Jogi információk

A JELEN ÚTMUTATÓBAN A TERMÉKEKRE VONATKOZÓAN KÖZÖLT MŰSZAKI ADATOK ÉS INFORMÁCIÓK ELŐZETES ÉRTESÍTÉS NÉLKÜL MEGVÁLTOZHATNAK. MEGGYŐZŐDÉSÜNK, HOGY A JELEN KÉZIKÖNYV MINDEN KIJELENTÉSE, INFORMÁCIÓJA ÉS JAVASLATA PONTOS, DE ÉRTÜK SEMMILYEN SZAVATOSSÁGOT, LEGYEN AZ KIFEJEZETT VAGY VÉLELMEZETT, NEM VÁLLALUNK. TELJES MÉRTÉKBEN A FELHASZNÁLÓK A FELELŐSEK AZÉRT, HA BÁRMELYIK TERMÉKET HASZNÁLJÁK.

A KAPCSOLÓDÓ TERMÉKHEZ TARTOZÓ SZOFTVERLICENC ÉS KORLÁTOZOTT JÓTÁLLÁS A TERMÉKHEZ MELLÉKELT INFORMÁCIÓS CSOMAGBAN TALÁLHATÓ, ÉS A JELEN HIVATKOZÁS ÚTJÁN A JELEN DOKUMENTUM RÉSZÉT KÉPEZI. HA NEM TALÁLJA A SZOFTVERLICENCET VAGY A KORLÁTOZOTT JÓTÁLLÁST, KÉRJEN BELŐLE EGY PÉLDÁNYT A CISCO KÉPVISELŐJÉTŐL.

A TCP-fejléctömörítés Cisco általi implementálása a University of California, Berkeley (UCB) által a UNIX operációs rendszer nyilvános hozzáférésű verziójának részeként kifejlesztett program adaptációja. Minden jog fenntartva. Copyright © 1981, A University of California kormányzata.

AZ ITT FOGLALT BÁRMELY MÁS JÓTÁLLÁS ELLENÉRE A BESZÁLLÍTÓK MINDEN DOKUMENTUMFÁJLJÁT ÉS SZOFTVERÉT "ADOTT ÁLLAPOTBAN", HIBÁKKAL EGYÜTT BIZTOSÍTJUK. A CISCO ÉS A FENTEBB MEGNEVEZETT SZÁLLÍTÓK KIZÁRNAK MINDEN JÓTÁLLÁST, LEGYEN AZ KIFEJEZETT VAGY VÉLELMEZETT, IDEÉRTVE TÖBBEK KÖZÖTT A FORGALMAZHATÓSÁGRA, AZ ADOTT CÉLRA VALÓ ALKALMASSÁGRA ÉS A JOGBITORLÁSMENTESSÉGRE VONATKOZÓ, VALAMINT A KERESKEDÉS FOLYTATÁSÁBÓL, A HASZNÁLATBÓL ÉS A KERESKEDELMI GYAKORLATBÓL EREDŐ JÓTÁLLÁST IS.

A CISCO ÉS ANNAK SZÁLLÍTÓI SEMMILYEN KÖRÜLMÉNYEK KÖZÖTT SEM VONHATÓK FELELŐSSÉGRE SEMMILYEN KÖZVETETT, KÜLÖNLEGES, KÖVETKEZMÉNYI VAGY VÉLETLENSZERŰ KÁRÉRT, BELEÉRTVE TÖBBEK KÖZÖTT A JELEN KÉZIKÖNYV HASZNÁLATÁBÓL VAGY HASZNÁLHATATLANSÁGÁBÓL EREDŐ ELMARADT NYERESÉGET VAGY KELETKEZETT VESZTESÉGET VAGY ADATSÉRÜLÉST IS, MÉG AKKOR SEM, HA A CISCO-T VAGY ANNAK SZÁLLÍTÓIT TÁJÉKOZTATTÁK AZ ILYEN KÁROK BEKÖVETKEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGÉRŐL.

A jelen dokumentumban használt IP-címek és telefonszámok szándékunk szerint nem a valódi címek, illetve telefonszámok. A jelen dokumentumban előforduló minden példa, parancskiment-megjelenítés, hálózatitopológia-rajz és más szám kizárólag illusztrációs célokat szolgál. A szemléltető tartalomban esetleg szereplő valódi IP-címek vagy telefonszámok használata nem szándékos, hanem véletlen.

Minden nyomtatott példány és másolat nem ellenőrzött másolatnak minősül, és az eredeti online verzióra kell hivatkozni a legújabb verzióhoz.

A Cisco több mint 200 irodával rendelkezik világszerte. A címek, telefonszámok és faxszámok listája a Cisco webhelyen található: Cisco.com.

Jegyzet módosítása

Ez a dokumentum a kiadás felhasználói útmutatójának frissítéseit ismerteti. Részletes naplót tartalmaz a különböző szakaszok változásairól.

Szakasz	Leírás módosítása	A változás oka	Dátum	Version
Különböző	Frissített visszahívási tartalom	Funkció hozzáadása	02/13/2026	4.2.1.2507_ Frissítés 6
Felhasználói > szerepkörök	Frissítettük a felhasználók hozzáférési jogait a teljesítménymetrikákhoz.	A hozzáférés csak azokra a kampányokra és kampánycsoportokra korlátozódik, amelyekhez a felhasználó hozzáféréssel rendelkezik.	08/11/2025	4.2.1.2507
Kampány > Kampány konfigurálása > CSS-hez	Frissítettük az új CSS rendszerfeltételeket	A rendszerfeltételek megújultak, hogy több típusú érintkezőt tudjanak fogadni.	08/11/2025	4.2.1.2507
Rendszer- > exportálási vagy importálási kampány	Megjegyzés hozzáadása az importált kampány szerkesztéséhez és mentéséhez az indítás előtt.	Az importált kampányok csak szerkesztés és mentés esetén működnek (még akkor is, ha nem változnak).	08/11/2025	4.2.1.2507

Állami > rendszer	Az állami jog, az állami jogi csoport, a mód és az állami jogi csoport egyéb elemeinek változásai frissülnek.	Az állami jog és az állami jogi csoport változásai.	08/11/2025	4.2.1.2507
Csoport	Hozzáadott tartalom az újonnan bevezetett Preview Direct és Preview Standard ütemezési módokhoz.	Továbbfejleszt és a Preview Direct és az Előnézet normál ütemezési módjának hozzáadásához.	08/11/2025	4.2.1.2507
Eszközök > ügynök nyomon követése	Egy új szakasz, az Agent Track, valós idejű figyelési eszközként kerül bevezetésre. Részletes statisztikákat nyújt az ügynökök tevékenységéről és a leképezett kapcsolattartókról.	Az ügynökök teljesítményének valós idejű láthatóságának lehetővé tétele és javítása figyelési képességek.	6/05/2025	4.2.1.2504
Rendszer > körzet és irányítószám	Az Importálási terület és irányítószám szakasz egy megjegyzéssel egészül ki, amely szerint az állapot értékének meg kell egyeznie a rendszer egy meglévő állapotával. Ha nem egyezik, a állapot nincs hozzárendelve.	Az adatok rugalmasságának növelése és a profilimportálások pontos leképezésének biztosítása.	6/05/2025	4.2.1.2504

Rendszer > körzet-irányítószám A rendszer > megfelelő sége	A Dátum és Idő mezők mostantól a Konfigurált rendszer időzónáját tükrözik: • A Körzetszám/Irányítószám/Államszám lapon a Blokk körzetszám és a Blokk irányítószám Kezdő dátum & Idő &zúgója mezőket. • Megfelelőség szerint: o Fájl importálása > Mezőleképezés Tab. o Gyors feltöltés Tab. o Gyorskeresés Tab.	A megjelenített időzóna igazítása.	6/05/2025	4.2.1.2504
Kampán ykezelő	Új szakasz került hozzáadásra a Campaign Manager hozzáférési utasításaival, beleértve a ID felhasználó, a Windows-hitelesítés és a SSO használatával történő bejelentkezési módszereket.	A felhasználók végigvezetése a különböző bejelentkezési módszereken és a a bejelentkezési tevékenység átláthatósága.	6/05/2025	4.2.1.2504
Rendszerprofil > > Kapcsolati profil típusa	A felhasználók mostantól legfeljebb 5 irányítószámot adhatnak meg a További irányítószám, valamint 1 elsődleges irányítószám mezőben.	Speciális földrajzi terület támogatása Célzás és a feltöltés növelése	6/05/2025	4.2.1.2504
		Rugalmasság.		
Kampányok > Kampányláncolás > konfigurálása	Az élettartam megőrzése (TTL) funkció hozzáadódik a kampányláncoláshoz. Megőrzi a forráskampány TTL-jét, ha a kapcsoló BE van kapcsolva.	A láncolt kapcsolatkezelés konzisztenciájának javítása Kampányok.	6/05/2025	4.2.1.2504

Felhasználók > szerepkörök	Egy megjegyzés kerül hozzáadásra: A Szerepnév mező legfeljebb 128 karaktert tartalmazhat.	A rendszerkorlátok tisztázása és a bevitel javítása Érvényesítés.	6/05/2025	4.2.1.2504
Megfelelős égi > feltételek szerkesztője (CCB)	A CCB-ben a következő választható mezők kerültek bevezetésre: • Közös mező – globális szintű mezők legördülő listája. • Check Operator – összehasonlító operátorok listája. • Érték ellenőrzése – szövegmező az összehasonlítási értékhez.	A szabályérvényesítési logika javítása és a konzisztens megfelelőségi szabályok létrehozásának biztosítása.	6/05/2025	4.2.1.2504
Felhasználók > szerepkörök	**Szerepköralapú hozzáférés jelentésekhez** Az adatok láthatóságának vezérlése a felhasználói engedélyek alapján: - Az előzményjelentésekre **alkalmazva – bétaverzió**, amely a kampányok, kampánycsoportok és ügynökök felett szabályozható a rekordok iktatásakor. - A korábbi bétajelentésekben szereplő kampányok, kameracsoportok és ügynökök szűrőit mostantól az ezekhez az entitásokhoz rendelt jogok szabályozzák. - Az ügyintézői jogok új bejegyzésként kerülnek hozzáadásra minden tárcsázó számára. Az ügyintézőszűrő Tab	Történelmi jelentések végrehajtása - béta	07/02/2025	4.2.1.2501

	csak akkor látható, ha az ügyintézők jogai meg vannak adva.			

Forgatókönyv-tervező	**A Script Designer fejlesztései**
	• Oldaltervezési frissítések: Az elérhető csoportokat felsoroló bal oldali menüsor el lett távolítva. Az első Tab, amely most "Lista" néven jelenik meg, megjeleníti a rendszerben elérhető összes űrlapot.
	• Lapok és funkciók:
	  • List Tab: Megjelenít egy rácsot, amely a listával kapcsolatos információkat tartalmazza.
	  • Tab űrlap:
		A Script Designer fejlesztései	07/02/2025	4.2.1.2501

	- Egy új legördülő menü került hozzáadásra a kampány kiválasztásához, amely lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy kifejezetten a bütykös paignokra vonatkozó űrlapokat hozzanak létre. - A bal oldali menü űrlapkészítő elemei átkerültek a felső navigációs Tab. - A kreációs funkcionalitás minden formája változatlan marad. - Jelentés Tab: - A jelentéseket felsoroló oldalsó menüsor eltávolításra került, és a fő navigációs sáv alatti navigációs Tab váltotta			

	fel. - A jelentések funkciói változatlanok maradnak.			
Rendszerszintű > Reas-sign ügynökök	A Rendszer menü Ügyintézők újrarendelése opciója mostantól lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy AEM és PCB névjegyeket rendeljenek hozzá különböző ügynökökhöz, beleértve a törölt vagy inaktív ügynököket is. - Korábban a törölt ügynököket eltávolították a Cam-paign Manager rendszerből szinkronizálás	Ügynökök újbóli hozzárendelésének fejlesztései	07/02/2025	4.2.1.2501

	közben, így			

	a társított kapcsolatok nem érhetők el. • Ezzel a fejlesztéssel a törölt/inaktív ügynökök megmaradnak az AE rendszerben egy jelzővel (IsDeleted = 1) a OBD_AgentSkills táblában, ahelyett, hogy eltávolításra kerülnének. • Ez biztosítja, hogy a törölt/aktív ügyintézők láthatóak maradjanak az Ügyintézők újbóli hozzárendelése oldalon, lehetővé téve a felhasználók számára, hogy szűrjék és átrendeljék kapcsolattartóikat más ügyintézőkhöz. **Megjegyzés**: A Személyes visszahívás és az AEM funkciók nem vonatkoznak a Webex CC-re a 4.2.1.2501 kiadástól.			
Rendszer > terület /Irányítószám	**Állapotkonfiguráció frissítése** • Az Állapot konfiguráció egy új csoportba kerül a Terület és az Irányítószám funkcióval, így intuitívabb és logikusabb felületet hoz létre az öregedő földrajzi konfigurációk kezeléséhez. • Az állam Tab eltávolításra kerül az Állami Jogi Csoportból, és a kapcsolódó földrajzi entitásokhoz igazodik.	Az állami törvények változásai	07/02/2025	4.2.1.2501

Kampány > AI-konfiguráció	Az AI Configuration Tab áramvonalas, hogy csak a legfontosabb elemeket jelenítse meg, tisztább és felhasználóbarátabb felületet hozva létre. A felhasználói felület a következő elemeket játssza le: - **A legjobb idő a kapcsolatfelvételre** Váltás. - **Kapcsolatfelvételi küszöb csúszka** (Max: 100) a megfelelően reagáló Mentés gombbal. Eltávolítottuk az RPC-t és	AI-konfiguráció Tab fejlesztések	2025. február 7.	4.2.1.2501

	Küszöbérték-kalkulátor a felhasználói felületről.			
Kampány > kapcsolatfelvétel	Zónanév-beállítások eltávolítva A Kapcsolatfeltöltés – Manuális, Profil, Salesforce és Acqueon-profil feltöltése beállításnál a következő zónanév-beállítások el lettek távolítva: • Kampány időzónája • Területspecifikus időzóna • Irányítószám-specifikus időzóna • Körzetszám-specifikus időzóna • Állapotspecifikus időzóna A Zóna neve (időzóna) mező továbbra is feltölthető opcionális mezőként.	Greenzone, State Law és Contact Block fejlesztések	07/02/2025	4.2.1.2501
Kampány > Greenzone Set-tings	Zónanév-beállítások eltávolítva A Kapcsolatfeltöltés – Manuális, Profil, Salesforce és Acqueon-profil feltöltése beállításnál a következő zónanév-beállítások el lettek távolítva: - Kampány időzónája - Területspecifikus időzóna - Irányítószám-specifikus időzóna - Körzetszám-specifikus időzóna - Állapotspecifikus időzóna A Zóna neve (időzóna) mező továbbra is feltölthető opcionális mezőként.	Greenzone, State Law és Contact Block fejlesztések	07/02/2025	4.2.1.2501
Kampány > Greenzone Set-tings	**Rugalmas Greenzone konfigurációk** - A zöld zóna kiszámításának több lehetősége is elérhető a kampánykonfigurációban. - A Greenzone but-ton	Greenzone, State Law és Contact Block fejlesztések	07/02/2025	4.2.1.2501

	kapcsoló mindig engedélyezve van, és nem tiltható le.			

	- Legalább egy Greenzone kijelölés szükséges, és az új kampányok alapértelmezett beállítása a Kampány időzónája. **Rugalmas Greenzone konfigurációs lehetőségek** - Kampány időzónája - Feltöltött zóna - Állapot - Irányítószám és további irányítószám - Körzetszám (Aktuális mód vagy Minden mód - Mód irányítószáma (Aktuális mód vagy Minden mód)			
Kampány > Állami Jogi Szelektálás	**Az állami jogi szelektálás fejlesztései** A továbbfejlesztett állami jogi konfiguráció mostantól nagyobb rugalmasságot biztosít a többszörös kiválasztás lehetővé tételével. **Állami jogi konfigurációs lehetőségek** - Állapot - Irányítószám és további irányítószám - Körzetszám (Aktuális mód vagy Minden mód) - Mód irányítószáma (Aktuális mód vagy Minden mód)	Greenzone, State Law és Contact Block fejlesztések	07/02/2025	4.2.1.2501

Kampány > Greenzone Set-tings	**A fokozott zöldzóna eltávolítása mint egyedi lehetőség** - A továbbfejlesztett Greenzone-t eltávolítottuk, mint stan-dalone opciót. - A felhasználók mostantól kiválaszthatják a rugalmas zöld-	Greenzone, State Law és Contact Block fejlesztések	07/02/2025	4.2.1.2501

	zóna opciók igényeik alapján. - Az összes elérhető opció kombinációja egyenértékű lesz az Enhanced Greenzone-nal. Greenzone számítási lehetőségek a továbbfejlesztett Greenzone eltávolítása után - Kampány időzónája - Feltöltött zóna - Állapot - Irányítószám és további irányítószám - Körzetszám (Aktuális mód vagy Minden mód) - Mód irányítószáma (Aktuális mód vagy Minden mód)			
Rendszer > irányítószám	**További irányítószám-konfiguráció** - További irányítószám nem engedélyezhető az irányítószám engedélyezése nélkül. - Az irányítószám azonban önállóan engedélyezhető a rugalmas Greenzone-ban és a továbbfejlesztett állami jogi konfigurációban.	Greenzone, State Law és Contact Block fejlesztések	07/02/2025	4.2.1.2501
Kampány > kapcsolatfelvétel	**Kapcsolatfeltöltési fejlesztések** A Kapcsolatfeltöltés – Manuális, Profil, Salesforce és Acqueon profil feltöltése esetén az irányítószám mezőleképezése mostantól kötelező a Irányítószám mezőleképezés kiválasztásakor.	Greenzone, State Law és Contact Block fejlesztések	07/02/2025	4.2.1.2501

Kampánycsoport > időzóna	Az időzóna-beállításokat eltávolítottuk a kampánycsoportokból.	Greenzone, State Law és Contact Block fejlesztések	07/02/2025	4.2.1.2501
Kampány >	Az időzóna-használat típusának fejlesztései	Greenzone, állam	07/02/2025	4.2.1.2501

Időzóna használatának típusa	A Kampánykonfigurációban az Időzóna-használat típusa beállításnál a következő lehetőségek állnak rendelkezésre: - Nincs - Felülbírálja - Ha a Felülbírálás opció be van jelölve, a rendszer megjeleníti a rendszerhez engedélyezett időzónákat.	Törvény és kapcsolattartási blokk javítások		
Kampány > Greenzone-ban	- Több feltétel határozza meg a kapcsolatok tárcsázásának módját a Rugalmas zöld zóna beállítások alapján. - A kapcsolatok tárcsázására csak akkor kerül sor, ha a szükséges feltételek teljesülnek.	Elmagyarázza a kondició alapú kontaktikát a különböző Greenzone beállítások metszéspontja alapján	07/02/2025	4.2.1.2501

Kampány > kapcsolatli sták	**Időzóna-frissítés a névjegyzékekhez és a globális feltöltési oldalhoz** • A Kampányok alatti Tab kapcsolatjegyzékekben a következő mezők mostantól a beállított rendszer időzónája alapján jelenítik meg a dátumot és az időt az UTC (szerver időzóna) helyett: ◦ StartTime mező a Partnerlista allapon. O ◦ ProcessingTime mező a Tisztított lista allapon. • A Globális feltöltés lapon a Feltöltött idő mező az UTC (kiszolgálói időzóna) helyett a beállított rendszer-tem-időzóna alapján játssza le a dátumot és az időt.	Névjegyzék – időzónával kapcsolatos fejlesztések	07/02/2025	4.2.1.2501
Kampány	Továbbfejlesztett WxCC előnézeti kapcsolat	WxCC készlet elő-	07/02/2025	4.2.1.2501

Csoportok >	Állapot a Tele-phony Result – Agent Skip Close folyamattal való integrálásával. Ez jobb kapcsolatstratégia-kezelést tesz lehetővé, ha egy megtekintés előtti kapcsolattartó állapota "Művelet" -ként van megjelölve.	Kapcsolatáll apot-frissítés megtekintés e		
Rendszerszintű > globális feltöltés	Az egyszeres idézőjelek korlátozott használata a feltétel ÉRTÉK részében, amikor a felhasználók feltételeket hoznak létre a névjegyek feltöltéséhez.	A feltöltési hibákhoz vezető szintaktikai probléma megoldása	07/02/2025	4.2.1.2501
Felhasználói útmutató > System > Com-pliance > Quick Search	Módosítottuk a Gyorskeresést, hogy megjelenítse a telefonszámokat, ha egy partner telefonszáma vagy e-mail-címe DNC-ként vagy NDNC-ként van megjelölve a *Telefonszám-szám* típusban. Az üzleti mezők akkor jelennek meg, ha egy kapcsolattartó adatait DNC-ként vagy NDNC-ként adja hozzá az *Üzleti mező* típushoz. Módosítottuk a Gyorskeresés szakaszt a Megfelelőség szakaszban.	A DNC- és NDNC-típusokkal kapcsolatos keresési eredmények felhasználó általi alulértékeltség ének javítása.	25/10/2010	4.2.1.2410

Felhasználói útmutató > kampány > Cam-paign > Cam-paign csoport létrehozása	A Gyorsított tárcsázási módszer (ADM) szolgáltatás ettől a kiadástól kezdve van megvalósítva. A Csoportkiválasztás szakasz 3. lépéséből eltávolítunk egy megjegyzést, és a Csoport kiválasztása után egy új, Gyorsított tárcsázás című szakasszal egészülünk ki. Ezenkívül egy új, Control Agent Desktop nevű szakasz található a felhasználói kézikönyv végén.	A gyorsított tárcsázás egy olyan módszer, amellyel a kimenő hívásokat egy megfelelőbb kezelőben kezdeményezheti. Hatékonyan egyszerűsíti a tárcsázási folyamatot, csökkentve az ügynökök számára a hívások kezdeményezéséhez szükséges időt és erőfeszítést. Ez a módosítás tisztázza a termék minősítési állapotát, biztosítva, hogy a felhasználók tisztában legyenek a megfelelőségre összpontosító előnyökkel és működési fejlesztésekkel.	25/10/2010	4.2.1.2410

Felhasználói útmutató > riasztási > Cam-paign előrejelzés és figyelés	Ebben a verzióban a Kampány-előrejelzés és a Bütyökpaign-figyelő szakasz a Riasztások alatt elavult. Az almenüpontok eltávolításra kerülnek, és többé nem érhetők el a gyorshivatkozásban vagy a szerepkörök és jogok részben. A riasztási funkció most egy főmenüpontra került a jobb hozzáférhetőség és az egyszerűsített navigáció érdekében.	A felhasználók tájékoztatása bizonyos riasztási funkciók elalasztásáról és a riasztási rendszer átalakításáról a jobb felhasználói élmény érdekében.	25/10/2010	4.2.1.2410
Felhasználói útmutató > kampány > CSS-hez	Módosítva, hogy megerősítő üzenetet jelenítsen meg, amikor a törlés gombra kattintanak CSS feltételek esetén. A felhasználóknak most meg kell erősíteniük a törlést a folytatás előtt. Frissítettük a 7b lépést a CSS > Order By alatt.	A felhasználói tudatosság biztosítása és az acci-dental törlések megakadályozása megerősítés megkövetelésével a műveletek véglegesítése előtt.	25/10/2010	4.2.1.2410
Felhasználói útmutató > Csoportos > Hangkamer ás csoport hozzáadása > prediktív ütemmérési mód	Megjegyzés hozzáadva a 2b lépéshez. Megjegyzés: Az itt beállított tárcsázási sebességnek kisebbnek vagy egyenlőnek kell lennie a Maximális tárcsázási sebesség mezőben megadott értékkel.	A tárcsázási sebesség korlátozásainak egyértelművé tétele.	16/08/2024	4.2.1.2407
Felhasználói útmutató > Webex Contact Center tárcsázóhoz	Megjegyzés hozzáadva a 9. lépéshez. Megjegyzés: A tárcsázó beállításainak bármilyen módosítása friss szinkronizálást igényel a Webex Contact Center tárcsázó összes eredményének lekéréséhez.	Annak érdekében, hogy egyértelművé tegye a szinkronizálás szükségességét a beállítások módosítása után.	16/08/2024	4.2.1.2407

Elavult elemek

Szakasz	Tétel leírása	Dátum	Version
A rendszer > megfelelősége	A JSON-feltöltési lehetőség el lett távolítva a Com-pliance típusú feltöltésnél.	07/02/2025	4.2.1.2501
Időcsoportok > időzónák	**A kampánycsoportokon belüli időzónák elavulása** - A kampánycsoportokon belüli időzónák időzítésének beállítása elavult.	07/02/2025	4.2.1.2501

	- Az ügyfelek továbbra is konfigurálhatják az egyéni időzítéseket a kampány szintjén a Felülbírálás lehetőséggel.		
Kampányok > részletei Home Teljesítmény irányítópult >. oldala	**A várt befejezési idő elalasztása** A Várható befejezési idő funkció el lett távolítva a Kampány és teljesítmény irányítópultról. Ehhez a funkcióhoz nem állnak rendelkezésre alternatív beállítások. A funkciót jelenleg használó ügyfeleknek és partnereknek javasoljuk, hogy további segítségért forduljanak az Acqueonhoz.	07/02/2025	4.2.1.2501
Forgatókönyv-tervező	A VB-szkriptek használata az előhíváshoz, a SMS és az e-mailhez a kampányokon belül elavult. Azt tanácsoljuk ügyfeleinknek, hogy a folyamatos működés érdekében térjenek át könyvtáralapú parancsfájlokra.	07/02/2025	4.2.1.2501

Tartalomjegyzék

Jegyzet módosítása 2
Elavult elemek 23
Customer Engagement 27
Integráció 27
Webex Contact Center 27
A Campaign Manager felhasználói útmutatója 28
Campaign Manager-konzol 28
Nyelvi támogatás 28
Home Oldal 30
Home Oldal widgetek 31
Valós idejű pillanatképek 31
Gyors linkek 33
Kampányspecifikus gyorslinkek 33
Teendők listája 34
Licenc megsértése 34
Kampány 34
Előfeltételek 35
Az első lépések 35
Kampány létrehozása 43
Kampánycsoport 44
Kapcsolatfelvételi stratégia 46
Kampány részletei 51
Kampány konfigurálása 57
Csoport 133
Hozzáférés egy csoporthoz 133
Hangalapú kampánycsoport hozzáadása 133
Manuális kampánycsoport hozzáadása 142
Rendszerkonfiguráció 145
Időzóna 153
Megfelelés 155
Globális feltöltés 165
Üzleti eredmény 103
Állam, körzetszám és irányítószám 105
Állami jog 110
Ünnepek 117
URL 118
Profil 120
Adatvédelmi megfelelőség 136
Egyéb beállítások 140
Ügyintézők újbóli hozzárendelése 146

Globális üzleti paraméterek ... 149
Magas rendelkezésre állási állapot ... 151
Személyazonosság hitelesítése ... 151
Kampány exportálása vagy importálása ... 153
Kampány kategória ... 157
CPaaS-szolgáltató konfigurálása ... 159
API Billentyűk ... 161
Megfelelőségi feltételek szerkesztője ... 163
PII védelem ... 169
Webex Contact Center tárcsázó ... 172
Kapcsolatfelvételi stratégia ... 173
MÓDOK HOZZÁADÁSA ... 173
Kapcsolatfelvételi stratégia - típusok ... 175
Kapcsolatfelvételi stratégia létrehozása ... 175
Módkezelés ... 178
Engedély ... 181
Használati jelentés ... 183
Felhasználó ... 188
Felhasználó létrehozása ... 188
Mezők ... 189
Felhasználók létrehozása ... 189
Tartományi felhasználók létrehozása ... 191
SSO felhasználók létrehozása ... 193
Szerepek ... 194
Forgatókönyv-tervező ... 207
Hívási útmutató ... 208
Figyelmeztetések ... 218
Rendszerértesítések ... 220
Rendszerértesítések ... 220
Kampányfigyelő ... 225
Kampány előrejelzés ... 227
Eszközök ... 231
Kiürítés és archiválás ... 234
Vezérlés Agent Desktop ... 251
Elérhető szűrők ... 251
Logika ... 251
ügynök állapota ... 251
Jel ... 252
Jelentések ... 252

Customer Engagement

A Campaign Manager hatékony kampánykezelő és listakezelő eszköz. Olyan funkciókkal és funkciókkal rendelkezik, amelyek célja a jobb oldali felek kapcsolatainak növelése és a kampány üzleti céljainak elérése többcsatornás kimenő interakciók révén. A Campaign Manager lehetővé teszi a különböző kiválasztási stratégiák ütemezését napszakok és a hét napjai szerint. Lehetővé teszi a kommunikációs csatornák sorrendjének vezérlését vagy a legjobb csatorna vagy szám intelligens kezelését az optimális időben. A Campaign Manager biztosítja a szövetségi, állami, TCPA és FDCPA (F rendelet) törvényeknek való megfelelést, miközben maximalizálja a listák penetrációját magas sikerességi arány mellett.

Integráció

Webex Contact Center

A Campaign Manager biztosítja a Campaign Managert és a megfelelőséget a Webex Contact Center kategóriához. A Webex Contact Center a beépített tárcsázót használja a különböző tempómódokhoz. A Campaign Manager biztosítja a kapcsolatkezeléshez szükséges intelligenciát, és betartja az összes megfelelőségi követelményt. A Campaign Manager az alkalmazásból vezérli a Webex Contact Center kampányokat.

A Campaign Manager felhasználói útmutatója

Campaign Manager-konzol

A Campaign Manager-konzol egy adminisztrációs modul, amely számos adminisztratív feladat elvégzését teszi lehetővé:

- Alkalmazásparaméterek konfigurálása
- Kampányok kezelése
- Listák kezelése
- Adminisztratív és felügyeleti felhasználók kezelése
- Hívási stratégiák és üzleti eredmények fenntartása
- E-mail és SMS csatornák konfigurálása
- Hozzon létre hívási útmutatókat az ügynökök számára.

Megjegyzés: A Webex Contact Center alkalmazás nem támogatja a következőket, de a dokumentumban lehetnek hivatkozások:
- E-mail és SMS kampányok
- AEM (Agent-Executive Mapped) hívások.

Nyelvi támogatás

A Campaign Manager több nyelven is támogatott, például angolul, kínaiul (hagyományos), thaiul, németül, japánul, olaszul, franciául és spanyolul. A felhasználók a telepítéskor választhatják ki a nyelvet.

A Campaign Manager elérése

Bejelentkezés a Campaign Manager felhasználói hitelesítő adataival

1. Lépjen a Campaign Manager bejelentkezési oldalára. Az URL-t a Campaign Manager-csomag tartalmazza.
2. Adja meg a csomaghoz mellékelt ID felhasználót és kezdeti jelszót. Felhasználók vagy rendszergazdák hozzáadása. Lásd a Felhasználó részt.

Bejelentkezés Windows-hitelesítéssel

1. Ha a rendszergazda konfigurálta a Windows-felhasználóhitelesítést, jelentkezzen be a Campaign Managerbe a domain hitelesítő adataival.
2. Windows-felhasználók hozzáadásához tekintse meg a Rendszer Felhasználó szakaszát.

Bejelentkezés egyszeri bejelentkezéses (SSO) identitásszolgáltató használatával

1. Ha a rendszergazda aktiválta a SSO hitelesítést, jelentkezzen be az egyszeri bejelentkezés (SSO)

identitásszolgáltatójával.

2. A SSO felhasználók hozzáadásához tekintse meg a SSO felhasználók létrehozása szakaszt a Rendszer programban.

Jegyzet:

Sikeres bejelentkezés esetén az utolsó bejelentkezési dátum és idő megjelenik az üdvözlő [Felhasználónév] üzenet mellett a képernyő jobb felső sarkában található legördülő menüben. A formátum a területi beállításokon és az időzóna-beállításokon alapul.

Home Oldal

Az alábbi táblázat ismerteti az alkalmazás kezdőlapjának különböző elemeit:

Mező	Leírás
Menü ikon	Ezzel kibonthatja vagy összecsukhatja a bal oldali főmenüt.
Értesítési ikon	A rendszer által generált rendszerriasztási értesítések száma.
Felhasználói adatok	Adja meg a felhasználói adatokat.

Felhasználónév	Bejelentkezett felhasználónév.
Jelszó módosítása	Lehetővé teszi a jelszó módosítását.
Jel	Kiléptet az alkalmazásból.
Menü ablaktábla	Az alkalmazás különböző moduljaira mutató hivatkozásokat jelenít meg. Ez szerzői jogi információkat is tartalmaz.
Verzióinformáció	Megjeleníti az alkalmazás aktuális verzióját.
Tartalmi terület	A konfigurálható mezőket beviteli területként, legördülő listaként, jelölőnégyzetként stb. jeleníti meg.

Home Oldal widgetek

A Home oldal a következő widgeteket tartalmazza:

- Valós idejű pillanatképek
- Kampányspecifikus gyorslinkek
- Teendők listája
- Alkalmazásszintű gyorshivatkozások

Valós idejű pillanatképek

Ez a widget tartalmazza azokat a pillanatképeket, amelyek élő, magas szintű, 360 fokos nézetet biztosítanak az alkalmazásról. A következő információk az alkalmazásra vonatkozóan a telepítéstől és az első használattól kezdve összesítve vannak:

- Aktív kampányok - Ez a szakasz az egész alkalmazásra kiterjedő aktív kampányok számát jeleníti meg. Ez a kampányok számát is megjeleníti az Összes, Inaktív és Eltelt idő kategóriákban.
    - Összesen – Az alkalmazásban létrehozott kampányok teljes száma.
    - Inaktív – A jelenleg nem végrehajtott kampányok teljes száma – időben felfüggesztett vagy leállított állapotban.
    - Eltelt idő – A kampány befejezési dátumán és időpontján túli kampányok teljes száma.
- Összes kapcsolattartó – Az alkalmazásba feltöltött kapcsolattartók teljes száma az összes kampányban. Ez a Nyitott, Friss (még tárcsázásra vár), az Ütemezés, a Lezárt és az Egyéb névjegyek bontását is mutatja.
    - Megnyitás - Az aktuálisan megnyitott névjegyek száma. Ezek a számok tartalmazzák a tárcsázónak kézbesített, de még ki nem tárcsázott hívásokat.
    - Friss - A névjegyek száma, amelyeket még egyszer sem tárcsáztak. Ezek a

számok olyan névjegyeket tartalmaznak, amelyeket kézbesítettek a tárcsázónak, de még nem tárcsáztak ki.

- Ütemezett – A tárcsázásra ütemezett kapcsolatok száma. Ez a 0 (Nyitott) vagy 4 (Kézbesített) állapotú kontaktusok összege, és az IsFresh=0
- Lezárt – A lezárt kapcsolatok száma.
- Egyéb - A nem kézbesíthető névjegyek - a megtisztított (tapintatos állapot = 9), a Névjegyek kezelése funkcióval kiürített/lezárt (kapcsolat állapota = 7) és lejárt (kapcsolat állapota = 34) névjegyek összege.

A következő információk csak az aktuális nap adatait tartalmazzák:

- Tárcsázott kapcsolattartók – Az összes kampányban tárcsázott összes kapcsolattartót mutatja.
- Kapcsolatok csatlakoztatva - Ez az összes sikeresen csatlakoztatott kapcsolatot mutatja
- Tárcsázott hívások – Az összes kampányban tárcsázott hívások számát mutatja. Ez magában foglalja ugyanazon kapcsolatok több kitárcsázását is. Ez a szám akkor is növekszik, ha a hívás az ügyfél hangpostájához kapcsolódik.
- Összekapcsolt hívások – Ez az ügynök és az ügyfél közötti összes hívást mutatja az összes kampányban. Ez magában foglalja ugyanazon kapcsolatok több csatlakozását is.

Gyors linkek

Ez a modul összekapcsolja Önt az alkalmazás különböző oldalaival, az összes kampányban. Ez megkönnyíti és gyorsabbá teszi a kívánt oldalra való navigálást egyetlen kattintással a Home oldalról. Oldalak gyorshivatkozásokhoz való hozzáadásához hajtsa végre a következő lépéseket:

1. Kattintson a Beállítások **elemre** a Gyorshivatkozások widget fejlécsorában egy új gyorshivatkozás oldal hozzáadásához. Megjelenik az összes olyan oldal, amely gyorshivatkozásként hozzáadható ehhez a widgethez.
2. Jelölje be a Gyorshivatkozások felületi elemben listázandó oldalaknak megfelelő jelölőnégyzeteket.
3. Kattintson a Save (Mentés) gombra .

Kampányspecifikus gyorslinkek

Ez a widget összekapcsolja Önt az alkalmazás kampányaival kapcsolatos különböző oldalakkal.

1. Kattintson a Kampány **elemre** a kampány adatlapjának megtekintéséhez.
2. Kattintson **a Szerkesztés** elemre annak **a kampánynak** a **műveletsávján** , amelyhez gyorslinket szeretne létrehozni.
3. Kattintson **a Link** elemre a kívánt konfigurációs elemen, hogy elhelyezze a gyorshivatkozást a widgeten. Kattintson a Törlés **gombra** egy gyorshivatkozás törléséhez.

Teendők listája

Az alkalmazás beépített teendőlistát biztosít, amely hasznos a tárcsázó rendszergazda által kezelendő tevékenységek nyomon követésére vagy kezelésére. Ez a widget sokoldalú, alkalmazásba ágyazott naplóként működik. A teendők listájában hozzáadhatja azokat a feladatokat, amelyekkel foglalkozni kell.

A **Teendőlista** widget különböző színkódokkal jeleníti meg a feladat elvégzéséig hátralévő időt:

- **Zöld** , ha a feladat elvégzéséhez hátralévő idő napokban van.
- **Narancssárga** , amikor a feladat holnap esedékes.
- **Kék** , ha a feladat elvégzéséhez hátralévő idő órában van megadva.
- **Piros** , ha a feladat elvégzéséhez hátralévő idő percben van megadva.

  Megjegyzés: A lejárt feladatok színkód nélkül jelennek meg. Törölheti őket.

Feladat hozzáadásához hajtsa végre a következő lépéseket:

1. Új feladat hozzáadásához kattintson **az Új** hozzáadása gombra a **Teendőlista** fejlécsorában.
2. **Adja meg a feladat címét** . Futtasson például egy indítási kampányt SMS módban.
3. Adja meg a **feladat részeként végrehajtandó tevékenységet** . A fenti elemhez kapcsolódó tevékenység a **SMS kampány** létrehozása.
4. Adjon meg egy **DateTime** értéket a feladat elvégzéséhez.
5. Kattintson a Save (Mentés) gombra .

Licenc megsértése

A Home lap statikus riasztást jelenít meg a következő esetekben:

- Konfigurálva napokkal a licenc lejárta előtt, visszaszámlálás a licenc lejárati dátumáig és időpontjáig.
- Visszaszámlálás a megszűnés dátumáig, amikor ez életbe lép.
- További részletekért lásd: Licencsértés . A felhasználóknak meg kell tenniük a megfelelő lépéseket a licencek visszaállításához.

Kampány

A kampány rekordok/kapcsolattartók gyűjteménye. A kampányokban névjegyeket tölthet fel, meghatározhatja a tárcsázási prioritást, ütemezhet stratégiákat, és számos egyéb feladatot hajthat végre. Kampányokat is használhat a visszahívások kezelésére, amelyek az ügyfél visszahívási kérelme alapján indulnak, vagy amelyeket a rendszer automatikusan kezdeményez a kívánt személlyel való kapcsolatfelvétel elmulasztása miatt. A kampány listák gyűjteményeként működik, ahol minden lista a feltöltött névjegyeket tartalmazza.

Ez a szakasz lehetővé teszi a partnertermék kampányával (tárcsázóspecifikus) vagy a várólistával (nem tárcsázóspecifikus) való integrációt a részletek lekéréséhez. Ezenkívül ez a szakasz lehetővé teszi, hogy kampányt rendeljen egy csoporthoz.

Előfeltételek

A kampány létrehozásának előfeltételeit az alábbiakban soroljuk fel:

Mód - A különböző módszerek, amelyekkel elérheti az ügyfelet. Példák a Home telefon, munkahelyi telefon, mobil (hang) módra.

Kapcsolatfelvételi stratégia - A kapcsolatfelvételi stratégia a különböző módokra vonatkozó szabálykészlet konfigurálásáról szól. Ez a szabálykészlet határozza meg a kapcsolat elérésének módját (általában az üzemmódhoz rendelt súly alapján), a kapcsolat elérésének időpontját egy adott módban, az újrapróbálkozások tárcsázásának idejét a konfigurált módokon stb. További részletekért lásd: Kapcsolatfelvételi stratégia.

Időzóna – A kimenő kampányhoz konfigurált időzónák listája. Ez fontos a kampányok végrehajtása szempontjából, valamint a kapcsolattartók tárcsázása szempontjából a megfelelő időzónában. További részletekért lásd: Időzónák.

Megjegyzés: A kampánynév megadásakor nem említhet 60 karakternél vagy speciális karakternél többet.

Ezekkel részletesebben a megfelelő szakaszok foglalkoznak.

Az első lépések

A bal oldali menüpanelen kattintson a Kampány **elemre** , és megjelenik a

Kampány Home képernyő. Az egyes kampányok alábbi részletei az

alábbiak szerint vannak felsorolva:

Megjegyzés: Kattintson bármelyik rácsfejlécre az adatok rács szerinti növekvő/csökkenő rendezéséhez. A **Kész állapot (%)** oszlop rendezése először az állapot, majd a százalékos érték szerint történik.

A kampány százalékos arányát az alábbi képlettel számítjuk ki:

*TotalPercentage = Befejezett hívások * 100 / Összes hívás*

A fenti képletben a befejezett hívások kiszámítása az alábbiak szerint történik:

Befejezett hívások = darabszám (lezárt) + darabszám (egyéb)

1. **Csatorna** , például hang, e-mail, SMS vagy hang és nem hang kombinációja.
2. Kattintson a **kampány nevére** a kampány részleteinek szerkesztésre való betöltéséhez.
3. **Csoportnév** , amelyhez a kampány tartozik. A megosztott listás kampányok esetében egyetlen kampánycsoport sem jelenik meg a listában; csak Megosztott listaként jelenik meg.

4. **Kezdési dátum Napi kezdési idő** – A kampány kezdő dátuma és a bütyökpaign napi kezdési időpontja.
5. **Befejezési dátum Napi befejezési idő** - A kampány befejezési dátuma és a bütyökpaign napi befejezési ideje.
6. **Befejezett** állapot: Megjeleníti a kampány állapotát.
    a. **Létrehozva** - Létrejön egy kampány, amely még nem kezdte el tárcsázni a kapcsolatokat. Az állapotsor világoskék.
    b. **Végrehajtás** - Kampány futó állapotban, azaz kapcsolatok tárcsázása. Az állapotsor zöld.
    c. **Indítás** – Ha elindítasz egy vagy több kampányt az Oldalműveletek gombokkal, az állapot Kezdés **lesz**. Kattintson a **Frissítés** gombra annak megerősítéséhez, hogy a kampány elindult, és az állapot Végrehajtás értékre változott.
    d. **Leállítás** – Ha az Oldalműveletek gombokkal állítasz le egy vagy több kampányt, az állapot Leállítás **lesz**. Kattintson a **Frissítés** gombra annak megerősítéséhez, hogy a kampány leállt, és az állapot Leállítva értékre változott.
    e. **Leállítva** – Egy kampány nem fut. Az állapotsor piros.

    Megjegyzés: A Leállítás állapotú kampány nem változik automatikusan Végrehajtásra a beállított kampányművelet időpontjában. Az ilyen kampányokat a rendszergazdának manuálisan kell elindítania.
    f. **Csoport leállítva** – A hozzárendelt szülőkampány-csoportot a rendszergazda letiltotta. A letiltott csoport összes kampánya Csoport leállítva állapotban van. Az állapotsor piros.
    g. **Felfüggesztett idő – A kampány fel van függesztve** (ideiglenesen leállított állapotban). A kampány automatikusan felfüggesztésre kerül a végrehajtás beállított óráin kívül, ünnepnapokon, bütykös hétvégéken, nem működő hét napján stb. A kampány konfigurált műveletének időpontjában az állapot automatikusan Végrehajtás értékre változik. Az állapotsor bézs színű.
    h. **Eltelt** – A beállított befejezési dátumon és időn túl lévő kampányok Eltelt állapottal vannak megjelölve, az állapotsor pedig barna.
    i. **Befejezve** – Az állapotsor végén látható százalékos arány a kitárcsázott névjegyek százalékos arányát jelzi (a kampányhoz feltöltött névjegyek teljes számából).
    j. **Stb** - A **kampányban tárcsázandó összes tárcsázható kapcsolat becsült befejezési ideje** . Ezt a rendszer az előzmények és az aktuális napi adatok alapján számítja ki, az összes rekordot és a teljes feldolgozott időtartamot.
    k. **Törlésre** jelölve – Azt jelzi, hogy a kampány törlésre van megjelölve, de még nincs véglegesen eltávolítva.

Kampánystatisztika

1. **Összesen** – A kampányhoz feltöltött névjegyek teljes száma.
2. **Nyitott** – A nyitott állapotban lévő névjegyek száma. 0 állapotú kapcsolatok.
3. **Friss** – Azon friss névjegyek száma, amelyeket az első alkalommal még ki kell

tárcsázni. A 0 és IsFresh állapotú kapcsolatok értéke 1 az adatbázisban.

4. **Ütemezett** – A tárcsázásra ütemezett kapcsolatok száma. A 0 és IsFresh állapotú kapcsolatok értéke 0 az adatbázisban.
5. **Lezárt** - A lezárt kapcsolatok száma. Itt nem tehet tárcsázási kísérletet zárt kontaktusok mellett, hacsak nem nyitja meg újra. Állapotú kapcsolatok 1.
6. **Egyéb** – A nem nyitott, friss, ütemezett vagy lezárt államokban lévő kapcsolatok száma.

Az Összes kapcsolattartó kiszámítása az alábbi képlettel történik:

ÖsszesKapcsolattartó = Darabszám (Megnyitás) + Darabszám (Lezárt) + Darabszám (Egyéb)

További részletekért lásd: Kapcsolatállapotok .

Az alkalmazásba feltöltött minden névjegy egy állapottal van megcímkézve. További információkért lásd: Kapcsolatállapot részletei .

Kapcsolatállapot részletei

Állapot	Név	Leírás
0	Nyitott	Nyissa meg a Kontakt alkalmazást.
1	Zárt	Zárt kapcsolat.
2	Ideiglenesen zárolva	A kapcsolat ideiglenesen zárolva, nem lesz kézbesítve.
3	Feltöltés folyamatban	Kapcsolat a feltöltési folyamat közepén.
4	A tárcsázónak kézbesítve	A kapcsolat kézbesítve a tárcsázónak.
5	Felülírja	A névjegy felülíródott a feltöltés során.
6	A lista leállt	Kapcsolat egy leállított listából.
7	Felügyelt kapcsolatokon keresztül lezárva vagy kiürítve	A kapcsolat lezárult a Kapcsolat kezelése funkcióval / kiürített érintkező.
8	A kapcsolat leállt és lezárult	A kapcsolat leállt és bezárult, nem lesz kézbesítve a tárcsázónak.
9	Érintkező súrolt	Kapcsolat egy megtisztított listából.
10	A kapcsolat átkerült egy másik cam-paign-ba	A kapcsolat egyik kampányból a másikba költözött láncolt tapintat.
11	Véglegesen leállítva	A kapcsolat véglegesen leállt, amely nem kerül kézbesítésre a tárcsázóhoz.
20	A kézbesített kapcsolat leállt	A tárcsázónak kézbesített kapcsolat tárcsázása leáll.
21	Zárolva a PCB kézbesítéséhez	Zárolt kapcsolat, amely csak személyes visszahívás (PCB) esetén lesz kézbesítve.
22	Zárolva a CSS-kapcsolatok	Kapcsolatválasztással kézbesítésre zárolt

	kézbesítéséhez	kapcsolattartó

		Stratégia (CSS) ütemezése.
23	AEM kézbesítésre zárolva	Az ügynök-végrehajtó által leképezett csemegeüzlethez zárolt kapcsolat.
24	Zárolva a Res-chedule kapcsolatra való átütemezéssel	Az átütemező által zárolt kapcsolat, amelyet res-cheduledként kell kézbesíteni.
25	Zárolva a Névjegy bezárására való átütemezéssel	Az átütemező által zárolt kapcsolatot le kell zárni.
30	A DNC blokkolta a kapcsolatot	A kapcsolat blokkolva "Ne hívjon" kapcsolatként.
31	Az NDNC blokkolta a kapcsolatot	A kapcsolat le van tiltva, mint nemzeti Ne hívj kapcsolat.
32	A DNC Scrub által blokkolt kapcsolat	Az érintkezés blokkolva van a DNC bozót során.
33	Peres eljárás blokkolta a kapcsolatot	A kapcsolat peres eljárás miatt blokkolva van.
34	Lejárt	Lejárt kapcsolat.

Műveletek

A kampány intézkedései, ha vannak ilyenek, az alábbiak közül:

- **Szerkessze** a kampány bármelyik tulajdonát.
- **A másolás** létrehoz egy új kampányt, amelyben a kiválasztott kampány összes tulajdonsága (a Kampány neve kivételével) változatlan marad.

  Megjegyzés: A kampány megkettőzésekor az alkalmazás nem replikálja a tárcsázó beállításait. A felhasználóknak manuálisan kell létrehozniuk a tárcsázó beállításait a kampányban egy másolt kampányhoz.

  Megjegyzés: Másolt kampány esetén a törölt kampánnyal azonos név használata megengedett, amennyiben az utas szerepel. A régi kampányra vonatkozó előzményadatok törlődnek az adatbázisból, amikor új kampányt hoznak létre ugyanazzal a névvel, mint egy törölt kampányt.
- **Állítsa le** (vagy **indítsa el**) a kampányt. Az aktív kézbesített kapcsolatok kivételével minden kapcsolat zárva van a tárcsázóban. Az ilyen névjegyek állapota Megnyitás értékre változik az alkalmazásban.
- **A Kiürítés** bezárja a tárcsázási listában elérhető összes függőben lévő névjegyet.

  Megjegyzés: A tárcsázóban aktív névjegyek nincsenek kiürítve.
- **Kampány törlése** lehetőségre. Egy kampány csak akkor törölhető, ha nincs Végrehajtás állapotban. A törlés gomb csak akkor aktiválódik, ha a kampány nincs Végrehajtás állapotban. Amikor a felhasználó a Törlés **gombra**kattint, megnyílik egy előugró ablak, és a következő figyelmeztető üzenet jelenik meg, amely értesíti a felhasználót a törlési műveletről:

  Ez a művelet a törlési kampányt jelöli. A kampány véglegesen törlődik, amint az összes kapcsolódó kampány eléri a nem végrehajtható állapotot.

  Megjegyzés: A kampány törlése visszafordíthatatlan, és nem vonható vissza. A törlési

művelet megkezdése után a kampány állapota TÖRLÉSRE JELÖLVE értékre *változik, hogy tükrözze a függőben lévő törlési folyamatot* .

Oldalműveletek

Az **oldal bal felső sarkában, a fejlécek felett található Műveletek** gomb panel különféle műveletek végrehajtására szolgál. Ez a gomb csak akkor jelenik meg, ha a rendszergazda beállította a megjelenítését.

Megjegyzés: A többszörös kampányválasztás csak az aktív oldal esetében működik, az oldalakon átívelő kampányok esetében nem.

Megjegyzés: Ha több kampányt választ ki, akkor értelemszerűen csak az Indítás és a Leállítás gombot használhatja. A gombok teljes palettája elérhető, ha egyetlen kampányt választ ki.

- **Szerkessze** a kampány bármelyik tulajdonát.
- **A másolás** létrehoz egy új kampányt, amelyben a kiválasztott kampány összes tulajdonsága (a Kampány neve kivételével) változatlan marad.

  Megjegyzés: Másolt kampány esetén a törölt kampánnyal azonos név használata megengedett, amennyiben az utas szerepel. A régi kampány előzményadatai törlődnek az adatbázisból (az LCMReportingService nap végi működése során), amikor új kampányt hoznak létre ugyanazzal a névvel, mint egy törölt kampányt. Javasoljuk, hogy ezt kellő gondosság után használja, mivel ez a korábbi adatok elvesztését eredményezi.

- **Indítsa el** a kampányt.
- **Állítsa le** a kampányt.
- **A Kiürítés** bezárja a tárcsázási listában szereplő összes függőben lévő névjegyet.

  Megjegyzés: A tárcsázó gyorsítótárában aktív névjegyek nincsenek kiürítve.

- **Kampány törlése** lehetőségre. Egy kampány csak akkor törölhető, ha nincs Végrehajtás állapotban. A törlés gomb csak akkor aktiválódik, ha a kampány nincs Végrehajtás állapotban. Amikor a felhasználó a Törlés **gombra**kattint, megnyílik egy előugró ablak, és a következő figyelmeztető üzenet jelenik meg, amely értesíti a felhasználót a törlési műveletről:

  Ez a művelet a törlési kampányt jelöli. A kampány véglegesen törlődik, amint az összes kapcsolódó kampány eléri a nem végrehajtható állapotot.

  Megjegyzés: A kampány törlése visszafordíthatatlan, és nem vonható vissza. A törlési művelet megkezdése után a kampány állapota TÖRLÉSRE JELÖLVE értékre *változik, hogy tükrözze a függőben lévő törlési folyamatot* .

Rendezés és keresés

A kampánylista adatai bármely oszlop szerint rendezhetők. Kattintson egy oszlopfejlécre az adatok növekvő sorrend szerinti rendezéséhez. A Kampány adatlap oldal jobb felső sarkában található Keresés mező **segítségével** keresheti meg és kérheti le a szükséges adatokat.

Kampány létrehozása

Kampány részletei

Új kampány létrehozásához kattintson a képernyő jobb alsó sarkában található Kampány **hozzáadása lehetőségre** . Ebben a szakaszban megadhatja a kampány alapvető részleteit.

Megjelenik a **Kampány részletei** képernyő a következő részletekkel:

1. Adja meg a **kampány nevét**.
2. Adja meg a **kampány leírását**.
3. Válasszon egy kategóriát a legördülő listából. Ezt a mezőt nem kötelező kitölteni.

   Megjegyzés: Ha nem rendelkezik erre a **kampányra vonatkozó kampánykategóriával, a Cam-paign Category** gombra kattintva létrehozhat egy új kategóriát. További információkért lásd: **Kampánykategória** létrehozása.

4. Válasszon ki egy **üzleti eredménycsoportot** a legördülő listából.

   Megjegyzés : Ha nincs olyan vállalkozáscsoportod, amely ehhez a kampányhoz tartozna, kattints az **Üzleti eredmény** létrehozása gombra, és adj hozzá egy új üzleti eredménycsoportot. További információért tekintse meg az Üzleti eredmény **oldalt** .

5. Válasszon dátumtartományt ehhez a kampányhoz. A kampány az ebben a tartományban kiválasztott kezdő és befejező dátum között működik; Mindkét nap inkluzív.
6. Válasszon időtartományt ehhez a kampányhoz. A kampány a kiválasztott időpontok közötti összes napon (a kiválasztott dátumtartományban) működik.
7. Válasszon időzónát ehhez a kampányhoz. Az alkalmazást úgy tervezték, hogy több időzónában működjön.

   Megjegyzés: Ha nem rendelkezik erre a kampányra vonatkozó időzónával, kattintson az **Időzóna létrehozása**
   gombot, és hozzon létre egy új időzónát. További információkért lásd: **TimeZone** .

   Az alkalmazás különböző helyszíneken használható kampányok futtatására. Ezek a helyek szétszóródhatnak különböző kontinenseken, vagy akár ugyanazon kontinens különböző helyszínein is. Mivel távol vannak egymástól, előfordulhat, hogy a kampányoknak az egyes helyszínek munkaidejében kell futniuk. Az alkalmazást úgy tervezték, hogy több időzónában működjön.

   A világ különböző helyszínei időzónákra vannak osztva a hosszúságok alapján, amelyekben találhatók. Az alkalmazásnak van egy rendelkezése, ahol a rendszerszintű időzónák meghatározhatók.

   Ez az időzóna az egyik lehetőség a partner időzónájának társítására. Néhány további elem, amelyet az alkalmazás a kapcsolattartók időzónáinak meghatározására használ, az irányítószám, a körzetszám, az állam stb.

8. Válassza ki a napok számát az Idő és az Élő(nap) **számláló között** . **Az élettartam** azoknak a napoknak a száma, amelyeket a névjegyek feltöltöttek az automatikus feltöltés funkcióval.
9. TURN a **munkanapok** bekapcsolják , hogy az alkalmazás csak munkanapok használatával számítsa ki az élettartamot.
10. Válasszon időzóna-használati típust a kampányhoz. Három lehetőség közül választhat:
    a. Nincs: Ez a beállítás a kampányhoz az Időzónákban kiválasztott időzónát veszi figyelembe.
    b. **Felülbírálás**: Ez a beállítás csak ennél a kampánynál felülírja a kampánycsoport időzónáihoz beállított kezdési és befejezési időpontokat. A csoport kezdési és befejezési időpontja akkor jelenik meg, ha az Alapértelmezett **betöltése** gombra kattint.

    Megjegyzés: Az Időzóna-használati típus nem áll rendelkezésre új kampány létrehozásakor. Csak meglévő kampány szerkesztésekor áll rendelkezésre.
11. Kattintson a Tovább **gombra** a képernyő befejezéséhez és a **Kampánycsoport** varázslóhoz való navigáláshoz.

Kampánycsoport

Ez a szakasz lehetővé teszi a partnertermék kampányával (tárcsázóspecifikus) vagy a várólistával (nem tárcsázóspecifikus) való integrációt a részletek lekéréséhez.

Csoport kiválasztása

Válasszon kampánycsoport-típust a Dedikált kampánycsoport, a Megosztott lista és a Gyorsított tárcsázás lehetőségek közül.

1. Ha **a Dedikált kampánycsoport** van kiválasztva, válasszon ki egy **csoportot** a legördülő menüből.
2. Ha **a Megosztott lista** kampány van kiválasztva, elrejti a **Csoport** lehetőséget. A kampánycsoport akkor dől el, amikor létrehozunk egy CSS-feltételt az adott megosztott listás kampányhoz.

   Megjegyzés: A konfiguráció engedélyezéséhez lépjen kapcsolatba a Cisco CSM csoporttal.
3. Ha **a Gyorsított tárcsázás** van kiválasztva, hajtsa végre a Gyorsított tárcsázás részben leírt lépéseket.
4. Válassza ki a kampánycsoportot **a legördülő listából a** kampánnyal való társításhoz.
5. Lépjen a **Kapcsolatfelvételi stratégia** részre.

Gyorsított tárcsázás

A gyorsított tárcsázás a kimenő hívások megfelelőbb módon történő kezdeményezésének egyik módja. Hatékonyan egyszerűsíti a tárcsázási folyamatot, és csökkenti az ügynökök számára a

hívások kezdeményezéséhez szükséges időt és erőfeszítést.

Ez a funkció lehetővé teszi, hogy az automatikus tárcsázó tárcsázza a nem PEWC kapcsolatokat (beleegyezés nélküli kapcsolattartókat vagy olyan ügyfelek kapcsolatait, akik nem járultak hozzá az automatikus tárcsázó hívásainak fogadásához). Ebben a szolgáltatásban az ember által kezdeményezett tárcsázás vezérlőoperátorral című fogalom kerül bevezetésre. Itt az ellenőrző operátorok a beleegyezés nélküli kapcsolattartókat a kapcsolatfelvétel meglévő keretein keresztül kapják meg. Ezután a vezérlő Agent Desktop névjegyeire a vezérlőkezelő kattint, és tárcsázás céljából továbbítja a tárcsázónak.

1. Válassza ki a **hozzájárulási csoportot** a legördülő menüből. A hozzájárulási csoport hozzájárulási kapcsolattartókat biztosít egy ADM-kampányhoz.
2. Válassza ki a **nem hozzájárulási csoportot** a legördülő menüből. A beleegyezés nélküli csoport beleegyezés nélküli kapcsolattartókat biztosít egy ADM-kampányhoz. Névjegy tárcsázásához hajtsa végre a következő lépéseket.
    a. **Operátor** - Válassza az Operátor **lehetőséget** a kézi tárcsázás végrehajtásához. A vezérlő operátor fogadja a tárcsázónak kézbesítendő kéréseket.
    b. **Automatikus** - Automatikus - Válassza az Automatikus **lehetőséget** az automatikus tárcsázás végrehajtásához. Az ügynökök automatikusan tárcsázhatják ezeket a kapcsolatokat az ellenőrző operátorok beavatkozása nélkül.
3. **Állapotcsoport** – Válassza ki az **állapotcsoportot** a legördülő menüből.

    Megjegyzés: Győződjön meg arról, hogy **a Gyorsított tárcsázás** lehetőség engedélyezve van az Állami jogi csoport funkciói között az Állami jogi csoport csoportban a névjegy kézbesítéséhez.
    a. **Operátor** - Válassza az Operátor **lehetőséget** a kézi tárcsázás végrehajtásához. A vezérlő operátor fogadja a tárcsázónak kézbesítendő kéréseket.
    b. **Automatikus** - Automatikus - Válassza az Automatikus **lehetőséget** az automatikus tárcsázás végrehajtásához. Az ügynökök automatikusan tárcsázhatják ezeket a kapcsolatokat az ellenőrző operátorok beavatkozása nélkül.
4. **Keresés típusa** – Válassza ki a keresés típusát **a Beleegyezés** és **a** Beleegyezés megtagadása közül **.**
    a. **Hozzájárulás** - A rendszer megvizsgálja a PEWC táblázatban szereplő kapcsolattartókat, és továbbítja az egyező kapcsolattartókat a hozzájárulási csoportnak.
    b. **Beleegyezés** megtagadása – A rendszer megvizsgálja a nem PEWC táblázatban szereplő kapcsolattartókat, és továbbítja az egyező kapcsolattartókat a beleegyezést nem adó csoportnak.

Kapcsolatfelvételi stratégia

A kapcsolatfelvételi stratégia a kiszámított megközelítés az ügyfelekkel való kapcsolat kiépítésében a hatékony kampánykezelés érdekében.

Válasszon kapcsolatfelvételi **stratégiát** a

kampányhoz. Az alábbi beállítások

érhetők el:

Egyszerű: Egy egyszerű stratégia könnyen konfigurálható, és csak egy ciklusban lép tovább az egyik konfigurált módból a másikba. A ciklus addig ismétlődik, amíg a beállított számú ciklus be nem fejeződik. Sajátos célját szolgálja bizonyos típusú kampányokban, amelyek nem igényelnek fejlett kapcsolatkezelési módszertant.

Előre: Speciális stratégia konfigurálható és használható bonyolultabb hívási stratégiákhoz, például módszintű újrapróbálkozásokhoz, átmeneti ablakokhoz és különböző hívási ablakokhoz a módokhoz. Ez a fajta stratégia maximálisan kihasználja az alkalmazást, hogy minden feltöltött névjegyet tárcsázzon.

Egyszerű

Alapértelmezés szerint az **Egyszerű** kapcsolatfelvételi stratégia lehetőség van kiválasztva egy kampányhoz.

