kampanja. Jedina razlika je u tome što su kon-takti, umjesto da se isporučuju biraču, smješteni u zasebnu tablicu. Neki API-ji pristupaju tim kontaktima i poduzimaju radnje prema potrebi - isporučuju se biraču za biranje, šalju se kao popis agentu za ručno biranje itd. Nakon što su ishodi postavljeni, postoje API-ji koji odabiru ishode i obavljaju daljnje aktivnosti kako je konfigurirano u kampanji.

1. Unesite naziv grupe kampanje.
2. Unesite opis.
3. Kliknite Spremi i nastavi.
4. Ispunite odjeljke Parametri kontakta – Preslikavanje agenta.
5. U odjeljku Parametri kontakta navedite sljedeće informacije:
    a. Početni broj kontakata je broj kontakata koje namjeravate poslati biraču u početku. Pomoću klizača postavite broj.
    b. Povećanje prema % postotak je za koji namjeravate povećati isporuku kontakta biraču. Možda ćete to htjeti povećati jer pozivatelj poziva bira brže od očekivanog i ponestaje mu kontakata.
    c. Smanjenje Po % postotak je za koji namjeravate smanjiti isporuku kontakta biraču. Možda ćete to htjeti smanjiti jer birač bira pozive brzinom sporijom od očekivane i akumulira kontakte koje treba birati.
    d. Gornji prag % je gornja granica kao višekratnik početnog broja kontakata koji se može isporučiti biraču.
    e. Aktivirajte potvrdni okvir Automatsko uravnoteženje da biste automatski raspodijelili kontakte iz prenesene datoteke jednako svim kampanjama mapiranima u grupu.
    f. Postavite učestalost isporuke. Ovo je vrijeme čekanja između iteracija u sekundama.
    g. Postavite duljinu digitalnog reda čekanja koja određuje broj kontakata koji ostaju u redu čekanja za trenutnu isporuku biraču.
    h. Omogućite prebacivanje Izvršno mapiranje računa kako biste omogućili personaliziranu uslugu mapiranjem agenta isključivo na klijenta u kampanji temeljenoj na agentu.

       Napomena: WxCC još nije podržano izvršno mapiranje računa.
    i. Odaberite odgovarajuće agente u odjeljku Mapiranje agenta za mapiranje s grupom kampanje. Možete odabrati više agenata.

Konfiguracija sustava

Konfiguracija sustava kontrolira različite globalne mogućnosti u Upravitelju kampanja.

Pristup stranici konfiguracije sustava podliježe kontroli pristupa temeljenoj na ulogama (RBAC). Veza sa stranicom prikazuje se u modulu administracije samo ako vam je dodijeljena privilegija povezana s njom.

Svim konfiguracijama sustava pristupa se putem izbornika Sustav. Možete stvoriti novu konfiguraciju ili ažurirati postojeće. Da biste unijeli promjene, uredite odgovarajuća polja i kliknite **Spremi**. Promjene stupaju na snagu odmah.

Konfiguracija sustava pruža sljedeće značajke:

Načina

Načini se odnose na metodu ili aplikaciju komunikacijskog kanala koja se koristi za interakciju s klijentom. Cam-paign Manager nudi razne kanale podrške za odabir, uključujući glas, e-poštu, tekstualne poruke (SMS) i još mnogo toga. Korisnik može prilagoditi način komunikacije prema zahtjevu. Da biste saznali više, kliknite ovdje.

Vremenske zone

Sva vremena pohranjuju se u koordinirano univerzalno vrijeme (UTC) i pojavljuju se globalno na temelju vremenske zone sustava. Vremenske zone konfigurirane su u vrijeme instalacije, a konfigurirane vremenske zone koriste se kao vremenske zone kampanje-spe-cific. Te vremenske zone mogu biti raspršene na različitim kontinentima ili čak na različitim lokacijama na istom kontinentu. Da biste saznali više, kliknite ovdje.

Usklađenost

Usklađenost omogućuje korisniku da prenese broj kontakta ili poslovne podatke kao što su Kupac ID, Broj računa itd. Popis kontakata je datoteka u kojoj su pohranjeni i organizirani svi kontakti u sustavu. Preneseni kontakti pohranjuju se u bazu podataka i potvrđuju ih tijekom prijenosa kontakta ili isporuke kontakata. Nakon uvoza kontakta u sustav, popis kontakata može se koristiti za jednu ili više podkampanja, ovisno o vašim zahtjevima. Na razini kampanje korisnik može odabrati provjeru usklađenosti prilikom prijenosa kontakta ili isporuke kontakta. Da biste saznali više, kliknite ovdje.

Globalni prijenos

Globalni prijenos omogućuje vam prijenos jednog popisa potencijalnih klijenata u više kampanja na temelju kriterija definiranih za svaku od tih kampanja. Pomaže vam da mapirate polja kontakata s vrstom podataka.

Dodatne uvjete možete dodati na popis kontakata klikom na plus pokraj pravila (Dodaj uvjet) i stvoriti dodatne skupove uvjeta. Uvjet unutar skupa uvjeta se ANDed zajedno prilikom procjene pravila. Svaki uvjet je ORed s bilo kojim drugim skupovima uvjeta. Da biste saznali više, kliknite ovdje.

Poslovni ishod

Poslovni ishod je dispozicija koju je postavio agent na temelju šifre za završavanje koju je agent unio nakon interakcije s klijentom. Konfiguriranjem poslovnog ishoda možete definirati što se događa s kontaktom nakon što agent odabere šifru završavanja. Poslovni ishod možete konfigurirati za zatvaranje kontakta ako je uspješan ili ne. ako vlasnik kreditne kartice odbije platiti, kôd za završavanje može biti odbijen za plaćanje, a poslovni ishod možete postaviti kao Neuspjeh. Da biste saznali više, kliknite ovdje.

Područje i poštanski brojevi

Područje i poštanski broj održavaju glavni popis poštanskih brojeva i pozivnih brojeva. Područje i poštanski brojevi pridruženi su odgovarajućim državama i vremenskim zonama. Povezivanjem, aplikacija se pridržava lokalnih zakonskih zahtjeva u pogledu biranja kontakata u različito doba dana, vikendom i tako dalje. Da biste saznali više, kliknite ovdje.

Državno pravo

Državni zakon definira državne kodove i vrijeme poziva za svaki dan u tjednu. Svaka regija, poput država, zemalja i tako dalje, ima zakone koji reguliraju rad kontaktnih centara. Možete konfigurirati te zakone država kako biste osigurali da se vaše operacije kontaktnog centra pridržavaju statuta geografskih regija u kojima djeluju.

Ako država možda ima propis da nijedan kontaktni centar ne može doći do kontakta između 8.00 PM i 6.00 AM. Možete konfigurirati Upravitelj kampanje kako biste osigurali da se kontakti isporučuju za biranje samo izvan ovih sati i budite sigurni da kontakt neće biti isporučen protivno državnom zakonu. Da biste saznali više, kliknite ovdje.

Blagdani

Praznici definiraju popis praznika na temelju različitih geografskih područja zbog festivala, obreda, godišnjica rođenja i tako dalje, te mapirani kampanjama. To su dani kada se kampanje obično ne izvode. Možete dodati praznike koji su dostupni u cijeloj aplikaciji. Nakon dodavanja, možete mapirati ove hol-idays u različite kampanje kako to zahtijeva lokalna geografija. Da biste saznali više, kliknite ovdje.

URL

URL omogućuje ugradnju bilo koje prilagođene stranice ili web-mjesta u aplikaciju kako bi se ista pokrenula iz Voditelja kampanje. Time se eliminira potreba za pregledavanjem često viđene web stranice otvaranjem drugog preglednika Tab. Da biste saznali više, kliknite ovdje.

Profil

Profili se koriste za prijenos (uključujući globalni prijenos) kontakata, ribanje kontakata ili prijenos kontakata usklađenosti (DNC, NDNC, PEWC ili CPT). Različite aktivnosti povezane s takvim prijenosima, postavljanjem parametara, mapiranjem različitih polja i tako dalje obrađuju se na razini profila i ne moraju se ponavljati u vrijeme prijenosa. Profili se mogu definirati kao prečaci koji vam pomažu u cijelom rasponu prijenosa povezanih s kontaktima. Stvorite i spremite različite profile. Da biste saznali više, kliknite ovdje.

Poslužitelj e-pošte

Poslužitelji e-pošte definiraju svojstva e-pošte za vašu instancu i račune e-pošte koje ste postavili. Vaš ser-vice e-pošte također može utjecati na uspješan prijenos dolazne i odlazne e-pošte. Administratori e-pošte postavili su račune e-pošte da bi sustavu omogućili povezivanje s vanjskim servisima e-pošte kao što su POP3, SMTP ili IMAP poslužitelji.

Nakon dovršetka postavljanja E-pošta sever na ovoj stranici, moći ćete:

- Primajte e-poštu od svojih kupaca i dopustite agentu da odgovori na njih.
- Šaljite poruke e-pošte u izlaznim

kampanjama. Da biste saznali više, kliknite ovdje.

SMS poslužitelj

Pristupne poslužitelje SMS možete konfigurirati za svoju aplikaciju. Koristite ove konfigurirane poslužitelje za slanje odlaznih SMS poruka.

Nakon dovršetka koraka postavljanja na ovoj stranici moći ćete:

- Primajte SMS poruke od svojih kupaca i dopustite aplikaciji ili agentu da odgovori na njih.
- Šaljite SMS poruke u izlaznim kampanjama.

Da biste saznali više, kliknite ovdje.

Ostale postavke

Ostale postavke omogućuju konfiguraciju:

- Pokušaj brojača
- Globalni parametri poslovanja
- Dimenzije
- Upozoravač

Preraspodjela agenata

To omogućuje korisniku da ponovno dodijeli agente zadatku. Ako kontakt treba ponovno planirati na datum i vrijeme dostupnosti agenta, možete ponovno dodijeliti drugog agenta za rukovanje pozivom. Postoje dva načina odabira kontakata, izravnog odabira kontakta i odabira kontakata pomoću uvjeta filtriranja. Da biste saznali više, kliknite ovdje.

Izvoz ili uvoz kampanje

Izvoz ili uvoz kampanje omogućuje izvoz i uvoz konfiguracije kampanje. Uvoz ili izvoz kampanje uključuje samo stranicu Kampanja, stranicu Konfiguracija sustava i stranicu Strategija kontakata za bilo koju kampanju. Da biste saznali više, kliknite ovdje.

Kategorija kampanje

Kategorija kampanje ima grupu kampanja koje se mogu koristiti za primjenu uvjeta kao što su DNC i NDNC. Kategorija kampanje omogućuje stvaranje kategorija kampanje i upravljanje njima. Da biste saznali više, kliknite ovdje.

Konfiguracija CPaaS davatelja usluga

Upravitelj kampanje podržava pokretanje IVR (bez agenta) kampanja pomoću vanjskih davatelja CPaas usluga. Korisnik može konfigurirati pristupne vjerodajnice davatelja usluga. Da biste saznali više, kliknite ovdje.

API tipke

Ova značajka olakšava siguran pristup aplikaciji treće strane koja zahtijeva integracije s Upraviteljem kampanje za Cisco CCE. Osnovna provjera autentičnosti omogućuje pristup aplikacijama servisa, webservicea i websocket poslužitelja. Korisnik može generirati ključ API i tajni ključ kako bi dobio siguran pristup modelu Campaign Man-ager. Te tipke pomažu u sigurnom pristupu upravitelju API. Da biste saznali više, kliknite ovdje.

Stanje visoke dostupnosti

Visoka dostupnost (HA) licencirana je značajka. Campaign Manager koristi dizajn klastera zbog svoje visoke dostupnosti. Svaka komponenta Campaign Managera postaje suvišna i dostupna je u oba klastera. Tijekom normalnog rada, oba klastera bi se izvodila s jednom stranom u aktivnom načinu rada, a drugom stranom u stanju pripravnosti. Za vrijeme kvara, automatski postupak prebacivanja u slučaju pogreške prenosi klaster u stanju mirovanja u aktivni način rada i prebacuje prethodno aktivni klaster u stanje pripravnosti. Dvije strane su namijenjene samo redundanciji, a ne opterećenju. Da biste saznali više, kliknite ovdje.

Načina

Načini se odnose na metodu ili komunikacijski kanal koji se koristi za interakciju s klijentom.

Napomena: Aplikacija podržava samo Glas kao način rada za trenutno izdanje.

Dodavanje glasovnog načina rada

Glasovni način rada može se stvoriti za dosezanje kontakta na fiksnoj liniji (Home ili Office ili Ostalo) ili mobitelu (Home ili Office ili Drugo).

1. Kliknite **Dodaj glasovni način rada**.
2. Unesite **naziv** načina rada i **opis** načina rada.
3. Na padajućem izborniku odaberite minimalnu **duljinu** i **maksimalnu duljinu** .
4. Kliknite **Spremi**.

Ažuriranje načina rada

1. Odaberite način rada i kliknite **Ikona Uredi** .
2. Ažurirajte detalje i kliknite **Spremi**.

Brisanje načina rada

1. Odaberite način rada i kliknite **ikonu Izbriši** .
2. Kliknite **U redu** na skočnom prozoru potvrde.

Polja

Polje	Opis
Naziv načina	Način komunikacije

Opis	Opis načina rada
Minimalna i maksimalna duljina	Omogućuje definiranje minimalne i maksimalne duljine načina rada

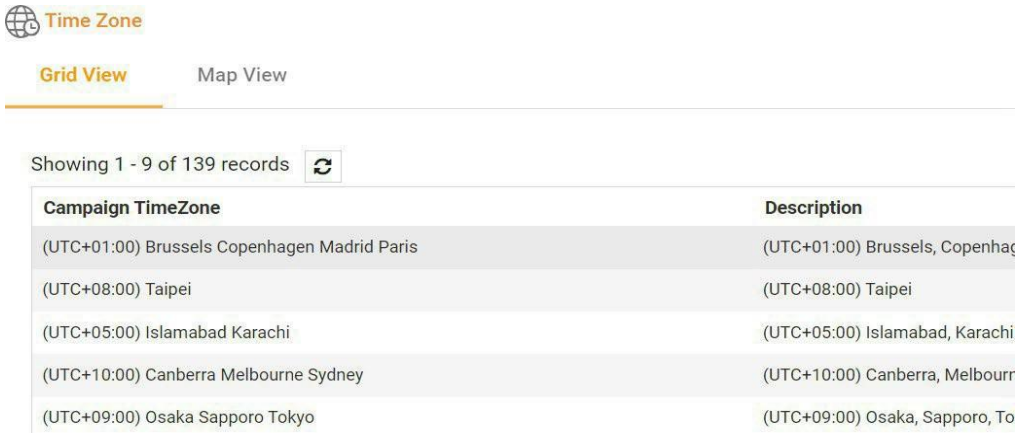
Vremenska zona

Sva vremena pohranjuju se u koordinirano univerzalno vrijeme (UTC) i pojavljuju se globalno na temelju vremenske zone sustava. Vremenske zone konfigurirane su u vrijeme instalacije Voditelja kampanje, a konfigurirane vremenske zone koriste se kao vremenske zone specifične za kampanju. Korisnik koristi različite vremenske zone za pokretanje kampanja. Te vremenske zone mogu biti raspršene na različitim kontinentima ili čak na različitim lokacijama na istom kontinentu.

Vremenske zone prikazane su u prikazu rešetke i prikazu karte. Omogućite ili onemogućite vremensku zonu da biste primijenili vremensku zonu kampanje. Ako je vremenska zona mapirana u kampanju, nemate mogućnost onemogućavanja vremenskih zona.

prikaz rešetke

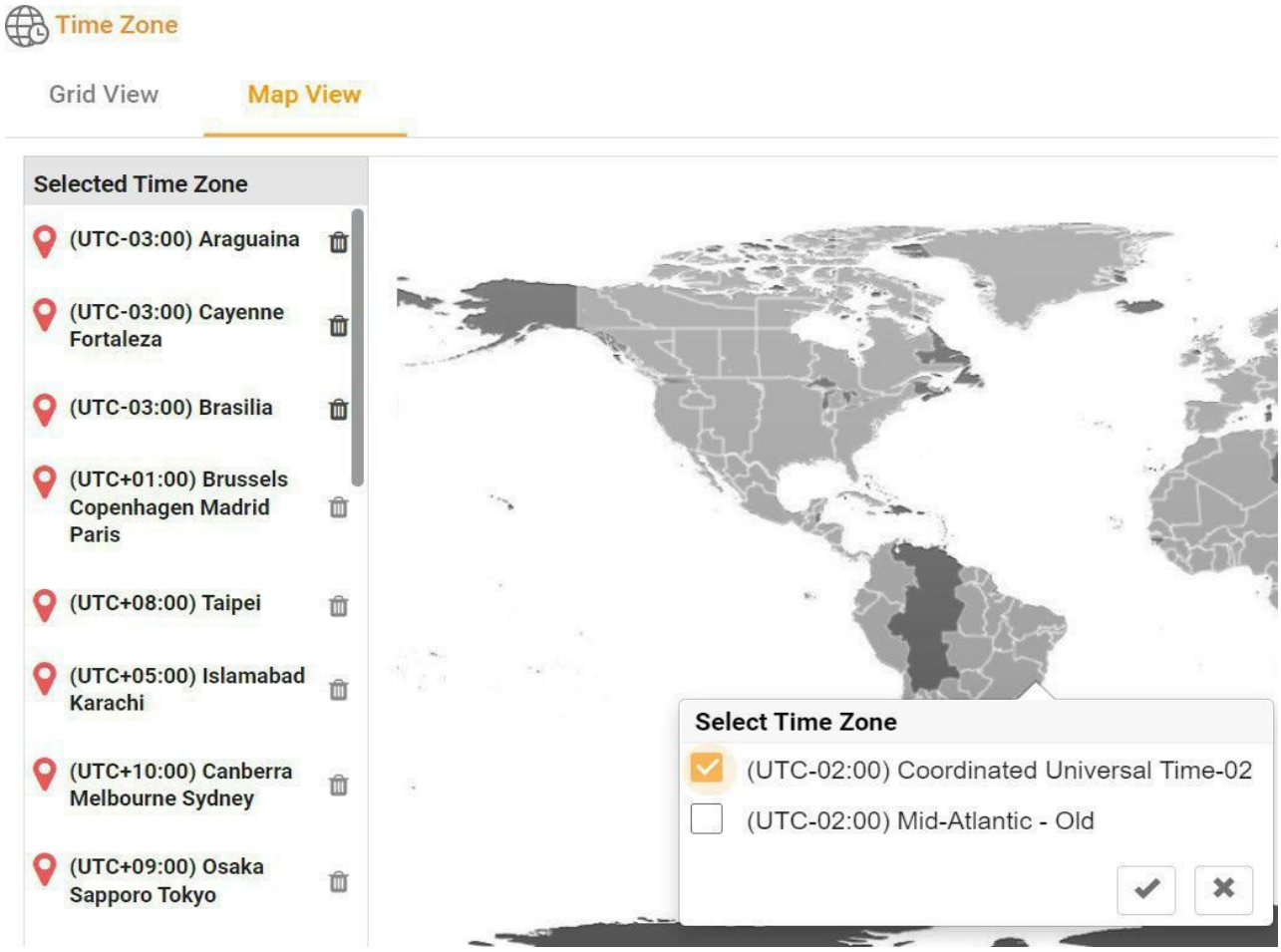
1. Pomaknite se do prikaza **rešetke** .



2. Odaberite vremensku zonu i omogućite vremensku zonu za kampanju.

Prikaz karte

1. Pomaknite se do prikaza **karte** .



2. Kliknite područje na karti. Pojavit će se skočni prozor koji prikazuje sve vremenske zone za odabranu zemljopisnu dužinu.
3. Kliknite **U redu** na skočnom prozoru potvrde.

Vremenska zona sustava

1. Pomaknite se do **vremenske zone** sustava.
2. Ovaj odabir sustavu omogućuje izračunavanje podataka za mjerne podatke u stvarnom vremenu na temelju određene vremenske zone.

Usklađenost

Usklađenost omogućuje prijenos sljedeće vrste kontakata:

- Ne zovi (DNC) - DNC registar je popis brojeva koji su zatražili da ih neželjeni telefonski pozivi ne ometaju.
  DNC registar je popis kontakata koji su zatražili da ne primaju neželjene telefonske pozive. Uz to, DNC znači *Ne kontaktiraj* za e-poštu i SMS kanale. Kada je kontakt označen u odjeljku DNC, svi kanali (glas, SMS i e-pošta) blokirani su za daljnje neželjene komunikacije.
- Nacionalni ne zovi (NDNC) - Ovo je DNC registar na nacionalnoj razini. Ako je broj registriran pod NDNC-om, nijedna osoba ili organizacija ne upućuje neželjene pozive. NDNC se također primjenjuje na *nacionalna pravila o nekontaktiranju* za SMS i kanale e-pošte, osiguravajući da se neželjena komunikacija ne odvija putem bilo kojeg medija.
- Prethodna izričita pisana suglasnost (PEWC) - PEWC nalaže da telemarketeri dobiju prethodnu izričitu pisanu suglasnost pozvane strane za automatski birane ili unaprijed snimljene pozive za telemarketing na bežične brojeve i unaprijed snimljene pozive na stambene fiksne telefone.

  Napomena: Za aktivaciju ove konfiguracije obratite se Cisco CSM-u.
- Preferirano vrijeme za klijenta (CPT) - To vam omogućuje konfiguriranje tri različita vremena pozivanja koja preferira klijent putem datoteke za prijenos. Aplikacija isporučuje kontakt za biranje u vrijeme koje klijent preferira. Vremenske zone također se mogu konfigurirati prema potrebi.

  Napomena:
  - Obratite se Cisco CSM da biste aktivirali ovu konfiguraciju.
  - Ako je CPT vrijednost duplicirana, zapisi se ne ažuriraju, čak i ako se vrijeme početka i završetka razlikuju. Nova vrijednost dodaje se CPT tablici samo kada je CPT vrijednost jedinstvena.

Uvezi datoteku

1. Na padajućem izborniku **odaberite vrstu** prijenosa i način **uvoza** .
2. **Odaberite vrstu** datoteke iz **Tekst/CSV** ili **Prilagođeno**.
3. Ako je vrsta datoteke Tekst/CSV, odaberite graničnik . U datoteci prijenosa upotrijebite bilo koji od sljedećih graničnika: zarez (,), crtica (-), dolar ($), postotak (%), cijev (|), cirkumflex ili karet (^), ampersand (&), zvjezdica (*) i Tab.
4. Kliknite **Odaberi datoteku** za uvoz i odaberite datoteku.

   Napomena: Ako aplikaciju koristite na lokaliziranom jeziku (osim engleskog), spremite datoteku kontakta smještenu za prijenos u UTF-8 kodiranju.

5. Ako je za prijenos potreban profil[1] , odaberite s padajućeg popisa. Za brzi prijenos pogledajte odjeljak "Brzi prijenos" na stranici 91.

Mapiranje polja

1. Idite na Mapiranje poljaTab.
2. Na padajućem popisu odaberite Šifru države da biste je mapirali u polje šifre države.
3. S padajućeg popisa odaberite DNC podatke da biste ih mapirali u polje DNC podataka.
4. Odaberite šifru područja s padajućeg popisa da biste je mapirali u polje Šifra područja.
5. Odaberite vrstu kanala s padajućeg popisa da biste je mapirali u polje vrste kanala. Možete odabrati više vrsta kanala kao što su Govor, Glasovna pošta, E-pošta, SMS i CPAAS.
6. Ako je **vrsta prijenosa NDNC:**
   a. **Na padajućem popisu odaberite NDNC podatke** .
   b. Na padajućem popisu za mapiranje **odaberite polje Datum** početka i **Datum** završetka.
   c. Na padajućem popisu odaberite Oblik **datuma** .
7. Ako je **vrsta prijenosa DNC:**
   a. S padajućeg popisa odaberite DNC podatke.
   b. Ako je **vrsta prijenosa DNC,** aktivirajte DNC trajanje da biste odabrali trajanje iz datoteke za prijenos. Da biste trajno označili ovaj kontakt kao DNC, omogućite DNC zauvijek. Polje Trajanje DNC-a aktivno je samo ako je vrsta prijenosa DNC.
   c. TURN na važeće **trajanje** aktiviranjem DNC zauvijek. Ako je ovo polje aktivirano, **polja Datum** početka i **Datum** završetka su deaktivirana.
   d. **Odaberite Datum** početka i **Datum** završetka ako **polje DNC zauvijek** nije omogućeno. Napomena: datum i vrijeme prikazuju se na temelju konfigurirane vremenske zone sustava.
   e. Na padajućem popisu odaberite Oblik **datuma** . Ovo je polje vidljivo samo kada je aktivirano trajanje DNC-a.
8. Ako je **vrsta prijenosa PEWC:**
   a. Na padajućem popisu odaberite polje PEWC podaci.
   b. Kliknite jedan od **Pristanak** ili **Ne-pristanak** da biste označili mora li kontakt dostaviti kao Pristanak (korisnik je dao pristanak) ili Nepristanak prema definiciji Prethodno izričito, pisano, poslano.
9. Ako je **vrsta prijenosa CPT,**

---

1 Profil je predložak koji pohranjuje mapiranje popisa za prijenos i polja usklađenosti koja se mogu ponovno koristiti svaki put kada se ručno i automatsko prenose. Sva konfiguracija koja upravlja

vašim prijenosom sprema se u imenovani profil - prijenos datoteke / baze podataka, vjerodajnice za pristup, mapiranje poslovnog polja, ans itd., gotovo sve što je povezano s prijenosom. Sve što trebate učiniti je odabrati put datoteke, odabrati profil i prenijeti.

1. Odaberite vremensku zonu odabirom mogućnosti **Prenesi iz datoteke** ili **Koristi pozivni broj**. Ako odaberete Prenesi iz datoteke, odaberite polje Vremenska zona koje će se mapirati iz prenesene datoteke.
2. Odaberite **Prenesi iz datoteke** ako želite CPT kako je navedeno u datoteci prijenosa kontakta. Provjerite ima li datoteka za prijenos vremensku zonu. Odaberite vremensku zonu i mapirajte polje iz prenesene datoteke koja je vremenska zona za CPT. Provjerite je li vremenska zona u datoteci za prijenos već dostupna u vašoj aplikaciji.
3. Odaberite **Koristi pozivni broj** da biste koristili vremensku zonu pozivnog broja kao CPT vremensku zonu.
4. Na **padajućem izborniku za** dan u tjednu koji korisnik preferira da biste primili poziv. Datoteka za prijenos mora sadržavati najmanje dva početna uzastopna puštanja za dan u tjednu, kao što su Mo za ponedjeljak, Tu za utorak i tako dalje. Ovo je obavezno polje.
5. **Odaberite oblik** vremena iz HH:MM iHH:MM:XM. Oblik vremena mora odgovarati onom formatu zadanom u datoteci prijenosa.
6. Odaberite utor: A Vrijeme početka, 1,Utor **, Vrijeme završetka**, 2,Utor **B Vrijeme**početka, 3,Utor B Vrijeme završetka4 , Utor C, Vrijemepočetka 5 iUtor C Vrijeme završetka 6 .

   Napomena: Nije obavezno odabrati sva tri utora. Međutim, ako odaberete više utora, morate ih odabrati sekvencijalno, prvo utor A, zatim utor B, a zatim utor C.

---

1 Odaberite polje za mapiranje na vrijeme početka utora koje preferira kupac za prvi ili utor A. Ovo je vrijeme kada aplikacija šalje kontakt biraču, podložno svim zakonskim ograničenjima za biranje koja su na snazi za ovaj utor.
2 Odaberite polje za mapiranje na vrijeme završetka utora koje preferira kupac za prvi ili utor A. Ovo je vrijeme bey-ond koje kontakt ne isporučuje biraču.
3 Odaberite polje za mapiranje na vrijeme početka utora koje preferira kupac za drugi ili utor B. To je potrebno kao drugi od tri mjesta koja preferiraju klijenti, ako prvo mjesto rezultira neuspješnim pozivom. Ovo je vrijeme kada aplikacija šalje kontakt biraču. Na primjer, ako je vrijeme utora A 8 AM do 9 AM, a poziv nije moguće birati zbog nekih ograničenja ili klijent nije dostupan, bit će biran u ovdje definiranom utoru B, koji može biti 10 AM do 11 AM. Opet, ovo također podliježe svim stat-utory ograničenjima za biranje koja su na snazi za ovaj utor.
4 Odaberite polje za mapiranje na vrijeme završetka utora koje preferira kupac za drugi ili utor B. Ovo je vrijeme bey-ond koje kontakt ne isporučuje biraču.
5 Odaberite polje za mapiranje na vrijeme početka utora koje preferira kupac za treći ili utor C. To je potrebno kao posljednje od tri mjesta koja preferiraju klijenti, ako prvo i drugo mjesto rezultiraju neuspješnim pozivom. Ovo je vrijeme kada aplikacija šalje kontakt biraču. Na primjer, ako je vrijeme utora A 8 AM do 9 AM, a poziv nije moguće birati zbog nekih ograničenja ili klijent nije dostupan; utor B vrijeme je 10 AM do 11 AM i nije ga moguće birati iz istih razloga, bit će biran u ovdje definiranom utoru C, koji bi mogao biti 2 PM do 3 PM. Opet, ovo također podliježe svim zakonskim ograničenjima za biranje koja su na snazi za ovo mjesto.

6 Odaberite polje za mapiranje vremena završetka utora koje preferira kupac za treći ili utor C. Ovo je vrijeme bey-ond koje kontakt ne isporučuje biraču.

Usklađenost ili kategorija kampanje

Napomena: Ovo je neobavezan korak.

1. Dođite do **kategorije Compliance ili Campaign Specific** Tab i odaberite **DNC** specifičan za kampanju ili odgovarajuće kampanje kako biste primijenili usklađenost za selektivne kampanje.
2. **Odaberite DNC** specifičan za određenu kategoriju i odaberite odgovarajuće kategorije kampanje da biste primijenili mogućnost za selektivne kategorije kampanje.
3. Kliknite **Spremi**.

Brzo pretraživanje

1. **Odaberite vrstu** prijenosa i **vrstu** kategorije.
2. Unesite vrijednost za pretraživanje. Ovo je telefonski broj kontakta označenog kao DNC, NDNC, CPT ili PEWC.
3. Kliknite **Traži.**
4. Za DNC i NDNC aplikacija prikazuje podatke o sukladnosti, kategoriju, datum i vrijeme početka, datum i vrijeme završetka i vrstu.

   Napomena: polje Vrsta primjenjivo je za DNC i NDNC filtre. Datum i vrijeme prikazuju se na temelju konfigurirane vremenske zone sustava.
5. Za PEWC rezultat pretraživanja popunjava podatke o usklađenosti, kategoriju, kanal i vrstu pristanka za sve zapise koji se podudaraju.
6. Za CPT rezultat pretraživanja popunjava podatke o usklađenosti, kategoriju, kanal, dan u tjednu i vremenski raspon za utor A, utor B i utor C (dostupni slotovi) za sve zapise koji se podudaraju.

Brzi prijenos

Za brzi prijenos:

1. **Odaberite vrstu** prijenosa i **vrstu kanala**. Možete odabrati više vrsta kanala.
2. Padajući izbornik Kategorija **odaberite** iz kategorije.
3. Unesite podatke **o sukladnosti** kao što su DNC podaci, NDNC podaci ili PEWC podaci. Umjesto broja telefona kontakta, možete unijeti i vrijednost za bilo koji poslovni parametar označen kao DNC. Pogledajte Poslovni parametar.
4. Omogućite valjano trajanje da biste kontakt zauvijek učinili DNC-om.
5. Unesite **vrijeme** početka i **vrijeme** završetka. Ovaj kontakt ostaje označen kao DNC za odabrano razdoblje.

   Napomena: Ovo je primjenjivo samo ako potvrdni **okvir DNC Zauvijek** nije potvrđen. Datum i vrijeme prikazuju se na temelju konfigurirane vremenske zone sustava.
6. Ako je **vrsta prijenosa PEWC,** kliknite jedan od **pristanka** ili **nepristanka** da biste označili mora li kontakt dostaviti kao pristanak (korisnik je dao pristanak) ili bez pristanka prema definiciji prethodnog

izričitog pisanog pristanka.

7. Ako je **vrsta prijenosa CPT,** odaberite vremensku zonu.
8. Odaberite **dan u tjednu** za dan u tjednu koji korisnik preferira da biste primili poziv.
9. Potvrdite okvir za utor A. Odaberite Vrijeme početka i Vrijeme završetka za vrijeme poziva koje korisnik preferira za ovaj utor. Kliknite U redu.
   Napomena: datum i vrijeme prikazuju se na temelju konfigurirane vremenske zone sustava.
10. Ako vam je potreban drugi utor, potvrdite okvir za utor B. Odaberite **Vrijeme** početka i **vrijeme** završetka za vrijeme pozivanja koje preferira cus-tomer za ovaj utor. Kliknite **U redu**.
11. Ako vam je potreban treći utor, potvrdite okvir za utor C. Odaberite **Vrijeme** početka i **Vrijeme** završetka za vrijeme pozivanja koje klijent preferira za ovaj utor. Kliknite **U redu**.
12. Kliknite **Prenesi**.