1. Válassza ki a kampánynak megfelelő kapcsolatfelvételi stratégiát a legördülő listából.

   Megjegyzés: Ha nem rendelkezik erre a kapcsolatfelvételi stratégiára, kattintson a Kapcsolatfelvételi stratégia **létrehozása lehetőségre** új stratégia létrehozásához. További információkért lásd: **Kapcsolatfelvételi stratégia** létrehozása.

2. **Globális újrapróbálkozás** - Használja a csúszkát, vagy írja be a kívánt értéket a szám panelbe. Ezzel a beállítással megadhatja a kampányban szereplő egyes kapcsolattartók tárcsázására irányuló újrapróbálkozások maximális számát.
3. **Napi újrapróbálkozás** - Használja a csúszkát, vagy írja be a kívánt értéket a szám panelbe. Ezzel a beállítással megadhatja a kampányban szereplő egyes kapcsolattartók tárcsázására irányuló újrapróbálkozások maximális számát.
4. **Ciklus újrapróbálkozás** - Használja a csúszkát, vagy írja be a kívánt értéket a szám panelen. Ez azoknak a ciklusoknak a száma, amelyeket a kapcsolatfelvételi stratégia a kapcsolat bezárása előtt működtet.
5. Válasszon ki egy ciklus-újrapróbálkozási **időközt**. Ez az újrapróbálkozások egyik ciklusa és a következő ciklus közötti időköz. Írja be a szükséges értékeket a megfelelő mezőkbe a Nap, Óra és Min **alatt**.

Visszahívási stratégia

A visszahívási stratégia a visszahívási kapcsolatok átütemezésére szolgál. Ha például a tárcsázó megpróbál elérni egy ügyfelet a kért időpontban, és a kísérlet sikertelen, a rendszer a visszahívási stratégia szabályát alkalmazza.

Kétféle visszahívás létezik. **Személyes visszahívás** az, amikor egy visszahívást ugyanahhoz az ügynökhöz irányítanak, aki az eredeti hívást kezelte; **A normál visszahívás** az, amikor egy visszahívás bármely elérhető ügynökhöz van irányítva.

6. Válassza ki a kampánynak megfelelő visszahívási stratégiát a legördülő listából.

   Megjegyzés: Ha nem rendelkezik erre a kapcsolattartóra vonatkozó visszahívási stratégiával, kattintson a Visszahívási stratégia **létrehozása lehetőségre** egy új stratégia létrehozásához. **További információ: Visszahívási stratégia** létrehozása.

7. **Napi és globális újrapróbálkozások** alaphelyzetbe állítása - TURN a kapcsolót , ha csak azt szeretné, hogy a globális és a napi újrapróbálkozások száma nullára álljon vissza, amikor egy névjegyet visszahívásra helyez át.

8. **Visszahívás Újrapróbálkozás** – Használja a csúszkát, vagy írja be az értéket a szám panelbe. Ezzel a beállítással megadhatja a kampányban szereplő egyes kapcsolattartók visszahívására irányuló újrapróbálkozások maximális számát.
9. Szükség esetén válassza ki a **PCB–NKB reset** gombot.

Megjegyzés: A Személyes visszahívási kapcsolattartóként megjelölt kapcsolat bizonyos körülmények között normál visszahívási tapintattá alakítható, például a megadott ügynök elérésének ismételt elmulasztása esetén. Annak elkerülése érdekében, hogy egyáltalán ne érje el a kapcsolattartót, ez normál visszahívássá alakul, hogy elérje a többi elérhető ügynököt.

Az újrapróbálkozások típusához elérhető beállítások az alábbiak:

a. **Újrapróbálkozások**: Azon kísérletek számának beállítása, amelyek után a személyes visszahívás normál visszahívássá válik.

b. **Időtartam**: Az az időtartam napokban, órákban és percekben kifejezve, amely után a személyes visszahívás normál visszahívássá válik, ha a tárcsázott hívás valamilyen okból nem éri el a hozzárendelt ügynököt.

10. Használja a szám panelt a szám **beállításához Kísérlet** ügynök elérésére - az alkalmazás számos kísérletet tesz egy ügynök elérésére, mielőtt a személyes visszahívást normál visszahívássá alakítja.
11. Kattintson a Tovább **gombra** a képernyő befejezéséhez és az Egyéb beállítások varázslóhoz való navigáláshoz.

Előre

Válassza **az Előzetes** kapcsolatfelvételi stratégia lehetőséget a kampányhoz.

1. Válassza ki a kampánynak megfelelő kapcsolatfelvételi stratégiát a legördülő listából.

   Megjegyzés: Ha nem rendelkezik erre a kapcsolatfelvételi stratégiára, kattintson a Kapcsolatfelvételi stratégia létrehozása lehetőségre új stratégia létrehozásához. További információkért lásd: **Kapcsolatfelvételi stratégia** létrehozása.

2. **Globális újrapróbálkozás** - Használja a csúszkát, vagy írja be a kívánt értéket a szám panelbe. Ezzel a beállítással megadhatja a kampányban szereplő egyes kapcsolattartók tárcsázására irányuló újrapróbálkozások maximális számát.
3. **Napi újrapróbálkozás** - Használja a csúszkát, vagy írja be a kívánt értéket a szám panelbe. Ezzel a beállítással megadhatja a kampányban szereplő egyes kapcsolattartók tárcsázására irányuló újrapróbálkozások maximális számát.
4. **Napi újrapróbálkozások** bezárása - TURN a kapcsolót a kapcsolat bezárásához, amint elérte a napi újrapróbálkozási korlátot.
5. **Átmeneti ablak** - TURN a bekapcsolást a funkció kampányra való alkalmazásához. Az Átmeneti ablak lehetővé teszi az egyes üzemmódok kísérleteinek számának korlátozását egy meghatározott időtartam-küszöbön belül.
6. **Átmeneti időtartam napjai** - Használja a csúszkát, vagy írja be a kívánt értéket a szám panelen a kísérletek számlálásához.
7. **Áttűnési kísérletek** - Használja a csúszkát, vagy írja be a kívánt értéket a szám panelen az átmenet kísérleteinek kiválasztásához.

Kampány részletei

Miután létrehozott egy kampányt, szerkesztenie kell azt, és frissítenie kell a következő részleteket a **Kampány részletei** Tab.

Konfigurációs beállítások

Ez a szakasz lehetővé teszi a kampánnyal kapcsolatos konfigurációk végrehajtását.

- **Láncolás**: Aktiválja ezt a beállítást, ha engedélyezni szeretné az aktuális kampány kapcsolattartóinak összekapcsolását (láncba rendezését) más kampányokkal.
- **Körzetszám/irányítószám** blokkolása: TURN ezt a kapcsolót BE kell kapcsolni, hogy megakadályozza a blokkolt körzetszámból/irányítószámból tárcsázott kapcsolatok tárcsázását a megadott blokkolt időtartamuk alatt.
- **DNC**: TURN a DNC bekapcsolásával lehetővé teszi a DNC-szűrést a kampányban részt vevő kapcsolattartók számára. A Ne hívj (DNC) lista biztosítja a megfelelőséget azáltal, hogy megakadályozza a szervezeten belül DNC-ként megjelölt telefonszámokra érkező kéretlen hívásokat vagy üzeneteket. Nemzeti Ne hívjon
- **NDNC:** Aktiválja ezt a kapcsolót a kampányban részt vevő kapcsolattartók NDNC-szűrésének engedélyezéséhez. A National Do Not Call (NDNC) egy nemzeti szintű nyilvántartás, amely biztosítja a távközlési előírásoknak való megfelelést, amelyek tiltják a kéretlen hívásokat vagy üzeneteket az NDNC-ként felsorolt számokra.
- **Litigátor**: TURN a Litigator bekapcsolja, hogy engedélyezze a megfelelőségi ellenőrzéseket az adatfeltöltés során. Ez a funkció biztosítja a jogi megfelelést a névjegyek feltöltése és kezelése során.
- **Előhívási szkript**: Aktiválja az Előhívási szkript kapcsolót, hogy minden hívás előtt futtasson egy szkriptet. Ez a parancsfájl külső alkalmazásokkal vagy adatbázisokkal integrálható a végső tárcsázási döntések meghozatalához. A lehetőségek a következők:
    - Kódtár: Válasszon ki egy szkriptet a szkriptkönyvtárból.
    - VBScript: Egyéni parancsfájl végrehajtása.
- **Hívás utáni parancsfájl**: Aktiválja a Hívás utáni parancsfájl kapcsolót, hogy minden hívás után végrehajtson egy parancsfájlt. Ez különböző célokra használható, például a híváseredmények érvényesítésére, az átütemezési viselkedés testreszabására vagy harmadik fél rendszereivel való integrációra (például CRM hívásállapot frissítésére). Az opció a következőket tartalmazza:
    - **Átütemezés** előtt: A névjegy átütemezése előtt hajtódik végre, így az egyéni logika befolyásolhatja az átütemezési paramétereket.
    - **Átütemezés** után: Átütemezés után hajtja végre, lehetővé téve a stratégia további testreszabását vagy a külső platformok frissítését.
    - **Mindkettő**: Az átütemezés előtt és után is végrehajtja.
- **CPT:** TURN a CPT bekapcsolásával lehetővé teszi az ügyfél által preferált idő ellenőrzését az adatfeltöltés során a kiválasztott paraméterek alapján.
    - Aktiválja a CPT-t mind a Kampány, mind az Állami jog oldalon.
    - Válassza ki a Mód értéket vagy az Egyedi azonosítót a legördülő listából.
    - Az egyedi azonosítók a Globális üzleti paraméterekben hozhatók létre.

Zöld zóna és állami jog

A Zöld zóna egy olyan funkció, amely biztosítja, hogy a névjegyek kézbesítése CSAK a lehetséges időzónák és állami szabályok alapján történjen, amelyeket a kapcsolat összes módjának körzetszámából és irányítószámából kérnek le. Ne feledje, hogy ha a kapcsolatnak három módja van, az alkalmazás ellenőrzi, hogy a kapcsolat mindhárom módja tárcsázható-e, mielőtt kézbesítené a tárcsázónak.

Ha a kapcsoló engedélyezve van, az Enhanced Greenzone összeadja az összes feltöltött számot és irányítószámot a Greenzone kiszámításához. Ha 10 számot tölt fel, akkor 20 időzóna kerül meghatározásra minden telefonszám körzetszámához és irányítószámához. Ha 2 kapcsolattartó szintű irányítószám (elsődleges és másodlagos irányítószám) engedélyezve van, ez további 2 időzónát ad hozzá, így összesen 22 időzónát kell ellenőrizni. Az alkalmazás ellenőrzi ezeket az időzónákat, és csak akkor törli a kapcsolatot, ha mind a 22 időzónának van megengedett hívható ablaka.

Hasonlóképpen, ha az állami jog engedélyezve van, 22 államot azonosítanának ezekhez az időzónákhoz. A továbbfejlesztett Greenzone funkció ellenőrzi mind a 22 állam kezdési és befejezési idejét, egyesíti a megfelelőséget, és kézbesíti a kapcsolatot a metsző megengedett hívási ablakban.

Megjegyzés: A konfiguráció engedélyezéséhez lépjen kapcsolatba a Cisco CSM csoporttal.

Megjegyzés: Ha a Greenzone-ban sikertelen a kapcsolatfelvétel, a sikertelen kapcsolatok újraütemezésre kerülnek.

Greenzone aktiválása

Alapértelmezés szerint a Greenzone aktiválva van, és a Kampány opció automatikusan ki van választva. A Greenzone-t nem lehet deaktiválni.

- **Kampány időzónája** – TURN ezt be a kampányidőzóna alkalmazásához. A kampány szintjén ábrázolt időzónát jelöli. A rendszer ennek az időzónának megfelelően ellenőrzi a kapcsolattartókat a kampányspecifikus tárcsázási szabályok betartása érdekében.
- **Feltöltött zóna** – TURN ezt a Feltöltött zóna alkalmazásához. A névjegyhez az adatfájlba feltöltött időzónára utal. Ez a zóna referenciaként szolgál annak biztosításához, hogy az érintkező tárcsázható legyen a megengedett órákban.
- **Állapot** - TURN ezt az alkalmazáshoz. A névjegyhez társított állapotot jelzi. Államspecifikus tárcsázási szabályok, például hívható időpontok és ünnepnapok érvényesek.
- **Irányítószám** - TURN ezt az alkalmazáshoz. A kapcsolat elsődleges irányítószáma a megfelelő válaszadási időzóna származtatására és az esetleges zip-specifikus tárcsázási korlátozások ellenőrzésére szolgál.
- **További irányítószám** - TURN ezt az alkalmazáshoz. A tapintathoz kapcsolódó további irányítószámok. Ezeket ellenőrzik az időzónának való megfelelés szempontjából, ami rugalmasságot biztosít a több társított hellyel való kapcsolattartáshoz. Ez csak akkor

aktiválható, ha az irányítószám aktiválva van.

- **Körzetszám** - TURN ezt be ennek alkalmazásához. A partner telefonszámához társított körzetszámra utal. Segít meghatározni a tárcsázás időzónáját és állami szabályozását.

- **Aktuális mód** – TURN ezt be az Aktuális mód alkalmazásához. Jelzi a partnerhez jelenleg kiértékelés alatt álló módot (például SMS, e-mail, hang). Az alkalmazás biztosítja, hogy ez a mód a szabályok alapján tárcsázható legyen.
- **Minden mód** – TURN ezt be az összes elérhető mód tárcsázásának ellenőrzéséhez. Ha minden üzemmód megfelel az időzóna és az állapot szabályainak, a kapcsolat a tárcsázóhoz kerül.

- **Mód irányítószám** - TURN ezt be a Mode Zip alkalmazásához. A kifejezetten egy adott módhoz (például e-mail vagy SMS) származtatott irányítószámra utal. Ez biztosítja az érintkező módspecifikus megfelelőségét.
  - **Aktuális mód** – TURN ezt be az Aktuális mód alkalmazásához. Jelzi a névjegy jelenleg kiértékelésének módját (például SMS, e-mail, hang). Az alkalmazás biztosítja, hogy ez a mód a szabályok alapján tárcsázható legyen.
  - **Minden mód** – TURN ezt be az összes elérhető mód tárcsázásának ellenőrzéséhez. Ha minden üzemmód megfelel az időzóna és az állapot szabályainak, a kapcsolat a tárcsázóhoz kerül.

Állami jog

A kapcsolattartók a konfigurált állapotoktól függően több időzónához is tartozhatnak körzetszám, irányítószám, további irányítószám és módszintű irányítószám alapján. Előfordulhat, hogy egyetlen kapcsolat biztonságos tárcsázható idejét kell ellenőrizni több paraméter között, beleértve az államilag megengedett tárcsázási időket is. A Greenzone but-ton engedélyezése a kampány szintjén biztosítja, hogy az alkalmazás ellenőrizze ezeket a paramétereket, mielőtt a kapcsolatot tárcsázásra küldené.

Az állami törvények szabályozzák a contact center működését, és alkalmazásszinten konfigurálhatók úgy, hogy konkrét kampányokra vonatkozzanak. Az állami jogszabályoknak való megfelelés aktiválása:

- Aktiválja az **állami törvényeknek** való megfelelést a kampány szintjén, hogy minden paramétert ellenőrizzenek, mielőtt egy névjegyet tárcsázásra küldenének.
- Válassza ki az Állami Jogi Csoportot **a legördülő menüből, hogy alkalmazza az** állami törvények megfelelőségi szabályait a bütyökpaignjára. Az állami jogi csoport lehetővé teszi az adminisztrátor számára, hogy meghatározza az egyes államokat és annak társulását irányítószámmal és / vagy körzetszámmal, és végül ezeket az államokat állami jogi csoportként csoportosítsa a hívható idő és ünnepek meghatározásával. Ha az alkalmazás egynél több államot határoz meg az irányítószámok és a körzetszámok alapján, akkor a System > State Law Group **által meghatározott** prioritás érvényes. Lásd: **Állami Jogi Csoport**.
- **Állapot**: A megfelelőség kényszerítése a rendszerszintű alkalmazáskészletekben konfigurált állapot alapján történik. Ez az állami szintű megengedett tárcsázási időket alkalmazza a kampányra.
- **Irányítószám**: A megfelelőséget a rendszerben konfigurált irányítószám alapján kényszerítik ki.
- **További irányítószám**: Biztosítja a megfelelést azáltal, hogy ellenőrzi a

kapcsolattartóhoz társított összes további irányítószámot az időzóna és az állami törvények betartása szempontjából.

- **Körzetszám**: A megfelelőség a rendszerben konfigurált körzetszámon alapul. A körzetszámhoz kapcsolódó állami törvényeket alkalmazzák.

- **Aktuális mód:** Ellenőrzi az aktuális mód (például SMS, e-mail, hang) megfelelőségét annak biztosítása érdekében, hogy megfeleljen az állami szabályoknak.
- **Minden mód**: Ellenőrzi, hogy az összes elérhető mód megfelel-e az időzóna és az állami előírásoknak, mielőtt a kapcsolatot a tárcsázónak továbbítaná.

- **Mód irányítószáma**: Biztosítja a megfelelőséget a módra jellemző irányítószám alapján.
  - **Aktuális mód**: Ellenőrzi az aktuális kiértékelt mód megfelelőségét, hogy megbizonyosodjon arról, hogy az megfelel-e az állami szabályoknak.
  - **Minden mód**: Ellenőrzi, hogy az összes elérhető mód megfelel-e az időzóna és az állami előírásoknak, mielőtt a kapcsolatot a tárcsázónak továbbítaná.
- Kattintson a Save (Mentés) **gombra**. Folytassa az újonnan létrehozott kampány különböző követelményeinek konfigurálásával.

Kampány konfigurálása

A kampány létrehozása után számos más szempontot is konfigurálnia kell, hogy a kampány a kívánt módon működjön. Ez a szakasz a következő elemek konfigurálásával foglalkozik:

1. Kampány részletei
2. Csatornabeállítások
3. Üzleti paraméterek
4. AI-konfiguráció

   Megjegyzés: A konfiguráció engedélyezéséhez lépjen kapcsolatba a Cisco CSM csoporttal.
5. CSS
6. Láncolására
7. Névjegyzékek
8. Névjegyek kezelése
9. Schedule (Ütemezés)
10. IVR Sablonszerkesztő
11. E-mail sablonszerkesztő

    Megjegyzés: Ezt a funkciót jelenleg a Webex Contact Center nem támogatja.
12. SMS Sablonszerkesztő

    Megjegyzés: Ezt a funkciót jelenleg a Webex Contact Center nem támogatja.
13. Egyéb konfiguráció
14. Tárcsázó beállításai

A fenti menüpontok mindegyike elhelyezhető gyorshivatkozásként az alkalmazás **Home** oldalon. Kattintson a szükséges **hivatkozásra** , és az oldal egyetlen kattintással megtekinthető/szerkeszthető közvetlenül az alkalmazás Home oldaláról.

Csatornabeállítások

Hajtsa végre a következő lépéseket:

1. Válasszon egy e-mail szervert a kampányhoz.
2. Állítson be küszöbértéket az **E-mailek e-mail időkorlátja** mezőben. Ez a küszöbérték határozza meg azt a maximális időt, amely alatt a rendszer feldolgozhatja és elküldheti az e-maileket. A tartomány 1 és 2400 óra között van.
3. Ha ez egy SMS kampány, válasszon egy **SMS szervert** a kampányhoz. A tartomány 1 és 1440 perc között van.
4. Állítsa be a SMS küszöbértékét a **SMS Időtúllépés mezőben** . Ez a mező határozza meg a SMS üzenetek maximális számát, illetve azt a sebességet, amellyel egy meghatározott időszakon belül elküldhetők.
5. Válassza ki az **elsődleges rövid kódot** a legördülő listából. Ez a kampányban a SMS /email küldéséhez használt fő rövid kód.

   Megjegyzés: SMS szerverrel konfigurált kampányok esetén az **elsődleges rövid kód** és **SMS szövegtípus**
   A mezők kitöltése kötelező.
6. Válassza ki a **másodlagos rövid kódot** a legördülő listából. Ez a másodlagos rövid kód, amelyet a SMS /email küldéséhez használnak a kampányban.

   Megjegyzés: SMS szerverrel konfigurált kampányok esetén az **elsődleges rövid kód** és **SMS szövegtípus**
   A mezők kitöltése kötelező.
7. Válassza ki a **SMS időtúllépési rendelkezést** a legördülő listából. Ez határozza meg a SMS eredményt egy tapintathoz, amikor a kapcsolat időtúllépést okoz. Az alapértelmezett érték a Sikeres.
8. Válassza ki a **SMS szövegtípust** a legördülő listából, például Dinamikus, Statikus, Kétirányú. Megadja a kampányhoz konfigurált SMS típusát. Ez kötelező mező, ha SMS szerver van hozzárendelve a kampányhoz.
   a. **Dinamikus**: Lehetővé teszi személyre szabott vagy változó tartalom használatát a SMS-n belül, például ügyfélspecifikus információk, például nevek, fiókadatok vagy rendelési állapotok beszúrását.
   b. **Statikus**: Egységes üzenetet küld az összes címzettnek testreszabás nélkül. Ez általános értesítésekhez, riasztásokhoz vagy promóciós üzenetekhez megfelelő.
   c. **TwoWay**: Lehetővé teszi a kétirányú kommunikációt, lehetővé téve a címzettek számára, hogy válaszoljanak a SMS.
9. Ha csevegőrobotot szeretne igénybe venni a 2-irányú SMS kommunikációhoz, válasszon egyet a ChatBot-fiók legördülő listából.

10. Válassza ki a **Híváskalauzt** a kampányhoz rendelt legördülő listából.
11. Adjon meg egy előtagot **,** ha egy adott karakterláncot szeretne hozzáadni a feltöltött kapcsolattartási adatok elejéhez.

12. Írjon be egy **utótagot** , amellyel karakterláncot fűzhet a kapcsolattartási adatok végéhez, mielőtt elküldené azt a tárcsázónak.

Megjegyzés: A Csatornabeállításokban a Tab, SMS és az E-mail jelenleg nem támogatott.

Üzleti paraméterek

Az üzleti paraméter egy üzletspecifikus adat, amely különböző célokra használható. Néhány felhasználás:

1. Adatok társítása névjegyekhez a feltöltés időpontjában.
2. Egyéni feltételek definiálása a CSS számára a tárcsázási stratégia meghatározásához a kapcsolat prioritásának meghatározásához.
3. Lekérdezheti a kapcsolattartókat ezen paraméterek alapján, és kezelheti őket a **Kapcsolattartók** kezelése funkcióban.
4. Töltse fel ezeket a paramétereket a Agent Desktop felületen hívás közben felbukkanó képernyőként.

Összesen 25 üzleti paramétert hozhat létre. Ez a 25 tartalmazza a bármely tárcsázóból használt paramétereket. Ha például 4 egyéni mezőt használ a tárcsázó importálási szabályában, létrehozhat további 21 üzleti paramétert.

Megjegyzés: Alapértelmezés szerint az importálási szabály táblában definiált összes mező az üzleti paraméterek alatt jön létre.

Üzleti paraméter létrehozása

1. Kattints a Hozzáadás **gombra** üzleti paraméter hozzáadásához.
2. Válassza ki az **üzleti paraméter nevét** a legördülő menüből. Felsorolja a Globális üzleti paraméterekben konfigurált paramétereket. Új paraméter hozzáadásához lásd: Globális üzleti paraméterek.
3. **Az Adattípus** legördülő listából válassza ki az **üzleti paraméter adattípusát** . A rendelkezésre álló lehetőségek a következők:
   a. **Szám**, numerikus adatok esetén.
   b. **Lebegőpontos** érték decimális értékű számokhoz.
   c. **DateTime** a dátumot és időt jelölő értékek esetében. Ha ezt az adattípust választja, válassza ki a kívánt dátumformátumot a **Formátum** mezőben.
   d. **Karakterlánc**, bármilyen karaktert tartalmazó alfanumerikus adatokhoz.
4. TURN a Nagy adatok **bekapcsolása** az üzleti paraméter tömeges mezőként való meghatározásához. A tömeges mezőkként definiált üzleti paraméterek nem korlátozzák a mező hosszát azon adatok esetében, amelyek foglaltsági paraméterként kerülnek be.
5. Adja meg az adatokhoz engedélyezett karakterek számát a **Karakterhossz** oszlopban.
6. TURN az **Ügyintézőnézet** BE **kapcsolja** , hogy megmutassa ezt az üzleti paramétert az ügyintézőknek az asztalukon.

Megjegyzés: Ezt a funkciót jelenleg a Webex Contact Center nem támogatja.

7. TURN az **Ügyintéző nézete/szerkesztése** kapcsoló BE van **kapcsolva** , hogy az ügynökök szerkeszthessenek.

   Megjegyzés: Ezt a funkciót jelenleg a Webex Contact Center *nem támogatja.*

8. TURN a **DNC** kapcsolót , ha szükséges. Ez lehetővé teszi az alkalmazás számára annak megállapítását, hogy az ezen az üzleti mezőn alapuló kontaktivitásra való felhívásra a Do Not Contact (DNC) szabályok vonatkoznak-e.

9. Válassza ki a legördülő menüből azt **a Customer Master** mezőt, amely megfelel a Business Para-meter Name-nek.

   Megjegyzés: Az **Ügyfél alapmező** csak akkor engedélyezett, ha legalább a P2P és BTTC kapcsolók egyike be van kapcsolva a Kampány konfigurálása oldal Konfigurációs beállítások szakaszában. További információkért lásd: Kampány konfigurálása.

10. Kattintson a Mentés **gombra** az üzleti mező létrehozásának befejezéséhez, vagy kattintson a Mégse **gombra** , ha vissza szeretne térni az adatok mentése nélkül.

    Megjegyzés: Az alkalmazás nem indexeli az üzleti mezők adatait, mert a 26 üzleti mező használata (beleértve az egyedi azonosítót is) ügyfélfüggő, és nem egységes az ügyfelek között. Javasoljuk, hogy a felhasználók az ügyfélszolgálat segítségét vegyék igénybe az üzleti követelményeken alapuló további indexek létrehozásához.

11. A létrehozott üzleti mezők száma és az elérhető számok a rács jobb felső sarkában jelennek meg.

12. Egyedi azonosítót is létrehozhat. Ideális esetben azonos üzleti területek lehetnek a bütykös paignok között, amelyeket különböző célokra csoportosítani kell.

13. Az Ügyfél ID például lehet olyan üzleti mező több kampányban, amelyeknél csoportosításra van szükség a jelentésekben. Az ID ügyfél azonban lehet az A kampány első üzleti területe; hatodik a B kampányban; és tizedik a C kampányban - ez kihívást jelentő feladattá teszi a csoportosítást. Ehelyett létrehozhatja ezt az üzleti mezőt Egyedi azonosító mezőként, és csoportosíthatja az adatokat az Egyedi azonosító mezőből. Az egyedi azonosító létrehozásához kövesse az alábbi lépéseket.

14. Kattintson az **Egyedi azonosító** hozzáadása gombra egy egyedi azonosító hozzáadásához.

15. Adja meg a szükséges adatokat, majd kattintson a Mentés **gombra**.

    Megjegyzés: Az alkalmazás nem indexeli az üzleti mezők adatait, mert a 26 üzleti mező használata (beleértve az egyedi azonosítót is) ügyfélfüggő, és nem egységes a felhasználók között. Javasoljuk, hogy a felhasználók az ügyfélszolgálat segítségét vegyék igénybe az üzleti követelményeken alapuló további indexek létrehozásához.

Kampány mező

A kampánymezők statikus mezők, amelyek a BTTC funkcióhoz használhatók (lásd: AI-konfiguráció). Az alkalmazás lehetővé teszi öt kampánymező beállítását. Lépjen a Kampánymezők **szakaszhoz** .

A kampánymezők beállításához hajtsa végre a következő lépéseket.

1. Nyissa meg a **Kampánymező** Tab az **Üzleti paraméter** modulban.
2. Adja meg a Kampánymező paraméter nevét a **Kulcs** mezőben.
3. Írjon be egy megfelelő értéket az **Érték** mezőbe.
4. Kattints a **Megtakarítás** gombot a részletek mentéséhez.
5. Kattintson a **Mégse** gombra a részletek törléséhez.
6. Kattintson a **Törlés** gombra a részletek törléséhez.

AI-konfiguráció

Megjegyzés: A konfiguráció engedélyezéséhez lépjen kapcsolatba a Cisco CSM csoporttal.

Az AI-konfigurációs funkció lehetővé teszi a rendszergazdák számára, hogy beépített mesterséges intelligenciát használjanak az előzményadatok alapján történő előrejelzésekhez. A történelmi adatok rendelkezésre állása pontosabb előrejelzésekhez vezet.

Megjegyzés: Annak ellenőrzéséhez, hogy rendelkezik-e licenccel, kattintson a Licenc **modulra, és ellenőrizze, hogy az** RPCO (Right Party Connect Optimizer) **engedélyezve van-e**, különben az AI konfiguráció Tab le van tiltva.

Az **AI konfigurációs** modul lehetővé teszi a következő prediktív AI funkciók elérését.

A legjobb idő a kapcsolatfelvételre

A kapcsolatfelvételhez szükséges idő egy mesterségesintelligencia-modell, amely a következőkkel segít csökkenteni a hívások újrapróbálkozásait és maximalizálni a sikeres híváskapcsolatokat:

1. A legjobb idősáv előrejelzése, amely alatt az ügyfelet meg lehet közelíteni a nap folyamán.
2. A megfelelő telefonszám ajánlása a legjobb idősávban való

használatra. Hajtsa végre a következő lépéseket:

- TURN **BE** a **legjobb idő a kapcsolatfelvételre** kapcsolóval aktiválhatja a legjobb időt a névjegyek hívására.
- Használja a csúszkát, vagy adjon meg egy értéket a Kapcsolat küszöbértéke mezőben . Ez a mező csak akkor aktív, ha a Legjobb kapcsolatfelvételi idő kapcsoló Be értékre van állítva.
- Kattintson a Save (Mentés) gombra .

Az alkalmazásban található mesterséges intelligencia határozza meg a megfelelő tapintat sikeres elérésének valószínűségét. Ezt a valószínűséget százalékban fejezzük ki. Minél magasabb a százalék, annál nagyobb az esélye a sikeres kapcsolatnak.

Az érdeklődők listáján szereplő kapcsolattartók a sikerességi százalék csökkenő sorrendjébe vannak rendezve. Az alkalmazás kiválasztja azokat a kapcsolattartókat, akikhez a kiválasztott vagy nagyobb sikervalószínűség van hozzárendelve.

Ha például a rendszergazda a 60%-ot választja küszöbértékként, akkor a 60%-os vagy annál nagyobb valószínűségi százalékos valószínűséggel rendelkező partnereket tárcsázza először a rendszer. A tárcsázás a valószínűségi százalék csökkenő sorrendjében történik az ütemezett időpontban.

Kapcsolatfelvételi stratégia

A Kapcsolatkiválasztási stratégia (Contact Selection Strategy, CSS) határozza meg, hogyan rangsorolja a kapcsolattartókat a kampányban a tárcsázáshoz. Előfordulhat például, hogy a kampányban a hitelkártya-tulajdonosok három kategóriája szerepel: Platina, Arany és Ezüst. A CSS konfigurálásával biztosíthatja, hogy az alkalmazás a prioritás alapján egy adott százalékot vagy számot küldjön le a Plat-inum és/vagy Gold és Silver kapcsolatokból.

Lépjen a CSS-be **,** és megjelenik a **Kapcsolatkiválasztási stratégia** képernyő.

Új CSS csoport létrehozása

Új **kapcsolatkiválasztási stratégiai** csoport létrehozásához hajtsa végre a következő lépéseket:

1. Adjon meg egy új **CSS-csoportnevet**.
2. Adja meg a **feltétel nevét**. Ezt a mezőt kötelező kitölteni. A névben nem használhat speciális karaktereket, kivéve aláhúzásjel, kötőjel, illetve kukac (_, - és @) karaktereket a feltétel nevében.
3. Válassza ki a **célcsoportot** a legördülő listából.
4. Feltételeket a Buildfeltételek **vagy az Írási feltételek** lehetőséggel hozhat létre. Aktiválja a szükséges kapcsolót az Ön preferenciája alapján.
5. Lépjen a **CSS-feltételek** részre.

CSS feltétel létrehozása - építési feltételek

Kattintson az **Új** hozzáadása gombra egy új CSS feltétel hozzáadásához. Töltse ki a következő mezőket:

1. Adjon meg egy új **CSS-csoportnevet**.
2. TURN az **Advanced Builder** ON **(Be) kapcsolót** , ha speciális CSS feltételt szeretnél létrehozni.

   Megjegyzés: Az Advanced Builder aprólékos állapotfelmérést igényel a beágyazott feltételek manuális felépítéséhez. A zárójelek helytelen elhelyezése azt eredményezheti, hogy a CSS-feltétel rossz és nem kívánt kapcsolatokat választ ki a tárcsázónak történő kézbesítéshez. Másrészt, ha a Speciális szerkesztő kapcsoló ki van kapcsolva, a feltételeket csoportokban is hozzáadhatja, előre kiválasztott és/vagy feltételekkel.
3. A **Speciális szerkesztő** képernyő a következőképpen jelenik meg:
   a. Írjon be egy nyitott szögletes zárójelet - (- az első cellába.
   b. **A Rendszermezők / Üzleti mezők** legördülő listából válassza ki a megfelelő elemet. Ha többet szeretne megtudni, kattintson ide.

c. Válasszon ki egy összehasonlító operátort az alább felsorolt lehetőségek közül – ez az a feltétel, amelynek a mezőnek meg kell felelnie ahhoz, hogy egy kapcsolattartó kiválaszthassa. A rendelkezésre álló paraméterek a következők:
    i. pontosan egyenlő
    ii. kisebb, mint
    iii. kisebb vagy egyenlő
    iv. nagyobb, mint
    v. nagyobb vagy egyenlő
    vi. nem egyenlő
    vii. Mint
    viii. az
    ix. Nincs benne
    x. Nem tetszik
d. Adjon meg egy értéket, amelynek ennek a feltételnek teljesülnie kell ahhoz, hogy a kapcsolattartót kiválaszthassa szállításra.
e. Csukja be a keretet.

4. Kattintson a **Hozzáadás** gombra egy másik feltétel hozzáadásához. Az alapértelmezett CSS-feltételek a következők:
    a. Kapcsolat elsőbbségi hívásai - Régi kapcsolatok
    b. Kapcsolat elsőbbségi hívásai - Régi kapcsolatok
    c. Különleges pillanatok
5. Hajtsa végre **a 4** –9 **. lépést**. Adjon hozzá annyi feltételt, amennyire szüksége lehet a CSS-hez.
6. Ha végzett a feltételekkel, kattintson a **Mentés** gombra a befejezéshez
7. Ha nem használja a Speciális építőt, használja az egyszerű szerkesztőt az alábbi képernyőn látható módon:
8. **A Rendszermezők / Üzleti mezők** legördülő listából válassza ki a megfelelő elemet. További részletekért lásd az 5. lépést.

    Megjegyzés: Ha a Rendszermezők listája ID vagy a Globális lista ID lehetőséget választja, egy felugró ablakban kiválaszthatja a megfelelő listát az elérhető listák közül.
9. Válasszon ki egy összehasonlítási lehetőséget - ez az a feltétel, amelynek a mezőnek meg kell felelnie ahhoz, hogy egy kapcsolattartó kiválasztható legyen. Az állapot néhány összehasonlítási paramétere lehet > (nagyobb, mint), < (kisebb, mint), = (egyenlő) stb.
10. Adjon meg egy értéket, amelynek ennek a feltételnek teljesülnie kell ahhoz, hogy a kapcsolattartót kiválaszthassa szállításra.
11. Csukja be a keretet.
12. Kattintson a **Hozzáadás** gombra egy másik feltétel hozzáadásához.
13. Az új sorban válassza az AND **vagy** az OR **lehetőséget** a döntés legördülő listából.

14. További ilyen állapotcsoportokat adhat hozzá. Kattintson a Mentés **gombra** , ha végzett.

15. Ha további csoportokat szeretne hozzáadni, válassza a **Hozzáadás** gombot a **Csoportművelet** gombok közül.
16. Ismételje meg **a 12** –17 **. lépést**.
17. Lépjen a **Sorrend alapja** szakaszra.

    Mezők:

Mezők	Leírás
Újrapróbálkozások max. száma	Ez a kampányban szereplő egyes kapcsolattartók tárcsázásával elérhető újrapróbálkozások maximális számának jelenlegi növekményes értéke.
Napi újrapróbálkozások	Ez a kampány során az egyes névjegyek tárcsázásával egy nap alatt elvégezhető újrapróbálkozások maximális számának növekményes értéke.
Újrapróbálkozások ciklusa	Ez a tárcsázási ciklusban elvégezhető újrapróbálkozások maximális számának aktuálisan növekményes értéke. A ciklus tárcsázási kísérletek sorozata, egyszer az összes olyan módhoz, amellyel a névjegy feltöltésre kerül. Például egy névjegyet három móddal töltenek fel: Home, Munkahelyi és Mobilszámok. A tárcsázási ciklus akkor fejeződik be, amikor az alkalmazás ezeket a módokat (az ábrán látható sorrendben) egyenként tárcsázza.
E-mail újrapróbálkozások	Ez az e-mailes kampányokhoz kézbesíthető névjegyek számára engedélyezett újrapróbálkozások számának jelenlegi növekményes értéke. **Megjegyzés**: Ezt a funkciót jelenleg a Webex Contact Center nem támogatja.
SMS Újrapróbálkozások	Ez a SMS-kampányokhoz kézbesíthető kapcsolattartók számára engedélyezett újrapróbálkozások számának jelenlegi növekményes értéke. **Megjegyzés**: Ezt a funkciót jelenleg a Webex Contact Center nem támogatja.
Utolsó hozzáférés:	A CSS részeként kézbesítendő utolsó hozzáférés konfigurált dátumával és időpontjával rendelkező kapcsolatok.
Prioritás	A kapcsolattartókhoz rendelt prioritás, amelyet figyelembe kell venni a CSS szerinti kézbesítéskor.
Vezető pontszám	A kapcsolatok kézbesítésénél figyelembe veendő lead-pontszám ennek a CSS-nek felel meg. A Lead Score segít azonosítani a legvalószínűbb ügyfelet, akivel kapcsolatba lehet lépni egy kampányból. Ez a pontszám a feltöltéskor vagy az összegzéskor is beállítható, miközben meghatározza az üzleti/telefonos eredményt.
CallStartTime	Ez az átütemező által beállított híváskezdési időpont. Az ebben a feltételben megadott kezdési időpontba eső hívások kézbesítésre kerülnek kiválasztásra.
HívásEndTime	Ez az átütemező által beállított hívásbefejezési időpont. Az ebben a feltételben megadott befejezési időpontba eső hívások kézbesítésre kerülnek kiválasztásra.

Listaazonosító	A ID lista, amelyhez a partner tartozik. Az ebben a CSS-feltételben lévő listaazonosítókhoz tartozó kapcsolattartók kézbesítésre kerülnek.
Hívástípus	A hívás típusa. Például: Személyes visszahívás, Normál visszahívás, Normál hívás stb.
LastOutcome	A kapcsolat utolsó eredményhalmaza. A kiválasztott Utolsó eredménnyel való kapcsolatfelvétel megtörténik.

Globális listaazonosító	A ID globális lista, amelyhez ez a kapcsolattartó tartozik. Az ebben a CSS-feltételben lévő globális listaazonosítókhoz tartozó kapcsolattartók kézbesítésre kerülnek.
Userid	Ezt az ügynök ID címkézte a kapcsolattartóhoz. A hívások a tárcsázóhoz kerülnek, és az ebben a mezőben említett ügynökhöz kerülnek.
Telefonszám	A CSS szerint kézbesítendő kapcsolattartó telefonszáma.
Zóna neve	Annak az időzónának a neve, amelyhez a kapcsolattartó tartozik.

CSS feltétel létrehozása - írási feltételek

1. Használhatja az **Írási feltételek** lehetőséget is az Egyszerű vagy a Speciális feltételszerkesztő használata helyett.
2. A CSS-feltételek írásának megkezdéséhez engedélyezze az **Írási feltételek** kapcsolót. Az Írási feltételek lehetőség kiválasztása előtt vegye figyelembe a következőket:
    a. Az alkalmazás csak a szintaxist érvényesíti - nem teszi lehetővé a feltételek rossz szintaxissal történő mentését.
    b. Az alkalmazás nem érvényesít egyetlen mezőt sem. Ha a szintaxis érvényes, és a lekérdezés nem ad eredményt, ellenőrizze és finomítsa/írja át a lekérdezést.
3. Kezdje állapotát egy göndör kapcsos zárójel ({) felnyitásával. Az alkalmazás három elemet jelenít meg
    a. Rendszer mezők
    b. Üzleti paraméterek
    c. Kifejezés – További információ: Kifejezésszerkesztő.
4. A CSS feltétel létrehozása - Fordítási feltételek szakasz 5. pontjában felsorolt összes rendszermező kiválasztható. A következő mezők is elérhetők az írási feltételekhez:
    a. **ContactID** - Az alkalmazás által generált ID kapcsolat.
    b. **CallStartDate** – Ez az átütemező által beállított híváskezdő dátum. Az ebben a feltételben említett kezdő dátumra eső hívásokat a rendszer kiválasztja kézbesítésre.
    c. **CallEndDate** – Ez az átütemező által beállított hívásbefejezési dátum. Az ebben a feltételben említett záró dátumra eső hívások kézbesítésre kerülnek kiválasztásra.
    d. **Állapot** - A kapcsolat földrajzi állapota.
    e. **Irányítószám** – Az irányítószám, amelyhez a kapcsolattartó tartozik.
    f. **Körzetszám** – Az a körzetszám, amelyhez a kapcsolattartó tartozik.
    g. **CreatedTime** – A kapcsolattartó hozzáadásának/átütemezésének dátuma és időpontja. Az ezzel a létrehozott időponttal rendelkező kapcsolattartók akkor kerülnek kiválasztásra kézbesítésre, ha ez a feltétel része.
    h. **SecondaryZipCode** – A kapcsolattartó másodlagos irányítószáma, ha le van képezve.

5. Kattintson a Mentés **gombra** a lekérdezés mentéséhez.

Megjegyzés: A Műveletek panel Lekérdezés **gombjával elolvashatja** az Írási feltételek funkcióval létrehozott feltételt. A lekérdezés azonban nem szerkeszthető. Lekérdezés szerkesztéséhez használja a Műveletek panel Szerkesztés gombját.

Sorrend

1. A **Sorrend szakasz** határozza meg, hogy a megadott feltételekhez tartozó egyező névjegyeket milyen sorrendben – növekvő vagy csökkenő sorrendben – szeretné eljuttatni a tárcsázóhoz. A **Sorrend a képernyő szerint** szakasz alább látható.
2. A Rendszermezők / Üzleti mezők **legördülő listából válassza ki a**megfelelő elemet. Ha többet szeretne megtudni, kattintson ide.
3. A Rendezés legördülő listából válassza az Asc **vagy** a Desc **lehetőséget** a Növekvő vagy a Csökkenő rendezéshez.
4. További rendezési sorrendek hozzáadásához kattintson a **Hozzáadás** gombra.
5. Ha végzett a rendezési sorrenddel, kattintson a Mentés **gombra** a CSS-feltételek teljesítéséhez. A mentett feltétel a Rendszerfeltételek alatt látható.
6. Kattintson a **Save & Flush** gombra a módosítások mentéséhez és a tárcsázó összes névjegyének öblítéséhez (bezárásához), majd az alkalmazásban való újbóli megnyitásához.

   Megjegyzés: Kihagyhatja a feltételek létrehozását, és kiválaszthatja bármelyik alapértelmezett CSS feltételt.
7. A mentett feltétel a Rendszerfeltételek alatt látható. **A CSS-feltételművelet** gombbal a következő műveleteket hajthatja végre:
   a. **Szerkessze** a CSS-feltételt. CSS-feltétel szerkesztésekor a képernyő hasonló az Új CSS-csoport létrehozása művelethez. Végezze el a szükséges módosításokat, majd kattintson **a gombra Mentés** a szerkesztés befejezéséhez.
   b. **Törölje** a CSS-feltételt. Kattintson az OK gombra a törölni kívánt megerősítő előugró ablakban.
   c. **A CSS-feltételnek megfelelő névjegyek** megjelenítése.
8. Megjelennek a névjegyek.
9. Miután megjelentek a CSS-feltételnek megfelelő névjegyek, válasszon ki konkrét névjegyeket, vagy használja a következő lehetőségek egyikét:
   a. Jelölje be Az **összes** kijelölése jelölőnégyzetet az oldalon feltöltött névjegyek kiválasztásához.
   b. Jelölje be a **Globális kiválasztás** jelölőnégyzetet az oldalakon lévő összes névjegy kiválasztásához.
10. Kattintson a **Műveletek** gombra. Hajtsa végre az alábbi műveletek egyikét a kijelölt névjegyeken:
    a. Válassza az Átütemezési idő **módosítása lehetőséget** a névjegy későbbi dátumra és/vagy időpontra történő átütemezéséhez. Adja meg a kezdési **és** befejezési időt **a névjegy átütemezéséhez ebben az** ablakban. Kattintson a

Névjegyek **átütemezése gombra** a művelet befejezéséhez.

b. Válassza a **Visszaállítás friss névjegyként** lehetőséget – ez a művelet visszaállítja a névjegyet friss kapcsolatként. Kattintson a Res-chedule Contacts **elemre** a művelet befejezéséhez.

c. Válassza a Kontaktok **újbóli megnyitása lehetőséget** a névjegy tárcsázásra való újbóli megnyitásához. Kattintson a **Névjegyek** átütemezése elemre a művelet befejezéséhez.

Megjegyzés: Ha bejelöli az **ügyintézők** által frissített üzletimező-értékek visszavonása jelölőnégyzetet, az alkalmazás elveti az ügyintézők által az interakcióik során végzett üzletimező-értékek esetleges frissítéseit, és az alkalmazás visszaáll a kapcsolattartók feltöltésekor érvényes üzletimező-értékekre.

Például az A kapcsolattartó feltöltésre kerül a mobilszám és az Ügyfél ID (123456) üzleti mezőértékeivel. Az ügynöki interakció során az ügyfél kéri a mobilszám és a ID ügyfélszám módosítását (345678-re), és az ügynök frissíti az értékeket. Amikor újra megnyitja ezt a kapcsolatot a CSS feltételekkel, lehetősége van visszatérni az eredeti mobilszámra és az ügyfél ID (123456) jelölőnégyzet bejelölésével.

Megjegyzés: Ez a beállítás nem alkalmazható a Kontaktok blokkolása és a Kontaktok bezárása esetén.
1. Válassza a Kapcsolatok **blokkolása lehetőséget** , ha meg szeretné akadályozni a kijelölt kapcsolatok tárcsázását a kapcsolat állapotának Letiltott értékre állításával.
2. Válassza a Close Contacts lehetőséget a kijelölt névjegyek bezárásához

Rendszerfeltételek

Öt rendszer CSS feltétel alkalmazható egy kampányra, az Ön által létrehozott feltételek mellett. Az alábbi öt alapértelmezett CSS-feltétel tárcsázási mintájának áttekintése:

1. **Friss kapcsolat – DESC-lista**: Ez a feltétel azokat a friss névjegyeket tartalmazza, amelyeket az alkalmazás még nem kézbesített a tárcsázónak. A tárcsázás a legutóbbi feltöltéstől a legrégebbiig kezdődik. Ezeknél a kapcsolatoknál ez előtt a pont előtt nem történik tárcsázási kísérlet.
2. **Friss kapcsolattartó – ASC** listázása: Ez a feltétel magában foglalja a régebbi feltöltésekből származó névjegyeket, amelyek még nem kézbesítettek a tárcsázónak. A tárcsázás a legrégebbi feltöltött névjegytől kezdődik.
3. **Ütemezett kapcsolat**: Ez a feltétel azokra a névjegyekre vonatkozik, amelyeket egy adott időpontban történő tárcsázásra ütemez.
4. **Friss kapcsolat – Kapcsolatfelvételi ASC:** Ez a feltétel először a legrégebbi névjegylétrehozási időpont alapján rangsorolja a kapcsolatokat. Alapértelmezés szerint le van tiltva.
5. **Friss kapcsolat – Kapcsolatfelvétel a DESC-vel**: Ez a feltétel először a legutóbbi kapcsolatlétrehozási időpont alapján rangsorolja a kapcsolatokat. Alapértelmezés szerint le is tiltva marad.
6. **Egyéni feltételek**: Ezek a felhasználó által definiált feltételek, amelyek úgy vannak konfigurálva, hogy megfeleljenek az adott kampánykövetelményeknek.

Minden további létrehozott CSS-feltétel a Rendszerfeltételek alatt található. A további CSS-feltételek létrehozásával kapcsolatos részletekért lásd: CSS feltétel létrehozása – Build feltételek és sorrend.

CSS feltételek másolása

Másolhatja a meglévő CSS-feltételeket is - mind a feltételcsoportokat, mind az egyes CSS-feltételeket.

1. **CSS csoport** másolása- Kattintson a **Másolás** gombra a bal oldali CSS csoport panelen.
    a. Adja meg a klónozott **CSS-csoport** nevét, majd kattintson a Mentés **gombra** a befejezéshez.
2. **CSS-feltétel** másolása- Kattintson a **Másolás** gombra a jobb oldali CSS-feltétel szakasz ablaktáblán. Megjelenik a feltétel oldal a szükséges adatokkal.
    a. Adja meg a klónozott CSS-feltétel nevét.
    b. Ha bármilyen módosításra van szükség, kövesse a következő szakaszokban felsorolt lépéseket, és végezze el a módosításokat: CSS-feltétel létrehozása – Buildfeltételek, Sorrend és Rendszerfeltételek.
3. Kattintson a **Mentés** gombra, ha elkészült.

Láncolására

A kampányláncolás egy olyan funkció, amelynek segítségével a kapcsolattartók futásidőben láncolhatók egyik kampányból a másikba. Futásidőben az ügynökkészlet diszpozíciói alapján történik a láncolási folyamat. A felhasználók különböző célkampányokat konfigurálhatnak a forráskampány különböző eredményeihez.

A láncolás az alábbi módszerek egyikével érhető el:

Áthelyezés – A kapcsolattartó a célkampányhoz van láncolva, amikor a forráskampányban le van zárva. Ha a konfigurált globális újrapróbálkozások elérése után lezárul egy kontaktika, és az eredményhez tartozó láncolási konfiguráció megegyezik, a kapcsolat az áthelyezési típuson keresztül a célkampányhoz lesz láncolva. Ez most egy új kapcsolat a célkampányban.

Másolás – A kapcsolattartó a célkampányhoz lesz láncolva, amikor a hívás láncolás által konfigurált eredménye megérkezik. Ha egy ügynök beállít egy eredményt, és ez az eredmény megegyezik a láncolási konfigurációval, akkor a kapcsolattartó az első kísérletben a célkampányhoz lesz láncolva. Ha több újrapróbálkozás történik, a forráskampány ismét tárcsázza a kapcsolattartót. Ez azt eredményezheti, hogy az ügynök másodszor is ugyanazt az eredményt állítja be - a kapcsolat ismét a célkampányhoz van láncolva. Ez addig folytatódik, amíg a forráskampányban el nem fogynak az újrapróbálkozások.

Megjegyzés: A célkampányban szereplő ismétlődő névjegyek nem kerülnek ellenőrzésre. Abban az esetben, ha egy kapcsolattartó többször is megkapja a konfigurált eredményt, az többször is láncolva lesz a célkampányban.

Konfigurálja a láncolási szabályokat az alkalmazásban a kapcsolattartók egyik kampányból a másikba való láncolásához.

Hozzárendelés

1. A Név **mezőbe írja be a láncolási konfiguráció leképezési nevét** .

2. **A Célkampány** legördülő listából válassza ki bármelyiket a kampányból származó kapcsolatok láncolásához.

3. A **célkampányhoz hozzárendelt módok** a Célmódok **mezőben jelennek meg** . Ezen módok mindegyikénél a forráskampány módjai megjelennek a legördülő listában. Válasszon ki egy módot a forráskampányból, amelyet le szeretne képezni a célkampány egyik módjára.

4. A **Megcélzott üzleti mezők** a **célkampányban leképezett összes üzleti mezőt**megjelenítik, a **forrás üzleti tevékenysége mezők** pedig egy legördülő listában jelennek meg. Rendelje hozzá az egyes **üzleti célmezőket egy** forrás üzleti mezőhöz .

Megjegyzés: Ha a Módok és a Vállalkozás mező közös a Forrás- és a Célkampányokban is, akkor a mezők automatikusan ki lesznek töltve.

5. TURN a Friss kapcsolatok **bekapcsolása** , ha azt szeretné, hogy a névjegy frissként legyen megjelölve a célkampányban. Ha ezt választja, a rendszer azonnal elküldi a kapcsolatot a tárcsázónak. (VAGY)

6. Ha a Friss kapcsolattartók beállítás KI van **kapcsolva**, akkor a rendszer a Target kampányban átütemezendő kapcsolatként kezeli.

7. Töltse ki az **Átütemezés ennyi idő** után mezőt a Napok **,** Órák **és**Percek **kiválasztásával** a szám panelen. Ez az az időpont, amikor a partnert a sikeres kampányláncolás után legközelebb tárcsázzák a célkampányban.

8. TURN A **Globális újrapróbálkozások** megőrzése bekapcsolásával megőrizheti a kapcsolati szintű globális újrapróbálkozások számát a láncolt kampányban. **KI** pozícióban a globális újrapróbálkozások száma nullára inicializálódik a láncolt kampányban.

Megjegyzés: A Napi újrapróbálkozások megőrzése kapcsoló csak akkor aktív, ha a Globális újrapróbálkozások megőrzése kapcsoló be van kapcsolva.

9. TURN A **Napi újrapróbálkozások** megőrzése bekapcsolása a láncolt kampányban lévő kapcsolatszintű napi újrapróbálkozások számának megőrzéséhez. **KI** pozícióban a napi újrapróbálkozások száma nullára inicializálódik a láncolt kampányban.

10. TURN Az Élettartam **megőrzése bekapcsolásával** megőrizheti, hogy a kapcsolattartók hány napig maradjanak aktívak a láncolt kampányban, a forráskampányban beállított módon. A KI pozícióban a láncolt kampányban alaphelyzetbe állítja azoknak a napoknak a számát, amikor a kapcsolattartók aktívak maradnak.

11. Kattintson a **Mentés** gombra a leképezés befejezéséhez.

Eredmények

Lépjen az Eredmények **szakaszba, és válassza ki azokat az eredményeket** , amelyek elindítják a kampány láncolását. Kövesse az alábbi lépéseket:

1. **A bal oldali ablaktábla Mentett leképezések** listájából válasszon ki egy leképezést.
2. Kiválaszthatja azt az üzleti eredményt vagy telefonos eredményt, vagy mindkettőt, amely elindítja a figurált láncolást.
3. **Az összes üzleti eredménycsoport** a **Csoportnév** legördülő listában jelenik meg. Válasszon ki egy **üzleti eredménycsoportot**.

4. Az üzleti eredménycsoport **összes eredménye** ki van töltve. Válassza ki a láncoláshoz szükséges **üzleti eredményeket** .
5. **A Telefonos szolgáltatás eredménye** ablaktáblán először válassza ki a **Mód** lehetőséget a legördülő listából. A forráskampányban elérhető összes mód megjelenik kiválasztásra.
6. **A kiválasztott** módot **használó összes hívásstratégia** megjelenik a **Stratégia neve** legördülő listában.

7. Megjelenik a **kiválasztott** mód **- és** kapcsolatstratégia-pár **összes telefonos eredménye** . Válassza ki a **Telefonálás:** A láncolás eredményei.

   Megjegyzés: A visszahívási telefonos eredménnyel rendelkező kapcsolattartók nem láncolhatók más kampányokhoz.

8. Kattints a **Megtakarítás** gombot a láncolás befejezéséhez.

   A **Leképezett eredmények** Tab tartalmazza az összes leképezett **üzleti** és **telefonos** eredményt. **Válassza az Üzleti eredmény** vagy **a Telefonos eredmény** lehetőséget a Leképezett eredmények **Tab alatt az** összes láncleképezés megtekintéséhez.

   Kattintson a **Szerkesztés** gombra a láncolt leképezések szerkesztéséhez.

   A célkampányok ID listája -1-gyel van számozva. A más kampányokból beérkező láncolt kapcsolattartók hozzáadódnak ehhez a listához. Minden célkampányhoz csak egy lista tartozik (ID -1 lista) a más kampányokból beérkező láncolt kapcsolattartók számára.

Névjegyzék

A **Kapcsolatlisták** oldalon látható a kampányba feltöltött összes névjegyzék. A **Kapcsolatlisták** oldal abban is segít, hogy névjegyeket töltsön fel egy kampányba. A névjegyek feltölthetők előre definiált elválasztókkal ellátott egyszerű fájlokból, vesszővel elválasztott értékekkel rendelkező fájlokból, adatbázistáblákból stb.

A rács tartalmazza az összes névjegyzék listáját a következő részletekkel:

1. **Lista ID** - Az alkalmazás által a listához létrehozott ID lista.
2. **Globális lista ID** - Ha ez a lista egy globális lista része, akkor a ID globális lista jelenik meg itt.
3. **Kezdési idő** – Ez a lista kezdési időpontja. Ez a rendszerbeállításokban beállított időn alapul.

   Megjegyzések: Kattintson az **Infó** gombra kattintva megtekintheti a lista által végrehajtandó hátralévő időszakot. Ez a gomb a lista érvényességének kiterjesztéséről is tájékoztatást nyújt.
4. **Elérhető** rekordok– A kampányba ezen a listán keresztül feltöltött kapcsolattartók száma.
5. **Rekordok függőben –** A listában függőben lévő kapcsolattartók száma, amelyek kézbesíthetők a tárcsázónak.
6. **Állapot** - A lista állapota alább látható.
   a. **Aktív** - A lista aktív. Az erről a listáról feltöltött névjegyek eljutnak a tárcsázóhoz.
   b. **Leállítva** – A lista leállt. A leállítási listák más állapottal megjelölt névjegyeket tartalmaznak, és biztosítják, hogy ezek a kapcsolatok ne jussanak el a tárcsázóhoz.
   c. **Leállítva ésLezárva** - Ez az állapot azt jelzi, hogy a lista le van állítva, és a listán keresztül feltöltött partnerek le vannak zárva. A névjegyek újra megnyithatók a Névjegyek kezelése funkcióval.

d. **PermanentStop** – Ez az állapot azt jelzi, hogy a listáról feltöltött névjegyek törlődnek. A törlés után a feltöltött névjegyek nem nyithatók meg újra.

e. **Feltöltés folyamatban** – Ha a névjegyfájl nagy számú feltöltendő névjegyet tartalmaz, ezeket a rendszer kötegekre osztja és feltölti. Amíg a feltöltés be nem fejeződik, a Feltöltés folyamatban állapotot jeleníti meg, a feltöltés befejezésének százalékos arányával.

f. **Sikertelen** feltöltés – Ha a kapcsolat feltöltése bármilyen okból meghiúsul, a Feltöltés sikertelen állapot jelenik meg. Az állapotsoron látható, hogy a hiba időpontjában hány százalék töltötte fel a feltöltött névjegyeket.

Megjegyzés : A nap végi (EOD) folyamat során minden sikertelen feltöltési névjegy törlődik.

Kapcsolatállapot százalékos aránya

A Kapcsolat állapotának százalékos arányát különböző képletekkel számítja ki a rendszer a 6-nál kisebb Kapcsolati állapotok és az összes többi kapcsolati állapot esetén. A kapcsolattartási állapot részleteit lásd a táblázatban.

Táblázat - Kapcsolattartási állapot részletei

Állapot	Név	Leírás
0	Nyitott	Nyissa meg a névjegyet.
1	Zárt	Zárt kapcsolat.
2	Ideiglenesen zárolva	A kapcsolat ideiglenesen zárolva, nem lesz kézbesítve.
3	Feltöltés Pro-gress-ben	Kapcsolat a feltöltési folyamat közepén
4	A tárcsázónak kézbesítve	A kapcsolat kézbesítve a tárcsázónak.
5	Felülírja	A névjegy felülíródott a feltöltés során
6	A lista leállt	Kapcsolat egy leállított listából.
7	Felügyelt kapcsolatokon keresztül lezárva vagy kiürítve	A kapcsolat a Kapcsolat kezelése funkcióval lezárult / kiürített érintkező
8	A kapcsolat leállt és lezárult	A kapcsolat leállt és bezárult, nem lesz kézbesítve a tárcsázónak.
9	Érintkező súrolt	Dörzsölt érintkező.
10	A kapcsolattartó átkerült egy másik kampányba	A kapcsolat egyik kampányból a másikba költözött - láncolt kapcsolat.
11	Véglegesen leállítva	A kapcsolat véglegesen leállt. Nem lesz kézbesítve a tárcsázónak.

20	A kézbesített kapcsolat leállt	A tárcsázónak kézbesített kapcsolat tárcsázása leáll.
21	Zárolva a PCB kézbesítéséhez	Zárolt kapcsolat, amely csak személyes visszahívás céljából kerül kézbesítésre.
22	CSS számára zárolva	Kapcsolatfelvételi stratégián (CSS) keresztül kézbesítésre zárolt kapcsolattartó

	Kapcsolatok kézbesítése	Ütemezése.
23	AEM kézbesítésre zárolva	Az ügynök-végrehajtó által leképezett kézbesítéshez zárolt kapcsolattartó.
24	Res-chedule által zárolva Res-chedule Contact	Az átütemező által zárolt kapcsolat az átütemezés szerint lesz kézbesítve.
25	Res-chedule által zárolva a kapcsolat bezárásához	Az átütemező által zárolt kapcsolatot le kell zárni.
30	A DNC blokkolta a kapcsolatot	A kapcsolat blokkolva "Ne hívjon" kapcsolatként.
31	Az NDNC blokkolta a kapcsolatot	A kapcsolat le van tiltva, mint nemzeti Ne hívj kapcsolat.
32	A DNC Scrub által blokkolt kapcsolat	Az érintkezés blokkolva van a DNC bozót során.
33	Peres eljárás blokkolta a kapcsolatot	A kapcsolat peres eljárás miatt blokkolva van.
34	Lejárt	Lejárt kapcsolat.
40		Ez egy ideiglenes kapcsolati állapot a sikertelen megfelelőségi rekordokhoz (amelyek CCB-szabály, módidőzítés vagy CPT miatt meghiúsultak).
41		Ez egy ideiglenes kapcsolati állapot, ahol a kapcsolatok kézbesítése már ugyanazzal az egyedi ID vagy mód értékkel (telefonszám. Az alkalmazás megvárja a frissített híváseredményt.

6-nál kisebb kapcsolati állapot esetén a képlet a következő

*Befejezési százalék = ((TotalRecordsAvailable - TotalRecordsPending) / TotalRecordsAvailable) * 100;*

Más kapcsolati állapotok esetén a képlet *CompletionPercentage = (TotalRecordsPending / TotalRecordsAvailable) * 100;*

Mindkét fenti kapcsolatállapot-százalékos számítás esetén a képlet összetevői az alábbiak szerint kerülnek kiszámításra: *A TotalRecordsAvailable kiszámítása a kapcsolatfelvételi táblában szereplő CampaignID és ListID értékek alapján történik.*

A TotalRecordsPending kiszámítása a kapcsolattartói táblában szereplő CampaignID, ListID és Status alapján történik.