Polja

Polja	Opis
Vrsta prijenosa	To određuje vrstu kontakata usklađenosti DNC, NDNC ili PEWC - koji se prenose. **DNC** - DNC je Ne zovi (registar). Određene telekomunikacijske reg-ulatorske vlasti dale su mogućnost telefonirati korisnicima da se označe kao DNC korisnici. Nijedna osoba ili organizacija ne smije uputiti neželjeni poziv ili poslati neželjeni SMS na telefon koji je naveden kao DNC. **NDNC-** NDNC je Ne zovi (registar) na nacionalnoj razini. Ako je broj registriran pod NDNC-om, tada nijedna osoba ili bilo koja organizacija u registriranoj zemlji (u kojoj je broj registriran) neće uputiti neželjeni poziv ili poslati neželjenu SMS. **PEWC** - PEWC je prethodna izričita pisana suglasnost. Ovaj lijek nalaže da telemarketeri dobiju prethodnu izričitu pisanu suglasnost pozvane strane za automatski birane ili unaprijed snimljene pozive telemarketinga na bežične brojeve i unaprijed snimljene pozive na stambene fiksne telefone. PEWC je odgovornost poduzeća koje postavlja izlazne kampanje. Poduzeće mora biti sigurno da su brojevi koji se prenose za kampanju pritužbe PEWC-a.
Način uvoza	Način uvoza **Dodaj**: Time se preneseni zapisi dodaju već postojećem popisu DNC/NDNC/PEWC. **Prebriši**: ovime se briše postojeći popis i dodaje novi

	zapisa na popis. **Brisanje: brišu** se zapisi s popisa DNC/NDNC/PEWC koji odgovaraju onima koji se prenose.
Vrsta datoteke	Vrsta datoteke za uvoz. Ako aplikaciju koristite na lokaliziranom jeziku (osim engleskog), spremite datoteku kontakta smještenu za prijenos u UTF-8 kodiranju.
Graničnik	Navodi znak za razdvajanje podatkovnih polja u datoteci. U datoteci prijenosa upotrijebite bilo koji od sljedećih graničnika: zarez (,), crtica (-), dolar ($), postotak (%), cijev (|), cirkumflex ili karet (^), ampersand (&), zvjezdica (*) i Tab.
Naziv profila	Navodi profile. Profil je predložak koji pohranjuje mapiranje popisa za prijenos i polja usklađenosti koja se mogu ponovno koristiti svaki put kada se ručno i automatsko prenose.
Šifra države	Polje Posao u datoteci za prijenos koja će se mapirati kao šifra države
DNC podaci	Polje koje se mapira kao filtar za DNC podatke
Pozivni broj	Poslovno polje koje će se mapirati kao šifra područja. Usklađenost s državnim zakonima za ovu kampanju je prema pozivnom broju koji je konfiguriran u sustavu. Primjenjuje se državni zakon države koja pripada ovom pozivnom broju.
Vrsta kanala	Način komunikacije za primjenu DNC prijenosa kao što su Glas, E-pošta ili SMS. Možete odabrati potvrdni okvir više vrsta kanala.
DNC trajanje	Trajanje kontakata koji će biti označeni kao DNC.
DNC zauvijek	DNC zauvijek omogućuje prenesene kontakte u DNC / NDNC / PEWC zauvijek
Specifično za kampanju	Popis pojedinosti specifičnih za kampanju
Specifična kategorija	Kategorije popisa
Kampanje	Naziv kampanje
Grupe kampanja	Naziv grupe kampanje

Globalni prijenos

Globalni prijenos omogućuje vam prijenos jednog popisa potencijalnih klijenata u više kampanja na temelju kriterija definiranih za svaku od tih kampanja. Ovaj se odjeljak bavi konfiguriranjem pojedinosti globalnog prijenosa, kao što su informacije o datoteci i uvjeti.

Korisnik može učiniti sljedeće:

- Prijenos kontakata
- Globalna konfiguracija prijenosa

Globalni prijenos pomaže vam da mapirate polja kontakata s vrstom podataka. Dodatne uvjete možete dodati na popis kontakata klikom na plus pokraj pravila (Dodaj uvjet) i stvoriti dodatne skupove uvjeta.
Uvjet unutar skupa uvjeta se ANDed zajedno prilikom procjene pravila. Svaki uvjet je ORed s bilo kojim drugim skupovima uvjeta.

Prijenos kontakata

Uvezi datoteku

1. Kliknite + **Dodaj** ikonu i idite na **Prijenos kontakta**.
2. **Odaberite vrstu** iz **teksta/CSV** ili **drugog**. Drugi format podržava samo JSON format.
3. Kliknite **Odaberi datoteku** i odaberite datoteku kontakta za prijenos.

   Napomena: Ako aplikaciju koristite na lokaliziranom jeziku koji nije engleski, spremite datoteku kontakta smještenu za prijenos u UTF-8 kodiranju.
4. **Odaberite predložak** datoteke iz globalnih konfiguracija prijenosa.

Shema podataka

1. Pomaknite se do **sheme** podataka. Sva polja u datoteci predloška prikazuju se na padajućem izborniku. Definirajte karakteristike svakog od polja.
2. **Odaberite vrstu** podataka iz **float,string** , **number** i **datetime**.
3. Ako je **odabrana vrsta podataka DateTime**,

odaberite **oblik**. **Sastavljač izraza**

1. Dođite do **sastavljača** izraza i kliknite **STVORI NOVO**.
2. Unesite naziv izraza .
3. Na padajućem izborniku **odaberite funkciju** . Za funkcije Lijevo, Desno, Podniz i Zamijeni popunjavaju se sva polja sheme (polja zaglavlja u datoteci prijenosa) i Polja sustava. Odaberite jednu od njih i kliknite **Odaberi**.

4. Kliknite **Postavke** za parametar 1. Postoje tri parametra koja možete odabrati za ovaj izraz. Za funkcije Lijevo, Desno, Podniz i Zamijeni popunjavaju se sva polja sheme i polja sustava. Odaberite jednu od njih i kliknite **Odaberi**. Za sve ostale funkcije vezane uz datum, dan i vrijeme možete odabrati samo **Sada**.
5. Kliknite **Postavke** za parametar 2. Postoje tri parametra koja možete odabrati za ovaj izraz. Za funkcije Lijevo, Desno, Podniz i Zamijeni popunjavaju se sva polja sheme i polja sustava. Odaberite jednu od njih i kliknite **Odaberi**. Za sve ostale funkcije vezane uz datum, dan i vrijeme možete odabrati samo **Sada**.
6. Kliknite **Postavke** za parametar 3. Postoje tri parametra koja možete odabrati za ovaj izraz. Za funkcije Lijevo, Desno, Podniz i Zamijeni popunjavaju se sva polja sheme i polja sustava. Odaberite jednu od njih i kliknite **Odaberi**. Za sve ostale funkcije vezane uz datum, dan i vrijeme možete odabrati samo **Sada**.
7. Kliknite

Spremi. **Uvjet**

sastavljanja

1. Pomaknite se do uvjeta **sastavljanja** Tab. Ovo prikazuje uvjet međuverzije za kampanju i profil. Korisnik može urediti ili izbrisati uvjet iz **akcije**.
2. Kliknite **+ Dodaj uvjet** da biste stvorili novi uvjet.
3. Na padajućem izborniku **odaberite naziv** kampanje i naziv **profila** .
4. Datoteku možete prenijeti na dva načina. To kontrolira konfiguracijski Record-sMovedToAllMatchedConditions u web.config komponente LCMGlobalUploader .
   a. True - za više kampanja, gdje kontakt zadovoljava uvjete za više kampanja
   b. Netočno – u jednu kampanju, gdje se kontakt prenosi u prvu kampanju koja odgovara uvjetu.
5. Upute za omogućavanje ili onemogućavanje naprednog sastavljača potražite u članku Uvjet napredne međugradnje.
6. Kliknite **Prenesi**.

Globalna konfiguracija prijenosa pomoću teksta i CSV

Da biste saznali kako izvesti globalnu konfiguraciju prijenosa pomoću teksta i CSV, pročitajte članak Konfiguracija pomoću teksta i CSV.

Globalna konfiguracija prijenosa pomoću API

Informacije o izvođenju globalne konfiguracije prijenosa pomoću pogreške API potražite u članku Konfiguracija pomoću API.

Konfiguracija globalnog prijenosa pomoću JSON-a ili fiksne širine

Informacije o izvođenju globalne konfiguracije prijenosa pomoću tekstualnih ili JSON datoteka potražite u odjeljku "Konfiguracija pomoću JSON-a ili fiksne širine" na sljedećoj stranici

Ažuriranje stanja globalnog prijenosa

1. Odaberite globalni popis ID i u odjeljku **Akcija** kliknite **ikonu Izbornik.**
2. Na temelju trenutnog stanja, izbornik prikazuje mogućnosti. Odaberite odgovarajuću mogućnost za promjenu statusa.

Izbriši globalni prijenos

1. Odaberite globalni popis ID a zatim u odjeljku **Akcija kliknite** ikona Izbornik.
2. Odaberite **Izbriši**.

Polja

Polja	Opis
Globalni popis ID	Popis ID koji je aplikacija dodijelila u trenutku prijenosa.
Naziv datoteke	Naziv datoteke koji je sadržavao kontakte za prijenos.
Preneseno vrijeme	Datum i vrijeme prijenosa popisa. Temelji se na vremenu konfiguriranom u postavkama sustava.
Obrađuju	Broj obrađenih kontakata s popisa.
Bez premca	Broj kontakata koji nisu upareni s popisa. Kliknite Preuzmi da biste preuzeli popis zapisa koji nisu upareni.
Greška	Broj kontakata koji prikazuju pogrešku u trenutku prijenosa. Kliknite Preuzmi da biste preuzeli popis zapisa o pogreškama.
Kampanja globalnog popisa	Proširite da biste vidjeli broj kontakata prenesenih u svaku kampanju

Status	Definirajte status kontakata. Aktivno - ovaj status označava da je popis aktivan, odnosno da je prijenos kontakta uspješan i da će se kontakti isporučiti biraču. Zaustavljen - ovaj status pokazuje da je popis zaustavljen. Kontakti se prenose u odgovarajuće kampanje, ali se ne isporučuju biraču. Nije uspjelo - svi kontakti s ovog popisa ne prenose se na

Polja	Opis
	Kampanje. Dovršeno - kontakti se uspješno prenose u odgovarajuće kampanje.
Postotak dovršenosti	Postotak dovršetka izračunava se pomoću formule: ((TotalRecords - BadRecords - UnmatchedRecords) / TotalRecords)* 100
Radnja	Navedite dolje akciju koju treba poduzeti
Prestati	Zaustavlja kontakte prenesene u razne kampanje i deliv-ering biraču.
Početak	Nastavlja isporuku prenesenih kontakata biraču.
Trajno zaustavljanje	Trajno zaustavlja isporuku kontakata s ovog popisa. Ova akcija je nepovratna.

Konfiguracija pomoću JSON-a ili fiksne širine

Uvezi datoteku

1. **Odaberite izvor** za prijenos.
   a. Odaberite novu datoteku da biste konfigurirali novu datoteku za globalni prijenos.
   b. **Odaberite postojeću** datoteku da biste ažurirali uvjete postojeće datoteke.
2. Ako je **odabrani** izvor **nov**, odaberite graničnik
3. **Odaberite vrstu** datoteke.
   a. **Text/CSV** - Odaberite ovo za prijenos kontakta iz plošne datoteke. Polja u ravnoj datoteci mogu se povećati zarezom, Tab ili prilagođenim graničnikom.
   b. **API** - Ako ne koristite plošnu datoteku, možete koristiti i predložak za prijenos kontakata pomoću pogreške API.
   c. **Ostalo** - Ako odaberete Drugi, odaberite odgovarajući oblik iz Fiksna širina (oblikovane tekstualne datoteke bez zaglavlja) ili JSON (zadana opcija).

      Napomena: Ako aplikaciju koristite na lokaliziranom jeziku (osim engleskog), spremite datoteku kontakta smještenu za prijenos u UTF-8 kodiranju.
4. Ako prenosite iz datoteke, odaberite datoteku za prijenos.

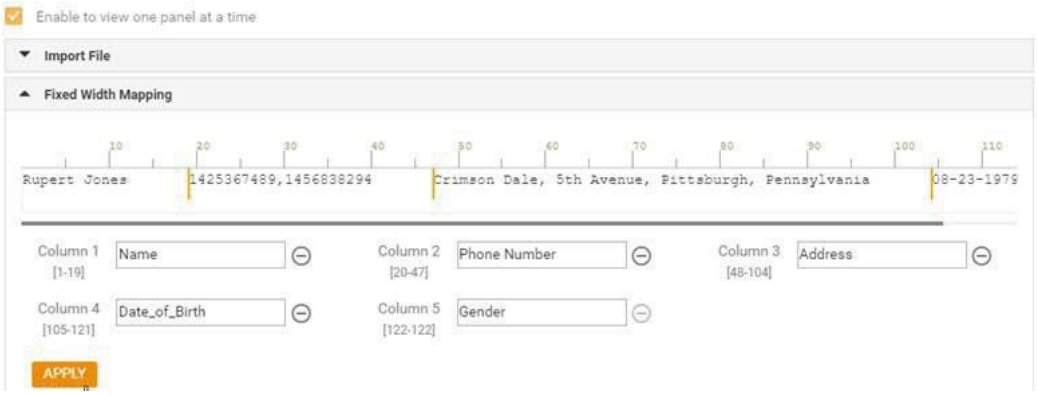
Napomena: Provjerite počinje li naziv datoteke koji postavite za prijenos istim nizom. Na primjer, redovito primate datoteke iz aplikacije treće strane (CRM) za prijenos. Ako je datoteka koju ovdje konfigurirate Contact.txt, sve datoteke koje je postavila aplikacija treće strane trebale bi početi s tim nazivom. Aplikacija treće strane može dodati vremensku oznaku ili jedinstvenu pogrešku ID za identifikaciju - na primjer, Contact_MMDDYYYY.txt ili Contact_000001.txt. Ako aplikacija pronađe datoteku koja odgovara početnom nizu (u ovom slučaju kontakt .....), datoteka se preuzima za prijenos.

Napomena: Ako vaša datoteka kontakta sadrži Neobavezna poslovna polja, zaglavlja datoteka za ta polja ne smiju sadržavati posebne znakove Anywhere. Također provjerite da zaglavlje datoteke za ta polja ne počinje brojem. Ako koristite prilagođeni graničnik, odaberite graničnik koji ste koristili u datoteci prijenosa da biste razdvojili podatkovna polja.

Fiksna širina

Ova je mogućnost primjenjiva samo ako je **odabrani format datoteke Ostali**.

1. Odaberite namjeravanu TXT datoteku, pojavit će se odjeljak Fiksna širina .



2. Prvi redak podataka iz datoteke prikazuje se na skali znakova. Omogućuje razgraničenje stupaca i definiranje zaglavlja za svaki od njih.
3. Kliknite mjesta duž retka podataka da biste označili ograničenja za svaki stupac. Dopušteno je najviše 128 char-actera po stupcu.
4. Prvi uspostavljeni stupac naziva se Stupac 1, a uzastopni stupci numeriraju se u skladu s tim. Raspon znakova određen je i za svaki stupac. Raspon za prvi stupac počinje od 1. Krajnja točka stupca početna je točka sljedećeg.
5. Definirajte zaglavlje za svaki stupac u tekstnom okviru koji se nalazi duž svakog od njih.

   Napomena: za prijenos se predlažu samo TXT datoteke bez zaglavlja. Ako se prenosi TXT datoteka sa zaglavljem, zaglavlje se tretira kao zapis. Nepodudarnost zaglavlja ne prijavljuje se u povijesti globalnog prijenosa. Mogu se koristiti iz mape Zapisnik pogrešaka u odjeljku Put globalnog prijenosa.

6. Da biste izbrisali stupac, kliknite **Ukloni** uz njega i potvrdite na skočnom prozoru Potvrda brisanja koji će se pojaviti. Posljednji stupac nije moguće izbrisati.
7. **Kliknite gumb PRIMIJENI** da biste spremili promjene. Nakon primjene, promjene se ne mogu vratiti. Zaglavlja stupaca sada se popunjavaju za mapiranje podataka u sljedećim poljima. Idite u odjeljak Mapiranje polja da biste mapirali zaglavlja u polja.

Shema podataka

1. Pomaknite se do **sheme** podataka. Sva polja u datoteci predloška prikazuju se na padajućem izborniku. Definirajte karakteristike svakog od polja.
2. **Odaberite vrstu** podataka iz **float,string** , **number** i **datetime**.
3. Ako je **odabrana vrsta podataka DateTime**,

odaberite **oblik**. **Sastavljač izraza**

1. Dođite do **sastavljača** izraza i kliknite **STVORI NOVO**.
2. Unesite naziv **izraza**.
3. Na padajućem izborniku **odaberite funkciju** . Za funkcije Lijevo, Desno, Podniz i Zamijeni popunjavaju se sva polja sheme (polja zaglavlja u datoteci prijenosa) i Polja sustava. Odaberite jednu od njih i kliknite **Odaberi**.
4. Kliknite **Postavke** za parametar 1. Postoje tri parametra koja možete odabrati za ovaj expression. Za funkcije Lijevo, Desno, Podniz i Zamijeni popunjavaju se sva polja sheme i polja sustava. Odaberite jednu od njih i kliknite **Odaberi**. Za sve ostale funkcije vezane uz datum, dan i vrijeme možete odabrati samo **Sada**.
5. Kliknite **Postavke** za parametar 2. Postoje tri parametra koja možete odabrati za ovaj expression. Za funkcije Lijevo, Desno, Podniz i Zamijeni popunjavaju se sva polja sheme i polja sustava. Odaberite jednu od njih i kliknite **Odaberi**. Za sve ostale funkcije vezane uz datum, dan i vrijeme možete odabrati samo **Sada**.
6. Kliknite **Postavke** za parametar 3. Postoje tri parametra koja možete odabrati za ovaj expression. Za funkcije Lijevo, Desno, Podniz i Zamijeni popunjavaju se sva polja sheme i polja sustava. Odaberite jednu od njih i kliknite **Odaberi**. Za sve ostale funkcije vezane uz datum, dan i vrijeme možete odabrati samo **Sada**.
7. Kliknite

Spremi. **Uvjet**

sastavljanja

1. Pomaknite se do uvjeta **sastavljanja** Tab. Ovo prikazuje uvjet međuverzije za kampanju i profil. Korisnik može urediti ili izbrisati uvjet iz **akcije**.
2. Kliknite **+ Dodaj uvjet** da biste stvorili novi uvjet.
3. Na padajućem izborniku **odaberite naziv** kampanje i naziv **profila** .

4. Datoteku možete prenijeti na dva načina. To kontrolira konfiguracijski Record-sMovedToAllMatchedConditions u web.config komponente LCMGlobalUploader .
    a. True - za više kampanja, gdje kontakt zadovoljava uvjete za više kampanja
    b. Netočno – u jednu kampanju, gdje se kontakt prenosi u prvu kampanju koja odgovara uvjetu.
5. Upute za omogućavanje ili onemogućavanje naprednog sastavljača potražite u članku Uvjet napredne međugradnje.
6. Kliknite **Prenesi**.

Uvjet sastavljanja prikazuje sljedeća polja:

Naziv polja	Opis
ID sekvenciranja	To je slijed ID za kampanju u kojoj se odvija proces kontakta.
Kampanje	Naziv kampanje.
Naziv profila	Naziv profila.
Uvjet	Naziv uvjeta.
Radnja	Radnja koju treba izvršiti.

Konfiguracija pomoću API

Uvezi datoteku

1. Kliknite + **Dodaj** ikonu i prijeđite na **globalnu konfiguraciju** prijenosa.
2. **Odaberite izvor** za prijenos.
    a. Odaberite novu datoteku da biste konfigurirali novu datoteku za globalni prijenos.
    b. **Odaberite postojeću** datoteku da biste ažurirali uvjete postojeće datoteke.
3. Ako je **odabrani** izvor **nov**, odaberite graničnik
4. Odaberite **API** kao vrstu datoteke. Ako za prijenos kontakata koristite globalni prijenos API, odaberite ovu mogućnost. Za to je potreban predložak (izvor podataka) koji sadrži detalje za kontakt. Polja u datoteci predloška možete preslikati u podatkovnu shemu, uvjete pisanja i prenijeti kontakte.
5. Unesite naziv **predloška**. Predložak sadrži ulazne zahtjeve propisane porukom API.

Shema podataka

1. Pomaknite se do **sheme** podataka. Sva polja u datoteci predloška prikazuju se na padajućem izborniku. Definirajte karakteristike svakog od polja.

2. **Odaberite vrstu** podataka iz **float,string** , **number** i **datetime**.
3. Ako je **odabrana vrsta podataka DateTime**,

odaberite **oblik**. **Sastavljač izraza**

1. Idite do **sastavljača** izraza i kliknite **STVORI NOVO**.
2. Unesite naziv **izraza**.
3. Na padajućem izborniku **odaberite funkciju** . Za funkcije Lijevo, Desno, Podniz i Zamijeni popunjavaju se sva polja sheme (polja zaglavlja u datoteci prijenosa) i Polja sustava. Odaberite jednu od njih i kliknite **Odaberi**.
4. Kliknite **Postavke** za parametar 1. Postoje tri parametra koja možete odabrati za ovaj expression. Za funkcije Lijevo, Desno, Podniz i Zamijeni popunjavaju se sva polja sheme i polja sustava. Odaberite jednu od njih i kliknite **Odaberi**. Za sve ostale funkcije vezane uz datum, dan i vrijeme možete odabrati samo **Sada**.
5. Kliknite **Postavke** za parametar 2. Postoje tri parametra koja možete odabrati za ovaj expression. Za funkcije Lijevo, Desno, Podniz i Zamijeni popunjavaju se sva polja sheme i polja sustava. Odaberite jednu od njih i kliknite **Odaberi**. Za sve ostale funkcije vezane uz datum, dan i vrijeme možete odabrati samo **Sada**.
6. Kliknite **Postavke** za parametar 3. Postoje tri parametra koja možete odabrati za ovaj expression. Za funkcije Lijevo, Desno, Podniz i Zamijeni popunjavaju se sva polja sheme i polja sustava. Odaberite jednu od njih i kliknite **Odaberi**. Za sve ostale funkcije vezane uz datum, dan i vrijeme možete odabrati samo **Sada**.
7. Kliknite

Spremi. **Uvjet**

sastavljanja

1. Pomaknite se do uvjeta **sastavljanja** Tab. Ovo prikazuje uvjet međuverzije za kampanju i profil. Korisnik može urediti ili izbrisati uvjet iz **akcije**.
2. Kliknite **+ Dodaj uvjet** da biste stvorili novi uvjet.
3. Na padajućem izborniku **odaberite naziv** kampanje i naziv **profila** .
4. Datoteku možete prenijeti na dva načina. To kontrolira konfiguracijski RecordsMovedToAllMatchedConditions u web.config komponente LCMGlobalUploader .
   a. True - za više kampanja, gdje kontakt zadovoljava uvjete za više kampanja
   b. Netočno – u jednu kampanju, gdje se kontakt prenosi u prvu kampanju koja odgovara uvjetu.
5. Upute za omogućavanje ili onemogućavanje naprednog sastavljača potražite u članku Uvjet napredne međugradnje.
6. Kliknite **Prenesi**.

Poslovni ishod

Poslovni ishod je dispozicija koju postavlja agent na temelju rezultata interakcije s kupcem. Poslovni ishod definira pravila za opoziv i zatvaranje za svaki poslovni ishod.

Na primjer, vlasnik kreditne kartice može potvrditi da plaća saldo. Vaš se opis može učvrstiti na plaćanje. U tom slučaju ovaj poslovni ishod možete tretirati kao Uspjeh. Možete konfigurirati poslovni ishod za zatvaranje kontakta ako je uspješan. Suprotno tome, ako vlasnik kreditne kartice odbije platiti, vaš opis može biti odbijen za plaćanje, a poslovni ishod možete postaviti kao Neuspjeh. Ponovno možete konfigurirati poslovni ishod za kasniji ponovni raspored kontakta.

Korisnik može stvoriti novi poslovni ishod, urediti i izbrisati poslovni ishod.

Rezultati platforme za sinkronizaciju

Napomena: **Global_<ime pozivanja>_Wrap-up** je primjenjiv za Webex Contact Center. Poslovni ishodi dostupni su agentu na radnom prostoru.

Kada agent sinkronizira pozivanje s aplikacijom Campaign Manager, kodovi za završavanje dohvaćaju se i prikazuju pod **Global_<dialername>_Wrap-up** grupa. Voditelj kampanje daje prednost definiranom kodu završavanja u odnosu na poslovni ishod postavljen u Agent Desktop.

Ne možete dodati novi poslovni ishod ili ukloniti poslovni rezultat iz grupe. Možete definirati "Nadređeni ishodi" na sljedećoj stranici i izmijeniti svojstva poslovnog ishoda kao **što su Vrsta ishoda,** Vrijeme **ponovnog zakazivanja,** Maks **. ponovni pokušaj**, **Prioritet**, **Ocjena** potencijalnog klijenta itd.

Dodavanje novog poslovnog ishoda

Grupa poslovnih ishoda

1. Kliknite **Dodaj** i prijeđite na dodavanje poslovnog ishoda .
2. Unesite naziv **i** opis **grupe poslovnog ishoda**.
3. Kliknite **Dalje**.

Ishodi nadređenih

1. Idite do odjeljka Nadređeni **ishodi** Tab pa kliknite **Dodaj**.
2. Unesite naziv nadređenog ishoda **i opis** nadređenog ishoda **.**
3. U akciji **#** Tab kliknite **Spremi** .
4. Kliknite **Dalje**.

Ishod

1. Idite na **Ishod** Tab i kliknite **Dodaj**.
2. Unesite naziv ishoda i na padajućem izborniku odaberite nadređeno **ime** .
3. Odaberite vrstu **ishoda,** primjerice neuspjeh ili uspjeh.
4. Unesite vrijeme ponovnog zakazivanja,Maksimalni **ponovni pokušaj , Prioritet** i **Ocjena** potencijalnog klijenta.
5. TURN Bliski kontakt **na** UKLJUČENO za zatvaranje kontakta.
6. TURN Ukloni kontakt **u** UKLJUČENO za uklanjanje načina rada.
7. U akciji **#** Tab kliknite **Spremi.**
8. Kliknite **Spremi**.

Uređivanje ili brisanje poslovnog ishoda

Korisnik može uređivati i brisati poslovni ishod.

Uređivanje ishoda

1. Odaberite poslovni ishod i kliknite **Uredi** u odjeljku **Akcija** Tab.
2. Ažurirajte parametre i kliknite **Ažuriraj**

grupu. **Brisanje ishoda**

1. Odaberite poslovni ishod i u odjeljku **Akcija** Tab kliknite **Izbriši** .
2. Pročitajte upozorenje i kliknite **Izbriši** da biste uklonili poslovni ishod

Polja

Polje	Opis
Opis grupe poslovnog ishoda	Opis grupe poslovnih ishoda
Naziv nadređenog ishoda	Naziv nadređenog ishoda

Opis nadređenog ishoda	Opis nadređenog ishoda
Radnja	Definira akciju koju treba poduzeti za ishod. Korisnik može uređivati ili brisati ishod.
Ishod	Naziv ishoda. Ishod je dispozicija koju postavlja agent na temelju rezultata interakcije s customerom.
Vrsta ishoda	Definira vrstu ishoda, primjerice neuspjeh ili uspjeh
Ponovno zakaži vrijeme	Definira dan i vrijeme za koji će se kontakt ponovno zakazati za ishod
Maksimalan ponovni pokušaj	To je broj dopuštenih ponovnih pokušaja kada agent postavi poslovni ishod poziva. Nakon što dođete do ovog broja, kontakt se bira u sljedeći valjani način rada. Ako nisu dostupni drugi valjani načini rada, aplikacija nastavlja s ponovnim pokušajima u ovom načinu rada sve dok se ne dostignu dnevni ili globalni ponovni pokušaji.
Prioritet	Definira redoslijed prioriteta ishoda. Prilagodite broj na odgovarajući način kako biste ovaj kontakt dobili s višim prioritetom.
Ocjena potencijalnog klijenta	To nije primjenjivo na trenutno izdanje.
Zatvori kontakte	Navedite treba li kontakt zatvoriti ili ne.
Zadrži PCB	Mogućnost upućivanja osobnog povratnog poziva istom agentu. trenutno povezani poziv osobni je kontakt povratnog poziva i nakon razmještaja treba ga održavati kao kontakt PCB-a, TURN uključivanje Zadrži PCB.

Savezna država, pozivni broj i poštanski broj

Odjeljak Država/Područje/Poštanski broj osigurava usklađenost s lokalnim propisima o telemarketingu upravljanjem pozivnim vremenima specifičnim za državu, pozivnim brojevima i poštanskim brojevima. Održava glavni popis poštanskih brojeva i pozivnih brojeva mapiranih u njihove države i vremenske zone, omogućujući pridržavanje zakonskih zahtjeva za pojedince koji djeluju tijekom dopuštenih vremena, uključujući vikende i druga primjenjiva razdoblja.

Dodaj stanje

Da biste dodali novo stanje, provedite sljedeće korake:

1. Idite na **Država/Područje/Poštanski broj** u odjeljku Izbornik sustava.
2. Idite na Savezna država i kliknite **Dodaj stanje**.
3. Unesite **naziv države** .
4. **Na padajućem popisu odaberite Naziv** zone.
5. Kliknite **Spremi**.

Dodaj poštanski broj

Da biste dodali novi poštanski broj, poduzmite sljedeće korake:

1. Idite na poštanski broj Tab.
2. Kliknite na **Dodaj poštanski broj**.
3. Unesite **poštanski broj**.
4. **Na padajućem popisu odaberite Naziv** zone. Ovo je obavezno polje.
5. Na padajućem popisu odaberite državu . To je također obvezno polje.
6. Uključite gumb Stanje bloka da biste blokirali status, ako je potrebno.
   a. Ako je prekidač uključen, unesite **Datum početka & vrijeme** kada treba blokirati status.
   b. Unesite **datum završetka &; vrijeme** da biste definirali kada će blokiranje završiti.
7. **Kliknite Spremi** u **akciji** Tab da biste spremili unos.

Uvoz poštanskog broja

Da biste uvezli **poštanski** broj:

1. Idite na **uvoz poštanskog broja**.
2. Kliknite **Odaberi datoteku** i odaberite datoteku poštanskog broja.
3. Preslikajte polje iz prenesene datoteke. Odaberite odgovarajuće vrijednosti s padajućeg izbornika za mapiranje pinga. Mapirajte **poštanski broj**, **naziv** zone i **stanje**. To su obvezna polja. Stanje spomenuto u datoteci mora biti dostupno u sustavu da bi se polje ispravno mapiralo.
4. Kliknite **Uvezi**.

Uvoz poštanskog broja radi blokiranja ili deblokiranja

Da biste uvezli datoteku poštanskih brojeva radi blokiranja ili deblokiranja:

1. Idite na Blok/Deblokiranje .
2. Odaberite vrstu datoteke iz **Blokiraj** ili **Deblokiraj**.
3. Kliknite **Odaberi datoteku** i odaberite datoteku poštanskog broja.
4. **Odaberite datum/vrijeme** početka i **datum/vrijeme** završetka za blokiranje ili otključavanje poštanskog broja. Prikazuje vrijeme na temelju konfigurirane vremenske zone sustava.
5. Sva polja u tekstualnoj datoteci prikazana su na padajućem popisu u odjeljku Mapiranje polja. Na padajućem izborniku **odaberite poštanski broj** za mapiranje.
6. Kliknite **Uvezi**.

Dodavanje pozivnog broja

Da biste dodali pozivni broj:

1. Idite na pozivni **broj** Tab i kliknite **Dodaj pozivni broj**.
2. Unesite pozivni **broj** u numeričkoj vrijednosti.
3. **Odaberite naziv** zona s padajućeg popisa da biste mapirali pozivni broj.
4. Na padajućem popisu odaberite državu .
5. TURN Status bloka pozivnog **broja na** Uključeno **ili** Isključeno **.** To omogućuje blokiranje i deblokiranje pozivnog broja.
   a. Ako je prekidač uključen, unesite **Datum početka & vrijeme** kada treba blokirati status.
   b. Unesite **datum završetka &; vrijeme** da biste definirali kada će blokiranje završiti.
6. U akciji **#** Tab kliknite **Spremi** .

Uvoz pozivnog broja

Da biste uvezli pozivni broj:

1. Kliknite **Uvoz pozivnog broja**.
2. Kliknite **Odaberi datoteku** i odaberite datoteku pozivnog broja.
3. Odaberite odgovarajuću vrijednost s padajućeg popisa za mapiranje. Mapirajte pozivni **broj**, **naziv** zone i **stanje**. To su obvezna polja. Stanje spomenuto u datoteci mora biti dostupno u sustavu da bi se polje ispravno mapiralo.
4. Kliknite **Uvezi**.

Uvezi pozivni broj za blokiranje ili deblokiranje

Aplikacija biratelju ne isporučuje blokirane kontakte područja. Za blokiranje isporuke kontakata koristite značajku BLOCK / UNBLOCK funkcije Pozivni broj.

Da biste uvezli datoteku pozivnih brojeva za blokiranje ili deblokiranje:

1. Idite na pozivni **broj** > **blokiraj/deblokiraj**.
2. Odaberite vrstu datoteke iz **opcije Blokiraj** ili **Deblokiraj**.
3. Kliknite **Odaberi datoteku** i odaberite datoteku pozivnog broja.
4. **Odaberite datum/vrijeme** početka i **datum/vrijeme** završetka za pozivni broj koji će se blokirati ili otključati. Prikazuje vrijeme na temelju konfigurirane vremenske zone sustava.
5. Na padajućem izborniku za mapiranje odaberite pozivni **broj** .
6. Kliknite **Uvezi**.

Uređivanje pozivnog broja ili poštanskog broja

1. Odaberite pozivni broj ili poštanski broj, a zatim u odjeljku Akcija kliknite **Uredi** .
2. Ažurirajte detalje. TURN **prekidač** Status **blokiranja za** blokiranje pozivnog broja ili poštanskog broja.
3. Kliknite **Spremi**.

Nakon dovršetka **odjeljka Država/područje/Poštanski broj** , nastavite s stvaranjem **državne grupe**.

Polja

Polja	Opis
Poštanski broj	Poštanski broj koji se sastoji od pet ili devet znamenki.
Stanje	Naziv države
Stanje bloka	Određuje je li područje ili poštanski broj blokiran ili deblokiran
Datum/vrijeme početka	Početni datum i vrijeme blokiranja ili deblokiranja pozivnog broja ili poštanskog broja
Datum/vrijeme završetka	Datum i vrijeme završetka blokiranja ili deblokiranja pozivnog broja ili poštanskog broja
Radnja	Omogućuje uređivanje ili brisanje pozivnog broja ili poštanskog broja

Državno pravo

U određenim zemljama pojedine države mogu imati različite propise o telemarketingu i protokole pozivanja. Modul Državno pravo omogućuje vam da odredite vremena poziva specifična za državu i druge zahtjeve usklađenosti.

Odjeljak Državna pravna skupina omogućuje definiranje i upravljanje skupinama država. Možete konfigurirati vrijeme poziva i druge postavke usklađenosti za te grupe, osiguravajući pridržavanje primjenjivih zakona i propisa za svaku državu uključenu u grupu.

Napomena: Grupa državnog prava može se mapirati u nekoliko kampanja odjednom.

Primjer: država može imati propis prema kojem telemarketer treba zvati samo između 8:00 AM i 6:00 PM radnim danom i 8:00 AM do 14:00 PM subotom, bez poziva nedjeljom. Možete konfigurirati svoju aplikaciju kako biste osigurali da se kontakti isporučuju za biranje samo u tim satima i budite sigurni da kontakt neće biti isporučen protivno državnom zakonu.

Može postojati i kombinacija zakona - ne ograničavajući se na ove primjere:

Država 1 - Pozivi korisniku nisu dopušteni u bilo kojem načinu između 9 PM i 6 AM; na fiksnu liniju Home dopuštenu samo između 7 AM i 9 AM, osim nedjeljom; na mobitel dopušten samo između 10 AM i 2 PM od ponedjeljka do petka. Primjenjuju se i ograničenja za govornu poštu.

Država 2 - Pozivi korisniku Home dopušteni su samo od 6 PM do 8 PM osim nedjeljom; uredska fiksna linija dopuštena je samo od 10 AM do 1 PM od ponedjeljka do petka; nema poziva u nedjelju; Nema neželjene SMS između 6 PM i 6 AM.

Grupe državnog prava Tab omogućuju vam da konfigurirate svoju aplikaciju tako da ispunjava zakonske uvjete za biranje, slanje SMS/Poruka e-pošte ili čak glasovne pošte. Uz grupu državnih prava, provjerite jeste li konfigurirali Sastavljač uvjeta usklađenosti (CCB) koji primjenjuje određenu grupu uvjeta CCB-a na određene države. Ove državne pravne grupe mapiraju se u različite kampanje kako bi u skladu s tim birale kontakte. Sate Law Group može se mapirati u nekoliko kampanja odjednom.

Da biste dodali grupe državnog prava:

1. Otvorite **Državne pravne grupe i kliknite** Dodaj **grupu** državnog prava.
2. Unesite **naziv** i **opis** grupe za grupu.
3. Kliknite ikonu + da biste dodali više stanja.
4. Kliknite **Spremi**. Zadano stanje automatski se stvara pomoću vremenske zone sustava za ovu grupu državnih prava. Mapirano zadano stanje možete izbrisati samo ako je barem još jedna država mapirana u grupu državnih prava.

Da biste državu dodali u grupu državnih prava:

1. **Odaberite naziv državne grupe i kliknite** Uredi .
2. Kliknite **Dodaj stanje** da biste grupi dodali stanje.
3. **Na padajućem popisu odaberite naziv** stanja.
4. Naziv zone prikazuje vremensku zonu sustava i ne može se uređivati.
5. Unesite **vrijeme** početka i vrijeme **zaustavljanja unutar kojeg se kontakti** mogu birati.
6. Ako je primjenjivo, kliknite **Postavi vrijeme** dana da biste definirali razdoblje pozivanja posebno za svaki dan u tjednu.

   Napomena: Ako ne odaberete bilo koji dan, primjenjuje se na sve dane u tjednu.

Način dodavanja

Napomena: Za aktivaciju ove konfiguracije obratite se Cisco CSM-u.

1. Pomaknite se do **načina rada** Tab.
2. Omogući **sve omogućene** načine rada za aktiviranje svih načina rada.
3. Ako **prekidač Svi načini rada** nije aktiviran, odaberite **s padajućeg popisa Način rada** .
4. Unesite **Vrijeme** početka i **Vrijeme** zaustavljanja. Ova polja definiraju vremenski prozor tijekom kojeg se aktiviraju odabrani načini rada.
5. Kliknite **+** ikona da biste dodali više načina rada.

Grupe sukladnosti

Napomena: Za omogućavanje ove konfiguracije obratite se Cisco CSM-u.

1. Idite na **grupu** usklađenostiTab.
2. Premjestite potrebne grupe iz **okvira Dostupne grupe** sukladnosti u okvir Odabrane **grupe** sukladnosti.

Napomena: Za omogućavanje ove konfiguracije obratite se Cisco CSM-u.

1. Aktivirajte opciju Kupacovo **željeno vrijeme** . Kada se aktivira, osigurava da se svi pokušaji kontakta vrše samo u vremenskom okviru koji je odredio kupac.
2. Aktivirajte **opciju ubrzanog biranja** ako kontakt treba dostaviti u državnu grupu.

Značajka grupe državnog prava

1. Idite na značajku **Državne** pravne grupeTab.
2. Ako je potrebno, aktivirajte željeno **vrijeme** (CPT) kupca.
3. Kliknite **Spremi**.

Odmor

1. Idite na praznik **#** Tab.
2. **Odaberite praznik** za državu. Gumb **Odaberi sve** omogućuje vam odabir svih praznika.

   Napomena: Aplikacija prikazuje praznike za tekuću i sljedeću godinu.
3. Kliknite **Spremi**.

Ažuriraj državni zakon

1. Odaberite naziv države ili naziv grupe stanja i kliknite **Uredi**.
2. Ažurirajte detalje i kliknite **Spremi**.

Izbriši državni zakon

1. Odaberite naziv države ili grupe stanja i kliknite **Izbriši**.
2. Kliknite **U redu** na skočnom prozoru potvrde.

Polja

Polje	Opis

Naziv države	Naziv države
Naziv grupe	Naziv državnih skupina
Opis	Opis grupe stanja
Naziv zone	Vremenska zona državnog pr-a
Vrijeme početka i zaustavljanja	definira Vrijeme početka i Vrijeme zaustavljanja, unutar kojeg se kontakti mogu birati za stanje.
Globalni odabir	Omogućuje vam odabir svih poštanskih brojeva i pozivnih brojeva odjednom
Poštanski broj	Poštanski broj države
Pozivni broj	Pozivni broj
Radnja	Omogućuje brisanje ili uređivanje države ili grupe stanja
Svi načini rada omogućeni	Omogućuje sve načine rada odjednom
Vrijeme koje preferira kupac	Omogućuje vrijeme koje daje klijent
Odaberi praznik	Omogućuje vam odabir praznika primjenjivih za državu

Odmor

Praznici definiraju popis praznika na temelju različitih geografskih područja zbog festivala, obreda, godišnjica rođenja i tako dalje, te mapirani kampanjama. To su dani kada se kampanje obično ne izvode. Možete dodati praznike koji su dostupni u cijeloj aplikaciji. Nakon dodavanja, možete mapirati ove hol-idays u različite kampanje kako to zahtijeva lokalna geografija.

Dodaj novi praznik

1. Kliknite **Dodaj praznik** i unesite naslov **praznika**.
2. Unesite **datum** početka i **datum** završetka praznika.
3. Kliknite **Spremi**.
4. **Odaberite praznik** i kliknite **Dodaj praznik u kampanju**.
5. Odaberite odgovarajuće kampanje na skočnom prozoru za mapiranje. Da biste odabrali sve kampanje, potvrdite okvir u retku zaglavlja rešetke.
6. Kliknite **Spremi**.

Dodaj praznike u kampanju

Ova značajka aktivira vas da povežete praznik s kampanjom. Da biste to učinili, odaberite praznik i kliknite **Dodaj praznik u kampanju**. Odaberite kampanje koje želite mapirati na odabrani praznik i kliknite **Spremi**.

Mapiranje praznika

Značajka Mapiranje praznika omogućuje vam pregled i upravljanje asocijacijom između praznika i cam-paignova koji su im mapirani, što olakšava praćenje i ažuriranje tih veza.

Napomena: Dodavanje grupe praznika i praznik uvoza nisu omogućeni u ovom izdanju.

Polja

Polje	Opis
Naslov praznika	Naslov za odmor.
Datum početka	Datum početka praznika
Datum završetka	Datum završetka praznika.

URL

URL omogućuje ugradnju bilo koje prilagođene stranice ili web-mjesta u aplikaciju Campaign Manager kako bi se ista pokrenula iz voditelja kampanje. Time se eliminira potreba za pregledavanjem često viđene web stranice otvaranjem drugog preglednika Tab.

Korisnik može dodavati, uređivati, omogućiti, onemogućiti ili izbrisati URL. Omogućavanje izbornika sustava prikazuje prečac do URL-a na izborniku Sustav. To pomaže u pristupu URL-u jednim klikom bez potrebe za navigacijom do ovog zaslona.

Dodaj URL

Da biste dodali novi URL:

1. Kliknite **Dodaj URL** i unesite naziv **web-stranice**.
2. Unesite **URL adresu** i **opis** URL-a.
3. Kliknite logotip URL-a logotipa URL-a i odaberite sliku.
4. Kliknite **Spremi**. URL se dodaje na popis.
5. Ako je potrebno, omogućite **izbornik Omogući** do uključenog za prikaz prečaca do ovog URL-a na izborniku Sustav. To vam pomaže da pristupite URL-u jednim klikom bez potrebe za navigacijom do ovog zaslona.

Ažuriraj URL

1. Odaberite url koji želite ažurirati, a zatim kliknite **Uredi**.
2. Ažurirajte detalje i kliknite **Spremi**.

Izbriši URL

1. Odaberite url koji želite ažurirati, a zatim kliknite **Izbriši**.
2. Kliknite **U redu** na skočnom prozoru potvrde.

Polja

Polje	Opis
Ime	Naziv URL-a
Opis	Opis URL-a
URL	Jedinstveni lokator resursa (URL) aplikacije za konfiguriranje
Omogući u izborniku	Prikažite prečac do ovog URL-a na izborniku Sustav. To vam pomaže da pristupite URL-u jednim klikom bez potrebe za navigacijom do ovog zaslona.
Radnja	Omogućuje brisanje ili uređivanje URL-a

Profil

Profili se koriste za prijenos kontakata, ribanje kontakata ili prijenos usklađenosti kao što su DNC, NDNC, PEWC ili CPT kontakti. Različite aktivnosti povezane s takvim prijenosima, postavljanjem parametara, mapiranjem različitih polja i tako dalje obrađuju se na razini profila i ne moraju se ponavljati u vrijeme prijenosa.

Stvaranje profila

Da biste dodali profil:

1. Kliknite + **Dodaj** da biste stvorili novi profil.
2. Na padajućem izborniku odaberite vrstu **profila** . Odaberite jedno od sljedećega:
    a. Odaberite **Prenesi kontakte** da biste prenijeli kontakte koje želite isporučiti biraču.
    b. Odaberite **Ribanje kontakata** da biste očistili kontakte u bazi podataka prije novog prijenosa.

c. Odaberite **Usklađenost** za prijenos DNC/NDNC/PEWC/CPT kontakata. Napomena: Obratite se Cisco CSM-u kako biste omogućili PEWC i CPT konfiguracije.

d. Odaberite **Pozivni broj** za prijenos pozivnih brojeva.

e. Odaberite **Poštanski broj** za prijenos poštanskih brojeva.

3. Unesite naziv profila **i odaberite kampanju ID** za mapiranje **s profilom.**

   Napomena: Kampanja ID primjenjiva je za prijenos kontakata i vrstu profila za ribanje kontakata.

4. Unesite put **profila**. Ako postavljate kontakte s Amazona S3, pogledajte Upućivanje kontakta u Amazon S3.

   Napomena: U lokalnom okruženju put profila može se uređivati, ali u cloud okruženju nije ga moguće uređivati.

5. Kliknite **Nastavi**.

Vrsta profila

Prijenos vrste profila kontakata

Ako je vrsta profila Prenesi kontakt:

Uvezi datoteku

1. Odaberite vrstu izvora iz oblikovane datoteke, tablice baze podataka, prikaza baze podataka ili sustava Salesforce CRM. Napomena

Oblikovana datoteka - Kontakti su dostupni u oblikovanoj datoteci s različitim poljima odvojenim razdjelnikom. Na primjer, cijev (|), tilda (~) i tako dalje mogu biti razdjelnici polja, kao što može biti datoteka odvojena zarezom. Te datoteke možete smjestiti na lokalni disk, zajednički put, amazonsku S3 kantu ili uslugu jednostavne pohrane.

2. Ako je vrsta izvora Oblikovana datoteka,
   1. Odaberite vrstu datoteke iz Tekst/CSV ili Drugi.
   2. Odaberite graničnik.
   3. Kliknite Odaberi datoteku za uvoz.
   4. Ako je vrsta datoteke Ostalo, odaberite odgovarajući oblik - Fiksna širina (oblikovane tekstualne datoteke bez zaglavlja) ili JSON(zadana opcija).

Bilješka:

Ako je aplikacija na lokaliziranom jeziku koji nije engleski, spremite datoteku kontakta smještenu za prijenos u UTF-8 kodiranje.

3. Ako je vrsta izvora Tablica baze podataka ili

Prikaz baze podataka: Napomena

Ne smijete koristiti detalje baze podataka Voditelja kampanje za prijenos kontakata kroz bazu podataka

   1. Unesite naziv poslužitelja, naziv baze podataka, korisničko ime, lozinku i naziv prikaza.
   2. Kliknite Poveži se.
   3. Trenutno aplikacija podržava prijenose samo iz baze podataka SQL. Prijenos kontakata

putem tablice ili prikaza baze podataka može se zakazati samo jednom dnevno u vrijeme konfigurirano u polju Vrijeme izvršavanja profila.

4. Ako je vrsta izvora Salesforce CRM,
    1. Unesite SF stvoren na Salesforce CRM-u koji se popunjava.

2. Unesite status člana SF-a. Kontakti (članovi) na Salesforce CRM-u povezani su s različitim statusi kao što su poslano, preneseno, odgovoreno, pogreška itd. Ti su statusi ovdje prikazani kao potvrdni okviri. Odaberite statuse članova koje želite uvesti u kampanju. Dopušteno vam je odabrati više statusa članova.
3. Na padajućem izborniku odaberite graničnik.
4. Naziv kampanje. Ovdje su popunjene sve kampanje koje je stvorio prijavljeni korisnik na CRM-u Salesforce. Odaberite jedan s padajućeg popisa. Ako je prijavljeni korisnik administrator, sve kampanje Fiksna širina

Ova je mogućnost primjenjiva samo ako je odabrani format datoteke Ostali.

1. Odaberite željenu TXT datoteku. Pojavit će se odjeljak Fiksna širina .

2. Prvi redak podataka iz datoteke prikazuje se na skali znakova. Omogućuje vam razgraničenje stupaca i definiranje zaglavlja za svaki od njih.
3. Kliknite mjesta duž retka podataka da biste označili ograničenja za svaki stupac. Dopušteno je najviše 128 znakova po stupcu.
4. Prvi uspostavljeni stupac naziva se Stupac 1, a uzastopni stupci numeriraju se u skladu s tim. Raspon znakova određen je i za svaki stupac. Raspon za prvi stupac počinje od 1. Krajnja točka stupca početna je točka sljedećeg.
5. Definirajte zaglavlje za svaki stupac u odgovarajućem tekstnom okviru.

Bilješka:

Za prijenos se predlažu samo TXT datoteke bez zaglavlja. Ako se prenosi TXT datoteka sa zaglavljem, zaglavlje se tretira kao zapis. Nepodudarnost zaglavlja ne prijavljuje se u povijesti globalnog prijenosa. Mogu se koristiti iz mape Zapisnik pogrešaka u odjeljku Put globalnog prijenosa.

6. Da biste izbrisali stupac, kliknite Ukloni uz stupac i potvrdite u skočnom prozoru Potvrda brisanja koji će se pojaviti. Posljednji stupac nije moguće izbrisati.
7. Kliknite gumb PRIMIJENI da biste spremili promjene. Nakon primjene, promjene se ne mogu vratiti. Zaglavlja stupaca sada se popunjavaju za mapiranje podataka u sljedećim poljima. Idite u odjeljak Mapiranje polja da biste mapirali zaglavlja u polja.

Mapiranje polja

1. Odaberite prioritet kontakta.
2. Na padajućem popisu odaberite odgovarajuću vrijednost ZoneName. Ovo prikazuje konfigurirane poslovne parametre. Mapirajte vremensku zonu kontakata kako biste osigurali biranje na temelju vremenske zone klijenta.
3. Aktivirajte pozivni broj i unesite njegov početak i duljinu. Odaberite Start s ploče s brojevima. Ovo je prvi znak odakle počinje pozivni broj. Odaberite duljinu s ploče s brojevima. Ovo je broj znakova u pozivnom broju od početka.
4. Aktivirajte poštanski broj i unesite njegov početak i duljinu. Odaberite Start s ploče s brojevima. Ovo je prvi znak odakle počinje poštanski broj. Odaberite duljinu s ploče s brojevima. Ovo je broj znakova u poštanskom broju od početka.

Bilješka:

Odaberite Start s ploče s brojevima. Ovo je prvi znak odakle počinje poštanski broj. Na primjer, ako podaci poštanskog broja sadrže 10 znamenki, a poštanski broj započinje drugom znamenkom, odaberite 1 s brojčane ploče.

5. Odaberite vrijednost za poštanski broj s padajućeg popisa.

6. Na padajućem popisu odaberite vrijednost za naziv države.
7. Odaberite odgovarajuće vrijednosti za oblik Trenutak kontakta i Trenutak datuma i vremena s odgovarajućih padajućih popisa.
8. Odaberite odgovarajuće vrijednosti za ocjenu potencijalnog klijenta i agenta ID s odgovarajućih padajućih popisa.
9. Odaberite odgovarajuće vrijednosti za dodatni poštanski broj s odgovarajućih padajućih popisa. Ovo je neobavezno polje. Napomena:
    1. Ako nije unesen dodatni poštanski broj, prema zadanim postavkama koristi se primarni poštanski broj.
    2. Možete unijeti do pet dodatnih poštanskih brojeva. Više poštanskih brojeva možete dodati samo ako je postavljena odgovarajuća konfiguracija pozadinskog sustava.
    3. Kada se za kontakt unese poštanski broj koji nije valjan, aplikacija preuzima zadanu vrijednost poštanskog broja iz datoteke komponente prenositelja kontakata, ako je aktivirana. Ako zadani poštanski broj nije omogućen, kontakt se ne bira.
    4. Kada se za način rada unese nevaljani poštanski broj, određeni način rada postaje nevaljan i ne bira se.
10. Na padajućem popisu odaberite odgovarajuće vrijednosti za Uređaj ID.

Preslikavanje načina

Ovaj odjeljak prikazuje sve načine rada konfigurirane za kampanju.

1. Odaberite odgovarajuću vrijednost s padajućeg popisa Polje za svaki način rada.
2. Odaberite odgovarajući poštanski broj za način rada s prenesenog popisa. Dovršeno mapiranje za sve prikazane načine rada. Ovo mapiranje se koristi za određivanje vremenske zone kontakta za biranje.

Poslovno polje

1. Poslovno polje prikazuje polja definirana za kampanju. Polja koja čine dio datoteke prijenosa kontakta prikazana su na padajućem popisu Vrijednost. Mapirajte svako poslovno polje na vrijednost u polju kontakta.

Bilješka:

Ako stvarate profil za prijenos kontakata iz Salesforce CRM kampanje, CRM poslovna polja navedena su za mapiranje.

2. Odjeljak Neobavezno poslovno polje popisuje sva polja koja čine dio datoteke kontakta. Potvrdite okvire za polja koja treba tretirati kao neobavezna poslovna polja za ovu kampanju.

Bilješka:

Neobavezna poslovna polja koja su ovdje mapirana pojavljuju se kao podaci o iskakanjem zaslona u radnom prostoru agenta.

Mapiranje poruka

Odjeljak Mapiranje poruka omogućuje mapiranje polja primatelja e-pošte i polja SMS.

1. U odjeljku Polja primatelja e-pošte odaberite Predmet, Kopija, Skrivena kopija, Tijelo i Privitak iz Pošte s odgovarajućih padajućih popisa.
2. U odjeljku SMS Polja odaberite poruku s padajućeg popisa.

Konfiguracija

Odjeljak Konfiguracija omogućuje konfiguraciju prijenosa povezane s kontaktom.

1. Odaberite razinu prijenosa - kampanju ili popis.
2. Definirajte vrijeme za život za popis. Vrijeme za život razdoblje je valjanosti za ovaj popis

prenesenih kontakata koji ispunjava uvjete za biranje.

3. Odaberite datum početka za vrijeme življenja. Vrijeme za život izračunava se prema broju dana danih u odgovarajućem polju u mapiranoj kampanji.

Bilješka:

Ovo polje prikazuje datum i vrijeme na temelju konfigurirane vremenske zone sustava umjesto vremenske zone poslužitelja).

4. Odaberite vrstu operacije iz Prebriši ili Dodaj/Ažuriraj.
5. Omogućite mogućnost Dodaj ili dupliciraj filtar ili Ažuriraj na temelju akcije koju treba izvršiti.
    1. Filtar duplikata osigurava da se dupliciran kontakti ne prenose. To se određuje na temelju poslovnih polja koja želite da sustav nadzire za duplikate. Iz odjeljka Filtar odaberite jedno ili oba Poslovno polje 1 / Poslovno polje 2 s odgovarajućih padajućih popisa.

Usklađenost

Konfigurirajte zahtjeve za usklađenost u ovom odjeljku.

1. Uključite potvrdni okvir NDNC filtra kako biste bili sigurni da se kontakti označeni kao Nacionalni ne zovi ne prenose.
2. Omogućite potvrdni okvir DNC filtra kako biste bili sigurni da se kontakti označeni kao Ne zovi ne prenose. Odaberite vrstu polja na koje treba primijeniti DNC filtar - dostupne mogućnosti su Telefonski broj ili Poslovna polja.
3. Značajka Parničnog postupka administratoru omogućuje provođenje provjera usklađenosti tijekom prijenosa podataka. Osigurava ispunjavanje zakonskih zahtjeva prilikom prijenosa i isporuke kontakata. Uključite ovaj potvrdni okvir za obavljanje provjere parničara.

Zakaži napomenu:

Ovaj odjeljak je primjenjiv samo ako prenosite kontakte iz Salesforce CRM-a.

1. Odaberite dane u tjednu u kojima se kontakti iz sustava Salesforce CRM prenose u Voditelj kampanje. Korisnik može odabrati dan, više dana ili sve dane.
2. Pomoću numeričke ploče odaberite Interval (Min) za aplikaciju da biste potražili datoteku kontakta Salesforce CRM.
3. Odaberite gumb Vremensko utor da biste odredili vrijeme. Aplikacija traži datoteku kontakta Salesforce CRM u određeno vrijeme. Unesite ili odaberite najviše tri vremenska razdoblja.
4. Kliknite SPREMI PROFIL.

Postavljanje datoteka kontakata na Amazon S3

Ovaj odjeljak sadrži upute o tome kako smjestiti datoteke kontakata u amazonsku kantu S3.

1. Polje Put profila dohvaća put mape Amazon S3 Bucket iz postavki aplikacije web.config komponente LCMConsol. Kontakti se izdvajaju iz datoteke smještene na ovo mjesto.
2. Put mape Amazon S3 Bucket možete konfigurirati u odjeljku postavki aplikacije u datoteci web.config komponente LCMConsole na sljedeći način:

<dodaj ključ="S3BucketFolderNamePath" value="<Path>"/>

3. Aplikaciji je potreban autentificirani pristup datotekama kontakata u S3. Da biste omogućili taj pristup, idite na
   <Application Install Folder>\Application\LCMContactsUploader folder i otvorite konfiguracijsku datoteku odgovarajućim uređivačem. Potražite sljedeće svojstvo.
   <FileLibrary StorageType="AmazonS3" ClearExternalFiles="false">
   <AmazonS3FileSettings>
   <dodaj ključ="AwsAccessKeyId" value=""/>
   <dodaj ključ="AwsSecretKeyId" value=""/>

```
    <dodaj ključ="AmazonRegionEndPoint" value=""/>
</AmazonS3FileSettings>
```

4. Unesite vrijednosti za svojstva AwsAccessKeyId, AwsSecretKeyId i AmazonRegionEndPoint. Spremite promjene i izađite.

5. Idite na <Application Install Folder>\Application\LCMService i unesite vrijednosti za ista svojstva u konfiguracijska datoteka za Campaign ManagerService. Spremite promjene i izađite.

Ažuriranje profila

1. Odaberite profil, kliknite ikonu Akcija profila.
2. Kliknite Uredi da biste ažurirali parametar profila.
3. Kliknite Spremi profil.

Aktiviranje profila

1. Odaberite profil, kliknite ikonu Akcija profila.
2. Kliknite Start da biste aktivirali profil, a zatim odaberite Stop da biste deaktivirali profil.

Kopiranje i stvaranje novog profila

1. Odaberite profil, kliknite ikonu Akcija profila.
2. Kliknite Kopiraj i unesite naziv profila.
3. Ažurirajte kampanju ID i kliknite Nastavi.
4. Ažurirajte primjenjive parametre i kliknite Spremi profil.

Brisanje profila

1. Odaberite profil, kliknite ikonu Akcija profila.
2. Kliknite Izbriši da biste uklonili profil.
3. Kliknite U redu na skočnom prozoru potvrde.

Oblikovana datoteka

Provjerite ima li aplikacija ovlašteni pristup lokalnoj ili mreži mape u koju smještate datoteke za prijenos. Preporučuje se da naziv datoteke Profil/automatski prijenos mora biti *FILENAME.* PROFILENAME.txt ili *PROFILENAME.TXT*.

Na primjer, ako vanjski resursi smjeste Data.profile1.txt *datoteke* u *direktorij C:\CompliianceProfilePath* , on provjerava valjanost naziva datoteke kako bi otkrio povezani profil (uklanja nastavak datoteke; dijeli se s točkom vrijednošću i dobiva krajnje ispravnu stavku). Budući da je ovaj naziv datoteke dostupan kao profil1, odabire predložak Profile1 i obrađuje zapise. Ako vaša datoteka kontakta sadrži Neobavezna poslovna polja, zaglavlja datoteka za ta polja ne smiju sadržavati posebne znakove Anywhere. Također provjerite da zaglavlje datoteke za ta polja ne počinje brojem.

Sljedeća polja rezervirana su polja i ne smiju se koristiti kao zaglavlja u datoteci koja sadrži kontakte za prijenos:

- DOSTUPAN NAČIN
- BUSINESSFLDS
- FTimezona
- FPriority
- FValidModes
- FContactID
- FCallStartDate
- FCallStartTime
- FCallEndDate
- FCallEndTime
- FZipCode
- FEmailCC
- FEmailBCC

- FEmailSubject
- FEmailMessage

- FEmailAttachment
- FSMSTekst
- FState
- FAreaCode
- FLineOrRowNumber
- FAgentid
- BussFld1 do BussFld26 (26 rezerviranih polja)
- Način rada1..... bilo kojibroj
- Način rada(bilo koji)_Zipcode

Vrsta profila pilinga

Ako je stvorena vrsta profila Piražje:

Uvoz profila

1. **Odaberite vrstu** izvora iz **oblikovane datoteke**, **tablice** baze podataka

ili **prikaza** baze podataka. Napomena

Oblikovana datoteka - Kontakti su dostupni u oblikovanoj datoteci s različitim poljima odvojenim razdjelnikom. Na primjer, cijev (|), tilda (~) i tako dalje mogu biti razdjelnici polja, kao što može biti datoteka odvojena zarezom. Te datoteke možete smjestiti na lokalni disk, zajednički put, amazonsku S3 kantu ili uslugu jednostavne pohrane.

2. Ako je vrsta izvora Oblikovana datoteka,
    1. Odaberite vrstu datoteke iz **Tekst/CSV** ili **Prilagođeno**.
    2. Ako je vrsta datoteke prilagođena, odaberite **Format** kao **JSON.**
    3. Odaberite graničnik .
    4. Kliknite **Odaberi datoteku za uvoz**.
    5. Ako je **vrsta datoteke Ostali**, odaberite odgovarajući oblik - **Fiksna širina** (oblikovane tekstualne datoteke bez zaglavlja) ili
       JSON (zadana opcija).

Bilješka:

Ako je aplikacija na lokaliziranom jeziku koji nije engleski, spremite datoteku kontakta smještenu za prijenos u UTF-8 kodiranju.

3. Ako je **vrsta izvora Tablica** baze podataka ili

Prikaz baze podataka. Napomena:

Nemojte koristiti detalje baze podataka Voditelja kampanje za prijenos kontakata kroz bazu podataka.

a. Određuje naziv **poslužitelja baze podataka na** kojem se nalazi baza podataka.
b. Unesite **naziv** baze podataka unutar poslužitelja koji sadrži potrebne podatke.
c. Unesite **korisničko ime** da biste **unijeli** vjerodajnice za provjeru autentičnosti za pristup bazi podataka.
d. Unesite **lozinku** za **dodavanje** sigurnosti zahtijevajući lozinku za provjeru autentičnosti veze s bazom podataka.
e. Unesite naziv prikaza **da biste** odredili **prikaz baze podataka iz kojeg će se podaci dohvaćati.**
f. **Odaberite tablicu** ili **prikaz** iz kojeg je potrebno prenijeti podatke.
g. Polje **Naziv** profila prikazuje naziv profila i ne može se uređivati.
h. Polje **Kampanja ID** prikazuje kampanju ID i ne može se uređivati.
i. Unesite vrijeme **izvršavanja profila**koje određuje kada će se proces prijenosa pokrenuti.
j. Kliknite **Poveži** da biste uspostavili vezu i nastavili s konfiguracijom prijenosa podataka.

Bilješka:

- Aplikacija podržava prijenose samo iz baze podataka SQL.
- Kontakti se mogu prenositi putem tablice baze podataka ili prikaza.
- Prijenos kontakata može se zakazati samo jednom dnevno u konfiguriranom vremenu izvršavanja profila.

Sastavljač uvjeta pilinga

1. U prvom polju odaberite **polja** sustava ili **Parametre** poslovanja. Kada tamo postavite pokazivač, pojavit će se popis.
2. U drugom polju odaberite **mogućnost** Usporedba – to je uvjet koji polje treba zadovoljiti da bi kontakt trebao biti odabran. Neki parametri usporedbe za vaše stanje mogu biti **> (veći od), < (manje od), = (jednako),** i tako dalje.
3. U trećem polju odaberite **vrijednost** koju ovaj uvjet treba ispunjavati.
4. Da biste koristili napredni sastavljač uvjeta, aktivirajte preklopni gumb Omogući naprednog sastavljača uvjeta i dodajte vrijednosti u polje.

Vrsta profila usklađenosti

Za prijenos kontakata sukladnosti pomoću profila koristite vrstu profila usklađenosti.

Uvezi datoteku

1. **Na padajućem popisu odaberite vrstu prijenosa** i način **uvoza** .
2. **Odaberite vrstu** datoteke iz **teksta/CSV**.
3. Ako je vrsta datoteke Tekst/CSV, odaberite graničnik . U datoteci prijenosa upotrijebite bilo koji od sljedećih graničnika: zarez (,), crtica (-), dolar ($), postotak (%), cijev (|), cirkumflex ili karet (^), ampersand (&), zvjezdica (*) i Tab.
4. Kliknite **Odaberi datoteku za uvoz** i odaberite datoteku.

Bilješka:

Ako je aplikacija na lokaliziranom jeziku koji nije engleski, spremite datoteku kontakta smještenu za prijenos u UTF-8 kodiranju.

Mapiranje polja

1. Idite na mapiranje poljaTab.
2. **Na padajućem popisu odaberite Šifru** države da biste je mapirali u polje šifre države.
3. **S padajućeg popisa odaberite DNC podatke** da biste ih mapirali u **polje DNC podataka** .
4. **Odaberite šifru** područja s padajućeg popisa da biste je mapirali u **polje Šifra** područja.
5. **Odaberite vrstu** kanala s padajućeg popisa da biste je mapirali u polje vrste **kanala** . Možete odabrati više vrsta kanala kao što su Govor, Glasovna pošta, E-pošta, SMS i CPAAS.
6. Ako je **vrsta prijenosa NDNC:**
    1. Na padajućem popisu odaberite **NDNC podaci** .
    2. Na padajućem popisu za mapiranje **odaberite polje Datum** početka i **Datum** završetka.
    3. **Odaberite Datum Forma**t s padajućeg popisa.
7. Ako je **vrsta prijenosa DNC:**
    1. Na padajućem popisu odaberite **DNC podaci** .
    2. **Odaberite Datum** početka i **Datum** završetka ako polje DNC zauvijek nije omogućeno.
    3. Na padajućem popisu odaberite Oblik **datuma** . Ovo je polje vidljivo samo kada je aktivirano trajanje DNC-a.
8. Ako je **vrsta prijenosa PEWC:**
    1. Na padajućem popisu odaberite **polje PEWC podaci** .
    2. Kliknite pristanak ili **nepristanak** da biste označili mora li se kontakt dostaviti kao Pristanak (korisnik je dao pristanak) ili bez pristanka prema definiciji prethodnog izričitog pisanog pristanka.
9. Ako je **vrsta prijenosa CPT:**
    1. Odaberite vremensku zonu odabirom mogućnosti **Prenesi iz datoteke** ili **Koristi pozivni broj**. Ako odaberete Prenesi iz datoteke, odaberite polje Vremenska zona koje će se mapirati iz prenesene datoteke.
    2. Odaberite **Prenesi iz datoteke** ako želite **CPT** kako je navedeno u datoteci prijenosa kontakta. Provjerite ima li datoteka za prijenos vremensku zonu. Odaberite vremensku zonu i mapirajte polje iz prenesene datoteke koja je vremenska zona za CPT. Provjerite je li vremenska zona u

datoteci za prijenos već dostupna u vašoj aplikaciji.

3. Odaberite **Koristi pozivni broj** da biste koristili vremensku zonu pozivnog broja kao CPT vremensku zonu.
4. Na padajućem popisu odaberite **Dan u tjednu da biste primili poziv, odaberite Dan u tjednu** . Datoteka za prijenos mora sadržavati najmanje dva početna uzastopna slova za dan u tjednu, kao što su Mo za ponedjeljak, Tu za utorak i tako dalje. Ovo je obavezno polje.