Műveletek

Az utolsó oszlop paneljén található Műveletek gombokkal a következő műveleteket hajthatja végre a partnerlistákon:

1. **Lista indítása – Névjegyek** kézbesítésének indítása a tárcsázónak. Az erről a listáról feltöltött névjegyek eljutnak a tárcsázóhoz.

2. **Stop List - A** lista leállítása. A lista leállítása az összes feltöltött névjegyet más állapotúként jelöli meg, és biztosítja, hogy ezek a kapcsolatok ne kerüljenek el a tárcsázóhoz.
3. **Lista** bezárása- Ez a gomb bezárja a listáról feltöltött névjegyeket. A névjegyek újra megnyithatók a Névjegyek kezelése funkcióval.
4. **Lista** törlése- Ez a gomb törli a listából feltöltött névjegyeket. A törlés után a feltöltött névjegyek nem nyithatók meg újra.
5. **Befejezési idő** - Ezzel a gombbal módosíthatja a lista befejezési idejét. A befejezési időpont nem módosítható az aktuális dátumnál és időpontnál rövidebb dátumra és időpontra. Az időt a konfigurált rendszeridőzóna alapján jeleníti meg.

Bármelyik listát kibontva megtekintheti a listán keresztül feltöltött

névjegyek részletes bontását. A bővített rész a listával kapcsolatos

alábbi részleteket tartalmazza:

Kapcsolat - Ez a szakasz a feltöltött névjegyek felosztását tartalmazza a következők számával:

1. **Feldolgozva** – A listából feldolgozott kapcsolattartók száma.
2. **Feltöltve** – A listából feltöltött névjegyek száma.
3. **Sikertelen** – Azon névjegyek száma, amelyeket nem sikerült feltölteni erről a listáról.
4. **Duplikált** – A listában szereplő ismétlődő névjegyek száma.
5. **Frissítve** – Azon kapcsolattartók száma, akik frissítették a lista meglévő rekordjait.

NDNC – Az országos "Ne hívj" (NDNC) kapcsolatok és módok száma.

1. **Kapcsolattartók** – A listából NDNC-ként megjelölt kapcsolatok száma.
2. **Módok** - A listából NDNC-vel jelölt módok száma.

Megjegyzés: Lehetséges, hogy különböző számok legyenek a névjegyekhez és a módokhoz, mivel minden névjegy egynél több módot tartalmazhat.

Vállalati DNC – A vállalati Ne hívj (DNC) kapcsolatok és módok száma.

1. **Kapcsolatok** - A listából DNC-vel jelölt kapcsolatok száma.
2. **Módok** - A listából DNC-vel jelölt módok száma.

Megjegyzés: Lehetséges, hogy különböző számok legyenek a névjegyekhez és a módokhoz, mivel minden névjegy egynél több módot tartalmazhat.

Megfelelőségi DNC - A megfelelőségi Ne hívj (DNC) kapcsolatok és módok száma.

1. **Kapcsolattartók** – A listából megfelelőségi DNC-ként megjelölt kapcsolattartók száma.
2. **Módok** – A megfelelőségi DNC-ként megjelölt módok száma a listából.

Megjegyzés: Lehetőség van különböző számok megadására a névjegyekhez és a módokhoz, mivel minden névjegy egynél több módot is tartalmazhat.

Peres eljárások – A peres kapcsolatok és módok száma.

1. **Kapcsolattartók** – A listán Pereskedésként megjelölt kapcsolattartók száma.
2. **Módok** – A listában Pereskedésként megjelölt módok száma.

Megjegyzés: Lehetőség van különböző számok megadására a névjegyekhez és a módokhoz, mivel minden névjegy egynél több módot is tartalmazhat.

Feltöltés részletei – Ebben a szakaszban a listához tartozó alábbi feltöltési adatok vannak kitöltve:

1. **Idő** – A lista kampányba való feltöltésének dátuma és időpontja.
2. **Típus** – A feltöltés típusa, Kézi vagy Automatikus feltöltés.
3. **Altípus** – A feltöltési altípus, Új, Hozzáfűzés vagy Frissítés.
4. **Sikertelen** mód – Azon névjegyek száma, amelyek nem lettek feltöltve a sikertelen módok miatt.
5. **Fájlnév** – Az a névjegyfeltöltési fájl neve, amelyből a névjegyeket feltöltötték.
6. **Hibarekordok** – A hibarekordok részleteinek ellenőrzéséhez, ha vannak ilyenek, kattintson a Letöltés most gombra. Az alkalmazás megadja a hibarekordokkal kapcsolatos részleteket. A hiba oka és a feltöltési fájl összes fejléce a hibarekordokkal együtt, txt fájlként jelenik meg.

Megtisztított lista

A partnerlisták oldalon van egy Tab nevű Tisztított lista. Ez a Tab a különböző feltöltött névjegyzékekből kiradírozott névjegyek részleteit tartalmazza.

Tegyük fel például, hogy feltöltött egy listát a névjegyek tisztításához, és ezek a névjegyek szétszórva vannak a különböző feltöltött listákban. Mindezeket az érintkezőket a bozótfájlban lévő feltételek alapján tisztítják, és a bozót részleteit itt lis-ted. A felsorolt részletek a következők:

1. **List ID** - A megtisztított névjegylistához létrehozott ID lista. Ez az előző ID feltöltési lista folytatása, és nem 1-től kezdődik.
2. **Feldolgozási idő** – A listában szereplő névjegyek törlésének dátuma és időpontja a rendszerkonfigurációban beállított idő alapján.
3. **Megtisztított névjegyek– A feltöltött listából** törölt névjegyek száma.
4. Bontsa ki a Tisztított névjegyek **csomópontot** a lista részleteinek megtekintéséhez.

A **Megtisztított névjegyadatok** részletezés tartalmazza azt a ID listát, amelyről a névjegyeket eredetileg feltöltötték, valamint a listáról törölt névjegyek számát.

Érintkezők tisztítása

A Bozót egy olyan funkció, amely lehetővé teszi a névjegyek törlését az adatbázisban a feltöltés végrehajtása előtt. Ezeket a névjegyeket bizonyos konfigurált feltételek alapján törölheti. Ha törölni szeretné a kontaktokat egy kampányból, kövesse az alábbi lépéseket.

1. Kattintson a **lebegő akciógombra (FAB).**
2. Kattintson a **Scrub Contacts FAB** elemre a névjegyek feltöltéséhez.
3. Három lehetséges forrás van, ahonnan súrolhatja a névjegyeket:
    a. **Formázott fájl** – A névjegyek formázott fájlban érhetők el, amelyben a különböző mezőket közös elválasztó vagy vesszővel elválasztott fájl választja el egymástól.

    Megjegyzés: Ha az alkalmazást lokalizált nyelven használja (nem angolul), mentse el a feltöltésre szánt névjegyfájlt UTF-8 kódolásban.

    b. **Adatbázis** - A kapcsolattartók adatbázistáblában vagy **nézetben** érhetők el, és közvetlenül feltölthetők a kampányba az adatbázisból.
4. Ha formázott fájlból súrolja a névjegyeket, tegye a következőket:
    a. A Fájl **kiválasztása gombra kattintva** válassza ki a feltöltendő névjegyeket tartalmazó fájlt.
    b. **Az Elválasztójel** legördülő listából válasszon ki egy határolójelet, amely elválasztja a különböző mezőket a tapintatos feltöltési fájlban.
5. Ha van profilod ehhez a feltöltéshez, válassz egyet a **Profil** legördülő listából. A profil kiválasztása biztosítja, hogy a kapcsolatlistafájl minden további megfeleltetése automatikusan a profilban beállított módon történjen meg.

    A profilok parancsikonok segítségével kezelhetik a kapcsolatokkal kapcsolatos feltöltéseket. Ezekkel a mentett profilokkal anélkül tölthet fel (beleértve a globális feltöltést is), tisztíthat vagy tölthet fel DNC/NDNC/PEWC (megfelelőség) megfelelőségeket, hogy végig kellene mennie a paraméterek és feltételek beállításának teljes folyamatán. Más szóval minden profil automatikus feltöltő.
6. Lépjen a **Scrub Condition Builder** szakaszra.
7. **A Tisztítási feltételszerkesztő** segítségével feltételeket hozhat létre a szűrők számára a kapcsolatok kereséséhez.

    Megjegyzés: Ha a speciális állapotépítőt választja, ugorjon a 13. lépésre.
8. **A Rendszermezők / Üzleti mezők** legördülő listából válassza ki a megfelelő elemet.
9. Válasszon ki egy összehasonlítási lehetőséget - ez az a feltétel, amelyet a mezőnek teljesítenie kell ahhoz, hogy egy kapcsolattartó kiválaszthassa. Az állapot néhány összehasonlítási paramétere lehet > (nagyobb, mint), < (kisebb, mint), = (egyenlő) stb.
10. Adjon meg egy értéket, amelynek ennek a feltételnek teljesülnie kell ahhoz, hogy a keresett partner kereshető legyen.
11. Kattintson a **Hozzáadás** gombra egy másik feltétel hozzáadásához.
12. Ha végzett a feltételekkel, kattintson a Tisztítás **gombra** a névjegyek kampányból való törléséhez.
13. A speciális feltételszerkesztő kiválasztásához TURN a Speciális feltételszerkesztő engedélyezése kapcsolót BE kell kapcsolni.
    a. Az **Advanced Builder** aprólékos állapotépítést igényel, ahol több nyitott és zárt zárójel használatával a feltételeket manuálisan helyezik el. Az ilyen zárójelek helytelen elhelyezése azt eredményezheti, hogy a keresési feltétel helytelen és nem kívánt kapcsolatokat tölt be.

14. Írjon be egy nyitó szögletes zárójelet az első cellába.

15. **A Rendszermezők / Üzleti mezők** legördülő listából válassza ki a megfelelő elemet. Lásd a CSS-feltétel létrehozása – Buildfeltételek 5. lépését.
16. Válasszon ki egy összehasonlítási lehetőséget - ez az a feltétel, amelynek a mezőnek meg kell felelnie ahhoz, hogy egy kapcsolattartó kiválasztható legyen. Az állapot néhány összehasonlítási paramétere lehet > (nagyobb, mint), < (kisebb, mint), = (egyenlő) stb.
17. Adjon meg egy értéket, amelynek ennek a feltételnek teljesülnie kell ahhoz, hogy a keresett partner kereshető legyen.
18. Csukja be a keretet.
19. Kattintson a **Hozzáadás** gombra egy másik feltétel hozzáadásához.
20. Ha végzett a feltételek hozzáadásával, kattintson a Tisztítás **gombra** a névjegyek kampányból való törléséhez.

Új névjegyek hozzáadása

Új névjegyzék hozzáadásához kövesse az alábbi lépéseket:

1. Kattintson a **lebegő akciógombra (FAB).**
2. Kattintson a **Névjegyek feltöltése FAB** elemre a névjegyek feltöltéséhez.
3. Három lehetséges forrásból tölthet fel névjegyeket:
    a. **Formázott fájl** – A névjegyek formázott fájlban érhetők el, amelyben a különböző mezőket elválasztójel választja el egymástól, például cső (|), hullámvonal (~) stb., vagy vesszővel tagolt fájl.
    b. **Adatbázis**: A kapcsolattartók adatbázistáblában vagy nézetben érhetők el, és az adatbázisból közvetlenül feltölthetők a kampányba.

    Megjegyzés: A Campaign Manager-adatbázis adatait nem használhatja névjegyek adatbázison keresztüli feltöltéséhez.
    Az alkalmazás jelenleg csak a Microsoft SQL adatbázisból támogatja a feltöltést. A kapcsolattartók adatbázistáblán vagy nézeten keresztüli feltöltése naponta csak egyszer ütemezhető a Profil végrehajtási ideje **mezőben**beállított időpontban.

4. Ha formázott fájlból tölt fel, végezze el a következőket:
    a. A Fájl **kiválasztása gombra kattintva** válassza ki a feltöltendő névjegyeket tartalmazó fájlt. A fol-lowing mezők fenntartott mezők, és nem használhatók fejlécként a feltöltéshez szükséges con-tact fájlokat tartalmazó fájlban.
        i. AVAILABLEMODE
        ii. BUSINESSFLDS
        iii. FTimeZone
        iv. FPrioritás
        v. FValidModes

vi. FContactID
vii. FCallStartDate
viii. FCallStartTime
ix. FCallEndDate
x. FCallEndTime
xi. FZipCode
xii. FEmailCC
xiii. FEmailBCC
xiv. FEmailSubject
xv. FEmailMessage
xvi. FEmailAttachment
xvii. FSMSText
xviii. FState
xix. FAreaCode
xx. FLineOrRowNumber
xxi. FAgentId
xxii. BussFld1 - BussFld26 (26 fenntartott mező)
xxiii. Mód1..... tetszőleges szám
xxiv. Mód (tetszőleges szám)_Zipcode

5. **Az Elválasztójel** legördülő listából válasszon ki egy határolójelet, amely elválasztja egymástól a névjegyfeltöltési fájl különböző mezőit.
6. Ha van **profilod** ehhez a feltöltéshez, válassz egyet a **Profil** legördülő listából. A profil kiválasztása biztosítja, hogy a kapcsolatlistafájl minden további megfeleltetése automatikusan a profilban beállított módon történjen meg.

   Megjegyzés: Hagyja ki a 4. lépést, ha nem rendelkezik profillal a leképezéshez.

   A profilok sablonként használhatók a kapcsolatokkal kapcsolatos feltöltésekhez. Ezekkel a mentett profilokkal anélkül tölthet fel (beleértve a globális feltöltést is), tisztíthat vagy tölthet fel DNC/NDNC/PEWC (megfelelőség) névjegyeket, hogy végig kellene mennie a paraméterek és feltételek beállításának teljes folyamatán.
7. Ha adatbázisból tölt fel, végezze el a következőket:
   a. Adja meg az adatbázis-kiszolgáló **nevét**.
   b. Adja meg annak az adatbázisnak a **nevét** , amelyből névjegyeket kíván feltölteni.
   c. Adja meg az **alkalmazás felhasználónevét** az adatbázis-kiszolgáló eléréséhez.
   d. Adjon meg egy **jelszót** a fenti felhasználó számára a hitelesítés befejezéséhez.

e. Kattintson a **Csatlakozás** gombra az adatbázis-kiszolgálóval való kapcsolatfelvételhez.

f. **A Táblanév** legördülő listából válassza ki a feltölteni kívánt névjegyeket tartalmazó táblázatot.

g. Kattintson a **Feltöltés** gombra a névjegyek feltöltéséhez az adatbázistáblából.

8. Teljes **mezőleképezés.**

a. **Prioritás** – A kapcsolathoz beállítani kívánt prioritás. Minél magasabb a prioritás, annál korábban érkezik a kapcsolat a tárcsázóhoz. Előfordulhat, hogy az érdeklődőkeresési listában van egy egyéni prioritásmező (numerikus érték) a tárcsázás prioritásának meghatározásához.

b. **Zóna neve** – A kapcsolatok időzónájának leképezése; a tárcsázás az ügyfél időzónája alapján történik.

c. **Körzetszám** – Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha azt szeretné, hogy az alkalmazás felossza a körzetszámot a telefonszámtól.

i. Válasszon egy Start **elemet** a szám panelen. Ez az első karakter, ahonnan a körzetszám indul. Ha például a telefonszám 12 számjegyből áll, és a körzetszám az első számjegygel kezdődik, válassza az 1 lehetőséget a szám panelen.

ii. Válasszon egy hosszúságot a szám panelen. Ez a karakterek száma a kódban a Start menüből. Ha például a telefonszám 12 számjegyből áll, és a körzetszám az első számjegytől számítva három számjegyből áll, válassza a 3 számjegyet a szám panelen.

d. **Irányítószám** - Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha azt szeretné, hogy az alkalmazás harmadik félen keresztül felossza az irányítószámot egy tapintatos listából. Néha az irányítószámok további karaktereket tartalmazhatnak, amelyeket a harmadik féltől származó alkalmazás adhat hozzá az adatokhoz. Ezzel a felosztási funkcióval figyelmen kívül hagyhatja a nem kívánt adatokat, és feltöltheti a pontos irányítószámot a névjegyzék részeként.

i. Válasszon egy Start **elemet** a szám panelen. Ez az első karakter, ahonnan a körzetszám indul. Ha például a telefonszám 12 számjegyből áll, és a körzetszám az első számjegygel kezdődik, válassza az 1 lehetőséget a szám panelen.

ii. Válasszon egy hosszúságot a szám panelen. Ez a karakterek száma a kódban a Start menüből. Ha például a telefonszám 12 számjegyből áll, és a körzetszám az első számjegytől számítva három számjegyből áll, válassza a 3 számjegyet a szám panelen.

e. **Irányítószám** - A kapcsolatokra vonatkozó irányítószám.

f. **Állam neve** – Az a földrajzi állam, amelyhez ezek a kapcsolatok tartoznak.

g. **További irányítószám** - A kapcsolatokra vonatkozó további irányítószám.
Jegyzet:

Ha nem ad meg további irányítószámot, a rendszer alapértelmezés szerint az elsődleges irányítószámot használja.

Legfeljebb öt további irányítószámot adhat meg. Csak akkor adhat hozzá több irányítószámot, ha a megfelelő háttérkonfiguráció be van állítva.

Ha érvénytelen irányítószámot ad meg egy névjegyhez, az alkalmazás az alapértelmezett irányítószám-értéket veszi fel a Contact Uploader összetevő fájljából, ha aktiválva van. Ha az alapértelmezett irányítószám nincs engedélyezve, a rendszer nem tárcsázza ki a kapcsolatot.

Ha érvénytelen irányítószámot ad meg egy módhoz, az adott mód érvénytelenné válik, és nem tárcsázódik ki.

h. Rendelje hozzá az eszközt # **ID** a legördülő listából. Ez a mező a a kapcsolatfelvételhez használt eszköz. Ez lehet telefon, számítógép vagy bármilyen más eszköz.

9. Folytassa a Mode Mapping (Módleképezés) lehetőséggel .
   a. **Módok** – A kampányhoz konfigurált összes mód megjelenik a leképezéshez.
   b. **Mezők** - Válassza ki a megfelelő mezőt ehhez a módhoz a feltöltött közül. Teljes leképezés az összes megjelenített módhoz.

c. **Irányítószám** - Válassza ki a megfelelő **irányítószámot** ehhez a módhoz a feltöltöttből. Teljes leképezési ping az összes megjelenített módhoz. Ez a leképezés a tárcsázás időzónájának meghatározására szolgál.

10. Rendelje hozzá **az üzleti mezőket** a következőhöz. A kampányhoz definiált összes **vállalkozásmező** az első oszlopban jelenik meg. A névjegyfeltöltési fájl részét képező mezők az Érték legördülő listában jelennek meg. Rendelje hozzá az egyes **üzleti mezőket** a kapcsolattartó mező egy **értékéhez** .
11. A **Nem kötelező üzleti mező** oszlop tartalmazza a kapcsolatfelvételi fájl részét képező összes mezőt. Jelölje be azokat a mezőket, amelyeket opcionális vállalkozásmezőként szeretne kezelni ebben a kampányban.

    Megjegyzés: Az itt leképezett opcionális üzleti mezők felugró képernyőadatként jelennek meg a Agent Desktop.
12. Töltse ki az **Üzenettársítás** szakaszt a Levelezési mezők **és** a SMS mezők

    hozzárendelésével. **Megjegyzés**: Ezt a funkciót jelenleg nem támogatja a

    Webex Contact Center
13. Ezután fejezze be a **Konfiguráció** szakaszt.
14. Válasszon egy feltöltési **szintet** az alább meghatározott két lehetőség közül.

    Kampányszintű feltöltéshez válassza a **Kampány** gombot. A feltöltött listában szereplő kapcsolattartók végrehajtják a felülírási, illetve hozzáfűzési/frissítési műveletet a teljes kampányban – azaz az összes listán. Ugyanez vonatkozik a duplikált szűrőre is.

    Listaszintű feltöltéshez válassza a **Lista** gombot. Akkor válassza ezt a lehetőséget, ha azt szeretné, hogy a listán végzett műveletek egy adott listán belül legyenek formázva, és ne a kampányban szereplő listákhoz. Válasszon egy **listát ID** a legördülő listából. A feltöltött listában szereplő kapcsolatok végrehajtják a felülírási, illetve hozzáfűzési/frissítési műveletet az itt kiválasztott listán. Ugyanez vonatkozik a duplikált szűrőre is.
15. Adja meg a **lista élettartamát** . A Time to Live a feltöltött névjegyek listájának érvényességi ideje a tárcsázáshoz, az alkalmazás számos más konfigurációjától függően. Válassza ki a naptárból az Élettartam **kezdő dátumát**.
16. Válasszon ki egy **műveletet a Felülírás** vagy **a Hozzáfűzés** /frissítés listából . A művelet a következő feladatot hajtja végre:

    a. **Felülírás**: A kampány szintjén a listákon szereplő összes meglévő névjegyet lezárja a rendszer, és a feltöltéseket friss kapcsolattartóként kezeli. Lista szinten a listához tartozó összes meglévő névjegy lezáródik, és a feltöltéseket a lista új kapcsolattartóiként kezeli.

    b. **Hozzáfűzés**: Ha a feltöltési szint Kampány, a rendszer új listát hoz létre. Ha a feltöltési szint Lista, a program hozzáfűzi a névjegyeket a listában meglévő névjegyekhez. A Szűrő megkettőzése jelölőnégyzet be van kapcsolva a kiválasztáshoz. A Duplikált szűrő egyedi kapcsolattartókat keres és tölt fel, kihagyva az üzleti mezők alapján szűrt ismétlődéseket.

    Megjegyzés: Az alkalmazás először duplikátumokat keres a feltöltésre kész helyi fájl- vagy adatbázistáblában, és az ilyen rekordokból megtartja az első rekordot feltöltésre.

Ha elkészült, a kampányhoz már feltöltött rekordokból az alkalmazás ugyanazokkal a szűrőkkel vizsgálja az összes nyitott névjegyet. Ha valamelyik nyitott névjegy megegyezik a feltöltési fájlban lévő rekorddal, akkor az ilyen rekord NEM kerül feltöltésre. A fel nem töltött rekordok a hibatáblázatban a DUPLICATE megjegyzéssel jelennek meg.

c. **Frissítés**: Ha a feltöltési **szint Kampány**, frissíti a szűrt kapcsolattartók üzleti mezőit.

17. **Szűrő**: A listákban szereplő kapcsolattartók két üzleti mező alapján szűrhetők.
    a. **1**. üzleti mező: Az elsődleges mező, amely alapján szűrni és egyeztetni szeretné a duplikált/frissítési műveletet. A kampány összes üzleti mezője fel van sorolva kiválasztásra.
    b. **2**. üzleti mező: A másodlagos mező, amely alapján szűrni és egyeztetni szeretné az ismétlődési/frissítési műveleteket. A kampány összes üzleti mezője fel van sorolva kiválasztásra.

    Megjegyzés: Kiválaszthatod az egyik vagy mindkét üzleti területet. Ha mindkét mezőt kijelöli, a kapcsolattartók szűrése az ÉS operátorral történik, azaz MINDKÉT üzleti mező alapján
18. A feltöltéskor megjelölheti a DNC- és NDNC-kapcsolatokat a **DNC/NDNC** szakasz kitöltésével.
    a. Az NDNC-szűrő **jelölőnégyzet bejelölése biztosítja, hogy az** Országos Ne hívjon jelölésű kapcsolatok ne töltődjenek fel.
    b. A DNC-szűrő **jelölőnégyzet bejelölése biztosítja, hogy a** Ne hívjon jelölésű névjegyek ne töltődjenek fel.
    c. **A Típus** az a mező, amelyre az NDNC-/DNC-szűrőket alkalmazza, Ez a mező lehet egy telefonszám, vagy bármelyik üzleti mező (DNC esetén kettő) stb.
19. Kattintson a **Mentés** gombra a névjegyzék feltöltésének befejezéséhez.

További irányítószám

Az alkalmazás lehetővé teszi egy kapcsolat leképezését több irányítószámmal és egy hívható ablak azonosítását, amely metszi az ezekhez az irányítószámokhoz társított összes időzónát.

A rendszer maximum két, rekordszinten társított irányítószámot és minden kapcsolattartó telefonszám szintjén egy irányítószámot engedélyez, amelyeket híváshoz töltenek fel. A rendszer ezeket a számokat kölcsönösen közbenjáró időközönként tárcsázza az összes leképezett irányítószámon rekordszinten és a hívott telefonszámon.

Megjegyzések:
Nem kötelező további irányítószámot megadni. Ha nem adott meg további irányítószámot, az elsődleges irányítószám érvényes.

Ha érvénytelen irányítószám a **Tárgy**: Az e-mail üzenet tárgysora. Ha egy névjegyhez van megadva, az alkalmazás felveszi az alapértelmezett irányítószámértéket a Kapcsolatfeltöltő összetevő web.config fájljából, ha engedélyezve van. Ha az alapértelmezett irányítószám nincs engedélyezve, a rendszer nem tárcsázza ki a kapcsolatot.

Ha érvénytelen irányítószámot ad meg egy módhoz, az adott mód érvénytelenné válik, és nem tárcsázódik ki.

Azokban az esetekben, amikor két különböző entitás érvényesítésére van szüksége az állammal szembeni érvényesítéshez, használja a **Körzetszám** opciót.

Előfordulhat például, hogy a körzetszám egy államkóddal van megcímkézve, és ugyanannak a kapcsolatnak az irányítószáma egy másik állammal van megcímkézve. Ezen állapotok mindegyike

más-más hívható ablakot kaphat. Ilyen esetekben a tárcsázó a System > State Law Group **oldalon beállított** magasabb prioritású állam tárcsázható idejében tárcsázza ki a kapcsolattartó tárcsát.

A funkció engedélyezéséhez lásd: Konfigurációs beállítások. Lásd a kampányszintű konfiguráció 15. pontját. Engedélyezze az állami törvényt körzetszámmal és válassza a Több irányítószám választási lehetőség. Névjegyek feltöltésekor válassza ki a körzetszám alapú időzónát, majd válassza ki az irányítószám-leképezést. (Ilyen esetekben hagyja ki a második irányítószám és a módszintű irányítószám-leképezés kiválasztását).

1. **Ügynök ID** - A kapcsolattartó ID ügynöke.
2. **Kapcsolatfelvétel pillanata** - Egy adott dátum és időpont egy partner tárcsázásához. Jelölje ki a kapcsolatfájlban azt a mezőt, amely ezt az adatot tartalmazza.
3. **Pillanat DateTime formátum** – A Kapcsolattartó pillanata mező dátum-idő formátuma. A dátumformátumhoz rendelkezésre álló beállítások a következők: nn-HH-éé ÓÓ:pp, nn/HH/éé HÓ:pp, HH-nn-éé HÓ:pp, HH/nn/éé HÓ:pp, éé-HH-nn HÓ:pp, éé/HH/nn HÓ:pp, nn-HH-éééé HH:pp, nn/HH/éééé HH:pp, HH-nn-éééé HÓ:pp, HH/nn/éééé HÓ:pp, éééé-HH-nn HÓ:pp és éééé/HH/nn HÓ:pp.
4. **Lead Score** - A Lead Score segít azonosítani a legvalószínűbb ügyfelet, akivel kapcsolatba kell lépni egy kampányból. Ez a pontszám a kapcsolatfelvételi stratégia részeként érhető el, és a feltöltéskor vagy az összegzéskor állítható be, miközben meghatározza az üzleti/telefonos eredményt.
5. **Eszköz ID** - Az eszköz egyedi ID, amelyre a rendszer elküldi az identitáshitelesítési értesítéseket. A készülék ID lehet mobilszám, alkalmazás ID vagy mobileszköz-azonosító.

Névjegyek kezelése

A Névjegyek kezelése hatékony funkció a névjegyekkel kapcsolatos feladatok széles körének végrehajtásához. A Man-age Contacts **használatával**a következőket teheti:

1. **Névjegyek** keresése: Névjegyek keresése adott feltételkészlethez.
2. **Névjegyek** átütemezése/visszaállítása: Átütemezheti vagy alaphelyzetbe állíthatja a következő névjegyeket, amelyek egy adott feltételkészlethez vannak kitöltve:
    a. **Visszahívás: A lejárt kapcsolattartók** olyan kapcsolattartók, amelyeknél lejárt a visszahívás érvényes ideje.
    b. **A letiltott kapcsolatok** azok, amelyek nem kézbesíthetők a tárcsázónak.
    c. **A Zárt Kapcsolatok** azok, amelyek valamilyen okból zárva vannak.
    d. **Az átütemezett lejárt kapcsolatok** azok, amelyek átütemezett tárcsázása lejárt, és a tárcsázáshoz újra kell éleszteni őket
3. **Kontaktok** blokkolása: Letilthatja azokat a névjegyeket, amelyek egy adott feltételkészlethez vannak feltöltve.
4. **Közeli kapcsolatok**: Közeli kapcsolatok, amelyek egy adott feltételkészlethez vannak feltöltve.
5. **Kapcsolattartók** áthelyezése: Névjegyek áthelyezése egyik kampányból a másikba, amelyek egy adott feltételkészlethez vannak kitöltve.
6. **Ügynök** újbóli hozzárendelése: Személyes visszahívási hívások újbóli hozzárendelése más ügynökökhöz, ha a hozzárendelt ügynökök nem érhetők el.

Időzóna

A Névjegyek kezelése alkalmazást a névjegyek időzónák szerinti szűrésével használhatja.

Ez a funkció az összes aktív időzónát megjeleníti az Időzóna legördülő listában. A felhasználók kiválaszthatják a kívánt időzónát.

Válassza ki az időzónát az **Időzóna** legördülő listából, mielőtt más szűrési feltételeket választana, vagy feltételeket írna a névjegyek feltöltéséhez. Ez egy opcionális konfiguráció.

Ahol a felhasználó által választott feltételek időtényezőt tartalmaznak, ezek az időpontok a felhasználó által kiválasztott időzónára konvertálódnak.

Például egy felhasználó indiai időzónában rendelkezik a kiszolgálóval, és a fenti legördülő listából a brit téli időt választja időzónaként. Ha a névjegyek feltöltésének feltétele (lásd: Feltételszerkesztő) tartalmazza a Hívás kezdési ideje mezőt - Híváskezdési idő 2:00 PM BST-kor, az alkalmazás átalakítja a BST-t IST-re, és feltölti azokat a névjegyeket, amelyek híváskezdési ideje 6:30 PM IST. A névjegyeket kitöltő rács azonban a felhasználó által kiválasztott időzónát mutatja, azaz 2.00 PM BST.

Az időzóna-átváltás logikája vonatkozik a felhasználó által a Kondiciószerkesztőben kiválasztott minden datetime-mal kapcsolatos mezőre.

Állapotépítő

A kapcsolatok hatékony kezeléséhez írja be saját feltételeit a keresési feltételekhez, vagy hozza létre a feltételeket a Speciális vagy az Egyszerű feltételszerkesztő segítségével. Ezek a feltételek segítenek a megfelelő névjegyek keresésében és szűrésében.

A következő lépések segítségével a feltételszerkesztő segítségével megkeresheti és szűrheti a kezelendő névjegyeket. Ezekre a lépésekre többször is hivatkozunk a Névjegyek kezelése szakaszban.

1. TURN az **Írási feltételek** BE **kapcsolnak** , ha saját szűrőfeltételeket ír a kontaktaktusok kereséséhez.
2. Írja be a szűrési feltételeket az **Írási feltételek** szövegmezőbe, és kattintson a **gombra Névjegyek** megjelenítése gombra a névjegyek feltételek alapján történő feltöltéséhez. Feltételeket kell írnia azokhoz a mezőkhöz és a hozzájuk tartozó értékekhez, amelyekre a névjegyeket keresni szeretné. Az Írási feltételek szövegmezőbe írt feltételeket az alkalmazás SQL lekérdezéssé konvertálja, és az eredményeket rácsban jeleníti meg.

   Megjegyzés: A SQL kifejezések írásának ismerete szükséges ahhoz, hogy kapcsolatokat szerezzen az írási feltételek használatával.

A szűrőfeltételek írásához használja a következő rendszermezőket:

a. **Újrapróbálkozások** max. száma – Ez a kampányban az egyes kapcsolattartók tárcsázásakor elvégezhető újrapróbálkozások maximális számának aktuális növekményes értéke.

b. **Napi újrapróbálkozások** – Ez a kampány során az egyes névjegyek tárcsázásához egy nap alatt elvégezhető újrapróbálkozások maximális számának jelenleg növekményes értéke.

c. **Sikeres újrapróbálkozások** – Ez a kampány egyes tapintataihoz végrehajtott újrapróbálkozások aktuális növekményes értéke.

d. **Újrapróbálkozások** ciklusa – Ez a tárcsázási ciklusban elvégezhető újrapróbálkozások maximális számának aktuálisan növekményes értéke. A ciklus tárcsázási kísérletek sorozata, egyszer az összes olyan módhoz, amellyel a névjegy feltöltésre kerül. Például egy névjegyet három móddal töltenek fel: Home, Munkahelyi és Mobilszámok. A tárcsázási ciklus akkor fejeződik be, amikor az alkalmazás ezeket a módokat (a beállított sorrendben) egyenként egyszer tárcsázza.

e. **E-mail újrapróbálkozások** – Ez az e-mail kampányokhoz kézbesíthető névjegyek számára engedélyezett újrapróbálkozások számának jelenlegi növekményes értéke.

f. **SMS Újrapróbálkozások** – Ez a SMS kampányokhoz kézbesíthető kapcsolattartók számára engedélyezett újrapróbálkozások számának jelenlegi növekményes értéke.

g. **LastAccessed** - A CSS részeként kézbesítendő utolsó hozzáférés konfigurált dátumával és időpontjával rendelkező kapcsolatok.

h. **Prioritás** - A kapcsolattartókhoz rendelt prioritás, amelyet figyelembe kell venni a CSS szerinti kézbesítéskor.

i. **Lead Score** - A kapcsolatok kézbesítésénél figyelembe veendő lead pontszám ennek a CSS-nek felel meg. A Lead Score segít azonosítani a legvalószínűbb ügyfelet, akivel kapcsolatba lehet lépni egy kampányból. Ez a pontszám a feltöltéskor vagy az összegzéskor is beállítható, miközben meghatározza az üzleti/telefonos eredményt.

j. **CallStartTime** – Ez az átütemező által beállított híváskezdési időpont. Az ebben a feltételben megadott kezdési időpontba eső hívások kézbesítésre kerülnek kiválasztásra.

k. **CallEndTime** – Ez az átütemező által beállított hívásbefejezési időpont. Az ebben a feltételben megadott befejezési időpontba eső hívások kézbesítésre kerülnek kiválasztásra.

l. **ListID** - A ID lista, amelyhez a kapcsolattartó tartozik. Az ebben a CSS-feltételben lévő listaazonosítókhoz tartozó kapcsolattartók kézbesítésre kerülnek.

m. **CallType** – A hívás típusa. Például: Személyes visszahívás, Normál visszahívás, normál hívás stb.

n. **LastOutcome** – A kapcsolat utolsó eredménybeállítása. A kiválasztott Utolsó eredménnyel való kapcsolatfelvétel megtörténik.

o. **Global ListID** - A ID globális lista, amelyhez ez a kapcsolattartó tartozik. Az ebben a CSS-feltételben lévő globális listaazonosítókhoz tartozó kapcsolattartók kézbesítésre kerülnek.

p. **UserID** - Ez a kapcsolattartóhoz címkézett ID ügynök. A hívások a tárcsázóhoz kerülnek, és az ebben a mezőben említett ügynökhöz kerülnek.

q. **Telefonszám** - A CSS szerint kézbesítendő kapcsolattartó telefonszáma.

r. **Zóna neve** – Annak az időzónának a neve, amelyhez a kapcsolattartó tartozik.

s. **StatusReasonID-** Ez az egész szám, amely az állapotleírás belső ID értéke.

A fenti Rendszermezőkön kívül a Vállalkozás mezők bármelyikét vagy mindegyikét is használhatja a szűrőben.

Megjegyzés: A BUSSFLD1 BUSSFLD26 keresztül kell használnia, nem pedig a hozzárendelt leképezéseket (névjegyfeltöltési fájlokból), például Keresztnév, Ügyfél ID stb.

3. Az Összeállítási **feltétel** segítségével feltételeket is létrehozhat a kapcsolatok kereséséhez szükséges szűrési feltételekhez.
4. TURN az **Advanced Builder** BE **kapcsolót** , ha speciális állapotot szeretne létrehozni.

   Az **Advanced Builder** összetett állapotépítést igényel, ahol több nyitott és zárt zárójel használatával a feltételeket manuálisan helyezik el. Az ilyen zárójelek helytelen elhelyezése azt eredményezheti, hogy a keresési feltétel helytelen és nem kívánt kapcsolatokat tölt be. Másrészt, ha az **Advanced Builder** kapcsoló ki van **kapcsolva**, akkor a feltételeket csoportokban is hozzáadhatja, előre kiválasztott és/vagy feltételekkel.
5. Az **Advanced Builder** képernyő alább látható.

Megjegyzés: Ugorjon a 14. lépésre, ha az egyszerű feltételszerkesztőt használja.

6. Írjon be egy nyitó szögletes zárójelet az első cellába.
7. **A Rendszermezők / Üzleti mezők** legördülő listából válassza ki a megfelelő elemet. Lásd a CSS-feltétel létrehozása – Buildfeltételek 5. lépését.
   a. Ha a Rendszermezők **listája ID** vagy **a Globális lista ID** lehetőséget választja, egy előugró ablakban kiválaszthatja a megfelelő listát az elérhető listák közül
8. Válasszon ki egy összehasonlítási lehetőséget - ez az a feltétel, amelynek a mezőnek meg kell felelnie ahhoz, hogy egy kapcsolattartó kiválasztható legyen. Az állapot néhány összehasonlítási paramétere lehet > (nagyobb, mint), < (kisebb, mint), = (egyenlő) stb
9. Adjon meg egy értéket, amelynek ennek a feltételnek teljesülnie kell ahhoz, hogy a keresett partner kereshető legyen.
10. Csukja be a keretet.
11. Kattintson a **Hozzáadás** gombra egy másik feltétel hozzáadásához.
12. Ha végzett a feltételekkel, kattintson a **Mentés** gombra a befejezéshez.
13. Ha nem használja a Speciális építőt, használja az **Egyszerű szerkesztőt**az alábbi képernyőn látható módon:
14. **A Rendszermezők / Üzleti mezők** legördülő listából válassza ki a megfelelő elemet. Lásd a CSS-feltétel létrehozása – Buildfeltételek 5. lépését.
    a. Ha a Rendszermezők **listája ID** vagy **a Globális lista ID** lehetőséget választja, egy előugró ablakban kiválaszthatja a megfelelő listát az elérhető listákból.
15. Válasszon ki egy összehasonlítási lehetőséget - ez az a feltétel, amelynek a mezőnek meg kell felelnie ahhoz, hogy egy kapcsolattartó kiválasztható legyen. Az állapot néhány összehasonlító paramétere lehet > (nagyobb, mint), < (kisebb, mint), = (egyenlő) stb.
16. Adjon meg egy értéket, amelynek ennek a feltételnek teljesülnie kell ahhoz, hogy a keresett partner kereshető legyen.

17. Kattintson a **Hozzáadás** gombra egy másik feltétel hozzáadásához.

18. Az új sorban válassza az AND **vagy** az OR **lehetőséget** a döntés legördülő listából.
19. További ilyen állapotcsoportokat adhat hozzá. Kattintson a Mentés **gombra** , ha végzett.
20. Ha további csoportokat szeretne hozzáadni, válassza a **Hozzáadás** gombot a **Csoportművelet** gombok közül.
21. Ismételje meg a 14–21 **. lépést.**
22. **A Rendszermezők / Üzleti mezők** legördülő listából válassza ki a megfelelő elemet. 23.
23. A Rendezés **legördülő listából válassza az Asc** vagy **a Desc** lehetőséget a Növekvő vagy a Csökkenő rendezéshez.
24. Kattintson a **Hozzáadás** gombra további rendezési sorrendek hozzáadásához.
25. Ha végzett a rendezési sorrenddel, kattintson a **Mentés** gombra a feltételek teljesítéséhez.

Névjegyek megjelenítése

A névjegyek akkor jelennek meg, amikor a feltételek teljesítése és mentése után rákattint a **Névjegyek** megjelenítése gombra. A névjegyek ki vannak töltve. Az oszlopok részleteit lásd alább.

Kapcsolat ID - a feltételek szerint felsorolt kapcsolattartó ID egyedi kapcsolattartója.

Kísérletek - a kapcsolaton eddig a pillanatig tett kísérletek száma.

Megjegyzés: Ha a Globális újrapróbálkozások megőrzése és/vagy a Napi újrapróbálkozások megőrzése jelölőnégyzet nincs bejelölve a Kampányláncolásban vagy a Kamerahívási stratégiában, a kísérletek az üzleti követelményeknek megfelelően alaphelyzetbe állnak. Az alaphelyzetbe állítás előtt tett kísérletek nem számítanak bele az itt látható számba.

Lista ID - a ID lista, amelyből a névjegy feltöltésre kerül.

LastOutcome – a tárcsázó által a kapcsolathoz kapott utolsó eredmény.

Állapot – a kapcsolattartó aktuális állapota. • Call_Start_Date - a felsorolt partner következő ütemezett hívásának kezdő dátuma a feltételeknek megfelelően. Ez a felhasználó által kiválasztott időzónára konvertálódik, és megjelenik a rácsban.

Call_Start_Time - a felsorolt partner következő ütemezett hívásának kezdési időpontja a feltételeknek megfelelően. Ez visszaáll a felhasználó által kiválasztott időzónára, és megjelenik a rácsban.

Call_End_Date - a felsorolt partner következő ütemezett hívásának befejező dátuma a feltételek szerint. Ez visszaáll a felhasználó által kiválasztott időzónára, és megjelenik a rácsban. • Call_End_Time - a felsorolt partner következő ütemezett hívásának befejezési időpontja a feltételek szerint. Ez a felhasználó által kiválasztott időzónára konvertálódik, és megjelenik a rácsban.

Üzleti mezők – a kapcsolattartóhoz konfigurált üzleti mezők értéke oszloponként egy üzleti mezőben jelenik meg. Ha bármely üzleti mező tartalmaz datetime értéket, a dátum/idő nem konvertálódik a felhasználó által kiválasztott időzónába.

Mód – a névjegy összes módja oszloponként egy módban van felsorolva

Névjegyek keresése

A Névjegyek keresése funkcióval adott feltételek alapján kereshet névjegyeket.

1. **A Névjegyek** kezelése képernyő Szűrő **szakaszában** válassza a **Névjegyek** keresése gombot.
2. Töltse ki az "Állapotépítőt" az 58. oldalon
3. Kattintson a **Névjegyek** megjelenítése gombra a névjegyek feltételek alapján történő feltöltéséhez.

Névjegyek átütemezése vagy visszaállítása

A Névjegyek **átütemezése/visszaállítása** opcióval átütemezheti vagy visszaállíthatja az adott feltételek alapján feltöltött névjegyeket.

1. **A Névjegyek** kezelése képernyő Szűrő **szakaszában** válassza a Névjegyek átütemezése/visszaállítása de-ton lehetőséget.
2. Kétféleképpen választhatja ki a névjegyeket az átütemezéshez / visszaállításhoz . Bizonyos típusú névjegyek közvetlen kiválasztásához lásd **a 3**. lépést. Ha saját szűrőfeltételek alapján szeretne névjegyeket kiválasztani, tekintse meg a 4 **. lépést**.
3. Válassza ki az átütemezni/visszaállítani kívánt névjegytípusokat. A lehetőségek:
    a. **Visszahívás Lejárt Kapcsolattartók**, kapcsolattartók, ahol lejárt a visszahívás érvényes ideje.
    b. **Letiltott kapcsolatok**, azok, amelyek blokkolva vannak a tárcsázóhoz való kézbesítéshez.
    c. **Bezárt kapcsolatok**, a kapcsolatok valamilyen okból bezáródtak.
    d. **Átütemezett lejárt névjegyek**, azok, amelyek átütemezett tárcsázása lejárt, és tárcsázáshoz újra kell éleszteni őket.
4. Fejezze be a Feltételszerkesztőt.
5. Kattintson a **Névjegyek** megjelenítése gombra a névjegyek feltételek alapján történő feltöltéséhez.
6. A névjegyek feltöltésre kerülnek, oldalanként a kért elemeknél. Válasszon ki adott névjegyeket, vagy használja az alábbi lehetőségek egyikét:
    a. Jelölje be Az **összes** kijelölése jelölőnégyzetet az oldalon feltöltött névjegyek kiválasztásához.
    b. Jelölje be a **Globális kiválasztás** jelölőnégyzetet az oldalakon lévő összes névjegy kiválasztásához.
7. Kattintson a **Műveletek** gombra.
8. Hajtsa végre az alábbi műveletek egyikét a kijelölt névjegyeken:
    a. Válassza az Átütemezési idő **módosítása lehetőséget** a névjegy későbbi dátumra és/vagy időpontra történő átütemezéséhez. **A Kezdési** és **a Befejezési idő** beállításával átütemezheti a névjegyet ebben az ablakban. Kattintson a Névjegyek **átütemezése gombra** a művelet befejezéséhez. A módosított kezdési és befejezési időpontok a felhasználó által a legördülő listán keresztül kiválasztott időzónának felelnek meg.
    b. Válassza a **Visszaállítás friss névjegyként** lehetőséget – ez a művelet visszaállítja a névjegyet friss kapcsolatként. Kattintson a Res-chedule Contacts **elemre** a művelet befejezéséhez.
    c. Válassza a Kontaktok **újbóli megnyitása lehetőséget** a névjegy tárcsázásra való újbóli megnyitásához. Kattintson a **Névjegyek** átütemezése elemre a művelet befejezéséhez.

Megjegyzés: Ha bejelöli az Ügynökök által frissített üzletimező-értékek visszavonása jelölőnégyzetet, az alkalmazás elveti az ügyintézők által az interakcióik során végzett üzletimező-értékek esetleges frissítéseit, és az alkalmazás visszatér a kapcsolattartók feltöltésekor érvényes üzletimező-értékekhez.

Például az A kapcsolattartó feltöltésre kerül a mobilszám és az Ügyfél ID (123456) üzleti mezőértékeivel. Az ügynöki interakció során az ügyfél kéri a mobilszám és az ügyfél ID módosítását (345678-re), és az ügynök frissíti az értékeket. Amikor újra megnyitja ezt a kapcsolatot a CSS feltételekkel, lehetősége van visszatérni az eredeti mobilszámra és az ügyfél ID (123456) jelölőnégyzet bejelölésével.

9. A folyamat bármely szakaszában a Mégse **gombra** kattintva visszatérhet a felsorolt névjegyekhez

Névjegyek blokkolása

A Kapcsolatok blokkolása **lehetőséggel megakadályozhatja a (keresési feltételek alapján kitöltött) kapcsolatok tárcsázását, ha a kapcsolat állapotát Letiltva** értékre **állítja.**

1. **A Névjegyek** kezelése képernyő Szűrő **szakaszában** válassza a Kontaktok **blokkolása** gombot.
2. Kétféleképpen választhatja ki a blokkolni **kívánt**névjegyeket. Bizonyos típusú névjegyek közvetlen kiválasztásához lásd:
   3 lépés. Ha saját szűrőfeltételek alapján szeretne névjegyeket kiválasztani, tekintse meg a 4 **. lépést**.
3. **A Nyomon követés részletei** szakaszban válasszon egy kezdő dátumot és egy záró dátumot . Az ebbe a fol-low-up dátumtartományba eső névjegyek ki vannak töltve.

   Megjegyzés: A **Névjegyek** megnyitása jelölőnégyzet kiválasztott állapotban van, és nem törölheti a jelölését. Ez egy alapértelmezett feltétel, amely lekéri a megnyitott névjegyeket erre a dátumtartományra vonatkozóan
4. Fejezze be a Feltételszerkesztőt.
5. Jelölje be a **Friss névjegyek** jelölőnégyzetet a friss névjegyek **közvetlen lekéréséhez** anélkül, hogy feltételeket kellene írnia a névjegyek lekéréséhez. A szűrési feltételeknek megfelelő kézbesített kapcsolatok **feltöltéséhez** jelölje be a **Kézbesített kapcsolatok** jelölőnégyzetet is.
6. Kattintson a **Névjegyek** megjelenítése gombra a névjegyek feltételek alapján történő feltöltéséhez.
7. A névjegyek feltöltésre kerülnek, oldalanként a kért elemeknél. Jelölje be az alábbi jelölőnégyzetek egyikét:

   Minden egyes kapcsolat esetében

   Válassza az Összes lehetőséget az aktuális oldalon található összes névjegy kiválasztásához,

   vagy **a Globális kiválasztás** lehetőséget az összes oldal összes feltöltött névjegyének kiválasztásához.
8. Kattintson az Alkalmaz **gombra** a kijelölt névjegyek letiltásához.

Névjegyek bezárása

A Kapcsolatok **bezárása** opcióval bezárhatja az adott feltételkészlet alapján feltöltött névjegyeket.

1. **A Névjegyek** kezelése képernyő Szűrő **szakaszában** válassza a Kapcsolatok **bezárása** gombot.
2. Kétféleképpen választhatja ki a bezárni **kívánt**névjegyeket. Bizonyos típusú névjegyek közvetlen kiválasztásához lásd:
   3 lépés. Ha saját szűrőfeltételek alapján szeretne névjegyeket kiválasztani, tekintse meg a 4. lépést **.**
3. **A Nyomon követés részletei** szakaszban válasszon egy kezdő dátumot és egy záró dátumot . Az ebbe a nyomon követési dátumtartományba eső kapcsolattartók ki lesznek töltve.

   Megjegyzés: A Névjegyek megnyitása jelölőnégyzet kiválasztott állapotban van, és nem törölheti a jelölését. Ez egy alapértelmezett feltétel, amely lekéri a megnyitott névjegyeket erre a dátumtartományra.
4. Fejezze be a Feltételszerkesztőt.
5. Jelölje be a **Friss névjegyek** jelölőnégyzetet a friss névjegyek **közvetlen lekéréséhez** anélkül, hogy feltételeket kellene írnia a névjegyek lekéréséhez. A Letiltott kapcsolatok **és** a Kézbesített kapcsolatok **feltöltéséhez** , amelyek megfelelnek a szűrési feltételeknek, szükség szerint jelölje be a megfelelő jelölőnégyzeteket is.
6. Kattintson a **Névjegyek** megjelenítése gombra a névjegyek feltételek alapján történő feltöltéséhez.
7. A névjegyek feltöltésre kerülnek, oldalanként a kért elemeknél. Jelölje be az alábbi jelölőnégyzetek egyikét:

   Az egyes névjegyekhez, vagy **Az összes** kijelölése lehetőség az aktuális oldalon található összes névjegy kijelöléséhez, vagy **a Globális kiválasztás** lehetőség az összes oldal összes feltöltött névjegyének kijelöléséhez.
8. Kattintson az Alkalmaz **gombra** a kijelölt névjegyek bezárásához.

Névjegyek áthelyezése

A Névjegyek **áthelyezése** opcióval a megadott feltételek alapján kitöltött névjegyeket helyezhet át egyik kampányból a másikba.

1. **A Névjegyek** kezelése képernyő Szűrő **szakaszában** válassza a Névjegyek **áthelyezése** gombot.
2. Kétféleképpen választhatja ki az áthelyezni **kívánt**névjegyeket. Bizonyos típusú névjegyek közvetlen kiválasztásához lásd a 3. lépést. Ha saját szűrőfeltételek alapján szeretne névjegyeket kiválasztani, tekintse meg a 4 **. lépést**.
3. Jelölje be **a Letiltott kontaktok** és/vagy **a Bezárt kontaktok** jelölőnégyzetet, ha azt szeretné, hogy ezek a névjegyek egyik kampányból a másikba léphessenek.
4. Fejezze be a Feltételszerkesztőt.
5. Kattintson a Mezők **társítása** gombra a forráskampány módjainak és üzleti mezőinek a célkampány módjaihoz és mezőihez való hozzárendeléséhez.
6. Adja meg a **leképezés nevét**. A művelet során az összes leképezett mód és mező

megmarad. Módosíthat egy adott módot vagy üzleti mező leképezést is.

7. Ha nem szeretne korábbi hozzárendelést alkalmazni, válasszon ki egy célkampányt a legördülő listából. A célkampány **Módok és Üzleti** mezői ki vannak töltve. Válassza ki a megfelelő módokat és üzleti mezőket a **forráskampányból**.
8. Kattintson az Alkalmaz **gombra** a mezők társításának befejezéséhez.
9. Kattintson a **Névjegyek** megjelenítése gombra a névjegyek feltételek alapján történő feltöltéséhez.
10. A névjegyek feltöltésre kerülnek, oldalanként a kért elemeknél. Jelölje be az alábbi jelölőnégyzetek egyikét:

    Az egyes névjegyekhez, vagy **Az összes** kijelölése lehetőség az aktuális oldalon található összes névjegy kijelöléséhez, vagy

    Globális Válassza ki az összes feltöltött névjegyet az összes oldalon.
11. Kattintson az Alkalmaz **gombra** a kiválasztott kapcsolattartóknak a célkampányba való áthelyezéséhez.

Ügyintézők újbóli hozzárendelése

Főleg a személyes visszahívásos hívások kézbesítése során adódhatnak olyan helyzetek, amikor a személyes visszahíváshoz rendelt ügynök nem áll rendelkezésre a hívás kezelésére. Ilyen helyzetekben egyszerűen hozzárendelhet egy másik ügynököt a hívás kezeléséhez.

Az Ügyintézők **újbóli hozzárendelése** lehetőséggel mostantól átcsoportosíthatja a kapcsolattartókat egyik ügyintézőtől a másikhoz.

1. **A Kapcsolattartók** kezelése képernyő Szűrő **részében** válassza az Ügynökök **újbóli hozzárendelése** gombot.
2. A névjegyek kiválasztásának két módja van. Bizonyos típusú névjegyek közvetlen kiválasztásához lásd **a 3**. lépést. Ha saját szűrőfeltételek alapján szeretne névjegyeket kiválasztani, tekintse meg a 4 **. lépést**.
3. Adjon meg egy **ID** ügynököt, akitől a hívást át kell irányítani. Ha friss partnereket szeretne szerepeltetni az eredmények között, jelölje be a **Friss kapcsolatok** jelölőnégyzetet, ellenkező esetben jelölje be a Visszahívás **kezdő dátuma** és **a Hívás befejezési dátuma** jelölőnégyzetet.
4. A friss névjegyek újbóli hozzárendeléséhez jelölje be a **Friss névjegyek** jelölőnégyzetet. Válassza ki a **hívás kezdő dátumát** és **a hívás kezdési időpontját** , hogy erre az ablakra szűkítse a névjegyeket.
5. Fejezze be a Feltételszerkesztőt.
6. Kattintson a **Névjegyek** megjelenítése gombra a névjegyek feltételek alapján történő feltöltéséhez.
7. A névjegyek feltöltésre kerülnek, oldalanként a kért elemeknél. Jelölje be az alábbi jelölőnégyzetek egyikét:

    Minden egyes kapcsolat esetében

    vagy **Az összes** kijelölése lehetőséget az aktuális oldalon található összes névjegy kiválasztásához,

    vagy **a Globális kiválasztás** lehetőséget az összes oldal összes feltöltött névjegyének kiválasztásához.
8. Kattintson a Művelet **elemre** az Ügyintéző **újbóli hozzárendelése** párbeszédpanel megjelenítéséhez,

amelyen a kiválasztott kapcsolattartókat más ügynökökhöz rendelheti hozzá.

9. További információ akkor érhető el, ha a **Súgó** ikonra kattint a **Művelet** gomb mellett. A további információk elmagyarázzák, hogy mikor lép érvénybe az ügynök újbóli hozzárendelése.
    a. Nyitott **névjegyek esetén** a módosítások azonnal érvénybe lépnek.
    b. Kézbesített **kapcsolatok esetén** a hívás továbbra is eléri a régi ügynököt. Az új ügynök módosításai csak a kapcsolat későbbi kézbesítésétől lépnek hatályba.
10. Adjon meg egy új **ügynököt** , akihez a hívást át szeretné rendelni. A hívás az új ügynökhöz lesz hozzárendelve.
11. Ha az új ügynöknek más időpontban kell kezelnie a hívást, jelölje be a **Frissítési idő** jelölőnégyzetet. Válassza ki a **hívás kezdési és** befejezési idejét . Kattintson az Ügynök **újbóli hozzárendelése** gombra a hívás másik ügynökhöz való hozzárendelésének befejezéséhez.

Schedule (Ütemezés)

Az **Ütemezés** Tab segítségével ütemezheti a kapcsolat kézbesítését a tárcsázóhoz. A kampány futtatásának ütemezését meghatározó három elem a következő:

1. **CSS ütemezés**: A kapcsolatfelvételi stratégia (CSS) ütemezése segít a kapcsolatfelvételi stratégia használatában a nap különböző időpontjaiban. Ezeket a CSS-ütemezéseket a hét minden napjára meghatározhatja az időblokkokhoz. A CSS itt történő beállításához lásd: Kapcsolatkiválasztási stratégia.
2. **Futásidejű ütemezés**: Ha az egyes napokhoz különböző kampányfutási idők tartoznak, ezzel a funkcióval a hét minden napjára meghatározhatja a kampány kezdési és befejezési időpontját.
3. **Kapcsolatfelvételi mód ütemezése**: Ebben a részben adhatja meg a tárcsázáshoz használandó kapcsolatfelvételi stratégia időpontjait a hét napjaira. Kiválaszthat egy kapcsolatfelvételi stratégiát az egész napra, vagy legfeljebb három időfelosztást egy nap alatt. Különböző kapcsolatfelvételi stratégiát is használhat a hét különböző napjain, és/vagy meghatározhatja azt a heti szabadnapot, amelyen a kampány nem fut.

   Megjegyzés: Csak előzetes kapcsolatfelvételi stratégiák választhatók.
4. **Munkaszüneti nap**: Ebben a részben kiválaszthatja a kampány ünnepnapjait – azokat a napokat, amelyeken a kampány nem fut.

   Megjegyzés: Az ünnepnapok a Rendszer menüben adhatók hozzá. Ebben a részben csak a hozzáadott ünnepnapok közül választhat. További információkért lásd: Ünnepnapok .

CSS ütemezés

Az Ütemezés oldalon bontsa ki a **Kapcsolatfelvételi stratégia (CSS) ütemezése** szakaszt a konfiguráció befejezéséhez.

A csúszkával válassza ki a megjeleníteni kívánt időtartományt. A kiválasztott időtartományban a

CSS opció lejátszása megszakad.

Kattintson az Ütemezés hozzáadása gombra, vagy kattintson duplán a heti nap rácsának egyik cellájára.

1. A felugró ablakban válassza ki azt a napot, amelyre hozzáadja a CSS ütemezést. Bejelölheti a **Minden nap** jelölőnégyzetet is. Ha duplán kattint egy rácsra a CSS-ütemezés konfigurálásához, a hét napja előre ki lesz választva az előugró ablakban.
2. Az idő panelen válassza ki a **CSS-ütemezés kezdési és** befejezési idejét . Válasszon egy CSS-t a legördülő listából.

   Megjegyzés: Kiválaszthat több, egymást átfedő időszeletet is, de a kezdési és befejezési időpontnak egyedinek kell lennie. Például kiválaszthat egy 10:00 és 18:00 közötti idősávot CSS-sel CSS1-ként. Kiválaszthat egy idősávot 09:00 és 19:00 között CSS-sel CSS2-ként. Ebben az esetben az alkalmazás a CSS2 szerint 09: 00-10: 00 között, majd 18: 00-19: 00 között ismét kézbesíti a névjegyeket. Időközben a CSS1 szerint 10: 00-18: 00 között kézbesíti a kapcsolatokat.
3. Kattintson a Hozzáadás **gombra** az ütemezés kampányhoz való hozzáadásához.
4. További CSS ütemezések hozzáadásához kattintson az **Ütemezés** hozzáadása gombra, vagy kattintson duplán a heti rács egyik cellájára a CSS ütemezési idő kiválasztásához. Kövesse a fenti 1–3. lépést.
5. Ismételje meg a folyamatot a hét annyi napján, amennyi az ütemezések konfigurálásához szükséges.
6. A hozzáadott ütemezett időszeletek törléséhez kattintson a **Törlés** gombra.
7. Lépjen a **következő Futásidejű ütemezés** szakaszra.

Futásidejű ütemezés

A **futásidejű ütemezés** határozza meg a kampány futási idejét egy adott dátumra. A kampány az itt beállított időpontokban fut, felülbírálva a kampány létrehozásakor beállított kezdő és befejező dátum időpontját.

1. Kattintson a **Hozzáadás** gombra a kampány új futási idejének hozzáadásához.
2. Adjon meg egy futtatási dátumot a futási idő konfigurálásához.
3. Az Idő panelen válassza ki a **kezdési és befejezési időpontot** .
4. Kattintson a **Hozzáadás** gombra, ha további futási időket szeretne hozzáadni a 3. lépéssel.

   Megjegyzés: Egy naphoz csak három futási időpontot adhat hozzá.
5. Ha elkészült, kattintson a **gombra Megtakarítás** gomb.
6. A beállított futási idő törléséhez kattintson a **Törlés** gombra.
7. Lépjen a **Kapcsolatfelvételi mód ütemezése** szakaszhoz.

Kapcsolatfelvételi mód ütemezése

A Kapcsolatkezelési mód ütemezése segítségével konfigurálható az a kapcsolatfelvételi stratégia, amelyet a rendszer a kapcsolatok tárcsázóhoz való továbbításához használ minden hétköznap. Naponta legfeljebb három felosztást konfigurálhat - három különböző stratégiát határozhat meg a különböző időrésekhez.

A Kapcsolatfelvételi mód ütemezésének **konfigurálásához**kövesse az alábbi lépéseket:

1. A napok az első oszlopban vannak felsorolva. Válassza ki a konfigurálni kívánt napot, és TURN a **munkanapot** kapcsolja **BE.**

   Megjegyzés: A kampány nem fut azokon a napokon, amelyekre a Munkanap kapcsoló ki van kapcsolva.
2. A legördülő listából válassza ki a kapcsolatfelvétel kézbesítéséhez alkalmazni kívánt kapcsolatfelvételi stratégiát.

   Megjegyzés: Csak előzetes kapcsolatfelvételi stratégiák választhatók.
3. A kiválasztott kapcsolatfelvételi stratégia egész nap fut. Ha azt szeretné, hogy a kapcsolatfelvételi stratégia csak meghatározott időpontokban fusson, TURN az Egyéni idő **kapcsolót .**
4. Az **Időtartomány** oszlop az alapértelmezett kezdési és befejezési időpontokat jeleníti meg: 12:00 AM és 11:59 PM között. Használja az idő panelt a kezdési és befejezési időpontok módosításához.
5. Kattintson a **Hozzáadás** gombra egy másik időtartomány hozzáadásához.

   Megjegyzés: Egy naphoz legfeljebb három időtartományt adhat meg.
6. Kattints a **Megtakarítás** gombot az információk mentéséhez.
7. A beállított futási idő törléséhez kattintson a **Törlés** gombra.
8. Lépjen az **Ünnepek** szakaszhoz.

Holiday

Az Ünnepnapok **funkcióval térképezze** fel a kampány ünnepnapjait – azokat a napokat, amikor a kampány nem működik. A Rendszerkonfigurációs szünnap funkcióban létrehozott összes munkaszüneti nap kiválasztható. Rendelje hozzá ezeket az ünnepeket ehhez a kampányhoz.