5. **Odaberite oblik** vremena iz HH:MM i HH:MM:XM. Oblik vremena mora odgovarati onom formatu danom u
   Prenesite datoteku.
6. Odaberite odgovarajuće utore:
   1. **Utor Vrijeme početka**: Odaberite vrijeme početka za prvo vrijeme poziva koje preferira korisnik.
   2. **Utor Vrijeme završetka**: Odaberite vrijeme završetka prvog vremena pozivanja koje preferira klijent
   3. **Utor B Vrijeme** početka: Odaberite vrijeme početka za drugo vrijeme pozivanja koje preferira korisnik.
   4. **Utor B Vrijeme** završetka: Odaberite vrijeme početka za drugo vrijeme poziva koje preferira korisnik
   5. **Utor C Vrijeme** početka: Odaberite vrijeme početka za treće vrijeme poziva koje preferira korisnik.
   6. **Utor C Vrijeme** završetka: Odaberite vrijeme početka za treće vrijeme poziva koje preferira korisnik.

Bilješka:
Nije obvezno odabrati sva tri utora. Međutim, ako odaberete više utora, morate ih odabrati sekvencijalno, prvo utor A, zatim utor B, a zatim utor C

Usklađenost ili kategorija
kampanje Napomena:
Ovo je neobavezan korak.

1. Idite na **kategoriju Usklađenost** ili **Specifična kampanja** Tab i odaberite **DNC** specifičan za kampanju i odgovarajuće kampanje za primjenu usklađenosti za selektivne kampanje.
2. **Odaberite DNC** specifičan za kategoriju i odaberite odgovarajuće kategorije kampanje da biste primijenili usklađenost za selektivne kategorije kampanje.
3. Kliknite **Spremi**.

Pozivni broj ili vrsta profila poštanskog broja

Ako stvarate profil za prijenos područja ili poštanskih brojeva, ovaj odjeljak
pomaže vam da ga postignete. Bilješka:
Za vrste profilnih brojeva područja ili poštanskog broja provjerite je li preneseni kod stanja valjan.

Uvezi datoteku

1. **Na padajućem popisu odaberite vrstu prijenosa** i način **uvoza** .
2. **Odaberite vrstu** datoteke iz **Tekst/CSV** ili **Prilagođeno**.
3. Ako je vrsta datoteke Tekst/CSV, odaberite graničnik . U datoteci prijenosa upotrijebite bilo koji od sljedećih graničnika: zarez (,), crtica (-), dolar ($), postotak (%), cijev (|), cirkumflex ili karet (^), ampersand (&), zvjezdica (*) i Tab.
4. Kliknite **Odaberi datoteku za uvoz** i odaberite datoteku.

Bilješka:
Ako je aplikacija na lokaliziranom jeziku koji nije engleski, spremite datoteku kontakta smještenu za prijenos u UTF-8 kodiranju.

Mapiranje polja

1. **Odaberite prioritet** kontakta.
2. Odaberite vrijednost polja s **padajućeg popisa Poštanski broj** / **Šifra** područja.
3. **S padajućeg popisa odaberite Naziv** zone. Mapirajte vremensku zonu kontakata za obavljanje biranja na temelju vremenske zone klijenta.
4. Na padajućem popisu odaberite državu .

5. Kliknite **Spremi profil**.

Usklađenost s privatnošću

Usklađenost s privatnošću pomaže kontaktnom centru da se uskladi s Kalifornijskim zakonom o privatnosti potrošača (CCPA) i Općom uredbom o zaštiti podataka (GDPR). Administratoru omogućuje pretraživanje i izvoz ili pseud-anonimizaciju osobnih podataka (PII) određenog kontakta. PII može sadržavati telefonski broj,

Pošaljite e-poštu ID ili bilo koje poslovne podatke prenesene kao dio popisa potencijalnih klijenata u kampanje.

Preporučuje se naknadno unijeti potpune podatke za kontakt kao što su telefonski broj ili e-pošta ID, za pretraživanje i pseudonimizaciju.

Pseudonimizacija čini kontakt deidentificiranim maskiranjem.

Primjer: nakon pseudonimizacije 1223334444 postaje 12XX33XX44 i someone@example.com postaje soXXonXXexXXplXXcoX.

Izvoz ili pseudonimizacija

Izvoz ili pseudonimizacija omogućuje korisniku izravno pretraživanje kontakta pomoću odgovarajućeg telefonskog broja, e-pošte ID ili korisnika ID.

Da biste izravno izvezli kontakt ili izvezli kontakt, izvršite sljedeće korake:

1. Odaberite vrstu kontakta među telefonskim brojem **,** e-poštom ID **i**klijentom ID **.** Unesite odgovarajuću vrijednost.

   Napomena: Za pretraživanje kontakta mogu se koristiti najviše dva telefonska broja, primarni i zamjenski telefonski broj.
2. Kliknite **Pretraživanje**. Pretraživanje popunjava zapise iz baze podataka.

   Napomena: Rezultat pretraživanja također označava odgovarajući zahtjev ID kontakta ako se podudara s bilo kojim od zahtjeva za akciju koje su poslali agenti.
3. Kliknite **Izvezi** da biste rezultate pretraživanja preuzeli u datoteku CSV.
4. Kliknite **PSEUDONIMIZIRAJTE** da biste pseudonimizirali kontakt, a zatim **kliknite U redu** u dijaloškom okviru potvrde.

Zahtjev agenta

Aplikacija ima mogućnost da agenti pošalju zahtjeve koje su kupci podnijeli kako bi pseudonimizirali ili pristupili korisničkom identitetu administratorima. Zahtjevi se automatski prate i dostupni su u konzoli za daljnje radnje. Administrator može obraditi zahtjeve.

1. Pomaknite se do zahtjeva **agenta** i stranica prikazuje sve zahtjeve.
2. Omogućite zahtjev Prikaži samo na **čekanju za prikaz zahtjeva na čekanju s primljenim zahtjevom za statusom** .
3. U odjeljku Akcija Tab kliknite **Označi kao dovršeno** da biste dovršili zahtjev. Kliknite **U redu** na skočnom prozoru potvrde.
4. Kliknite **Zahtjev ID** koji vodi do funkcije Izvoz/ pseudonimizira Tab, gdje se detalji zapisa automatski popunjavaju.
5. Kliknite **Izvezi** da biste zapis izvezli kao datoteku CSV. Gumbi EXPORT i PSEUDONYMIZE su omogućeni. Ako se zahtjev odnosi na izvoz podataka koji otkrivaju identitet, gumb PSEUDONYMIZE je onemogućen.

6. Kliknite **PSEUDONIMIZE** , a zatim **u dijaloškom** okviru Potvrda pseudonimizacije da biste pokrenuli postupak pseudonimizacije.

   Napomena: Zahtjev agenta Tab primjenjiv je samo za agente koji koriste Acqueon radnu površinu.

Ova sekcija prikazuje sljedeća polja:

Polje	Opis
Zahtjev ID	Jedinstvena vrijednost ID koja odgovara zahtjevu.
Vrsta zahtjeva	Naznačuje vrstu zahtjeva – za pseudonimizaciju ili izvoz podataka.
Telefonski broj	Telefonski broj za koji je podnesen zahtjev.
Pošalji e-poštu ID	E-pošta ID odgovarajućeg kontakta.
ID kupca	Poslovno polje koje odgovara kontaktu, kako je konfigurirano.
Ime kupca	Naziv klijenta
Status	Status zahtjeva kao što je Zahtjev zaprimljen, obrađen i spojen
Naziv agenta	Ime agenta, koji je podnio zahtjev.
Komentari agenta	Komentar specifičan za zahtjev.
Radnja	Prikazuje gumb Označi kao dovršeno. Klikom na gumb promijenjen je status zahtjeva za odgovaranje na odgovor kao DOVRŠEN i gumb se onemogućuje za odgovarajući zahtjev.

Predložak e-pošte

Korisnik može postaviti predloške za e-poštu koja će se slati za svaki zahtjev koji pokrenu agenti. Korisnik može imati više predložaka za svaku vrstu zahtjeva kao što su Access ili Pseudonimiz.

Odjeljak programa Access koristi se u kojem je postavljen predložak e-pošte za zahtjeve za pristup podacima koji otkrivaju identitet korisnika. Odjeljak Pseud-onymize koristi se u kojem je postavljen predložak e-pošte za zahtjeve za pseudonimizaciju podataka koji otkrivaju identitet klijenta.

U pristupu i pseudonimizaciji Tab učinite sljedeće:

1. **Odaberite poslužitelj** e-pošte s kojeg se e-poruke moraju slati zahtjevima za pokretanje agenta.
2. Unesite adresu e-pošte primatelja **u polje Prima** . Unesite više adresa e-pošte pomoću zareza (,) kao razdjelnika.
3. Unesite **predmet** poruke e-pošte
4. Unesite broj dana intervala u polje **Podsjeti svako** i vrijeme postavljanja podsjetnika za e-poštu.
5. U tekstni okvir unesite sadržaj e-pošte, a zatim kliknite **Spremi**.

Polje

Polje	Opis
Poslužitelj e-pošte	Poslužitelj e-pošte.
Do	To je adresa e-pošte primatelja.
Subjekt	Definira predmet e-pošte.
Podsjeti svakih	Broj dana intervala za slanje podsjetnika za e-poštu.
U to vrijeme	Postavite vrijeme kada se podsjetnik mora prikazati.
Sadržaj e-pošte	Sadržaj e-pošte u području teksta. Pomoću otvorene vitičaste zagrade za kovrčavu vitičastu zagradu ({) odaberite dostupna polja za unos koja će se umetnuti u e-poštu.

Ostale postavke

Možete učiniti sljedeće:

Pokušaj brojača

Pokušaj brojača omogućuje vam dodjeljivanje vrsta ishoda svakom unaprijed konfiguriranom ishodu telefonije. možete utvrditi je li ishod kontakt desne strane (RPC) ili ne. Možete prebrojati svaki ponovni pokušaj za kontakte koji se biraju iz aplikacije.

Pomaknite se do **drugih postavki** > **pokušaj brojača**. Odaberite grupu ishoda, ažurirajte obavezna polja, omogućite ili onemogućite potrebna polja i kliknite **SPREMI.** Stranica prikazuje sljedeće parametre:

Polje	Opis
Ishodi	Prikazuje sve ishode telefonije
Vrsta	Vrsta ishoda za svaki ishod, kao što je ishod telefonije
Vrsta RPC-a	Omogućuje postavljanje vrste ishoda kao RPC vrste ili vrste koja nije RPC. Ne možete dodati nikakav novi ishod telefonije. Dodijeljenu vrstu ishoda možete promijeniti samo iz RPC u Ne-RPC ili obrnuto. Kontakt s pravom stranom (RPC) telefonija je ili poslovni ishod kada možete potvrditi da je osoba koju ste namjeravali kontaktirati odgovorila na vaš glasovni poziv. Kontakt koji nije desna strana (koji nije RPC) telefonski je ishod kada ciljana osoba ne odgovori

	na vaš glasovni poziv. Na primjer, sekretarica, faks uređaj, bez odgovora i tako dalje

Globalni ponovni pokušaj	Maksimalan broj ponovnih pokušaja biranja svakog kontakta u kampanji. Kontakti se ne biraju nakon što se iscrpe globalni ponovni pokušaji.
Dnevni ponovni pokušaj	To je maksimalan broj ponovnih pokušaja za biranje svakog kontakta u danu za kampanju.
Pokušaj ponovnim pokušajem u načinu rada	To je maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se može izvršiti prije prelaska na sljedeći način rada. Međutim, ako se ranije dosegne ograničenje ponovnog pokušaja ishoda, biranje se vrši u sljedećem dostupnom načinu rada. Ako drugi način rada nije dostupan, jedini dostupni način biranja se dok se ne dosegne ograničenje ponovnog pokušaja dnevno i/ili globalno.
Ponovni pokušaj ishoda	To je maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se može izvršiti prije prelaska na sljedeći način rada. Međutim, ako se ranije dosegne ograničenje ponovnog pokušaja načina rada, biranje se izvodi u sljedećem dostupnom načinu rada. Ako drugi način rada nije dostupan, jedini dostupni način biranja se dok se ne dosegne ograničenje ponovnog pokušaja dnevno i/ili globalno.
Pokušaj ponovo u prozoru	To je maksimalan broj ponovnih pokušaja koji se može izvršiti u prozoru za pozivanje.
Ishod poziva uživo	Potvrdite okvir za aplikaciju kako biste ovaj ishod smatrali ishodom poziva uživo (kao poziv na koji je odgovorio korisnik). Ishod poziva uživo koristi se za izračun napuštenog postotka.

Dimenzije

Dimenzija omogućuje izradu prilagođenih izvješća. Voditelj kampanje pruža širok raspon izvješća u stvarnom vremenu i povijesnih izvješća. Kampanje imaju poslovne parametre, neke obvezne, a neke neobavezne, konfigurirane u skladu s određenim zahtjevima specifičnim za kampanju.

Na primjer, Prodajni kanal može biti drugi poslovni parametar u jednoj kampanji, a peti u drugoj. Na razini kampanje moguće je izvještavanje na temelju poslovnih parametara. Međutim, na razini poduzeća, ako su vam potrebne informacije o prodaji na različitim kanalima i u različitim kampanjama, Dimenzija je pravi put. Slične poslovne parametre možete mapirati u svim kampanjama, bez obzira na to gdje su konfigurirane, pod jednom dimenzijom.

1. Pomaknite se do **Dimenzije** Tab i kliknite **STVORI DIMENZIJU.**
2. **Dodajte naziv** dimenzije i **opis**.

3. Unesite **vrijednost** dimenzije kao što su kreditna kartica, debitna kartica, kartica za terećenje ili kartica vjernosti za vrstu kartice polja Business. Ako želite prilagođeno izvješće koje grupira podatke na razini poduzeća na kreditnoj kartici, u ovo polje možete unijeti potražnu karticu.
4. Da biste dodali još vrijednosti, kliknite **Dodaj** i dodaj **vrijednost** dimenzije.
5. Kliknite

Spremi. **Izbriši**

dimenziju

Da biste izbrisali **postojeće vrijednosti, koristite gumb Izbriši** .

Upozoravač

Voditelj kampanje sastoji se od različitih komponenti i usluga. Sve to mora raditi u tandemu kako bi aplikacija funkcionirala glatko i besprijekorno.

Alerter je objekt za samootkrivanje na aplikaciji koji skenira sve usluge i komponente za pravilan rad. Ako neka usluga ne radi, upozoravač šalje upozorenje e-poštom na određenu e-poštu ID koja je ovdje konfigurirana. Upozorenje e-poštom za primatelje možete konfigurirati ovdje. To pomaže administratoru pozivatelja da poduzme korektivne korake.

1. Dođite do **uređaja za upozoravanje** Tab.
2. Unesite adresu e-pošte **pošiljatelja** . To se prikazuje u polju Šalje kada upozoravatelj šalje poruku e-pošte samo u sljedećim slučajevima:
   a. Bilo koja komponenta je zaustavljena ili je počela raditi
   b. Svako upozorenje koje je podigao prijamnik SNMP. Pogledajte Postavke e-pošte.
   c. Zakazano izvješće šalje se konfiguriranom primatelju.
3. Unesite adresu poslužitelja **SMTP** s koje se šalje e-pošta i **priključak** SMTP rezerviran za poslužitelj SMTP.
4. Unesite **korisničko ime** za poslužitelj SMTP i **lozinku** za poslužitelj SMTP.
5. Unesite primateljevu **e-poštu ID**. Upozorenje E-pošta šalje se na ovu e-poštu.
6. Da biste dodali još primatelja, kliknite **Dodaj** i dodaj **e-poštu ID**.
7. Kliknite

Spremi.

Brisanje

primatelja

Za brisanje **primatelja koristite gumb Izbriši** . Kliknite **Spremi**.

Polja

Polje	Opis
Jedinstveni identifikator	Naziv jedinstvenog identifikatora. Pomaže u pružanju jedinstvene identifikacije

	na identična poslovna polja u više kampanja.
Zajedničko polje	Identičan naziv poslovnog polja
Vrsta podataka	Vrsta podataka za poslovni parametar, kao što su: • Broj, za numeričke podatke. • Float, za brojeve s decimalnim vrijednostima. • DateTime, za vrijednosti koje predstavljaju datum i vrijeme. Ako odaberete ovu vrstu podataka, odaberite željeni oblik datuma u polju Format . • Niz za alfanumeričke podatke koji uključuju bilo koji znak.
Naziv dimenzije	Naziv dimenzije. Dimenzija vam pomaže u stvaranju prilagođenog izvješća.
Opis	Opis dimenzije
Vrijednost dimenzije	definira vrijednost za koju želite da prilagođeno grupiranje izvještaja unosi podatke na prise, kao što su kreditna kartica, debitna kartica
E-pošta pošiljatelja	E-pošta ID s koje upozoravatelj šalje poruku e-pošte
SMTP	Naziv poslužitelja s kojeg se šalje e-pošta
SMYP priključak	Priključak rezerviran za poslužitelj SMTP
Korisničko ime	Korisničko ime za poslužitelj SMTP koji voditelj kampanje koristi za slanje e-pošte
Lozinka	Lozinka za provjeru autentičnosti korisnika
Primateljeva e-pošta ID	Upozorenje: e-pošta se šalje na ovu e-poštu

Preraspodjela agenata

To korisnicima omogućuje ponovnu dodjelu agenta koji je trenutno mapiran u kontakt.

Filtar

Za izradu filtra:

1. Odaberite agenta **ID** za dodjeljivanje poziva. Možete odabrati više ID-ova agenta.
2. Da biste pregledali samo izbrisane agente u **opciji Agent ID** , aktivirajte opciju Prikaži samo izbrisane agente
   Mogućnost.
3. **Odaberite datum** početka poziva i **datum** završetka poziva.
4. Ako je potrebno, potvrdite okvir Svježi **kontakt** da biste u rezultat uključili svježe kontakte.
5. **Na padajućem popisu odaberite Kampanja** . Možete dodati više kampanja.
6. Ako **je potrebno, korisnik može postaviti prijelaz uvjeta sastavljanja** na **Uključeno**. Pogledajte **Stanje** sastavljanja.
7. Kliknite **Pokaži kontakte** da biste popunili kontakte na temelju postavljenih uvjeta.
   Prikazuju se sljedeći parametri:

Polja	Opis
Odabirati	Potvrdni okvir za odabir određenog kontakta.
Kampanja ID	Kampanja ID dodijeljena kontaktu.
Kontakt ID	Kontakt ID dodijeljen kontaktu.
Vrsta poziva	Vrsta poziva kao što je Normalno ili Povratni poziv.
Povratni pozivStartDate	Datum i vrijeme upućivanja povratnog poziva.
ValidModes	Načini koji su valjani za ovaj poziv povratnog poziva.
ID popisa	Popis ID s kojeg je prenesen ovaj kontakt.
Status	Status kontakta koji označava Otvoreno, Ponovno zakazano itd.
Kampanja ID	Kampanja u koju se prenosi ovaj kontakt.
ID agenta	Agent ID dodijelio je ovaj kontakt.
PreviousAgent	Prethodni agent dodijeljen ovom kontaktu.

8. Korisnik može pregledavati kontakte na temelju filtra,Odaberi **sve** i **Globalni odabir**. Odabir svega koristi se za odabir svih kontakata na trenutnoj stranici, a globalni odabir koristi se za odabir svih popunjenih kontakata na svim stranicama. Da biste ponovno dodijelili agenta:
9. Kliknite **Akcija** da biste odabrane kontakte ponovno dodijelili drugim agentima. Ovaj padajući popis prikazuje samo aktivne agente.
10. Unesite agenta **ID**. Kliknite **Ažuriraj vrijeme** ako novi agent treba rukovati pozivom u različito vrijeme. Ažurirajte **vrijeme** početka i **vrijeme** završetka.
11. Kliknite **Ponovno dodijeli agenta**.

Polja

Polja	Opis

Svježi kontakt	Uključi svježe kontakte
Kampanja ID	Kampanja ID dodijeljena kontaktu
Kontakt ID	Kontakt ID dodijeljen kontaktu
Vrsta poziva	Vrsta poziva za poziv - Normalno ili Povratni poziv
Povratni pozivStartDate	Datum i vrijeme upućivanja poziva povratnog poziva
ValidModes	Načini koji su valjani za ovaj poziv povratnog poziva
ID popisa	Popis ID s kojeg je prenesen ovaj kontakt
Status	Status kontakta kao što je otvoreno, ponovno zakazivano itd
ID agenta	Agent ID dodijeljen kontaktu
PreviousAgent	Prethodni agent dodijeljen kontaktu
Poslovno polje	Popisuje dolje dostupna poslovna polja
OptionalBusinessField	Navodi dolje dostupna neobavezna polja za poslovne poslove
Radnja	Pruža mogućnost ponovne dodjele agenta

Globalni parametri poslovanja

To su poslovna polja koja se koriste u kampanjama. Osim toga, možete stvoriti jedinstvena i zajednička polja za globalnu upotrebu u svim kampanjama ili za upotrebu u Sastavljaču uvjeta usklađenosti (CCB). Ukupan broj poslovnih polja dopuštenih u kampanji je 30, uključujući 5 jedinstvenih i zajedničkih polja, uz 25 poslovnih polja dopuštenih na razini kampanje.

- Jedinstvena ID - Ta polja možete koristiti za stvaranje poslovnih polja kao što su Kupac ID, Račun ID itd.
- Zajedničko polje – ta polja možete koristiti za kreiranje poslovnih polja kao što su iznosi, broj dana itd.

Na primjer, Klijent ID može biti poslovno polje u svim kampanjama za koje je grupiranje potrebno u izvješćima. Klijent ID može biti prvo poslovno polje u kampanji A, šesto u kampanji B i deseto u kampanji C. Ako ovo poslovno polje stvorite kao polje jedinstvenog identifikatora, moguće je grupirati podatke iz tih polja.

Da biste stvorili poslovni parametar:

1. Omogućite **jedinstveni identifikator 1** i kliknite **U redu** na skočnom prozoru potvrde.

   Napomena: Kada spremite i omogućite ovaj jedinstveni identifikator 1, svi jedinstveni ID-ovi konfigurirani za različite cam-paigns prebrisuju se ovom vrijednošću.
   Datoteke morate omogućiti sekvencijalno. Ne možete omogućiti jedinstveni identifikator 2 prije omogućivanja jedinstvenog identifikatora 1. Isto pravilo vrijedi i za zajednička polja.
2. Unesite **jedinstveni identifikator 1**.
3. Izvršite korak od 1 do 2 za **jedinstveni identifikator 2** i **jedinstveni identifikator 3**.
4. Omogućite **Zajedničko polje 1** i unesite naziv polja.
5. **Odaberite vrstu** podataka iz **polja Niz**, **Broj** i **Plutanje**.
6. Izvedite korake od 4 do 5 za **zajedničko polje 2**.
7. Kliknite **Spremi**.

   Napomena: Kada omogućite i spremite globalne parametre poslovanja, ne možete unositi nikakve promjene niti brisati bilo koji od ovih parametara. Ova akcija je nepovratna.

Poslovna polja

1. Idite na **Poslovna polja i kliknite** + **ADD.**
2. Unesite **naziv** poslovne datoteke i **vrstu**

   podataka. **Upućuje na napomenu**:
   A. Nemojte započinjati naziv poslovnog polja posebnim znakom ili brojem. Između naziva poslovnog polja možete koristiti poseban znak ili broj.
3. Kliknite **Spremi**.
4. U odjeljku **Akcije** Tab kliknite **Uredi** da biste ažurirali detalje, a zatim kliknite **Spremi**.

Polja

Polje	Opis
Jedinstveni identifikator	Naziv jedinstvenog identifikatora. Pomaže u pružanju jedinstvene identifikacije identičnih poslovnih polja u više kampanja.
Zajedničko polje	Identičan naziv poslovnog polja
Vrsta podataka	Vrsta podataka za poslovni parametar, kao što su: • Broj, za numeričke podatke. • Float, za brojeve s decimalnim vrijednostima. • DateTime, za vrijednosti koje predstavljaju datum i vrijeme. Ako odaberete ovu vrstu podataka, odaberite željeni oblik datuma u

	polje Format. • Niz za alfanumeričke podatke koji uključuju bilo koji znak.
Naziv poslovnog polja	Naziv poslovnog polja.

Stanje visoke dostupnosti

Pruža prikaz visokog statusa dostupnosti vašeg klijenta.

Status HA prikazuje status poslužitelja na kojem je jezgra pokrenuta i upozorava vas da otklonite poteškoće s drugim poslužiteljem koji nije u funkciji. Stanje primarnih i sekundarnih poslužitelja prikazano je kao:

- UP - Poslužitelj je pokrenut. Predstavljen je u zelenoj boji.
- STANDBY - Poslužitelj je u stanju pripravnosti i predstavljen u žutoj boji.
- DOWN - Poslužitelj ne radi i prikazan je crvenom bojom.

Provjera autentičnosti identiteta

Napomena: Provjera autentičnosti identiteta Tab vidljiva je u izborniku sustava samo ako su aktivirane pozadinske konfiguracije.

Napomena: Za omogućavanje ove konfiguracije obratite se Cisco CSM-u.

Provjera autentičnosti identiteta pomaže osigurati da je poduzeće komuniciralo s pravom osobom.

Primjer:
Ako tvrtka, kao što je banka, zahtijeva od klijenata provjeru autentičnosti procesa, Voditelj kampanje kontaktima šalje provjeru autentičnosti prije poziva, tražeći od klijenata da zakažu vrijeme za poziv. Ako je kupac odgovorio unutar praga, kupac se zove / ne zove na temelju njegovog odgovora. U slučaju da klijent ne odgovori, aplikacija bira kontakt POST vrijeme praga. Nakon uspješne provjere autentičnosti prije poziva, agent zahtijeva od klijenta da izvrši provjeru autentičnosti identiteta tijekom poziva pomoću widgeta za provjeru autentičnosti identiteta.

Korisnik može stvoriti novi, ažurirati ili izbrisati naziv provjere identiteta.

Stvaranje provjere autentičnosti identiteta

Da biste dodali provjeru autentičnosti identiteta:

1. Kliknite + **Stvori provjeru autentičnosti identiteta**.
2. Unesite **naziv** i **opis** predloška provjere autentičnosti identiteta.
3. Odaberite odgovarajuća polja iz **okvira Dostupna polja** za provjeru autentičnosti identiteta i premjestite se u **Selec-ted polja** za provjeru identiteta .
4. Kliknite **Dalje**.

Poruka obavijesti

1. **Odaberite obavijest** prije poziva za unaprijed definirano vrijeme čekanja ili odaberite **mogućnost Unesite ručno** da biste je postavili.
2. Unesite poruku **obavijesti prije** poziva koja se isporučuje kao obavijest prije poziva.
3. **Odaberite Odmah primite poziv**, **Zakažite povratni** poziv i **Odbijte poziv**. Te se mogućnosti daju klijentu da odabere poziv za provjeru autentičnosti identiteta. Odaberite barem jednu od drugih mogućnosti, a ne **Odbijanje poziva**. Ako **je odabrana mogućnost Odbij poziv** , odaberite jednu od druge dvije mogućnosti.
4. Unesite poruku **obavijesti na** poziv koja se isporučuje klijentu tijekom poziva za provjeru autentičnosti.
5. Upotrijebite traku slajda ili ručno unesite broj ponovnih **pokušaja ponovnog zakazivanja** poziva provjere autentičnosti identiteta.
6. Kliknite **SPREMI.**

Ažuriranje provjere autentičnosti identiteta

1. Odaberite naziv provjere autentičnosti identiteta i kliknite **Uredi** u akciji Tab.
2. Ažurirajte odgovarajuće detalje i kliknite **SPREMI**.

Brisanje provjere autentičnosti identiteta

1. Odaberite naziv provjere autentičnosti identiteta i u odjeljku akcije kliknite **Izbriši** .
2. Kliknite **U redu** na skočnom prozoru potvrde.

Polja

Polja	Opis
Ime	Naziv predloška za provjeru autentičnosti identiteta
Opis	Opis predviđenog predloška za provjeru autentičnosti identiteta
Obavijest prije poziva	Unaprijed definirano vrijeme čekanja
Poruka obavijesti prije poziva	Poruka koja se isporučuje kao obavijest prije poziva
Akcija na obavijesti	Pruža mogućnost klijentu da odabere poziv za provjeru autentičnosti identiteta, kao što su Odmah primite poziv, Zakazivanje povratnog poziva i Odbijanje poziva
Poruka obavijesti o dežurstvu	Poruka koja će se dostaviti kupcu tijekom poziva authen-tication
Ponovni pokušaji za ponovno zakazivanje	Omogućuje unos broja ponovnih pokušaja ponovnog zakazivanja poziva za provjeru autentičnosti iden-tity. Pristupite gumbima + i - kako biste promijenili broj. Ova značajka omogućuje klijentu da ponovno zakaže poziv odabirom kasnijeg razdoblja, kako je konfigurirano u tem-ploči provjere autentičnosti identiteta. Na taj se način u odabrano vrijeme cus-tomeru šalje nova obavijest prije poziva. Kupac sada može popraviti vrijeme za poziv ili ga ponovno zakazati. Taj se postupak ponovnog planiranja može obaviti onoliko puta koliko su muškarci u polju Ponovno zakazivanje. Ako prekoračite to ograničenje, postupak provjere autentičnosti identiteta je otkazan.
Radnja	Omogućuje uređivanje i brisanje provjere autentičnosti identiteta

Izvoz ili uvoz kampanje

Omogućuje izvoz i uvoz konfiguracije kampanje. Taj proces uključuje samo stranicu Kampanja, stranicu Konfiguracija sustava i stranicu Strategija kontakata za bilo koju kampanju.

Profile usklađenosti nije moguće uvesti ili izvesti. Korisnici mogu uvoziti i izvoziti sve načine i strategije kontakta. Odabrane vremenske zone u kampanjama automatski se omogućuju u okruženju uvoza.

Točke koje treba uzeti u obzir

Zabilježite sljedeće podatke prilikom uvoza/izvoza kampanja:

- Informacije o postavkama kanala uključene su u postupak izvoza i uvoza, osim obrazaca kampanje, skripti i vodiča za pozive.
- *Informacije* o vrsti korištenja vremenske zone i *vremenskoj zoniRunTime* uključene su u operacije uvoza/izvoza. Ako je kampanja uvezena u verziju 4.2.1.2501 iz prethodne verzije, detalje TimeZoneRunTime nije moguće uvesti. Korisnici moraju ručno odabrati vremensku zonu za nastavak.
- Ako je kampanja uvezena u verziju 4.2.1.2501 iz prethodne verzije, aktivirana je Zelena zona.
- Ako je TimeZoneRunType već postavljen na *Naslijeđeno* , nakon uvoza mijenja se u *Prebriši* i korisnici moraju ručno odabrati vremensku zonu.
- Podaci koji se odnose na načine kampanje i vremenske zone ne ažuriraju se automatski tijekom uvoza/izvoza. Za svaku uvezenu kampanju korisnici moraju urediti i spremiti kampanju kako bi osigurali odraz ažuriranih podataka.
- Informacije povezane s vanjskim poslužiteljem i kratkim kodom uključene su u operacije izvoza i uvoza. Ako je bilo koja kampanja mapirana na vanjski poslužitelj za e-poštu ili SMS, bit će izvezena zajedno s kampanjom i uvezena kao dio procesa.
- Profile sukladnosti nije moguće ni uvesti ni izvesti.
- Uvoze se i sljedeći moduli, ako su mapirani u kampanje koje se uvoze: Poslovni ishod, Praznici, Profil, E-pošta, SMS i Provjera autentičnosti identiteta.
- Svi načini rada i strategije kontakta mogu se uvesti i izvesti.

Uvoz kampanje

1. Odaberite gumb **Uvezi** izborni gumb i kliknite **Odaberi datoteku**.
2. Odaberite odgovarajuću datoteku za uvoz i kliknite **Uvezi**.

Napomena: Nakon uvoza kampanje i prijenosa kontakata morate otvoriti kampanju, kliknuti Uredi, a zatim Spremi. Ovaj korak je obavezan.

Izvoz kampanje

1. **Odaberite gumb Izvoz** radija.
2. Odaberite odgovarajuću kampanju za izvoz i kliknite **Izvoz**.

Polja

Uvoz i izvoz obuhvaća sljedeća polja:

Polja	Opis
Kampanje	Naziv kampanje.

Grupa kampanje	Naziv grupe kampanje.
Status	Stanje uvezenog kontakta ako je uvoz dovršen ili na čekanju.
Razlog	Razlog ako bilo koji uvezeni kontakt nije uspio.
Izvoz	
Kampanje	Naziv kampanje.
Grupa kampanje	Naziv grupe kampanje.

Kampanja i konfiguracija sustava uključuju sljedeće kartice za uvoz i izvoz:

Kampanje

- Detalji o kampanji
- Poslovni parametri
- Konfiguracija umjetne inteligencije
- CSS
- Zakaži
- Uređivač predložaka e-pošte
- SMS Uređivač predložaka
- Druga konfiguracija

Konfiguracija sustava

- Načina
- Poslovni ishod
- Blagdani
- Profil
- E-pošta
- SMS
- Provjera autentičnosti identiteta

Kategorija kampanje

Kategorije pomažu u grupiranju kampanja sa zajedničkim ciljem. Kategorije kampanje mogu se koristiti za primjenu uvjeta kao što su DNC, NDNC i tako dalje.

Kreiranje kategorije kampanje

Da biste kreirali kampanju:

1. Idite u **kategoriju** kampanje i kliknite + **Dodaj kategoriju** kampanje.
2. Unesite **naziv** kategorije kampanje i **opis** kategorije kampanje.
3. Unesite ID **za otkazivanje** pretplate ako korisnik koristi poslužitelj za slanje rešetke za slanje i primanje e-pošte. Ako otkazivanje pretplate ID nije navedeno, sustav dodjeljuje '0' (nulu) kao vrijednost za polje.
4. Kliknite **Spremi**.

Ažuriranje kategorije kampanje

1. Odaberite kategoriju kampanje i kliknite **Uredi** u akciji Tab.
2. Ažurirajte parametre i kliknite **Spremi**.

Brisanje kategorije kampanje

1. Odaberite kategoriju kampanje i kliknite **Izbriši** u akciji Tab.
2. Kliknite **U redu** na skočnom prozoru potvrde.

   Napomena: Kategorija kampanje ne može se izbrisati sve dok je mapirana s najmanje jednom kampanjom.

Polja

Ovdje su navedena polja koja se koriste u kategoriji kampanje:

Polja	Opis
Naziv kategorije kampanje	Naziv kategorije kampanje. Kategorija kampanje je grupa cam-paigns.
Opis kategorije kampanje	Opis kategorije kampanje
Radnja	Korisniku omogućuje uređivanje i brisanje cam-paign kategorije
Poništite pretplatu na GroupID	U slučaju korištenja SendGrid poslužitelja za slanje i primanje e-pošte, unesite odgovarajuću Odjavu ID, kako je stvoreno u SendGridu. Ako nije naveden Unsub-scribe ID, sustav dodjeljuje '0' (nulu) kao vrijednost za polje.

Konfiguracija CPaaS davatelja usluga

Upravitelj kampanje podržava pokretanje IVR (bez agenta) kampanja pomoću vanjskih davatelja CPaas usluga. Korisnik može konfigurirati vjerodajnice za pristup davatelja usluga.

Konfiguriranje Twilio Flexa

Za konfiguriranje novog CPaaS davatelja usluga kao Twilio Flex:

1. Kliknite **Dodaj CPaaS**.
2. Unesite naziv davatelja **i odaberite dobavljača** s padajućeg izbornika **kao** Twilio **.**
3. Unesite **naziv** aplikacije. Ovo je naziv aplikacije Twilio Flex koji aplikacija koristi za upućivanje poziva.
4. Unesite **tajni ključ** aplikacije koji vam je dao davatelj CPaaS usluga za pristup CPaaS API. Privatni ključ generira se kada korisnik stvori aplikaciju na Twilio Flexu.
5. Unesite aplikacijski **token** za provjeru autentičnosti korisnika.
6. Kliknite **Spremi**.

   Napomena: ovaj konfigurirani URL popunjava se u uređivaču predložaka IVR za vaše kampanje IVR.

Konfiguriranje Nexma

Da biste konfigurirali novog davatelja CPaas-a kao Nexmo:

1. Kliknite **Dodaj CPaaS**.
2. Unesite naziv davatelja **usluga i odaberite dobavljača** s padajućeg izbornika **kao** Nexmo **.**
3. Unesite **aplikaciju ID**.
4. Kliknite **PrivateKey** i odaberite privatni ključ.
5. Unesite **ključ** API za pristup Nexmo API.
6. Unesite **tajni ključ** za pristup Nexmo API. Privatni ključ generira se kada stvorite aplikaciju na Nexmu.
7. **Odaberite Nexmo** broj koji želite postaviti kao **Odlazni pozivatelj ID** za odlazne pozive iz glasovnih kampanja.
8. Kliknite **Dohvati Nexmo brojeve**. Korisnik može koristiti ove brojeve za postavljanje kao Pozivatelj ID za glasovne kampanje.

9. Kliknite **Spremi**.

   Napomena: ovaj konfigurirani URL popunjava se u uređivaču predložaka IVR za vaše kampanje IVR.

Ažuriraj CPaaS konfiguraciju

1. Odaberite naziv CPaaS i kliknite **Uredi**.
2. Ažurirajte odgovarajuće parametre i kliknite **Spremi**.

Izbriši CPaaS konfiguraciju

1. Odaberite naziv CPaaS i kliknite **Izbriši**.
2. Kliknite **U redu** na skočnom prozoru za potvrdu.

Polja

Polje	Opis
Ime	Naziv davatelja CPaaS usluga konfiguriranog za korištenje aplikacije za rukovanje kampanjama IVR
Dobavljač platforme	Dobavljač davatelja CPaaS usluga
Aplikacija	Naziv davatelja CPaaS davatelja usluga koji voditelj kampanje koristi za rukovanje kampanjama IVR
Radnje	Omogućuje uređivanje i brisanje CPaaS konfiguracije
Naziv aplikacije	Za upućivanje poziva koristi se naziv aplikacije Twilio. Da biste generirali naziv aplikacije, prijavite se na svoj Twilio Flex račun i izradite aplikaciju. Pri uspješnom stvaranju dostupan je naziv aplikacije.
Tajni ključ aplikacije	Tajni ključ koji pruža davatelj usluga CPaaS za pristup CPaaS API. Priv-ate ključ generira se kada stvorite aplikaciju na Twilio Flexu. Preuzmite privatni ključ i pohranite ga na lokalni poslužitelj. Ovaj privatni ključ koristi se za autorizaciju Twilio Flex poziva.
Token aplikacije	Aplikacijski token za provjeru autentičnosti korisnika. Možete generirati token za određeni naziv aplikacije i tajnu kombinaciju ključeva iz aplikacije Twilio Flex. Ovdje unesite ovaj ključ tokena.
Aplikacija ID	Nexmo aplikacija ID koristi se za upućivanje poziva. Da biste generirali aplikaciju ID, prijavite se na svoj Nexmo račun i izradite aplikaciju. Pri uspješnom kreiranju dostupna je aplikacija ID.
Privatni ključ	Omogućuje odabir privatnog ključa aplikacije

Polje	Opis
API ključ	API Tipka za pristup API
Tajni ključ	Ključ je određen za pristup API. Privatni ključ generira se kada korisnik kremira aplikaciju. Preuzmite privatni ključ i pohranite ga na lokalni poslužitelj. Ovaj privatni ključ koristi se za autorizaciju poziva.
Dohvati Nexmo brojeve	Omogućuje korištenje brojeva za postavljanje kao Pozivatelj ID za glasovne kampanje
Izlazni pozivatelj ID	Broj koji treba postaviti kao odlazni pozivatelj ID za odlazne pozive iz zapisa glasovne kamere

API tipke

Značajka API Keys olakšava siguran pristup za aplikaciju treće strane uslugama Campaign Managera. Osnovna provjera autentičnosti omogućuje pristup web-servisu i websocket poslužitelju.

Stvaranje API tipki

1. Dođite do **tipke** API i kliknite **Stvori**.
2. Unesite **naziv** i **opis** ključa API.
3. Ključ API generira se i popunjava u **polju API Ključ** . Kopirajte ključ u datoteku.
4. **Tajni ključ** generira se i popunjava u **polju Tajni ključ**. Kopirajte ključ u datoteku.

   Napomena: Tajni ključ vidljiv je korisnicima samo kada stvarate tipke API. Kada spremite ključ API i tajni par ključeva, vrijednost ključa neće biti vidljiva.
5. Kliknite **Pošalji** da biste dovršili.

Korištenje tipke API

Stvoreni ključ API možete koristiti kao vjerodajnice za pristup web-usluzi i websocketu.

Web-usluga

Pošaljite ključ API kao zaglavlje putem osnovnog protokola provjere autentičnosti sa šifriranjem base64. Šifrirajte ključ API.

```
Autorizacija:Osnovno (osnovno šifriranje 64) (apikey:secretkey)
```

Primjer:

Autorizacija: Osnovni MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy

Kada je klijent uspješno povezan, klijent prima odgovore.

Povezivanje websocketa

Pristupite websocketu s provjerom autentičnosti:

wss://<korisnik>:base64(apikey:secretkey)@<Websocket URL>:P ortNumber/AEDataTransmitter?name=<user>

Primjer:

wss://A-gent1:MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy@dev.aecde-vops.com:4747/AEDataTransmiter?name=Agent1

Gdje:
ApiKey – generirani API Key SecretKey –
generirani tajni ključ.
Kodirajte ključ API - SecretKey uparite pomoću uslužnog programa za kodiranje Base64 i upotrijebite kodirani rezultat u zahtjevu.
URL websocketa – ovo je URL websocketa i priključak se razlikuje za svakog korisnika. Korisnik – naziv
klijenta koji traži pristup websocket poslužitelju.

Kada je klijent uspješno povezan, klijent prima odgovore.

Izbriši ključ API

1. Odaberite ključ API i kliknite **Izbriši**.
2. Kliknite **U redu** na skočnom prozoru potvrde.

Polja

Polje	Opis
Ime	Naziv dodijeljen tipki API
API ključ	API Ključ koji je generirala aplikacija

Polje	Opis
Datum stvaranja	Datum i vrijeme generiranja ključa API
Izbriši	Omogućuje uklanjanje ključa API
Tajni ključ	Prikazuje tajni ključ. Korisnik mora kopirati ključ.
URL web-utičnice	Ovo je URL websocketa i priključak, razlikuje se za svakog korisnika.
User	Naziv klijenta koji traži pristup websocket poslužitelju.

Sastavljač uvjeta usklađenosti

Napomena: Za omogućavanje ove konfiguracije obratite se Cisco CSM-u.

Značajka Sastavljač uvjeta usklađenosti (CCB) omogućuje stvaranje više skupina usklađenosti, organiziranih na temelju geografskih država ili državnih skupina. Ova pravila usklađenosti mogu se primijeniti unutar državnopravnih grupa koje se mapiraju u pojedinačne kampanje. Vaša organizacija može stvoriti onoliko grupa zakonskih propisa koliko je potrebno. Uvjeti usklađenosti stupaju na snagu kada se kontakti isporučuju radi biranja.

Korištenje CCB-a

CCB vam omogućuje izvođenje sljedećih radnji:

- Kontrolirajte kada će se pravilo izvršavati za kanale i načine rada.
- Primijenite pravila tijekom tekućih dana ili sati.
- Stvorite pravila za broj pokušaja (na primjer, tri pokušaja u dva dana, pet pokušaja tijekom pet dana itd.)
- Stvorite pravila za prvi ili posljednji pokušaj konkretno, provjerom ishoda ili vremena pokušaja.
- Provjerite postoje li različite vrste pokušaja.
- Koristite tri jedinstvena ID-a i telefonski broj za praćenje pokušaja.
- U pravilima pozivanja koristite dva poslovna polja na razini sustava.
- Provjerite pristanak ili ne-pristanak.
- Konfigurirajte vrstu interakcije - Glas, Govorna pošta, E-pošta itd. Unutar govorne pošte možete konfigurirati Bez poruke, Ograničeno ili Ograničeno).
    - Ograničena govorna pošta je ona u kojoj pozivatelj odlazi samo identificirajući pozivatelja, a ne bilo koje druge informacije poput svrhe poziva itd.
    - Govorna pošta bez ograničenja je govorna pošta u kojoj pozivatelj može ostaviti i dodatne informacije.

- Koristite operatore kao što su +, >, < itd.
- Upravljajte logikom ponovnog planiranja automatski, ručno ili čak zatvorite kontakt.

CCB grupe

Idite do sastavljača uvjeta usklađenosti s CCB-om >.

Lijevo okno prikazuje sve konfigurirane CCB grupe, a desno okno prikazuje uvjete. Kon-dition možete kopirati i replicirati u drugu CCB grupu i izbrisati CCB grupu.

Desno okno prikazuje uvjete konfigurirane za određeni CCB. Možete proširiti da biste vidjeli uvjete stip-ulated za ovo pravilo. Za dodavanje pravila možete koristiti i gumb Dodaj pravilo. Paleta gumba Akcije sadrži samo tone koje možete koristiti za uređivanje, kopiranje ili brisanje pravila konfiguriranog za ovu stavku grupe CCB.

Dodavanje CCB grupe

Da biste dodali CCB grupu:

1. Kliknite **Dodaj novo**.
2. Unesite naziv usklađenosti .
3. **Odaberite vrstu** grupe usklađenosti iz **mogućnosti države** ili **kampanje** .
4. Unesite **naziv** pravila.
5. **Odaberite kanale** na kojima se izvršava ovo pravilo. Svi kanali konfigurirani za ovu instancu aplikacije navedeni su za odabir. Možete odabrati jedan, više ili sve kanale.
6. **Odaberite načine izvršavanja** ovog pravila. Svi načini konfigurirani za ovu instancu aplikacije navedeni su za odabir. Možete odabrati jedan, više ili sve načine rada.
7. Unesite broj za **rolling** i odaberite **Dani** ili **Sati** sa sljedećeg padajućeg popisa. To znači da pravilo ograničava broj pokušaja svakih valjanih dana/sati. Na primjer, ako konfigurirate 7 kao tekuće dane, aplikacija ograničava biranje na broj pokušaja tijekom 7 tekućih dana. Ovo postavlja pravilo za pozivanje. Sljedeći koraci određuju uvjete koji se primjenjuju tijekom pozivanja.
8. **Odaberite grupu državnih prava** ako odaberete **Stanje** kao **Vrsta** grupe usklađenosti. **Odaberite grupu** kampanja iz **kampanje** i **kategorije** ako kao vrstu **grupe usklađenosti odaberete** Kampanja .
9. Na padajućem popisu odaberite jedinstvenu **pogrešku ID** . Ovdje su navedeni svi stvoreni jedinstveni ID-ovi. Pogledajte Globalne parametre tržišta za detalje o stvaranju jedinstvene ID.
10. Na padajućem popisu odaberite valjani **način** rada. Svi načini stvoreni za odabrani kanal su lis-ted. Možete odabrati jedan, više ili sve načine rada.
11. **Na padajućem popisu odaberite vrstu** provjere. Mogućnosti su pokušaji, prvi

pokušaj ili posljednji pokušaj.

12. Ako je **odabrana vrsta provjere Pokušaji**, učinite sljedeće:
    a. Na padajućem **popisu Provjera usklađenosti** odaberite grupu rezultata usklađenosti. Ovaj popis sadrži sve grupe ishoda usklađenosti stvorene za CCB.
    b. Odaberite operatora između sljedećeg: točno je jednako, manje je ili jednako, veće od, veće je ili jednako ili nije jednako.
    c. Unesite **vrijednost** koju aplikacija mora provjeriti.
13. Ako je **odabrana vrsta provjere Prvi pokušaji** ili **Posljednji pokušaji**, učinite sljedeće:
    a. Na padajućem popisu Provjera **za** odaberite Vrijeme **ili** Ishod **.** Ovaj popis sadrži sve grupe ishoda povezivanja stvorene za CCB.
    b. Odaberite operatora između sljedećeg: točno je jednako, manje je ili jednako, veće od, veće je ili jednako ili nije jednako.
    c. Unesite **vrijeme** ili odaberite CCB grupu **ishoda** u **polju Vrijednost** .
14. Ako gore navedeni uvjet nije zadovoljen, odaberite opciju s padajućeg popisa Odabir akcije. Navedene su sljedeće akcije:
    a. Bliski kontakt - Zatvara kontakt. Nema daljnjih pokušaja biranja.
    b. Ponovno zakazivanje - Aplikacija ponovno zakazuje kontakt. Ispunite polja za dane, sate i minute da biste ponovno zakazali kontakt.
    c. Automatsko ponovno zakazivanje - Aplikacija automatski ponovno zakazuje pozivanje prema automatskom matičkom biranju, ako postoje pokušaji preostali i u vrijeme dopušteno prema zakonu. Automatsko planiranje ponovnog zakazivanja nadjačava Strategiju kontakta i traži najranije dostupno vrijeme poziva.
15. Kliknite **SPREMI.** Ta se pravila sada primjenjuju u trenutku biranja.

Bilješka:

Polja Zajedničko polje, Operator provjere ili Provjeri vrijednost nisu obavezna.

Ako korisnik navede vrijednost za bilo koje od tri polja (Common Field, Check Operator, Check Value), sustav zahtijeva da se sva tri popune sva tri.

Time se osigurava da je uvjet pravila potpun i valjan prije izvršenja.

Dodaj još uvjeta

1. Također možete dodati više uvjeta na temelju različitih drugih geografskih zakonskih propisa. Na primjer, neka bi država propisala vremenske uvjete poziva - N broj pokušaja ako nepodmireni iznos dospijeva na naplatu više od X dana ili neograničen broj pokušaja ako vanjski iznos dospijeva za manje od X dana.
2. Kliknite **Dodaj** u sastavljaču uvjeta. Time se otvara padajući popis s mogućnostima Pokušaji, Polja i Pristanak.
3. Operator **AND** automatski se aktivira.
4. Ako je odabrana vrsta provjere Pokušaji, izvedite korak od 10 do 13 . korak.

5. Ako odaberete **Pristanak**, učinite sljedeće:
    a. Na padajućem popisu odaberite jedinstvenu **pogrešku ID** . Mogućnosti uključuju ID Klijenta, IDNarudžbe, Deliv-eryID i ModeValue. Koristi se za filtriranje pristanka na temelju vrijednosti načina rada ili odabrane jedinstvene pogreške ID.

b. Na padajućem popisu odaberite pristanak **ili Nepristanak** . Time se određuje hoće li se pravilo primijeniti na kontakt PEWC-a ili kontakt koji nije PEWC.

c. Operator je unaprijed odabran kao **što je točno jednako**.

d. Unesite **vrijednost** za polje. Odaberite između **Da** ili **Ne**.

6. Izvedite korak od 12 do 13 . korak.

Dodavanje grupe rezultata usklađenosti

Idite na **CCB >Compliance Outcome Groups** Tab da biste dodali grupe ishoda za sastavljač kondija usklađenosti.

1. Kliknite **Dodaj novo**.
2. U **odjeljku** Dostupni ishodi **sve telefonske** i **poslovne ishode** navodi chan-nel.
3. Za **ishode telefonije** proširite svaki način rada da biste naveli ishode u načinu rada.
4. Za **poslovne rezultate** proširite grupe ishoda da biste vidjeli popis ishoda.
5. Odaberite jedan, više ili sve ishode iz lijevog okna i pomoću gumba > ili **>>** ih premjestite u odjeljak Odabrani ishodi .
6. Kliknite **Spremi** da biste dovršili postupak.
7. Da biste poništili odabir bilo kojeg ishoda, otvorite grupu u načinu uređivanja i pomoću gumba < ili **<<** a premjestite jedan, više ili sve ishode iz grupe.

Dodavanje postavki usklađenosti

Idite na **CCB >Compliance Settings** Tab da biste konfigurirali postavke usklađenosti za povratni poziv i AEM pozive.

1. U **odjeljku Postavke** usklađenosti možete učiniti sljedeće:
2. TURN **uključivanje poziva za povratni poziv zapisnika kako** bi se i NCB i PCB pozivi smatrali pokušajima usklađenosti kada se kontakti isporučuju radi biranja.
3. TURN uključivanje zapisnika **AEM poziva** kako bi se AEM pozivi smatrali pokušajima usklađenosti kada se kontakti isporučuju radi biranja.

Pii zaštita

Zaštita osobnih podataka o identitetu (PII) omogućuje vam zaštitu podataka specifičnih za kupca. Možete sakriti podatke specifične za kupca, kao što su ime, adresa, e-pošta, telefonski broj itd.

Možete sakriti vrijednosti sljedećih polja:

- Jedinstveni identifikator - popis svih jedinstvenih identifikatora.
- Poslovno polje - Prikazuje sve globalne parametre poslovanja.
- Načini rada - Navedite sve definirane načine rada.

Jedinstveni identifikator

Provedite sljedeće korake:

1. Pomaknite se do **jedinstvenog identifikatora**.
2. Odaberite odgovarajuća polja i omogućite **prikaz** maske da biste sakrili vrijednost polja. Ako omogućite **prikaz** maske, **izvoz** maski je automatski omogućen. **Izvoz** maski skriva vrijednost prilikom izvoza izvještaja.
3. Ako **prikaz** maske nije omogućen, izvoz maski **ne možete omogućiti**.

Poslovna polja

Provedite sljedeće korake:

1. Idite na **Poslovna polja** da biste vidjeli globalne parametre poslovanja.
2. Odaberite odgovarajuća polja i omogućite **prikaz** maske da biste sakrili vrijednost polja. Ako omogućite **prikaz** maske, **izvoz** maski je automatski omogućen. **Izvoz** maski skriva vrijednost prilikom izvoza izvještaja.
3. Ako **prikaz** maske nije omogućen, izvoz maski ne možete omogućiti .

Načina

Provedite sljedeće korake:

1. Pomaknite se do **načina rada** da biste vidjeli načine rada.
2. Odaberite odgovarajuća polja i omogućite **prikaz** maske da biste sakrili vrijednost načina. Ako omogućite **prikaz** maske, **izvoz** maski je automatski omogućen. **Izvoz** maski skriva vrijednost prilikom izvoza izvještaja.
3. Ako **prikaz** maske nije omogućen, izvoz maski **ne možete omogućiti**.

Webex Contact Center Biranje

Upotrijebite mogućnost Konfiguracija pozivanja kako biste konfigurirali Webex Contact Center pozivanje za rad s Voditeljem kampanje.

1. Dođite do **stranice za konfiguraciju** pozivanja i kliknite **gumb Dodaj** .
2. Unesite naziv **pozivatelja** za ovog birača.
3. Unesite **opis** birača.
4. Unesite **organizaciju ID**. Ovo je jedinstvena ID koju generira Cisco za vaš Webex Contact Center birač.
5. Unesite URL **administratora**. Ovo je osnovni URL za API-je administracije koji daje Cisco. To pomaže korisnicima da sinkroniziraju svoje timove, agente i druge entitete s aplikacijom Voditelj kampanje.
6. Unesite URL **pozivatelja**. Ovo je osnovni URL API-ja za pozivanje koji daje Cisco za pokretanje ili zaustavljanje pro-gresivnih kampanja.
7. Unesite **DAL URL**. Ovo je osnovni URL API-ja sloja podataka, koji daje Cisco, kako bi se kontakti dis-postavili.
8. Kliknite **Spremi**. Idite na stranicu Popis birača – birač je sada na popisu. Na ploči Akcije kliknite Uredi.
9. **Navedeni su svi ishodi telefonije** i mapirani na ishode pozivanja stvoreni na Webex Contact Center. Ako želite mapirati poslovne ishode (stvorene na Webex Contact Center, spe-cific klijentu) u ove ishode pozivanja, kliknite gumb Uredi za određeni ishod. Odaberite poslovni ishod.

   Napomena: Svaka promjena postavki pozivanja zahtijeva novu sinkronizaciju kako bi se dohvatili svi ishodi na Webex Contact Center dialeru.

   Napomena: Ako krajnja točka Cisco nije pokrenuta ili token istekne, pokušaj mapiranja rezultata poslovanja na stranici telefonije rezultira pogreškom. Aplikacija prikazuje poruku koja označava da operacija ne uspijeva, a status sinkronizacije pozivanja ažurira se na Nije uspjelo. Da bi riješio taj problem, korisnik mora ručno izvršiti "Spremi i sinkroniziraj" da bi vratio funkcionalnost.
10. Idite na Raspored Tab da biste postavili automatsku sinkronizaciju za birača. Podaci o biranju, kao što su globalna poslovna polja, automatski se sinkroniziraju s aplikacijom Voditelj kampanje na temelju postavki.
11. Da biste sinkronizirali podatke, TURN na skretnici Automatska sinkronizacija.
12. Odaberite učestalost iz sljedećeg:
    a. Raspored – odaberite vrijeme okidača (ovo je u UTC-u) za sinkronizaciju biranja s aplikacijom Campaign Manager, svakodnevno u zakazano vrijeme.

b. Interval – Odaberite ovo za konfiguriranje intervala sinkronizacije u minutama. Možete odabrati interval (između 15 minuta i 480 minuta). Sinkronizacija se odvija u zakazanim intervalima. Na primjer, ako interval postavite na 60 minuta, sinkronizacija se događa svakih sat vremena.

13. Kliknite **Spremi**.

Strategija kontakta

Strategija kontakta odnosi se na pristup učinkovitoj interakciji s kupcima putem više kanala ili više brojeva. To uključuje stvaranje okvira koji će se koristiti u kampanji za slijed brojeva ili chan-nels, određivanje dopuštenih ponovnih pokušaja, prilagođavanje vremena poziva za svaki broj i kanal i definiranje strategije ponovnog planiranja za svaki ishod pokušaja.

Na lijevom navigacijskom izborniku kliknite **Strategija** kontakta da biste otvorili

stranicu Strategija kontakta. U mreži su navedene dostupne strategije kontakta s

odgovarajućim detaljima.

Polja	Opis
Ime	Naziv strategije kontakta.
Vrsta strategije	Vrsta strategije kontakta. • Jednostavan • Napredan • Napredno (nadjačano) ili povratni poziv
Opis	Opis strategije kontakta.
Načina	Načini strategije kontakta. Kliknite ovdje za detaljne informacije kako biste dodali više načina rada ako je potrebno.
Radnje	Akcije koje treba poduzeti. Da biste saznali više, kliknite ovdje.

DODAVANJE NAČINA DODAVANJA

U rešetki koja prikazuje strategije kontakata kliknite **padajući popis Načini** rada da biste vidjeli sve načine mapirane u ovu strategiju kontakta.

1. U skočnom **prozoru Prošireni načini strategije kontakta** možete izvršiti sljedeće radnje.
2. Kliknite **DADD MODES i konfigurirajte strategiju kontakta** . Slijedite upute navedene u načinima **rada**.
3. Pomoću gumba prekidača **ON/OFF** uspješno aktivirajte/deaktivirajte načine rada.

Napomena: Ovaj je objekt dostupan samo za **jednostavnu strategiju** , a ne za **napredno** .

4. Kliknite gumb Uredi da biste izmijenili stranicu strategije kontakta.
5. Klikom na **gumb Kopiraj** prikazuju se dostupni neiskorišteni načini rada - Glasovni načini za glasovne campaione, načini SMS za kampanju SMS, načini e-pošte za kampanju e-pošte i prilagođeni načini za prilagođene kampanje. Na padajući popis možete dodati potreban način rada i kliknuti **Spremi**.
6. Kliknite **Izbriši** da biste izbrisali potreban način rada.

Radnje

Stupac **Akcije** strategije kontakta prikazuje dva gumba:

a. **Kopiranje** - pomoću ovog gumba kopirajte cijelu strategiju kontakta, uključujući mapirane načine rada i konfigurirane ishode telefonije.
b. **Brisanje** – pomoću tog gumba izbrišite strategiju kontakta.

   Napomena: ako ste mapirali bilo koji način povezan s ovom strategijom kontakta ili mapirali ovu strategiju kontakta u bilo koju kampanju, ne možete izbrisati ovu strategiju kontakta.

Strategija kontakta - vrste

Aplikacija podržava tri vrste strategije kontakta:

Jednostavna strategija: Jednostavna strategija lako se može konfigurirati. Ova strategija omogućuje konfiguriranje načina rada koji se isprobavaju jedan po jedan redoslijedom na temelju težine. Ciklus se ponavlja dok se ne dovrši konfigurirani broj ciklusa.

Napredna strategija: Napredna strategija omogućuje vam definiranje složenih pravila ponovnog pokušaja.

Strategija povratnog poziva: Strategija povratnog poziva omogućuje agentima postavljanje povratnog poziva koji je zatražio klijent i konfiguriranje različitih aspekata u pogledu načina na koji se postupa s tim pozivima povratnog poziva s obzirom na biranje, agente, ponovne slučajeve, status kontakta itd.

Stvaranje strategije kontakta

Slijedite dolje navedene korake da biste stvorili strategiju za kontakt.

Dodaj strategiju kontakta

1. Kliknite **Dodaj strategiju** kontakta i pojavit će se naziv strategije **kontakta** Tab.

Widget 1 - Naziv strategije kontakta

2. Unesite **ime** i **opis** strategije kontakta.
3. Odaberite vrstu strategije kontakta iz **Jednostavno,Napredno** ili **Povratni** poziv.

4. TURN **Ograniči višestruku e-poštu i SMS** uključite **ako** želite kontrolirati slanje više e-poruka i tekstualnih poruka istom kontaktu.

   Napomena: Uključivanje ovog prekidača znači da aplikacija šalje samo jednu e-poštu ili SMS kontaktu za određenu kampanju.

5. Kliknite **Dalje** da biste se pomaknuli do widgeta **Odabir načina** rada.

Widget 2 – način odabira

1. **Na padajućem popisu odaberite način** rada.

   Napomena: Ako nemate način koji se primjenjuje na ovu strategiju kontakta, stvorite novi način klikom na gumb Dodaj.

2. Pomoću skočne **ploče vremena odaberite vremenski raspon** da bi ova strategija kontakta bila operativna.
3. Pomoću klizača konfigurirajte **ponovne pokušaje** načina rada za ovu strategiju kontakta.
4. TURN uključivanje PEWC-a **kako bi se PEWC omogućio** za ovu strategiju kontakta.

   PEWC ili Prethodna izričita pisana suglasnost je koja nalaže telemarketerima da dobiju prethodnu izričitu pisanu suglasnost pozvane strane za automatske ili unaprijed snimljene pozive za telemarketing na bežične brojeve i unaprijed snimljene pozive na fiksnu liniju stambenih objekata.

   Napomena: Da biste isporučili kontakte, morate uključiti TURN PEWC za ADM kampanju.

5. Ako omogućite **naprednu** vrstu strategije kontakta u odjeljku **Naziv** strategije kontakta, pojavit će se sklopka Ponovni pokušaj **prijelaza** . TURN uključivanje **da** biste omogućili sljedeća prijelazna polja za ovu strategiju kontakta.

   a. Pomoću klizača Pokušaji **prijelaza** popravite broj pokušaja prijelaza za ovu strategiju kontakta.

   b. Pomoću klizača Trajanje prijelaza **(dani)** postavite broj prijelaznih dana za ovu strategiju kontakta.

6. Za **ponovne pokušaje zadržavanja načina rada dok se prebacujete na prekidač povratnog poziva** možete slijediti korake u nastavku.

   a. U položaju UKLJUČENO , preostali ponovni pokušaji za ovaj način rada zadržavaju se kada se kontakt prebaci na strategiju povratnog poziva.

   b. U položaju **ISKLJUČENO** broj ponovnih pokušaja inicijalizira se na nulu kada se kontakt prebaci na strategiju povratnog poziva.

7. Kliknite **Prethodno** da biste se u bilo kojem trenutku pomaknuli na prethodni zaslon.
8. Kliknite **Dalje** da biste otvorili widget Ishodi telefonije .

Widget 3 - Ishodi telefonije

Widget **Ishodi** telefonije sadrži popis Ishodi. Ovdje možete konfigurirati strategiju kontakta za svaki ishod naveden u mreži.

1. Pomoću okvira **za pretraživanje pretražite bilo koji konkretan** ishod.
2. Kliknite **Ishodi** u retku zaglavlja da biste sortirali ishode uzlaznim ili silaznim redoslijedom.
3. Kliknite traženi redak da biste izvršili potrebne promjene i izmijenili detalje. Svi su reci učitani sa zadanim vrijednostima
4. Na ploči s brojevima odaberite Vrijeme ponovnog zakazivanja **(D:H:M)** za ponovno zakazivanje poziva za ovaj ishod.
5. Na ploči s brojevima odaberite maksimalan **pokušaj ponovnog pokušaja** za ovaj ishod.

   Napomena: to je primjenjivo samo za napredne strategije kontakta ili **strategije kontakta povratnog** poziva.

6. Na ploči s brojevima odaberite **prioritet** za ovaj ishod. Aplikacija šalje kontakte biraču na temelju visokog prioriteta.
7. Odaberite način **grane** , alternativni način da biste došli do kontakta.

   Napomena: to je primjenjivo samo za napredne strategije kontakta ili **strategije kontakta povratnog** poziva.

8. **Potvrdite okvir Zadrži PCB** ako isti agent servisira klijenta u povratnom pozivu.
9. **Potvrdite okvir Zatvori kontakt** ako želite zatvoriti kontakt na temelju tog ishoda.
10. **Potvrdite okvir Ukloni način** rada ako želite ukloniti način rada za kombinaciju strategije i ishoda kontakta.
11. Kliknite **PRETHODNO** da biste se u bilo kojem trenutku pomaknuli na prethodni zaslon.
12. Kliknite **SPREMI I DODAJ DRUGI NAČIN** da biste spremili strategiju kontakta.
13. Kliknite **SPREMI** da biste dovršili konfiguriranje strategije kontakta.

Upravljanje načinom rada

Način označava različite kanale komunikacije koji se mogu koristiti za pokretanje razgovora. Uobičajeni načini koji se koriste u razgovornom angažmanu uključuju tekstualni chat i glasovne interakcije putem broja kupca, e-pošte itd.

Načinima rada mapiranima u strategiju kontakta možete upravljati onemogućavanjem odabranih načina rada, promjenom ponovnih pokušaja dopuštenih za način rada ili promjenom vremena pozivanja za način rada.

Jednostavna strategija kontakta

Mapirani načini rada prikazani su kao što je prikazano u nastavku.

Na gornjem zaslonu **Načini** možete učiniti sljedeće:

1. Povucite i ispustite načine rada da biste promijenili prioritet.
    a. **Omogući / Onemogući** načine rada - Kontakti se ne isporučuju u onemogućene načine rada. Ako ponovno zakazivanje mora ponovno zakazati kontakt u način koji je onemogućen, kontakt se ponovno zakazuje u sljedeći aktivni način rada prema većem prioritetu.
    b. Ovaj prekidač / isključivanje načina rada podliježe sljedećim uvjetima:
        - Kada je način rada isključen, on se deaktivira. Telefonski brojevi se ne uklanjaju. Kada je način rada ponovno uključen, kontakti se biraju na ovaj telefonski broj.
        - Sve provjere valjanosti povezane s usklađenošću primjenjuju se u trenutku prijenosa kontakta. Stanje načina rada - UKLJUČENO ili ISKLJUČENO - ne uzima se u obzir.
        - Ako je ovo posljednji način rada, ciklus se tretira kao dovršen. Aplikacija nastavlja birati sljedeći ciklus.
2. **Načini kopiranja / brisanja** .
3. Kliknite gumb Uredi u odnosu na način koji želite urediti. Aplikacija vas vodi na widget 2 - Čarobnjak za odabir načina rada. Možete izvršiti sljedeće radnje:
    a. Promjena prozora koji se može pozvati za način rada-
        - Za jednostavnu strategiju, mijenjanje ovog načina rada u jednom načinu rada replicira se u isto vrijeme za druge načine rada.
    b. Povećajte / smanjite ponovne pokušaje načina rada - svaka promjena u jednom načinu rada replicira se na sve načine konfigurirane za strategiju kontakta. To također utječe na način rukovanja ponovnim pokušajima ciklusa.
        - Na primjer, postoje tri načina rada (A, B i C) u strategiji jednostavnog kontakta, a broj ponovnih pokušaja je 1. Broj konfiguriranih ciklusa je 2. Aplikacija jednom bira SVE načine rada kako bi dovršila prvi ciklus. Tada počinje drugo ciklusno biranje. Prema poboljšanoj strategiji, pretpostavimo da je korisnik povećao ponovni pokušaj načina rada na 2 - to znači da se SVI načini mogu birati dva puta. Prema prioritetu, A se bira dva puta, B dva puta, a C dva puta za dovršetak jednog ciklusa. Ako su konfigurirana dva ciklusa, svaki način bira se ČETIRI puta prema prioritetu - dva puta u svakom ciklusu.
4. Kliknite **Spremi** da biste dovršili postupak.