Megjelennek a kiválasztható ünnepnapok.

1. Jelölje be a kampányhoz hozzárendelni kívánt ünnepekhez tartozó jelölőnégyzeteket, vagy Jelölje be Az **összes** kiválasztása jelölőnégyzetet, ha az összes ünnepnapot ehhez a kampányhoz szeretné csatolni.
2. Kattints a **Megtakarítás** gombot az információk mentéséhez.

IVR Sablonszerkesztő

A IVR sablonszerkesztő egy eszköz az alkalmazáson belül, amely a kampányok IVR sablonjainak beállítására és konfigurálására szolgál. Olyan felhasználói felületet biztosít, ahol megadhatja a IVR kampány részleteit, például a sablon nevét, leírását és a CPaaS-szolgáltatót. A szerkesztő végigvezeti a felhasználókat egy varázslón a IVR kampányhoz szükséges beállítások elvégzéséhez, biztosítva, hogy a kampány során a megfelelő üzenet legyen beállítva lejátszásra.

Az ügynök és az ügynök nélküli tárcsázó kampányok mellett az alkalmazás támogatja a CPaaS (Communications Platform as a Service) szolgáltatókat használó IVR kampányokat is. Ez a

szakasz egy IVR sablon beállításával foglalkozik egy kampány futtatásához.

1. Kattintson a **IVR sablonszerkesztőre** egy IVR kampány beállításához és konfigurálásához.
2. Kattintson a Hozzáadás **gombra** egy új IVR sablon hozzáadásához.

3. Adjon meg egy **IVR sablonnevet** és egy leírást .
4. Válasszon ki egy CPaaS-szolgáltatót **ID** a legördülő listából. A CPaaS-beállításokban konfigurált elemek beállításként vannak feltöltve ebben a listában. További részletekért lásd: CPaaS-beállítások.
5. Ha ezt szeretné aktív sablonként használni, jelölje be az **Aktív sablon** jelölőnégyzetet.

   Megjegyzés: A folyamatban lévő hívások továbbra is a régi sablont használják; az új hívások átkerülnek erre az aktív sablonra.
6. Kattintson a

Tovább **gombra**.

Sablonparaméter

Hajtsa végre a következő lépéseket:

1. Válassza ki a kívánt **kérdéstípust**.
   a. **Felvéve**: A IVR sablon a hívás során rögzített üzenet lejátszására szolgál. Ha többet szeretne megtudni, kattintson ide.
   b. **TTS**: A szövegfelolvasás (TTS) az, amikor az üzenetet szövegfájlként menti a rendszer a kiszolgálón. A TTS-motor beszéddé alakítja a szöveget a hívás üzenetének lejátszásához. Ha többet szeretne megtudni, kattintson ide.

Rögzített kérdés típusa

1. Válassza ki a **rögzített prompttípust** .
2. Adja meg az **üzenet hangfájljának nevét.** A teljes elérési út, ahol található.
3. Ha az **Átvitel** kapcsoló BE van kapcsolva, adja meg a következő mezőket a részletesen.
   a. **Transfer Method**: Válasszon egy Transfer módot. Válassza az Igény szerinti lehetőséget, ha azt szeretné, hogy a hívást az ügyfél igény szerint átadja. Válassza a Mindig lehetőséget, ha azt szeretné, hogy minden hívás átirányításra kerüljön.
   b. **DTMF**: Válassza ki azt a DTMF számot, amelyre át szeretné irányítani a hívást. Ez csak igény szerinti átviteli módra vonatkozik.
   c. **Kísérletek** maximális száma: Válassza ki a hívás átadására tett kísérletek **maximális számát** . Ez csak igény szerinti átviteli módra vonatkozik. Az alkalmazás korlátozza az itt konfigurált kísérleteket, mielőtt megszakítja a hívást, ha a DTMF bemenet a hiba újrapróbálkozása után is érvénytelen.
4. Válassza ki az **átvitel típusát**. Ha telefonra szeretne áttérni, válassza a Tel **lehetőséget**. Ha SIP telefonra szeretne átirányítani, válassza a SIP **lehetőséget**.
5. Adja meg az **átadás célhelyét** , ahová a hívást át kívánja irányítani.
6. Adja meg az **átviteli üzenet hangfájljának nevét**. Ez az üzenet szólal meg a hívás átadásakor.

7. Hagyja kikapcsolva az **Élő hangfelismerés** kapcsolót, ha nem szeretné, hogy az alkalmazás észlelje az élő hangot átadáskor (szemben a hívásra válaszoló üzenetrögzítővel). Ha azt szeretné, hogy az alkalmazás átvitelkor észlelje az élő hangot, TURN az Élő hangfelismerés kapcsolót.
8. Ha a rendszer üzenetrögzítőt észlel, válassza az AMD-kezelés legördülő listát az átadott hívás kezeléséről. A rendelkezésre álló lehetőségek a következők:

a. **Átadás ügynököknek** – Átadja a hívást egy ügynöknek.

b. **Kapcsolat** bontása - Bontsa a hívást.

c. **Üzenet** hagyása- Üzenetet hagy a hívónak.

9. Hagyja kikapcsolva a **Kimenő hívó ID** kapcsolót, ha nem szeretné, hogy a hívás célhelyén a ID hívó megjelenjen, TURN a kapcsolót, és adjon meg egy Kimenő hívó ID értéket, amely megjelenik a hívás célhelyén.

TTS-kérdés típusa

1. Válassza ki a kérdés típusát TTS **néven**.
2. **Válasszon nyelvet**.
3. Válasszon ki egy **Hangtehetséget** a legördülő listából. Ez az a hang, amely lejátssza a beszédből átalakított szöveget a hívás során.
4. Írja be a kezdeti üzenet TTS-szövegét. Ez az első üzenet, amelyet a rendszer a IVR billentyűvel játszik le a hívónak. A vállalkozás mezőit kapcsos zárójelek között is megcímkézheti, hogy szerepeljenek az üzenetekben. Például mondhatja: Szia {Utónév} {Vezetéknév}, hitelkártya-egyenlege {Esedékes egyenleg}, amelyet {Esedékes dátum}-ig kell kifizetni.
5. Ha TURN az **Átvitel** kapcsolót, írja be a következő mezőket:

   a. Válasszon átviteli módot. Kiválaszthatja **az Igény** szerinti lehetőséget, ha azt szeretné, hogy a hívást az ügyfél igény szerint átirányítsa, vagy **a Mindig** lehetőséget, ha azt szeretné, hogy minden hívás átirányításra kerüljön.

   b. Válassza ki azt a DTMF számot, amelyre át szeretné irányítani a hívást. Ez csak az igény szerinti átviteli módszerre vonatkozik.

   c. Válassza ki a hívás átadására tett kísérletek maximális számát. Ez csak az igény szerinti átviteli módszerre vonatkozik. Az alkalmazás korlátozza az itt konfigurált kísérleteket a hívás megszakítása előtt, ha az átadás sikertelen.

   Megjegyzés: A rendszer kísérletet számol, ha az ügyfél vagy nem ad meg bevitelt, vagy érvénytelen beviteli kulcsot ad meg a beállított DTMF.

6. Válassza ki az **átvitel típusát**. Ha telefonra szeretne áttérni, válassza a Tel lehetőséget. Ha SIP telefonra szeretne átirányítani, válassza a SIP **lehetőséget**.
7. Adja meg az **átadás célhelyét** , ahová a hívást át kívánja irányítani.
8. Írja be az **átviteli üzenet TTS szövegét**. Ez az üzenet szólal meg hívás átadásakor.
9. Hagyja kikapcsolva az **Élő hangfelismerés** funkciót, ha nem szeretné, hogy az alkalmazás átvitelkor élő hangot észleljen (szemben a hívásra válaszoló üzenetrögzítővel). Ha azt szeretné, hogy az alkalmazás átvitelkor észlelje az élő hangot, TURN az Élő hangfelismerés kapcsolót.

   a. Ha a rendszer üzenetrögzítőt észlel, válassza az AMD-kezelés legördülő listát az

átadott hívás kezeléséhez. A rendelkezésre álló lehetőségek a következők:

i. **Átadás ügynöknek**: adja át a hívást egy ügynöknek.

ii. **Leválasztás**: bontja a hívást.

iii. **Hagyjon üzenetet**: hagyjon üzenetet a hívó félnek.

10. Hagyja kikapcsolva a **Kimenő hívó ID** kapcsolót, ha nem szeretné, hogy a hívás célhelyén a ID hívó megjelenjen. TURN a kapcsolót, és írja be a hívás célhelyén megjelenítendő Kimenő hívó ID értéket.

Egyéb konfigurációk

A kampánykonfiguráció létrehozásának befejezéséhez néhány további konfigurációt is el kell végezni. Mindezek a konfigurációk ebben a szakaszban vannak csoportosítva. Ezek a következők:

- Kifejezésszerkesztő
- Kampány célja
- Telefonos eredmények konfigurálása
- Agent Desktop Konfiguráció

Ha a fent felsorolt elemek közül csak egyet szeretne megnyitni, jelölje be az **Engedélyezés egyszerre egy panel** megtekintéséhez jelölőnégyzetet.

Kifejezésszerkesztő

Létrehozhat gyakran használt feltételeket a kifejezésszerkesztőben, és felhasználhatja őket a Kapcsolatkiválasztási stratégia **(CSS) és** a Névjegyek **kezelése modulokban**.

A feladat végrehajtásához használja a **Kifejezésszerkesztőt** .

1. Bontsa ki a **Kifejezésszerkesztő** szakaszt egy kifejezés létrehozásának megkezdéséhez.
2. Kattintson az Új **létrehozása gombra** egy új kifejezés létrehozásához.
3. Adjon meg egy **kifejezésnevet**.
4. Válasszon ki egy függvényt a legördülő listából. Néhány kulcsfontosságú SQL függvény, például LEFT, RIGHT, SUBSTRING, REPLACE, DATEADD, DATEDIFF, DATEPART, DAY, MONTH és YEAR választható.
5. Ehhez a kifejezéshez három paraméter közül választhat. Kattintson a Beállítások **gombra az** 1 **. paraméternél**.

Megjegyzések:
A Bal **, Jobb**, Karakterlánc **rész**, és Csere **függvények**esetében a kampány összes üzleti és rendszermezője ki van töltve. Válasszon egyet ezek közül, majd kattintson a Kiválasztás **gombra**.
Az összes többi dátummal, nappal és idővel kapcsolatos funkció esetében a lehetőségek az **Utolsó hozzáférés**, **a Most** és **a Létrehozás ideje**. Válasszon egyet ezek közül, majd kattintson a Kiválasztás **gombra**.
Ha a date time függvénnyel hoz létre egyéni kifejezést, a paraméter **mostantól** csak a kiszolgáló időzónáját veszi figyelembe.

6. Szükség esetén ismételje meg az 5 **. lépést a 2** . és **a 3** . paraméter esetében **.**
7. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**. Ez a kifejezés mostantól kiválasztható egy új CSS létrehozásakor.

Kampány célja

A Tab kampánycélban napi, heti és havi célokat állíthat be az ügynökök számára.

1. Bontsa ki a Cél **szakaszt a** cél beállításához
2. Adja meg a **beállítani kívánt cél kategórianevét** .
3. Adjon meg egy leírást .
4. A megfelelő számlálók közül válassza ki vagy adja meg a Napi cél **, a Heti cél** és **a Havi cél** adatait .
5. Válassza ki a **Telefonos** eredmények **és az** Üzleti eredmények **kategóriába**csoportosítani kívánt elemeket. Több eredményt is kiválaszthat. Az összes eredmény kiválasztásához jelölje be a fejlécsorokban található jelölőnégyzetet.
6. Kattints a **Megtakarítás** gombot az információk mentéséhez.

Telefonos eredmények konfigurálása

A **Telefonos szolgáltatások eredményei** rész lehetővé teszi a bejelentkezett ügynökök által megtekinthető telefonos eredmények szabályozását. Kiterjesztésként csak ezek az eredmények érhetők el az ügynök számára, amelyeket kiválaszthat a hívás elintézésekor.

Itt található az abban a kampánycsoportban felsorolt összes telefonos eredmény, amelyhez a kampány tartozik. Az **AgentView** oszlop örökli a szülő kampánycsoportban beállított tulajdont.

Ha vállalkozásának szüksége van arra, hogy az ügynökök által megtekinthető eredmények bármelyike rejtve maradjon az ügynökök előtt, vagy fordítva, TURN a
Az AgentView kapcsoló az adott eredményhez szükség szerint BE **vagy** KI **állásba** kapcsol.

Megjegyzés: Az AgentView opció nem alkalmazható Webex Contact Center esetén.

Kattintson a Mentés **gombra a módosítások véglegesítéséhez, vagy** a Mégse **gombra** a módosítások mentése nélküli visszaállításhoz.

Agent Desktop Konfigurációk

Megjegyzés: Ezt a funkciót jelenleg a Webex Contact Center nem támogatja.

A **Agent Desktop konfiguráció** szakasz lehetővé teszi a névjegyek DNC-ként való megjelölésének különböző szempontjainak konfigurálását. Amikor egy ügynök DNC-ként jelöl meg egy kapcsolattartót, ezek a konfigurációk határozzák meg a DNC különböző attribútumait.

1. TURN a **Rendelkezés** szükséges kapcsoló BE van **kapcsolva** , ha azt szeretné, hogy a rendelkezés kötelező legyen, amikor egy ügynök kezeli a hívást.
2. Válasszon DNC-periódustípust . A rendelkezésre álló lehetőségeket az alábbiakban soroljuk fel.
    a. **Állandó** - Amikor egy ügynök DNC-ként jelöl meg egy kapcsolattartót, akkor az véglegesen meg van jelölve.
    b. **Adott nap** – Válassza ki, hogy a kapcsolat hány napig maradjon DNC. Legalább 1 napot és legfeljebb 3650 napot (10 évet) választhat ki. A nap kiválasztása mellett választhatja az EOD-TURN kapcsoló # bekapcsolását is. Ha TURN a kapcsolót, a DNC a nap végén véget ér a beállított napok számával. Ha ezt a kapcsolót kikapcsolva hagyja, a DNC a következő napon véget ér, ugyanakkor az ügynök DNC-ként választja ki a kapcsolattartót.
        - Például egy ügynök DNC-ként állít be egy kapcsolattartót, a napok száma pedig 1. Ha az EOD-kapcsoló BE van kapcsolva, a kapcsolat DNC-periódusa ugyanazon nap végén ér véget. Ha a kapcsoló ki van kapcsolva, a kapcsolat DNC-periódusa másnap ugyanabban az időpontban ér véget - vagyis átnyúlik a következő napra, és 1 nap elteltével véget ér.
    c. **Ügynök kiválasztása** - Ha ezt a lehetőséget választja, az ügynök beállítja a DNC kezdő dátumát és idejét, valamint a záró dátumot és időt (a kapcsolattartó preferenciája alapján). Ha ezt a lehetőséget választja, a Agent Desktop Eredmény widget dátum- és időválasztója engedélyezve van.
3. Válassza ki a **DNC ügyfél időzónája** kapcsolót, ha a kapcsolat DNC-ként van megjelölve a

kapcsolattartó időzónájában. Ha kikapcsolva hagyja, a DNC a kiszolgáló időzónáján alapul.

4. Válasszon DNC-típust . Az alábbi beállítások érhetők el:
    a. **Kampányspecifikus** – Ez a kapcsolat DNC-ként való korlátozását csak arra a kampányra korlátozza, amelyből a kapcsolatot tárcsázzák.
    b. **Kampánykategória** - Ez korlátozza a kapcsolattartót DNC-ként a kampánykategória összes kampányában.
    c. **Több kategória** - Ez DNC-ként jelöli meg a kapcsolattartót a kiválasztott kampánykategóriákhoz hozzárendelt összes kampányhoz.
    d. **Globális** - Ez DNC-ként jelöli meg a kapcsolatot a teljes rendszerben - minden kampányban és kategóriában.
5. Kattintson a **Mentés** gombra a Agent Desktop konfiguráció **befejezéséhez**; kattintson a Mégse **gombra** a mentés nélküli kilépéshez.

    Megjegyzés: Az itt végrehajtott módosítások az ügynök által kezelt következő hívástól lépnek érvénybe. Például a DNC-periódus állandóként van konfigurálva, ez a DNC-időszak, ha egy ügynök DNC-ként állítja be az eredményt. Ha azonban adott napra vált, az aktuális hívás örökli az Állandó beállítást; az adott nap csak az ügynök által kezelt következő hívásra lép hatályba.

Tárcsázó beállításai

A **Tárcsázó beállításai** modul lehetővé teszi a csoportszinten megadott beállítások felülbírálását a CLI, az üzenetrögzítő kezelés és az elhagyott hívások kezelése tekintetében. A felülbírált beállítások csak az adott kampányokra vonatkoznak, míg a csoport többi kampánya a csoportszintű beállításokat követi.

Lépjen a **Kampány** > **tárcsázó beállításai** lapra a Kampánytárcsázó beállításai

képernyő megtekintéséhez . A tárcsázó beállításainak konfigurálásához hajtsa

végre a következő feladatokat:

1. "Feltétel hozzáadása" a következő oldalon
2. "Szűrő" a következő oldalon
3. "CLI" a 7. oldalon 7
4. "Üzenetrögzítő kezelés" a 7. oldalon 9
5. "Elhagyott híváskezelés" a 7. oldalon 9

Mezők

Mezők	Leírás
Összes feltétel	Az összes feltétel száma.
Feltétel neve	Az állapot neve.

Állapot leírása	Az állapot leírása.
Engedélyezve	TURN A kapcsoló be- vagy kikapcsolásával engedélyezheti vagy letilthatja a feltételt.

Műveletek	Műveletek gomb egy feltétel szerkesztéséhez/törléséhez.

Megjegyzés: Megosztott lista esetén a célkampánycsoportok a hozzájuk tartozó feltételekkel együtt ki vannak töltve a rácsban.

Feltétel hozzáadása

A feltételeket a feltételszerkesztő segítségével adhatja hozzá. A szűrési feltételeknek megfelelő kapcsolattartók a kampányszintű tárcsázó beállításait követik; A többi partner a csoportszintű beállításokat követi.

Tetszőleges számú feltételt adhat hozzá, de bármikor csak öt feltétel engedélyezhető, és az alkalmazás csak öt feltétel alapján szűri a kapcsolatokat.

Megjegyzés: A megosztott listákhoz tetszőleges számú feltételt adhat hozzá, de célkampány-csoportonként csak öt feltétel engedélyezhető.

Kattintson a Feltétel **hozzáadása lehetőségre** egy új kampánytárcsázó-beállítási feltétel hozzáadásához.

1. Adja meg a **feltétel nevét**. Ezt a mezőt kötelező kitölteni. A névben nem használhat speciális karaktereket, kivéve az aláhúzásjelet, a kötőjelet és a kukac (_, - és @) karaktereket.
2. Adja meg a **feltétel leírását**.
3. Válasszon ki egy **célkampánycsoportot** a legördülő menüből.

   Megjegyzés: A Célzott kampánycsoport mező csak az összes tárcsázó és nem tárcsázó megosztott listás kampányára alkalmazható.
   Kötelező konfigurálni egy CSS-feltételt a Megosztott lista kampányhoz, hogy megjelenítse a tar-get kampánycsoportok listáját a legördülő menüben.
   A célkampánycsoportban alapértelmezés szerint az első célkampánycsoport van kiválasztva, és az értékek ennek megfelelően vannak feltöltve a következő lapokon a kampánycsoport ütemezési módjainak beállításai alapján.
4. Válasszon ki egy összehasonlítási lehetőséget - ez az a feltétel, amelynek a mezőnek meg kell felelnie ahhoz, hogy egy kapcsolattartó kiválasztható legyen. Az állapot néhány összehasonlítási paramétere lehet > (nagyobb, mint), < (kisebb, mint), = (egyenlő) stb.
5. Adjon meg egy értéket, amelynek ennek a feltételnek teljesülnie kell ahhoz, hogy a kapcsolattartót kiválaszthassa szállításra.

Szűrő

A Szűrő **használatával**feltételt vagy feltételkészletet hozhat létre.

1. **A Rendszermezők / Üzleti mezők** legördülő listából válassza ki a megfelelő elemet.
2. Csukja be a keretet.
3. Kattintson a **Hozzáadás** gombra egy másik feltétel hozzáadásához.
4. Az új sorban válassza az AND **vagy** az OR **lehetőséget** a döntés legördülő listából.

5. További ilyen állapotcsoportokat adhat hozzá. Kattintson a Mentés **gombra** , ha végzett.
6. Ha további csoportokat szeretne hozzáadni, válassza a **Hozzáadás** gombot a Csoportművelet **gombon, majd kattintson a Mentés**.

Mezők

Mezők	Leírás
Újrapróbálkozások max. száma	Ez a kampányban szereplő egyes kapcsolattartók tárcsázásával elérhető újrapróbálkozások maximális számának jelenlegi növekményes értéke.
Napi újrapróbálkozások	Ez a kampány során az egyes névjegyek tárcsázásával egy nap alatt elvégezhető újrapróbálkozások maximális számának növekményes értéke.
Újrapróbálkozások ciklusa	Ez a tárcsázási ciklusban elvégezhető újrapróbálkozások maximális számának aktuálisan növekményes értéke. A ciklus tárcsázási kísérletek sorozata, egyszer az összes olyan módhoz, amellyel a tapintat fel van töltve. Például egy névjegyet három móddal töltenek fel: Home, Munkahelyi és Mobilszámok. A tárcsázási ciklus akkor fejeződik be, amikor az alkalmazás ezeket a módokat (a beállított sorrendben) egyenként egyszer tárcsázza.
E-mail újrapróbálkozások	Ez az e-mailes kampányokhoz kézbesíthető névjegyek számára engedélyezett újrapróbálkozások számának jelenlegi növekményes értéke.
SMS Újrapróbálkozások	Ez a SMS-kampányokhoz kézbesíthető kapcsolattartók számára engedélyezett újrapróbálkozások számának jelenlegi növekményes értéke.
Utolsó hozzáférés:	A CSS részeként kézbesítendő utolsó hozzáférés konfigurált dátumával és időpontjával rendelkező kapcsolatok.
Prioritás	A kapcsolattartókhoz rendelt prioritás, amelyet figyelembe kell venni a CSS szerinti kézbesítéskor.
Vezető pontszám	A kapcsolatok kézbesítésénél figyelembe veendő lead-pontszám ennek a CSS-nek felel meg. A Lead Score segít azonosítani a legvalószínűbb ügyfelet, akivel kapcsolatba kell lépni egy bütyök-paignból. Ez a pontszám a feltöltéskor vagy az összegzéskor is beállítható, miközben meghatározza az üzleti/telefonos eredményt.
CallStartTime	Ez az átütemező által beállított híváskezdési időpont. Az ebben a feltételben megadott kezdési időpontba eső hívások kézbesítésre kerülnek kiválasztásra.
HívásEndTime	Ez az átütemező által beállított hívásbefejezési időpont. Az ebben a feltételben megadott befejezési időpontba eső hívások kézbesítésre kerülnek kiválasztásra.
Listaazonosító	A ID lista, amelyhez a partner tartozik. Az ebben a CSS-szolgáltatásban szereplő listID-khez tartozó kapcsolattartók kézbesítésre kerülnek.
Hívástípus	A hívás típusa. Például: Személyes visszahívás, Normál visszahívás, normál hívás

	stb.
LastOutcome	A kapcsolat utolsó eredményhalmaza. A kiválasztott Utolsó eredménnyel való kapcsolatfelvétel megtörténik.
Globális listaazonosító	A ID globális lista, amelyhez ez a kapcsolattartó tartozik. Az ebben a CSS-feltételben lévő globális listaazonosítókhoz tartozó kapcsolattartók kézbesítésre kerülnek.

Userid	Ezt az ügynök ID címkézte a kapcsolattartóhoz. A hívások a tárcsázóhoz kerülnek, és az ebben a mezőben említett ügynökhöz kerülnek.
Telefonszám	A CSS szerint kézbesítendő kapcsolattartó telefonszáma.
Zóna neve	Annak az időzónának a neve, amelyhez a kapcsolattartó tartozik.
A hét napja	A hét azon napja, amikor a partner hívást fogad.
Napszak	A partner hívásfogadáshoz előnyben részesített napszaka.
Mód	A partner hívásfogadásának előnyben részesített módja.

CLI

Megjegyzés: CLI-számot csak prediktív és progresszív kampányokhoz állíthat be.

A CLI az a kapcsolattartási szám, amely ID kimenő hívásként jelenik meg az ügyfél számára, miközben hívást fogad. Háromféle CLI-t hozhat létre. Ezek a következők:

1. Specifikus CLI
2. Üzleti terület
3. Véletlenszerű CLI

Specifikus CLI

Alapértelmezés szerint a Specifikus **CLI** van kiválasztva. Hajtsa végre a következő lépéseket:

1. Adja meg a **CLI nevét**.
2. Adja meg a **CLI értékét**.

   Megjegyzés: A tárcsázó esetében a CLI érték alapértelmezés szerint automatikusan ki van töltve. Ez ugyanaz a szám, amely ANI-ként (CLI) van kiválasztva a kampánycsoportban. Az ANI (CLI) mellett külön CLI-t is hozzáadhat ehhez a kampányhoz.

Üzleti terület

Hajtsa végre a következő lépéseket:

1. Adja meg a **CLI nevét**.
2. Válasszon ki egy üzleti mezőt CLI-értékként . A CLI üzleti mező lehetővé teszi, hogy a feltöltött névjegyfájlból olyan mezőket adjon meg, amelyeket CLI-ként kell használni. Győződjön meg arról, hogy a névjegyfájl tartalmazza a szükséges adatokat.

   Megjegyzés: A String adattípusú üzleti mezők csak engedélyezettek.

Véletlenszerű CLI

Hajtsa végre a következő lépéseket:

1. Adja meg a **CLI nevét**.
2. Adja meg a **CLI értékét**.

A követelmény alapján legfeljebb 10 véletlenszerű CLI-t adhat hozzá. Az alkalmazás a 10-ből bármely számot lekéri CLI-ként, hogy hívás fogadásakor ID kimenő hívásként jelenjen meg az ügyfél számára.

Üzenetrögzítő kezelés

Megjegyzés: Ezt a funkciót jelenleg a Webex Contact Center nem támogatja.

1. Keresse meg az Üzenetrögzítő kezelése elemet **.**
2. Válassza ki az **AMD észlelési** típust a legördülő menüből. Például,Kapcsolat **bontása**.
3. Ha a Kapcsolat **bontása lehetőséget választja**, nincs szükség beállítások konfigurálására.
4. Ha az Átadás ügynöknek **lehetőséget választja**, az alkalmazás átadja a hívást egy ügynöknek, amikor az üzenetrögzítő válaszával találkozik.
5. Ha az Üzenet lejátszása és a Kapcsolat **bontása lehetőséget választja** , a **TTS-szöveg** jelenik meg.
6. Írja be a **TTS szöveget**. A rendszer lejátssza az üzenetet a IVR hívónak, és megszakad a kapcsolata.
7. Ha az Üzenet lejátszása és az Átadás ügynöknek **lehetőséget választja**, megjelenik a **TTS-szöveg** .
8. Írja be a **TTS szöveget**. Az üzenetet a rendszer lejátssza a IVR hívónak, és átadja egy ügynöknek.
9. Kattintson a Save (Mentés) gombra .

Félbehagyott híváskezelés

Megjegyzés: Ezt a funkciót jelenleg a Webex Contact Center nem támogatja.

1. Lépjen az Elhagyott híváskezelés részhez **.**
2. Válassza **ki az Elhagyott hívások kezelésének** típusát a legördülő menüből. Például,Kapcsolat **bontása**.
3. Ha a Kapcsolat **bontása lehetőséget választja**, nincs szükség beállítások konfigurálására.
4. Ha az Üzenet lejátszása és a Kapcsolat **bontása lehetőséget választja** , a **TTS-szöveg** jelenik meg.
5. Írja be a **TTS szöveget**. A rendszer lejátssza az üzenetet a IVR hívónak, és megszakad a kapcsolata.
6. Kattintson a Save (Mentés) gombra .

Csoport

Kattintson **a Rendszer** elemre a bal oldali menüpanelen a Rendszerkonfiguráció lap megnyitásához. A Rendszer menü összes konfigurációs elemének megtekintéséhez kattintson a Rendszer menü gombra.

Hozzáférés egy csoporthoz

1. Kattintson **a Csoport** elemre a bal oldali menüpanelen a Csoport lap megnyitásához. A rács tartalmazza a csoportot, a kampánycsoport nevét, az ütemezési módot, a csoport típusát, a csoport állapotát és a műveleteket.
2. A rács bal oldalán található Kibontás gombbal bontsa ki a csoportot a kampánycsoporthoz tartozó kampányok megtekintéséhez.
3. A kampányok az egyes kampányok teljesítési százalékával együtt jelennek meg. A Teljesíthető százalék azoknak a kapcsolattartóknak a százalékos aránya, akiket kézbesíteni kell a kampányokhoz. Így szabályozhatja, hogy melyik kampány kapjon prioritást a névjegyek tárcsázásához. Beállíthatja a teljesíthető százalékot 75 százalékra az egyik kampánynál és 25 százalékra egy másiknál. A 75 százalékos teljesíthetőséggel rendelkező kampány több kapcsolattartót tárcsáz. Ha azonban két kampány 100%-ban teljesíthetőként van megjelölve, akkor az elsőként felsorolt kampány kapja meg a kapcsolattartókat tárcsázásra. Csak miután az első bütyökpaign kimerítette az összes névjegyét, a második kampány felhívja a kapcsolatokat. Ennek módosításához húzza át és rendezze át a kampányokat.
4. A Termék százalékának módosításához kattintson a Szerkesztés gombra a Művelet oszlop alatt, és módosítsa a Termék százalékát.
5. Kattintson a Mentés gombra a Műveletek oszlopban a módosítás befejezéséhez.

Hangalapú kampánycsoport hozzáadása

Kampánycsoport konfigurálása:

Előnézeti ütem mód

1. Kattintson **a Szerkesztés** elemre a konfigurálni kívánt kampánycsoport Művelet oszlopában.
2. A **Kampány részletei** szakasz tartalmazza a (Kampánycsoport – Kampány a Webex Contact Center tárcsázón) részt. Ez az Előnézet módra vonatkozik.
    a. Adjon meg egy nevet.
    b. Adjon meg egy leírást.
    c. Válasszon egy tárcsázó nevet a legördülő listából.
    d. Válasszon egy belépési pontot a legördülő listából.

E. Lépjen a Globális üzleti paraméterek szakaszra, és fejezze be a Globális üzleti - ness A csoport paraméterei.

F. Lépjen a Tárcsázó részletei részhez.

3. **A Tárcsázó részletei** szakaszban adja meg a következő adatokat, ha előnézetként az Ütemezési módot választja:

   a. Adjon meg egy kimenő hívót ID.

   b. Az összes elérhető csapat fel van sorolva. Válassza ki az előnézeti hívásokat kezelő csapatokat, majd kattintson a > gombra a hozzárendelt csapatként való áthelyezéshez. Több csapatot is kiválaszthat. Az összes csapat kiválasztásához kattintson a >> gombra.

   c. Kattintson a Mentés gombra, és navigáljon a Kapcsolati paraméterek szakaszhoz.

   Megjegyzés: A Tárcsázó részletei **részben található** mezők leírásának azonnali eléréséhez kattintson a **Súgó**
   ikon.

Közvetlen ütemű üzemmód előnézete

1. Kattintson **a Szerkesztés** elemre a konfigurálni kívánt kampánycsoport Művelet oszlopában.
2. A **Kampány részletei** szakasz tartalmazza a (Kampánycsoport – Kampány a Webex Contact Center tárcsázón) elemet. Ez az Előnézet módra vonatkozik.

   a. Adjon meg egy nevet.

   b. Adjon meg egy leírást.

   c. Válasszon egy tárcsázó nevet a legördülő listából.

   d. Válasszon egy belépési pontot a legördülő listából.

E. Lépjen a Globális üzleti paraméterek szakaszra, és fejezze be a Globális üzleti - ness A csoport paraméterei.

F. Lépjen a Tárcsázó részletei részhez.

3. **A Tárcsázó részletei** szakaszban adja meg a következő adatokat, ha előnézetként az Ütemezési módot választja:

   a. Adjon meg egy kimenő hívót ID.

   b. Használja a csúszkát, vagy adja meg az előzetes verziójú ajánlat időkorlátját. Ez az az idő, amely alatt az ügynök elfogadhatja / kihagyhatja / eltávolíthatja az előnézeti kapcsolattartót.

   c. A legördülő listából válassza ki az előzetes verziójú ajánlat időtúllépési műveletét. Ha az ügynök nem reagál az előzetes verziójú ajánlatra, az alkalmazás automatikusan feldolgozza a kapcsolattartót a kijelölés alapján. A rendelkezésre álló lehetőségek: Elfogadás, Kihagyás és Eltávolítás.

   d. Az Előnézeti műveletek letiltva mezőben válassza ki a letiltani kívánt beállításokat (több kijelölés is engedélyezett).

   e. Kattintson a Mentés gombra, és navigáljon a Kapcsolati paraméterek szakaszhoz.

   Megjegyzés: A Tárcsázó részletei **részben található** mezők leírásának azonnali eléréséhez kattintson a **Súgó** ikon.

Normál ütemszabályozási mód előnézete

1. Kattintson **a Szerkesztés** elemre a konfigurálni kívánt kampánycsoport Művelet oszlopában.
2. A **Kampány részletei** szakasz tartalmazza a (Kampánycsoport – Kampány a Webex Contact Center tárcsázón) elemet. Ez az Előnézet módra vonatkozik.

   a. Adjon meg egy nevet.

   b. Adjon meg egy leírást.

   c. Válasszon egy tárcsázó nevet a legördülő listából.

   d. Válasszon egy belépési pontot a legördülő listából.

E. Lépjen a Globális üzleti paraméterek szakaszra, és fejezze be a Globális üzleti - ness A csoport paraméterei.

F. Lépjen a Tárcsázó részletei részhez.

3. **A Tárcsázó részletei** szakaszban adja meg a következő adatokat, ha előnézetként az Ütemezési módot választja:

   a. Adjon meg egy kimenő hívót ID.

   b. Használja a csúszkát, vagy adja meg az előzetes verziójú ajánlat időkorlátját. Ez az az idő, amely alatt az ügynök elfogadhatja / kihagyhatja / eltávolíthatja az előnézeti kapcsolattartót.

   c. A legördülő listából válassza ki az előzetes verziójú ajánlat időtúllépési műveletét. Ha az ügynök nem reagál az előzetes verziójú ajánlatra, az alkalmazás automatikusan feldolgozza a kapcsolattartót a kijelölés alapján. A rendelkezésre álló lehetőségek: Elfogadás, Kihagyás és Eltávolítás.

   d. Az Előnézeti műveletek letiltva mezőben válassza ki a letiltani kívánt beállításokat (több kijelölés is engedélyezett).

   e. Kattintson a Mentés gombra, és navigáljon a CPA szakaszhoz.

   Megjegyzés: A Tárcsázó részletei **részben található** mezők leírásának azonnali eléréséhez kattintson a **Súgó** ikonra.

4. Végezze el a következőket a CPA-paraméterek szakaszban.

   a. Szükség esetén engedélyezze a CPA-észlelést. Ha engedélyezi a CPA-észlelést, folytassa a beállításokkal. Egyéb esetben navigáljon a Kapcsolattartási paraméterek részhez.

   b. Szükség esetén engedélyezze az AMD-észlelést. Ez lehetővé teszi az alkalmazás számára, hogy észlelje, ha egy hívás üzenetrögzítőre van irányítva.

   c. Szükség esetén engedélyezze a Befejező hangérzékelés funkciót. Ha engedélyezve van, a CPA a hívás befejezése előtt megvárja, amíg észleli a hangposta késleltetési hangját.

   d. Használja a csúszkát, vagy írjon be egy minimális csendidőt. Ez az az idő ezredmásodpercben, amíg az alkalmazás hangészleltnek minősít egy hívást.

   e. Használja a csúszkát, vagy adjon meg egy elemzési időszakot. Ez az az idő, ezredmásodpercben, amelyet az alkalmazás a hívás elemzésére fordít – a CPA ideje.

   f. Használja a csúszkát, vagy írjon be egy minimális érvényes beszédet. Ez a hívás folyamatos hangjának ezredmásodpercben megadott ideje, amely a hívást hangészleltnek minősíti.

   g. Használja a csúszkát, vagy adjon meg egy Max. idő elemzést. Ez az a maximális idő ezredmásodpercben, amíg az alkalmazás holtlevegőként azonosítja a problémát.

   h. Használja a csúszkát, vagy adjon meg egy Max Term Tone Analysis értéket. Ez

E. Lépjen a Globális üzleti paraméterek szakaszra, és fejezze be a Globális üzleti - ness A csoport paraméterei.

F. Lépjen a Tárcsázó részletei részhez.
az az idő ezredmásodpercben, amíg az alkalmazás az üzenetrögzítő hangüzenetének befejezettként történő elemzését tölti.

i. Kattintson a Mentés gombra, és navigáljon a Kapcsolati paraméterek szakaszhoz.

Megjegyzés: Ha azonnal hozzá szeretne férni a **CPA-paraméterek** szakaszban található mezők leírásához, kattintson a **Súgó**
ikon.

Progresszív tempó mód

1. Töltse ki a **Kampány részletei** szakaszt az alábbiak szerint, ha az Ütemezési módot választja Progresszív:
    a. Adjon meg egy nevet.
    b. Adjon meg egy leírást.
    c. Válasszon egy tárcsázó nevet a legördülő listából.
    d. Válasszon egy belépési pontot a legördülő listából.
    e. Lépjen a Globális üzleti paraméterek szakaszra, és fejezze be a csoport globális üzleti paramétereinek kiválasztását.
    f. Lépjen a Tárcsázó részletei részhez.
2. **A Tárcsázó részletei** szakaszban adja meg a következő adatokat, ha az Ütemvezérlési módot Progresszívként választja:
    a. Adjon meg egy kimenő hívót ID.
    b. Használja a csúszkát, vagy adjon meg egy tárcsázási sebességet. Ez az egyes ügynökökhöz kitárcsázandó kapcsolattartók száma. Például, ha ez az érték 5, és tíz ügynök van bejelentkezve, a tárcsázott kapcsolatok száma 50-re korlátozódik.
    c. Használja a csúszkát, vagy adjon meg egy Nincs válasz csengetési korlátot. Ez az az időtartam másodpercben, ameddig az ügyfél telefonja csörög, mielőtt a hívás válasz nélkülinek minősülne.
    d. Ha ügynök nélküli kampányról van szó (progresszív IVR kampány), használja a csúszkát, vagy adja meg a kampány IVR portjainak számát.

    Megjegyzés: A Tárcsázó részletei **részben található** mezők leírásának azonnali eléréséhez kattintson a **Súgó** ikon.
3. **A CPA-paraméterek** szakaszban adja meg a következő adatokat, ha az Ütemezési módot progresszívként választja.

a. Szükség esetén engedélyezze a CPA-észlelést. Ha engedélyezi a CPA-észlelést, folytassa a beállításokkal. Egyéb esetben navigáljon a Kapcsolattartási paraméterek részhez.

b. Szükség esetén engedélyezze az AMD-észlelést. Ez lehetővé teszi az alkalmazás számára, hogy észlelje, ha egy hívás üzenetrögzítőre van irányítva.

c. Szükség esetén engedélyezze a Befejező hangérzékelés funkciót. Ha engedélyezve van, a CPA a hívás befejezése előtt megvárja, amíg észleli a hangposta késleltetési hangját.

d. Használja a csúszkát, vagy írjon be egy minimális csendidőt. Ez az az idő ezredmásodpercben, amíg az alkalmazás hangészleltnek minősít egy hívást.

e. Használja a csúszkát, vagy adjon meg egy elemzési időszakot. Ez az az idő, ezredmásodpercben, amelyet az alkalmazás a hívás elemzésére fordít – a CPA ideje.

f. Használja a csúszkát, vagy írjon be egy minimális érvényes beszédet. Ez a hívás folyamatos hangjának ezredmásodpercben megadott ideje, amely a hívást hangészleltnek minősíti.

g. Használja a csúszkát, vagy adjon meg egy Max. idő elemzést. Ez az a maximális idő ezredmásodpercben, amíg az alkalmazás holtlevegőként azonosítja a problémát.

h. Használja a csúszkát, vagy adjon meg egy Max Term Tone Analysis értéket. Ez az az idő ezredmásodpercben, amíg az alkalmazás az üzenetrögzítő hangüzenetének befejezettként történő elemzését tölti.

i. Kattintson a Mentés gombra, és navigáljon a Kapcsolati paraméterek szakaszhoz.

Megjegyzés: Ha azonnal hozzá szeretne férni a **CPA-paraméterek** szakaszban található mezők leírásához, kattintson a **Súgó** ikon.

Prediktív ütemszabályozó mód

1. Töltse ki a **Kampány részletei** szakaszt az alábbiak szerint, ha prediktívként az Ütemezési módot választja:
   a. Adjon meg egy nevet.
   b. Adjon meg egy leírást.
   c. Válasszon egy tárcsázó nevet a legördülő listából.
   d. Válasszon egy belépési pontot a legördülő listából.
   e. Lépjen a Globális üzleti paraméterek szakaszra, és fejezze be a csoport globális üzleti paramétereinek kiválasztását.
   f. Lépjen a Tárcsázó részletei részhez.
2. **A Tárcsázó részletei** szakaszban adja meg a következő adatokat, ha prediktívként az Ütemezési módot választja:

a. Adjon meg egy kimenő hívót ID.

b. Használja a csúszkát, vagy adjon meg egy tárcsázási sebességet. Ez az egyes ügynökökhöz kitárcsázandó kapcsolattartók száma. Például, ha ez az érték 5, és tíz ügynök van bejelentkezve, a tárcsázott kapcsolatok száma 50-re korlátozódik.

Megjegyzés: Az itt beállított tárcsázási sebességnek kisebbnek vagy egyenlőnek kell lennie a Max. tárcsázási sebesség mezőben megadott értékkel.

c. Használja a csúszkát, vagy adjon meg egy Nincs válasz csengetési időt. Ez az az időtartam másodpercben, ameddig az ügyfél telefonja csörög, mielőtt a hívás válasz nélkülinek minősülne.

d. Használja a csúszkát, vagy adja meg a Maximális tárcsázási sebesség értéket. Ez a tárcsázónak kézbesített kapcsolattartók száma bejelentkezett ügynökönként. Ha a bejelentkezett ügynökök száma 7, és a Maximális tárcsázási sebességet 2-re állítja, az alkalmazás 14 kapcsolatot kézbesít a tárcsázónak.

e. Használja a csúszkát, vagy adja meg az Elhagyott arány százalékos értékét. Ez a beállítás korlátozza az elhagyható hívások százalékos arányát. Ha a százalékos érték meghaladja ezt az értéket, a tárcsázandó hívások számának csökkentésével a hívás elhagyásának aránya erre az értékre csökken.

f. Használja a csúszkát, vagy adjon meg egy prediktív korrekciós ütemet. Ez az a sebesség, amellyel a tárcsázó módosítja a tárcsázást a megadott élő kapcsolat elérése után. Minél magasabb ez a szám, annál ritkábban történik ez a kiigazítás.

g. Használja a csúszkát, vagy adjon meg egy prediktív erősítési tényezőt. Ez a tényező határozza meg a tárcsázási sebesség növekedését, ha a sikeres hívások nem a várt módon érkeznek.

h. Használja a csúszkát, vagy adja meg a Foglalás százalékát. Ez azoknak a bejelentkezett ügynököknek a száma, amelyeket az alkalmazásnak le kell foglalnia a csoporthoz hozzárendelt kampányokhoz.

i. Ha ügynök nélküli kampányról van szó (progresszív IVR kampány), használja a csúszkát, vagy adja meg a kampány IVR portjainak számát.

Megjegyzés: A Tárcsázó részletei **részben található** mezők leírásának azonnali eléréséhez kattintson a **Súgó** ikon.

3. **A CPA-paraméterek** szakaszban adja meg a következő adatokat, ha az Ütemezési módot választja prediktívként.

a. Szükség esetén engedélyezze a CPA-észlelést. Ha engedélyezi a CPA-észlelést, folytassa a beállításokkal. Egyéb esetben navigáljon a Kapcsolattartási paraméterek részhez.

b. Szükség esetén engedélyezze az AMD-észlelést. Ez lehetővé teszi az alkalmazás számára, hogy észlelje, ha egy hívás üzenetrögzítőre van irányítva.

c. Szükség esetén engedélyezze a Befejező hangérzékelés funkciót. Ha engedélyezve van, a CPA megvárja, amíg észleli a hangposta befejező hangjelzését, mielőtt befejezné a hívást.

d. Használja a csúszkát, vagy írjon be egy minimális csendidőt. Ez az az idő ezredmásodpercben, amíg az alkalmazás hangészleltként osztályoz egy hívást.

e. Használja a csúszkát, vagy adjon meg egy elemzési időszakot. Ez az az idő ezredmásodpercben, amelyet az alkalmazás a hívás elemzésére fordít – a CPA ideje.

f. Használja a csúszkát, vagy írjon be egy minimális érvényes beszédet. Ez a hívás folyamatos hangjának ezredmásodpercben megadott ideje, amely a hívást hangészleltnek minősíti.

g. Használja a csúszkát, vagy adjon meg egy Max. idő elemzést. Ez az a maximális idő ezredmásodpercben, amíg az alkalmazás holtlevegőként azonosítja a problémát.

h. Használja a csúszkát, vagy adjon meg egy Max Term Tone Analysis értéket. Ez az az idő ezredmásodpercben, amíg az alkalmazás az üzenetrögzítő hangüzenetének befejezettként történő elemzését tölti.

i. Kattintson a Mentés gombra, és navigáljon a Kapcsolatfelvételi paraméterek szakaszhoz.

Megjegyzés: Ha azonnal hozzá szeretne férni a **CPA-paraméterek** szakaszban található mezők leírásához, kattintson a **Súgó** ikon.

Kapcsolati paraméterek

1. A Kapcsolattartási **paraméterek** szakaszban adja meg a következő adatokat:

   a. A Kezdeti kapcsolatok száma azoknak a kapcsolatoknak a száma, amelyeket kezdeményezni kíván a tárcsázónak. A csúszkával állítson be egy számot.

   b. A Növekedés %-kal az a százalék, amennyivel növelni kívánja a tárcsázónak kézbesített névjegyek számát. Ezt azért érdemes növelni, mert a tárcsázó a vártnál gyorsabban tárcsázza ki a hívásokat, és kezd kifogyni a kapcsolatokból.

   c. A Csökkentés %-kal az a százalék, amennyivel csökkenteni kívánja a tárcsázónak kézbesített névjegyeket. Ezt azért érdemes csökkenteni, mert a tárcsázó a vártnál lassabban tárcsázza ki a hívásokat, és gyűjti a kitárcsázandó kapcsolatokat.

   d. A Felső küszöbérték % a tárcsázónak továbbítható kapcsolatok kezdeti számának többszöröseként megadott felső határ.

   e. Aktiválja az Automatikus kiegyensúlyozás jelölőnégyzetet, hogy a feltöltött fájlból származó névjegyeket automatikusan egyenlően ossza szét a csoporthoz rendelt összes kampány között.

   f. Állítsa be a kézbesítés gyakoriságát. Ez az iterációk közötti várakozási idő másodpercben.

   g. Állítsa be a Digitális várólista hosszát, amely meghatározza azoknak a kapcsolatoknak a számát, amelyek egy sorban maradnak a tárcsázónak történő azonnali kézbesítéshez.

   h. Engedélyezze az Account Executive Mapping kapcsolót a személyre szabott szolgáltatás engedélyezéséhez azáltal, hogy egy ügynököt kizárólag egy ügyfélhez rendel hozzá egy ügynökalapú kampányban.
   Megjegyzés: A WxCC még nem támogatja az Account Executive Mappinget.

   i. Lépjen a Globális üzleti paraméterek szakaszra, és fejezze be a csoport globális üzleti paramétereinek kiválasztását.

   j. A befejezéshez kattintson a Mentés **gombra** .

Manuális kampánycsoport hozzáadása

Megjegyzés: A konfiguráció engedélyezéséhez lépjen kapcsolatba a Cisco CSM hashtaggel.

Manuális kampánycsoportot is hozzáadhat a Campaign Manager alkalmazáshoz. Ezek tárcsázó-függőben lévő kampánycsoportok. Kampányokat hozhat létre, és hozzárendelheti őket ezekhez a manuális kampánycsoportokhoz. A kampány összes funkciója a Kampány fejezetben leírtak szerint működik. Az egyetlen különbség az, hogy a tapintások ahelyett, hogy tárcsázóhoz kerülnének, külön táblába kerülnek. Egyes API-k hozzáférnek ezekhez a kapcsolatokhoz, és szükség szerint végrehajtják a szükséges műveleteket – tárcsázónak kézbesítik tárcsázásra, listaként elküldik egy ügynöknek kézi tárcsázásra stb. Az eredmények beállítása után vannak API-k, amelyek kiválasztják az eredményeket, és további tevékenységeket hajtanak végre a kampányban konfiguráltak szerint.

1. Adja meg a kampánycsoport nevét.
2. Adjon meg egy leírást.
3. Kattintson a Save and continue (Mentés és folytatás) gombra.
4. Töltse ki a Kapcsolattartói paraméterek – Ügynökleképezés szakaszokat.
5. A Kapcsolattartási **paraméterek** szakaszban adja meg a következő adatokat:
    a. A Kapcsolatok kezdeti száma azoknak a kapcsolatoknak a száma, amelyeket kezdetben el kíván küldeni a tárcsázónak. A csúszkával állítson be egy számot.
    b. A Növekedés %-kal az a százalék, amennyivel növelni kívánja a tárcsázónak kézbesített névjegyek számát. Ezt azért érdemes növelni, mert a tárcsázó a vártnál gyorsabban tárcsázza ki a hívásokat, és kezd kifogyni a kapcsolatokból.
    c. A Csökkentés %-kal az a százalék, amennyivel csökkenteni kívánja a tárcsázónak kézbesített névjegyeket. Ezt azért érdemes csökkenteni, mert a tárcsázó a vártnál lassabban tárcsázza ki a hívásokat, és gyűjti a kitárcsázandó kapcsolatokat.
    d. A Felső küszöbérték % a tárcsázónak továbbítható kapcsolatok kezdeti számának többszöröseként megadott felső határ.
    e. Aktiválja az Automatikus kiegyensúlyozás jelölőnégyzetet, hogy a feltöltött fájlból származó névjegyeket automatikusan egyenlően ossza szét a csoporthoz rendelt összes kampány között.
    f. Állítsa be a kézbesítés gyakoriságát. Ez az iterációk közötti várakozási idő másodpercben.
    g. Állítsa be a Digitális várólista hosszát, amely meghatározza azoknak a kapcsolatoknak a számát, amelyek egy sorban maradnak a tárcsázónak történő azonnali kézbesítéshez.
    h. Engedélyezze az Account Executive Mapping kapcsolót a személyre szabott szolgáltatás engedélyezéséhez azáltal, hogy egy ügynököt kizárólag egy ügyfélhez rendel hozzá egy ügynökalapú kampányban.

       Megjegyzés: A WxCC még nem támogatja az Account Executive Mappinget.
    i. Válassza ki a megfelelő ügyintézőket az Ügyintézők leképezése alatt a kampánycsoporthoz való hozzárendeléshez. Több ügynököt is kiválaszthat.

Rendszerkonfiguráció

A Rendszerkonfiguráció a Campaign Manager különböző globális funkcióit vezérli.

A Rendszerkonfiguráció lap elérésére szerepköralapú hozzáférés-vezérlés (RBAC) vonatkozik. Az oldalra mutató hivatkozás csak akkor jelenik meg az adminisztrációs modulban, ha megkapta a hozzá társított jogosultságot.

Az összes rendszerkonfiguráció a Rendszer menüben érhető el. Létrehozhat új konfigurációkat, vagy frissítheti a meglévőket. A módosításhoz szerkessze a megfelelő mezőket, majd kattintson a Mentés **gombra**. A módosítások azonnal érvénybe lépnek.

A rendszerkonfiguráció a következő szolgáltatásokat nyújtja:

Módok

A módok arra a módszerre vagy kommunikációs csatornára utalnak, amelyet az alkalmazás az ügyféllel való interakcióhoz használ. A Cam-paign Manager számos támogatási csatorna közül választhat, beleértve a hangot, az e-mailt, a szöveges üzenetet (SMS) és még sok mást. A felhasználó igény szerint testreszabhatja a kommunikációs módot. Ha többet szeretne megtudni, kattintson ide.

Időzónák

Minden időpont egyezményes világidő (UTC) szerint van tárolva, és globálisan jelenik meg a rendszer időzónája alapján. Az időzónák konfigurálása a telepítés időpontjában történik, a konfigurált időzónák pedig kampányspecifikus időzónákként használatosak. Ezek az időzónák szétszóródhatnak különböző kontinenseken vagy akár ugyanazon kontinens különböző helyszínein. Ha többet szeretne megtudni, kattintson ide.

Megfelelés

A megfelelőség lehetővé teszi a felhasználó számára, hogy feltöltse a kapcsolattartási számot vagy az üzleti adatokat, például az Ügyfél ID, a Számlaszám és így tovább. A névjegyzék az a fájl, amelyben a rendszer összes névjegye tárolódik és rendszerezve van. A feltöltött tapintatok az adatbázisban tárolódnak, és a kapcsolatfelvétel vagy a kapcsolatfelvétel kézbesítése során érvényesítik azokat. Miután importálta a kontaktikákat a rendszerbe, a névjegyzék egy vagy több alkampányhoz is használható, az Ön igényeitől függően. A kampány szintjén a felhasználó dönthet úgy, hogy a megfelelőséget a kapcsolatfelvétel feltöltésekor vagy a kapcsolatfelvétel kézbesítésekor ellenőrzi. Ha többet szeretne megtudni, kattintson ide.

Globális feltöltés

A globális feltöltés lehetővé teszi, hogy egyetlen érdeklődőkeresési listát tölts fel több kampányba az egyes kampányokhoz meghatározott feltételek alapján. Segít a kapcsolattartó mezők adattípussal való leképezésében.

További feltételeket adhat hozzá a névjegyzékhez, ha a szabály melletti plusz gombra kattint (Feltétel hozzáadása), és további feltételkészleteket hoz létre. A feltételkészleten belüli feltételeket a szabály kiértékelésekor a rendszer együtt ÉS. Minden feltétel VAGYed a többi feltételkészlettel együtt. Ha többet szeretne megtudni, kattintson ide.

Üzleti eredmény

Az üzleti eredmény az ügynök által meghatározott rendelkezés az ügynök által az ügyféllel való interakció után megadott összegző kód alapján. Az üzleti eredmény konfigurálásával meghatározhatja, hogy mi történjen a kapcsolattartóval, miután az ügynök kiválasztotta az

összegző kódot. Az üzleti eredményt beállíthatja úgy, hogy sikeres vagy sikertelen kapcsolat esetén bezárja a kapcsolattartót. ha a hitelkártya tulajdonosa megtagadja a fizetést, az összegző kód lehet Elutasítva a fizetéshez, és az üzleti eredményt Sikertelenként állíthatja be. Ha többet szeretne megtudni, kattintson ide.

Körzetszám és irányítószám

A körzetszám és irányítószám fenntartja az irányítószámok és körzetszámok fő listáját. A körzetszámok és irányítószámok a megfelelő államokhoz és időzónákhoz vannak társítva. A társítással az alkalmazás betartja a helyi törvényi követelményeket a kapcsolatok tárcsázására vonatkozóan a nap különböző időpontjaiban, hétvégéken stb. Ha többet szeretne megtudni, kattintson ide.

Állami jog

Az állami törvény meghatározza az állami kódokat és a hívható időt a hét minden napjára. Minden régióban, például államokban, országokban stb. Vannak törvények, amelyek szabályozzák a kapcsolattartó központok működését. Ezeket az állami törvényeket konfigurálhatja annak biztosítására, hogy a kapcsolattartó központ működése megfeleljen annak a földrajzi régiónak az alapszabályának, amelyben működnek.

Ha egy állam rendelkezik olyan szabályozással, hogy egyetlen kapcsolattartó központ sem érhet el kapcsolatot 8.00 PM és 6.00 AM között. A Campaign Managert beállíthatja annak biztosítására, hogy a kapcsolattartók csak ezeken az órákon kívül legyenek tárcsázva, és biztos lehet benne, hogy a kapcsolatfelvétel nem kerül kézbesítésre az állami törvények megsértésével. Ha többet szeretne megtudni, kattintson ide.

Szünidő

Az ünnepek különböző földrajzi területek alapján határozzák meg az ünnepek listáját fesztiválok, megemlékezések, születési évfordulók stb. miatt, és kampányokkal leképezve. Ezek azok a napok, amikor a kampányok általában nem futnak. Hozzáadhat ünnepnapokat, amelyek a teljes alkalmazásban elérhetők. A hozzáadás után ezeket a hol-iday-eket a helyi földrajz által megkövetelt különböző kampányokhoz rendelheti hozzá. Ha többet szeretne megtudni, kattintson ide.

URL

Az URL lehetővé teszi bármilyen egyéni oldal vagy webhely beágyazását az alkalmazásba, hogy ugyanazt a Campaign Managerből indíthassa el. Ez kiküszöböli a gyakran látott weboldal böngészésének szükségességét egy másik böngésző Tab megnyitásával. Ha többet szeretne megtudni, kattintson ide.

Profil

A profilok névjegyek feltöltésére (beleértve a globális feltöltést is), a névjegyek tisztítására vagy megfelelőségi (DNC, NDNC, PEWC vagy CPT) kapcsolatok feltöltésére szolgálnak. Az ilyen feltöltésekhez, paraméterek beállításához, különböző mezők leképezéséhez stb. kapcsolódó különböző tevékenységeket profilszinten kezeljük, és nem kell megismételni a feltöltéskor. A profilok olyan parancsikonokként határozhatók meg, amelyek segítenek a kapcsolatokkal kapcsolatos feltöltések teljes skáláján. Különböző profilok létrehozása és mentése. Ha többet szeretne megtudni, kattintson ide.

E-mail kiszolgáló

Az e-mail kiszolgálók határozzák meg a példány és a beállított e-mail fiókok e-mail tulajdonságait. Az e-mail szolgáltatása befolyásolhatja a bejövő és kimenő e-mailek sikeres továbbítását is. Az e-mail rendszergazdák úgy állítják be az e-mail fiókokat, hogy a rendszer külső levelezési szolgáltatásokhoz, például POP3, SMTP vagy IMAP kiszolgálókhoz csatlakozhasson.

Miután befejezte a beállítást E-mail kiszolgáló ezen az oldalon, a következőkre lesz képes:

- E-maileket kaphat ügyfeleitől, és engedélyezheti, hogy az ügynök válaszoljon rájuk.
- E-mail üzenetek küldése a kimenő

kampányokban. Ha többet szeretne megtudni, kattintson ide.

SMS szerver

Az alkalmazáshoz konfigurálhatja a SMS-átjárókiszolgálókat. Ezekkel a konfigurált kiszolgálókkal kimenő SMS üzeneteket küldhet.

Az ezen az oldalon található beállítási lépések elvégzése után a következőkre lesz képes:

- SMS üzeneteket kaphat ügyfeleitől, és engedélyezheti, hogy egy alkalmazás vagy ügynök válaszoljon rájuk.
- SMS üzenetek küldése a kimenő

kampányokban. Ha többet szeretne megtudni,

kattintson ide.

Egyéb beállítások

A többi beállítás lehetővé teszi a következők konfigurálását:

- Kísérletszámláló
- Globális üzleti paraméterek
- Dimenzió
- Riasztás

Ügyintézők újbóli hozzárendelése

Ez lehetővé teszi a felhasználó számára, hogy egy ügyintézőt újra hozzárendeljen egy feladathoz. Ha egy kapcsolattartót át kell ütemezni az ügynök elérhetőségének dátumára és időpontjára, akkor átrendelhet egy másik ügynököt a hívás kezelésére. Kétféleképpen választhatja ki a névjegyeket,közvetlenül a kapcsolatot és a szűrők használatával választhatja ki a kapcsolatokat. Ha többet szeretne megtudni, kattintson ide.

Kampány exportálása vagy importálása

A Kampány exportálása vagy importálása lehetővé teszi a kampány konfigurációjának exportálását és importálását. A kampányok importálása vagy exportálása csak a Kampány, a Rendszerkonfiguráció és a Kapcsolatfelvételi stratégia oldalt tartalmazza az adott kampányhoz. Ha többet szeretne megtudni, kattintson ide.

Kampány kategória

A kampánykategóriák kampányok egy csoportjával rendelkeznek, amelyek olyan feltételek alkalmazására használhatók, mint a DNC és az NDNC. A kampánykategória lehetővé teszi kampánykategóriák létrehozását és kezelését. Ha többet szeretne megtudni, kattintson ide.

CPaaS-szolgáltató konfigurálása

A Campaign Manager támogatja a IVR (ügynök nélküli) kampányok külső CPaaes-szolgáltatók használatával történő futtatását. A felhasználó konfigurálhatja a szolgáltató hozzáférési hitelesítő adatait. Ha többet szeretne megtudni, kattintson ide.

API Kulcsok

Ez a funkció megkönnyíti a biztonságos hozzáférést olyan harmadik féltől származó alkalmazásokhoz, amelyek integrációt igényelnek a Cisco CCE. Campaign Managerrel Az egyszerű hitelesítés lehetővé teszi a hozzáférést a szolgáltatás, a webszolgáltatás és a Websocket-kiszolgáló

alkalmazásokhoz. A felhasználó létrehozhat egy API kulcsot és egy titkos kulcsot, hogy biztonságos hozzáférést kapjon a Campaign Man-agerhez. Ezek a kulcsok segítenek biztonságossá tenni a hozzáférést a API kezelőhöz. Ha többet szeretne megtudni, kattintson ide.

Magas rendelkezésre állási állapot

A magas rendelkezésre állás (HA) licencelt funkció. A Campaign Manager fürttervezést használ a magas rendelkezésre álláshoz. A Campaign Manager minden összetevője redundánssá válik, és mindkét klaszterben rendelkezésre áll. Normál működés közben mindkét fürt úgy működne, hogy az egyik oldala aktív, a másik oldala készenléti állapotban lenne. Hiba esetén az automatikus feladatátvételi folyamat átállítja a készenléti fürtöt Aktív módba, és átkapcsolja a korábban aktív fürtöt készenléti módba. A két oldal csak redundanciára szolgál, nem terheléselosztásra. Ha többet szeretne megtudni, kattintson ide.

Módok

Az üzemmódok az ügyféllel való interakcióhoz használt módszerre vagy kommunikációs csatornára utalnak.

Megjegyzés: Az alkalmazás csak a Voice-t támogatja az aktuális kiadás módjaként.

Hangmód hozzáadása

Hangüzemmód hozható létre egy partner vezetékes vonalon (Home vagy Office vagy Egyéb) vagy mobilon (Home vagy Iroda vagy Egyéb) eléréséhez.

1. Kattintson az Add Voice Mode (Hangmód **hozzáadása) elemre**.
2. Adja meg a **mód nevét** és leírását.
3. Válassza ki a **Minimális hossz** és a Maximális hossz **lehetőséget** a legördülő menüből.
4. Kattintson a Save (Mentés) gombra .