Strategija naprednog kontakta

Mapirani načini prikazani su kao što je prikazano

u nastavku: Na gornjem zaslonu **Načini** možete:

1. Povucite i ispustite načine rada da biste promijenili prioritet.
2. **Omogući / Onemogući** načine rada - Omogućavanje ili onemogućavanje načina rada predstavlja nadjačavanje konfigurirane strategije kontakta za određene načine rada. Kontakti se ne isporučuju u načine koji nisu nadjačani (to jest, onemogućeni). Kontakti se isporučuju samo u aktivne načine, tj. Ako ponovno zakazivanje mora ponovno zakazati kontakt u način koji nije nadjačan, odnosno nije aktivan, kontakt se bira iz najvišeg nadjačanog načina prema prioritetu.
3. **Načini kopiranja / brisanja** .
4. Kliknite gumb Uredi u odnosu na način koji želite urediti. Aplikacija vas vodi na **widget 2 - Čarobnjak za odabir načina rada** . Možete izvršiti sljedeće radnje:
   a. Promijenite prozor koji se može pozvati za način rada.
   b. **Povećajte / smanjite** ponovne pokušaje načina rada
   c. Kliknite **Spremi** da biste dovršili postupak.

Dozvola

Campaign Manager nudi model pretplate za licence. Naknada za licencu naplaćuje se na temelju maksimalnog broja korisnika, pokušaja kontakta ili minuta potrošenih tijekom prijave za ciklus naplate. Licenca za pretplatu nema ograničenje kupljene količine, a prekoračenje se naplaćuje u skladu s tim. Naplata se odvija na unaprijed dogovorenoj frekvenciji.

Licenca se mora obnoviti po isteku na datum naveden u datoteci licence. Ako se licenca ne obnovi po isteku, administrator se ne može prijaviti. Međutim, aplikacija nastavlja raditi 12 sati, obrađujući i isporučujući kontakte. Nakon 12 sati prestaje isporučivati kontakte biraču.

Prikaz izvješća o licencama

1. Kliknite **Licenca** da biste pogledali istodobno izvješće za **prijavu** .
2. Unesite **datum** početka i **datum** završetka da biste prikazali izvješće za određeno vremensko razdoblje.
3. Kliknite **Pokaži**. Izvješće sadrži rešetku koja prikazuje broj korištenih licenci za **priključke administratora**, **nadzorne priključke** i **priključke agenta**.
4. Kliknite **Izvezi** da biste preuzeli izvješće.

Prijenos licence

Napomena: Prijenos nije primjenjiv na sve varijante.

Korisnik može prenijeti licencu i pregledati detalje iste. Pomaknite se do **licence** > **prenesite**. Pregledajte datoteku i kliknite **Otvori**.

Prikazana su sljedeća polja:

Polja	Opis
Licencirani detalji	Prikazuje pojedinosti o korisniku: • Administrator – broj dopuštenih prijavljenih korisnika s ulogom administratora dopuštenom u skladu s uvjetima ove licence. • Supervizor - broj dopuštenih prijavljenih korisnika s ulogom nadzornika po doznaci pod uvjetima ove licence. • Agent - broj dopuštenih prijavljenih korisnika s ulogom agenta dopuštenom pod uvjetima ove licence.
Korištenje licence	Prikazuje pojedinosti o korištenju licence za tekući dan: • Administrator – broj prijavljenih korisnika dopuštenih administratora za tekući dan. • Supervizor - Broj dopuštenih nadzornika prijavljenih za tekući dan. • Agent - broj dopuštenih agenata prijavljenih za tekući dan.
Značajke licence	Popis značajki aplikacije dostupnih na ovoj licenci.

Kršenje licence

Aplikacija prikazuje statičko upozorenje ako:

- Konfigurirani dani prije isteka licence, odbrojavanje do datuma i vremena isteka licence.
- Odbrojavanje do datuma prekida.

Izračun licence agenta

Sljedeći primjer opisuje kako se vrši izračun licence agenta:

Kampanja A mapira se u jednu ili više kampanja voditelja kampanje. Imamo 10 10 agenata mapiranih u ovoj kampanji A. Licenca Upravitelj usluge ankete agent broj podataka iz AWS završiti u intervalima od 15 minuta za ažuriranje korištenja licence. Najveći broj agenata prijavljenih u bilo kojem trenutku tijekom dana koristi se za uračunavanje broja korištenih licenci.

Ako je 7 agenata prijavljeno između 08:00 AM i 12:00 sati, 9 agenata je prijavljeno između 12:00 i 03.00 PM, a prijavljeno je 5 agenata između 3.00 PM i 5.00 PM - broj agenata za taj dan računa se kao 9. Osim stanja odjave agenta, ostale države agenta obračunavaju se tijekom ispitivanja podataka o broju agenata voditelju kampanje. Te su informacije dostupne i u izvješćima o licenci.

Izvješće o upotrebi

Pomaknite se do **licence** > **korištenja**. Izvješće o korištenju prikazuje tri vrste kvantificiranog izvješća:

Izvješće istodobnog agenta

Naplata se temelji na najvećem broju prijava na bilo koji dan u kalendarskom mjesecu.

Na primjer, tri agenta (A1, A2 i A3) prijavljuju se prvog dana, tri agenta (A1, A4 i A5) prijavljuju se drugog dana, a tri agenta (A6, A7 i A8) prijavljuju se trećeg dana. Klijent se naplaćuje na temelju najvećeg broja prijava u ovom slučaju, a to su tri kako su se prijavili različiti agenti, najveći broj agenata ostaje tri.

Izvješće o korištenju agenta

Izvješće prikazuje jedinstvene prijave agenta, u jednom retku za svaki mjesec.

Izvješće imenovanog agenta

Ovo izvješće prikazuje i jedinstvene prijave agenta, ali svakodnevno.

Na primjer, tri agenta (A1, A2 i A3) prijavljuju se prvog dana, tri agenta (A1, A4 i A5) prijavljuju se drugog dana, a tri agenta (A6, A7 i A8) prijavljuju se trećeg dana. Kupcu se naplaćuje na temelju jedinstvenih prijava agenta, au ovom slučaju je osam.

Napomena: izvješće o korištenju prikazuje detalje na temelju postavki konfiguracije izvršenih tijekom postupka dodjele resursa i ugovornih uvjeta.
Dodatne informacije zatražite od našeg tima za dodjelu resursa.
Naplata za SaaS model provodi se na temelju vrste naplate kao što su istodobni agent, imenovani agent ili upotreba agenta i minimalna obveza potpisana tijekom ugovornog postupka.

Prikaz izvješća o korištenju

Postavite filtar vremena za prikaz izvješća:

1. Unesite određenu **godinu** za prikaz podataka za drugu godinu. U izvješću se prema zadanim postavkama prikazuju podaci tekuće godine. Izvješće za svaki mjesec prikazuje se pojedinačno Tab. Prva Tab ne reproducira podatke za tekući mjesec, dok su podaci za prethodne mjesece dostupni na sljedećim karticama.
2. Odaberite prilagođeni raspon **datuma**.
3. Kliknite datum početka da biste odabrali datum i vrijeme početka.
4. **Kliknite Datum** završetka da biste odabrali datum i vrijeme završetka.

   Napomena: Prema zadanim postavkama polja Datum početka i Završni datum prikazuju trenutni datum i vrijeme zadnjeg otvaranja stranice Izvješće o korištenju.
5. Kliknite **Pokaži** da biste dohvatili izvješće.
6. Kliknite **Osvježi** da biste osvježili podatke na trenutno.
7. Kliknite **Izvezi** da biste preuzeli izvješće. Odaberite vrstu izvješća (sažetak i agent) koja će se učitati prema dolje u skočnom prozoru koji će se pojaviti.

a. Sažetak (zadani odabir) - Ova vrsta izvješća sadrži iste stupce podataka kao što se ponavlja u aplikaciji. Osim svakog stupca trajanja, izvezena datoteka sadrži dodatni stupac koji prikazuje odgovarajuće trajanje pretvoreno u sekunde.

b. Agent – ova vrsta izvješća na odgovarajući način sadrži samo datume naplate, imena agenata, prijave i trajanje poziva koje obrađuju agenti.

c. Odaberite potrebne mjesece u slučaju odabira mogućnosti Godina u filtru.

8. Kliknite **Izvoz**.

Polja izvješća

Polje	Opis
Ukupno imenovani agent	
Datum	Datumi za koje se popunjavaju podaci o korištenju.
Vrsta licence	Vrsta licence potrošena za određeni mjesec. To može biti "Osnovno" ili "Premium". Nositelj osnovne licence inače se smatra Premiumom kada je omogućen barem jednom od AI značajki, kao što su P2P i BTTC.
Broj prijava	Ukupan broj prijava.
Ukupan broj obrađenih poziva	Ukupan broj poziva koje agenti obrađuju za određeni datum.
Stvarno trajanje poziva	Ukupno stvarno trajanje svih poziva koje agenti obrađuju za određeni datum. To je trajanje sažeto od početka do kraja poziva.
Izračunato trajanje poziva	Ukupno izračunato trajanje svih poziva koje agenti obrađuju za određeni datum. To je zbroj zaokružene vrijednosti svakog trajanja poziva. Vrijednost zaokruživanja za trajanje poziva konfigurirana je u pozadini za sekunde i minute.
Ukupno aktivno trajanje	Ukupno aktivno trajanje svih prijavljenih agenata za određeni datum. To je trajanje tijekom kojeg dani agent ostaje u aktivnom stanju kao što su Ready, In Call i tako dalje.
Ukupno trajanje prijave	Ukupno trajanje prijave svih prijavljenih agenata za određeni datum.
Ukupan broj prijava nadzornika	Ukupan broj nadzornih tijela prijavljenih u potplat za navedeni datum.
Digitalne transakcije	

SMS	Prikazuje broj poslanih kampanja SMS za dani datum.

E-pošta	Prikazuje broj poruka e-pošte poslane za određeni datum.
Društveni mediji	Prikazuje broj angažmana na društvenim mrežama povezanih s kampanjama za određeni datum.
Ukupno potrošene jedinice	Ukupan broj jedinica digitalnih transakcija za određeni datum. Vrijednost jedinice konfigurirana je u pozadini. Na primjer, jedna jedinica može se konfigurirati kao 100 digitalnih transakcija.
Provjere identiteta	
Ukupna primarna provjera autentičnosti	Ukupan broj zahtjeva za provjeru autentičnosti prije poziva poslanih za određeni datum.
Provjerena primarna provjera autentičnosti	Ukupan broj uspješnih autentifikacija prije poziva za određeni datum.
Ukupna sekundarna provjera autentičnosti	Ukupan broj dežurnih provjera autentičnosti za određeni datum.
Potvrđena sekundarna provjera autentičnosti	Ukupan broj uspješnih autentifikacija dežurstava dovršenih za određeni datum.
Ukupan broj transakcija	Ukupni broj svih transakcija obrađenih na određeni datum.

User

Upravljanje korisnicima ključno je za autorizaciju pristupa za različite korisnike, kao što su administratori, operatori i drugi korisnici centra za kontakt

Uloge dodijeljene korisnicima, kao što su administratori i nadzornici, definiraju svoje radnje unutar aplikacije. U određenim situacijama nadzornik može igrati ulogu upravitelja poziva. Unutar Voditelja kampanje imate mogućnost stvaranja korisnika, dodjele uloga i mapiranja njihovih odgovornosti u skladu s tim.

Izrada korisnika

Kada tim za dodjelu resursa stvori klijenta, prema zadanim postavkama stvara se superkorisnik. Za stvaranje dodatnih korisnika klijent može koristiti superkorisnika za prijavu u Upravitelj kampanje.

Stvorite sljedeće vrste korisnika za dodatno stvaranje korisnika.

Korisnici - Korisnici koje ovdje stvorite mogu pristupiti aplikaciji pomoću provjere autentičnosti SQL ili provjere autentičnosti sustava Windows.

Korisnici domene – korisnici koje ovdje stvorite također se stvaraju na određenoj domeni. Ovdje postavljene lozinke za te korisnike također se mogu koristiti za pristup domeni.

SSO Korisnici – korisnici jedinstvene prijave (SSO) konfigurirani su za SSO na trećem davatelju identiteta SSO. Ova metoda omogućuje korisnicima SSO prijavu na više web stranica s jednim skupom vjerodajnica.

Kliknite Korisnik s izbornika lijeve navigacijske stranice da biste otvorili stranicu Korisnik.

Polja

Polja	Opis
Korisnički ID	Prikazuje korisnika ID korisnika
Korisničko ime	Prikazuje ime korisnika
Home telefon	Prikazuje Home telefonski broj korisnika
Mobilni telefon	Prikazuje broj mobilnog uređaja korisnika
E-pošta	Prikazuje poruku e-pošte ID korisnika
Radnje	Navedite dolje akciju koju treba poduzeti.

Izradi korisnike

Da biste dodali novog korisnika:

1. Kliknite **Dodaj korisnika**. Popunjavaju **se kartice Korisničko ime i Lozinka** te **Korisnički podaci** .
2. Unesite **korisničko ime**.
3. **Odaberite vrstu** korisnika između sljedećeg:
   a. **Admin** - Korisnik je administrator aplikacije i ima puna prava na sve module.
   b. **Korisnik** – korisnik je administrator i ima samo ograničena prava.
   c. **Operator** kontrole- Korisnik je kontrolni operator i ima pristup kontroli Agent Desktop.

   Napomena: Ovo trenutno nije dostupno za Webex Contact Center.
4. Za vrstu provjere autentičnosti odaberite **Provjera autentičnosti baze podataka**.

   Ova standardna metoda provjere autentičnosti koja se sastoji od korisničkog imena i lozinke koristi se za dif-ferent sustave baze podataka. Aan instanca SQL Server može imati više korisničkih računa (koristeći SQL provjeru autentičnosti) s različitim korisničkim imenima i lozinkama. SQL provjera autentičnosti preferira se na zajedničkim poslužiteljima gdje različiti korisnici imaju pristup raznim bazama podataka. SQL Provjera autentičnosti potrebna je kada se klijent (udaljeno računalo) poveže s instancom SQL poslužitelja na računalu koje nije ono na kojem klijent izvršava.

Napomena: ova vrsta provjere autentičnosti ne nudi značajku pravila za lozinke u vezi s obzirom na sastav lozinke ili istek lozinke. Za učinkovita pravila lozinke koristite Windows provjeru autentičnosti. Vaš administrator domene može primijeniti pravila lozinke domene za pristup aplikaciji.

5. Unesite lozinku **za pristup poslužitelju** SQL ako je **vaša vrsta provjere autentičnosti Provjera autentičnosti** baze podataka. Ovo polje je obavezno.
6. Ponovno unesite u Potvrdu lozinke **za pristup poslužitelju SQL ako je** vaša vrsta provjere autentičnosti Provjera autentičnosti **baze podataka .** Ovo polje je obavezno.

   Napomena:
   Polja Lozinka i Potvrda lozinke onemogućena su ako je vaš odabir Windows Provjera autentičnosti. Nastavite s koracima od 9 do 13 ako korisnik obrađuje Salesforce CRM kampanje na Campaign Man-ageru. Inače preskočite na 14. korak.
7. Unesite **Naziv domene ako je vaša provjera autentičnosti odabrana kao** Windows provjera autentičnosti . To je onemogućeno ako je odabrana provjera autentičnosti baze podataka.
8. Omogući **SF vjerodajnice preklopna ikona** ako korisnik rukuje SF CRM kampanjama.
9. Unesite korisničko ime **SF-a**.
10. Unesite **SF lozinku**.
11. Unesite detalje **SF tokena**.

    Napomena : SF token nije obavezno polje. Ako ne unesete token, SF aplikacija potvrđuje valjanost korisnika na temelju gore konfiguriranih polja SF korisničkog imena i SF lozinke.
12. **Kliknite PROVJERA VALJANOSTI** VJERODAJNICE SF da biste dovršili provjeru autentičnosti korisnika.
13. Postavite istodobni prekidač za prijavu ako korisniku dopustite istodobnu prijavu da se istovremeno prijavljuje u aplikaciju. Ako ste podesili isključivanje **isključivanja**, aplikacija odjavljuje korisnika od ranije prijave nakon primitka potvrde.
14. Idite do odjeljka Podaci o korisniku .

Podaci o korisniku

1. Unesite **broj telefona** korisnikaHome.
2. Unesite broj mobitela korisnika.
3. Unesite **grad** kojem korisnik pripada.
4. Unesite **stanje** iz kojeg je korisnik.
5. Unesite **poštanski broj** za lokaciju Home.
6. Unesite korisnikovu **adresu e-pošte** .
7. Ispunite **polja Adresa1** i **Adresa2** .

8. Unesite sve **komentare.**
9. Kliknite **Spremi** da biste dovršili postupak.

Idite u odjeljak Mapiranje uloga da biste mapirali uloge ovom korisniku.

Stvaranje korisnika domene

Da biste dodali novog korisnika:

1. Kliknite **Dodaj korisnika**. Popunjavaju **se kartice Korisničko ime i Lozinka** te **Korisnički podaci** .

Korisničko ime i lozinka

2. Unesite **korisničko ime**.
3. **Odaberite vrstu** korisnika između sljedećeg:
   a. **Admin -** Korisnik je administrator aplikacije i ima puna prava na sve module.
   b. **Korisnik** – korisnik je administrator i ima samo ograničena prava.
4. Za vrstu provjere autentičnosti odaberite **Windows provjera autentičnosti**.

   Provjera autentičnosti u sustavu Windows– to je obično provjera autentičnosti aktivne domene. Kada se korisnik domene prijavi u aplikaciju, provjera autentičnosti uspostavlja se podudaranjem kombinacije korisničkog imena/lozinke s danom domenom i odobrenim pristupom.
5. Unesite **naziv** domene.
6. Polja **Lozinka i Potvrda lozinke** su onemogućena. Aplikacija provjerava autentičnost korisnika u odnosu na lozinku domene.
7. Preklopite ikonu za omogućivanje **vjerodajnica** za Salesforce ako korisnik upravlja kampanjama glasa u oblaku za usluge.
8. Unesite **korisničko ime** Salesforcea.
9. Unesite lozinku **salesforcea**.
10. Unesite detalje **SalesforceTokena**.

Napomena : Salesforce Token nije obavezno polje. Ako ne unesete token, aplikacija Service Cloud Voice potvrđuje valjanost korisnika na temelju gore konfiguriranih polja Salesforce korisničko ime i Salesforce lozinka.

11. **Kliknite PROVJERA VALJANOSTI** VJERODAJNICE SF da biste dovršili provjeru autentičnosti korisnika.
12. Postavite istodobni prekidač za prijavu ako korisniku dopustite istodobnu prijavu da se istovremeno prijavljuje u aplikaciju. Ako ste podesili isključivanje **isključivanja**, aplikacija odjavljuje korisnika od ranije prijave nakon primitka potvrde.
13. Idite do odjeljka Podaci o korisniku .

Podaci o korisniku

14. Unesite **broj telefona** korisnikaHome.
15. Unesite broj mobitela korisnika.
16. Unesite **grad** kojem korisnik pripada.
17. Unesite **stanje** iz kojeg je korisnik.
18. Unesite **poštanski broj** za lokaciju Home.
19. Unesite korisnikovu **adresu e-pošte** .
20. Ispunite **polja Adresa1** i **Adresa2** .
21. Unesite sve **komentare.**
22. Kliknite **Spremi** da biste dovršili postupak.

Stvaranje SSO korisnika

Da biste dodali novog korisnika:

1. Kliknite **Dodaj korisnika**. Popunjavaju **se kartice Korisničko ime i Lozinka**te **Korisnički podaci** .

Korisničko ime i lozinka

2. Unesite **korisničko ime**.
3. **Odaberite vrstu** korisnika između sljedećeg:
   a. **Admin** - Korisnik je administrator aplikacije i ima puna prava na sve module.
   b. **Korisnik** – korisnik je administrator i ima samo ograničena prava.
4. Za vrstu provjere autentičnosti odaberite **SSO**

   SSO - Ovo je protokol za jedinstvenu prijavu. Ti su korisnici konfigurirani na trećem davatelju usluga provjere identiteta. Kada se korisnik prijavi u aplikaciju, provjeru korisničkog imena i lozinke vrši davatelj usluge identiteta SSO. Nakon uspješne provjere valjanosti, korisnik dobiva pristup aplikaciji.
5. Polja **Lozinka,Potvrda lozinke** i **Naziv** domene su onemogućena. Aplikacija autentificira korisnika putem davatelja SSO treće strane.
6. Omogući **SF vjerodajnice uključi/isključi ikonu** ako korisnik upravlja kampanjama glasa u oblaku za usluge.
7. Unesite korisničko ime **SF-a**.
8. Unesite **SF lozinku**.

9. Unesite detalje **SF tokena**.
10. **Napomena** : SF token nije obavezno polje. Ako ne unesete token, aplikacija Service Cloud Voice provjerava valjanost korisnika na temelju gore konfiguriranih polja SF korisničkog imena i SF lozinke.
11. **Kliknite PROVJERA VALJANOSTI** VJERODAJNICE SF da biste dovršili provjeru autentičnosti korisnika.
12. Postavite istodobni prekidač za prijavu ako korisniku dopustite istodobnu prijavu da se istovremeno prijavljuje u aplikaciju. Ako ste podesili isključivanje **isključivanja**, aplikacija odjavljuje korisnika od ranije prijave nakon primitka potvrde.
13. Idite do odjeljka Podaci o korisniku .

Podaci o korisniku

14. Unesite **broj telefona** korisnikaHome.
15. Unesite broj mobitela korisnika.
16. Unesite **grad** kojem korisnik pripada.
17. Unesite **stanje** iz kojeg je korisnik.
18. Unesite **poštanski broj** za lokaciju Home.
19. Unesite korisnikovu **adresu e-pošte** .
20. Ispunite **polja Adresa1** i **Adresa2** .
21. Unesite sve **komentare.**
22. Kliknite **Spremi** da biste dovršili postupak.

Uloge

Kliknite **Uloge** da biste pogledali zaslon Uloge na kojem su navedene dostupne uloge u aplikaciji. Da biste stvorili uloge,

1. Kliknite **Dodaj** da biste otvorili zaslon Informacije o ulogama.
2. Unesite **naziv** uloge.
   Napomena: polje Naziv uloga podržava najviše 128 znakova.
3. Unesite **Opis** i kliknite **Spremi**.

Preslikavanje uloga

Nakon stvaranja uloge ulogu možete mapirati pomoću značajke mapiranja.

Odjeljak **Mapiranje** prava na uloge sadrži različita prava koja možete mapirati u ulogu s obzirom na značajke aplikacije kao što su kampanja, strategija kontakta itd.

1. Da biste mapirali ulogu, kliknite **Uredi** na određenu ulogu koju želite mapirati.
2. Zaslon **Konfiguriranje uloga** pojavljuje se u sekcijama Informacije o ulogama i Mapiranje prava

U dolje navedenoj tablici s popisom prava navedena su prava koja su vam dostupna za mapiranje korisnicima. Za svaku ovdje navedenu stavku ne primjenjuju se sva prava. Osim toga, malo je drugih prava koja se primjenjuju u određenim aspektima aplikacije.

Unos prava - tablica

#	Prava	Opis
1	Stvoriti	Korisniku je dopušteno stvaranje novog entiteta.
2	Ažuriranje	Korisnik koji će urediti/ažurirati postojeći entitet.
3	Izbriši	Omogućuje korisniku brisanje odabranog entiteta.
4	Pregled	Korisnik može vidjeti samo odabrani entitet.
5	Upload	Korisniku je dopušteno učitavanje podataka u aplikaciju, koji se odnose na značajku.
6	Konfiguriranje	Korisnik može konfigurirati detalje koji se odnose na odabranu značajku.
7	Spremiti	Korisniku je dopušteno spremiti nove podatke o stvaranju / ažuriranju.
8	Izvršiti	Korisniku je dopušteno izvođenje aktivnosti u vezi s tim entitetom. Na primjer, korisnik može izvršiti kampanju (promijeniti stanje kampanje iz Zaustavi na Početak ili obrnuto).
9	Omogućili	Korisniku je dopušteno omogućivanje/onemogućavanje entiteta. Na primjer, korisnik može omogućiti grupu kampanja.
10	Kopija	Korisnik može stvoriti kopiju entiteta. Na primjer, korisnik može kreirati kopiju kampanje.

Pogledajte **tablicu Mapiranja** prava za pojedinosti o dopuštenom mapiranju za različite aspekte aplikacije.

Preslikavanje prava - tablica

Uloge	Prava	Opis
Korisnici	Stvaranje, ažuriranje, brisanje, prikaz	Omogućuje korisniku da ostari korisničke račune unutar sustava.

Uloge	Stvaranje, ažuriranje, brisanje, prikaz	Omogućuje korisniku starenje sistemskih uloga i dozvola.

Grupe kampanj a	Stvaranje, ažuriranje, brisanje, prikaz, izvršavanje, kontakt Parametri, vremenska zona, povijesna izvješća	Korisnici mogu upravljati svim aspektima grupa kampanja, uključujući parametre kontakata, vremenske zone i izvješća o svojim toratorima. Prava se mogu dodijeliti na temelju određenih vrsta grupa, kao što je progresivno **Napomena**: ako navedete prava za povijesno izvješće, grupe kampanja možete pregledati na njegovim torzikalnim beta izvješćima. To je primjenjivo za sažetka, detaljna izvješća i izvješća o povratnom pozivu.
Kampanje	Stvaranje, ažuriranje, brisanje, prikaz, izvršavanje, poslovni parametri, skripte poslužitelja, strategija odabira kontakta, CSS raspored, zakazivanje vremena izvođenja, popis kontakata, upravljanje kontaktima, sinkronizacija, sažetak kampanje, SMS Tem-ploča, vremenska zona, lanac, praznici, sastavljač izraza, cilj kampanje, zakazivanje načina kontakta, tem-ploča e-pošte, IVR uređivač predložaka, ishodi telefonije, konfiguracija umjetne inteligencije, prag kontakta, postavke pozivanja, povijesna izvješća	Korisnici mogu upravljati svim konfiguracijama vezanim uz kampanju i izvoditi radnje kao što su pregledavanje njegovih toričkih izvješća i postavki starenja čovjeka za usklađenost s biranjem. Prava se mogu primjenjivati na sve ili određene kampanje. **Napomena**: ako navedete prava za povijesno izvješće, kampanje možete pregledavati na povijesnim beta izvješćima. To je primjenjivo za

		sažetka, detaljna izvješća i izvješća o povratnom pozivu.
Poslovni ishod	Stvaranje, ažuriranje, brisanje, prikaz	Omogućuje korisniku definiranje i upravljanje poslovnim ishodima, s posebnim pravima za nadređene poslovne ishode.
Strategija poziva	Stvaranje, ažuriranje, brisanje, prikaz	Omogućuje korisniku da ostari kako kontakt

		strategije se obrađuju unutar sustava. Također možete pružiti spe-cific zadanim strategijama poziva.
Parametri aplikacije	Ažuriranje, prikaz	Omogućuje korisniku izmjenu i nadzor parametara aplikacije na razini sys-tem.
Usklađenost	Upload	Korisniku omogućuje prijenos kontakata povezanih s usklađenosti, kao što su popisi ne zovi (DNC) i nacionalni popisi DNC-a.
Vremenska zona	Ažuriranje, prikaz	Omogućuje korisniku konfiguracije vremenske zone za upravljanje dobi radi usklađenosti s biranjem.
Blagdani	Stvaranje, ažuriranje, brisanje, prikaz	Omogućuje korisniku da definira i upravlja hol-iday rasporedima za cam-paign operacije.
Globalni prijenos	Prikaz, konfiguriranje	Omogućuje korisniku postavljanje i upravljanje globalnim konfiguracijama prijenosa kontakata.
Državni zakoni	Stvaranje, ažuriranje, brisanje, prikaz	Omogućuje korisniku da ostari državna pravila o usklađenosti s biranjem koja se temelje na zakonu.
Način Con-figuration	Stvaranje, ažuriranje, brisanje, prikaz	Omogućuje korisniku konfiguriranje i upravljanje dif-ferentnim načinima komunikacije, kao što

		su SMS ili e-pošta.
URL	Ažuriranje, prikaz, stvaranje, brisanje	Omogućuje korisniku da starosti URL-ove koji se koriste unutar sustava.
Izvještaji	Pregled	Omogućuje korisniku pregled sistemskih izvještaja za cam-paigns, grupe i agente, uključujući njegova toratorska izvješća. Ti

		morate odabrati jednu ili više verzija za prikaz povijesne beta sekcije u lijevom oknu.
Upozoravač	Ažuriranje, prikaz	Korisniku omogućuje upozorenja o dobi ljudi konfigurirana u aplikaciji.
Savezna država/područje/ poštanski broj	Spremanje, brisanje, prijenos, prikaz	Omogućuje korisniku konfiguraciju stanja, područja i poštanskog broja.
Brojači pokušaja RPC-a	Prikaz, Spremi	Omogućuje korisniku praćenje i ažuriranje brojača pokušaja ponovnog pokušaja.
E-pošta	Stvaranje, ažuriranje, brisanje, prikaz	Omogućuje korisniku da ostari konfiguracije e-pošte, kao što su SMTP, POP3 i IMAP Pojedinosti poslužitelja.
SMS	Stvaranje, ažuriranje, brisanje, prikaz	Omogućuje korisniku da ostari SMS konfiguracije, kao što su IP adrese pristupnog poslužitelja i pojedinosti o provjeri autentičnosti.
Dimenzije	Stvaranje, ažuriranje, brisanje, prikaz	Omogućuje korisniku da stari dimenzije sustava.
Profil	Stvaranje, ažuriranje, brisanje, prikaz	Omogućuje korisniku da upravlja profilima koji se koriste za prijenos kontakata i brisanje prijenosa.
Objedinjeni popis	Omogućili	Korisniku omogućuje omogućavanje kampanja kao kampanja jedinstvenog popisa.
Dozvola	Pregled	Korisniku omogućuje pregled informacija o licenci.

Web-usluga	GrantAccess	Omogućuje korisniku odobravanje pristupa API-jima web-usluge.
Ponovno dodijeli agenta	Pregled	Omogućuje korisnicima pregled i upravljanje preraspodjelom agenata.
Izvoz/uvoz kampanje	Pregled	Pruža mogućnost prikaza i upravljanja

		Izvoz/uvoz Funkcionalno st za kampanje.
Kampanja Cat-egory	Stvaranje, ažuriranje, brisanje, prikaz	Omogućuje korisnicima upravljanje kategorijama kampanje, uključujući njihovo stvaranje, ažuriranje, brisanje i pregled.
CPaaS postavke	Stvaranje, ažuriranje, brisanje, prikaz	Omogućuje upravljanje CPaaS postavkama, uključujući stvaranje, ažuriranja, brisanja i pregled Detalji konfiguracije.
ScriptDesigner	Enabled	Omogućuje pristup i korištenje alata Dizajner skripti.
SystemAlerts	Prikaz, Ažuriranje	Omogućuje korisnicima pregled i ažuriranje upozorenja sustava radi boljeg nadzora i održavanja sustava.
Globalni parametri poslovanja	Prikaz, stvaranje, brisanje	Omogućuje upravljanje globalnim poslovnim parametrima njihovim pregledom, stvaranjem i brisanjem.
CCB	Stvaranje, ažuriranje, brisanje, prikaz	Omogućuje korisniku sveobuhvatno upravljanje CCB postavkama.
Konfiguracija dialera	Prikaz, konfiguriranje	Omogućuje prikaz i konfiguraciju postavki sustava birača.

Izdvajanje podataka	Stvaranje, ažuriranje, brisanje, prikaz	Omogućuje stvaranje, ažuriranje, brisanje i pregled procesa i konfiguracija izdvajanja podataka.

Mjerni podaci o performansama	Pregled	Omogućuje korisniku pregled mjernih podataka o performansama na različitim komponentama sustava. To je ograničeno samo na kampanje i kampanje Grupe kojima korisnik ima pristup.
Pii zaštita	Prikaz, Ažuriranje	Omogućuje korisnicima pregled i ažuriranje zaštite od osobnih podataka

		postavke kako bi se osigurala sigurnost podataka.
Digitalan	Stvaranje, ažuriranje, brisanje, prikaz	Korisnicima omogućuje upravljanje digitalnim kanalima, uključujući stvaranje, ažuriranje, brisanje i pregledavanje konfiguracija.
Agensi	Stvaranje, ažuriranje, brisanje, prikaz, povijesna izvješća	Omogućuje korisniku agente za ljudske dobi Tab u izvješćima. Ako navedete prava za povijesno izvješće, kampanje možete pregledavati na povijesnim beta izvješćima. To je primjenjivo za sažetka, detaljna izvješća i izvješća o povratnom pozivu.
Praćenje agenta	Pregled	Omogućuje korisnicima prikaz izvješća o praćenju agenta.

Da biste opozvali prava na ulogu, poništite potvrdili okvir koji odgovara odgovarajućoj mogućnosti.

Dizajner skripti

Dizajner skripti alat je za skriptiranje koji vam pomaže u konfiguriranju

vodiča za pozive. Stranica prikazuje tri kartice: Popis, Obrazac i Izvještaj.

Popis Tab na stranici Dizajner skripti Home pruža sljedeće informacije:

- Obrazac: prikazuje naziv obrasca kao vezu koju je moguće kliknuti. Klikom na njega otvorit će se odabrani obrazac u obrascu Tab za uređivanje.
- Naziv kampanje: označava kampanju pod kojom je obrazac stvoren.
- Vodič za pozive: određuje je li obrazac dizajniran kao vodič za pozive. Ovaj stupac uključuje potvrdni okvir koji je označen ako je obrazac postavljen kao vodič za pozive.