Mód frissítése

1. Válasszon módot, majd kattintson **a Szerkesztés** ikonra .
2. Frissítse a részleteket, majd kattintson a Mentés **gombra**.

Mód törlése

1. Válasszon ki egy módot, majd kattintson a **Törlés** ikonra.
2. Kattintson **az OK** gombra a megerősítő előugró ablakban.

Mezők

Mező	Leírás
Mód neve	Kommunikációs mód

Leírás	A mód leírása
Minimális és maximális hossz	Lehetővé teszi az üzemmód minimális és maximális hosszának meghatározását

Időzóna

Minden időpont egyezményes világidő (UTC) szerint van tárolva, és globálisan jelenik meg a rendszer időzónája alapján. Az időzónák a Campaign Manager telepítésekor, a konfigurált időzónák pedig kampányspecifikus időzónákként vannak beállítva. A felhasználó különböző időzónákat használ a kampányok futtatásához. Ezek az időzónák szétszóródhatnak különböző kontinenseken vagy akár ugyanazon kontinens különböző helyszínein.

Az időzónák rácsnézetben és térképnézetben jelennek meg. Az időzóna engedélyezése vagy letiltása az időzóna kampányra való alkalmazásához. Ha egy időzóna hozzá van rendelve egy kampányhoz, akkor nincs lehetősége letiltani az időzónákat.

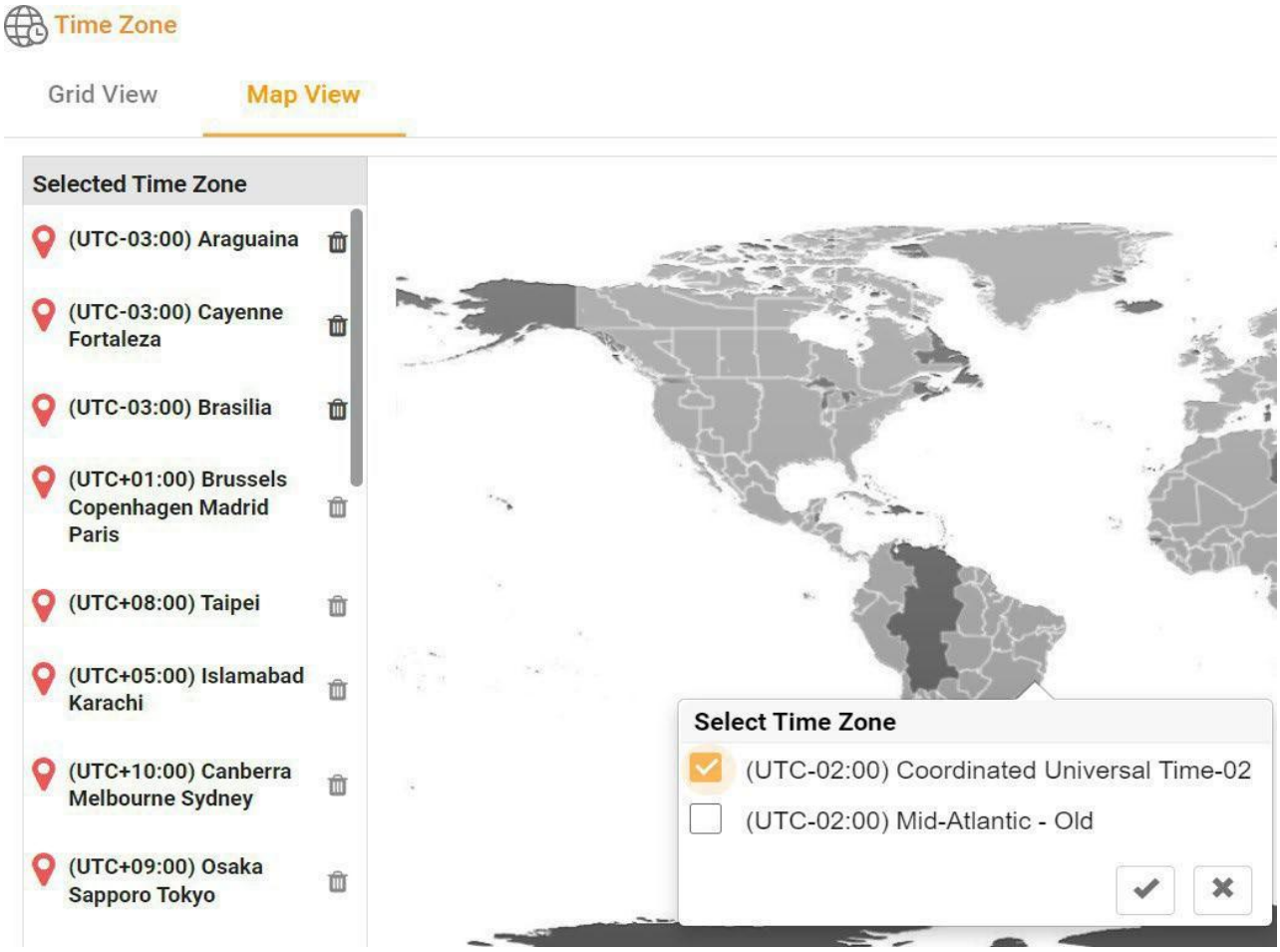
Rácsnézet

1. Lépjen a **Rács** nézetre.

2. Válassza ki az időzónát, és engedélyezze az időzónát egy kampányhoz.

Térkép nézet

1. Lépjen a **Térkép** nézethez.



2. Kattintson egy területre a térképen. Megjelenik egy előugró ablak, amely megjeleníti a kiválasztott hosszúsági fok összes időzónáját.
3. Kattintson **az OK gombra** a megerősítő előugró ablakban.

Rendszeridő zóna

1. Keresse meg a **rendszer időzónáját**.
2. Ez a választás lehetővé teszi a rendszer számára, hogy a megadott időzóna alapján kiszámítsa a valós idejű teljesítménymetrikák adatait.

Megfelelés

A megfelelőség lehetővé teszi a következő típusú kapcsolatok feltöltését:

- Ne hívj (DNC) - A DNC nyilvántartás azoknak a számoknak a listája, amelyek kérték, hogy ne zavarják őket a nem kívánt telefonhívások.
  A DNC nyilvántartás azoknak a kapcsolattartóknak a listája, akik kérték, hogy ne kapjanak kéretlen telefonhívásokat. Ezenkívül a DNC azt jelenti, hogy *ne lépjen kapcsolatba* az e-mail és SMS csatornákhoz. Ha egy névjegy DNC alatt van megjelölve, az összes csatorna (hang, SMS és e-mail) blokkolva lesz a további kéretlen kommunikációtól.
- Nemzeti Ne hívjon (NDNC) - Ez a DNC nyilvántartás nemzeti szinten. Ha egy szám regisztrálva van az NDNC-ben, egyetlen személy vagy szervezet sem kezdeményez kéretlen hívást. Az NDNC a *SMS és az e-mail csatornákra vonatkozó nemzeti "Ne lépjen kapcsolatba* " irányelvekre is vonatkozik, biztosítva, hogy semmilyen médiumon keresztül ne történjen kéretlen kommunikáció.
- Előzetes kifejezett írásbeli hozzájárulás (PEWC) - A PEWC előírja, hogy a telemarketingesek megszerezzék a hívott fél előzetes, kifejezett írásbeli hozzájárulását a vezeték nélküli számokra automatikusan tárcsázott vagy előre rögzített telemarketing hívásokhoz és a lakossági vezetékes számokra előre rögzített hívásokhoz.

  Megjegyzés: A konfiguráció aktiválásához lépjen kapcsolatba a Cisco CSM-mel.
- Ügyfél által preferált idő (CPT) – Ez lehetővé teszi, hogy három különböző, ügyfél által preferált hívási időpontot konfiguráljon a feltöltési fájlon keresztül. Az alkalmazás az ügyfél által preferált időpontban kézbesíti a kapcsolatot tárcsázásra. Az időzónák igény szerint konfigurálhatók.

  Megjegyzés:
  - Lépjen kapcsolatba a Cisco CSM paranccsal a konfiguráció aktiválásához.
  - Ha a CPT-érték ismétlődik, a rekordok nem frissülnek, még akkor sem, ha a kezdési és befejezési időpont eltérő. A CPT-táblához csak akkor ad hozzá új értéket, ha a CPT-érték egyedi.

Fájl importálása

1. Válassza ki a **Feltöltés típusát** és az Importálási módot **a** legördülő menüből.
2. Válassza ki a fájltípust **a Szöveg/CSV** vagy **az** Egyéni **közül**.
3. Ha a fájltípus Szöveg/CSV, válasszon határolójelet . A feltöltési fájlban használd a következő határolójelek bármelyikét: vessző (,), kötőjel (-), dollár ($), százalék (%), vonal (|), circumflex vagy caret (^), ésjel (&), csillag (*) és Tab.
4. Kattintson **a Fájl** kiválasztása gombra az importáláshoz, és válasszon ki egy fájlt.

   Megjegyzés: Ha az alkalmazást lokalizált nyelven használja (nem angolul), mentse el a feltöltésre szánt névjegyfájlt UTF-8 kódolásban.

5. Ha a feltöltéshez 1 . profilravan szükség , válasszon a legördülő listából. A gyors feltöltéssel kapcsolatban lásd a "Gyors feltöltés" részt a 91. oldalon.

Mezőleképezés

1. Lépjen a **Mezőleképezés** Tab.
2. Válassza ki az országkódot a legördülő listából az országkód mezőhöz való hozzárendeléshez.
3. Válassza ki a DNC adatokat a legördülő listából a DNC adatok mezőhöz való hozzárendeléshez.
4. Válassza ki a körzetszámot a legördülő listából a körzetszám mezőhöz való hozzárendeléshez.
5. Válassza ki a Csatorna típusát a legördülő listából a Csatorna típusa mezőhöz való hozzárendeléshez. Több csatornatípust is kiválaszthat, például Hang, Hangposta, E-mail, SMS és CPAAS.
6. Ha a feltöltés típusa **NDNC:**
   a. Válassza ki az **NDNC-adatokat** a legördülő listából.
   b. Válassza ki a Kezdő dátum **mezőt és** a **Záró dátum** mezőt a legördülő listából a leképezéshez.
   c. Válassza ki a **Dátumformátum** a legördülő listából.
7. Ha a feltöltés típusa **DNC**:
   a. Válassza ki a DNC adatokat a legördülő listából.
   b. Ha a feltöltés típusa **DNC**, aktiválja a **DNC időtartamot** az időtartam feltöltési fájlból történő kiválasztásához. Ha ezt a kapcsolatot véglegesen DNC-ként szeretné megjelölni, engedélyezze a DNC Forever funkciót. A DNC időtartama mező csak akkor aktív, ha a Feltöltés típusa DNC.
   c. TURN az **érvényes időtartamra** a DNC Forever aktiválásával. Ha ez a mező aktiválva van, **a Kezdő dátum** és **a Záró dátum** mező inaktiválódik.
   d. Válassza ki a kezdő dátumot **és a záró dátumot** , ha a **DNC Forever** mező nincs engedélyezve. Megjegyzés: A dátum és az idő a beállított rendszeridőzóna alapján jelenik meg.
   e. Válassza ki a **Dátumformátum** a legördülő listából. Ez a mező csak akkor látható, ha a DNC-időtartam aktiválva van.
8. Ha a feltöltés típusa **PEWC**:
   a. Válassza ki a PEWC adatmezőt a legördülő listából.
   b. Kattintson a **Beleegyezés** vagy **a Nem hozzájárulás** lehetőségre annak jelzéséhez, hogy a kapcsolattartónak beleegyezésként (felhasználó által megadott hozzájárulás) vagy nem hozzájárulásként kell-e kézbesítenie az előzetes kifejezett írásbeli értesítés definíciója szerint.
9. Ha a feltöltés típusa **CPT,**

1 A profil egy olyan sablon, amely tárolja a feltöltési listák és megfelelőségi mezők leképezését, amelyek minden alkalommal újra felhasználhatók mind a kézi, mind az automatikus feltöltés során. A feltöltést szabályozó összes konfiguráció egy elnevezett profilba kerül mentésre - Fájl / adatbázis feltöltése, hozzáférési hitelesítő adatok, üzleti mezők leképezése, és így tovább, gyakorlatilag minden, ami feltöltéssel történik. Csak annyit kell tennie, hogy kiválasztja a fájl elérési útját, kiválaszt egy profilt, és feltölti.

1. Válasszon ki egy időzónát a Feltöltés fájlból **vagy** a Körzetszám **használata lehetőség**kiválasztásával. Ha a Feltöltés fájlból lehetőséget választja, válassza ki a leképezni kívánt Időzóna mezőt a feltöltött fájlból.
2. Válassza a Feltöltés fájlból **lehetőséget** , ha a névjegyfeltöltési fájlban megadott CPT-t szeretné megadni. Győződjön meg arról, hogy a feltöltött fájl rendelkezik időzónával. Válassza ki az Időzónát, és képezzen le egy mezőt a feltöltött fájlból, amely a CPT időzónája. Győződjön meg arról, hogy a feltöltési fájlban szereplő időzóna már elérhető az alkalmazásban.
3. Válassza a Körzetszám **használata lehetőséget** , ha a körzetszám időzónáját szeretné CPT időzónaként használni.
4. Válassza a Hét **napja lehetőséget** a feltöltött fájlból a legördülő menüből a hét ügyfél által preferált napjához a hívás fogadásához. A feltöltési fájlnak tartalmaznia kell legalább két egymást követő kezdőbetűt a hét napjára, például Mo hétfőre, Tu keddre stb. Ezt a mezőt kötelező kitölteni.
5. Válasszon időformátumot a ÓÓ:PP és a ÓÓ:pp:XM lehetőségek közül. Az időformátumnak meg kell egyeznie a feltöltési fájlban megadott formátummal.
6. Válasszon egy **A foglalatot Kezdési idő1,A foglalat Befejezési idő2,B** slot Kezdési idő3,B slot Befejezési idő4,C slot Kezdési idő5 és Slot C Befejezési idő6.

   Megjegyzés: Nem kötelező mindhárom helyet kiválasztani. Ha azonban több bővítőhelyet választ ki, azokat egymás után kell kiválasztania: először az A foglalatot, majd a B foglalatot, végül pedig a C foglalatot.

---

1 Válassza ki azt a mezőt, amelyet hozzá szeretne rendelni az ügyfél által preferált első nyerőgép kezdési idejéhez, vagy az A foglalathoz. Ez az az időpont, amikor az alkalmazás kézbesíti a kapcsolatot a tárcsázónak, az adott tárcsázási helyre vonatkozó törvényi korlátozásokra is figyelemmel.
2 Válassza ki azt a mezőt, amelyet hozzá szeretne rendelni az ügyfél által preferált foglalat befejezési idejéhez az első, vagy az A foglalat esetében. Ez az az idő, amikor a kapcsolat nem jut el a tárcsázóhoz.
3 Válassza ki azt a mezőt, amelyet hozzá szeretne rendelni az ügyfél által preferált slot kezdési idejéhez a második, vagy a B foglalathoz. Erre az ügyfél által preferált három nyerőgép közül a másodikként van szükség, ha az első nyerőgép sikertelen hívást eredményez. Ez az az idő, amikor az alkalmazás kézbesíti a kapcsolatot a tárcsázónak. Ha például az A foglalat időzítése 8 AM és 9 AM között van, és a hívást bizonyos korlátozások miatt nem lehetett tárcsázni, vagy az ügyfél nem érhető el, akkor az itt meghatározott B foglalatban tárcsázzák, amely 10 AM és 11 AM között lehet. Erre is vonatkoznak a tárcsázásra vonatkozó törvényi korlátozások, amelyek erre a nyílásra érvényesek.
4 Válassza ki azt a mezőt, amelyet hozzá szeretne rendelni az ügyfél által preferált slot befejezési idejéhez a második, vagy a B foglalathoz. Ez az az idő, amikor a kapcsolat nem jut el a tárcsázóhoz.
5 Válassza ki azt a mezőt, amelyet hozzá szeretne rendelni a harmadik vagy C foglalat ügyfél által preferált nyerőgépének kezdési idejéhez. Erre az ügyfél által preferált három nyerőgép közül az

utolsóként van szükség, ha az első és a második nyerőgép sikertelen hívást eredményez. Ez az az idő, amikor az alkalmazás kézbesíti a kapcsolatot a tárcsázónak. Például, ha az A foglalat időzítése 8 AM és 9 AM között van, és a hívást valamilyen korlátozás miatt nem lehetett tárcsázni, vagy az ügyfél nem érhető el; a B foglalat ideje 10 AM - 11 AM, és ugyanezen okok miatt nem lehet tárcsázni, az itt meghatározott C foglalatban lesz tárcsázva, amely 2 PM - 3 PM lehet. Ez is vonatkozik a tárcsázásra vonatkozó törvényi korlátozásokra, amelyek erre a nyílásra vannak érvényben.

6 Válassza ki azt a mezőt, amelyet hozzá szeretne rendelni a harmadik vagy C foglalat ügyfél által preferált nyerőgépének befejezési idejéhez. Ez az az idő, amikor a kapcsolat nem jut el a tárcsázóhoz.

Megfelelőségi vagy kampánykategória

Megjegyzés: Ez egy opcionális lépés.

1. Lépjen a Megfelelőség vagy a **Kampányspecifikus kategória** Tab elemre, és válassza ki a **Kampányspecifikus DNC-t** vagy a megfelelő kampányokat a megfelelőség szelektív kampányokra való alkalmazásához.
2. Válassza ki a Kategóriaspecifikus DNC-t **,** és válassza ki a megfelelő kampánykategóriákat a szelektív kampánykategóriákra való alkalmazás alkalmazásához.
3. Kattintson a Save (Mentés) gombra .

Gyorskeresés

1. Válassza ki a feltöltés típusát **és a kategóriatípust**.
2. Írja be a keresendő értéket. Ez annak a kapcsolattartónak a telefonszáma, aki DNC, NDNC, CPT vagy PEWC azonosítóval van megjelölve.
3. Kattintson a Keresés gombra .
4. DNC és NDNC esetén az alkalmazás megjeleníti a megfelelőségi adatokat, a kategóriát, a kezdő dátumot és időt, a záró dátumot és időt, valamint a típust.

   Megjegyzés: A Típus mező DNC- és NDNC-szűrőkre alkalmazható. A dátum és az idő a beállított rendszeridőzóna alapján jelenik meg.
5. A PEWC esetében a keresési eredmény feltölti a megfelelőségi adatokat, a kategóriát, a csatornát és a hozzájárulási típust az összes egyező rekordhoz.
6. CPT esetén a keresési eredmény feltölti a megfelelőségi adatokat, a kategóriát, a csatornát, a hét napját, valamint az A, B és C foglalat (rendelkezésre álló tárolóhelyek) időtartományát az összes egyező rekordhoz.

Gyors feltöltés

Gyors feltöltéshez:

1. Válassza ki a feltöltés típusát **és a csatorna típusát**. Több csatornatípust is kiválaszthat.
2. Válassza ki a **Kategória** legördülő menüből.
3. Adja meg a **megfelelőségi adatokat** , például DNC-adatokat, NDNC-adatokat vagy PEWC-adatokat. A telefonszám helyett a DNC jelölésű üzleti paraméterek értékét is megadhatja. Lásd: Üzleti paraméter.
4. Engedélyezze az **Érvényes időtartamot** , hogy a kapcsolat örökre DNC-ként legyen.
5. Adja meg a **kezdési és** befejezési időpontot . Ez a kapcsolat DNC-ként marad megjelölve a kiválasztott időszakban.

   Megjegyzés: Ez csak akkor érvényes, ha a **DNC Forever** jelölőnégyzet nincs bejelölve. A dátum és az idő a beállított rendszeridőzóna alapján jelenik meg.
6. Ha a feltöltés típusa **PEWC**, kattintson a Hozzájárulás **vagy** a Nem hozzájárulás **lehetőségre** annak

jelzéséhez, hogy a kapcsolatfelvételnek beleegyezésként (felhasználó által megadott hozzájárulásként) vagy nem hozzájárulásként kell-e kézbesítenie az előzetes kifejezett írásbeli hozzájárulás definíciója szerint.

7. Ha a feltöltés típusa **CPT,** válasszon időzónát.
8. Válassza ki a **hét** napját a hét ügyfél által preferált napjaként a hívás fogadásához.
9. Jelölje be az A foglalat jelölőnégyzetét. Válassza ki az ügyfél által preferált hívási idő kezdési és befejezési idejét ehhez a nyíláshoz. Kattintson az OK gombra.
   Megjegyzés: A dátum és az idő a beállított rendszeridőzóna alapján jelenik meg.
10. Ha másik kártyahelyre van szüksége, jelölje be a B foglalat jelölőnégyzetét. Válassza ki a **kártyahely preferált hívási idejének kezdési és befejezési idejét** . Kattintson az OK gombra .
11. Ha szüksége van egy harmadik foglalatra, jelölje be a C foglalat jelölőnégyzetét. Válassza ki az ügyfél által preferált hívási idő kezdési és befejezési idejét **ehhez a** nyíláshoz. Kattintson az OK gombra .
12. Kattints a Feltöltés **gombra**.

Mezők

Mezők	Leírás
Feltöltés típusa	Ez határozza meg a DNC, NDNC vagy PEWC megfelelőségi kapcsolattartók típusát, amelyek feltöltésre kerülnek. **DNC** - A DNC a Ne hívjon (rendszerleíró adatbázis). Egyes távközlési szabályozó hatóságok lehetőséget adtak a telefonhasználóknak, hogy DNC-ügyfélként jelöljék meg magukat. Egyetlen személy vagy szervezet sem kezdeményezhet kéretlen hívást, és nem küldhet kéretlen SMS-t olyan telefonra, amely DNC-ként szerepel. **NDNC** - Az NDNC nemzeti szinten Ne hívjon (nyilvántartás). Ha egy szám regisztrálva van az NDNC-ben, akkor a regisztrált országban (ahol a szám regisztrálva van) egyetlen személy vagy szervezet sem kezdeményezhet kéretlen hívást vagy küldhet kéretlen SMS. **PEWC** - A PEWC előzetes kifejezett írásbeli hozzájárulás. Ez a rendelkezés előírja, hogy a telemarketingeseknek meg kell szerezniük a hívott fél előzetes, kifejezett írásbeli hozzájárulását a vezeték nélküli számokra automatikusan tárcsázott vagy előre rögzített telemarketinges hívásokhoz, valamint a lakossági vezetékes vonalakra irányuló, előre rögzített hívásokhoz. A PEWC a kimenő kampányokat szervező vállalkozás felelőssége. A vállalkozásnak meg kell győződnie arról, hogy a kampányhoz feltöltött számok PEWC-panaszok.

Importálási mód	Importálási mód **Hozzáfűzés**: Ez hozzáfűzi a feltöltött rekordokat egy már létező DNC/NDNC/PEWC listához. **Felülírás**: Ezzel törli a meglévő listát, és hozzáfűzi az újat

	rekordokat a listához. **Törlés**: A DNC/NDNC/PEWC lista feltöltött rekordokkal egyező rekordjai törlődnek.
Fájltípus	Az importálni kívánt fájl típusa. Ha az alkalmazást honosított nyelven használja (nem angolul), mentse el a feltöltésre szánt kapcsolatfájlt UTF-8 kódolásban.
Határoló	Felsorolja a karaktereket a fájl adatmezőinek elválasztásához. A feltöltési fájlban használd a következő határolójelek bármelyikét: vessző (,), kötőjel (-), dollár ($), százalék (%), vonal (|), circumflex vagy caret (^), ésjel (&), csillag (*) és Tab.
Profilnév	Felsorolja a profilokat. A profil egy olyan sablon, amely tárolja a feltöltési listák és megfelelőségi mezők leképezését, amelyek minden alkalommal újra felhasználhatók mind a kézi, mind az automatikus feltöltés során.
Országkód	Országkódként hozzárendelendő üzleti mező a feltöltési fájlban
DNC-adatok	DNC-adatok szűrőjeként leképezendő mező
Körzetszám	Körzetszámként leképezendő üzleti mező. A kampány állami törvényeknek való megfelelése a Rendszerben beállított körzetszámnak felel meg. Az e körzetszámhoz tartozó állam állami jogát alkalmazzák.
Csatornatípus	Kommunikációs mód a DNC-feltöltés alkalmazásához, például hang, e-mail vagy SMS. Több csatornatípus jelölőnégyzetét is kiválaszthatja.
DNC-időtartam	A DNC-ként jelölendő kapcsolatok időtartama.
DNC örökre	A DNC örökre engedélyezi a feltöltött névjegyeket a DNC/NDNC/PEWC-be
Kampányspecifikus	Kampányspecifikus részletek listázása
Kategória-specifikus	Listák kategóriái
Kampány	A kampány neve
Kampánycsoportok	Kampánycsoport neve

Globális feltöltés

A globális feltöltés lehetővé teszi, hogy egyetlen érdeklődőkeresési listát tölts fel több kampányba az egyes kampányokhoz meghatározott feltételek alapján. Ez a szakasz a globális feltöltési adatok, például a fájlinformációk és -feltételek konfigurálásával foglalkozik.

A felhasználó a következőket teheti:

- Névjegyek feltöltése
- Globális feltöltési konfiguráció

A globális feltöltés segít megfeleltetni a kapcsolattartókat az adattípusnak. További feltételeket úgy adhat hozzá a partnerlistához, hogy a szabály melletti plusz gombra kattint (Feltétel hozzáadása), és további feltételkészleteket hoz létre.
A feltételkészleten belüli feltételeket a szabály kiértékelésekor a rendszer együtt ÉS. Minden feltétel VAGYed a többi feltételkészlettel együtt.

Névjegyek feltöltése

Fájl importálása

1. Kattintson a + **Hozzáadás** ikonra, és navigáljon a Névjegy **feltöltése elemre**.
2. Válassza ki a típust a **Szöveg/CSV** vagy **az Egyéb** listából **.** Más formátumok csak a JSON formátumot támogatják.
3. Kattintson a Fájl **kiválasztása gombra** , és válassza ki a feltölteni kívánt névjegyfájlt.

   Megjegyzés: Ha az alkalmazást nem angol, hanem lokalizált nyelven használja, mentse el a feltöltésre szánt névjegyfájlt UTF-8 kódolásban.
4. Válasszon ki egy fájlsablont a Globális feltöltési konfigurációk közül.

Adatséma

1. Lépjen az **adatsémához**. A sablonfájl összes mezője megjelenik a legördülő menüben. Adja meg az egyes mezők jellemzőit.
2. Válasszon adattípust a **Float,String,Number** és **DateTime** lehetőségek közül.
3. Ha a kiválasztott adattípus **DateTime**, válasszon

egy formátumot . **Kifejezésszerkesztő**

1. Lépjen a Kifejezésszerkesztőbe, **és kattintson az ÚJ** LÉTREHOZÁSA gombra **.**
2. Adjon meg egy **kifejezésnevet**.
3. Válasszon ki egy függvényt a legördülő menüből. A Bal, Jobb, Sztring és Csere függvények esetében az összes sémamező (a feltöltési fájl fejlécmezői) és a rendszermező ki van töltve. Válasszon egyet ezek közül, majd kattintson a Kiválasztás gombra .

4. Kattintson a Beállítások **elemre** az 1. paraméternél. Ehhez a kifejezéshez három paraméter közül választhat. A Balra, Jobbra, Részsztringre és Csere függvényekre az összes sémamező és rendszermező ki van töltve. Válasszon egyet ezek közül, majd kattintson a Kiválasztás **gombra**. Az összes többi dátummal, nappal és idővel kapcsolatos függvényhez csak **a Most** lehetőséget választhatja.
5. Kattintson a Beállítások **elemre** a 2. paraméternél. Ehhez a kifejezéshez három paraméter közül választhat. A Balra, Jobbra, Részsztringre és Csere függvényekre az összes sémamező és rendszermező ki van töltve. Válasszon egyet ezek közül, majd kattintson a Kiválasztás **gombra**. Az összes többi dátummal, nappal és idővel kapcsolatos függvényhez csak **a Most** lehetőséget választhatja.
6. Kattintson a Beállítások **elemre** a 3. paraméternél. Ehhez a kifejezéshez három paraméter közül választhat. A Balra, Jobbra, Részsztringre és Csere függvényekre az összes sémamező és rendszermező ki van töltve. Válasszon egyet ezek közül, majd kattintson a Kiválasztás **gombra**. Az összes többi dátummal, nappal és idővel kapcsolatos függvényhez csak **a Most** lehetőséget választhatja.
7. Kattintso

n a Save

(Mentés)

gombra.

Építési állapot

1. Lépjen a **Build feltétel** Tab. Ez megjeleníti a kampány és a profil buildfeltételét. A felhasználó szerkesztheti vagy törölheti a feltételt a **műveletből**.
2. Kattintson a **+ Feltétel** hozzáadása gombra egy új feltétel létrehozásához.
3. Válassza ki a **kampány nevét** és **a profil nevét** a legördülő menüből.
4. Egy fájlt kétféleképpen tölthet fel. Ezt az LCMGlobalUploader *összetevő web.config fájljában* található Record-sMovedToAllMatchedConditions *konfiguráció* vezérli.
    a. Igaz – Több kampányhoz, ahol a kapcsolat több kampány feltételeinek is megfelel
    b. Hamis – Egyetlen kampányba, ahol a kapcsolattartót a feltételnek megfelelő első kampányba töltik fel.
5. Az Advanced Builder **engedélyezéséhez vagy letiltásához**lásd: Advance Build Condition.
6. Kattints a Feltöltés **gombra**.

Globális feltöltési konfiguráció szöveg és CSV használatával

A globális feltöltési konfiguráció szöveg és CSV használatával történő végrehajtásáról a Konfiguráció szöveg és CSV használatával című témakörben olvashat.

Globális feltöltési konfiguráció a API használatával

Ha tudni szeretné, hogyan hajthatja végre a globális feltöltési konfigurációt a API használatával, olvassa el a Konfiguráció a API használatával című témakört .

Globális feltöltési konfiguráció JSON vagy rögzített szélesség használatával

Ha tudni szeretné, hogyan végezheti el a globális feltöltési konfigurációt szöveges vagy JSON-fájlok használatával, olvassa el a következő oldal "Konfiguráció JSON vagy rögzített szélesség használatával" című részét

A globális feltöltés állapotfrissítése

1. Válasszon ki egy ID globális listát, majd kattintson a **Menü** ikonra a Művelet **alatt**.
2. Az aktuális állapottól függően a menü megjeleníti az opciókat. Válassza ki a megfelelő lehetőséget az állapot módosításához.

Globális feltöltés törlése

1. Válasszon ki egy globális listát ID és kattintson **a Menü** ikonra a Művelet alatt .
2. Válassza a Törlés **lehetőséget**.

Mezők

Mezők	**Leírás**
Globális lista ID	Az alkalmazás által a feltöltéskor kiosztott ID lista.
Fájlnév	A feltöltendő névjegyeket tartalmazó fájlnév.
Feltöltés ideje	A lista feltöltésének dátuma és időpontja. Ez a rendszerbeállításokban beállított időn alapul.
Feldolgozott	A listából feldolgozott kapcsolattartók száma.
Páratlan	A listában nem egyező névjegyek száma. Kattintson a letöltés gombra a nem egyező rekordok listájának letöltéséhez.
Hiba	Azon névjegyek száma, amelyek a feltöltéskor hibát jeleznek. Kattintson a Letöltés gombra a hibarekordok listájának letöltéséhez.
Globális listás kampány	Kibontás az egyes kampányokba feltöltött névjegyek számának megtekintéséhez

Állapot	Adja meg a névjegyek állapotát. Aktív – Ez az állapot azt jelzi, hogy a lista aktív, azaz a névjegyek feltöltése sikeres, és a kapcsolatok kézbesítése megtörténik a tárcsázónak. Leállítva – Ez az állapot azt jelzi, hogy a lista le van állítva. A névjegyek feltöltődnek az adott kampányba, de nem jutnak el a tárcsázóhoz. Sikertelen – A listában szereplő összes névjegy nincs feltöltve a

Mezők	Leírás
	Kampányok. Befejezve - A névjegyek sikeresen feltöltésre kerülnek a megfelelő kampányokba.
Teljesítési százalék	A teljesítési százalék kiszámítása a következő képlettel történik: ((TotalRecords - BadRecords - UnmatchedRecords) / TotalRecords)* 100
Művelet	Sorolja fel a végrehajtandó lépéseket
Állj	Leállítja a különböző kampányokba feltöltött névjegyeket és a tárcsázónak küldött üzeneteket.
Elkezd	Folytatja a feltöltött névjegyek kézbesítését a tárcsázónak.
Állandó megállás	Véglegesen leállítja a listán szereplő névjegyek kézbesítését. Ez a művelet visszafordíthatatlan.

Konfiguráció JSON vagy rögzített szélesség használatával

Fájl importálása

1. Válassza ki a **feltöltés forrását** .
    a. Válasszon egy **Új** fájlt egy új fájl globális feltöltéshez való konfigurálásához.
    b. Válasszon ki egy **meglévő** fájlt a feltételek meglévő fájlra való frissítéséhez.
2. Ha a kiválasztott **forrás** Új , válasszon egy **határolójelet**
3. Válasszon fájltípust .
    a. **Szöveg/CSV** - Válassza ezt a lehetőséget, ha névjegyet szeretne feltölteni egy egyszerű fájlból. Az egyszerű fájl mezőit vesszővel, Tab vagy egyéni határolójellel lehet elválasztani.
    b. **API** - Ha nem egyszerű fájlt használ, sablont is használhat a névjegyek feltöltéséhez a API használatával.
    c. **Egyéb** – Ha az Egyéb lehetőséget választja, válassza ki a megfelelő formátumot a Rögzített szélesség (fejléc nélküli formázott szövegfájlok) vagy a JSON (alapértelmezett beállítás) közül.

    Megjegyzés: Ha az alkalmazást lokalizált nyelven használja (nem angolul), mentse el a feltöltésre szánt névjegyfájlt UTF-8 kódolásban.
4. Ha fájlból tölt fel, válasszon ki egy feltöltési fájlt.

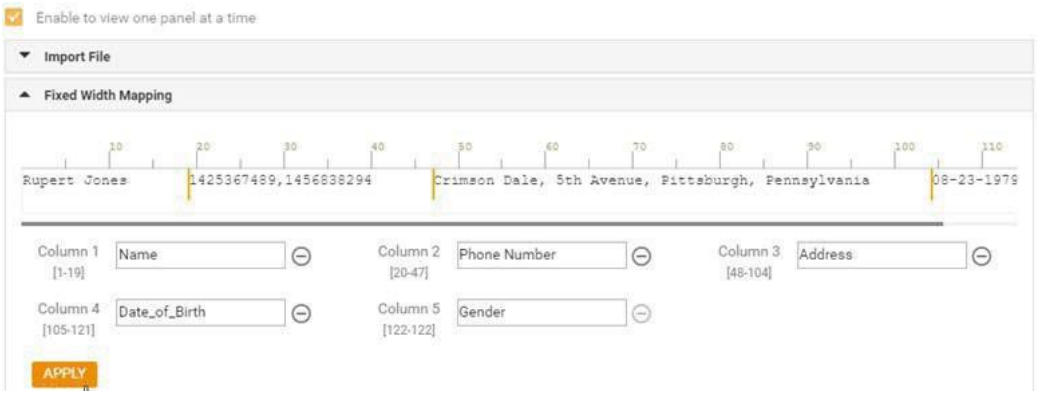
Megjegyzés: Győződjön meg arról, hogy a feltöltésre szánt fájlnév ugyanazzal a karakterlánccal kezdődik. Például fájlokat kap egy harmadik féltől származó alkalmazásból (CRM) rendszeres feltöltésre. Ha az itt látható fájl Contact.txt, akkor a harmadik féltől származó alkalmazás által elhelyezett összes fájlnak ezzel a névvel kell kezdődnie. A harmadik féltől származó alkalmazás időbélyeget vagy egyedi ID-t csatolhat az azonosításhoz - például Contact_MMDDYYYY.txt vagy Contact_000001.txt. Ha az alkalmazás olyan fájlt talál, amely megfelel a kezdő karakterláncnak (ebben az esetben a Kapcsolat .....), a fájl feltöltésre kerül.

Megjegyzés: Ha a kapcsolatfelvételi fájl opcionális üzleti mezőket tartalmaz, akkor ezeknek a mezőknek a fejléce nem tartalmazhat speciális karaktereket Anywhere. Győződjön meg arról is, hogy ezeknek a mezőknek a fájlfejléce nem számmal kezdődik. Ha egyéni határolójelet használ, válassza ki azt az elválasztójelet, amelyet a feltöltési fájlban használt az adatmezők elválasztásához.

Rögzített szélesség

Ez a beállítás csak akkor alkalmazható, ha a kiválasztott fájlformátum az **Egyéb**.

1. Válassza ki a kívánt TXT fájlt, megjelenik a Rögzített szélesség szakasz.



2. A fájl első adatsora karakterskálán jelenik meg. Lehetővé teszi az oszlopok elhatárolását és a fejlécek meghatározását mindegyikhez.
3. Kattintson az adatsor mentén lévő helyekre az egyes oszlopok korlátainak megjelöléséhez. Oszloponként legfeljebb 128 karakter megengedett.
4. Az első létrehozott oszlop neve 1. oszlop, és az egymást követő oszlopok számozása ennek megfelelően történik. A karaktertartomány is meg van adva minden oszlophoz. Az első oszlop tartománya 1-től kezdődik. Az oszlop végpontja a következő oszlop kezdőpontja.
5. Adja meg a fejlécet a szövegmező minden oszlopához, mindegyik mentén jelenjen meg.

   Megjegyzés: Csak a fejléc nélküli TXT-fájlok feltöltése javasolt. Ha fejléccel rendelkező TXT-fájlt tölt fel, a fejlécet rekordként kezeli a rendszer. A fejlécek közötti eltérések nem jelennek meg a globális feltöltési előzményekben. Ezek a Hibanapló mappából érhetők el a Globális feltöltési útvonal alatt.

6. Ha törölni szeretne egy oszlopot, kattintson **az Eltávolítás** gombra, és erősítse meg a műveletet a megjelenő Törlés megerősítése előugró ablakban. Az utolsó oszlop nem törölhető.
7. Kattints a **ALKALMAZ** gombot a módosítások mentéséhez. Az alkalmazás után a módosítások nem állíthatók vissza. Az oszlopfejlécek most már ki vannak töltve az adatleképezéshez a következő mezőkben. Lépjen a Mezőleképezés szakaszra, és rendelje hozzá a fejléceket a mezőkhöz.

Adatséma

1. Lépjen az **adatsémához**. A sablonfájl összes mezője megjelenik a legördülő menüben. Adja meg az egyes mezők jellemzőit.
2. Válasszon adattípust a **Float,String,Number** és **DateTime** lehetőségek közül.
3. Ha a kiválasztott adattípus **DateTime**, válasszon

egy formátumot . **Kifejezésszerkesztő**

1. Lépjen a Kifejezésszerkesztőbe, **és kattintson az ÚJ** LÉTREHOZÁSA gombra **.**
2. Adjon meg egy **kifejezésnevet**.
3. Válasszon ki egy függvényt a legördülő menüből. A Bal, Jobb, Sztring és Csere függvények esetében az összes sémamező (a feltöltési fájl fejlécmezői) és a rendszermező ki van töltve. Válasszon egyet ezek közül, majd kattintson a Kiválasztás **gombra**.
4. Kattintson a Beállítások **elemre** az 1. paraméternél. Ehhez a kifejezéshez három paramétert választhat. A Balra, Jobbra, Részsztringre és Csere függvényekre az összes sémamező és rendszermező ki van töltve. Válasszon egyet ezek közül, majd kattintson a Kiválasztás **gombra**. Az összes többi dátummal, nappal és idővel kapcsolatos függvényhez csak **a Most** lehetőséget választhatja.
5. Kattintson a Beállítások **elemre** a 2. paraméternél. Ehhez a kifejezéshez három paramétert választhat. A Balra, Jobbra, Részsztringre és Csere függvényekre az összes sémamező és rendszermező ki van töltve. Válasszon egyet ezek közül, majd kattintson a Kiválasztás **gombra**. Az összes többi dátummal, nappal és idővel kapcsolatos függvényhez csak **a Most** lehetőséget választhatja.
6. Kattintson a Beállítások **elemre** a 3. paraméternél. Ehhez a kifejezéshez három paramétert választhat. A Balra, Jobbra, Részsztringre és Csere függvényekre az összes sémamező és rendszermező ki van töltve. Válasszon egyet ezek közül, majd kattintson a Kiválasztás **gombra**. Az összes többi dátummal, nappal és idővel kapcsolatos függvényhez csak **a Most** lehetőséget választhatja.
7. Kattintso

n a Save

(Mentés)

gombra.

Építési állapot

1. Lépjen a **Build feltétel** Tab. Ez megjeleníti a kampány és a profil buildfeltételét. A felhasználó szerkesztheti vagy törölheti a feltételt a **műveletből**.
2. Kattintson a **+ Feltétel** hozzáadása gombra egy új feltétel létrehozásához.
3. Válassza ki a **kampány nevét** és **a profil nevét** a legördülő menüből.

4. Egy fájlt kétféleképpen tölthet fel. Ezt az LCMGlobalUploader *összetevő web.config fájljában* található Record-sMovedToAllMatchedConditions *konfiguráció* vezérli.
    a. Igaz – Több kampányhoz, ahol egy kapcsolattartó több kampány feltételeinek is megfelel
    b. Hamis – Egyetlen kampányba, ahol a kapcsolattartót a feltételnek megfelelő első kampányba töltik fel.
5. Az Advanced Builder **engedélyezéséhez vagy letiltásához**lásd: Advance Build Condition.
6. Kattints a Feltöltés **gombra**.

Az összeállítási feltétel a következő mezőket jeleníti meg:

Mező neve	Leírás
Szekvenciaazonosító	Ez a kampány ID sorrendje, ahol a kapcsolatfelvételi folyamat zajlik.
Kampány	A kampány neve.
Profilnév	A profil neve.
Feltétel	Az állapot neve.
Művelet	Végrehajtandó művelet.

Konfiguráció API használatával
Fájl importálása

1. Kattintson a + **Hozzáadás** ikonra, és navigáljon a Globális feltöltési konfiguráció **elemhez**.
2. Válassza ki a **feltöltés forrását** .
    a. Válasszon egy **Új** fájlt egy új fájl globális feltöltéshez való konfigurálásához.
    b. Válasszon ki egy **meglévő** fájlt a feltételek meglévő fájlra való frissítéséhez.
3. Ha a kiválasztott **forrás** Új , válasszon egy **határolójelet**
4. Válassza a **API** fájltípust . Ha a Globális feltöltés API lehetőséget használja a névjegyek feltöltéséhez, válassza ezt a lehetőséget. Ehhez szükség van egy sablonra (adatforrásra), amely tartalmazza a kapcsolattartási adatokat. A sablonfájl mezőit leképezheti az adatsémára, írási feltételeket írhat, és névjegyeket tölthet fel.
5. Adja meg a **sablon nevét**. A sablon tartalmazza a API által előírt bemeneti követelményeket.

Adatséma

1. Lépjen az **adatsémához**. A sablonfájl összes mezője megjelenik a legördülő menüben. Adja meg az egyes mezők jellemzőit.

2. Válasszon adattípust a **Float,String,Number** és **DateTime** lehetőségek közül.
3. Ha a kiválasztott adattípus **DateTime**, válasszon

egy formátumot . **Kifejezésszerkesztő**

1. Lépjen a Kifejezésszerkesztőbe **,** és kattintson az ÚJ LÉTREHOZÁSA gombra .
2. Adjon meg egy **kifejezésnevet**.
3. Válasszon ki egy függvényt a legördülő menüből. A Bal, Jobb, Sztring és Csere függvények esetében az összes sémamező (a feltöltési fájl fejlécmezői) és a rendszermező ki van töltve. Válasszon egyet ezek közül, majd kattintson a Kiválasztás **gombra**.
4. Kattintson a Beállítások **elemre** az 1. paraméternél. Ehhez a kifejezéshez három paramétert választhat. A Balra, Jobbra, Részsztringre és Csere függvényekre az összes sémamező és rendszermező ki van töltve. Válasszon egyet ezek közül, majd kattintson a Kiválasztás **gombra**. Az összes többi dátummal, nappal és idővel kapcsolatos függvényhez csak **a Most** lehetőséget választhatja.
5. Kattintson a Beállítások **elemre** a 2. paraméternél. Ehhez a kifejezéshez három paramétert választhat. A Balra, Jobbra, Részsztringre és Csere függvényekre az összes sémamező és rendszermező ki van töltve. Válasszon egyet ezek közül, majd kattintson a Kiválasztás **gombra**. Az összes többi dátummal, nappal és idővel kapcsolatos függvényhez csak **a Most** lehetőséget választhatja.
6. Kattintson a Beállítások **elemre** a 3. paraméternél. Ehhez a kifejezéshez három paramétert választhat. A Balra, Jobbra, Részsztringre és Csere függvényekre az összes sémamező és rendszermező ki van töltve. Válasszon egyet ezek közül, majd kattintson a Kiválasztás **gombra**. Az összes többi dátummal, nappal és idővel kapcsolatos függvényhez csak **a Most** lehetőséget választhatja.
7. Kattintso

n a Save

(Mentés)

gombra.

Építési állapot

1. Lépjen a **Build feltétel** Tab. Ez megjeleníti a kampány és a profil buildfeltételét. A felhasználó szerkesztheti vagy törölheti a feltételt a **műveletből**.
2. Kattintson a **+ Feltétel** hozzáadása gombra egy új feltétel létrehozásához.
3. Válassza ki a **kampány nevét** és **a profil nevét** a legördülő menüből.
4. Egy fájlt kétféleképpen tölthet fel. Ezt az LCMGlobalUploader *összetevő web.config fájljában* található Record-sMovedToAllMatchedConditions *konfiguráció* vezérli.
    a. Igaz – Több kampányhoz, ahol egy kapcsolattartó több kampány feltételeinek is megfelel
    b. Hamis – Egyetlen kampányba, ahol a kapcsolattartót a feltételnek megfelelő első kampányba töltik fel.

5. Az Advanced Builder **engedélyezéséhez vagy letiltásához**lásd: Advance Build Condition.
6. Kattints a Feltöltés **gombra**.

Üzleti eredmény

Az üzleti eredmény az ügynök által az ügyféllel való interakció eredménye alapján meghatározott elrendezés. Az üzleti eredmény határozza meg az egyes üzleti eredmények visszahívásának és lezárásának szabályait.

Például egy hitelkártya-tulajdonos megerősítheti, hogy befizeti az egyenleget. Az Ön leírása megerősíthető a fizetéshez. Ebben az esetben ezt az üzleti eredményt sikerként kezelheti. Az üzleti eredményt beállíthatja úgy, hogy sikeres kapcsolat esetén bezárja a kapcsolattartót. Ezzel szemben, ha a hitelkártya tulajdonosa megtagadja a fizetést, a leírás lehet Elutasítva fizetésre, és az üzleti eredményt Sikertelenként állíthatja be. Ismét konfigurálhatja az üzleti eredményt úgy, hogy egy későbbi időpontban újra átütemezze a kapcsolattartót.

A felhasználó létrehozhat egy új üzleti eredményt, szerkesztheti és törölheti az üzleti eredményt.

Szinkronizálási platform eredményei

Megjegyzés: **A Global_<tárcsázási név>_Wrap-up** a Webex

Contact Center értékre vonatkozik. Az üzleti eredmények elérhetők az

ügynök számára a munkaterületen.

Amikor egy ügynök szinkronizálja a tárcsázót a Campaign Manager-alkalmazással, a rendszer lekéri és megjeleníti az összefoglaló kódokat a Global_<tárcsázónév>_Wrap-up **csoportban** . A Campaign Manager előnyben részesíti a meghatározott összesítő kódot a Agent Desktop-ben szereplő üzleti eredménycsoporttal szemben.

Nem adhat hozzá új üzleti eredményt, és nem távolíthat el üzleti eredményt a csoportból. A következő oldalon meghatározhatja a "Szülőeredményeket", és módosíthatja az üzleti eredmény tulajdonságait, például az eredmény típusát **, az átütemezési időt**, a maximális újrapróbálkozást **,** a prioritást **,** az érdeklődő pontszámát **és így tovább.**

Új üzleti eredmény hozzáadása

Üzleti eredménycsoport

1. Kattints a Hozzáadás gombra **, és navigálj az** Üzleti eredmény hozzáadása részhez **.**
2. Adja meg az **üzleti eredménycsoport nevét** és **leírását**.
3. Kattintson a Tovább **gombra**.

Szülői eredmények

1. Lépjen a Szülőeredmények **Tab elemre, és kattintson a** Hozzáadás **gombra**.
2. Adja meg a **szülő eredmény nevét** és a **szülő eredmény leírását**.
3. Kattintson a Save (Mentés) gombra a **Action** Tab alatt.
4. Kattintson a Tovább **gombra**.

Eredmény

1. Keresse meg az Eredmény **Tab elemet, és kattintson a** Hozzáadás **gombra**.
2. Adja meg az eredmény **nevét,** és válasszon ki egy **szülőnevet** a legördülő menüből.
3. Válassza ki az **eredmény típusát** , például Hiba vagy Sikeres.
4. Adja meg az átütemezési időt **, a maximális újrapróbálkozást**, **a prioritást** és **az**érdeklődő pontszámát .
5. TURN a **Close contact to ON (Kapcsolat** bezárása ON-hoz) gombot a kapcsolat bezárásához.
6. TURN a **Kapcsolat** eltávolítása BE **állásba** a mód eltávolításához.
7. Kattintson **a Mentés** gombra a **Művelet** Tab alatt.
8. Kattintson a Save (Mentés) gombra .

Üzleti eredmény szerkesztése vagy törlése

A felhasználó szerkesztheti és törölheti az üzleti eredményeket.

Eredmény szerkesztése

1. Válassz ki egy üzleti eredményt, majd kattints a Szerkesztés gombra **az Action** Tab alatt **.**
2. Frissítse a paramétereket, majd kattintson

a Csoport **frissítése gombra**. **Eredmény**

törlése

1. Válassz ki egy üzleti eredményt, majd kattints a Törlés gombra **az Action** Tab alatt **.**
2. Olvassa el a figyelmeztetést, és kattintson a Törlés **gombra** az üzleti eredmény eltávolításához

Mezők

Mező	Leírás
Üzleti eredménycsoport leírása	Az üzleti eredménycsoport leírása
Szülő eredményének neve	Szülő eredmény neve

Szülő eredményének leírása	A szülő eredmény leírása
Művelet	Meghatározza az eredményhez szükséges műveletet. A felhasználó szerkesztheti vagy törölheti az eredményeket.
Eredmény	Az eredmény neve. Az eredmény az ágens által meghatározott diszpozíció a cus-tomerrel való interakció eredménye alapján.
Eredmény típusa	Meghatározza az eredmény típusát, például a kudarcot vagy a sikert
Időpont átütemezése	Meghatározza azt a napot és időpontot, ameddig egy kapcsolattartót át kell ütemezni egy eredmény érdekében
Újrapróbálkozások max. száma	Ez az engedélyezett újrapróbálkozások száma, amikor egy ügynök üzleti eredményt állít be egy híváshoz. A szám elérése után a kapcsolatot a következő érvényes módba tárcsázzák. Ha nem áll rendelkezésre más érvényes mód, az alkalmazás addig próbálkozik újra ezzel a móddal, amíg el nem éri a napi vagy globális újrapróbálkozásokat.
Prioritás	Meghatározza az eredmények prioritási sorrendjét. Állítsa be megfelelően a számot, hogy ezt a kapcsolatot magasabb prioritással kézbesítse.
Vezető pontszám	Ez nem vonatkozik a jelenlegi kiadásra.
Névjegyek bezárása	Adja meg, hogy a kapcsolatot le kell-e zárni vagy sem.
Őrizze meg a PCB-t	Lehetőség ugyanannak az ügyintézőnek a személyes visszahívására. az aktuálisan csatlakoztatott hívás személyes visszahívási kapcsolat, és az elhelyezés után PCB-kapcsolatként kell fenntartani, TURN a PCB megtartása kapcsoló BE.

Állam, körzetszám és irányítószám

Az Állam/Terület/Irányítószám szakasz biztosítja a helyi telemarketing-előírásoknak való megfelelést az államspecifikus hívható időpontok, körzetszámok és irányítószámok kezelésével. Fenntartja a megfelelő államokhoz és időzónákhoz leképezett irányítószámok és körzetszámok általános listáját, amely lehetővé teszi a törvényes követelmények betartását a szabályzó személyek számára a megengedett időpontokban, beleértve a hétvégéket és más alkalmazandó időszakokat.

Állapot hozzáadása

Új állapot hozzáadásához hajtsa végre a következő lépéseket:

1. Lépjen az **Állam / Terület / Irányítószám** elemre a Rendszer menü alatt.
2. Lépjen az Állam elemre, és kattintson az Állapot **hozzáadása gombra**.
3. Adja meg az **állam** nevét.
4. Válassza ki a **zóna nevét** a legördülő listából.
5. Kattintson a Save (Mentés) gombra .

Irányítószám hozzáadása

Új irányítószám hozzáadásához hajtsa végre a következő lépéseket:

1. Lépjen a Tab irányítószámra.
2. Kattintson az Irányítószám **hozzáadása gombra**.
3. Adja meg az **irányítószámot**.
4. Válassza ki a **zóna nevét** a legördülő listából. Ezt a mezőt kötelező kitölteni.
5. Válassza ki az **Állapot** lehetőséget a legördülő listából. Ez is kötelező mező.
6. Szükség esetén az Állapot **blokkolása** gombbal blokkolhatja az állapotot.
    a. Ha a kapcsoló be van kapcsolva, adja meg a kezdő dátumot **& időt** , amikor az állapotot le kell tiltani.
    b. Adja meg a Befejezés dátuma **& Idő** lehetőséget a zárolás végének meghatározásához.
7. Kattintson **a Mentés** gombra a **Művelet** Tab alatt a bejegyzés mentéséhez.

Irányítószám importálása

Az irányítószám **importálása** :

1. Lépjen az Irányítószám importálása **elemre**.
2. Kattintson a Fájl **kiválasztása elemre** , és válasszon ki egy irányítószámfájlt.
3. Képezze le a mezőt a feltöltött fájlból. Válassza ki a megfelelő értékeket a legördülő menüből a leképezéshez. Képezze le az irányítószámot, a zóna nevét **és**az **államot**. Ezek kötelező mezők. A fájlban említett állapotnak elérhetőnek kell lennie a rendszerben a mező helyes leképezéséhez.
4. Kattintson az Importálás **gombra**.

Irányítószám importálása blokkoláshoz vagy feloldáshoz

Az irányítószámfájl importálása blokkoláshoz vagy feloldáshoz:

1. Lépjen a Letiltás/ **Feloldás** elemre.
2. Válassza ki a fájltípust a Letiltás vagy **a Feloldás listából**.
3. Kattintson a Fájl **kiválasztása elemre** , és válasszon ki egy irányítószámfájlt.
4. Válassza ki a Kezdő dátum/idő **és** a Záró dátum/idő **lehetőséget az** irányítószám blokkolásához vagy feloldásához. Az időt a konfigurált rendszeridőzóna alapján jeleníti meg.
5. A szövegfájl összes mezője megjelenik a **Mezőleképezés** szakasz legördülő listájában. Válasszon ki egy **irányítószámot** a legördülő menüből a leképezéshez.
6. Kattintson az Importálás **gombra**.

Körzetszám hozzáadása

Körzetszám hozzáadása:

1. Lépjen a Körzetszám **Tab elemre, és kattintson a** Körzetszám **hozzáadása lehetőségre**.
2. Adja meg a **körzetszámot** numerikus értékben.
3. Válassza ki a **zónák nevét** a legördülő listából a körzetszám leképezéséhez.
4. Válassza ki az **államot** a lefelé mutató listából.
5. TURN a **körzetszám blokkállapotát** Be **vagy** Ki **értékre**. Ez lehetővé teszi a körzetszám blokkolását és feloldását.
    a. Ha a kapcsoló be van kapcsolva, adja meg a kezdő dátumot **& időt** , amikor az állapotot le kell tiltani.
    b. Adja meg a Befejezés dátuma **& Idő** lehetőséget a zárolás végének meghatározásához.
6. Kattintson a Save (Mentés) gombra a **Action** Tab alatt.

Körzetszám importálása

A körzetszám importálása:

1. Kattintson a Körzetszám importálása **elemre**.
2. Kattintson a Fájl **kiválasztása gombra** , és válasszon ki egy körzetszámfájlt.
3. Válassza ki a megfelelő értéket a leképezéshez szükséges legördülő listából. Térképezze fel a körzetszámot, a zóna nevét **és**az **államot .** Ezek kötelező mezők. A fájlban említett állapotnak elérhetőnek kell lennie a rendszerben a mező helyes leképezéséhez.
4. Kattintson az Importálás **gombra**.

Körzetszám importálása blokkoláshoz vagy feloldáshoz

Az alkalmazás nem kézbesíti a blokkolt területi kapcsolatokat a tárcsázónak. Használja a körzetszám funkció LETILTÁS / FELOLDÁS funkcióját a névjegyek kézbesítésének blokkolásához.

A körzetszámfájl importálása blokkoláshoz vagy feloldáshoz:

1. Lépjen a körzetszámra **>** Letiltás/Feloldás **.**
2. Válasszon fájltípust a Letiltás vagy **a Feloldás listából**.
3. Kattintson a Fájl **kiválasztása gombra** , és válasszon ki egy körzetszámfájlt.
4. Válassza ki a Kezdő dátum/idő **és** a **Záró dátum/idő** lehetőséget a körzetszám letiltásához vagy feloldásához. Az időt a konfigurált rendszeridőzóna alapján jeleníti meg.
5. Válassza ki a **körzetszámot** a leképezéshez szükséges legördülő menüből.
6. Kattintson az Importálás **gombra**.

Körzetszám vagy irányítószám szerkesztése

1. Válasszon ki egy körzetszámot vagy irányítószámot, majd kattintson a Szerkesztés **gombra** a Művelet alatt.
2. Frissítse a részleteket. TURN a **Block Status kapcsolót BE (** ON) a körzetszám vagy irányítószám blokkolásához.
3. Kattintson a Save (Mentés) gombra .

Az Állam/Körzet/Irányítószám **szakasz befejezése** után folytassa az **Államcsoport** létrehozásával.

Mezők

Mezők	Leírás
Irányítószám	Öt vagy kilenc számjegyből álló irányítószám.
Állapot	Az állam állami neve
Blokk állapota	Meghatározza, hogy egy terület vagy irányítószám blokkolva vagy feloldva van-e
Kezdő dátum/idő	Körzetszám vagy irányítószám letiltásának, illetve feloldásának kezdő dátuma és időpontja
Befejezés dátuma/időpontja	Körzetszám vagy irányítószám letiltásának, illetve feloldásának befejező dátuma és időpontja
Művelet	Lehetővé teszi körzetszám vagy irányítószám szerkesztését vagy törlését

Állami jog

Bizonyos országokban az egyes államok eltérő telemarketing-szabályozással és hívási

protokollokkal rendelkezhetnek. Az Állami jog modul lehetővé teszi az államspecifikus hívható idők és egyéb megfelelőségi követelmények megadását.

Az Állami Jogi Csoport szakasz lehetővé teszi az államok csoportjainak meghatározását és kezelését. Ezekhez a csoportokhoz hívható időpontokat és egyéb megfelelőségi beállításokat konfigurálhat, így biztosíthatja a csoporthoz tartozó összes állam vonatkozó törvényeinek és rendeleteinek betartását.

Megjegyzés: Egy állami jogi csoport egyszerre több kampányhoz is hozzárendelhető.

Példa: Az államnak lehet olyan szabályozása, hogy a telemarketingesnek csak hétköznap 8: 00 AM és 6: 00 PM között, szombaton pedig 8: 00 AM 2: 00 PM között kell hívnia, vasárnap nem kell hívnia. Beállíthatja alkalmazását úgy, hogy a névjegyeket csak ezekben az órákban kézbesítse tárcsázásra, és biztos lehet benne, hogy a kapcsolatot nem az állami törvények megsértésével kézbesítik.

A jogszabályok kombinációja is létezhet - nem korlátozódik ezekre a példákra:

1. állapot – Az ügyfélhez intézett hívások 9 PM és 6 AM közötti módban nem engedélyezettek; a Home vezetékes számra csak 7 AM és 9 AM között engedélyezett, kivéve vasárnap; olyan mobilra, amely hétfőtől péntekig csak 10 AM és 2 PM között engedélyezett. A hangpostára vonatkozó korlátozások szintén érvényesek.

2. állapot – Az ügyfélhez intézett hívások Home csak 6 PM és 8 PM között engedélyezettek, kivéve vasárnap; irodai vezetékes vonal csak hétfőtől péntekig 10 AM és 1 PM között engedélyezett; vasárnap egyáltalán nincs hívás; Nincs kéretlen SMS 6 PM és 6 AM között.

Az állami jogi csoportok Tab lehetővé teszi, hogy alkalmazását úgy konfigurálja, hogy megfeleljen a tárcsázásra, SMS / e-mail üzenetek küldésére vagy akár hangpostára vonatkozó törvényi követelményeknek. Az Állami Jogi Csoporton kívül győződjön meg arról, hogy konfigurálta a Megfelelőségi feltételek szerkesztőjét (CCB), amely egy adott CCB feltételcsoportot alkalmaz adott államokra. Ezeket az állami jogi csoportokat különböző kampányokhoz rendelik hozzá, hogy ennek megfelelően tárcsázzák a kapcsolatokat. A Sate Law Group egyszerre több kampányhoz is hozzárendelhető.

Állami jogi csoportok hozzáadása:

1. Lépjen az Állami jogi csoportok **elemre, és kattintson az** Állami jogi csoport **hozzáadása elemre**.
2. Adja meg a **csoport nevét** és **leírását** .
3. Kattintson a **+** ikonra több állapot hozzáadásához.
4. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**. Az alapértelmezett állapot automatikusan létrejön az adott államjogi csoport rendszeridőzónájának használatával. A leképezett alapértelmezett állapotot csak akkor törölheti, ha legalább egy másik állam hozzá van rendelve az állami jogi csoporthoz.

Állam hozzáadása állami jogi csoporthoz:

1. Válassza ki az államcsoport nevét **, majd kattintson a** Szerkesztés **gombra**.
2. Kattintson az Állapot **hozzáadása elemre** , ha állapotot szeretne hozzáadni a csoporthoz.
3. Válassza ki az **állam nevét** a legördülő listából.
4. A **zónanév** a rendszer időzónáját jeleníti meg, és nem szerkeszthető.
5. Adja meg azt a kezdési **és** befejezési időt **, amelyen belül a** kapcsolatok kitárcsázhatók.

6. Ha lehetséges, kattintson a Nap időzítésének **beállítása gombra** , és adjon meg egy tárcsázási időszakot kifejezetten a hét minden napjára.

   Megjegyzés: Ha nem jelöl ki egyetlen napot sem, akkor az a hét összes napjára érvényes lesz.

Mód hozzáadása

Megjegyzés: A konfiguráció aktiválásához lépjen kapcsolatba a Cisco CSM-mel.