Vodič za pozive

Vodič za pozive je ustanova koja pomaže agentu s unaprijed definiranim pitanjima da predstavi kontaktu kada je poziv zatvoren. Na temelju odgovora, agent može prijeći na sljedeće pitanje ili postaviti dodatno pitanje polijetanje s prethodnog pitanja. Možete konfigurirati skup pitanja, odgovora i dodatnih pitanja koja će agenti koristiti.

Kampanje

Na lijevom izborniku idite do **dizajnera skripti**.

Odaberite kampanju i odaberite dostupne kampanje iz prikazanih grupa kampanja, priložite ili zamijenite obrasce upitnika i konfigurirajte parametre za Vodič za pozive.

Sve dostupne grupe kampanja prikazuju se u lijevom oknu zaslona. Kliknite bilo koju **grupu** kampanja da biste poništili reproduciranje svih pridruženih kampanja za ovu grupu. Za pretraživanje kampanja možete koristiti i okvir za pretraživanje.

Izvješće **vodiča** za pozive prikazuje se i kao grafikon **i kao tablica.** Oba prikaza prikazuju broj kontakata na kojima su agenti koristili vodič za pozive.

Za pretraživanje kroz razine naniže do detaljnijih izvješća pritisnite **Naziv** kampanje u prikazu tablice ili grafikon prikazan za kampanju u prikazu grafikona. Oba prikaza prikazuju detaljna izvješća.

Provedite sljedeće korake:

1. **S popisa odaberite grupu** kampanje.
2. Na padajućem izborniku odaberite **Vodič za** pozive.
3. Odaberite naziv **obrasca za mapiranje ovog vodiča** za pozive.

Obrasca

Administrator može stvoriti skup unaprijed definiranih pitanja i priložiti ih obrascu. Pomoću funkcije Obrazac stvorite pitanja, napišite uvjete na pitanja i povežite jedno pitanje s drugim na temelju odgovora klijenta. Možete napisati JavaScript funkciju ili koristiti ugrađenu JavaScript funkciju.

Provedite sljedeće korake:

1. **S popisa odaberite kampanju** .
2. Idite na **obrazac** Tab da biste stvorili obrazac. Sljedeći elementi obrasca dostupni su za konfiguraciju:
   a. Globalne varijable
   b. Blok skripte
   c. Prevalidator
   d. Tekstualno
   e. Izbor mogućnosti
   f. Potvrdni okvir
   g. Odaberi s popisa
3. Konfigurirajte poslovno polje, globalnu varijablu, polje pitanja i funkciju

biblioteke. Dodatne informacije potražite u odjeljku Obrazac vodiča za pozive.

Sekvenciranje pitanja

Konfiguracija vodiča za pozive pomaže agentu da se nosi s pozivom klijenta na pravilan i strukturiran način. Počevši od poruke dobrodošlice, dobivanja detalja, a zatim odjave s oproštajnom porukom, sve se to može postići pravilnim redoslijedom pitanja. Dodatne informacije potražite u odjeljku Sekvenciranje pitanja.

Kopiranje obrasca

Kliknite **Kopiraj** da biste kopirali ovaj obrazac u druge kampanje unutar ove grupe kampanja. Prilikom kopiranja obrasca u druge kampanje provjerite jesu li poslovna polja stvorena u kampanjama sinkronizirana s poslovnim poljima koja ste konfigurirali u obrascu.

Napomena: obrasce ne možete kopirati u svim grupama kampanja.

1. Odaberite kampanju s padajućeg izbornika Odabir kampanje na koji želite kopirati ovaj obrazac. Unesite jedinstveni naziv u polje Naziv obrasca. Kliknite **Stvori** da biste stvorili obrazac.
2. Kliknite **Izbriši** da biste izbrisali obrazac. Kliknite **U redu** na skočnom prozoru potvrde.
3. Na padajućem izborniku odaberite **Novi obrazac** da biste stvorili novi obrazac ili željeni obrazac za uređivanje postojećeg obrasca.

Funkcije biblioteke

Campaign Manager nudi popis ugrađenih JavaScript funkcija. U bloku skripti možete stvoriti i prilagođene JavaScripte.

Povucite i ispustite funkcije biblioteke iz lijevog okna u polje vrijednosti. Oblik funkcije biblioteke je *txml. (FunctionName)*. Na primjer, txml.

ToLower("ZLATO"). Koristite funkcije biblioteke za

sljedeća polja:

- Dodijeli vrijednost
- Skripta poziva
- Booleovo stanje
- Polje vrijednosti
- Područje teksta

Aplikacija podržava sljedeće funkcije biblioteke:

- Mala
- Velika
- Prazna provjera

- Provjera cijelog broja
- Ulančavanje

Obrasca

Globalne varijable

Globalnim varijablama možete dodijeliti vrijednosti i koristiti ih u obrascu Vodič za pozive.

Napomena:
To je neobavezna značajka.
Globalne varijable razlikuju velika i mala slova

Voditelj kampanje nudi ugrađene globalne varijable. Te varijable dolaze bez zadanih vrijednosti. Njima morate dodijeliti vrijednosti tijekom izvođenja. Ove nazive globalnih varijabli ne možete uređivati ni brisati.

- Sys_ID
- Sys_Fname
- Sys_Lname
- Sys_DOB
- Sys_Gender
- Sys_PhoneNumber
- Sys_Email
- Sys_AppointmentDate
- Sys_AppointmentTime
- Sys_LCMKey

Da biste stvorili globalnu varijablu:

1. Na lijevom oknu kliknite **Globalna varijabla** .
2. Unesite **ključ** i dodijelite **vrijednost**. Na primjer, vrsta računa može biti ključ, a zlato vrijednost.
3. Kliknite **Dodaj** da biste dodali još globalnih varijabli.
4. Kliknite **Izbriši** da biste izbrisali globalnu varijablu.

   Napomena: Možete izbrisati samo globalne varijable koje ste stvorili. Ne možete izbrisati ugrađene globalne varijable na popisu.
5. Kliknite **Ukloni** u gornjem desnom kutu ove sekcije da biste izbrisali sve globalne varijable.

Blok skripte

Možete napisati ili koristiti JavaScript funkciju za izvođenje izračuna ili pozivanje REST API Webservice. Možete koristiti bilo koju funkciju skripte u polju uvjeta, dodijeliti vrijednost ili pozvati skriptu polja. Možete čitati globalne varijable u skripti, ali ne možete resetirati vrijednost ako nije primitivna vrsta.

Napomena:
a. Nazivi varijabli skripte i globalni nazivi varijabli u skripti trebaju biti jedinstveni.
b. ActiveX komponente i AJAX poziv nisu podržani u bloku skripti.

Provedite sljedeće korake:

1. Povucite i ispustite blok **skripti** u lijevo okno za prikaz zaslona.
2. Unesite tekst koda skripte ako se radi o novoj skripti ili kopirajte i zalijepite iz postojeće skripte.
3. Kliknite Ukloni da biste očistili skriptu.

Tekstualna zahvala

Kada je cijeli tijek završen, agent može potpisati bilo koju poruku - zahvalu ili promotivnu poruku. Možete označiti i poslovno polje (na primjer, ime ili prezime).

Poslovna polja

Sva poslovna polja pridružena kampanji popunjena su u ovom odjeljku. Iz lijevog okna povucite i ispustite poslovna polja na polja vrijednosti da biste spremili poslovna polja za uvjete. [BFLD. BusinessFieldName] je oblik za poslovno polje.

Polja pitanja

Ovdje su popunjena sva polja pitanja stvorena za ovaj obrazac. Dodajte bilo koji broj polja pitanja (odgovor koji ste dobili za ovo pitanje) u blok pitanja. Možete koristiti polja pitanja u području teksta ili Anywhere u poljima uvjeta. Iz lijevog okna povucite i ispustite polja pitanja da biste postavili ili spremili ovaj odgovor za odabrani uvjet.

Bilješka:
a. Niz se obično koristi kao vrsta podataka za polje pitanja. Ako želite koristiti vrstu podataka koja nije niz, koristite odgovarajuće JavaScript funkcije raščlanjivanja kao što su (parseInt(), parseFloat(), itd.
b. Vrijednosti polja pitanja razlikuju velika i mala slova.

Držanjem pokazivača miša iznad okna pitanja prikazuje se mnoštvo mogućnosti koje možete primijeniti:

1. Kliknite Kopiraj da biste kopirali pitanje.
2. Kliknite **Zalijepi** da biste kopirano pitanje zalijepili iz međuspremnika.

3. Kliknite **Odbaci** da biste odbacili kopirano pitanje iz međuspremnika.
4. Držite i povucite pitanje da biste pitanje premjestili u drugi položaj - na primjer, s trećeg pitanja na peto pitanje.
5. Kliknite **Izbriši** da biste izbrisali pitanje. Kliknite U redu da biste izbrisali i odbacili dijaloški okvir.

Višestruki izbor

Također možete konfigurirati pitanje koje ima više odgovora. Možete navesti odgovore koje agent odabere sa svoje radne površine kako kupac odabere. Na primjer, kampanja ima pitanje o imovini koju cus-tomer drži, kao što je Home, CAR, motocikl i tako dalje. Agent može odabrati više sredstava koja klijent drži.

Potvrdni okvir

Možete koristiti **potvrdni okvir** ponuditi pitanja **vrste Da** ili **Ne** kupcu. Aplikaciju možete konfigurirati tako da označava odabir potvrdnog okvira znači **Da** , a neodabir znači **Ne**.

1. Povucite i ispustite potvrdni **okvir** na lijevo okno za prikaz zaslona.
2. Nastavite postupak stvaranja obrasca.

Odabir s popisa

Možete koristiti **Odabir s popisa** i ponuditi pitanja gdje se odgovor nalazi na popisu. Kupac odabire odgovor iz ponuđenih opcija. Ako odgovor naveden na popisu nije na popisu, agent ga može dinamički dodati na popis.

1. Povucite i ispustite **Odaberite s popisa** u lijevom oknu za prikaz zaslona.
2. Nastavite postupak stvaranja obrasca.

Sekvenciranje pitanja

Konfiguracija vodiča za pozive pomaže agentu da se nosi s pozivom klijenta na pravilan i strukturiran način. Počevši od poruke dobrodošlice, dobivanja detalja, a zatim odjave s oproštajnom porukom, sve se to može postići pravilnim redoslijedom pitanja.

Proširite pitanje da biste otvorili sekciju sekvenciranja. Možete provjeriti i neke podatke koje dobijete od klijenta.

Primjer, možete provjeriti broj računa ako je račun valjan, vodič za pozive mora biti konfiguriran za sljedeće pitanje.

Vodič za pozive trebao bi nagovijestiti agentu da obavijesti o broju korisnika koji nije valjan i odustane od poziva. Prikazani uvjeti mogu se koristiti za provjeru valjanosti informacija koje je dao kupac.

Pomoću ovih uvjeta korisnici mogu provjeriti valjanost i numeričke i niz vrsta podataka. Dostupni su sljedeći uvjeti:

- Točno je jednako
- Veće je od
- Veće je ili jednako
- Je manje od
- Je manje od ili jednako
- Nije jednako
- Počinje s
- Završava s
- Sadrži

Napomena: Prilikom izvođenja zamjenskih funkcija započinje s, završava s i sadrži, prefiks i sufiks niza sa znakom %, %. Na primjer, %searchvalue%.

Nakon provjere valjanosti možete konfigurirati različito sekvenciranje ovisno o odgovoru klijenta. Za konfiguriranje sekvenciranja pitanja imate sljedeće mogućnosti:

- Idite na sljedeće pitanje: Odaberite ovu mogućnost za prelazak na sljedeće pitanje. Na padajućem izborniku Odaberite pitanje odaberite sljedeće pitanje.
- Resetiraj & Idi na sljedeće pitanje: Odaberite ovu opciju da biste postavili sljedeće pitanje kupcu ponovnim postavljanjem prethodnih odgovora za prethodna pitanja. Na padajućem popisu Odaberite pitanje odaberite sljedeće pitanje koje će se slijediti nakon slanja ovog pitanja.
- Dodjela vrijednosti: Odaberite ovu mogućnost da biste dodijelili vrijednost globalnoj varijabli. Na padajućem popisu Odaberite varijablu odaberite globalnu varijablu za koju želite dodijeliti vrijednost. U susjednom polju koristite poslovno polje, polje pitanja (odgovor koji ste dobili za ovo pitanje), JavaScript funkciju ili čak globalnu varijablu kao vrijednost povlačenjem i ispuštanjem na ovo polje. Možete dati i prilagođenu vrijednost. Dodjeljivanjem nove vrijednosti globalnoj varijabli, stara se vrijednost uklanja iz memorije i uzima se nova vrijednost. Nakon dodjele vrijednosti globalnoj varijabli, odaberite sljedeću željenu mogućnost sa sljedećeg padajućeg izbornika.
- Završetak sesije: Odaberite ovu mogućnost za završetak ove sesije. Odabirom ove opcije sesija se zaustavlja nakon slanja ovog pitanja. Na padajućem izborniku Odaberite dispoziciju odaberite poslovni položaj ili položaj telefonije. Možete konfigurirati poruku o završetku sesije, kao što je Hvala za sudjelovanje agenta za čitanje klijentu.
- Skripta poziva: Odaberite ovu mogućnost za pozivanje JavaScript funkcije. Unesite naziv funkcije skripte u susjedno polje da biste dovršili ovu akciju. Odabirom ove mogućnosti možete izvršiti prilagođene akcije poput pozivanja web-usluge, provjere valjanosti itd. Odaberite sljedeću željenu mogućnost od sljedeće

padajući popis. Ne možete vratiti vrijednost iz JavaScript funkcije.

- Kliknite **Spremi** da biste spremili ovaj obrazac.

  Napomena: Obrazac možete spremiti bez potrebe za rješavanjem polja pitanja ili uvjeta. Unesite naziv obrasca i njegov opis da biste spremili obrazac.
  Možete otvoriti postojeći obrazac da biste kasnije stvorili pitanja i dodali uvjete.

Izvješće vodiča za pozive

Izvješće **vodiča** za pozive prikazuje se i kao grafikon **i kao tablica.** Oba prikaza prikazuju broj kontakta na kojima su agenti koristili vodič za pozive. **Kliknite Naziv** kampanje u prikazu tablice ili grafikonu da biste analizirali detaljnija izvješća.

Provedite sljedeće korake:

1. **S popisa odaberite grupu** kampanje.
2. Na padajućem izborniku odaberite **Vodič za** pozive.
3. Odaberite naziv **obrasca za mapiranje ovog vodiča** za pozive.

Poziv ankete po satu

Anketa poziva po satu prikazuje upotrebu vodiča za pozive po satu kampanje.

Ova stranica prikazuje izvještaj **Svi kontakti bez odgovora** na pitanja, a izvješće uključuje parametre fol-lowing:

Polje	Opis
Ime kampanje	Naziv kampanje za koju se prikazuje izvješće.
ID agenta	Agent koristi ovaj vodič za pozive.
LCMKey	Jedinstvena je vrijednost ID za identifikaciju pokušaja poziva kontakta.
Broj kontakta	Kontakt broj na koji je kupac dospio.
Aktivnost na	Datum i vrijeme korištenja vodiča za pozive.
Ukupno odgovoreno na pitanje	Broj pitanja na koja je kupac odgovorio tijekom interakcije.

Upozorenja

Upozorenja služe kao obavijesti za kampanje i događaje na razini sustava. Upozorenja na razini sustava generiraju se praćenjem različitih komponenti. Osim što na konzoli prikazuje upozorenja o iznimkama na razini komponente, aplikacija također šalje e-poštu konfiguriranim primateljima. Ta upozorenja igraju ključnu ulogu u

Otklanjanje poteškoća s aplikacijom. Ovaj odjeljak pruža pregled upozorenja i opisuje različite postavke kako bi se povećala učinkovitost ove značajke.

Korištenjem protokola Simple Network Management Protocol (SNMP) iznimke se bilježe na konfiguriranu adresu primatelja IP ili priključak. Dostupne su razne mogućnosti za upozoravanje korisnika.

Sistemske obavijesti

Odjeljak Sustav sadrži sve konfiguracije bitne za praćenje različitih komponenti i iznimke pri prijenosu kao obavijesti.

Sistemske obavijesti

Campaign Manager ima mogućnost slanja SNMP zamki iz bilo koje konfigurirane osnovne komponente pomoću SNMP (Simple Network Management Protocol). O pojavi konfiguriranog događaja, odgovarajući potentnik šalje upozorenje na popis aplikacija za nadzor trećih strana. Upozorenja obuhvaćaju kôd događaja i opis. Možete konfigurirati do tri aplikacije za nadzor trećih strana kako biste primili te informacije. Campaign Manager ima ugrađeni SNMP prijemnik koji također djeluje kao treća aplikacija za praćenje od tri dopuštene aplikacije za praćenje. Korištenje ove aplikacije kao jedne od aplikacija za praćenje treće strane daje vam prednost obavještavanja o događajima na stranici Voditelj kampanje Home.

Kada agent otkrije stanje alarma, agent:

- Zapisuje informacije o vremenu, vrsti i ozbiljnosti uvjeta
- Generira poruku obavijesti koju zatim šalje određenom IP glavnom

računalu SNMP Obavijesti se šalju kao jedno od sljedećeg:

- Zamke - Nepouzdane poruke, za koje nije potrebna potvrda o primitku od SNMP manager.
- Informira - Pouzdane poruke koje se pohranjuju u memoriju dok upravitelj SNMP ne izda odgovor. Informira koriste više sistemskih resursa nego prebojavanja.

Da biste koristili SNMP obavijesti na vašem sustavu, morate navesti njihove primatelje. Ti primatelji navode kamo su usmjerene obavijesti mrežnog registrara. Prema zadanim postavkama sve su obavijesti omogućene, ali primatelji nisu definirani. Dok ne definirate primatelje, ne šalju se obavijesti.

Obavijest

Odjeljak obavijesti prikazuje broj događaja upozorenja. Ikona Odbaci sve omogućuje vam odbacivanje svih notičkih fikacija u jednom potezu. Pomoću okvira za pretraživanje popunite rezultate iz stupaca Naziv kampanje i Događaj upozorenja na temelju niza za pretraživanje. Pojedinačne obavijesti možete odbaciti i klikom na ikonu Odbaci uz svaku obavijest.

Pomaknite se do **odjeljka Alert** > **System** > **Navigacija** da biste vidjeli obavijest.

Postavke

Koristite Postavke Tab za kontrolu svih komponenti i određenih događaja unutar svake komponente koju namjeravate nadzirati.

1. Proširite bilo koju komponentu da biste vidjeli navedeni **kôd** događaja upozorenja i **događaj** upozorenja.
2. Da biste nadzirali događaje u komponenti, TURN **uključivanje komponente Omogućivanje** . Samo ako je ova skretnica uključena , aplikacija započinje praćenje zapisnika za odabrane događaje unutar komponente i šalje obavijesti.
3. Da biste nadzirali određene događaje i primali upozorenja, TURN **uključivanje Omogući** za određeni događaj.
4. Obavezno dovršite ovu vježbu za sve komponente koje trebate nadzirati.

Komponente	Kod	Šifre upozorenja od
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
Narječje	21	21.10000
LCMCampaignECT	25	25.10000
LCMEmailEngine	26	26.10000

Postavke e-pošte

Upozorenja koja je naveo primatelj SNMP mogu se poslati odabranim primateljima putem e-pošte. To pomaže primateljima u otklanjanju poteškoća s određenim događajima.

Da biste obavijest poslali e-poštom:

1. Idite na **postavke upozorenja** > **sustava** > **obavijesti> e-pošte**.
2. Omogućite promjenu obavijesti **e-poštom** za slanje obavijesti e-poštom.

   Napomena: Ponovno pokretanje usluge SNMPReceiver potrebno je samo ako je ovaj prekidač isključen ili uključen. Ponovno pokretanje nije potrebno ako je u poljima opisanima u koraku 2 do 4 u nastavku, nije potrebno ponovno pokretanje.
3. Unesite vrijednost u **polje Izostavi duplicirane događaje (u minutama).** Koristi se za suzbijanje dupliciranih obavijesti upozorenja za isti događaj unutar konfiguriranog razdoblja.

   Na primjer, Izostavi duplicirane događaje (u minutama) konfiguriran je kao 15 minuta. Ako postoji Excep-tion1 u komponenti1 koji je zabilježen u 11.30 AM, ova se iznimka ne bilježi ponovno ako se pojavi prije 11.45 AM.
4. Unesite **adresu e-pošte** primatelja. Odvojite više adresa e-pošte zarezom. Ovo je obavezno polje.

   Napomena: Adresa e-pošte pošiljatelja odabire se iz odjeljka Upozoravatelj i popunjava u polju Pošiljatelj poruke e-pošte.
5. Unesite **predmet** e-pošte. Ovo čini redak predmeta za upozorenja e-pošte poslana za iznimke. Ovo je obavezno polje.
6. Kliknite **Spremi**.

Aplikacija za nadzor

SNMP Usluga prijemnika nadzire sve komponente i prima podatke o iznimkama. Na temelju skupova e-pošte ti se podaci zatim prenose putem e-pošte. Konfigurirajte aplikaciju za praćenje kako biste omogućili SNMP Prijamnik ser-vice.

1. Idite na **aplikaciju Alerts** > **System** > **Notification>** Monitoring .
2. Unesite naziv aplikacije, adresu IP i priključak.

   Napomena: SNMP Konfiguracijska datoteka usluge prijemnika sadrži dva svojstva SNMPTrapMgrIP i SNMPTrapMgrPort. IP i priključak navedeni u aplikaciji za praćenje moraju odgovarati ovdje konfiguriranim vrijednostima.
3. Kliknite **Spremi**.
4. Ako imate druge aplikacije koje nadziru Upravitelj kampanja, možete konfigurirati detalje u aplikacijama 2 i aplikaciji 3 prema potrebi.

Detalji poruke upozorenja

Kada konfigurirane aplikacije drugih proizvođača nadziru aplikaciju, upozorenja SNMP šalju se tim aplikacijama u formatu ***Objekt ID (OID): 1.3.6.1.4.1.52914.8.200020***

Broj	Oznaka	Pojedinosti
1	ISO	Grupa koja je uspostavila ovaj standard. U ovom slučaju, to je ISO.
3	ORG	Ovo je organizacija.
6	DOD	To ukazuje na američko Ministarstvo obrane, organizaciju koja je uspostavila najraniji oblik Interneta.
1	Internet	To je način komunikacije, najčešće Internet.
4	Privatni	To je priroda organizacije proizvođača uređaja. U ovom slučaju, to je privatna osoba.
1	Poduzeće	Klasifikacija privatnog subjekta. U ovom slučaju, klasificiran je kao privatno poduzeće.
52914	Broj poduzeća	Broj poduzeća za proizvod.
8	Komponenta ID	Komponenta ID unutar proizvoda koji se monitored. U ovom slučaju postoje tri komponente. Modul za ulaganje (ID 2), Raspored kontakta (ID 3) i Prenositelj kontakata (ID 8).
200020	Događaj ID	Ovo je događaj ID unutar komponente. Za sve događaje posljednja znamenka 0 označava neuspjeh; 1 označava uspjeh.

Polja

Polja	Opis
Naziv komponente	Naziv komponente.
Šifra događaja upozorenja	Prikazuje ravnomjerni kôd upozorenja.
Događaj upozorenja	Prikazuje naziv događaja upozorenja.
Dogodila	Prikazuje datum i vrijeme kada se događaj dogodio.
Odbaciti	Omogućuje odbacivanje obavijesti.
Izostavi duplicirane događaje	Koristi se za suzbijanje dupliciranih obavijesti upozorenja za isti događaj unutar konfiguriranog razdoblja.
Predmet e-pošte	Opisuje o čemu se radi u poruci e-pošte.

Primateljeva e-pošta	Adresa e-pošte primatelja.

Nadzor kampanje

Upozorenja o kampanji osmišljena su za slanje upozorenja administratorima o statistikama vezanim uz kontakte za odabrane kampanje. To pomaže administratorima da poduzmu korektivne mjere i nastave s radom aplikacije u zdravom stanju. Provjerite jesu li odjeljci Postavke, Postavke e-pošte i Aplikacija za nadzor dovršeni za primanje upozorenja o ekscepciji. Ako konfiguracije nisu dovršene, popunjava se samo broj koji se odnosi na kontakte.

Možete odabrati vremensku zonu za koju želite rezultat nadzora kampanje. Odaberite vremensku zonu s padajućeg popisa ako je popis vidljiv. Aplikacija pretvara datum i vrijeme na temelju vremenske zone koju je odabrao korisnik i prikazuje rezultat nadzora kampanje. Ovo je neobavezna konfiguracija. Svojstvo **IsTimeZoneRequiredForFilter** mora biti postavljeno na true u *datoteci web.config* usluge kako bi nadzornik kampanje ponovno bio ult prema vremenskoj zoni.

Na primjer, ako korisnik odabere GMT kao vremensku zonu, a poslužitelj je u IST vremenskoj zoni, izvješće prikazuje podatke od 0530 AM, budući da je to ekvivalentno 00,00 GMT.

1. Idite na **Alerts** > **Campaign**.
2. **Odaberite kampanje** i **vremenske zone**.
3. Kliknite **Pokaži zapise** , pogledajte rezultate monitora.
4. Kliknite **Izvoz** da biste podatke preuzeli u radnu knjigu programa Excel.
5. Odaberite određeni vremenski **utor** u kojem želite objaviti upozorenja. Prvi stupac uvijek prikazuje trenutno vremensko razdoblje, a pomicanjem udesno možete se pomaknuti na ranije vremenske intervale. Iznimke možete vidjeti u utorima od 15 ili 30 minuta i utorima od 1 ili 2 sata.
6. Ako je potrebno, koristite opciju za pretraživanje da biste pronašli određeni zapis o kampanji.
7. Podaci koji sadrže iznimke označeni su crvenom pozadinom. Osim toga, ikona obavijesti u zaglavlju aplikacije prikazala je broj iznimaka. Stupac Naziv kampanje također identificira kampanje koje imaju upozorenja s upozorenjem prije naziva kampanje.
8. Kliknite broj prikazan u bilo kojoj ćeliji u rešetki da biste otvorili skočni prozor s popisom iznimaka. Navedeno je samo 50 najboljih iznimaka. Kliknite gumb PRIKAŽI **SVE ZAPISE** da biste vidjeli cijeli popis.

Polja

Polje	Opis
Ime kampanje	Naziv kampanje
Upload	Broj prenesenih kontakata
Isporučeno	Broj isporučenih kontakata

Obrađuju	Broj obrađenih kontakata

Predviđanje kampanje

Predviđanje kampanje značajka je u kojoj aplikacija prikazuje predviđanje kontakata koji bi se mogli birati ili blokirati u sljedeća tri sata. Stranica Predviđanje kampanje prikazuje dvije kartice - Predviđanje isporuke kontakta i Predviđanje isključivanja kontakta.

Predviđanje isporuke kontakta

Predviđanje isporuke kontakta prikazuje predviđanje mogućeg broja kontakata koji bi se mogli birati u sljedeća tri sata, počevši od posljednjeg pristupa ili osvježenog vremena. Predviđanje prikazuje podatke podijeljene u intervale od 15 minuta.

1. Idite na **Warnings** > **Campaign Forecast** > **Contact Delivery Forecast**.
2. Odaberite vremensku zonu za koju želite podatke predviđanja isporuke kontakta. Aplikacija konvertira datum i vrijeme na temelju vremenske zone koju je odabrao korisnik i prikazuje podatke predviđanja isporuke kontakta. Ovo je neobavezna konfiguracija. Svojstvo IsTimeZoneRequiredForFilter mora biti postavljeno na true u datoteci web.config usluge da bi se dohvaćalo predviđanje isporuke kontakta prema vremenskoj zoni.

   Na primjer, ako korisnik odabere GMT kao vremensku zonu, a poslužitelj se nalazi u IST vremenskoj zoni, izvješće prikazuje podatke od 0530 AM, budući da je to ekvivalentno 00,00 GMT.
3. **Predviđanje** isporuke kontakta prikazuje svježe kontakte dostupne za isporuku u stupcu Svježe za svaku navedenu kampanju. U stupcima naznačenim vremenom u intervalima od 15 minuta, aplikacija prikazuje broj kontakata koji bi trebali biti isporučeni prema konfiguriranoj strategiji Selec-tion (CSS).
4. Proširite svaku **kampanju** da biste vidjeli kako se CSS omogućuje prekid kontakata koji se isporučuju za svaki vremenski interval. Kontakti se broje samo jednom u odnosu na prvi uvjet, čak i ako zadovoljavaju više konditiona.

   Na primjer, pretpostavimo da prenesete jedan kontakt koji zadovoljava dva uvjeta – Uvjet 1 i Kondi-tion 2 Ako ovaj kontakt zadovoljava oba uvjeta, predviđanje isporuke ubraja taj kontakt samo u prvi uvjet. Iako ovaj kontakt zadovoljava i drugi uvjet, broj u odnosu na drugi uvjet prikazan je kao nula.

Predviđanje izuzimanja kontakta

Predviđanje izuzimanja kontakata prikazuje sažeto predviđanje mogućeg broja kontakata koji bi mogli biti isključeni iz biranja u sljedeća tri sata, počevši od posljednjeg pristupa ili osvježenog vremena.

1. Idite na **Warnings** > **Campaign Forecast** > **Contact Exclusion Forecast**.
2. Odaberite vremensku zonu za koju želite podatke predviđanja izuzimanja kontakta. Aplikacija pretvara datum i vrijeme na temelju vremenske zone koju je odabrao korisnik i prikazuje podatke iz predviđanja izuzimanja kontakta. Ovo je neobavezna konfiguracija. Svojstvo IsTimeZoneRequiredForFilter trebalo bi biti postavljeno na true u datoteci web.config servisa kako bi se dobio rezultat predviđanja izuzimanja kontakta prema vremenskoj zoni.

   Na primjer, ako korisnik odabere GMT kao vremensku zonu, a poslužitelj je u IST vremenskoj zoni, izvješće prikazuje podatke od 0530 AM, budući da je to ekvivalentno 00,00 GMT.
3. **Odaberite kampanju** da biste vidjeli podatke specifične za kampanju.
4. Kliknite **Izvoz** da biste preuzeli izvješća Predviđanje isključenja kontakta.

Polja

Polja	Opis
Ime kampanje	Naziv kampanje.
Ukupno kontakata	Broj ukupnih otvorenih kontakata na početku dana. Ti kontakti uključuju svježe i ponovno zakazane. Ti se brojevi povećavaju kada se prenesu novi kontakti; i ne smanjuje se kada se kontakti biraju / ponovno zakazuju / status se mijenja iz otvorenog. Konfigurirani sati predviđanja nemaju utjecaja na ovaj broj.
Otvori kontakte	Ukupni kontakti koji su dostupni za pozivanje za kampanju koja odgovara na komotive. Ti kontakti uključuju svježe i ponovno zakazane. Ovaj stupac je podijeljen na sljedeće: **Ukupno** - Prikazuje ukupan broj otvorenih kontakata za Campaign. Broj se dinamički mijenja - povećava se prilikom učitavanja / ponovnog zakazivanja i smanjenja kontakta prilikom biranja / zatvoreno ili status promijenjen iz otvorenog. **Preneseno danas** – prikazuje broj otvorenih kontakata prenesenih tijekom tekućeg dana kampanje.
Dostupni kontakti	Broj otvorenih kontakata koji se mogu birati ili sljedeća tri sata. Napomena: Zaglavlje stupca sadrži trajanje konfigurirano u web.config svojstvu komponente usluge ExclusionPredictionInHours. Ako su ovdje konfigurirani sati dva, zaglavlje se prikazuje kao Dostupni kontakti za sljedeća 2 sata. **Ukupno** - prikazuje ukupan broj otvorenih kontakata za kampanju koji će se birati za tekući dan. **Preneseno danas** – prikazuje broj otvorenih kontakata koji su

	preneseno tijekom tekućeg dana za pozivanje istog dana za kampanju.
Kontakt je blokiran	Popis blokiranih kontakata.
Državno pravo	Prikazuje broj kontakata za kampanju koji su blokirani državnim zakonom.
Ne zovi	Prikazuje broj kontakata za kampanju koje je blokirao DNC (Ne zovi).
Nacionalni ne zovi	Prikazuje broj kontakata za kampanju koje je blokirao NDNC (Nacionalni ne zovi).
Isporučeni kontakti	Popis ukupno isporučenih kontakata
Strategija odabira kontakata (CSS)	Prikazuje broj kontakata za kampanju koje su blokirali CSS uvjeti.
Svježe	Prikazuje broj novih kontakata za kampanju koji čekaju na biranje za tekući dan.
Zakaži	Prikazuje broj ponovno zakazanih kontakata za kampanju koji čekaju na biranje za tekući dan.
Predviđeno vrijeme dovršetka	Ovo je predviđeno vrijeme dovršetka za sve kontakte koji se mogu birati biranjem u kampanji. To se izračunava na temelju prošlih podataka njegova i tekućeg dana ukupnih obrađenih zapisa i ukupno obrađenog trajanja. Napomene: Itd. i postotak dovršenosti nisu primjenjivi za kampanje s dijeljenim popisom. Kampanje koje imaju popise izvan sati predviđanja prikazuju se u izvješću o izuzimanju, samo ako su u stanju izvršenja ili ako su u stanju izvršavanja u satima predviđanja.
Postotak dovršenosti	Postotak poziva kontakata (iz ukupnog broja prenesenih kontakata za kampanju) za kampanju. Formula je (Dovršeni kontakti * 100) / Ukupno kontakata. Ukupni broj kontakata izračunava se pomoću sljedeće formule: *Ukupni kontakti = broj(otvoreno) + broj(zatvoreno) + count(ostalo)*

Alati

Izbornik Alati uključuje modul za snimanje poziva i modul Čišćenje i arhiviranje.

Snimke poziva korisnicima omogućuju traženje i pristup snimkama svakog povezanog poziva. Za više informacija kliknite ovdje.

Uslužni program Čišćenje i arhiviranje pomaže korisnicima u automatskom čišćenju baza podataka klijenata. Ovaj alat eliminira potrebu za zamornim ručnim radom povezanim s takvim aktivnostima. Tijekom određenog razdoblja, kako se korištenje aplikacije povećava, veličina baze podataka eksponencijalno se povećava. Za više informacija kliknite ovdje.