1. Keresse meg a **Módok** Tab.
2. Az Összes mód engedélyezve kapcsoló engedélyezése az összes mód aktiválásához.
3. Ha **az Összes mód** kapcsoló nincs aktiválva, válasszon egy módot **a** legördülő listából.
4. Adja meg **a kezdési és** befejezési időt . Ezek a mezők határozzák meg azt az időablakot, amely alatt a kiválasztott módok aktiválódnak.
5. Kattintson + ikon több mód hozzáadásához.

Megfelelőségi csoportok

Megjegyzés: A konfiguráció engedélyezéséhez lépjen kapcsolatba a Cisco CSM-mel.

1. Lépjen a **megfelelőségi csoport** Tab.
2. Helyezze át a szükséges csoportokat az **Elérhető megfelelőségi csoportok** listából a **Kijelölt megfelelőségi csoportok** mezőbe.

Megjegyzés: A konfiguráció engedélyezéséhez lépjen kapcsolatba a Cisco CSM hashtaggel.

1. Aktiválja az **Ügyfél által preferált idő** beállítást. Aktiváláskor biztosítja, hogy a kapcsolatfelvételi kísérletek csak az ügyfél által megadott időkereten belül történjenek.
2. Aktiválja a **Gyorsított tárcsázás** beállítást, ha a kapcsolatot az államcsoportnak kell kézbesíteni.

Állami Jogi Csoport funkció

1. Lépjen az **Állami Jogi Csoport funkcióra** Tab.
2. Szükség esetén aktiválja az **ügyfél által preferált időt** (CPT).
3. Kattintson a Save (Mentés) gombra .

Holiday

1. Menj az **ünnepre** Tab.
2. Válassza ki az **állam ünnepnapját** . Az **Összes** kijelölése gomb lehetővé teszi az összes ünnepnap kiválasztását.

   Megjegyzés: Az alkalmazás megjeleníti az aktuális és a következő év ünnepnapjait.
3. Kattintson a Save (Mentés) gombra .

Frissítse az állami törvényt

1. Válassza ki az állam vagy az állapotcsoport nevét, majd kattintson a Szerkesztés **gombra**.
2. Frissítse a részleteket, majd kattintson a Mentés **gombra**.

Törölje az állami törvényt

1. Válassza ki az állam vagy állapotcsoport nevét, majd kattintson a Törlés **gombra**.
2. Kattintson **az OK** gombra a megerősítő előugró ablakban.

Mezők

Mező	Leírás

Állam neve	Az állam neve
Csoportnév	Az államcsoportok neve
Leírás	Az államcsoport leírása
Zóna neve	Az állam időzónája pr
Kezdési és befejezési idő	meghatározza a Kezdési és a Leállítási időt, amelyeken belül a kapcsolatok kitárcsázhatók az adott állapothoz.
Globális kiválasztás	Lehetővé teszi az összes irányítószám és körzetszám egyszerre történő kiválasztását
Irányítószám	Az állam irányítószáma
Körzetszám	Körzetszám
Művelet	Lehetővé teszi egy állapot vagy állapotcsoport törlését vagy szerkesztését
Minden mód engedélyezve	Egyszerre engedélyezi az összes üzemmódot
Ügyfél által preferált időpont	Lehetővé teszi az ügyfél által megadott időpontokat
Válassza az Ünnep lehetőséget	Lehetővé teszi az államra vonatkozó ünnepek kiválasztását

Ünnepek

Az ünnepek különböző földrajzi területek alapján határozzák meg az ünnepek listáját fesztiválok, megemlékezések, születési évfordulók stb. miatt, és kampányokkal leképezve. Ezek azok a napok, amikor a kampányok általában nem futnak. Hozzáadhat ünnepnapokat, amelyek a teljes alkalmazásban elérhetők. A hozzáadás után ezeket a hol-iday-eket a helyi földrajz által megkövetelt különböző kampányokhoz rendelheti hozzá.

Új munkaszüneti nap hozzáadása

1. Kattintson az Ünnep **hozzáadása lehetőségre** , és adja meg a **munkaszüneti nap címét**.
2. Adja meg az **ünnepnap kezdő** és **záró dátumát** .
3. Kattintson a Save (Mentés) gombra .
4. Válasszon ki egy munkaszüneti napot , majd kattintson a Munkaszüneti nap hozzáadása a kampányhoz **lehetőségre**.
5. Válassza ki a megfelelő kampányokat a feltérképezni kívánt előugró ablakban. Az összes kampány kiválasztásához jelölje be a rács fejlécsorában található jelölőnégyzetet.
6. Kattintson a Save (Mentés) gombra .

Ünnepnap hozzáadása kampányhoz

Ez a funkció aktiválja, hogy egy ünnepet társítson egy kampányhoz. Ehhez válassza ki a munkaszüneti napot, majd kattintson az Ünnepnap hozzáadása a kampányhoz **lehetőségre**. Válassza ki azokat a kampányokat, amelyeket hozzá szeretne rendelni a kiválasztott ünnepnaphoz, majd kattintson a Mentés **gombra**.

Ünnepi térképezés

Az Ünnepnapok feltérképezése funkció lehetővé teszi az ünnepnapok és a hozzájuk rendelt bütykös paignok közötti társítás megtekintését és kezelését, megkönnyítve ezzel a kapcsolatok nyomon követését és frissítését.

Megjegyzés: Az Ünnepcsoport hozzáadása és az Ünnepnapok importálása ebben a kiadásban nincs engedélyezve.

Mezők

Mező	Leírás
Ünnepi cím	A nyaralás címe.
Kezdési dátum	A munkaszüneti nap kezdete
Befejező dátum	Az ünnep befejezésének dátuma.

URL

Az URL lehetővé teszi bármilyen egyéni oldal vagy webhely beágyazását a Campaign Manager alkalmazásba, hogy a Campaign Managerből is elindíthassa azt. Ez kiküszöböli a gyakran látott weboldal böngészésének szükségességét egy másik böngésző Tab megnyitásával.

A felhasználó hozzáadhat, szerkeszthet, engedélyezhet, letilthat vagy törölhet URL-címeket. Ha engedélyezi a Rendszermenüben, megjelenik egy parancsikon a Rendszer menü URL-címére. Ez segít egyetlen kattintással elérni az URL-t anélkül, hogy erre a képernyőre kellene navigálnia.

URL hozzáadása

Új URL hozzáadása:

1. Kattintson az URL **hozzáadása elemre** , és adja meg a weboldal **nevét**.
2. Adja meg az URL-címet és az URL leírását **.**
3. Kattintson az URL embléma **vagy URL embléma elemre** , és válasszon ki egy képet.
4. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**. Az URL-cím hozzáadódik a listához.

5. Ha szükséges, engedélyezze az **Engedélyezés menübe** beállítást Be értékre, hogy megjelenítsen egy parancsikont erre az URL-címre a Rendszer menüben. Ez segít abban, hogy egyetlen kattintással elérje az URL-t anélkül, hogy erre a képernyőre kellene navigálnia.

URL frissítése

1. Válassza ki a frissíteni kívánt URL-címet, majd kattintson a Szerkesztés **gombra**.
2. Frissítse a részleteket, majd kattintson a Mentés **gombra**.

URL törlése

1. Válassza ki a frissíteni kívánt URL-címet, majd kattintson a Törlés **gombra**.
2. Kattintson **az OK** gombra a megerősítő előugró ablakban.

Mezők

Mező	Leírás
Név	Az URL neve
Leírás	Az URL leírása
URL	A konfigurálni kívánt alkalmazás URL-címe
Engedélyezés a menüben	Jelenítse meg az URL-címre mutató parancsikont a Rendszer menüben. Ez segít abban, hogy egyetlen kattintással elérje az URL-t anélkül, hogy erre a képernyőre kellene navigálnia.
Művelet	Lehetővé teszi egy URL törlését vagy szerkesztését

Profil

A profilok névjegyek feltöltésére, névjegyek tisztítására vagy megfelelőségi (például DNC-, NDNC-, PEWC- vagy CPT-kapcsolatok) feltöltésére szolgálnak. Az ilyen feltöltésekhez, paraméterek beállításához, különböző mezők leképezéséhez stb. kapcsolódó különböző tevékenységeket profilszinten kezeljük, és nem kell megismételni a feltöltéskor.

Profil létrehozása

Profil hozzáadása:

1. Kattintson a + **Hozzáadás** gombra egy új profil létrehozásához.
2. Válassza ki a **profil típusát** a legördülő menüből. Válasszon a következők közül:
    a. Válassza a Névjegyek **feltöltése lehetőséget** a tárcsázónak kézbesítendő névjegyek feltöltéséhez.
    b. Válassza a Névjegyek **tisztítása lehetőséget** az adatbázisban lévő névjegyek törléséhez az új feltöltés előtt.

c. Válassza a Megfelelőség **lehetőséget**

DNC/NDNC/PEWC/CPT kapcsolatok feltöltéséhez.

Megjegyzés: Lépjen kapcsolatba a Cisco CSM-mel a

PEWC és CPT beállítások engedélyezéséhez.

d. Válassza a **Körzetszám** lehetőséget a körzetszámok feltöltéséhez.

e. Válassza az **Irányítószám** lehetőséget irányítószámok feltöltéséhez.

3. Adja meg a profil nevét **,** és válassza ki a **kampány ID** profillal való leképezését.

   Megjegyzés: A ID kampány a névjegyek feltöltése és a névjegyek törlése profiltípusra vonatkozik.

4. Adja meg a **profil elérési útját**. Ha az Amazon S3-ból helyez el névjegyeket, lásd: Névjegy elhelyezése az Amazon S3-ban.

   Megjegyzés: A helyszíni környezetben a profil elérési útja szerkeszthető, de a felhőkörnyezetben nem szerkeszthető.

5. Kattintson a Folytatás **gombra**.

Profil típusa

Névjegyek profiltípusának feltöltése

Ha a profil típusa Kapcsolat feltöltése:

Fájl importálása

1. Válassza ki a forrás típusát a Formázott fájl, az Adatbázistábla, az Adatbázis nézet vagy a Salesforce CRM közül. Megjegyzés

Formázott fájl – A névjegyek formázott fájlban érhetők el, elválasztóval elválasztva a különböző mezőket. A függőleges vonal (|), a hullámvonal (~) és így tovább például mezőelválasztók lehetnek, ahogy vesszővel tagolt fájlok is. Ezeket a fájlokat helyi lemezre, megosztott elérési útra, Amazon S3-gyűjtőbe vagy egyszerű tárolási szolgáltatásba helyezheti.

2. Ha a forrás típusa Formázott fájl,
   1. Válassza ki a fájltípust a Text/CSV vagy az Egyéb lehetőségek közül.
   2. Válasszon határolójelet.
   3. Kattintson az Importálni kívánt fájl kiválasztása gombra.
   4. Ha egy fájltípus Egyéb, válassza ki a megfelelő formátumot - Rögzített szélesség (formázott szövegfájlok fejléc nélkül) vagy JSON (alapértelmezett beállítás).

Jegyzet:

Ha az alkalmazás nem angol, hanem honosított nyelven íródott, mentse el a feltöltésre szánt kapcsolatfelvételi fájlt UTF-8 kódolásban.

3. Ha a forrás típusa Adatbázistábla vagy

Adatbázisnézet: Megjegyzés

Nem használhatja a Campaign Manager-adatbázis adatait névjegyek adatbázison keresztüli feltöltéséhez

   1. Adja meg a kiszolgáló nevét, az adatbázis nevét, a felhasználónevet, a jelszót és a nézet nevét.

2. Kattintson a Connect (Csatlakozás) gombra.
3. Jelenleg az alkalmazás csak SQL adatbázisból támogatja a feltöltést. A kapcsolattartók adatbázistáblán vagy nézeten keresztüli feltöltése naponta csak egyszer ütemezhető a Profil végrehajtási ideje mezőben beállított időpontban.

4. Ha a forrás típusa Salesforce CRM,
    1. Adja meg a Salesforce-ban létrehozott SF-et, a CRM ki van töltve.

2. Adja meg az SF tagsági státuszt. A Salesforce CRM kapcsolattartói (tagjai) különböző állapotok, például Elküldve, Feltöltve, Válaszolva, Hiba stb. Ezek az állapotok itt jelölőnégyzetekként jelennek meg. Válassza ki a kampányba importálni kívánt tagállapotokat. Több tagstátuszt is kiválaszthat.
3. Válasszon egy határolójelet a legördülő menüből.
4. Kampány neve. A bejelentkezett felhasználó által a Salesforce CRM-ben létrehozott összes kampány itt lesz feltöltve. Válasszon egyet a legördülő listából. Ha a bejelentkezett felhasználó rendszergazda, az összes kampány rögzített szélességű

Ez a beállítás csak akkor alkalmazható, ha a kiválasztott fájlformátum az Egyéb.

1. Válassza ki a kívánt TXT-fájlt. Megjelenik a Rögzített szélesség szakasz.

2. A fájl első adatsora karakterskálán jelenik meg. Lehetővé teszi az oszlopok elhatárolását és az egyes fejlécek meghatározását.
3. Kattintson az adatsor mentén lévő helyekre az egyes oszlopok korlátainak megjelöléséhez. Oszloponként legfeljebb 128 karakter használható.
4. Az első létrehozott oszlop neve 1. oszlop, és az egymást követő oszlopok számozása ennek megfelelően történik. A karaktertartomány is meg van adva minden oszlophoz. Az első oszlop tartománya 1-től kezdődik. Az oszlop végpontja a következő oszlop kezdőpontja.
5. Adja meg az egyes oszlopok fejlécét a megfelelő szövegmezőben.

Jegyzet:

Csak fejléc nélküli TXT-fájlok feltöltése javasolt. Ha fejléccel rendelkező TXT-fájlt tölt fel, a fejlécet rekordként kezeli a rendszer. A fejlécek közötti eltérések nem jelennek meg a globális feltöltési előzményekben. Ezek a Hibanapló mappából érhetők el a Globális feltöltési útvonal alatt.

6. Egy oszlop törléséhez kattintson az oszlop melletti Eltávolítás gombra, és erősítse meg a műveletet a megjelenő Törlés megerősítése előugró ablakban. Az utolsó oszlop nem törölhető.
7. Kattints a ALKALMAZ gombot a módosítások mentéséhez. Az alkalmazás után a módosítások nem állíthatók vissza. Az oszlopfejlécek most már ki vannak töltve az adatleképezéshez a következő mezőkben. Lépjen a Mezőleképezés szakaszra, és rendelje hozzá a fejléceket a mezőkhöz.

Mezőleképezés

1. Válassza ki a kapcsolattartó prioritását.
2. Válassza ki a megfelelő ZoneName értéket a legördülő listából. Ez megjeleníti a konfigurált üzleti paramétereket. Rendelje hozzá a névjegyek időzónáját, hogy a tárcsázás az ügyfél időzónája alapján történjen.
3. Aktiválja a körzetszámot, és adja meg annak kezdetét és hosszát. Válasszon egy Start elemet a szám panelen. Ez az első karakter, ahonnan a körzetszám indul. Válasszon egy hosszúságot a szám panelen. Ez a karakterek száma a körzetszámban a kezdőképernyőtől.
4. Aktiválja az irányítószámot, és adja meg annak kezdetét és hosszát. Válasszon egy Start elemet a szám panelen. Ez az első karakter, ahonnan az irányítószám kezdődik. Válasszon egy hosszúságot a szám panelen. Ez a karakterek száma az irányítószámban a Start menüből.

Jegyzet:

Válasszon egy Start elemet a szám panelen. Ez az első karakter, ahonnan az irányítószám kezdődik.

Ha például az irányítószám adatai 10 számjegyből állnak, és az irányítószám a második számjegygel kezdődik, válassza az 1 lehetőséget a szám panelen.

5. Válassza ki az Irányítószám értékét a legördülő listából.

6. Válassza ki az Államnév értékét a legördülő listából.
7. Válassza ki a megfelelő értékeket a Kapcsolatfelvétel pillanata és a Pillanat dátuma és az Időpont dátuma formátumhoz a megfelelő legördülő listákból.
8. Válassza ki a megfelelő értékeket az Érdeklődő pontszáma és az Ügynök ID számára a megfelelő legördülő listákból.
9. Válassza ki a megfelelő értékeket a További irányítószámhoz a megfelelő legördülő listákból.

Ez egy opcionális mező. Megjegyzés:

1. Ha nem ad meg további irányítószámot, a rendszer alapértelmezés szerint az elsődleges irányítószámot használja.
2. Legfeljebb öt további irányítószámot adhat meg. Csak akkor adhat hozzá több irányítószámot, ha a megfelelő háttérkonfiguráció be van állítva.
3. Ha érvénytelen irányítószámot ad meg egy névjegyhez, az alkalmazás az alapértelmezett irányítószám-értéket veszi fel a Contact Uploader összetevő fájljából, ha aktiválva van. Ha az alapértelmezett irányítószám nincs engedélyezve, a rendszer nem tárcsázza ki a kapcsolatot.
4. Ha érvénytelen irányítószámot ad meg egy módhoz, az adott mód érvénytelenné válik, és nem tárcsázódik ki.

10. Válassza ki a ID eszköz megfelelő értékeit a legördülő listából.

Mód leképezése

Ez a szakasz a kampányhoz konfigurált összes módot megjeleníti.

1. Válassza ki a megfelelő értéket a Mező legördülő listából minden üzemmódhoz.
2. Válassza ki a megfelelő irányítószámot a módhoz a feltöltött listából. Teljes leképezés az összes megjelenített módhoz. Ez a leképezés a tárcsázás időzónájának meghatározására szolgál.

Üzleti terület

1. A Telephely mező a kampányhoz definiált mezőket jeleníti meg. A névjegyfeltöltési fájl részét képező mezők az Érték legördülő listában jelennek meg. Rendelje hozzá az egyes üzleti mezőket a kapcsolattartó mező egy értékéhez.

Jegyzet:

Ha olyan profilt hoz létre, amely kapcsolattartókat tölt fel egy Salesforce CRM-kampányból, a CRM üzleti mezői megjelennek a leképezéshez .

2. Az Opcionális üzleti mező szakasz felsorolja a kapcsolattartói fájl részét képező összes mezőt. Jelölje be azoknak a mezőknek a jelölőnégyzeteit, amelyeket opcionális üzleti mezőként kell kezelni ebben a kampányban.

Jegyzet:

Az itt leképezett opcionális üzleti mezők képernyő-felugró adatként jelennek meg az ügynök munkaterületén.

Üzenetek leképezése

Az Üzenetleképezés rész lehetővé teszi a levélmezők és a SMS mezők hozzárendelését.

1. A Levelezési mezők részben válassza ki a Tárgy, a Másolatot kap, a Titkos másolat, a Törzs és a Melléklet elemet a Levelezés menüből a megfelelő legördülő listákból.
2. A SMS mezők szakaszban válassza ki az üzenetet a legördülő listából.

Konfiguráció

A Konfiguráció szakasz lehetővé teszi a kapcsolatokkal kapcsolatos feltöltési konfigurációk megadását.

1. Válassza ki a feltöltési szintet – kampányt vagy listát.
2. Adja meg az élettartamot a listához. Az élettartam az az érvényességi idő, amely alatt a feltöltött névjegyek listája tárcsázhatóvá válik.
3. Válassza ki az élettartam kezdő dátumát. Az élettartamot a rendszer a hozzárendelt kampány megfelelő mezőjében megadott napok száma alapján számítja ki.

Jegyzet:

Ez a mező a Konfigurált rendszer időzónája alapján jeleníti meg a dátumot és az időt a kiszolgáló időzónája helyett).

4. Válassza ki a művelet típusát a Felülírás vagy a Hozzáfűzés/frissítés menüből.
5. Engedélyezze a Hozzáfűzés vagy duplikált szűrő vagy frissítés opciót a végrehajtandó művelet alapján.
    1. A Duplikált szűrő biztosítja, hogy a rendszer ne töltsön fel ismétlődő névjegyeket. Ez azon üzleti mezők alapján kerül meghatározásra, amelyeket a rendszernek figyelnie kell az ismétlődések szempontjából. A Szűrő szakaszban válassza ki az egyik vagy mindkét 1. üzleti mezőt / 2. üzleti mezőt a megfelelő legördülő listákból.

Megfelelés

Konfigurálja a megfelelőségi követelményeket ebben a szakaszban.

1. Az NDNC-szűrő jelölőnégyzet engedélyezésével biztosíthatja, hogy az Országos Ne hívjon jelölésű kapcsolatok ne töltődjenek fel.
2. A DNC-szűrő jelölőnégyzet bejelölésével biztosíthatja, hogy a Ne hívjon jelöléssel ellátott névjegyek ne töltődjenek fel. Válassza ki annak a mezőtípusnak a típusát, amelyre DNC-szűrőt alkalmazni szeretne – a rendelkezésre álló lehetőségek a Telefonszám vagy a Céges mezők.
3. A Litigator funkció lehetővé teszi a rendszergazda számára, hogy megfelelőségi ellenőrzéseket végezzen az adatfeltöltés során. Biztosítja, hogy a kapcsolatok feltöltésekor és kézbesítésekor betartsák a jogi követelményeket. Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet a Litigator ellenőrzésének végrehajtásához.

Ütemezési megjegyzés:

Ez a szakasz csak akkor alkalmazható, ha névjegyeket tölt fel a Salesforce CRM rendszerből.

1. Válassza ki a hét azon napjait, amelyeken a rendszer feltölti a Salesforce CRM-kapcsolattartókat a Campaign Managerbe. A felhasználó kiválaszthat egy napot, több napot vagy minden napot.
2. A szám panelen válassza ki az intervallumot (perc), hogy az alkalmazás megkeresse a Salesforce CRM kapcsolattartói fájlt.
3. Válassza az Időkapu gombot az idő megadásához. Az alkalmazás a megadott időpontban megkeresi a Salesforce CRM kapcsolatfájlt. Adjon meg vagy válasszon ki legfeljebb három időszeletet.
4. Kattintson a SAVE PROFILE (Profil mentése) gombra.

Névjegyfájlok elhelyezése az Amazon S3-ban

Ez a szakasz utasításokat tartalmaz arra vonatkozóan, hogyan helyezze el a névjegyfájlokat egy Amazon S3 vödörben.

1. A Profile Path mező lekéri az Amazon S3 Bucket mappa elérési útját az LCMConsole összetevő web.config alkalmazásbeállításaiból. A névjegyek kiválasztása az ezen a helyen elhelyezett fájlból történik.
2. Az Amazon S3 vödörmappa elérési útját az LCMConsole összetevő web.config fájljának alkalmazásbeállítások szakaszában konfigurálhatja a következőképpen:

<add key="S3BucketFolderNamePath" value="<Path>"/>

3. Az alkalmazásnak hitelesített hozzáférésre van szüksége az S3 fájlban lévő névjegyfájlokhoz. A

hozzáférés biztosításához lépjen a
<Application Install Folder>\Application\LCMContactsUploader mappát, és nyissa meg a konfigurációs fájlt egy megfelelő szerkesztővel. Keresse meg a következő tulajdonságot.

<FileLibrary StorageType="AmazonS3" ClearExternalFiles="false">
<AmazonS3FileSettings>
<add key="AwsAccessKeyId" value=""/>
<add key="AwsSecretKeyId" value=""/>
<add key="AmazonRegionEndPoint" value=""/>
</AmazonS3FileSettings>

4. Adja meg az AwsAccessKeyId, az AwsSecretKeyId és az AmazonRegionEndPoint tulajdonság értékét. Mentse el a módosításokat, és lépjen ki.

5. Lépjen az <Application Install Folder>\Application\LCMService mappába, és adja meg ugyanezeknek a tulajdonságoknak az értékeit a
   a Campaign ManagerService konfigurációs fájlja. Mentse el a módosításokat, és lépjen ki.

Profil frissítése

1. Válasszon ki egy profilt, kattintson a Profilművelet ikonra.
2. Kattintson a Szerkesztés gombra a profilparaméter frissítéséhez.
3. Kattintson a Save Profile (Profil mentése) gombra.

Profil aktiválása

1. Válasszon ki egy profilt, kattintson a Profilművelet ikonra.
2. Kattintson a Start gombra egy profil aktiválásához, és válassza a Stop lehetőséget a profil inaktiválásához.

Új profil másolása és létrehozása

1. Válasszon ki egy profilt, kattintson a Profilművelet ikonra.
2. Kattintson a Copy (Másolás) gombra, és adjon meg egy profilnevet.
3. Frissítse a ID kampányt, majd kattintson a Folytatás gombra.
4. Frissítse a megfelelő paramétereket, majd kattintson a Save Profile (Profil mentése) gombra.

Profil törlése

1. Válasszon ki egy profilt, kattintson a Profilművelet ikonra.
2. Profil eltávolításához kattintson a Törlés gombra.
3. Kattintson az OK gombra a megerősítő előugró ablakban.

Formázott fájl

Győződjön meg arról, hogy az alkalmazás jogosult hozzáféréssel ahhoz a helyi vagy hálózati mappához, ahol a feltöltésre szánt fájlokat elhelyezi. Javasoljuk, hogy a profil/automatikus feltöltés fájlneve *legyen FÁJLNÉV.* PROFILENAME.txt vagy *PROFILENAME.TXT*.

Ha például külső erőforrások a Data.profile1.txt *fájlt* a *C:\ComplianceProfilePath* könyvtárba helyezik, akkor ellenőrzi a fájlnevet a kapcsolódó profil megállapításához (eltávolítja a fájl kiterjesztését; pontértékkel osztja fel, és a jobb szélső elemet kapja). Mivel ez a fájlnév profilként érhető el, kiválasztja a Profil1 sablont, és feldolgozza a rekordokat. Ha a kapcsolatfelvételi fájl opcionális üzleti mezőket tartalmaz, akkor ezeknek a mezőknek a fejléce nem tartalmazhat speciális karaktereket Anywhere. Győződjön meg arról is, hogy ezeknek a mezőknek a fájlfejléce nem számmal kezdődik. A következő mezők fenntartott mezők, és nem használhatók fejlécként a feltöltendő névjegyeket tartalmazó fájlban:

- AVAILABLEMODE
- BUSINESSFLDS
- FTimeZone
- FPrioritás
- FValidModes
- FContactID
- FCallStartDate
- FCallStartTime
- FCallEndDate
- FCallEndTime
- FZipCode
- FEmailCC

- FEmailBCC
- FEmailSubject
- FEmailMessage

- FEmailAttachment
- FSMSText
- FState
- FAreaCode
- FLineOrRowNumber
- FAgentId
- BussFld1 - BussFld26 (26 fenntartott mező)
- Mód1..... tetszőleges szám
- Mód (tetszőleges szám)_Zipcode

Tisztítási profil típusa

Ha a létrehozott profil típusa Scrub:

Profil importálása

1. Válassza ki a forrás típusát **a Formázott fájl** , **az Adatbázistábla** **vagy**az **Adatbázis** nézet **közül**. Megjegyzés

Formázott fájl – A névjegyek formázott fájlban érhetők el, elválasztóval elválasztva a különböző mezőket. A függőleges vonal (|), a hullámvonal (~) és így tovább például mezőelválasztók lehetnek, ahogy vesszővel tagolt fájlok is. Ezeket a fájlokat helyi lemezre, megosztott elérési útra, Amazon S3-gyűjtőbe vagy egyszerű tárolási szolgáltatásba helyezheti.

2. Ha a forrás típusa Formázott fájl,
    1. Válassza ki a fájltípust a Szöveg/CSV **vagy** az Egyéni listából .
    2. Ha a fájltípus egyéni, válassza a **Formázás** JSON-ként lehetőséget.
    3. Válasszon határolójelet .
    4. Kattintson az Importálni **kívánt fájl kiválasztása gombra**.
    5. Ha a fájltípus **Egyéb**, válassza ki a megfelelő formátumot - **Rögzített szélességű** (fejléc nélküli formázott szövegfájlok) vagy
       JSON (alapértelmezett beállítás).

Jegyzet:

Ha az alkalmazás nem angol, hanem honosított nyelven van, mentse el a feltöltésre szánt kapcsolatfelvételi fájlt UTF-8 kódolásban.

3. Ha a forrás típusa **Adatbázistábla** vagy

Adatbázisnézet. Megjegyzés:

Ne használja a Campaign Manager-adatbázis adatait névjegyek feltöltésére az adatbázison keresztül.

a. Megadja az **adatbázis-kiszolgáló nevét** , ahol az adatbázis található.
b. Adja meg az **adatbázis nevét** azon a kiszolgálón, amely a szükséges adatokat tartalmazza.
c. Adja meg a **felhasználónevet** az **adatbázis eléréséhez szükséges hitelesítő adatok megadásához** .
d. Adja meg a jelszót **a** biztonság növeléséhez **azáltal, hogy** jelszót kér az adatbázis-kapcsolat hitelesítéséhez.
e. **A Nézet nevének** megadásával megadhatja **azt az adatbázisnézetet** , amelyből az adatokat le szeretné kérni.
f. Válassza ki azt a **táblát** vagy **nézetet** , amelyből adatokat szeretne feltölteni.
g. A Profilnév **mező** megjeleníti a profil nevét, és nem szerkeszthető.
h. A Kampány ID **mezőben** a kampány ID jelenik meg, és nem szerkeszthető.
i. Adja meg a **profil végrehajtási idejét**, amely meghatározza, hogy mikor fusson a feltöltési folyamat.
j. Kattintson a Csatlakozás **gombra** a kapcsolat létrehozásához és az adatfeltöltési konfiguráció folytatásához.

Jegyzet:

- Az alkalmazás csak SQL adatbázisból támogatja a feltöltést.
- A névjegyek adatbázistáblán vagy -nézeten keresztül tölthetők fel.
- A névjegyek feltöltése naponta csak egyszer ütemezhető a beállított profilvégrehajtási időpontban.

Scrub Condition Builder

1. Az első mezőben válassza ki a Rendszermezők **vagy** az **Üzleti paraméterek** lehetőséget. Amikor oda viszi a kurzort, megjelenik egy lista.
2. A második mezőben válasszon egy **Összehasonlítási lehetőséget** – ez az a feltétel, amelynek a mezőnek teljesülnie kell ahhoz, hogy egy kapcsolattartó kiválaszthassa. Az állapot néhány összehasonlítási paramétere lehet **> (nagyobb, mint), < (kisebb, mint), = (egyenlő)** és így tovább.
3. A harmadik mezőben válassza ki azt **az értéket** , amelynek a feltételnek meg kell felelnie.
4. A Speciális feltételszerkesztő használatához aktiválja a **Speciális feltételszerkesztő** engedélyezése váltógombot, és adja hozzá az értékeket a mezőhöz.

Megfelelőségi profil típusa

A megfelelőségi kapcsolattartók profil használatával történő feltöltéséhez használja a Megfelelőségi profiltípust.

Fájl importálása

1. Válassza ki a **Feltöltés típusát** és az Importálási módot **a** legördülő listából.
2. Válassza ki a fájltípust **a** Szöveg/CSV **listából**.
3. Ha a fájltípus Szöveg/CSV, válasszon határolójelet . A feltöltési fájlban használd a következő határolójelek bármelyikét: vessző (,), kötőjel (-), dollár ($), százalék (%), vonal (|), circumflex vagy caret (^), ésjel (&), csillag (*) és Tab.
4. Kattintson a **Válassza ki az importálni** kívánt fájlt, és válasszon ki egy fájlt.

Jegyzet:
Ha az alkalmazás nem angol, hanem honosított nyelven van, mentse el a feltöltésre szánt kapcsolatfájlt UTF-8 kódolásban.

Mezőleképezés

1. Lépjen a **Mezőleképezés** Tab.
2. Válassza ki az **országkódot a legördülő listából az országkód** mezőhöz való hozzárendeléshez.
3. Válassza ki a **DNC adatokat** a legördülő listából a **DNC adatok** mezőhöz való hozzárendeléshez.
4. Válassza ki a **körzetszámot a legördülő listából a** körzetszám mezőhöz való hozzárendeléshez.
5. Válassza ki a **Csatorna típusát** a legördülő listából a **Csatorna típusa** mezőhöz való hozzárendeléshez. Több csatornatípust is kiválaszthat, például Hang, Hangposta, E-mail, SMS és CPAAS.
6. Ha a feltöltés típusa **NDNC:**
    1. Válassza az NDNC-adatok **lehetőséget** a legördülő listából.
    2. Válassza ki a Kezdő dátum **mezőt és** a **Záró dátum** mezőt a legördülő listából a leképezéshez.
    3. Válassza ki a **Dátum forma**t a legördülő listából.
7. Ha a feltöltés típusa **DNC**:
    1. Válassza a DNC-adatok **lehetőséget** a legördülő listából.
    2. Válassza ki a kezdő dátumot **és a záró dátumot** , ha a DNC Forever mező nincs engedélyezve.
    3. Válassza ki a **Dátumformátum** a legördülő listából. Ez a mező csak akkor látható, ha a DNC-időtartam aktiválva van.
8. Ha a feltöltés típusa **PEWC**:
    1. Válassza **ki a PEWC adatmezőt** a legördülő listából.
    2. Kattintson a **Beleegyezés** vagy **a Nem hozzájárulás** lehetőségre annak jelzéséhez, hogy a kapcsolatfelvételt beleegyezésként (felhasználó által megadott hozzájárulás) vagy nem hozzájárulásként kell-e kézbesíteni az előzetes kifejezett írásbeli hozzájárulás definíciója szerint.
9. Ha a feltöltés típusa **CPT:**
    1. Válasszon ki egy időzónát a Feltöltés fájlból **vagy** a Körzetszám **használata lehetőség**kiválasztásával. Ha a Feltöltés fájlból lehetőséget választja, válassza ki a **leképezni kívánt Időzóna** mezőt a feltöltött fájlból.
    2. Válassza a Feltöltés fájlból **lehetőséget** , ha a névjegyfeltöltési fájlban megadott CPT-t **szeretné megadni** . Győződjön meg arról, hogy a feltöltött fájl rendelkezik időzónával. Válassza ki az

Időzónát , és képezzen le egy mezőt a feltöltött fájlból, amely a CPT időzónája. Győződjön meg arról, hogy a feltöltési fájlban szereplő időzóna már elérhető az alkalmazásban.

3. Válassza a Körzetszám **használata lehetőséget** , ha a körzetszám időzónáját szeretné CPT időzónaként használni.
4. Válassza a Hét **napja lehetőséget** a feltöltött fájlból a legördülő listából a hét ügyfél által preferált napjához a hívás fogadásához. A feltöltési fájlnak tartalmaznia kell legalább két kezdő egymást követő betűt a hét napjához, például Mo hétfőhöz, Tu keddhez stb. Ezt a mezőt kötelező kitölteni.

5. Válasszon időformátumot a ÓÓ:PP és a ÓÓ:pp:XM közül. Az időformátumnak meg kell egyeznie a Fájl feltöltése.
6. Válassza ki a megfelelő tárolóhelyeket:
    1. **"A" foglalat kezdési ideje**: Válassza ki az első, ügyfél által preferált hívási időpont kezdési időpontját.
    2. **A foglalat befejezési ideje**: Válassza ki az első, ügyfél által preferált hívási idő befejezési idejét
    3. **B foglalat kezdési ideje**: Válassza ki a második, ügyfél által preferált hívási idő kezdési idejét.
    4. **B foglalat befejezési ideje**: Válassza ki a második, ügyfél által preferált hívási idő kezdési idejét
    5. **C foglalat kezdési ideje**: Válassza ki a harmadik, ügyfél által preferált hívás kezdési időpontját.
    6. **C foglalat befejezési ideje**: Válassza ki a harmadik, ügyfél által preferált hívási idő kezdési időpontját.

Jegyzet:
Nem kötelező mindhárom nyerőgépet kiválasztani. Ha azonban több bővítőhelyet választ ki, azokat egymás után kell kiválasztania: először az A foglalatot, majd a B foglalatot, végül pedig a C foglalatot

Megfelelőségi vagy kampánykategória Megjegyzés:
Ez egy opcionális lépés.

1. Lépjen a Megfelelőség vagy a **Kampányspecifikus kategória** Tab elemre, és válassza ki a **Kampányspecifikus DNC-t** és a megfelelő kampányokat a megfelelőség szelektív kampányokra való alkalmazásához **.**
2. Válassza ki a Kategóriaspecifikus DNC-t **,** és válassza ki a megfelelő kampánykategóriákat a megfelelőség szelektív kampánykategóriákra való alkalmazásához.
3. Kattintson a Save (Mentés) gombra .

Körzetszám vagy irányítószám profiltípusa

Ha körzetszám vagy irányítószám feltöltéséhez hoz létre profilt, ez a szakasz segít annak elérésében. Jegyzet:
Körzetszám vagy irányítószám profiltípusok esetén győződjön meg arról, hogy a feltöltött államkód érvényes.

Fájl importálása

1. Válassza ki a **Feltöltés típusát** és az Importálási módot **a** legördülő listából.
2. Válassza ki a fájltípust **a Szöveg/CSV** vagy **az** Egyéni **közül**.
3. Ha a fájltípus Szöveg/CSV, válasszon határolójelet . A feltöltési fájlban használd a következő határolójelek bármelyikét: vessző (,), kötőjel (-), dollár ($), százalék (%), vonal (|), circumflex vagy caret (^), ésjel (&), csillag (*) és Tab.
4. Kattintson a **Válassza ki az importálni** kívánt fájlt, és válasszon ki egy fájlt.

Jegyzet:
Ha az alkalmazás nem angol, hanem honosított nyelven van, mentse el a feltöltésre szánt kapcsolatfelvételi fájlt UTF-8 kódolásban.

Mezőleképezés

1. Válassza ki a **kapcsolattartó prioritását** .
2. Válassza ki a mező értékét az **Irányítószám** / **körzetszám** legördülő listából.
3. Válasszon egy **zónanevet** a legördülő listából. Rendelje hozzá az időzónát a partnerek számára a tárcsázáshoz az ügyfél időzónája alapján.
4. Válassza ki az **Állapot** lehetőséget a legördülő listából.

5. Kattintson a Save Profile (Profil mentése **) gombra**.

Adatvédelmi megfelelőség

Az adatvédelmi megfelelőség segít a kapcsolattartó központnak megfelelni a kaliforniai fogyasztói adatvédelmi törvénynek (CCPA) és az általános adatvédelmi rendeletnek (GDPR). Lehetővé teszi a rendszergazda számára, hogy megkeresse és exportálja, vagy pszeudómonizálja egy adott kapcsolattartó személyazonosításra alkalmas adatait (PII). A személyazonosításra alkalmas adatok tartalmazhatnak telefonszámot,

Küldjön e-mailt a ID címre vagy a potenciális ügyfelek listájának részeként a kampányokba feltöltött üzleti adatokra.

Javasoljuk, hogy adja meg a teljes elérhetőségi adatokat, például telefonszámot vagy e-mail címet ID, hogy később keressen és álnevesítsen.

Az álnevesítés maszkolással azonosíthatatlanná teszi a kapcsolatot.

Példa: Álnevesítéskor a 1223334444 12XX33XX44, a someone@example.com pedig soXXonXXexXXplXXcoX lesz.

Exportálás vagy álnevesítés

Az exportálás vagy álnevesítés lehetővé teszi a felhasználó számára, hogy közvetlenül keressen egy névjegyet a megfelelő telefonszám, e-mail ID vagy ügyfél ID használatával.

A névjegyek közvetlen álnevesítéséhez vagy exportálásához hajtsa végre a következő lépéseket:

1. Válassza ki a kapcsolat típusát a Telefonszám,E-mail ID **és**Ügyfél ID **lehetőségek közül**. Adjon meg egy megfelelő értéket.

   Megjegyzés: Egy névjegy kereséséhez legfeljebb két telefonszám használható, az elsődleges és a másodlagos telefonszám.

2. Kattintson a Keresés **gombra**. A keresés feltölti a rekordokat az adatbázisból.

   Megjegyzés: A keresési eredmény jelzi a kapcsolattartó megfelelő ID kérését is, ha az megegyezik az ügynökök által elhelyezett műveleti kérések bármelyikével.

3. Kattintson az Exportálás **gombra** a keresési eredmények CSV fájlba való letöltéséhez.
4. Kattintson az ÁLNEVESÍTÉS **gombra** a kapcsolat álnevesítéséhez, majd kattintson az OK **gombra** a megerősítő párbeszédpanelen.

Ügynök kérése

Az alkalmazásnak lehetősége van arra, hogy az ügynökök elküldjék az ügyfelek által felvetett kéréseket az álnevesítésre vagy az ügyfél-személyazonosításra alkalmas adatok elérésére a rendszergazdáknak. A rendszer automatikusan nyomon követi a kérelmeket, és további műveletekhez elérhetők a konzolon. A rendszergazda feldolgozhatja a kérelmeket.

1. Lépjen az **Ügyintézői kérelemhez** , és az oldal megjeleníti az összes kérést.
2. Engedélyezze a Csak a függőben lévő kérés **megjelenítése lehetőséget a** függőben lévő kérelmek megtekintéséhez, amelyek állapotkérése érkezett.
3. Kattintson **a Megjelölés készként** lehetőségre a Tab művelet alatt a kérés befejezéséhez. Kattintson **az OK** gombra a megerősítő előugró ablakban.
4. Kattintson **a Request ID** elemre, amely az Export/Pseudonimize Tab elemre navigál, ahol a rekordok részletei automatikusan kitöltésre kerülnek.
5. Kattintson az Exportálás **gombra** a rekord CSV fájlként történő exportálásához. Az EXPORT és az ÁLNEVESÍTÉS gombok engedélyezve vannak. Ha a kérelem a

személyazonosításra alkalmas adatok exportálására vonatkozik, az ÁLNEVESÍTÉS gomb le van tiltva.

6. Kattintson az ÁLNEVESÍTÉS **gombra** , majd kattintson az OK **gombra** az Álnevesítés megerősítése párbeszédpanelen az álnevesítési folyamat elindításához.

   Megjegyzés: Az Ügyintézőkérés Tab csak az Acqueon Desktopot használó ügyintézőkre vonatkozik.

Ez a szakasz a következő mezőket jeleníti meg:

Mező	Leírás
Kérés ID	A kérésnek megfelelő egyedi ID.
Kérelem típusa	A kérelem típusát jelzi – álnevesítés vagy a személyazonosításra alkalmas adatok exportálása.
Telefonszám	Az a telefonszám, amelyre vonatkozóan a kérelmet benyújtották.
E-mail ID	A megfelelő kapcsolattartó ID e-mail címe.
Ügyfél-azonosító	A kapcsolattartónak megfelelő üzleti mező, a beállított formában.
Ügyfél neve	Az ügyfél neve
Állapot	A kérés állapota, például Kérelem fogadva, feldolgozva és teljesítve
Ügynöknév	A kérelmet küldő ügynök neve.
Ügynöki megjegyzések	A kérelemhez fűzött megjegyzés.
Művelet	Megjeleníti a Megjelölés készként gombot. A gombra kattintva a válaszoló kérés állapota BEFEJEZVE lett, és a gomb le lesz tiltva a megfelelő kérésnél.

E-mail sablon

A felhasználó beállíthatja az ügynökök által aktivált minden egyes kéréshez küldendő e-mailek sablonjait. A felhasználó több sablonnal is rendelkezhet az egyes kéréstípusokhoz, például az Access vagy az Álnevesítés sablonhoz.

A hozzáférési szakasz akkor használatos, ahol az ügyfelek személyazonosításra alkalmas adataihoz való hozzáférésre vonatkozó kérések e-mail sablonja be van állítva. A Pseud-onymize szakaszt akkor használják, ahol az ügyfelek PII-jének álnevesítésére irányuló kérések e-mail sablonja be van állítva.

Hajtsa végre a következőket az Access és álnevesítés Tab:

1. Válassza ki azt az **e-mail kiszolgálót** , amelyről az e-maileket el kell küldeni az ügynökök aktiválási kérelmeinek.
2. Írja be a címzett e-mail címét a **Címzett** mezőbe. Adjon meg több e-mail-címet vessző (,) elválasztójelként.
3. Adja meg az **e-mail tárgyát**
4. Adja meg az intervallum napjainak számát a **Emlékeztessen minden** és az e-mailhez tartozó emlékeztető beállításának idejét.
5. Írja be az e-mail tartalmát a szövegmezőbe, majd kattintson a Mentés **gombra**.

Mező

Mező	Leírás
E-mail kiszolgáló	E-mail kiszolgáló.
Nak nek	Ez a címzett e-mail címe.
Tárgy	Meghatározza az e-mail tárgyát.
Emlékeztessen mindenkit	Az e-mailre vonatkozó emlékeztető elküldéséhez szükséges napok száma.
Időpontban	Állítsa be az emlékeztető megjelenésének időpontját.
E-mail tartalma	E-mail tartalom a szövegterületen. A nyitó kapcsos zárójel ({) segítségével válasszon az e-mailbe beszúrandó beviteli mezők közül.

Egyéb beállítások

A következőket végezheti el:

Kísérletszámláló

A Kísérletszámláló segítségével eredménytípusokat rendelhet minden előre konfigurált telefonos eredményhez. meghatározhatja, hogy az eredmény a Jobb fél kapcsolattartója (RPC) vagy sem. Számon tarthatja az alkalmazásból kitárcsázott összes újrapróbálkozást.

Lépjen az **Egyéb beállítások** > **Kísérletszámláló elemre**. Válasszon ki egy eredménycsoportot, frissítse a kötelező mezőket, engedélyezze vagy tiltsa le a kötelező mezőket, majd kattintson a MENTÉS **gombra**. Az oldal a következő paramétereket jeleníti meg:

Mező	Leírás
Eredmények	Felsorolja az összes telefonos eredményt
Típus	Az egyes eredmények eredménytípusa, például a telefonos szolgáltatás eredménye

RPC-típus	Lehetővé teszi, hogy az eredmény típusát RPC-típusra vagy nem RPC-típusra állítsa be. Nem adhat hozzá új telefonos eredményt. A hozzárendelt eredménytípust csak RPC-ről Nem RPC-re módosíthatja, vagy fordítva. A Jobb fél kapcsolat (Right Party Contact, RPC) az a telefonos vagy üzleti eredmény, amikor meggyőződhet arról, hogy az a személy, akivel kapcsolatba kíván lépni, válaszolt a hanghívására. A nem jobb oldali kapcsolat (Non Right Party Contact, Nem RPC) az a telefonos eredmény, amikor a hanghívást a kívánt személy nem fogadja. Például: üzenetrögzítő, fax, nincs válasz stb

Globális újrapróbálkozás	A kampányban az egyes kapcsolattartók tárcsázásakor elvégezhető újrapróbálkozások maximális száma. A rendszer nem tárcsázza a partnereket, ha a globális újrapróbálkozások kimerültek.
Napi újrapróbálkozás	Ez az újrapróbálkozások maximális száma, amelyet egy kampány egyes névjegyeinek tárcsázásakor egy nap alatt el lehet végezni.
Mód újrapróbálkozása	Ez az újrapróbálkozások maximális száma, mielőtt a következő módra lépne. Ha azonban korábban eléri az újrapróbálkozási eredménykorlátot, a tárcsázás a következő elérhető módba kerül. Ha nem érhető el második mód, a rendszer az egyetlen elérhető módot tárcsázza ki, amíg el nem éri a napi és/vagy globális újrapróbálkozási korlátot.
Eredmény újrapróbálkozása	Ez az újrapróbálkozások maximális száma, mielőtt a következő módra lépne. Ha azonban korábban eléri az újrapróbálkozási módok korlátját, a tárcsázás a következő elérhető módra történik. Ha nem érhető el második mód, a rendszer az egyetlen elérhető módot tárcsázza ki, amíg el nem éri a napi és/vagy globális újrapróbálkozási korlátot.
Ablak újrapróbálkozása	Ez az egy hívási ablakban elvégezhető újrapróbálkozások maximális száma.
Élő hívás eredménye	Jelölje be az alkalmazás jelölőnégyzetét, ha ezt az eredményt élő hívás eredményének (ügyfél által fogadott hívásnak) szeretné tekinteni. Az élő hívások eredménye alapján számítja ki az elhagyott százalékot.

Dimenzió

A dimenzió lehetővé teszi testreszabott jelentések készítését. A Campaign Manager valós idejű és előzményjelentések széles választékát kínálja. A kampányok üzleti paraméterei – néhány kötelező és néhány opcionális – vannak, amelyek bizonyos kampányspecifikus követelményeknek megfelelően vannak konfigurálva.

Például az Értékesítési csatorna lehet az egyik kampány második üzleti paramétere, a másikban pedig az ötödik. A kampány szintjén lehetőség van üzleti paramétereken alapuló jelentéskészítésre. Vállalati szinten azonban, ha információra van szüksége a különböző csatornákon és kampányokon keresztüli értékesítésekről, a Dimension a megfelelő megoldás. A hasonló üzleti paramétereket egyetlen dimenzió alatt is leképezheti a kampányok között, függetlenül attól, hogy hol vannak konfigurálva.

1. Keresse meg a Dimenzió **Tab elemet, és kattintson a** DIMENZIÓ **LÉTREHOZÁSA lehetőségre**.
2. Adjon meg egy **dimenzionevet** és egy leírást .

3. Adjon meg egy **dimenzióértéket** , például hitelkártya, bankkártya, terhelési kártya vagy hűségkártya egy üzleti mezőkártyatípushoz. Ha testreszabott jelentést szeretne, amely a hitelkártya vállalati szintű adatait csoportosítja, akkor ebbe a mezőbe beírhatja a Hitelkártya értéket.
4. További értékek hozzáadásához kattintson a Hozzáadás **gombra** , és adja hozzá a **dimenzióértéket**.
5. Kattintso

n a Save

(Mentés)

gombra.

Dimenzió

törlése

Meglévő értékek törléséhez használja a **Törlés** gombot.

Riasztás

A Campaign Manager különböző összetevőkből és szolgáltatásokból áll. Mindezeknek együtt kell működniük ahhoz, hogy az alkalmazás zökkenőmentesen és zökkenőmentesen működjön.

Az Alerter egy önészlelő eszköz az alkalmazásban, amely átvizsgálja az összes szolgáltatást és összetevőt a megfelelő működés érdekében. Ha valamelyik szolgáltatás nem működik, a riasztást küldő e-mailben riasztást küld egy kijelölt ID e-mailre, amelyet itt ábrázolunk. Itt konfigurálhatja az E-mail értesítést a címzettek számára. Ez segít a tárcsázó rendszergazdának a korrekciós lépések megtételében.

1. Keresse meg a **Alerter** Tab.
2. Adja meg a **feladó e-mail** címét. Ez akkor jelenik meg a Feladó mezőben, ha a riasztást küldő csak akkor küld levelet, ha:
    a. Bármely alkatrész leállt vagy működni kezdett
    b. A SNMP fogadó által kiváltott riasztások. Lásd: E-mail beállítások.
    c. A rendszer ütemezett jelentést küld a beállított címzettnek.
3. Adjon meg egy **SMTP** kiszolgálócímet, amelyről az e-mailt küldték, és egy **SMTP portot** , amely a SMTP kiszolgáló számára van fenntartva.
4. **Adja meg a SMTP-kiszolgáló felhasználónevét** és **a SMTP-kiszolgáló jelszavát** .
5. Adja meg a **címzett e-mail címét ID**. A figyelmeztető e-mailt erre az e-mailre küldjük.
6. További címzettek hozzáadásához kattintson a Hozzáadás **gombra** , és adja hozzá **az e-mail címet ID**s.
7. Kattintson

a Save (Mentés)

gombra.

Címzettek

törlése

A címzettek törléséhez használja a **Törlés** gombot. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Mezők

Mező	Leírás
Egyedi azonosító	Az egyedi azonosító neve. Segít az egyedi azonosítás biztosításában

	azonos üzleti mezőkre több kampányban.
Közös mező	Azonos üzleti mező neve
Adattípus	Üzleti paraméter adattípusa, például - Szám, numerikus adatok esetén. - Lebegőpontos érték decimális értékű számokhoz. - DateTime a dátumot és időt jelölő értékek esetében. Ha ezt az adattípust választja, válassza ki a kívánt dátumformátumot a Formátum mezőben. - Karakterlánc, bármilyen karaktert tartalmazó alfanumerikus adatokhoz.
Dimenzió neve	A dimenzió neve. A Dimension segítségével testre szabott jelentést hozhat létre.
Leírás	A méret leírása
Dimenzióérték	Meghatároz egy értéket, amelyhez testreszabott jelentést szeretne készíteni az enter-prise szintű adatok csoportosításához, például hitelkártya, bankkártya
Feladó e-mail	E-mail ID, amelyről a riasztás e-mailt küld
SMTP	A kiszolgáló neve, amelyről az e-mailt küldték
SMYP Port	A SMTP-kiszolgáló számára fenntartott port
Felhasználónév	A Campaign Manager által az e-mailek küldéséhez használt SMTP-szerver felhasználóneve
Jelszó	Jelszó a felhasználó hitelesítéséhez
Címzett e-mail címe ID	Erre az e-mailre figyelmeztető e-mailt küldtünk

Ügyintézők újbóli hozzárendelése

Ez lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy újra hozzárendeljenek egy ügynököt, aki jelenleg hozzá van rendelve egy kapcsolattartóhoz.

Szűrő

Szűrő létrehozásához:

1. Válasszon ki egy **ID** ügynököt a hívás hozzárendeléséhez. Több ügynökazonosítót is kiválaszthat.
2. Ha csak a törölt ügyintézőket szeretné megtekinteni az **Ügynök ID** opció alatt, aktiválja a Csak a **törölt ügynökök megjelenítése lehetőséget**
   Lehetőség.
3. Válassza ki a **hívás kezdő és** befejező dátumát .
4. Ha szükséges, jelölje be a **Friss kapcsolattartó** jelölőnégyzetet, hogy a friss névjegyek is szerepeljenek a találatokban.
5. Válassza ki a **kampányt** a legördülő listából. Több kampányt is hozzáadhat.
6. Szükség esetén a felhasználó beállíthatja a **Build Condition** kapcsolót On **értékre**. Lásd: **Build condition**.
7. Kattintson a Névjegyek **megjelenítése elemre** a névjegyek beállított feltételek alapján történő feltöltéséhez. A következő paraméterek jelennek meg:

Mezők	Leírás
Kiválaszt	Egy jelölőnégyzet egy adott névjegy kiválasztásához.
Kampány ID	A ID kampány hozzá van rendelve a kapcsolattartóhoz.
Kapcsolat ID	A névjegyhez rendelt ID névjegy.
Hívástípus	A hívás típusa, például Normál vagy Visszahívás.
Visszahívás kezdődátuma	A visszahívás kezdeményezésének dátuma és időpontja.
ValidModes	A visszahívási híváshoz érvényes módok.
Listaazonosító	A ID lista, amelyből ez a névjegy fel lett töltve.
Állapot	A kapcsolat állapota Nyitott, Átütemezett stb.
Kampány ID	A kampány, amelybe a kapcsolat fel van töltve.
Ügynökazonosító	A ID ügynök hozzárendelte ezt a kapcsolattartót.
ElőzőÜgynök	A kapcsolattartóhoz korábban hozzárendelt ügynök.

8. A felhasználó megtekintheti a névjegyeket szűrő alapján, **válassza az összes** lehetőséget és **a globális kiválasztást**. Az Összes kiválasztása az aktuális oldalon található összes névjegy kiválasztására, a Globális kijelölés pedig az összes oldal összes feltöltött névjegyének kiválasztására szolgál. Az ügynök újbóli hozzárendelése:
9. Kattintson a Művelet **gombra** a kiválasztott kapcsolattartók más ügynökökhöz való hozzárendeléséhez. Ez a legördülő lista csak az aktív ügynököket jeleníti meg.
10. Adjon meg egy ügynököt **ID**. Kattintson az Idő **frissítése gombra** , ha az új ügynöknek más időpontban kell kezelnie a hívást. Frissítse a **kezdési és befejezési** időpontot .
11. Kattintson az Ügynök újbóli hozzárendelése **elemre**.

Mezők

Mezők	Leírás

Friss kapcsolat	Friss névjegyek felvétele
Kampány ID	A kapcsolattartóhoz rendelt ID kampány
Kapcsolat ID	A névjegyhez rendelt ID kapcsolattartó
Hívástípus	A hívás hívástípusa – Normál vagy Visszahívás
Visszahívás kezdődátuma	A visszahívás kezdeményezésének dátuma és időpontja
ValidModes	A visszahíváshoz érvényes módok
Listaazonosító	ID lista, ahonnan ezt a névjegyet feltöltötték
Állapot	Kapcsolat állapota, például nyitott, res-cheduled stb
Ügynökazonosító	A kapcsolattartóhoz rendelt ID ügynök
ElőzőÜgynök	A tapintathoz rendelt korábbi ügynök
Üzleti mező	Felsorolja az elérhető üzleti mezőket
Nem kötelezőBusinessField	Felsorolja az elérhető opcionális foglaltsági mezőket
Művelet	Lehetőséget biztosít egy ügyintéző újbóli hozzárendelésére

Globális üzleti paraméterek

Ezek a kampányokban használt üzleti mezők. Emellett egyedi és közös mezőket is létrehozhat globális használatra a kampányokban vagy a Megfelelőségi feltételek szerkesztőjében (CCB) való használatra. A kampányban engedélyezett üzleti mezők teljes száma 30, beleértve 5 egyedi és közös mezőt, a kampány szintjén engedélyezett 25 üzleti mezőn felül.

- Egyedi ID – Ezekkel a mezőkkel olyan üzleti mezőket hozhat létre, mint az Ügyfél ID, Partner ID stb.
- Közös mező – Ezekkel a mezőkkel üzleti mezőket hozhat létre, például összegeket, napok számát stb.

Példa: Az Ügyfél ID lehet olyan üzleti mező több kampányban, amelyekhez csoportosításra van szükség a jelentésekben. A ID ügyfél lehet az A kampány első üzleti mezője, a B kampányban a hatodik, a C kampányban pedig a tizedik. Ha ezt az üzleti mezőt Egyedi azonosító mezőként hozza létre, lehetőség van az adatok csoportosítására ezekből a mezőkből.

Üzleti paraméter létrehozása:

1. Engedélyezze az egyedi azonosítót **1** , majd kattintson az OK **gombra** a megerősítő felugró ablakban.

   Megjegyzés: Ha menti és engedélyezi ezt az 1. egyedi azonosítót, a különböző bütykös panelekhez konfigurált összes egyedi azonosító felülíródik ezzel az értékkel.
   A fájlokat egymás után kell engedélyeznie. Az 1. egyedi azonosító engedélyezése előtt nem engedélyezheti a 2. egyedi azonosítót. Ugyanez a szabály vonatkozik a közös mezőkre is.
2. Adjon meg egy egyedi azonosítót **1**.
3. Hajtsa végre az 1–2. lépést a 2 **. egyedi azonosító és** a 3 **. egyedi azonosító esetén**.
4. Engedélyezze az **1** . közös mezőt, és adja meg a mező nevét.
5. Válassza ki az adattípust a **String** , **Number** és **Float lehetőségek közül**.
6. Hajtsa végre a 4–5. lépést a 2 **. közös mező esetében**.
7. Kattintson a Save (Mentés) gombra .

   Megjegyzés: Ha engedélyezi és menti a globális üzleti paramétereket, nem módosíthatja és nem törölheti ezeket a paramétereket. Ez a művelet visszafordíthatatlan.

Üzleti területek

1. Lépjen az Üzleti mezők lapra, és kattintson a **+ADD billentyűkombinációra .**
2. Adja meg a **vállalkozás iktatott nevét** és

   adattípusát . **Megjegyzés**:
   A. Ne kezdje az üzleti mező nevét speciális karakterrel vagy számmal. A speciális karaktert vagy számot használhatja az üzleti mező neve között.
3. Kattintson a Save (Mentés) gombra .
4. Kattintson **a Szerkesztés** gombra a Műveletek **Tab alatt** a részletek frissítéséhez, majd kattintson a Mentés **gombra**.

Mezők

Mező	Leírás
Egyedi azonosító	Az egyedi azonosító neve. Segít egyedi azonosítást biztosítani az azonos üzleti mezőkhöz több kampányban.
Közös mező	Azonos üzleti mező neve
Adattípus	Üzleti paraméter adattípusa, például - Szám, numerikus adatok esetén. - Lebegőpontos érték decimális értékű számokhoz. - DateTime a dátumot és időt jelölő értékek esetében. Ha ezt az adattípust választja, válassza ki a kívánt dátumformátumot a

	Formátum mező. • Karakterlánc, bármilyen karaktert tartalmazó alfanumerikus adatokhoz.
Üzleti mező neve	Az üzleti mező neve.

Magas rendelkezésre állási állapot

Áttekintést nyújt a bérlő magas rendelkezésre állási állapotáról.

A HA állapot megmutatja annak a kiszolgálónak az állapotát, amelyen a mag fut, és figyelmezteti Önt a másik szerver hibaelhárítására, amely nem működik. Mind az elsődleges, mind a másodlagos kiszolgálók állapota a következőképpen jelenik meg:

- UP - A kiszolgáló működik. Zöld színben jelenik meg.
- KÉSZENLÉT - A kiszolgáló készenléti állapotban van, és sárga színnel jelenik meg.
- DOWN - A kiszolgáló leállt, és piros színnel jelenik meg.

Személyazonosság hitelesítése

Megjegyzés: Az Identity Authentication Tab csak akkor látható a rendszermenüben, ha a háttérkonfigurációk aktiválva vannak.

Megjegyzés: A konfiguráció engedélyezéséhez lépjen kapcsolatba a Cisco CSM csoporttal.

Az identitáshitelesítés segít biztosítani, hogy a vállalat a megfelelő személlyel kommunikáljon.

Példa:
Ha egy vállalkozás, például egy bank, megköveteli az ügyfelektől a hitelesítést egy folyamathoz, a Campaign Manager hívás előtti hitelesítést küld a kapcsolattartóknak, és felkéri az ügyfeleket, hogy ütemezzenek időpontot a hívásra. Ha az ügyfél a küszöbértéken belül válaszolt, a rendszer a válasza alapján hívja/nem hívja fel az ügyfelet. Abban az esetben, ha az ügyfél nem válaszol, az alkalmazás tárcsázza a névjegyet, POST a küszöbidőt. A sikeres hívás előtti hitelesítés után az ügynök megkéri az ügyfelet, hogy végezze el az identitáshitelesítést a hívás során az Identitás hitelesítése widget használatával.

A felhasználó létrehozhat, frissíthet vagy törölhet egy identitáshitelesítési nevet.

Identitáshitelesítés létrehozása

Identitáshitelesítés hozzáadása:

1. Kattintson az + **Identitáshitelesítés** létrehozása elemre.
2. Adja meg az **identitáshitelesítési sablon nevét** és **leírását** .
3. Válassza ki a megfelelő mezőket az Elérhető identitáshitelesítési mezők közül, **és lépjen a Szelec-ted identitáshitelesítési mezők** mezőre **.**
4. Kattintson a Tovább gombra .

Értesítési üzenet

1. Válassza ki a Hívás előtti értesítést **az** előre meghatározott várakozási időhöz, vagy válassza az **Enter Manual** lehetőséget a beállításhoz.
2. Adjon meg egy **hívás előtti értesítő üzenetet** , amely hívás előtti értesítésként lesz kézbesítve.
3. Válassza ki a **Hívás azonnali** fogadása,Visszahívás ütemezése és **Hívás** elutasítása lehetőséget. Ezeket a beállításokat az ügyfél választhatja ki az identitáshitelesítési híváshoz. Válasszon legalább egyet a Hívás **elutasítása lehetőségtől**eltérő lehetőségek közül. Ha **a Hívás** elutasítása lehetőség van kiválasztva, válasszon a másik két lehetőség közül.
4. Adjon meg egy **ügyeleti értesítő üzenetet** , amelyet a rendszer a hitelesítési hívás során kézbesít az ügyfélnek.
5. Használja a csúszkát, vagy manuálisan adja meg az identitáshitelesítési hívások átütemezésére **szolgáló újrapróbálkozások** számát.
6. Kattintson a MENTÉS gombra .

Identitáshitelesítés frissítése

1. Válasszon ki egy identitáshitelesítési nevet, majd kattintson a Szerkesztés **gombra** a **Művelet** Tab alatt.
2. Frissítse a megfelelő adatokat, majd kattintson a MENTÉS **gombra**.

Identitás-hitelesítés törlése

1. Válasszon ki egy identitáshitelesítési nevet, majd kattintson **a Törlés** gombra a művelet alatt.
2. Kattintson **az OK** gombra a megerősítő előugró ablakban.

Mezők

Mezők	Leírás
Név	Az identitáshitelesítési sablon neve
Leírás	A tervezett személyazonosság-hitelesítési sablon leírása
Hívás előtti értesítés	Előre meghatározott várakozási idő
Hívás előtti értesítő üzenet	Hívás előtti értesítésként kézbesített üzenet
Az értesítéssel kapcsolatos intézkedés	Lehetővé teszi az ügyfél számára, hogy identitás-hitelesítési hívást válasszon, például Azonnali hívásfogadás, Visszahívás ütemezése és Hívás elutasítása
Ügyeleti értesítő üzenet	A hitelesítési hívás során az ügyfélnek kézbesítendő üzenet
Újraütemezési próbálkozások	Lehetővé teszi az újrapróbálkozások számának megadását az azonosító hitelesítési hívás átütemezéséhez. Nyissa meg a + és - gombokat a szám megváltoztatásához. Ez a funkció lehetővé teszi az ügyfél számára, hogy átütemezze a hívást egy későbbi időszak kiválasztásával, az Identitáshitelesítés tem-táblán konfiguráltak szerint. Ezzel egy új, hívás előtti értesítést küldünk a megbízónak a kiválasztott időpontban. Az ügyfél most már rögzítheti a hívás időpontját, vagy újra átütemezheti azt. Ez az újraütemezési folyamat annyiszor végezhető el, ahányszor az Újraütemezési próbálkozások mezőben szerepel. Ha túllépi ezt a korlátot, az identitáshitelesítési folyamat megszakad.
Művelet	Lehetővé teszi az identitáshitelesítés szerkesztését és törlését

Kampány exportálása vagy importálása

Lehetővé teszi a kampány konfigurációjának exportálását és importálását. Ez a folyamat csak a Kampány oldalt, a Rendszerkonfiguráció oldalt és a Kapcsolati stratégia oldalt tartalmazza egy adott kampányhoz.

A megfelelőségi profilok nem importálhatók és nem exportálhatók. A felhasználók importálhatják és exportálhatják az összes módot és érintkezési stratégiát. A kampányokban kiválasztott időzónák automatikusan engedélyezve vannak az importálási környezetben.

Figyelembe veendő szempontok

Jegyezze fel a következő információkat a kampányok importálása/exportálása során:

- A csatornabeállítási információk az exportálási és importálási folyamat részét képezik, kivéve a kampányűrlapokat, szkripteket és hívásútmutatókat.
- *A TimeZone Use Type* és *a TimeZoneRunTime* információk szerepelnek az importálási/exportálási műveletekben. Ha egy kampányt egy korábbi verzióból importál a 4.2.1.2501 verzióba, a TimeZoneRunTime részletei nem importálhatók. A folytatáshoz a felhasználóknak manuálisan kell kiválasztaniuk az időzónát.
- Ha egy kampányt egy korábbi verzióból importálnak a 4.2.1.2501 verzióba, a GreenZone aktiválódik.
- Ha a TimeZoneRunType korábban Örökölt értékre *van állítva, az importálás után Felülírásra változik* , és a felhasználóknak manuálisan kell kiválasztaniuk az időzónát.
- A kampánymódokra és időzónákra vonatkozó adatok nem frissülnek automatikusan az importálás/exportálás során. Minden importált kampány esetében a felhasználóknak szerkeszteniük és menteniük kell a kampányt, hogy a frissített adatok tükröződjenek.
- A külső szerverrel és a rövid kóddal kapcsolatos információk szerepelnek az exportálási és importálási műveletekben. Ha bármely kampány külső kiszolgálóra van leképezve az e-mail vagy a SMS számára, akkor azt a kampánnyal együtt exportálja és importálja a folyamat részeként.
- A megfelelőségi profilok nem importálhatók és nem exportálhatók.
- A következő modulok, ha az importált kampányokhoz vannak hozzárendelve, szintén importálásra kerülnek: Üzleti eredmény, Ünnepnapok, Profil, E-mail, SMS és Személyazonosság hitelesítése.
- Minden mód és érintkezési stratégia importálható és exportálható.

Kampány importálása

1. Válassza az Importálás **választógombot, majd kattintson a** Fájl **kiválasztása gombra**.
2. Válassza ki a megfelelő importálni kívánt fájlt, majd kattintson az Importálás **gombra**.

Megjegyzés: A kampány importálása és a névjegyek feltöltése után meg kell nyitnia a kampányt, kattintson a Szerkesztés, majd a Mentés gombra. Ez a lépés kötelező.

Kampány exportálása

1. Válassza az **Exportálás** választógombot.
2. Válassza ki a megfelelő kampányt az exportáláshoz, majd kattintson az Exportálás **gombra**.

Mezők

Az importálás és exportálás a következő mezőket tartalmazza:

Mezők	Leírás

Kampány	Kampány neve.

Kampánycsoport	Kampánycsoport neve.
Állapot	Az importált kapcsolattartó állapota, ha az importálás befejeződött vagy függőben van.
Ok	Az importált névjegyek sikertelenségének oka.
Exportálás	
Kampány	Kampány neve.
Kampánycsoport	Kampánycsoport neve.

A Kampány és a Rendszerkonfiguráció a következő importálási és exportálási lapokat tartalmazza:

Kampány

- Kampány részletei
- Üzleti paraméterek
- AI-konfiguráció
- CSS
- Schedule (Ütemezés)
- E-mail sablonszerkesztő
- SMS Sablonszerkesztő
- Egyéb konfiguráció

Rendszerkonfiguráció

- Módok
- Üzleti eredmény
- Szünidő
- Profil
- E-mail
- SMS
- Személyazonosság hitelesítése

Kampány kategória

A kategóriák segítenek a közös célú kampányok csoportosításában. A kampánykategóriák olyan feltételek alkalmazására használhatók, mint a DNC, NDNC stb.

Kampánykategória létrehozása

Kampány létrehozása:

1. Lépjen a Kampánykategória **lapra,** és kattintson a + **Kampánykategória** hozzáadása lehetőségre.
2. Adja meg a **kampánykategória nevét** és **a kampánykategória leírását** .
3. Adja meg a Leiratkozás csoportazonosítót **, ha a** felhasználó küldési rácskiszolgálót használ az e-mailek küldéséhez és fogadásához. Ha a leiratkozás ID nincs megadva, a rendszer "0" (nulla) értéket rendel a mezőhöz.
4. Kattintson a Save (Mentés) gombra .

Kampánykategória frissítése

1. Válasszon ki egy kampánykategóriát, majd kattintson a Szerkesztés **lehetőségre** az **Action** Tab alatt.
2. Frissítse a paramétereket, majd kattintson a Mentés **gombra**.

Kampánykategória törlése

1. Válasszon ki egy kampánykategóriát, majd kattintson a Törlés **gombra** a **Művelet** Tab alatt.
2. kettyenés **OK** a megerősítés felbukkanásakor.

   Megjegyzés: A kampánykategória nem törölhető mindaddig, amíg legalább egy kampánnyal hozzá van rendelve.

Mezők

A kampánykategóriában használt mezők itt vannak felsorolva:

Mezők	Leírás
Kampánykategória neve	A kampánykategória neve. A kampánykategória bütykös paignok csoportja.
Kampánykategória leírása	A kampánykategória leírása
Művelet	Lehetővé teszi a felhasználó számára a cam-paign kategória szerkesztését és törlését
Leiratkozás csoportazonosítója	Ha SendGrid-kiszolgálót használ e-mailek küldésére és fogadására, írja be a megfelelő Leiratkozás ID értéket a SendGridben létrehozott módon. Ha az Unsub-scribe ID nincs megadva, a rendszer '0' (nulla) értéket rendel a mezőhöz.

CPaaS-szolgáltató konfigurálása

A Campaign Manager támogatja a IVR (ügynök nélküli) kampányok külső CPaaes-szolgáltatók használatával történő futtatását. A felhasználó konfigurálhatja a szolgáltató hozzáférési hitelesítő adatait.

A Twilio Flex konfigurálása

Új CPaaS-szolgáltató konfigurálása Twilio Flexként:

1. Kattintson az Add CPaaS (CPaaS **hozzáadása) gombra**.
2. Adja meg a szolgáltató nevét, **és válasszon ki egy szolgáltatói szállítót a legördülő menüből** Twilioként.
3. Adja meg az **alkalmazás nevét**. Ez az alkalmazás által a hívásokhoz használt Twilio Flex alkalmazásnév.
4. Adja meg a **CPaaS-szolgáltató által biztosított titkos alkalmazáskulcsot** a CPaaS API eléréséhez. A titkos kulcs akkor jön létre, amikor a felhasználó létrehoz egy alkalmazást a Twilio Flexen.
5. Adjon meg egy **alkalmazásjogkivonatot** a felhasználó hitelesítéséhez.
6. Kattintson a Save (Mentés) gombra .

   Megjegyzés: Ez a konfigurált URL a IVR-kampányok IVR sablonszerkesztőjében van kitöltve.

Nexmo konfigurálása

Új CPaas-szolgáltató konfigurálása Nexmo-ként:

1. Kattintson az Add CPaaS (CPaaS **hozzáadása) gombra**.
2. Adja meg a szolgáltató nevét, **és válassza ki a** szolgáltató szállítóját **a legördülő menüből Nexmo** néven **.**
3. Írja be az **alkalmazást ID**.
4. Kattintson a PrivateKey **elemre** , és válasszon ki egy titkos kulcsot.
5. Írja be a **API kulcsot** a Nexmo API eléréséhez.
6. Adjon meg egy **titkos kulcsot** a Nexmo API eléréséhez. A titkos kulcs akkor jön létre, amikor létrehoz egy alkalmazást a Nexmo-n.
7. Válassza ki azt a **Nexmo-számot** , amelyet a hangkampányok kimenő hívásaihoz ID **kimenő hívóként** szeretne beállítani.
8. Kattintson a Get Nexmo Numbers (Nexmo-számok lekérése) elemre . A felhasználó ezekkel a számokkal állíthatja be a hangkampányok ID hívóját.

9. Kattintson a Save (Mentés) gombra .

   Megjegyzés: Ez a konfigurált URL a IVR-kampányok IVR sablonszerkesztőjében van kitöltve.

CPaaS-konfiguráció frissítése

1. Válassza ki a CPaaS nevet, majd kattintson a Szerkesztés **gombra**.
2. Frissítse a megfelelő paramétereket, majd kattintson a Mentés **gombra**.

CPaaS-konfiguráció törlése

1. Válassza ki a CPaaS nevet, majd kattintson a Törlés **gombra**.
2. Kattintson **az OK** gombra a megerősítési előugró ablakban.

Mezők

Mező	Leírás
Név	Az alkalmazást a IVR kampányok kezelésére konfigurált CPaaS-szolgáltató neve
Platform szállító	A CPaaS-szolgáltató szállítója
Alkalmazás	A Campaign Manager által a IVR-kampányok kezeléséhez használt CPaaS-szolgáltató neve
Műveletek	Lehetővé teszi a CPaaS konfiguráció szerkesztését és törlését
Alkalmazás neve	A Twilio-alkalmazás neve hívások kezdeményezésére szolgál. Az alkalmazásnév létrehozásához jelentkezzen be a Twilio Flex-fiókjába, és hozzon létre egy alkalmazást. Sikeres létrehozás esetén elérhető az alkalmazás neve.
Alkalmazás titkos kulcsa	A CPaaS-szolgáltató által biztosított titkos kulcs a CPaaS API eléréséhez. A priv-ate kulcs akkor jön létre, amikor alkalmazást hoz létre a Twilio Flexen. Töltse le a titkos kulcsot, és tárolja a helyi kiszolgálón. Ez a titkos kulcs a Twilio Flex hívások engedélyezésére szolgál.
Alkalmazás-jogkivonat	Alkalmazástoken a felhasználó hitelesítéséhez. Létrehozhat egy jogkivonatot egy adott alkalmazásnévhez és titkos kulcs kombinációjához a Twilio Flex alkalmazásból. Adja meg itt ezt a jogkivonatkulcsot.
Alkalmazás ID	Nexmo alkalmazás ID hívások kezdeményezésére szolgál. Az ID alkalmazás létrehozásához jelentkezzen be Nexmo-fiókjába, és hozzon létre egy alkalmazást. Sikeres létrehozás esetén elérhető a ID alkalmazás.
Privát kulcs	Lehetővé teszi az alkalmazás privát kulcsának kiválasztását

Mező	Leírás
API-kulcs	API Kulcs a API eléréséhez
Titkos kulcs	Kulcs a API eléréséhez. A titkos kulcs akkor jön létre, amikor a felhasználó létrehoz egy alkalmazást. Töltse le a titkos kulcsot, és tárolja a helyi kiszolgálón. Ez a titkos kulcs a hívások engedélyezésére szolgál.
Szerezd meg a Nexmo számokat	Lehetővé teszi a számok használatát a hangkampányok ID hívójaként való beállításhoz
Kimenő hívó ID	Kimenő hívóként beállítandó szám ID kimenő hívásokhoz hangkamerás panelekről

API Billentyűk

A API kulcsok funkció megkönnyíti a harmadik féltől származó alkalmazások biztonságos hozzáférését a Campaign Manager-szolgáltatásokhoz. Az egyszerű hitelesítés lehetővé teszi a webszolgáltatáshoz és a Websocket-kiszolgálóhoz való hozzáférést.

API kulcsok létrehozása

1. Keresse meg a **API kulcsot** , és kattintson a Létrehozás **gombra**.
2. **Adja meg a API kulcs nevét** és **leírását** .
3. A **API kulcs** létrehozása és feltöltése a **API kulcs** mezőben történik. Másolja a kulcsot egy fájlba.
4. A **titkos kulcs** létrehozása és feltöltése a **Titkos kulcs**mezőben történik. Másolja a kulcsot egy fájlba.

   Megjegyzés: A titkos kulcs csak a API billentyűk létrehozásakor látható a felhasználók számára. A API kulcs és a titkos kulcspár mentése után a kulcs értéke nem látható.
5. A befejezéshez kattintson a Küldés **gombra** .

A API billentyű használata

A létrehozott API kulcsot hitelesítő adatként használhatja a webszolgáltatás és a Websocket eléréséhez.

Webservice

Küldje el a API kulcsot fejlécként az alapszintű hitelesítési protokollon keresztül Base64 titkosítással. Titkosítsa a API kulcsot.

```
Engedélyezés:Alapszintű (Base64 titkosítás) (apikey:secretkey)
```

Példa:

Engedélyezés: Basic MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy

Az ügyfél sikeres csatlakozása után megkapja a válaszokat.

Websocket-kapcsolat

A Websocket elérése hitelesítéssel:

wss://<user>:base64(apikey:secretkey)@<Websocket URL>:P ortNumber/AEDataTransmitter?name=<user>

Példa:

wss://A-gent1:MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy@dev.aecde-vops.com:4747/AEDataTransmitter?name=Agent1

Ahol:
ApiKey – Generált API kulcs SecretKey – Generált titkos kulcs.
Kódolja a API kulcs - SecretKey párt egy Base64 kódolási segédprogrammal, és használja a kódolt eredményt a kérésben.
Websocket URL-címe – Ez a Websocket URL-címe és portja, felhasználónként eltérő. Felhasználó – A Websocket-kiszolgálóhoz hozzáférést kérő ügyfél neve.

Az ügyfél sikeres csatlakozása után megkapja a válaszokat.

API billentyű törlése

1. Válasszon ki egy API billentyűt, majd kattintson a Törlés **gombra**.
2. Kattintson **az OK** gombra a megerősítő előugró ablakban.

Mezők

Mező	Leírás
Név	A API kulcshoz rendelt név
API-kulcs	API Az alkalmazás által generált kulcs

Mező	Leírás
Létrehozás dátuma	A API kulcs létrehozásának dátuma és időpontja
Törlés	Lehetővé teszi a API billentyű eltávolítását
Titkos kulcs	Megjeleníti a titkos kulcsot. A felhasználónak másolnia kell a kulcsot.
Websocket URL-címe	Ez a Websocket URL-címe és portja, felhasználónként eltérő.
Felhasználó	A Websocket-kiszolgálóhoz hozzáférést kérő ügyfél neve.

Megfelelőségi feltételek szerkesztője

Megjegyzés: A konfiguráció engedélyezéséhez lépjen kapcsolatba a Cisco CSM csoporttal.

A Compliance Conditions Builder (CCB) szolgáltatás lehetővé teszi több, földrajzi állapotok vagy állapotcsoportok alapján rendszerezett megfelelőségi csoport létrehozását. Ezek a megfelelőségi szabályok alkalmazhatók az állami jogi csoportokon belül, amelyek az egyes kampányokhoz vannak hozzárendelve. A szervezet annyi törvényi megfelelőségi csoportot hozhat létre, amennyire szükség van. A megfelelőségi feltételek akkor lépnek érvénybe, amikor a kapcsolatok tárcsázásra kerülnek.

CCB-használat

A CCB lehetővé teszi a következő műveletek végrehajtását:

- Szabályozhatja, hogy mikor kell végrehajtani egy szabályt csatornákhoz és módokhoz.
- Szabályok alkalmazása gördülő napokon vagy órákon keresztül.
- Hozzon létre szabályokat a kísérletek számára vonatkozóan (például három kísérlet két nap alatt, öt kísérlet öt nap alatt stb.)
- Hozzon létre szabályokat kifejezetten az első vagy az utolsó kísérlethez az eredmény vagy a kísérlet időpontjának ellenőrzésével.
- Ellenőrizze, hogy vannak-e konfigurált különböző típusú kísérletek.
- Használja a három egyedi azonosítót és telefonszámot a kísérletek nyomon követéséhez.
- Használjon két rendszerszintű üzleti mezőt a tárcsázási szabályokban.
- Ellenőrizze a beleegyezést vagy a beleegyezés megtagadását.
- Az interakció típusának konfigurálása - hang, hangposta, e-mail stb. A Hangpostán belül beállíthatja a Nincs üzenet, a Korlátozott vagy a Nem korlátozott beállításokat.
    - A korlátozott hangposta az, ahol a hívó csak a hívó azonosítására szolgál, és nem más információt, például a hívás célját stb.
    - A nem korlátozott hangposta az, ahol a hívó további információkat is hagyhat.

- Használjon olyan operátorokat, mint a +, >, < stb.
- Vezérelje az átütemezési logikát automatikusan, manuálisan, vagy akár zárja be a névjegyet.

CCB csoportok

Keresse meg a CCB > Megfelelőségi feltételek szerkesztőjét.

A bal oldali ablaktábla megjeleníti az összes konfigurált CCB-csoportot, a jobb oldali pedig a feltételeket. Másolhatja a kondíciót, és replikálhatja egy másik CCB-csoportban, és törölheti a CCB-csoportot.

A jobb oldali ablaktábla az adott CCB-hez konfigurált feltételeket jeleníti meg. Kibontva megtekintheti a szabályhoz megadott feltételeket. Szabály hozzáadásához a Szabály hozzáadása gombot is használhatja. A Műveletek gombpaletta olyan but-tonnaszámokat tartalmaz, amelyek segítségével szerkesztheti, másolhatja vagy törölheti az adott CCB-csoportelemhez konfigurált szabályokat.

CCB-csoport hozzáadása

CCB-csoport hozzáadása:

1. Kattintson az Add New (Új hozzáadása) gombra .
2. Adja meg a **megfelelőség nevét**.
3. Válassza ki a **megfelelőségi csoport típusát** az Állapot **vagy** a **Kampány** lehetőségek közül.
4. Adja meg a **szabály nevét**.
5. Válassza ki azokat a **csatornákat** , amelyeken a szabály végrehajtásra kerül. Az alkalmazáspéldányhoz konfigurált összes csatorna fel van sorolva a kiválasztáshoz. Kiválaszthat egy, több vagy az összes csatornát.
6. Válassza ki azokat a **módokat** , amelyekben a szabály végrehajtásra kerül. Az alkalmazáspéldányhoz konfigurált összes mód fel van sorolva a kiválasztáshoz. Kiválaszthat egy, több vagy az összes módot.
7. Adjon meg egy számot a Gördülő mezőben, **majd válassza a Napok** vagy **az Órák** lehetőséget **a következő legördülő listából.** Ez azt jelzi, hogy a szabály korlátozza a kísérletek számát gördülő napokonként/óránként. Ha például a 7-es ábrát adja meg gördülő napokként, az alkalmazás a tárcsázást a 7 gördülő napon keresztüli kísérletek számára korlátozza. Ez beállítja a hívás szabályát. A következő lépések határozzák meg a hívás során alkalmazott feltételeket.
8. Válassza ki az Állami jog csoportot, ha az **Állam** lehetőséget választja **a megfelelőségi csoport típusaként .** Válassza ki a kampánycsoportot **a Kampány** és **a** Kategória **listából** , ha megfelelőségi csoporttípusként a Kampány **lehetőséget választja**.
9. Válasszon egy **egyedi ID** lehetőséget a legördülő listából. Az összes létrehozott egyedi azonosító itt van felsorolva. Az egyedi ID létrehozásával kapcsolatos részletekért lásd: Globális üzleti paraméterek .

10. Válasszon egy **érvényes módot** a legördülő listából. A kiválasztott csatornához létrehozott összes mód lis-ted. Kiválaszthat egy, több vagy az összes módot.
11. Válassza ki a **csekk típusát** a legördülő listából. A lehetőségek a következők: Kísérletek, Első kísérlet vagy Utolsó kísérlet.

12. Ha a kiválasztott ellenőrzéstípus **Kísérletek**, hajtsa végre a következőket:
    a. Válasszon ki egy megfelelőségi eredménycsoportot a **Check For** legördülő listából. Ez a lista tartalmazza a CCB számára létrehozott összes megfelelőségi eredménycsoportot.
    b. Válasszon egy operátort a következők közül: pontosan egyenlő, kisebb vagy egyenlő, nagyobb, nagyobb vagy egyenlő, vagy nem egyenlő.
    c. Adjon meg egy **értéket** , amelyet az alkalmazásnak ellenőriznie kell.
13. Ha a kiválasztott ellenőrzéstípus Első próbálkozás vagy **Utolsó kísérlet**, hajtsa végre a következőket:
    a. Válassza az Idő **vagy** az Eredmény **lehetőséget** a **Check For** legördülő listából. Ez a lista tartalmazza a CCB számára létrehozott összes közösségi eredménycsoportot.
    b. Válasszon egy operátort a következők közül: pontosan egyenlő, kisebb vagy egyenlő, nagyobb, nagyobb vagy egyenlő, vagy nem egyenlő.
    c. Adjon meg egy időpontot, **vagy válasszon ki egy** CCB eredménycsoportot **az** Érték **mezőben.**
14. Ha a fenti feltétel nem teljesül, válasszon egy lehetőséget a Művelet kiválasztása legördülő listából. A következő műveletek vannak felsorolva:
    a. Kapcsolat bezárása - Bezárja a névjegyet. További tárcsázási kísérlet nem történt.
    b. Átütemezés – Az alkalmazás átütemezi a kapcsolatot. Töltse ki a Napok, Órák és Percek mezőket a névjegy átütemezéséhez.
    c. Automatikus átütemezés - Az alkalmazás automatikusan átütemezi a tárcsázást az automatikus matika szerint, ha vannak hátralévő kísérletek, és a törvény szerint engedélyezett időpontban. Az automatikus res-chedule felülbírálja a Kapcsolatfelvételi stratégiát, és a legkorábbi elérhető hívási időt keresi.
15. Kattintson a MENTÉS gombra . Ezek a szabályok most már a tárcsázáskor érvényesek.

Jegyzet:

A Közös mező, a Ellenőrző operátor vagy az Érték ellenőrzése mező kitöltése nem kötelező.

Ha a felhasználó a három mező (Közös mező, Ellenőrző operátor, Ellenőrző érték) bármelyikéhez megad értéket, a rendszer mindhárom kitöltését megköveteli.

Ez biztosítja, hogy a szabály feltétele teljes és érvényes legyen a végrehajtás előtt.

További feltétel hozzáadása

1. További feltételeket is megadhat számos más földrajzi törvényi előírás alapján. Például néhány állam időalapú hívási feltételeket írt volna elő - N próbálkozások száma, ha a fennmaradó összeg több mint X napig esedékes, vagy korlátlan számú kísérlet, ha a fennmaradó összeg kevesebb, mint X nap múlva esedékes.
2. Kattintson **a Hozzáadás** gombra a feltételszerkesztőn. Ekkor megnyílik egy legördülő lista, amely a Kísérletek, a Mezők és a Hozzájárulás beállításokat tartalmazza.

3. Az **AND** operátor automatikusan aktiválódik.
4. Ha a kiválasztott ellenőrzéstípus Kísérletek, hajtsa végre a 10 –13. lépéseket.

5. Ha a **Hozzájárulás** lehetőséget választja, tegye a következőket:
    a. Válasszon egy **egyedi ID** lehetőséget a legördülő listából. A lehetőségek közé tartozik a CustomerID, az OrderID, a Deliv-eryID és a ModeValue. Ezzel szűrheti a hozzájárulást a mód értéke vagy a kiválasztott egyedi ID alapján.

b. Válassza ki a hozzájárulást **vagy a beleegyezés megtagadását** a legördülő listából. Ez határozza meg, hogy a szabály PEWC-kontaktusra vagy nem PEWC-kontaktusra vonatkozik-e.

c. Az **operátor** előre ki van választva, pontosan **egyenlő**.

d. **Adja meg a mező értékét** . Válasszon az Igen vagy **a Nem** lehetőségek közül **.**

6. Hajtsa végre a 12 –13 . lépést.

Megfelelőségi eredménycsoport hozzáadása

Lépjen a **CCB >Compliance Outcome Groups** Tab elemre, és adjon hozzá eredménycsoportokat a Compliance Condi-tion builder számára.

1. Kattintson az Add New (Új **hozzáadása) gombra**.
2. **Az Elérhető eredmények** szakaszban az **összes telefonos** és **üzleti eredmény** chan-nel szerint van felsorolva.
3. A Telefonos eredmények **mezőben**bontsa ki az egyes módokat az adott mód alatti eredmények listázásához.
4. Az Üzleti eredmények **esetében**bontsa ki az eredménycsoportokat az eredmények listájának megtekintéséhez.
5. Válasszon ki egy, sok vagy az összes eredményt a bal oldali panelen, és a **>** vagy **>>** gombokkal helyezze át őket a Kiválasztott eredmények szakaszba.
6. A befejezéshez kattintson a Mentés **gombra** .
7. Bármely eredmény kijelölésének megszüntetéséhez nyissa meg a csoportot Szerkesztés módban, és a **<** vagy **<<** gombokkal helyezzen át egy, több vagy az összes eredményt a csoportból.

Megfelelőségi beállítások hozzáadása

Lépjen a **CCB>megfelelőségi beállítások** Tab elemre a visszahívási és AEM-hívások megfelelőségi beállításainak konfigurálásához.

1. **A Megfelelőségi beállítások** szakaszban a következőket végezheti el:
2. TURN A visszahívási hívások **naplózása BE van kapcsolva , hogy mind az NKB-, mind a** NYÁK-hívásokat megfelelési kísérletnek tekintse, amikor a kapcsolatok tárcsázásra kerülnek.
3. TURN Az AEM-hívások **naplózása BE** kapcsol **, hogy az** AEM-hívásokat megfelelőségi kísérletnek tekintse, amikor a kapcsolatok tárcsázásra kerülnek.

PII védelem

A személyes személyazonosító adatok (PII) védelme lehetővé teszi az ügyfélspecifikus

információk védelmét. Elrejtheti az ügyfélspecifikus információkat, például nevet, címet, e-mailt, telefonszámot és így tovább.

A következő mezők értékeit rejtheti el:

- Egyedi azonosító – Sorolja fel az összes egyedi azonosítót.
- Üzleti mező – Felsorolja az összes globális üzleti paramétert.
- Módok - Sorolja fel az összes definiált módot.

Egyedi azonosító

Hajtsa végre a következő lépéseket:

1. Lépjen az Egyedi azonosító **lapra**.
2. Válassza ki a megfelelő mezőket, és engedélyezze **a Maszknézet** funkciót a mezőérték elrejtéséhez. Ha engedélyezi **a Maszk nézetet**, **a maszk exportálása** automatikusan engedélyezve lesz. **A Maszkexportálás** funkció elrejti az értéket a jelentés exportálásakor.
3. Ha **a Maszknézet** nincs engedélyezve, a Maszk exportálása **sem engedélyezhető**.

Üzleti területek

Hajtsa végre a következő lépéseket:

1. Lépjen az Üzleti mezők **lapra** a globális üzleti paraméterek megtekintéséhez.
2. Válassza ki a megfelelő mezőket, és engedélyezze **a Maszknézet** funkciót a mezőérték elrejtéséhez. Ha engedélyezi **a Maszk nézetet**, **a maszk exportálása** automatikusan engedélyezve lesz. **A Maszkexportálás** funkció elrejti az értéket a jelentés exportálásakor.
3. Ha **a Maszknézet** nincs engedélyezve, a Maszk exportálása sem engedélyezhető .

Módok

Hajtsa végre a következő lépéseket:

1. Lépjen a Módok **elemre** a módok megtekintéséhez.
2. Válassza ki a megfelelő mezőket, és engedélyezze **a Maszknézet** funkciót a módérték elrejtéséhez. Ha engedélyezi **a Maszk nézetet**, **a maszk exportálása** automatikusan engedélyezve lesz. **A Maszkexportálás** funkció elrejti az értéket a jelentés exportálásakor.
3. Ha **a Maszknézet** nincs engedélyezve, a Maszk exportálása **sem engedélyezhető**.

Webex Contact Center tárcsázó

A Tárcsázó beállítása lehetőséggel konfigurálhatja a Webex Contact Center tárcsázót a Campaign Managerrel való együttműködésre.

1. Lépjen a Tárcsázó konfigurációja oldalra, és kattintson a **Hozzáadás** gombra.
2. Adja meg a **tárcsázó nevét** .
3. **Adja meg a tárcsázó leírását** .
4. Adja meg a **szervezet ID**. Ez egy egyedi ID, amelyet a Cisco generál a Webex Contact Center tárcsázó számára.
5. Adjon meg egy **rendszergazdai URL-címet**. Ez a felügyeleti API-k alap URL-címe, amelyet a Cisco ad meg. Ez segít a felhasználóknak szinkronizálni csapataikat, ügynökeiket és más entitásaikat a Campaign Manager alkalmazással.
6. Adja meg a **tárcsázó URL-címét**. Ez a tárcsázó API-k alap URL-je, amelyet a Cisco ad meg a Pro-gressive kampányok elindításához vagy leállításához.
7. Adjon meg egy **DAL URL-címet**. Ez az adatrétegbeli API-k alap URL-címe, amelyet a Cisco ad meg a kapcsolattartók diszpozícióinak lekéréséhez.
8. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**. Lépjen a Tárcsázók listázása oldalra – a tárcsázó most már szerepel a listában. Kattintson a Szerkesztés elemre a Műveletek panelen.
9. Megjelenik az **összes telefonos eredmény** és a Webex Contact Center létrehozott tárcsázói eredményekhez hozzárendelve. Ha az üzleti eredményeket (létrehozva a Webex Contact Center-n, egy bérlő számára) szeretné leképezni ezekre a tárcsázói eredményekre, kattintson a Szerkesztés gombra az adott eredményhez. Válasszon ki egy üzleti eredményt.

   Megjegyzés: A tárcsázó beállításainak bármilyen módosítása friss szinkronizálást igényel a Webex Contact Center tárcsázó összes eredményének lekéréséhez.

   Megjegyzés: Ha a Cisco végpont nem működik, vagy a jogkivonat lejár, a telefonos oldalon a foglaltsági eredmény leképezése hibát eredményez. Az alkalmazás megjelenít egy üzenetet, amely jelzi, hogy a művelet sikertelen, és a tárcsázó szinkronizálás állapota Sikertelen értékre frissül. A probléma megoldásához a felhasználónak manuálisan kell végrehajtania a "Mentés és szinkronizálás" funkciót a funkciók visszaállításához.
10. Lépjen a Tab ütemezésre az automatikus szinkronizálás beállításához a tárcsázó számára. A tárcsázón lévő információk, például a Globális üzleti mezők automatikusan szinkronizálódnak a Campaign Manager alkalmazással a beállítások alapján.
11. Az adatok szinkronizálásához TURN az Automatikus szinkronizálás kapcsolón.
12. Válasszon egy gyakoriságot az alábbiak közül:
    a. Ütemezés – Válassza ki az aktiválási időpontot (UTC szerint) a tárcsázó és a Campaign Manager alkalmazás szinkronizálásához, naponta, az ütemezett időpontban.

b. Időköz – Válassza ezt a szinkronizálási időköz beállításához percben. Kiválaszthat egy időközt (15 perc és 480 perc között). A szinkronizálás ütemezett időközönként történik. Ha például az időközt 60 percre állítja be, a szinkronizálás óránként egyszer történik.

13. Kattintson a Save (Mentés) gombra .

Kapcsolatfelvételi stratégia

A kapcsolatfelvételi stratégia arra a megközelítésre utal, amely több csatornán vagy több számon keresztül hatékonyan kapcsolatba lép az ügyfelekkel. Ez magában foglalja egy keretrendszer létrehozását, amelyet egy kampányban használhat a számok vagy csatornák sorozatához, az engedélyezett újrapróbálkozások meghatározását, az egyes számok és csatornák hívható idejének beállítását, valamint az átütemezési stratégia meghatározását a kísérlet minden eredményéhez.

Kattintson **a Kapcsolatfelvételi stratégia** elemre a bal oldali navigációs

menüben a Kapcsolatfelvételi stratégia oldal megnyitásához. A rácsban a

rendelkezésre álló kapcsolattartási stratégiák szerepelnek a megfelelő

részletekkel.

Mezők	Leírás
Név	A kapcsolatfelvételi stratégia neve.
Stratégia típusa	A kapcsolattartási stratégia típusa. - Egyszerű - Haladó - Speciális (felülbírált) vagy visszahívás
Leírás	A kapcsolattartási stratégia leírása.
Módok	Az érintkezési stratégia módjai. Kattintson ide a részletes információkért, hogy szükség esetén további módokat adjon hozzá.
Műveletek	Meghozandó intézkedések. Ha többet szeretne megtudni, kattintson ide.

MÓDOK HOZZÁADÁSA

A kapcsolati stratégiákat megjelenítő rácsban kattintson a **Módok** legördülő listára az ehhez a kapcsolatfelvételi stratégiához rendelt összes mód megtekintéséhez.

1. A kibővített **Kapcsolatfelvételi stratégia módok** felbukkanó ablakban a következő műveleteket végezheti el.
2. Kattintson a **MÓDOK** HOZZÁADÁSA elemre, és konfigurálja a kapcsolatfelvételi stratégiát. Kövesse a **Módok** részben megadott utasításokat.

3. Használja az **ON/OFF** kapcsológombot az üzemmódok sikeres aktiválásához/deaktiválásához.

Megjegyzés: Ez a lehetőség csak egyszerű stratégiához érhető el **, haladó stratégiához** nem.

4. Kattintson a **Szerkesztés** gombra a kapcsolatfelvételi stratégia oldal módosításához.
5. A Másolás **gombra kattintva** megjelennek az elérhető nem használt módok - Hangmódok a changerősítőkhöz, SMS módok a SMS kampányhoz, E-mail módok az e-mail kampányhoz és Egyéni módok az egyéni kampányokhoz. Hozzáadhatja a kívánt módot a legördülő listából, majd kattintson a Mentés **gombra**.
6. Kattintson a Törlés **gombra** a kívánt mód törléséhez.

Műveletek

A **Kapcsolatfelvételi stratégiai műveletek** oszlopban két gomb látható:

a. **Másolás** - Ezzel a gombbal másolhatja a teljes kapcsolati stratégiát, beleértve a leképezett módokat és a konfigurált telefonos eredményeket.

b. **Törlés** – Ezzel a gombbal törölhet egy kapcsolatfelvételi stratégiát.

Megjegyzés: Ha hozzárendelt bármilyen módot ehhez a kapcsolatfelvételi stratégiához, vagy hozzárendelte ezt a kapcsolatfelvételi stratégiát egy kampányhoz, akkor nem törölheti ezt a kapcsolatfelvételi stratégiát.

Kapcsolatfelvételi stratégia - típusok

Az alkalmazás háromféle kapcsolattartási stratégiát támogat:

Egyszerű stratégia: Egy egyszerű stratégia könnyen konfigurálható. Ez a stratégia lehetővé teszi, hogy egyesével konfigurálja a kipróbálandó módokat a súlyozás alapján egymás utáni sorrendben. A ciklus addig ismétlődik, amíg a ciklusok beállított száma be nem fejeződik.

Speciális stratégia: A speciális stratégia lehetővé teszi összetett újrapróbálkozási szabályok meghatározását.

Visszahívási stratégia: A visszahívási stratégia lehetővé teszi az ügynökök számára, hogy beállítsák az ügyfél által kért visszahívást, és konfigurálják a visszahívási hívások kezelésének különböző szempontjait a tárcsázás, az ügynökök, az újrapróbálkozások, a kapcsolati állapot stb. tekintetében.

Kapcsolatfelvételi stratégia létrehozása

Kapcsolatfelvételi stratégia létrehozásához kövesse az alábbi lépéseket.

Kapcsolatfelvételi stratégia hozzáadása

1. Kattintson a Kapcsolatfelvételi stratégia **hozzáadása lehetőségre** , és megjelenik a **Kapcsolatfelvételi stratégia neve** Tab.

1. widget – Kapcsolatfelvételi stratégia neve

2. Adja meg a **kapcsolatfelvételi stratégia nevét** és **leírását** .

3. Válasszon egy kapcsolatfelvételi stratégiatípust az Egyszerű, Speciális vagy Visszahívás **lehetőségek közül**.

4. TURN a Több e-mail korlátozása és a **SMS** bekapcsolása , ha szabályozni szeretné több e-mail és szöveges üzenet küldését ugyanannak a névjegynek.

   Megjegyzés: A kapcsoló bekapcsolása azt jelenti, hogy az alkalmazás csak egy e-mailt vagy SMS jelet küld egy adott kampányhoz tartozó kapcsolattartónak.

5. Kattintson a Tovább **gombra** a **Mód** kiválasztása widgethez való navigáláshoz.

Widget 2 - Mód kiválasztása

1. Válasszon egy **módot** a legördülő listából.

   Megjegyzés: Ha nem rendelkezik ehhez a kapcsolatfelvételi stratégiához megfelelő móddal, hozzon létre egy új módot a Hozzáadás gombra kattintva.

2. A felugró időpanel segítségével válassza ki azt **az időtartományt** , ameddig ez a kapcsolatfelvételi stratégia működőképes lesz.
3. A csúszkával konfigurálhatja a kapcsolatfelvételi stratégia mód-újrapróbálkozásait .
4. TURN a **PEWC** BE **kapcsolóval** , hogy engedélyezze a PEWC-t ehhez a kapcsolatfelvételi stratégiához.

   A PEWC (Prior Express Written Consent) egy olyan megfelelés, amely felhatalmazza a telemarketingeseket, hogy szerezzék meg a hívott fél előzetes, kifejezett írásbeli hozzájárulását a vezeték nélküli számokra automatikusan tárcsázott vagy előre rögzített telemarketinges hívásokhoz és a lakossági vezetékes telefonra előre rögzített hívásokhoz.

   Megjegyzés: A névjegyek kézbesítéséhez TURN be kell kapcsolnia a PEWC-t az ADM kampányhoz.

5. Ha engedélyezi **a Speciális** kapcsolatfelvételi stratégiatípus beállítást a Kapcsolatfelvételi stratégia neve **alatt**, megjelenik az Áttűnés újrapróbálkozása kapcsoló. TURN a BE **kapcsolót** , hogy engedélyezze a következő átmeneti mezőket ehhez a kapcsolatfelvételi stratégiához.
   a. Az Áttérési kísérletek **csúszkával** rögzítheti az áttérési kísérletek számát ehhez a kapcsolatfelvételi stratégiához.
   b. Az Áttérés időtartama(nap) **csúszkával** állítsa be az áttérési napok számát ehhez a kapcsolatfelvételi stratégiához.
6. A Megtartási mód újrapróbálkozásai **a visszahívási** kapcsolóra váltáskor esetén kövesse az alábbi lépéseket.
   a. BE **állásban az ehhez a** módhoz tartozó hátralévő újrapróbálkozások megmaradnak, amikor a kapcsolat visszahívási stratégiára vált.
   b. **KI** állásban az újrapróbálkozások száma nullára inicializálódik, amikor a kapcsolattartó visszahívási stratégiára vált.
7. Kattintson az Előző **elemre** , ha bármikor az előző képernyőre szeretne navigálni.
8. Kattintson a Tovább **gombra** a **Telefonos eredmények felületi elemhez** való navigáláshoz.

3 widget - Telefonos eredmények

A **Telefonos eredmények felületi elem** tartalmazza az Eredmények listát. Itt konfigurálhatja a kapcsolatfelvételi stratégiát a rácsban felsorolt összes eredményhez.

1. **A Keresés mező** használatával kereshet egy adott találatban.
2. Kattintson **az Eredmények** elemre a fejlécsorban az eredmények növekvő vagy csökkenő sorrendbe rendezéséhez.
3. Kattintson a szükséges sorra a szükséges módosítások elvégzéséhez és a részletek módosításához. Minden sor alapértelmezett értékekkel töltődik be
4. A szám panelen válassza ki az **Átütemezési idő (M:H:M)** lehetőséget, hogy a hívás átütemezése erre az eredményre kerüljön.
5. A szám panelen válassza ki a maximális újrapróbálkozási lehetőséget **ehhez az** eredményhez.

   Megjegyzés: Ez csak speciális **vagy** visszahívási **kapcsolatfelvételi stratégiákra** vonatkozik.
6. A szám panelen válasszon ki egy prioritást ehhez az eredményhez. Az alkalmazás magas prioritás alapján továbbítja a névjegyeket a tárcsázónak.
7. Válasszon egy elágazási **módot** , egy alternatív módot a partner eléréséhez.

   Megjegyzés: Ez csak speciális **vagy** visszahívási **kapcsolatfelvételi stratégiákra** vonatkozik.
8. Jelölje be a PCB **megőrzése jelölőnégyzetet, ha ugyanaz az** ügynök visszahívásban szolgálja ki az ügyfelet.
9. Jelölje be a Kapcsolat **bezárása** jelölőnégyzetet, ha az eredmény alapján szeretné bezárni a kapcsolatot.
10. Jelölje be az **Eltávolítási mód** jelölőnégyzetet, ha el szeretné távolítani a kapcsolati stratégia és eredmény kombinációjának módját.
11. Kattintson az ELŐZŐ **gombra** , ha bármikor az előző képernyőre szeretne navigálni.
12. Kattintson a MENTÉS ÉS MÁSIK MÓD **HOZZÁADÁSA gombra** a kapcsolatfelvételi stratégia mentéséhez.
13. Kattintson a MENTÉS **gombra** a kapcsolatfelvételi stratégia konfigurálásának befejezéséhez.

Módkezelés

A mód a beszélgetés kezdeményezésére használható különböző kommunikációs csatornákat jelzi. A beszélgetési elkötelezettség gyakori módjai közé tartozik a szöveges csevegés és a hangalapú interakciók ügyfélszámon, e-mailen stb. keresztül.

A kapcsolatfelvételi stratégiához rendelt módokat a kiválasztott módok letiltásával, az adott módhoz engedélyezett újrapróbálkozások módosításával vagy egy mód hívható idejének módosításával kezelheti.

Egyszerű kapcsolatfelvételi stratégia

A leképezett módok az alábbiak szerint jelennek meg.

A fenti Módok képernyőn a következőket teheti:

1. Húzza át a módokat a prioritás módosításához.
    a. **Engedélyezési/letiltási** módok - A névjegyek nem kerülnek a letiltott módokba. Ha az átütemezőnek át kell ütemeznie egy névjegyet letiltott módba, akkor a kapcsolat a magasabb prioritásnak megfelelően átkerül a következő aktív módba.
    b. Az üzemmódok be- és kikapcsolására a következő feltételek vonatkoznak:
        - Ha egy üzemmód ki van kapcsolva, akkor ki van kapcsolva. A telefonszámok nem törlődnek. Az üzemmód visszakapcsolásakor a névjegyeket erre a telefonszámra tárcsázza a rendszer.
        - A megfelelőséggel kapcsolatos összes ellenőrzést a kapcsolat feltöltésekor alkalmazzuk. Az üzemmód állapotát - BE vagy KI - a rendszer nem veszi figyelembe.
        - Ha ez az utolsó mód, a ciklus befejezettként lesz kezelve. Az alkalmazás folytatja a tárcsázást a következő ciklusban.
2. **Másolási / törlési** módok.
3. Kattintson a **Szerkesztés** gombra a szerkeszteni kívánt mód mellett. Az alkalmazás a Widget 2-re viszi - Mód kiválasztása varázsló. A következő műveleteket hajthatja végre:
    a. Módosítsa a mód hívható ablakát-
        - Egy egyszerű stratégia érdekében, ha ezt az egyik módra megváltoztatja, ugyanazok az idők ismétlődnek meg a többi módban.
    b. Növelje / csökkentse az üzemmód-újrapróbálkozásokat - az egyik módban bekövetkezett bármilyen változás replikálódik az érintkezési stratégiához konfigurált összes módban. Ez hatással van a ciklus újrapróbálkozásainak kezelésére is.
        - Egy egyszerű kapcsolati stratégiában például három mód (A, B és C) van, és az újrapróbálkozások száma 1. A konfigurált ciklusok száma 2. Az alkalmazás az ÖSSZES üzemmódot egyszer tárcsázza az első ciklus befejezéséhez. Ezután megkezdődik a második ciklus tárcsázása. A továbbfejlesztett stratégia szerint tegyük fel, hogy a felhasználó 2-re növelte az újrapróbálkozási módot - ez azt jelenti, hogy az ÖSSZES mód kétszer tárcsázható. A prioritásnak megfelelően az A tárcsázás kétszer, a B kétszer, a C pedig kétszer történik egy ciklus befejezéséhez. Ha két ciklus van beállítva, akkor minden üzemmódot prioritásonként NÉGYSZER tárcsáznak - minden ciklusban kétszer.
4. A befejezéshez kattintson a Mentés **gombra** .

Fejlett kapcsolatfelvételi stratégia

A leképezett módok az alábbiak szerint jelennek

meg: A **fenti Módok** képernyőn a következőket teheti:

1. Húzza át a módokat a prioritás módosításához.
2. **Módok engedélyezése / letiltása** - Egy üzemmód engedélyezése vagy letiltása az egyes üzemmódokhoz konfigurált kon-tact stratégia felülbírálását jelenti. A kapcsolatok nem kerülnek a felülbírált (azaz letiltott) üzemmódokba. Az érintkezők csak az aktív, azaz felülbírált módokba kerülnek. Ha az átütemezőnek át kell ütemeznie egy névjegyet egy olyan módba, amely nincs felülbírálva, azaz inaktív, akkor a rendszer a prioritásnak megfelelően legmagasabb felülbírált módból tárcsázza ki a kapcsolatot.
3. **Másolási / törlési** módok.
4. Kattintson a **Szerkesztés** gombra a szerkeszteni kívánt mód mellett. Az alkalmazás a Widget 2-re **viszi - Mód** kiválasztása varázsló. A következő műveleteket hajthatja végre:
    a. Módosítsa a mód hívható ablakát.
    b. **Az üzemmód-újrapróbálkozások növelése/csökkentése**
    c. A befejezéshez kattintson a Mentés **gombra** .

Engedély

A Campaign Manager előfizetési modellt kínál a licencekhez. A licencdíj számlázása a felhasználók maximális száma, a kapcsolatfelvételi kísérletek vagy a számlázási ciklusban bejelentkezve felhasznált percek alapján történik. Az előfizetési licenc nem korlátozza a megvásárolt mennyiséget, és a kerettúllépés ennek megfelelően kerül felszámításra. A számlázás előre egyeztetett gyakorisággal történik.

A licencet meg kell újítani a licencfájlban említett lejáratkor. Ha a licencet lejáratkor nem újítják meg, a rendszergazda nem tud bejelentkezni. Az alkalmazás azonban továbbra is 12 órán keresztül működik, feldolgozza és kézbesíti a kapcsolatokat. 12 óra elteltével leállítja a névjegyek kézbesítését a tárcsázónak.

Licencjelentések megtekintése

1. Kattintson a Licenc **elemre** az **egyidejű bejelentkezési jelentés** megtekintéséhez.
2. Adja meg a kezdő **dátumot és** a **záró dátumot** , ha a jelentést meghatározott időszakra szeretné megjeleníteni.
3. Kattintson a Megjelenítés **gombra**. A jelentés tartalmaz egy rácsot, amely a rendszergazdai portok **,** a felügyeleti portok **és**az ügynökportok **használt licenceinek**számát mutatja.
4. Kattintson az Exportálás **gombra** a jelentés letöltéséhez.

Licenc feltöltése

Megjegyzés: A feltöltés nem alkalmazható minden változatra.

A felhasználó feltöltheti a licencet, és megtekintheti annak részleteit. Lépjen a Licenc **>** feltöltés **elemre**. Böngésszen a fájlban, és kattintson a Megnyitás **gombra**.

A következő mezők jelennek meg:

Mezők	Leírás
Licenc elt adatok	Megjeleníti a felhasználó adatait: • Rendszergazda – A jelen licenc feltételei szerint engedélyezett rendszergazdai szerepkörrel bejelentkezett felhasználók száma. • Felügyelő – A jelen licenc feltételei szerint engedélyezett, felügyelői szerepkörrel rendelkező bejelentkezett felhasználók száma. • Ügynök – A jelen licenc feltételei szerint engedélyezett ügynöki szerepkörrel bejelentkezett felhasználók száma.
Licen chasz nálat	Az aktuális nap licenchasználati adatait jeleníti meg: • Admin – Az aktuális napra bejelentkezett engedélyezett rendszergazdai felhasználók száma. • Supervisor (Felügyelő) – Az adott napra bejelentkezett engedélyezett felügyelők száma. • Ügynök – Az aktuális napra bejelentkezett engedélyezett ügynökök száma.
Licenc funkció k	A licencben elérhető alkalmazásfunkciók listája.

Licenc megsértése

Az alkalmazás statikus riasztást jelenít meg, ha:

- Konfigurálva napokkal a licenc lejárta előtt, visszaszámlálás a licenc lejárati dátumáig és időpontjáig.
- Visszaszámlálás a megszüntetés dátumáig.

Ügynöklicenc kiszámítása

A következő példa leírja, hogyan történik az ügynöklicenc kiszámítása:

Az A kampány egy vagy több Campaign Manager-kampányhoz van hozzárendelve. Tíz 10 ügynökünk van leképezve ehhez az A kampányhoz. A License Manager szolgáltatás 15 perces időközönként lekérdezi az ügynökök számának adatait az AWS végéről a licenchasználat frissítéséhez. A nap folyamán bármikor bejelentkezett ügynökök legnagyobb számát használja a rendszer a felhasznált licencek számának módosítására.

Ha 7 ügynök van bejelentkezve 08:00 AM és 12:00 óra között, akkor 9 ügynök van bejelentkezve déli 12:00 és 03.00 PM, és 5 ügynök van bejelentkezve 3.00 PM és 5.00 PM között - a napi ügynökök száma 9-nek számít. Az ügynök kijelentkezési állapotának kivételével a többi ügynökállapotot a rendszer akkor veszi figyelembe, amikor lekérdezi az ügynökök számát a Campaign Managernek. Ez az információ a licencjelentésekben is elérhető.

Használati jelentés

Lépjen a Licenc **>** használat **lapra**. A Használati jelentés háromféle számszerűsített jelentést jelenít meg:

Egyidejű ügynök jelentés

A számlázás alapja a naptári hónap adott napján megadott legmagasabb számú bejelentkezés.

Például három ügynök (A1, A2 és A3) jelentkezik be az első napon, három ügynök (A1, A4 és A5) a második napon, és három ügynök (A6, A7 és A8) a harmadik napon. Ebben az esetben az ügyfélnek a legtöbb bejelentkezés alapján számlázunk, és ez három, mivel különböző ügynökök jelentkeztek be, a legtöbb ügynök három marad.

Ügynökhasználati jelentés

A jelentés az egyedi ügynöki bejelentkezéseket jeleníti meg, minden hónaphoz egy sorban.

Megnevezett ügynök jelentés

Ez a jelentés az egyedi ügynöki bejelentkezéseket is megjeleníti, de naponta.

Például három ügynök (A1, A2 és A3) jelentkezik be az első napon, három ügynök (A1, A4 és A5) a második napon, és három ügynök (A6, A7 és A8) a harmadik napon. Az ügyfél számlázása az egyedi ügynöki bejelentkezések alapján történik, és ebben az esetben nyolc.

Megjegyzés: A használati jelentés a kiépítési folyamat során végrehajtott konfigurációs beállítások és a szerződéses feltételek alapján jeleníti meg a részleteket.
További részletekért vegye fel a kapcsolatot kiépítési csapatunkkal.
Az SaaS-modell számlázása a számlázási típus alapján történik, például egyidejű ügynök, megnevezett ügynök vagy ügynökhasználat és minimális véglegesítés a szerződéses folyamat során aláírva.

Használati jelentés megtekintése

Állítsa be az időszűrőt a jelentés megtekintéséhez:

1. Adja meg az adott **évet** egy másik év adatainak megtekintéséhez. Alapértelmezés szerint a jelentés az aktuális év adatait jeleníti meg. Az egyes hónapok jelentése egyedi Tab formátumban jelenik meg. Az első Tab megszakítja az aktuális hónap adatainak lejátszását, míg az előző hónapok adatai elérhetők a következő lapokon.
2. Válassza ki az **egyéni dátumtartományt**.
3. Kattintson a Kezdő dátumra a kezdő dátum és időpont kiválasztásához.
4. Kattintson a Befejezés dátumára a Befejezés dátumának és időpontjának kiválasztásához.

   Megjegyzés: Alapértelmezés szerint a Kezdő dátum és a Záró dátum mezők az aktuális dátumot és a Használati jelentés oldal utolsó megnyitásának időpontját jelenítik meg.
5. Kattintson a Megjelenítés **gombra** a jelentés lekéréséhez.
6. Kattintson a Frissítés **gombra** az adatok aktuális értékre való frissítéséhez.
7. Kattintson az Exportálás **gombra** a jelentés letöltéséhez. Válassza ki a letölteni kívánt jelentés típusát (Összegzés és Ügynök) a megjelenő előugró ablakban.

a. Összegzés (alapértelmezett kiválasztás) – Ez a jelentéstípus ugyanazokat az adatoszlopokat tartalmazza, mint az alkalmazásban újraküldött válaszok. Az egyes időtartamoszlopok mellett az exportált fájl tartalmaz egy további oszlopot, amely megjeleníti a megfelelő időtartamot másodpercekre konvertálva.

b. Ügynök – Ez a jelentéstípus csak a számlázási dátumokat, az ügynökök nevét, a bejelentkezéseket és az ügynökök által kezelt hívások során tartalmazza a megfelelő módon.

c. Válassza ki a kívánt hónapokat, ha a szűrőben az Év opciót választja.

8. Kattintson az Export (Exportálás) **gombra**.

Jelentések mezői

Mező	Leírás
Megnevezett ügynökök összesen	
Dátum	A használati adatok feltöltésének dátumai.
Licenc típusa	Az adott hónapban felhasznált licenctípus. Ez lehet "Alapszintű" vagy "Prémium". Az alapszintű licenctulajdonos egyébként prémiumnak minősül, ha engedélyezve van legalább egy AI-funkcióval, például a P2P-vel és a BTTC-vel.
Bejelentkezés száma	A bejelentkezések teljes száma.
Összes kezelt hívás	Az ügynökök által kezelt hívások teljes száma az adott dátumon.
Hívás tényleges időtartama	Az ügynökök által kezelt összes hívás teljes tényleges időtartama az adott időpontban. Ez a hívás kezdetétől a végéig tartó időtartam.
Számított hívásidőtartam	Az ügynökök által kezelt összes hívás teljes számított időtartama az adott dátumra. Ez az egyes hívási időtartamok kerekített értékének összege. A hívás időtartamának kerekítési értéke másodpercekre és percekre van konfigurálva a háttérben.
Teljes aktív időtartam	Az összes bejelentkezett ügynök teljes aktív időtartama az adott dátumon. Ez az az időtartam, ameddig az adott ügynök aktív állapotban marad, például Kész, Hívásban stb.
Teljes bejelentkezési időtartam	Az összes bejelentkezett ügynök teljes bejelentkezési időtartama az adott dátumra.
Összes felügyeleti bejelentkezés	Az adott napon a talpba bejelentkezett felügyelők teljes száma.

Digitális tranzakciók	
SMS	Az adott dátumra küldött SMS kampányok számát jeleníti meg.

E-mail	Az adott dátumra küldött kampánye-mailek számát jeleníti meg.
Közösségi média	Megjeleníti a kampányokhoz kapcsolódó közösségimédia-aktivitások számát a megadott dátumra.
Összes felhasznált egység	Az adott dátumra lebonyolított digitális tranzakciós egységek teljes száma. Az egység értéke a back-endben van ábrázolva. Például egy egység konfigurálható 100 digitális tranzakcióként.
Személyazonosság-ellenőrzés	
Összes elsődleges hitelesítés	Az adott dátumra küldött hívás előtti hitelesítési kérelmek teljes száma.
Ellenőrzött elsődleges hitelesítés	A sikeres hívás előtti hitelesítések teljes száma az adott dátumon.
Másodlagos hitelesítés összesen	Az adott napon végrehajtott ügyeleti hitelesítések teljes száma.
Ellenőrzött másodlagos hitelesítés	Az adott időpontra teljesített sikeres ügyeleti hitelesítések teljes száma.
Összes tranzakció	A megadott napon feldolgozott összes tranzakció teljes száma.

Felhasználó

A felhasználókezelés elengedhetetlen a különböző felhasználók, például rendszergazdák, operátorok és más Contact Center-felhasználók hozzáférésének engedélyezéséhez

A felhasználókhoz, például a rendszergazdákhoz és a felügyelőkhöz rendelt szerepkörök határozzák meg az alkalmazáson belüli műveleteiket. Bizonyos helyzetekben a felügyelő tárcsázókezelő szerepet játszhat. A Campaign Manageren belül felhasználókat hozhat létre, szerepköröket rendelhet hozzájuk, és ennek megfelelően térképezheti fel felelősségi köreiket.

Felhasználó létrehozása

Amikor a kiépítési csapat bérlőt hoz létre, alapértelmezés szerint létrejön egy felügyelő. További felhasználók létrehozásához a bérlő a felügyelő segítségével jelentkezhet be a Campaign Managerbe.

Hozzon létre következő típusú felhasználókat a felhasználók további létrehozásához.

Felhasználók – Az itt létrehozott felhasználók SQL hitelesítéssel vagy Windows-hitelesítéssel férhetnek hozzá az alkalmazáshoz.

Tartományi felhasználók – Az itt létrehozott felhasználók is egy megadott tartományban jönnek létre. Az ezekhez a felhasználókhoz itt beállított jelszavak is használhatók a tartomány eléréséhez.

SSO felhasználók – Az egyszeri bejelentkezés (SSO) felhasználói SSO vannak konfigurálva egy külső SSO identitásszolgáltatón. Ez a módszer lehetővé teszi a SSO felhasználók számára, hogy több webhelyre jelentkezzenek be egyetlen hitelesítő adatokkal.

Kattintson **a Felhasználó** elemre a bal oldali navigációs oldal menüjében a Felhasználói oldal megnyitásához.

Mezők

Mezők	Leírás
Felhasználóazonosító	Megjeleníti a felhasználó ID felhasználóját
Felhasználónév	Megjeleníti a felhasználó nevét
Home Telefon	A felhasználó Home telefonszámát jeleníti meg
Mobil	Megjeleníti a felhasználó mobilszámát
E-mail	Megjeleníti a felhasználó ID e-mail címét
Műveletek	Sorolja fel a teendőket.

Felhasználók létrehozása

Új felhasználó hozzáadása:

1. Kattintson a Felhasználó **hozzáadása gombra**. A Felhasználónév és a Jelszó **, valamint** a **Felhasználói adatok** lap ki van töltve.
2. Adja meg a **felhasználónevet**.
3. Válassza ki a **felhasználó típusát** az alábbiak közül:
    a. **Rendszergazda** – A felhasználó az alkalmazás rendszergazdája, és teljes körű jogosultságokkal rendelkezik az összes modulhoz.
    b. **Felhasználó** – A felhasználó rendszergazda, és csak korlátozott jogokkal rendelkezik.
    c. **Vezérlőoperátor** - A felhasználó vezérlőoperátor, és hozzáférése van a Control Agent Desktop-hez.

    Megjegyzés: Ez jelenleg nem áll rendelkezésre Webex Contact Center esetén.
4. A Hitelesítés típusa beállításnál válassza az Adatbázis-hitelesítés lehetőséget .

    Ezt a szabványos hitelesítési módszert, amely egy felhasználónévből és egy jelszóból áll, különböző adatbázis-rendszerekben használják. A SQL Server egy példánya több felhasználói fiókkal is rendelkezhet (SQL hitelesítéssel) különböző felhasználónevekkel és jelszavakkal. SQL A hitelesítést megosztott szervereken részesítik előnyben, ahol különböző felhasználók férhetnek hozzá különböző adatbázisokhoz. SQL Hitelesítésre akkor van szükség, ha egy ügyfél (távoli számítógép) a SQL kiszolgáló egy példányához csatlakozik egy másik számítógépen, mint amelyen az ügyfél fut.

Megjegyzés: Ez a fajta hitelesítés nem kínálja a jelszóházirend funkcióját a jelszó összeállítása vagy lejárata tekintetében. A hatékony jelszóházirend érdekében használja a Windows-hitelesítést. A tartományi rendszergazda kényszerítheti a tartományi jelszóházirendet az alkalmazáshoz való hozzáféréshez.

5. Adjon meg egy **jelszót** a SQL kiszolgáló eléréséhez, ha a hitelesítés típusa **Adatbázis-hitelesítés**. Ezt a mezőt kötelező kitölteni.
6. Adja meg **újra a jelszót** a SQL kiszolgáló eléréséhez, ha a hitelesítés típusa **Adatbázis-hitelesítés** . Ezt a mezőt kötelező kitölteni.