Praćenje agenta

Agent Track je alat za praćenje agenta u stvarnom vremenu dizajniran da korisnicima pruži detaljne statistike vezane uz aktivnost agenta i njihove mapirane kontakte. Ova značajka omogućuje korisnicima praćenje do 10 aktivnih agenata odjednom, što omogućuje vidljivost trenutnog statusa svakog agenta i pridruženih AEM kontakata.

Bilješke:

- Brza veza: ova stranica nema brzu vezu za izravan pristup.
- Funkcija izvoza: Izvoz podataka s ove stranice nije podržan.
- Filtri pretraživanja: korisnički primijenjeni filtri za pretraživanje ne zadržavaju se u sesijama ili ponovnim učitavanjima stranica.

Prikaz izvješća agenta

1. Idite na **Alati > praćenje** agenta.
2. Na **stranici Praćenje** agenta **pronađite filtar** Tab pri vrhu zaslona. U filtru Tab:
    a. Odaberite **barem jednog agenta** za generiranje izvješća.
    b. Istovremeno možete odabrati do 10 agenata za generiranje izvješća.
    c. Filtar u početku prikazuje do 1000 jedinstvenih agenata. Da biste vidjeli dodatne agente izvan tog ograničenja, odaberite **Pokaži više**.
3. Odaberite primjenjive agente, kliknite **PRIKAŽI STATISTIKU** AGENATA da biste generirali izvješće. Izvješće prikazuje sljedeće parametre:
    a. **Ime** agenta: ime agenta.
    b. **Agent ID**: Jedinstveni identifikator agenta.
    c. **Status** agenta: Označava je **li agent prijavljen** ili **odjavljen.** Srednja stanja nisu prikazana.
    d. **Otvoreni kontakti**: ukupan broj kontakata dodijeljenih agentu koji su u otvorenom stanju.
    e. **U redu čekanja za pozivanje**: ukupan broj kontakata mapiranih agentu koji su trenutno u redu čekanja i čekaju isporuku biraču.

f. **Poslano na biranje**: ukupan broj kontakata dodijeljenih agentu koji su već isporučeni biraču.

Čišćenje i arhiviranje

Uslužni program za čišćenje i arhiviranje pomaže korisnicima da automatski uklone podatkovne datoteke iz baza podataka. Ovaj alat pomaže izbjeći dosadan ručni rad koji je uključen u takve aktivnosti. Čišćenje baze podataka uklanja podatke koje navedete iz baze podataka. Nakon brisanja podaci se ne mogu oporaviti.

Kada se korištenje aplikacije poveća, veličina baze podataka također se eksponencijalno povećava. Kako bismo kontrolirali ovu veličinu podataka kako bismo izbjegli probleme s performansama, nužno je imati robustan plan zadržavanja podataka. Uslužni program za čišćenje i arhiviranje alat je za pročišćavanje koji vam pomaže u postizanju ciljeva vašeg plana zadržavanja podataka. Pomoću uslužnog programa Purge and Archive možete jednostavno očistiti podatke iz baza podataka ili, dodatno, arhivirati očišćene podatke.

Možete očistiti i arhivirati podatkovne datoteke. Ako odaberete arhiviranje pročišćenih podataka, odaberite nešto od sljedećeg:

- **Arhiviranje na Amazon S3 kanti ili na zajedničkom pogonu** - Podaci se pohranjuju kao datoteka s vrijednostima odvojenima zarezom (CSV). Slijedi konvencija imenovanja datoteka <TableName>_<PurgeDate u formatu YYYYMMDD>. Na primjer, AuditTrail_20210326.
- **Arhiviraj u drugoj MS SQL bazi podataka** - Prvo morate stvoriti bazu podataka na MS SQL i koristiti ovaj naziv baze podataka za konfiguriranje postavki arhiviranja.

Postavke

1. Dođite do **Postavki i provjerite je li čišćenje** postavljeno na Uključeno . Korisnici ne mogu TURN ovo ISKLJUČENO.
2. Ako **ne želite arhivirati pročišćene podatke, prebacite se na ISKLJUČENO** .

   Napomena: Ako TURN isključite arhivu, uslužni program trajno uklanja očišćene podatke iz baze podataka. Nećete moći pristupiti pročišćenim podacima.
3. Odaberite odgovarajuću **vrstu arhive**. Za više informacija pogledajte "Vrsta arhive" na stranici 184.
4. **Odaberite raspored** aktivnosti čišćenja iz **Dnevno**, **Tjedno** i **Mjesečno**.

a. Svakodnevno - Aplikacija čisti bazu podataka na konfiguriranom vremenu početka i završetka jednom dnevno.

Napomena: Ako odaberete dnevni raspored, ispunite polje Isključeni dani - to nije obavezno.

b. Tjedno - Aplikacija čisti bazu podataka na konfiguriranom vremenu početka i završetka jednom tjedno. Ako odaberete ovu vrstu izvođenja, odaberite dan u tjednu da biste očistili bazu podataka.

c. Mjesečno - Aplikacija konfigurira bazu podataka u konfigurirano vrijeme jednom mjesečno. Ako odaberete ovu mogućnost, možete odabrati Kraj mjeseca za čišćenje podataka posljednjeg kalendarskog dana u mjesecu između konfiguriranog vremena početka i završetka. Ako želite da olovka za čišćenje bude na određeni datum svakog mjeseca, odaberite mogućnost Datum i odaberite datum za aktivnost čišćenja.

   Napomena: Ako odaberete opciju Datum i odaberete bilo koji datum koji nije primjenjiv za određeni mjesec, aktivnost čišćenja preskače se za taj mjesec. Na primjer, ako kao datum odaberete 30, aktivnost čišćenja preskače se za veljaču.

5. **Odaberite vrijeme** početka aktivnosti čišćenja.
6. **Odaberite vrijeme** završetka aktivnosti čišćenja. Aktivnost čišćenja završava u konfiguriranom vremenu završetka, čak i ako postoje zapisi koji čekaju čišćenje. Ovi preostali zapisi uzimaju se za čišćenje u sljedećem zakazanom vremenu čišćenja.
7. Odaberite izuzete **dane**. Pomoću polja Isključeni dani možete konfigurirati dane u tjednu kada ne želite da aplikacija izvodi aktivnost čišćenja (ili čišćenja i arhiviranja). To pomaže u zadržavanju podataka za dane isključene iz čišćenja. Ovo je neobavezno polje; Možete odabrati više dana.
8. Kliknite **Spremi**.

Grupe tablica

Grupe tablica je odjeljak u kojem su navedene sve transakcijske tablice (samo one koje se mogu očistiti). Osnovne tablice i tablice izvješćivanja navedene su u zasebnim karticama. Uslužni program za pročišćavanje naveo je dostupne tablice u odjeljku Jezgra i Izvješćivanje. Ako se u budućoj zakrpi doda / izbriše bilo koja tablica / polje, instalater zakrpe to rješava - ručna intervencija nije potrebna.

Promjenom vrste podataka (na primjer, iz int u varchar) i promjenom veličine polja ne rukuje uslužni program za čišćenje i arhiviranje. Morate ručno pokrenuti skriptu (u bazi podataka Arhiva) koju pruža tim usluga - ova skripta mijenja vrstu podataka prije početka sljedeće zakazane aktivnosti čišćenja.

Grupa tablica prikazuje sljedeće parametre:

Polje	Opis
Naziv tablice	Naziv tablice koja je dostupna za čišćenje. Ikona tablice ispred naziva tablice narančasta je ako je riječ o korisnički definiranoj tablici, a siva ako se radi o sistemskoj tablici. Ne možete onemogućiti čišćenje za sistemsku tablicu - postupak pročišćavanja je obavezan prema vašoj konfiguraciji.
Opis	Opis podataka pohranjenih u tablici

Dani zadržavanja	Broj dana za zadržavanje podataka u određenoj tablici. Uslužni program za pročišćavanje i arhiviranje čisti podatke starije od broja ovdje konfiguriranih dana zadržavanja. Na primjer, ako ste konfigurirali 100 dana, podaci stariji od 100 dana se čiste (i arhiviraju, ako su konfigurirani). Pročišćeni i arhivirani podaci nisu dostupni za nikakvu upotrebu

	(izvješćivanje ili drugo) nakon što se ukloni iz tablice baze podataka. Ako konfigurirate 0 (nula) dana kao zadržavanje, svi zapisi koji se nalaze u bazi podataka u konfiguriranom prozoru za čišćenje uklanjaju se iz baze podataka. Grupa tablica dolazi sa zadanom vrijednošću dana zadržavanja od 365 dana.
Arhiv	Ako ste odlučili arhivirati podatke u odjeljku zajedničke postavke, ovdje možete odabrati da ne arhivirate određene tablice. Ako ste odabrali NE arhivirati podatke u uobičajenom odjeljku Set-tings, uključivanje prekidača Archive u ovom odjeljku neće arhivirati podatke tablice.
Čišćenje	Nemate mogućnost TURN isključivanje čišćenja u odjeljku zajedničke postavke. I dalje možete odabrati da se podaci ne čiste iz određenih tablica. TURN isključivanje prekidača za pročišćavanje (za određenu tablicu) za određene tablice. Time se osigurava da podaci u ovoj tablici nisu očišćeni čak i ako su stariji od definiranih dana zadržavanja.
Arhiviraj dane zadržavanja	To je broj dana zadržavanja arhiviranih podataka. To se razlikuje od dana zadržavanja u sl. Broj 3 gore. Na primjer, ako ste spomenuli podatke od 365 dana koje treba zadržati, ti se podaci zadržavaju. Dani zadržavanja arhive zadržavaju ove sigurnosno kopirane podatke tijekom navedenog broja dana.
Arhivsko čišćenje	TURN ovaj prekidač ako želite očistiti 'arhivirane' podatke nakon Dana zadržavanja arhive.
Radnje	Omogućuje vam uređivanje dana zadržavanja, TURN OFF ili ON arhiviranje i/ili pročišćavanje, promjenu dana zadržavanja arhive i TURN UKLJUČIVANJE/ISKLJUČIVANJE arhivskog čišćenja. Kliknite Spremi u načinu uređivanja da biste spremili promjene ili Odustani da biste vratili promjene.

Nadzor procesa

Odjeljak Praćenje procesa uslužnog programa Pročišćavanje i arhiviranje prikazuje napredak aktivnosti čišćenja i arhiviranja.

Polje	Opis
Vrsta	Vrsta tablice koja se pročišćava, tj.
Vrijeme početka aktivnosti	Vrijeme početka aktivnosti čišćenja i arhiviranja
Vrijeme završetka aktivnosti	Vrijeme završetka aktivnosti čišćenja i arhiviranja

Status	Stanje čišćenja **Pauzirano** označava da je aktivnost čišćenja i arhiviranja pauzirana zbog konfiguriranog vremena završetka. Ovaj status također ukazuje na to da aktivnost čišćenja i arhiviranja nije dovršena - postoje ostaci

	zapisi koje treba očistiti i arhivirati. Aktivnost započinje iznova u sljedećem konfiguriranom vremenu početka i čisti zapise koji su stariji prema konfiguriranim danima zadržavanja. **Uspjeh** ukazuje na to da su svi zapisi uspješno očišćeni (i arhivirani, ako su konfigurirani). **Neuspješno** ukazuje na to da uslužni program za čišćenje ili arhiviranje nije uspio. Upute u zapisnike komponenti PurgeArchive na otklanjanje poteškoća.
Zapisi na koje se to odnosi	Broj izbrisanih (i arhiviranih, ako su konfiguriranih) kao dio ove aktivnosti čišćenja. Ako je broj zapisa u tablici vrlo velik, uslužni program za čišćenje i arhiviranje mudro izvršava grupu aktivnosti, pri čemu svaka grupa istovremeno zadržava unaprijed konfigurirani broj zapisa. Taj je broj naveden u svojstvu PurgeBatchSize datoteke PurgeArchive web.-config.
Detalji o stanju	
U tijeku	Pretpostavimo da u tablici ima 50.000 zapisa. Zapisi su očišćeni u 5 iteracija po 10.000. Dok se posljednja iteracija ne dovrši i dok se svi zapisi ne očiste, prikazuje se status U tijeku.
Uspjeh	Ako u tablici ima 50.000 zapisa, a svi zapisi su očišćeni (sve iteracije), tada je status Uspjeh.
Pauzirano	Tablica sadrži 50.000 zapisa i za čišćenje je potrebno 5 iteracija od po 10.000 zapisa. Prve tri iteracije su završene. U konfiguriranom vremenu završetka aktivnost pročišćavanja zaustavlja se prilikom čišćenja četvrtog skupa. Status je označen kao Pauziran. Preostalih 20.000 zapisa se čisti kada se dostigne sljedeće vrijeme početka aktivnosti čišćenja.
Neuspjeh	Tablica sadrži 50.000 zapisa, a čisti se u pet iteracija od po 10.000. Ako je prva iteracija uspješna, a druga iter-ation ne uspije iz nekog razloga (na primjer, pogreška baze podataka), aktivnost pročišćavanja označena je kao Neuspjeh. Pogledajte zapisnike i otklonite poteškoće.

Konfiguracija čišćenja datoteka

Konfiguracija čišćenja datoteka pomaže vam konfigurirati postavke čišćenja za arhivirane datoteke. Aplikacija dodaje podatke u različite tablice baze podataka i sprema neke datoteke na dnevnoj bazi ili u konfiguriranim intervalima u sep-arate mape. Te datoteke mogu sadržavati datoteku kontakta, podatke o pogrešci, datoteku kontakta, podatke o pogreškama itd. Te datoteke mogu rasti u broju i veličini i zauzeti prostor na disku, usporavajući sustav. To je u suprotnosti s optimalnim planom zadržavanja podataka. Koristite konfiguraciju čistki datoteka za optimalno upravljanje datotekama i prostorom za pohranu. Idite u odjeljak Konfiguracija čistih datoteka da biste otvorili rešetku koja sadrži konfiguracije koje se već koriste.

Dodatne informacije potražite u odjeljku Čišćenje konfiguracije datoteke.

Očisti konfiguraciju datoteke

Možete dodati sljedeće postavke:

- Očisti datoteke
- Očisti postavke datoteke

Dodaj datoteke za čišćenje

Značajka Pročišćavanje datoteka omogućuje konfiguriranje mjesta na kojima su pohranjeni očišćeni podaci, kao što su lokalni pogon, zajednički pogon ili amazonska S3 kanta.

1. Unesite opis **mape**za čišćenje.
2. Unesite vrstu **mape**za čišćenje. Dostupne opcije su Lokalni **,** S3 **i Dijeljeni**pogon **.**
   a. Unesite put do mape **Lokalno** odakle će se datoteke očistiti.
   b. **Odaberite Amazon S3** ako su vaše datoteke pohranjene u kanti Amazon S3. Na padajućem izborniku **odaberite postavke** S3. Pogledajte Čišćenje postavki datoteke. Potvrdite okvir Archive S3 Settings ako te postavke želite spremiti u arhivu. U **polju S3 Path** odaberite put mape S3 ili spomenite URL mape S3.
   c. **Odaberite zajednički pogon** ako su vaše datoteke pohranjene na zajedničkom pogonu. Ako odaberete zajednički pogon, na padajućem popisu odaberite **Postavke** dijeljenog pogona. Pogledajte Čišćenje postavki datoteke. Uključite potvrdni okvir Arhiviraj **postavke** dijeljenog pogona ako te postavke želite spremiti u arhivu. U **polju Put** zajedničke vožnje odaberite put do mape Zajednički pogon.

      Napomena: Prilikom davanja puta nemojte uključivati kosu crtu/obrnutu kosu crtu na početku. Na primjer, ako želite da se vaši podaci arhiviraju u mapu Arhiva uređaja s IP adresom 172.20.3.74, adresu IP navedite kao 172.20.3.74 i Put kao arhivu. Ako koristite podmapu u odjeljku Arhiva, navedite ispravan put - Archive\PurgeData.
   d. Odaberite Google **Cloud Storage** ako su vaše datoteke pohranjene u Googleovoj pohrani u oblaku. Ako odaberete dijeljeni pogon, na padajućem popisu odaberite Postavke pohrane u **oblaku za Google Cloud Storage** . Pogledajte Čišćenje postavki datoteke. Uključite potvrdni okvir Arhiviraj **postavke** pohrane na Google disku ako te postavke želite spremiti u arhivu. U **polju Put** grupe odaberite put do mape grupe.
3. Omogućite potvrdni okvir Podmapa **Omogućite** ako želite očistiti arhivirane datoteke u svim podmapama u glavnoj mapi.
4. Odaberite ili unesite broj **dana** zadržavanja.
5. Ako odaberete čišćenje arhiviranih datoteka, potvrdite okvir **Očisti omogući** .
6. Kliknite **Spremi**.

Dodaj postavke datoteke za čišćenje

Konfiguracija postavki čistih datoteka omogućuje vam da na zajedničkoj stranici odredite sve detalje o pristupu (lokacije i vjerodajnice) o mjestima datoteka - Amazon S3 kantu ili Dijeljeni pogon. Zatim se možete pozvati na te postavke na stranici Očisti datoteku. To vam štedi vrijeme potrebno za unos svih detalja provjere autentičnosti za svaku aktivnost čišćenja. Sve konfigurirane postavke navedene su dok se krećete do stranice.

1. Dođite do **Dodaj postavke** datoteke za čišćenje i unesite **naziv** postavki.
2. Odaberite odgovarajuću **vrstu** postavki.
3. Ako je **vrsta postavke S3**, unesite AWS pristupni ključ, AWS tajni ključ, krajnju točku AWS regije, KMS ključ i šifriranje na strani poslužitelja. Odaberite KMS šifriranje ako želite šifrirati podatke pomoću AWS'KMS enkripcije.
4. Ako je **vrsta postavke Dijeljeni pogon**, unesite adresu IP, Korisnika ID i Lozinku.
5. Ako je **vrsta postavke Google Cloud Storage**, unesite vrstu računa, privatni ključ i e-poštu klijenta.
6. Kliknite **Spremi**.

Uređivanje postavki datoteke za čišćenje ili čišćenje datoteke

1. Odaberite Očisti datoteku ili Očisti postavke datoteke i kliknite **Uredi** ikonu **u akciji** Tab.
2. Ažurirajte detalje i kliknite **Spremi**.

Brisanje datoteka za čišćenje ili čišćenje postavki datoteke

1. Odaberite Očisti datoteku ili Očisti postavke datoteke i kliknite **Izbriši ikonu** u odjeljku Akcija **#** Tab.
2. Kliknite **U redu** na skočnom prozoru potvrde.

Vrsta arhiviranja

Voditelj kampanje nudi sljedeće vrste arhiva:

Amazon S3 Vrsta arhive kante

1. Dođite do **Postavke** Tab i provjerite je li **prekidač za pročišćavanje** postavljen na Uključeno. Korisnici ne mogu TURN ovo ISKLJUČENO.
2. Omogućite isključivanje arhive ako ne želite arhivirati očišćene podatke.

   Napomena: Ako TURN isključite arhivu, uslužni program trajno uklanja očišćene podatke iz baze podataka. Nećete moći pristupiti pročišćenim podacima.

3. Odaberite vrstu **arhive** kao Amazon S3.
4. Unesite URL **S3 u** koji se pohranjuju arhivirani podaci. Stvorite zasebnu mapu u grupi Amazon S3 za arhivirane podatke i konfigurirajte tu mapu u polju S3 URL.
5. Unesite krajnju **točku** AWS područja. To je regija u kojoj se nalazi vaša AWS S3 kanta.
6. Unesite AWS pristupni **ključ**. Ovo je ključ za pristup vašoj AWS S3 kanti. Pristupni ključevi koriste se za potpisivanje zahtjeva koje šaljete Amazonu S3. AWS provjerava valjanost ovog ključa i omogućuje pristup. Pomoću pristupnih tipki potpisujete API zahtjeve koje šaljete AWS-u.
7. Unesite **Amazon AWS KMS šifriranje** (usluga upravljanja ključevima). Vrijednost možete postaviti kao istinitu ili netočnu. Ako je postavljeno kao istinito, ovo šifrira podatke pohranjene na grupi S3.
8. Unesite **AWS tajni ključ**. Ovo je tajni ključ (poput lozinke) za AWS pristupni ključ konfiguriran u točki 5 gore. Za provjeru autentičnosti potrebna je kombinacija pristupnog ključa ID i tajnog pristupnog ključa.
9. Unesite šifriranje **na strani poslužitelja**. Ovo je ključ za šifriranje/dešifriranje, koji definira da su očišćeni podaci šifrirani pomoću AWS-ovog sustava za upravljanje ključevima (KMS).
10. Unesite **KMS ključ**. Ovo je ključ za dešifriranje podataka na S3 kanti.

Vrsta arhive zajedničkog pogona

1. Odaberite vrstu **arhiviranja** kao **zajednički pogon**.
2. Unesite **adresu IP** ili **naziv** glavnog računala uređaja u koji pohranjuje arhivirane podatke.
3. Unesite **korisnički ID** korisnika koji pristupa gore navedenom pogonu za pohranu podataka. To bi trebao biti com-bination domene i korisničkog imena. Na primjer, <domena>\Korisnički ID.
4. Unesite lozinku za korisnik za pristup dijeljenom pogonu.
5. Unesite put na dijeljenom pogonu na kojem će se arhivirati vaši podaci.

   Napomena: Prilikom davanja puta nemojte uključivati kosu crtu/obrnutu kosu crtu na početku. Na primjer, ako želite da se vaši podaci arhiviraju u mapu Arhiva uređaja s IP adresom 172.20.3.74, adresu IP navedite kao 172.20.3.74 i Put kao arhivu. Ako koristite podmapu u odjeljku Arhiva, navedite ispravan put - Arhiva\PurgeData.

Vrsta arhive baze podataka

1. Odaberite vrstu **arhiviranja** kao **bazu podataka**.
2. Odaberite vrstu provjere autentičnosti iz sljedećeg:
   a. **SQL Autentifikacije**: Ovo je tipična provjera autentičnosti koja se koristi za različite sustave baza podataka, a sastoji se od korisničkog imena i lozinke. Očito, instanca SQL poslužitelja može imati mul-tiple korisničke račune (koristeći SQL provjeru

autentičnosti) s različitim korisničkim imenima i lozinkama. In

Zajednički poslužitelji na kojima bi različiti korisnici trebali imati pristup različitim bazama podataka, preferira se SQL authen-tication. SQL Provjera autentičnosti potrebna je i kada se klijent (udaljeno računalo) poveže s instancom SQL poslužitelja na računalu koje nije ono na kojem je klijent pokrenut.

b. **Provjera autentičnosti** u sustavu Windows: Kada pristupate poslužitelju SQL s istog računala. Instaliran je, obično se od vas ne traži da upišete korisničko ime i lozinku. Pomoću provjere autentičnosti u sustavu Windows poslužitelj SQL već zna da je netko prijavljen u operacijski sustav s provjerenim vjerodajnicama. Poslužiteljska usluga SQL koristi te kre-dencijale kako bi korisniku omogućila ulazak u njegove baze podataka. Naravno, to radi sve dok se klijent nalazi na istom računalu kao i poslužitelj SQL ili sve dok se povezani klijent podudara s vjerodajnicama poslužitelja za Windows. Windows provjera autentičnosti često se koristi kao ugodniji način prijave na SQL instancu poslužitelja bez upisivanja korisničkog imena i lozinke. Kada je uključeno više korisnika ili se uspostavljaju udaljene veze s poslužiteljem SQL, treba koristiti SQL provjeru autentičnosti.

3. Unesite **adresu** IP uređaja koji ima bazu podataka u koju se pohranjuju arhivirani podaci.
4. Unesite broj **priključka** koji komunicira s bazom podataka u koju se pohranjuju arhivirani podaci.
5. Unesite **naziv baze podataka** . Stvorite bazu podataka putem studija SQL za arhiviranje očišćenih podataka. U ovo polje unesite naziv baze podataka.
6. Unesite **korisnika ID** i **lozinku** korisnika koji pristupa bazi podataka.

Vrsta arhive vrste Google pohrane

1. Odaberite vrstu **arhiviranja** kao **Google Cloud Storage**.
2. Odaberite vrstu provjere autentičnosti iz sljedećeg:
   a. **SQL Autentifikacije**: Ovo je tipična provjera autentičnosti koja se koristi za različite sustave baza podataka, a sastoji se od korisničkog imena i lozinke. Očito, instanca SQL poslužitelja može imati mul-tiple korisničke račune (koristeći SQL provjeru autentičnosti) s različitim korisničkim imenima i lozinkama. Na zajedničkim poslužiteljima na kojima bi različiti korisnici trebali imati pristup različitim bazama podataka, preferira se SQL authen-tication. SQL Provjera autentičnosti potrebna je i kada se klijent (udaljeno računalo) poveže s instancom SQL poslužitelja na računalu koje nije ono na kojem je klijent pokrenut.
   b. **Windows provjera autentičnosti**: Kada pristupate poslužitelju SQL s istog računala na kojem je instaliran, obično se od vas ne traži da upišete korisničko ime i lozinku. Pomoću provjere autentičnosti u sustavu Windows poslužitelj SQL već zna da je netko prijavljen u operacijski sustav s provjerenim vjerodajnicama. Poslužiteljska usluga SQL koristi te kre-dencijale kako bi korisniku omogućila ulazak u njegove baze podataka. Naravno, to radi sve dok se klijent nalazi na istom računalu kao i poslužitelj SQL ili sve dok se klijent koji se povezuje podudara s vjerodajnicama poslužitelja za Windows. Windows provjera autentičnosti često se koristi kao ugodniji način prijave na instancu poslužitelja SQL bez upisivanja korisničkog imena i lozinke.

Kada je uključeno više korisnika ili se uspostavljaju udaljene veze s poslužiteljem SQL, treba koristiti SQL provjeru autentičnosti.

3. Unesite put arhivskog spremnika . To je put na Google Cloud Storageu gdje aplikacija pohranjuje arhivirane podatke.
4. Unesite **vrstu** računa. To je vrsta računa koja se koristi za pristup Google Cloud Storageu. Koristite ser-vice_account kao zadanu vrstu računa.
5. Unesite e-poštu **klijenta**. Ovo je adresa e-pošte korisničkog računa platforme Google Cloud koja se koristi za pristup Google pohrani u oblaku.
6. Unesite **privatni ključ**. To je privatni ključ Google računa za pristup Google Cloud Storageu za postavljanje arhiviranih podataka.

Polja

Polja	Opis
S3 URL	URL koji pohranjuje arhivirane podatke
Krajnja točka AWS regije	Regija u kojoj se nalazi vaša AWS S3 kanta
AWS pristupni ključ	Ovo je ključ za pristup vašoj AWS S3 kanti. Pristupni ključevi koriste se za potpisivanje zahtjeva koje šaljete Amazonu S3. AWS provjerava valjanost ovog ključa i omogućuje pristup. Pomoću pristupnih tipki potpisujete API zahtjeve koje šaljete AWS-u.
Amazon AWS KMS šifriranje	Postavite ovo kao istinito ili netočno. Ako je postavljeno kao istinito, ovo šifrira podatke pohranjene na grupi S3.
AWS tajni ključ	Ovo je tajni ključ (poput lozinke) za AWS pristupni ključ konfiguriran u točki 5 gore. Za provjeru autentičnosti potrebna je kombinacija pristupnog ključa ID i tajnog pristupnog ključa.
Šifriranje na strani poslužitelja	Ovo je ključ za šifriranje/dešifriranje, koji definira da su očišćeni podaci šifrirani pomoću AWS-ovog sustava za upravljanje ključevima (KMS).
KMS ključ	Ovo je ključ za dešifriranje podataka na S3 kanti
Zakaži	Definira raspored aktivnosti čišćenja.
Isključeni dani	Pomoću polja Isključeni dani možete konfigurirati dane u tjednu kada ne želite da aplikacija izvodi aktivnost čišćenja (ili čišćenja i arhiviranja). To pomaže u zadržavanju podataka za dane isključene iz čišćenja. Ovo je neobavezno polje; Možete odabrati više dana.
IP adresa ili naziv glavnog računala	IP adresu ili naziv glavnog računala uređaja koji pohranjuje arhivirane podatke
Korisnički ID	Korisnik ID korisnika koji pristupa gore navedenom pogonu za pohranu podataka. To bi trebala biti kombinacija domene i korisničkog imena.

Lozinka	Lozinka za korisnikov pristup zajedničkom pogonu
Put	Put zajedničkog pogona na kojem se podaci trebaju arhivirati
SQL autentifikacija	Ovo je tipična provjera autentičnosti koja se koristi za različite sustave baza podataka, a sastoji se od korisničkog imena i lozinke. Očito, instanca SQL Server može imati više korisničkih računa (koristeći SQL authen-tication) s različitim korisničkim imenima i lozinkama. Na zajedničkim poslužiteljima na kojima bi različiti korisnici trebali imati pristup različitim bazama podataka, preferira se provjera autentičnosti SQL. SQL Autentifikacija je potrebna i kada se klijent (udaljeno računalo) poveže s instancom SQL poslužitelja na računalu koje nije ono na kojem se izvodi klijent.
Provjera autentičnosti u sustavu Windows	Kada pristupate poslužitelju SQL s istog računala na kojem je instaliran, obično se od vas ne traži da upišete korisničko ime i lozinku. Za provjeru autentičnosti u sustavu Windows poslužitelj SQL već zna da je netko prijavljen u operacijski sustav s vjerodajnicama čija je autentičnost provjerena. Poslužiteljska usluga SQL koristi te vjerodajnice kako bi korisniku omogućila ulazak u baze podataka. Naravno, to radi sve dok se klijent nalazi na istom računalu kao i poslužitelj SQL ili sve dok se klijent za povezivanje podudara s Windows cre-dentials poslužitelja. Windows provjera autentičnosti često se koristi kao praktičniji način prijave na instancu SQL poslužitelja bez upisivanja korisničkog imena i lozinke. Kada je uključeno više korisnika ili se uspostavljaju udaljene veze s poslužiteljem SQL, treba koristiti SQL provjeru autentičnosti.
Arhiviraj put kante	To je put na Google Cloud Storageu gdje aplikacija pohranjuje arhivirane podatke.
Vrsta poslovnog subjekta	To je vrsta računa koja se koristi za pristup Google Cloud Storageu. Koristite service_account kao zadanu vrstu računa.
Klijentska e-pošta	Ovo je adresa e-pošte korisničkog računa platforme Google Cloud koja se koristi za pristup Google pohrani u oblaku. 8. Unesite privatni ključ.
Privatni ključ	To je privatni ključ Google računa za pristup Google Cloud Storageu za postavljanje arhiviranih podataka.

Kontrola Agent Desktop

Kontrola Agent Desktop sveobuhvatna je web-agentska aplikacija koja omogućuje kontrolnim agentima da po obliku operacija jednim klikom oblikuju operacije bez pristanka za upravljanje kontaktima bez pristanka tijekom ručnog biranja. Kontrolni agenti mogu odabrati jednu ili više kampanja za filtriranje kontakata bez pristanka na kontroli Agent Desktop za ručno klikanje. Osim toga, pruža izvješća o izvedbi koja nude snimke ključnih mjernih podataka. Ako je operator odabran za grupu bez pristanka ili državnu grupu, kontrolni agent prima kontakt broj koji se klikne na njegovu radnu površinu.

Napomena: Ako se kampanje mapirane na kontrolnog agenta uklone ili ako je nova kampanja mapirana na agenta, ažuriranja se ne odražavaju u kontroli Agent Desktop. Korisnik se mora ponovno prijaviti da bi pregledao ažuriranja.

Dostupni filtri

Dostupni su sljedeći filtri:

- Sve - Prikazuje sve kontakte.
- Normalni kontakti - Prikazuje kontakte koji nisu označeni kao kontakti povratnog poziva.
- Kontakt za povratni poziv – prikazuje kontakte koji su označeni kao kontakti povratnog poziva.
- Preferirane kampanje - Omogućuje vam odabir više kampanja. Filtrira kontakte na temelju odabranih kampanja.

Prijava

Da biste se prijavili u kontrolu Agent Desktop, provedite sljedeće korake:

1. Idite na stranicu Kontrola Agent Desktop prijava. URL se isporučuje s aplikacijskim paketom.
2. Unesite korisnički ID i početnu lozinku isporučenu uz paket. Da biste dodali kontrolnog agenta, pogledajte odjeljak Korisnici.

Stanje agenta

Stanje dostupnosti poznato je kao prisutnost agenta i označava stanje kao što je Spremno, Nije spremno itd. Agent za kontrolu ručno mijenja načine rada iz Spremno u Nije spremno i obrnuto. Dostupna su sljedeća stanja agenta:

- Spreman - Agent je dostupan za primanje poziva. Ako agent ne odgovori na poziv unutar konfiguriranog trajanja, poziv se opoziva i usmjerava na sljedećeg dostupnog agenta.
- Nije spreman - agent trenutno nije dostupan za primanje poziva. Aplikacija ne usmjerava pozive ovom agentu i usmjerava poziv sljedećem dostupnom agentu.

Da biste promijenili stanje, kliknite **padajući popis Država** u gornjem desnom kutu stranice i odaberite odgovarajuće stanje.

Odjava

Kliknite padajući popis Država u gornjem desnom kutu stranice i odaberite **padajući popis Odjava** iz.

Izvještaji

Kontrola Agent Desktop prikazuje podatke za zadnji jedan sat. Izvješće prikazuje sljedeće podatke:

- Izvedba - postotak ukupnog broja prihvaćenih kontakata od ukupnog broja kontakata prikazanih u posljednjih sat vremena.
- Učinkovitost - postotak ukupno prihvaćenih kontakata u minuti.
- Broj dodijeljenih kampanja - ukupan broj kampanja dodijeljenih agentu.
- Broj kampanja koje se preferiraju – broj kampanja odabranih za upotrebu.
- Ukupan broj kontakata prikazanih u posljednjih 1 sat - Broj kontakata predstavljenih agentu u posljednjih sat vremena.
- Ukupan kontakt prihvaćen u posljednjih 1 sat - Broj kontakata koje je agent prihvatio u posljednjih sat vremena.
- Ukupan broj opozvanih kontakata u posljednjih 1 sat - Broj kontakata koji su predstavljeni agentu, ali nisu prihvaćeni.