   Megjegyzés:
   A Jelszó és a Jelszó megerősítése mezők le vannak tiltva, ha a Windows-hitelesítést választja. Folytassa a 9–13. lépéssel, ha a felhasználó Salesforce CRM-kampányokat kezel a Campaign Man-ager alkalmazásban. Ellenkező esetben ugorjon a 14. lépésre.
7. Adja meg **a tartománynevet** , ha a hitelesítés Windows-hitelesítésként van kiválasztva. Ez le van tiltva, ha az Adatbázis-hitelesítés van kiválasztva.
8. Engedélyezze **az SF hitelesítő adatok** váltóikont, ha a felhasználó kezeli az SF CRM kampányokat.
9. Adja meg az **SF-felhasználónevet**.
10. Írja be az **SF jelszót**.
11. Adja meg az **SF token adatait**.

    Megjegyzés : Az SF token nem kötelező mező. Ha nem ad meg jogkivonatot, az SF alkalmazás a fent konfigurált SF felhasználónév és SF jelszó mezők alapján érvényesíti a felhasználókat.
12. Kattintson az SF HITELESÍTŐ ADATOK **ÉRVÉNYESÍTÉSE elemre** a felhasználói hitelesítés befejezéséhez.
13. Kapcsolja BE **az Egyidejű bejelentkezés kapcsolót** , ha engedélyezi a felhasználó számára, hogy egyidejűleg jelentkezzen be az alkalmazásba. Ha ezt a kapcsolót **KI KAPCSOLJA**, az alkalmazás a megerősítés után kijelentkezteti a felhasználót a korábbi bejelentkezésből.
14. Lépjen a **Felhasználói adatok** szakaszra.

Felhasználói adatok

1. Adja meg a **felhasználó Home telefonszámát** .
2. Adja meg a **felhasználó mobilszámát** .
3. Adja meg azt a **várost** , amelyhez a felhasználó tartozik.
4. Adja meg azt az **államot** , ahonnan a felhasználó származik.
5. Adja meg a **Home hely irányítószámát** .
6. Adja meg a felhasználó **e-mail-címét** .
7. Töltse ki a Cím1 **és** Cím2 mezőket.

8. Írja be a megjegyzéseket **.**
9. A befejezéshez kattintson a Mentés **gombra** .

Lépjen a Szerepkörök leképezése szakaszra, és rendelje hozzá a szerepköröket ehhez a felhasználóhoz.

Tartományi felhasználók létrehozása

Új felhasználó hozzáadása:

1. Kattintson a Felhasználó **hozzáadása gombra**. A Felhasználónév és a Jelszó **, valamint** a **Felhasználói adatok** lap ki van töltve.

Felhasználónév és jelszó

2. Adja meg a **felhasználónevet**.
3. Válassza ki a **felhasználó típusát** az alábbiak közül:
   a. **Rendszergazda** – A felhasználó az alkalmazás rendszergazdája, és teljes körű jogosultságokkal rendelkezik az összes modulhoz.
   b. **Felhasználó** – A felhasználó rendszergazda, és csak korlátozott jogokkal rendelkezik.
4. A Hitelesítés típusa beállításnál válassza a Windows-hitelesítés **lehetőséget**.

   Windows-hitelesítés – Ez általában az aktív tartomány hitelesítése. Amikor a tartományi felhasználó bejelentkezik az alkalmazásba, a hitelesítés a felhasználónév/jelszó kombinációnak az adott tartománnyal és a megadott hozzáféréssel való egyeztetésével jön létre.
5. Adjon meg egy **tartománynevet**.
6. A **Jelszó** és a **Jelszó** megerősítése mező le van tiltva. Az alkalmazás hitelesíti a felhasználót a tartományi jelszó alapján.
7. A Salesforce-hitelesítő adatok **engedélyezése** váltóikon ikon, ha a felhasználó kezeli a Service Cloud Voice-kampányokat.
8. Adja meg a **Salesforce-felhasználónevet**.
9. Adja meg a **Salesforce jelszavát**.
10. Adja meg a **SalesforceToken adatait**.

Megjegyzés : A Salesforce Token nem kötelező mező. Ha nem ad meg jogkivonatot, a Service Cloud Voice alkalmazás a fent konfigurált Salesforce-felhasználónév és Salesforce-jelszó mezők alapján ellenőrzi a felhasználókat.

11. Kattintson az SF HITELESÍTŐ ADATOK **ÉRVÉNYESÍTÉSE elemre** a felhasználói hitelesítés befejezéséhez.
12. Kapcsolja BE **az Egyidejű bejelentkezés kapcsolót** , ha engedélyezi a felhasználó számára, hogy egyidejűleg jelentkezzen be az alkalmazásba. Ha ezt a kapcsolót **KI KAPCSOLJA**, az alkalmazás a megerősítés után kijelentkezteti a felhasználót a korábbi

bejelentkezésből.

13. Lépjen a **Felhasználói adatok** szakaszra.

Felhasználói adatok

14. Adja meg a **felhasználó Home telefonszámát** .
15. Adja meg a **felhasználó mobilszámát** .
16. Adja meg azt a **várost** , amelyhez a felhasználó tartozik.
17. Adja meg azt az **államot** , ahonnan a felhasználó származik.
18. Adja meg a **Home hely irányítószámát** .
19. Adja meg a felhasználó **e-mail-címét** .
20. Töltse ki a Cím1 **és** Cím2 mezőket.
21. Írja be a megjegyzéseket **.**
22. A befejezéshez kattintson a Mentés **gombra** .

SSO felhasználók létrehozása

Új felhasználó hozzáadása:

1. Kattintson a Felhasználó **hozzáadása gombra**. A Felhasználónév és a Jelszó **, valamint**a **Felhasználói adatok** lap ki van töltve.

Felhasználónév és jelszó

2. Adja meg a **felhasználónevet**.
3. Válassza ki a **felhasználó típusát** az alábbiak közül:
    a. **Rendszergazda** – A felhasználó az alkalmazás rendszergazdája, és teljes körű jogosultságokkal rendelkezik az összes modulhoz.
    b. **Felhasználó** – A felhasználó rendszergazda, és csak korlátozott jogokkal rendelkezik.
4. A hitelesítés típusa beállításnál válassza a **SSO lehetőséget**

    SSO - Ez az egyszeri bejelentkezési protokoll. Ezek a felhasználók egy külső identitáshitelesítési szolgáltatón vannak konfigurálva. Amikor a felhasználó bejelentkezik az alkalmazásba, a felhasználónév és a jelszó érvényesítését a SSO identitásszolgáltató végzi. Sikeres érvényesítés esetén a felhasználó hozzáférést kap az alkalmazáshoz.
5. A Jelszó, a **Jelszó** megerősítése és a **Tartománynév**mezők **le vannak tiltva.** Az alkalmazás hitelesíti a felhasználót a külső SSO szolgáltatón keresztül.
6. SF hitelesítő adatok **engedélyezése** váltóikon, ha a felhasználó kezeli a Service Cloud Voice-kampányokat.
7. Adja meg az **SF-felhasználónevet**.
8. Írja be az **SF jelszót**.

9. Adja meg az **SF token adatait**.
10. **Megjegyzés** : Az SF token nem kötelező mező. Ha nem ad meg jogkivonatot, a Service Cloud Voice alkalmazás a fent konfigurált SF-felhasználónév és SF-jelszó mezők alapján érvényesíti a felhasználókat.
11. Kattintson az SF HITELESÍTŐ ADATOK **ÉRVÉNYESÍTÉSE elemre** a felhasználói hitelesítés befejezéséhez.
12. Kapcsolja BE **az Egyidejű bejelentkezés kapcsolót** , ha engedélyezi a felhasználó számára, hogy egyidejűleg jelentkezzen be az alkalmazásba. Ha ezt a kapcsolót **KI KAPCSOLJA**, az alkalmazás a megerősítés után kijelentkezteti a felhasználót a korábbi bejelentkezésből.
13. Lépjen a **Felhasználói adatok** szakaszra.

Felhasználói adatok

14. Adja meg a **felhasználó Home telefonszámát** .
15. Adja meg a **felhasználó mobilszámát** .
16. Adja meg azt a **várost** , amelyhez a felhasználó tartozik.
17. Adja meg azt az **államot** , ahonnan a felhasználó származik.
18. Adja meg a **Home hely irányítószámát** .
19. Adja meg a felhasználó **e-mail-címét** .
20. Töltse ki a Cím1 **és** Cím2 mezőket.
21. Írja be a megjegyzéseket **.**
22. A befejezéshez kattintson a Mentés **gombra** .

Szerepek

Kattintson **a Szerepkörök** elemre az alkalmazásban elérhető

szerepköröket felsoroló Szerepkörök képernyő megtekintéséhez.

Szerepkörök létrehozásához

1. Kattintson a Hozzáadás **gombra** a **Szerepkörök adatai** képernyő megnyitásához.
2. Adja meg a **szerepkör nevét**.
   Megjegyzés: A Szerepkörök neve mező legfeljebb 128 karaktert tartalmazhat.
3. Adja meg a leírást **, majd kattintson a** Mentés **gombra**.

Szerepkörök leképezése

A szerepkör létrehozása után leképezheti a szerepkört a leképezési funkcióval.

A **Szerepkörök jogainak leképezése** szakasz különböző jogokat tartalmaz, amelyeket hozzárendelhet a szerepkörhöz az alkalmazás funkciói, például a kampány, a kapcsolatfelvételi stratégia stb. tekintetében.

1. A szerepkör leképezéséhez kattintson a Szerkesztés **gombra** a megfeleltetni kívánt szerepkörre.
2. Megjelenik a **Szerepkörök** konfigurálása képernyő a Szerepkörökkel kapcsolatos információk és a Jogosultságleképezés szakasszal

Az alábbi Joglista táblázat felsorolja azokat a jogokat, amelyeket hozzárendelhet a felhasználókhoz. Nem minden jog érvényes az itt felsorolt összes tételre. Emellett kevés más jog alkalmazható az alkalmazás bizonyos aspektusaiban.

Joglista - táblázat

#	Jogok	Leírás
1	Létrehozása	A felhasználó létrehozhat egy új entitást.
2	Frissítés	A felhasználó egy meglévő entitás szerkesztéséhez/frissítéséhez.
3	Törlés	Lehetővé teszi a felhasználó számára a kiválasztott entitás törlését.
4	Nézet	A felhasználó csak a kiválasztott entitást tekintheti meg.
5	Feltölt	A felhasználó a funkcióval kapcsolatos adatokat tölthet fel az alkalmazásba.
6	Konfiguráció	A felhasználó konfigurálhatja a kiválasztott funkcióval kapcsolatos részleteket.
7	Menteni	A felhasználó mentheti az új létrehozási / frissítési adatokat.
8	Végre	A felhasználó futásidejű tevékenységet végezhet ezen entitás tekintetében. A felhasználó például végrehajthat egy kampányt (módosíthatja a kampány állapotát Leállításról kezdőképernyőre vagy fordítva).
9	Engedélyez	A felhasználó engedélyezheti / letilthatja az entitást. Egy felhasználó például engedélyezhet egy kampánycsoportot.
10	Másolat	A felhasználó másolatot készíthet egy entitásról. Egy felhasználó például létrehozhat egy másolatot egy kampányról.

Az alkalmazás különböző aspektusaihoz engedélyezett leképezés részleteiért tekintse meg **a Jogleképezési** táblázatot.

Jogok leképezése – táblázat

Szerepek	Jogok	Leírás
Felhasználók	Létrehozás, frissítés, törlés, megtekintés	Lehetővé teszi a felhasználó számára, hogy kezelje a

		felhasználói fiókokat a rendszeren belül.
Szerepek	Létrehozás, frissítés, törlés, megtekintés	Lehetővé teszi a felhasználó számára a rendszerszerepkörök és engedélyek kezelését.

Kampánycsoportok	Létrehozás, frissítés, törlés, megtekintés, végrehajtás, kapcsolatfelvételi parméterek, időzóna, előzményjelentések	A felhasználók a kampánycsoportok minden aspektusát kezelhetik, beleértve a kapcsolatfelvételi paramétereket, az időzónákat és az előzményjelentéseket. A jogok meghatározott csoporttípusok, például a Progresszív alapján rendelhetők hozzá **Megjegyzés**: Ha jogokat ad az Előzményjelentésekhez, megtekintheti a kampánycsoportokat a Korábbi bétajelentésekben. Ez az Összegző, Részletes és Visszahívási jelentésekre vonatkozik.
Kampány	Létrehozás, frissítés, törlés, megtekintés, végrehajtás, üzleti paraméterek, kiszolgálói parancsfájlok, kapcsolatkiválasztási stratégia, CSS ütemezés, futásidejű ütemezés, kapcsolatlista, kapcsolatok kezelése, szinkronizálás, kampány összegzése, SMS Tem-plate, Időzóna, Láncolás, Ünnepnapok, Kifejezéskészítő, Kampány célja, Kapcsolatfelvételi mód ütemezése, E-mail tem-plate, IVR sablonszerkesztő, Telefonos eredmények, AI konfiguráció, Kapcsolat küszöbértéke, Tárcsázó beállítások, Előzményjelentések	A felhasználók kezelhetik a kampánnyal kapcsolatos összes konfigurációt, és olyan műveleteket hajthatnak végre, mint például az előzményjelentések megtekintése és a tárcsázási megfelelőségi beállítások kezelése. A jogok vonatkozhatnak az összes kampányra vagy csak bizonyos kampányokra. **Megjegyzés**: Ha jogokat ad az

		Előzményjelentésekhez, megtekintheti a kampányokat az Előzménybéta jelentésekben. Ez az Összegző, Részletes és Visszahívási jelentésekre vonatkozik.
Üzleti eredmény	Létrehozás, frissítés, törlés, megtekintés	Lehetővé teszi a felhasználó számára az üzleti eredmények meghatározását és kezelését, a fölérendelt üzleti eredményekre vonatkozó konkrét jogosultságokkal.
Hívási stratégia	Létrehozás, frissítés, törlés, megtekintés	Lehetővé teszi a felhasználó számára, hogy kezelje a kapcsolatfelvételt

		A stratégiákat a rendszeren belül kezelik. Az alapértelmezett hívási stratégiákhoz is megadhat egyedi beállításokat.
Alkalmazási para-mérők	Frissítés, megtekintés	Lehetővé teszi a felhasználó számára a rendszerszintű alkalmazásparaméter ek módosítását és figyelését.
Megfelelés	Feltölt	Lehetővé teszi a felhasználó számára a megfelelőséggel kapcsolatos névjegyek, például a hívástilalmi (DNC) listák és az országos DNC-listák feltöltését.
Időzóna	Frissítés, megtekintés	Lehetővé teszi a felhasználó számára az időzóna-konfigurációk kezelését a megfelelőség tárcsázásához.
Szünidő	Létrehozás, frissítés, törlés, megtekintés	Lehetővé teszi a felhasználó számára, hogy hol-iday ütemezéseket határozzon meg és kezeljen a cam-paign műveletekhez.
Globális feltöltés	Megtekintés, konfigurálás	Lehetővé teszi a felhasználó számára a globális névjegyfeltöltési konfigurációk beállítását és kezelését.
Állami törvények	Létrehozás, frissítés, törlés, megtekintés	Lehetővé teszi a felhasználó számára az állami törvényeken alapuló tárcsázási megfelelőségi

		szabályok kezelését.
Mód konfigurá ció	Létrehozás, frissítés, törlés, megtekintés	Lehetővé teszi a felhasználó számára, hogy kitalálja és kezelje a különböző kommunikációs módokat, például a SMS vagy az e-mailt.
URL	Frissítés, megtekintés, létrehozás, törlés	Lehetővé teszi a felhasználó számára a rendszeren belül használt URL-címek kezelését.
Jelentések	Nézet	Lehetővé teszi a felhasználó számára a cam-paignok, csoportok és ügynökök rendszerjelentéseine k megtekintését, beleértve a korábbi jelentéseket is. Te

		ki kell választania egyet vagy többet a Történelmi béta szakasz megtekintéséhez a bal oldali ablaktáblában.
Riasztás	Frissítés, megtekintés	Lehetővé teszi a felhasználó számára az alkalmazásban konfigurált életkori riasztások kezelését.
Állam/körzetszám/irányítószám	Mentés, törlés, feltöltés, megtekintés	Lehetővé teszi a felhasználó számára az állam, terület és irányítószám konfigurációk kezelését.
RPC-kísérletek számlálói	Megtekintés, mentés	Lehetővé teszi a felhasználó számára az újrapróbálkozási kísérletek számlálóinak nyomon követését és frissítését.
E-mail	Létrehozás, frissítés, törlés, megtekintés	Lehetővé teszi a felhasználó számára az e-mailek (például SMTP, POP3 és IMAP) kezelését szerver adatai.
SMS	Létrehozás, frissítés, törlés, megtekintés	Lehetővé teszi a felhasználó számára a SMS konfigurációk, például az átjárókiszolgáló IP-címei és a hitelesítési adatok kezelését.
Dimenzió	Létrehozás, frissítés, törlés, megtekintés	Lehetővé teszi a felhasználó számára a rendszer dimenzióinak kezelését.
Profil	Létrehozás, frissítés, törlés, megtekintés	Lehetővé teszi a felhasználó számára, hogy kezelje a névjegyek feltöltésére

		és a feltöltések tisztítására használt profilokat.
Egyesített lista	Engedélyez	Lehetővé teszi a felhasználó számára, hogy egyesített listás kampányként engedélyezze a kampányokat.
Engedély	Nézet	Lehetővé teszi a felhasználó számára a licencinformációk megtekintését.
Webservice	Engedélyezés	Lehetővé teszi a felhasználó számára, hogy hozzáférést adjon a webszolgáltatási API-khoz.
Ügynök újbóli hozzárendelése	Nézet	Lehetővé teszi a felhasználók számára az ügynökök újbóli hozzárendelésének megtekintését és kezelését.
Exportálási/importálási kampány	Nézet	Lehetővé teszi a

		exportálás/importálás funkciók kampányokho z.
Cat-egory kampány	Létrehozás, frissítés, törlés, megtekintés	Lehetővé teszi a felhasználók számára a kampánykategóriák kezelését, beleértve azok létrehozását, frissítését, törlését és megtekintését.
CPaaS-beállítások	Létrehozás, frissítés, törlés, megtekintés	Lehetővé teszi a CPaaS-beállítások kezelését, beleértve a létrehozást, a frissítéseket, a törléseket és a megtekintést konfigurációs részletek.
Forgatókönyv-tervező	Engedélyezve	Hozzáférést biztosít a Szkripttervező eszközhöz, és engedélyezi annak használatát.
Rendszerriasztások	Megtekintés, frissítés	Lehetővé teszi a felhasználók számára a rendszerriasztások megtekintését és frissítését a rendszer jobb figyelése és karbantartása érdekében.
Globális üzleti paraméterek	Megtekintés, létrehozás, törlés	Lehetővé teszi a globális üzleti paraméterek megtekintését, létrehozását és törlését.
CCB	Létrehozás, frissítés, törlés, megtekintés	Lehetővé teszi a felhasználó számára a CCB beállítások átfogó kezelését.

Tárcsázó konfiguráció	Megtekintés, konfigurálás	Lehetővé teszi a tárcsázó rendszer beállításainak megtekintését és konfigurálását.
Adatkinyerés	Létrehozás, frissítés, törlés, megtekintés	Lehetővé teszi az adatkiemelési folyamatok és konfigurációk létrehozását, frissítését, törlését és megtekintését.

Teljesítménymutatók	Nézet	Lehetővé teszi a felhasználó számára a különböző rendszerösszetevők teljesítménymutatóinak megtekintését. Ez csak a Kampányokra és a Kampányra korlátozódik Azok a csoportok, amelyekhez a felhasználónak hozzáférése van.
PII védelem	Megtekintés, frissítés	Lehetővé teszi a felhasználók számára a személyazonosításra alkalmas adatok elleni védelem megtekintését és frissítését

		beállítások az adatbiztonság biztosítása érdekében.
Digitális	Létrehozás, frissítés, törlés, megtekintés	Lehetővé teszi a felhasználók számára a digitális csatornák kezelését, beleértve a konfigurációk létrehozását, frissítését, törlését és megtekintését.
Ügynökök	Korábbi jelentések létrehozása, frissítése, törlése, megtekintése, megtekintése	Lehetővé teszi a felhasználó számára, hogy kezelje az ügynököket Tab a jelentésekben. Ha jogokat ad az Előzményjelentések hez, megtekintheti a kampányokat az Előzmény bétajelentésekben. Ez az Összegző, Részletes és Visszahívási jelentésekre vonatkozik.
Ügynök nyomon követése	Nézet	Lehetővé teszi a felhasználók számára az ügynökkövetési jelentés megtekintését.

Egy szerepkörhöz tartozó jogok visszavonásához törölje a jelölést a megfelelő beállításnak megfelelő jelölőnégyzetből.

Forgatókönyv-tervező

A Parancsfájl-tervező egy parancsfájlkezelő eszköz, amely segítséget nyújt a hívási útmutatók konfigurálásában. Az oldal három lapot jelenít meg: Lista, Űrlap és Jelentés.

A **Script Designer Home oldalon található List** Tab a következő információkat tartalmazza:

- Űrlap: Az űrlap nevét kattintható hivatkozásként jeleníti meg. Ha rákattint, megnyílik a kiválasztott űrlap a Tab űrlapon szerkesztésre.
- Kampány neve: Azt a kampányt jelöli, amelyben az űrlapot létrehozták.
- Hívási útmutató: Megadja, hogy az űrlap hívási útmutatónak készült-e. Ez az oszlop tartalmaz egy jelölőnégyzetet, amely akkor van bejelölve, ha az űrlap hívási útmutatóként van beállítva.

Hívási útmutató

A Híváskalauz egy olyan szolgáltatás, amely előre meghatározott kérdésekkel segíti az ügyintézőt, hogy bemutassa a kapcsolattartónak, amikor egy hívást kezdeményeznek. A válaszok alapján az ügyintéző vagy továbbléphet a következő kérdésre, vagy feltehet egy kiegészítő kérdést, amely az előző kérdésből indul ki. Beállíthat egy kérdéskészletet, válaszokat és kiegészítő kérdéseket az ügynökök számára.

Kampány

A bal oldali menüből navigáljon a Szkripttervezőhöz .

Válasszon ki egy kampányt , és válassza ki a rendelkezésre álló kampányokat a megjelenített kampánycsoportokból, csatoljon vagy cseréljen kérdőíves űrlapokat, és konfigurálja a Híváskalauz paramétereit.

Az összes rendelkezésre álló kampánycsoport megjelenik a képernyő bal oldali paneljén. Kattintson bármelyik **kampánycsoportra** a csoporthoz társított összes kampány lejátszásának kikapcsolásához. A keresőmezőt kampányok keresésére is használhatja.

A **Híváskalauz jelentés** diagramként és táblázatként is megjelenik. Mindkét nézet azoknak a kapcsolattartóknak a számát mutatja, akiknél az ügyintézők a hívási útmutatót használták.

A részletesebb jelentések részletezéséhez kattintson a Kampány neve **elemre** a táblázatos nézetben, vagy a kampányhoz megjelenített diagramra a diagramnézetben. Mindkét nézet részletes jelentéseket tartalmaz.

Hajtsa végre a következő lépéseket:

1. Válasszon ki egy **kampánycsoportot** a listából.
2. Válassza a Híváskalauz **lehetőséget** a legördülő menüből.
3. Válassza ki a **hívási útmutatóhoz hozzárendelni kívánt űrlapnevet** .

Formában

A rendszergazda létrehozhat egy előre definiált kérdéskészletet, és csatolhatja azokat egy űrlaphoz. Az űrlap segítségével kérdéseket hozhat létre, feltételeket írhat a kérdésekhez, és összekapcsolhatja az egyik kérdést a másikkal az ügyfél válasza alapján. Írhat JavaScript-függvényt, vagy használhat beépített JavaScript-függvényt.

Hajtsa végre a következő lépéseket:

1. Válasszon ki egy kampányt a listából.
2. Lépjen az **Űrlap** Tab lapra egy űrlap létrehozásához. A következő űrlapelemek állnak rendelkezésre a konfigurációhoz:
    a. Globális változók
    b. Parancsfájlblokk
    c. Prevalidátor
    d. Szöveg
    e. Opció választás
    f. Jelölőnégyzet
    g. Válasszon a listából
3. Konfigurálja az Üzleti mezőt, a Globális változót, a Kérdés mezőt és a

Könyvtár függvényt. További információ: Híváskalauz formája .

Kérdések sorrendje

A hívási útmutató konfigurációja segít az ügynöknek abban, hogy megfelelő és strukturált módon kezelje az ügyfélhívást. Kezdve az üdvözlő üzenettel, a részletek megszerzésével, majd a búcsúüzenettel történő aláírással, mindez megvalósítható a kérdések megfelelő sorrendjével. További információ: Kérdések sorrendbe állítása.

Űrlap másolása

Kattintson a Másolás **gombra** , ha ezt az űrlapot a kampánycsoport többi kampányába szeretné másolni. Amikor űrlapot másol más kampányokba, győződjön meg arról, hogy a kampányokban létrehozott üzleti mezők szinkronban vannak az űrlapon konfigurált üzleti mezőkkel.

Megjegyzés: Az űrlapok nem másolhatók a kampánycsoportok között.

1. Válassza ki azt a kampányt a Kampány kiválasztása legördülő menüből, amelybe át szeretné másolni ezt az űrlapot. Adjon meg egy egyedi nevet az Űrlapnév mezőben. Kattintson **a Létrehozás** gombra egy űrlap létrehozásához.
2. Kattintson a Törlés **gombra** egy űrlap törléséhez. Kattintson **az OK gombra** a megerősítést kérő előugró ablakban.
3. Válassza **az Új űrlap** lehetőséget a legördülő menüből egy új űrlap létrehozásához, vagy válassza ki a kívánt űrlapot egy meglévő űrlap szerkesztéséhez.

Könyvtári funkciók

A Campaign Manager a beépített JavaScript-funkciók listáját tartalmazza. A szkriptblokkban testreszabott JavaScripteket is létrehozhat.

Húzza át a könyvtárfüggvényeket a bal oldali ablaktáblából az érték mezőbe. A könyvtári funkció formátuma: *txml. (Függvénynév)*. Például: txml. ToLower

("ARANY"). A következő mezőkhöz használja a

Könyvtárfüggvények eszközt:

- Érték hozzárendelése
- Hívási szkript
- Logikai feltétel
- Érték mező
- Szövegterület

Az alkalmazás a következő könyvtárfunkciókat támogatja:

- Kisbetűs
- Nagybetűs
- Üres csekk

- Egész szám ellenőrzése
- Összefűz

Formában

Globális változók

A globális változókhoz értékeket rendelhet, és felhasználhatja azokat a Híváskalauz képernyőn.

Megjegyzés:
Ez egy opcionális funkció.
A globális változók megkülönböztetik a kis- és nagybetűket

A Campaign Manager beépített globális változókat biztosít. Ezek a változók nem tartalmaznak alapértelmezett értékeket. Ezekhez futásidőben kell értékeket rendelnie. Ezek a globális változónevek nem szerkeszthetők és nem törölhetők.

- Sys_ID
- Sys_Fname
- Sys_Lname
- Sys_DOB
- Sys_Gender
- Sys_PhoneNumber
- Sys_Email
- Sys_AppointmentDate
- Sys_AppointmentTime
- Sys_LCMKey

Globális változó létrehozása:

1. Kattintson a Global Variable **elemre** a bal oldali ablaktáblán.
2. Adjon meg egy kulcsot **,** és rendeljen hozzá egy **értéket**. Például a Fióktípus lehet a kulcs, az arany pedig az érték.
3. Kattintson a Hozzáadás **gombra** további globális változók hozzáadásához.
4. Kattintson a Törlés **gombra** egy globális változó törléséhez.

   Megjegyzés: Csak az Ön által létrehozott globális változókat törölheti. A felsorolt beépített globális változók nem törölhetők.
5. Kattintson a szakasz jobb felső sarkában található Eltávolítás **gombra** az összes globális változó törléséhez.

Parancsfájlblokk

JavaScript-függvényt írhat vagy használhat számítások elvégzéséhez, vagy meghívhat egy REST API webszolgáltatást. A feltételmezőben bármilyen parancsfájl-függvényt használhat, értéket rendelhet hozzá, vagy parancsfájlmezőket hívhat meg. A szkriptben olvashat globális változókat, de csak akkor állíthatja alaphelyzetbe az értéket, ha nem primitív típusú.

Megjegyzés:
a. A parancsfájlban szereplő parancsfájlváltozó-neveknek és globális változóneveknek egyedinek kell lenniük.
b. A parancsfájlblokk nem támogatja az ActiveX-összetevőket és

az AJAX-hívást. Hajtsa végre a következő lépéseket:

1. Húzza át a **Script Block** elemet a bal oldali ablaktáblán a képernyő megjelenítéséhez.
2. Adja meg a szkript kódjának szövegét, ha új szkriptről van szó, vagy másolja és illessze be egy meglévő szkriptből.
3. Kattintson az Eltávolítás **gombra** a parancsfájl törléséhez.

Szöveg köszönöm

Amikor a teljes folyamat befejeződött, az ügynök bármilyen üzenettel aláírhat - köszönetnyilvánítással vagy promóciós üzenettel. Meg is címkézhet egy üzleti mezőt (például keresztnevet vagy vezetéknevet).

Üzleti területek

Ebben a szakaszban a kampányhoz társított összes üzleti mező ki van töltve. A bal oldali ablaktáblából húzza át az üzleti mezőket az értékmezőkbe a feltételek üzleti mezőinek tárolásához. [BFLD. BusinessFieldName] az üzleti mező formátuma.

Kérdés mezők

Az űrlaphoz létrehozott összes kérdésmező itt van kitöltve. Adjon hozzá tetszőleges számú kérdésmezőt (erre a kérdésre kapott választ) egy kérdésblokkban. A szövegmezőkben kérdésmezőket, a feltételmezőkben pedig Anywhere használhat. A bal oldali ablaktáblából húzza át a kérdésmezőket a kiválasztott feltételre adott válasz beállításához vagy tárolásához.

Jegyzet:
a. A karakterláncot általában a kérdésmező adattípusaként használják. Ha a karakterlánctól eltérő adattípust szeretne használni, használja a megfelelő JavaScript-elemzési függvényeket, például (parseInt(), parseFloat() stb.
b. A kérdésmezők értékei megkülönböztetik a kis- és nagybetűket.

Ha az egérmutatót a Kérdés ablaktábla fölé viszi, számos lehetőség jelenik meg, amelyeket gyakorolhat:

1. Kattintson a **Másolás** gombra egy kérdés másolásához.

2. Kattintson a Beillesztés **gombra** egy másolt kérdés beillesztéséhez a vágólapról.

3. Az Elvetés **gombra** kattintva elvetheti a vágólapról másolt kérdést.
4. Tartsa lenyomva a kérdést, és húzza egy másik helyre – például a harmadik kérdésről az ötödik kérdésre.
5. Kérdés törléséhez kattintson a Törlés **gombra** . Kattintson az OK gombra a párbeszédpanel törléséhez és bezárásához.

Feleletválasztós

Olyan kérdést is konfigurálhat, amelyre több válasz is tartozik. Felsorolhatja azokat a válaszokat, amelyeket az ügynök az asztaláról választ ki, amikor az ügyfél kiválasztja. Például a kampányban van egy kérdés az ügyfél által birtokolt eszközökről, például Home, CAR, motorkerékpárról stb. Az ügynök több eszközt is kiválaszthat, amelyeket az ügyfél tart.

Jelölőnégyzet

A Jelölőnégyzet **segítségével** Igen **vagy** Nem **típusú kérdéseket** kínálhat a vevőnek. Beállíthatja, hogy az alkalmazás a jelölőnégyzet **kiválasztását igennel** , a kijelölés elmulasztását pedig nemmel jelezze.

1. A képernyő megjelenítéséhez húzza át a **bal oldali ablaktáblán lévő jelölőnégyzetet** .
2. Folytassa az űrlap létrehozásának folyamatát.

Válasszon egy listából

A Válasszon listáról **lehetőséggel** olyan kérdéseket tehet fel, amelyekben a válasz szerepel a listában. Az ügyfél választ választ a rendelkezésre álló lehetőségek közül. Ha a megadott válasz nem szerepel a listában, akkor az ügyintéző dinamikusan hozzáadhatja a listához.

1. Húzza át a **Válasszon listából** a bal oldali ablaktáblán a képernyő megjelenítéséhez.
2. Folytassa az űrlap létrehozásának folyamatát.

Kérdések sorrendje

A hívási útmutató konfigurációja segít az ügynöknek abban, hogy megfelelő és strukturált módon kezelje az ügyfélhívást. Kezdve az üdvözlő üzenettel, a részletek megszerzésével, majd a búcsúüzenettel történő aláírással, mindez megvalósítható a kérdések megfelelő sorrendjével.

Bontsa ki a kérdést az előkészítési szakasz megnyitásához. Ellenőrizheti az ügyféltől kapott egyes információkat is.

Például érvényesíthet egy számlaszámot Ha a fiók érvényes, akkor a hívási útmutatót konfigurálni kell a következő kérdéshez.

A hívási útmutatónak utalnia kell az ügynöknek, hogy tájékoztassa az érvénytelen ügyfélszámról, és szakítsa meg a hívást. A feltüntetett feltételek felhasználhatók az ügyfél által megadott információk érvényesítésére.

Ezekkel a feltételekkel a felhasználók numerikus és karakterlánc adattípusokat is érvényesíthetnek. A következő feltételek állnak rendelkezésre:

- Pontosan egyenlő
- Nagyobb, mint
- Nagyobb vagy egyenlő
- Kisebb, mint
- Kisebb vagy egyenlő
- Nem egyenlő
- Ezzel kezdődik
- Véget ér
- Tartalmaz

Megjegyzés: A helyettesítő karakterek használatakor a karakterlánc kezdete, vége és tartalmazza, előtagja és utótagja a % jellel. Például: %searchvalue%.

Az érvényesítés után az ügyfél válaszától függően különböző szekvenálásokat konfigurálhat. A kérdéssorrend konfigurálásához a következő lehetőségek állnak rendelkezésre:

- Ugrás a következő kérdésre: Válassza ezt a lehetőséget, ha a következő kérdésre szeretne lépni. A Kérdés kiválasztása legördülő menüben válassza ki a következő kérdést.
- Visszaállítás & Ugrás a következő kérdésre: Válassza ezt a lehetőséget, ha a következő kérdést szeretné feltenni az ügyfélnek az előző kérdésekre adott korábbi válaszok visszaállításával. A Kérdés kiválasztása legördülő listában válassza ki a kérdés elküldése után következő kérdést.
- Érték hozzárendelése: Válassza ezt a lehetőséget, ha értéket szeretne hozzárendelni egy globális változóhoz. A Változó kiválasztása legördülő listában válassza ki azt a globális változót, amelyhez értéket szeretne rendelni. A szomszédos mezőben használjon üzleti mezőt, kérdésmezőt (a kérdésre kapott választ), JavaScript-függvényt vagy akár egy globális változót értékként a mező húzásával. Egyéni értéket is megadhat. Ha új értéket rendel egy globális változóhoz, a rendszer eltávolítja a régi értéket a memóriából, és az új értéket veszi fel. Miután hozzárendelt egy értéket egy globális változóhoz, válassza ki a következő kívánt lehetőséget a következő legördülő menüből.
- Munkamenet befejezése: Válassza ezt a lehetőséget a munkamenet befejezéséhez. Ha ezt a lehetőséget választja, a munkamenet a kérdés elküldése után leáll. A Rendelkezés kiválasztása legördülő menüben válasszon ki egy üzleti vagy telefonos diszpozíciót. Beállíthatja a munkamenet befejezése üzenetet, például Köszönjük a részvételt, hogy az ügynök felolvassa az ügyfélnek.
- Szkript hívása: Válassza ezt a lehetőséget JavaScript-függvény hívásához. A művelet befejezéséhez írja be a szkriptfüggvény nevét a szomszédos mezőbe. Ennek a beállításnak a kiválasztásával egyéni műveleteket hajthat végre, például webszolgáltatás

hívását, érvényesítést stb. Válassza ki a következő kívánt lehetőséget a következőből

legördülő lista. A JavaScript-függvény nem adhat vissza értéket.

- Kattintson a Mentés **gombra** az űrlap mentéséhez.

  Megjegyzés: Az űrlapokat a kérdés- vagy feltételmezők megválaszolása nélkül is mentheti.
  Adja meg az űrlap nevét és leírását az űrlap mentéséhez.
  Megnyithat egy meglévő űrlapot kérdések létrehozásához és feltételek későbbi hozzáadásához.

Hívásútmutató jelentés

A **Híváskalauz jelentés** diagramként és táblázatként is megjelenik. Mindkét nézet azoknak a tapintatoknak a számát mutatja, amelyeken az ügynökök a hívási útmutatót használták. Kattintson a Kampány neve **elemre** a táblázatos nézetben vagy a diagramon a részletesebb jelentések részletezéséhez.

Hajtsa végre a következő lépéseket:

1. Válasszon ki egy **kampánycsoportot** a listából.
2. Válassza a Híváskalauz **lehetőséget** a legördülő menüből.
3. Válassza ki a **hívási útmutatóhoz hozzárendelni kívánt űrlapnevet** .

Hívásfelmérés óránként

A Call Survey By Hour a kampányonkénti hívási útmutató használatát mutatja óránkénti bontásban.

Ez az oldal megjeleníti a **Minden kapcsolattartó megválaszolt kérdések** számával jelentést, és a jelentés tartalmazza a következő paramétereket:

Mező	Leírás
Kampány neve	Annak a kampánynak a neve, amelyről jelentés készült.
Ügynökazonosító	A hívási útmutatót használó ügynök.
LCMKey	Ez egy egyedi ID, amely egy partner hívási kísérletének azonosítására szolgál.
Kapcsolattartási szám	Kapcsolattartási szám, amelyen az ügyfelet elérték.
Tevékenység itt:	A híváskalauz használatának dátuma és időpontja.
Összes megválaszolt kérdés	Az ügyfél által az interakció során megválaszolt kérdések száma.

Figyelmeztetések

A riasztások értesítésként szolgálnak a kampányokhoz és a rendszerszintű eseményekhez. A rendszerszintű riasztások a különböző összetevők figyelésével jönnek létre. Amellett, hogy összetevőszintű kivételriasztásokat jelenít meg a konzolon, az alkalmazás e-maileket is küld a

konfigurált címzetteknek. Ezek a riasztások döntő szerepet játszanak a következőkben:

Az alkalmazás hibaelhárítása. Ez a szakasz áttekintést nyújt a riasztásokról, és különböző beállításokat vázol fel a funkció hatékonyságának maximalizálása érdekében.

A Simple Network Management Protocol (SNMP) használatával a kivételeket a rendszer egy konfigurált fogadó IP címre vagy portra naplózza. A felhasználók figyelmeztetésére számos lehetőség áll rendelkezésre.

Rendszerértesítések

A Rendszer rész tartalmazza az összes olyan konfigurációt, amely szükséges a különböző összetevők felügyeletéhez és a kivételek értesítésként történő továbbításához.

Rendszerértesítések

A Campaign Manager képes SNMP trapeket küldeni bármely konfigurált alapösszetevőből a SNMP (Simple Network Management Protocol) használatával. Egy konfigurált esemény bekövetkezésekor az adott partner riasztást küld a külső felügyeleti alkalmazások listájára. A riasztások tartalmazzák az eseménykódot és a leírást. Legfeljebb három harmadik féltől származó figyelési alkalmazást konfigurálhat ezen információk fogadására. A Campaign Manager beépített SNMP-vevővel rendelkezik, amely a három engedélyezett megfigyelési alkalmazás közül harmadikként is működik. Ha ezt az alkalmazást harmadik féltől származó megfigyelőalkalmazások egyikeként használja, azzal az előnnyel jár, hogy az eseményekről értesítést kap a Campaign Manager Home oldalán.

Amikor egy ügynök riasztási állapotot észlel, az ügynök:

- Naplózza az állapot idejével, típusával és súlyosságával kapcsolatos információkat
- Létrehoz egy értesítő üzenetet, amelyet ezután elküld egy kijelölt IP

állomásnak SNMP az értesítések az alábbiak egyikeként kerülnek

elküldésre:

- Csapdák - Megbízhatatlan üzenetek, amelyek nem igényelnek nyugtázást a SNMP embertől.
- Tájékoztat - Megbízható üzenetek, amelyek a memóriában tárolódnak, amíg a SNMP kezelő választ nem ad. A tájékoztatások több rendszererőforrást használnak, mint túltöltések.

Ha SNMP értesítéseket szeretne használni a rendszeren, meg kell adnia a címzetteket. Ezek a címzettek jelzik, hogy a hálózatregisztráló értesítései hová vannak irányítva. Alapértelmezés szerint minden értesítés engedélyezve van, de címzettek nincsenek meghatározva. Amíg nem határozza meg a címzetteket, a rendszer nem küld értesítéseket.

Értesítés

Az Értesítés szakasz a riasztási események számát jeleníti meg. Az Összes elvetése ikon lehetővé

teszi az összes értesítés elvetését egy menetben. A keresőmező segítségével töltse ki a találatokat a Kampány neve és a Riasztási esemény oszlopokból a keresési karakterlánc alapján. Az egyes értesítéseket úgy is elvetheti, hogy az egyes értesítéseknél az Elvetés ikonra kattint.

Lépjen az **Alert** > **System** > **Navigate** elemre az Értesítés megtekintéséhez.

Beállítások

A Settings Tab használatával vezérelheti az összes összetevőt és az egyes összetevők alatt figyelni kívánt eseményeket.

1. Bontsa ki bármelyik összetevőt a felsorolt **riasztási eseménykód** és riasztási **esemény** megtekintéséhez.
2. Egy összetevő eseményeinek figyeléséhez TURN az **Összetevő engedélyezése** kapcsolót **BE.** Az alkalmazás csak akkor kezdi el figyelni az összetevőn belül kiválasztott események naplóit, ha ez a kapcsoló be van kapcsolva , és értesítéseket küld.
3. Adott események figyeléséhez és riasztások fogadásához TURN az **adott eseményhez tartozó** Engedélyezés **kapcsolót** .
4. Ügyeljen arra, hogy ezt a gyakorlatot az összes figyelni kívánt összetevőhöz elvégezze.

Összetevők	Kód	Riasztási kódok innen:
LCMFeedEngine	2	2.10000
LCMContactReütemező	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
Tárcsázó	21	21.10000
LCMCampaignECT	25	25.10000
LCMEmailEngine	26	26.10000

E-mail beállítások

A SNMP címzett által felsorolt riasztások e-mailben küldhetők el a kiválasztott címzetteknek. Ez segít a címzetteknek bizonyos események hibaelhárításában.

Értesítés küldése e-mailben:

1. Lépjen a Riasztások **>** Rendszer **>** Értesítés **>** E-mail beállítások lapra .
2. Engedélyezze az **E-mail értesítés** kapcsolót az értesítések e-mailben történő elküldéséhez.

   Megjegyzés: Az SNMPReceiver szolgáltatás újraindítása csak akkor szükséges, ha ez a kapcsoló ki vagy be van kapcsolva. Nincs szükség újraindításra, ha bármilyen változás történik az alábbi 2–4. lépésben leírt mezőkben.
3. Írja be az értéket az **Ismétlődő események mellőzése (percben)** mezőbe. Arra szolgál, hogy letiltsa az ugyanarra az eseményre vonatkozó duplikált riasztási értesítéseket a konfigurált időszakon belül.

   Az Ismétlődő események mellőzése (percben) például 15 percre van konfigurálva. Ha az 1. komponensben 11.30 AM időpontban naplózott kivétel van, akkor ez a kivétel nem kerül újra naplózásra, ha az 11.45 AM előtt történik.
4. Adja meg **a címzett e-mail-címét** . Több e-mail-címet vesszővel válasszon el egymástól. Ezt a mezőt kötelező kitölteni.

   Megjegyzés: A feladó e-mail címét a Riasztás szakaszból választja ki, és az e-mail üzenet Feladó mezőjébe tölti ki.
5. Adja meg az e-mail tárgyát . Ez képezi a kivételekre küldött e-mailes riasztások tárgysorát. Ezt a mezőt kötelező kitölteni.
6. Kattintson a Save (Mentés) gombra .

Figyelő alkalmazás

SNMP A fogadó szolgáltatás figyeli az összes összetevőt, és megkapja a kivételadatokat. Az e-mail beállítások alapján ezeket az adatokat e-mailben továbbítják. Konfigurálja a figyelési alkalmazást a SNMP Receiver szolgáltatás engedélyezéséhez.

1. Lépjen az **Alerts** > **System** > **Notification** > **Monitoring App elemre**.
2. Adja meg az alkalmazás nevét, a IP címet és a portot.

   Megjegyzés: SNMP A fogadó szolgáltatás konfigurációs fájlja két tulajdonságot tartalmaz: SNMPTrapMgrIP és SNMPTrapMgrPort. A figyelési alkalmazásban említett IP és portnak meg kell egyeznie az itt látható értékekkel.
3. Kattintson a Save (Mentés) gombra .
4. Ha más alkalmazásokkal is figyeli a Campaign Managert, szükség szerint konfigurálhatja a részleteket a 2. és a 3. alkalmazásban.

Figyelmeztető üzenet részletei

Ha harmadik féltől származó alkalmazások figyelik az alkalmazást, a rendszer a SNMP riasztásokat az Objektum ID (OID) formátumban küldi el ezeknek az alkalmazásoknak: ***1.3.6.1.4.1.52914.8.200020***

Szám	Címke	Részletek
1	ISO	A csoport, amely létrehozta ezt a szabványt. Ebben az esetben ez ISO.
3	ORG	Ez egy szervezet.
6	DOD	Ez jelzi az Egyesült Államok Védelmi Minisztériumát, azt a szervezetet, amely létrehozta az internet legkorábbi formáját.
1	Internet	Ez a kommunikációs mód, leggyakrabban az internet.
4	Privát	Ez az eszközgyártó organizációs természete. Ebben az esetben magánszervezetről van szó.
1	Vállalati	A magánjogi jogalany besorolása. Ebben az esetben magánvállalkozásnak minősül.
52914	Vállalati szám	A termék vállalati száma.
8	Összetevő ID	A ID összetevő a mon-itorált terméken belül. Ebben az esetben három összetevő van. Feed Engine (ID 2), Contact Rescheduler (ID 3) és Contact Uploader (ID 8).
200020	Esemény ID	Ez a ID esemény az összetevőn belül. A 0 utolsó számjegye minden esemény esetében hibát jelez; Az 1 a Sikeres állapotot jelzi.

Mezők

Mezők	Leírás
Összetevő neve	Az összetevő neve.
Riasztási esemény kódja	Riasztási páros kódot jelenít meg.
Riasztási esemény	Megjeleníti a riasztási esemény nevét.
Történt	Megjeleníti az esemény bekövetkezésének dátumát és időpontját.
Utasítsa el	Lehetővé teszi egy értesítés elvetését.
Ismétlődő események letiltása	Arra szolgál, hogy letiltsa az ugyanarra az eseményre vonatkozó duplikált riasztási értesítéseket a konfigurált időszakon belül.
E-mail tárgya	Leírja, hogy miről szól egy e-mail.

Címzett e-mail-címe	Fogadó e-mail-címe.

Kampányfigyelő

A kampányértesítések célja, hogy értesítéseket küldjenek a rendszergazdáknak a kiválasztott kampányok kapcsolatokkal kapcsolatos statisztikáiról. Ez segít a rendszergazdáknak a korrekciós műveletek elvégzésében és az alkalmazás kifogástalan állapotban tartásában. Győződjön meg arról, hogy a Beállítások, az E-mail beállítások és a Monitoring alkalmazás szakaszok befejeződtek a kizárási riasztások fogadásához. Ha a konfigurációk nem fejeződnek be, csak a kapcsolattartókhoz kapcsolódó szám lesz kitöltve.

Kiválaszthatja azt az időzónát, amelyre vonatkozóan meg szeretné jeleníteni a Kampányfigyelő eredményét. Válassza ki az időzónát a legördülő listából, ha a lista látható. Az alkalmazás a felhasználó által kiválasztott időzóna alapján konvertálja a datetime értéket, és megjeleníti a Kampányfigyelő eredményét. Ez egy opcionális konfiguráció. Az IsTimeZoneRequiredForFilter **tulajdonságot** true értékre kell állítani a Service web.config *fájlban ahhoz* , hogy a Campaign Monitor res-ult értéke időzóna szerint legyen elérhető.

Ha például a felhasználó a GMT időzónát választja, és a kiszolgáló az IST időzónában van, a jelentés a 0530 AM adatait jeleníti meg, mivel ez GMT 00,00-ának felel meg.

1. Lépjen a Riasztások **>** Kampány **lapra**.
2. Válassza ki a kampányokat **és** az **időzónákat**.
3. Kattintson a Show Records (Rekordok megjelenítése) **gombra** , tekintse meg a figyelés eredményeit.
4. Az Exportálás **gombra** kattintva töltse le az adatokat egy Excel-munkafüzetbe.
5. Válassza ki azt az időszeletet , amelyben közzé szeretné tenni a riasztásokat. Az első oszlop mindig az aktuális időszeletet mutatja, jobbra görgetve pedig a korábbi időrésekre léphet. A kivételeket 15 vagy 30 perces, valamint 1 vagy 2 órás idősávokban láthatja.
6. Ha szükséges, használja a keresési lehetőséget egy adott kampányrekord megkereséséhez.
7. A kivételeket tartalmazó adatok piros háttérrel vannak kiemelve. Ezenkívül az alkalmazás fejlécén található értesítési ikon a kivételek számát mutatta. A Kampány neve oszlop azokat a kampányokat is azonosítja, amelyek figyelmeztetést tartalmaznak a kampány neve előtt.
8. Kattintson a rács bármelyik cellájában megjelenő számra a kivétellista előugró ablakának megnyitásához. Csak az első 50 kivétel van felsorolva. Cick az **ÖSSZES REKORD** MEGJELENÍTÉSE gombot a teljes lista megtekintéséhez.

Mezők

Mező	Leírás
Kampány neve	A kampány neve
Feltöltött	Feltöltött névjegyek száma

Szállított	Kézbesített kapcsolatok száma
Feldolgozott	Feldolgozott kapcsolatok száma

Kampány előrejelzés

A kampány-előrejelzés egy olyan funkció, ahol az alkalmazás megjeleníti azoknak a kapcsolattartóknak az előrejelzését, akiket a következő három órában ki lehet tárcsázni vagy blokkolni. A Kampány-előrejelzés oldalon két lap látható: Kapcsolatkézbesítési előrejelzés és Kapcsolatkizárás-előrejelzés.

Kapcsolatfelvételi előrejelzés

A Kapcsolattartó kézbesítésének előrejelzése megjeleníti a következő három órában tárcsázható kapcsolatok lehetséges számának előrejelzését az utolsó elérés vagy frissítés időpontjától kezdve. Az előrejelzés az adatokat 15 perces intervallumokra bontva mutatja be.

1. Lépjen a Figyelmeztetések **>** Kampány-előrejelzés **>** Kapcsolatfelvételi előrejelzés **részhez**.
2. Válassza ki azt az **időzónát** , amelyre vonatkozóan meg szeretné jeleníteni a Kapcsolattartó kézbesítése előrejelzési adatokat. Az alkalmazás a felhasználó által kiválasztott időzóna alapján megfordítja a datetime értéket, és megjeleníti a Contact Delivery Forecast adatokat. Ez egy opcionális konfiguráció. Az IsTimeZoneRequiredForFilter tulajdonságot true értékre kell állítani a Service web.config fájlban a Contact Delivery Forecast időzóna szerinti lekéréséhez.

   Példa, ha a felhasználó a GMT időzónát választja, és a kiszolgáló az IST időzónában van, a jelentés a 0530 AM adatait jeleníti meg, mivel ez a GMT 00,00-ának felel meg.
3. **A Kapcsolatkézbesítési előrejelzés** az egyes felsorolt kampányok Friss oszlopában jeleníti meg a kézbesítésre elérhető friss kapcsolattartókat. Az idő szerint 15 perces időközönként megadott oszlopok alatt az alkalmazás megjeleníti azoknak a kapcsolatoknak a számát, amelyek kézbesítése a konfigurált kapcsolatfelvételi stratégia (CSS) szerint van ütemezve.
4. Bontsa ki az egyes **kampányokat** , hogy megtekinthesse az egyes időintervallumokban kézbesített kapcsolatok CSS-enkénti felosztását. A kapcsolatokat csak egyszer kell figyelembe venni az első feltételhez képest, még akkor is, ha több feltételnek is megfelelnek.

   Tegyük fel például, hogy egyetlen kapcsolattartót tölt fel, amely megfelel két feltételnek – az 1. feltételnek és a 2. feltételnek Ha ez a kapcsolattartó mindkét feltételnek megfelel, a szállítási előrejelzés ezt a kapcsolattartót csak az első feltételhez számítja be. Annak ellenére, hogy ez a kapcsolat a második feltételnek is megfelel, a második feltételhez való beszámítás nullaként jelenik meg.

Kapcsolattartó-kizárási előrejelzés

A Kapcsolatkizárási előrejelzés összesített előrejelzést jelenít meg azon kapcsolatok lehetséges számáról, amelyek kizárhatók a tárcsázásból a következő három órában, az utolsó

elérés vagy frissítés időpontjától kezdve.

1. Lépjen a Figyelmeztetések **>** Kampány-előrejelzés **>** Kapcsolatkizárási előrejelzés **részhez**.
2. Válassza ki azt az **időzónát** , amelyre vonatkozóan a Kapcsolattartó-kizárási előrejelzési adatokat meg szeretné jeleníteni. Az alkalmazás a felhasználó által kiválasztott időzóna alapján megfordítja a datetime értéket, és megjeleníti a Kapcsolatkizárási előrejelzés adatait. Ez egy opcionális konfiguráció. Az IsTimeZoneRequiredForFilter tulajdonságot true értékre kell állítani a Service web.config fájlban, hogy a kapcsolatkizárási előrejelzés eredménye időzóna szerint jelenjen meg.

   Ha például a felhasználó a GMT időzónát választja, és a kiszolgáló az IST időzónában van, a jelentés a 0530 AM adatait jeleníti meg, mivel ez GMT 00,00-ának felel meg.
3. Válassza ki a kampányt **a** kampányspecifikus adatok megtekintéséhez.
4. Kattintson az Exportálás **gombra** a Kapcsolatkizárási előrejelzési jelentések letöltéséhez.

Mezők

Mezők	Leírás
Kampány neve	A kampány neve.
Összes névjegy	Az összes nyitott névjegy száma a nap elején. Ezek a kapcsolatok friss és átütemezett névjegyeket tartalmaznak. Ezek a számok új névjegyek feltöltésekor növekednek; és nem csökken, ha a névjegyeket kitárcsázzák / átütemezik / az állapot megnyitásról változik. A konfigurált előrejelzési órák nincsenek hatással erre a számra.
A Kontaktok megnyitása	Az összes elérhetőség, amely tárcsázható a megfelelő válaszadó kampányhoz. Ezek a kapcsolatok friss és átütemezett névjegyeket tartalmaznak. Ez az oszlop a következőkre oszlik: **Összesen** – Megjeleníti a nyitott névjegyek teljes számát a bütyökablakhoz. A szám dinamikusan változik - növekszik a kontaktaktusok feltöltésekor/átütemezésekor, és csökken kitárcsázáskor / lezárva, vagy az állapot megváltozott nyitottról. **Ma feltöltve** – A kampány aktuális napján feltöltött nyitott névjegyek számát jeleníti meg.

Elérhető névjegyek	A kitárcsázható nyitott partnerek száma, illetve a következő három órában. Megjegyzés: Az oszlopfejléc tartalmazza a Service összetevő web.config tulajdonságában konfigurált időtartamot ExclusionPredictionInHours. Ha az itt megadott órák kettő, akkor a fejléc Elérhető partnerek a következő 2 órában jelenik meg. **Összesen** – A kampány azon nyitott kapcsolatainak teljes számát jeleníti meg, amelyeket az adott napon tárcsázni kell. **Ma feltöltve** – Azon nyitott névjegyek számát jeleníti meg, amelyek

	az adott napon töltötték fel, hogy ugyanazon a napon tárcsázzák ki a kampányhoz.
Kapcsolat letiltva	Sorolja fel a letiltott névjegyeket.
Állami jog	Megjeleníti a kampányban az állami törvények által letiltott kapcsolattartók számát.
Ne hívjon	Megjeleníti a kampány azon kapcsolatainak számát, amelyeket a DNC (Ne hívjon) blokkol.
Nemzeti Ne hívjon	Megjeleníti a kampányban az NDNC (National Do Not Call) által letiltott kapcsolatok számát.
Kézbesített kapcsolatok	Az összes kézbesített kapcsolatfelvétel számának listázása
Kapcsolatfelvételi stratégia (CSS)	Megjeleníti a CSS-feltételek által letiltott kapcsolattartók számát a kampányban.
Friss	Megjeleníti a kampány azon új kapcsolattartóinak számát, akik az adott napra tárcsázásra várnak.
Schedule (Ütemezés)	Megjeleníti a kampány átütemezett kapcsolattartóinak számát, akik az adott napra tárcsázásra várnak.
Becsült befejezési idő	Ez a kampányban tárcsázandó összes tárcsázható kapcsolat becsült befejezési ideje. Ezt az összes feldolgozott rekord múltbeli és aktuális napi adatai alapján számítják ki. Megjegyzés: Az etc és a teljesítési százalék nem vonatkozik a megosztott listás kampányokra. Az előrejelzési órákon túli listákkal rendelkező kampányok csak akkor jelennek meg a kizárási jelentésben, ha végrehajtási állapotban vannak, vagy az előrejelzési órákban végrehajtási állapotban vannak.
Teljesítési százalék	A kampányban kitárcsázott ismerősök százalékos aránya (a kampányspecifikus feltöltött névjegyek teljes számából). A képlet (Befejezett kapcsolatok * 100) / Összes kapcsolat. Az Összes kapcsolattartó kiszámítása a következő képlettel történik: *ÖsszesKapcsolattartó = Darabszám (Megnyitás) + Darabszám (Lezárt) + Darabszám (Egyéb)*

Eszközök

Az Eszközök menü tartalmazza a Hívásrögzítés modult, valamint a Kiürítés és archiválás modult.

A hívásfelvételek lehetővé teszik a felhasználók számára, hogy megkeressék és hozzáférjenek az egyes csatlakoztatott hívások felvételeihez. További információkért kattintson ide.

A Kiürítés és archiválás segédprogram segít a felhasználóknak a bérlői adatbázisok automatikus kiürítésében. Ez az eszköz kiküszöböli az ilyen tevékenységekhez kapcsolódó unalmas kézi munka szükségességét. Egy idő múlva, ahogy az alkalmazás használata növekszik, az adatbázis mérete exponenciálisan növekszik. További információért kattintson ide.

Ügynök nyomon követése

Az Agent Track egy valós idejű ügynökfigyelő eszköz, amelynek célja, hogy részletes statisztikákat biztosítson a felhasználóknak az ügynökök tevékenységéről és a leképezett kapcsolattartóikról. Ez a funkció lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy egyszerre akár 10 aktív ügynököt is figyeljenek, így láthatóvá válik az egyes ügynökök aktuális állapota és a társított AEM-kapcsolattartók.

Megjegyzések:

- Gyors link: Ez az oldal nem tartalmaz gyorslinket a közvetlen hozzáféréshez.
- Exportálási funkció: Az adatok exportálása erről az oldalról nem támogatott.
- Keresési szűrők: A felhasználó által alkalmazott keresési szűrők nem maradnak meg a munkamenetek vagy az oldalak újratöltése során.

Ügynökjelentések megtekintése

1. Lépjen az **Eszközök > ügynök nyomon követésére**.
2. Az **Ügynök nyomon követése** oldalon keresse meg a **képernyő tetején található Szűrő** Tab. **A szűrőben** Tab:
    a. Válasszon ki **legalább egy ügynököt** a jelentés létrehozásához.
    b. Egyszerre legfeljebb 10 ügynököt választhat ki egy jelentés létrehozásához.
    c. A szűrő kezdetben legfeljebb 1 000 egyedi ügynököt jelenít meg. Ha további ügynököket szeretne megtekinteni ezen a korláton túl, válassza a Több **megjelenítése lehetőséget**.
3. Válassza ki a megfelelő ügynököket, kattintson az ÜGYINTÉZŐK STATISZTIKÁINAK **MEGJELENÍTÉSE elemre** a jelentés elkészítéséhez. A jelentés a következő paramétereket jeleníti meg:
    a. **Ügynök neve**: Az ügynök neve.
    b. **Agent ID**: Az ügynök egyedi azonosítója.
    c. **Ügynök állapota**: Azt jelzi, hogy az ügynök be van-e jelentkezve **vagy** ki van-e jelentkezve. A köztes állapotok nem jelennek meg.
    d. **Nyitott kapcsolattartók**: Az ügynökhöz rendelt, nyitott állapotban lévő kapcsolattartók teljes

száma.

e. **Tárcsázóhoz** várólistára helyezve: Az ügynökhöz hozzárendelt kapcsolattartók teljes száma, amelyek jelenleg várólistán vannak, és arra várnak, hogy kézbesítsék őket a tárcsázónak.

f. **Tárcsázónak** küldve: Az ügynökhöz rendelt és a tárcsázónak már kézbesített kapcsolattartók teljes száma.

Kiürítés és archiválás

A Kiürítés és archiválás segédprogram segítségével a felhasználók automatikusan eltávolíthatják az adatfájlokat az adatbázisokból. Ez az eszköz segít elkerülni az ilyen tevékenységekkel járó unalmas kézi munkát. Az adatbázis kiürítése eltávolítja a megadott adatokat az adatbázisból. A törlés után az adatok nem állíthatók helyre.

Az alkalmazás használatának növekedésével az adatbázis mérete is exponenciálisan nő. Annak érdekében, hogy ezt az adatméretet ellenőrzés alatt tartsuk a teljesítményproblémák elkerülése érdekében, elengedhetetlen, hogy robusztus adatmegőrzési tervvel rendelkezzünk. A Kiürítés és archiválás segédprogram egy kiürítési eszköz, amely segít elérni az adatmegőrzési terv célkitűzéseit. A Kiürítés és archiválás segédprogrammal egyszerűen törölheti az adatokat az adatbázisokból, vagy archiválhatja a kiürített adatokat.

Törölheti és archiválhatja az adatfájlokat. Ha a kiürített adatok archiválását választja, válasszon az alábbiak közül:

- **Archiválás Amazon S3 vödörben vagy megosztott meghajtón** – Az adatok vesszővel tagolt érték (CSV) fájlként vannak tárolva. A követett fájlelnevezési konvenció a következő: <Táblanév>_<PurgeDate ÉÉÉÉÉHHNN formátumban>. Például: AuditTrail_20210326.
- **Archiválás egy másik MS SQL adatbázisban** - Először létre kell hoznia egy adatbázist az MS SQL-on, és ezt az adatbázisnevet kell használnia az archiválási beállítások konfigurálásához.

Beállítások

1. Lépjen a **Beállítások lapra, és győződjön meg arról, hogy a** Kiürítés **beállítás Be** értékre **van**állítva. A felhasználók nem tudják TURN ezt KIKAPCSOLNI.
2. Állítsa az **Archiválás** kapcsolót KI **állásba** , ha nem szeretné archiválni a kiürített adatokat.

   Megjegyzés: Ha TURN az Archiválás kikapcsolását, a segédprogram véglegesen eltávolítja a kiürített adatokat az adatbázisból. A kiürített adatokhoz nem fog tudni hozzáférni.
3. Válassza ki a megfelelő **archívumtípust**. További információkért lásd az "Archívum típusa" részt a 184. oldalon.
4. **Válassza ki a kiürítési tevékenység ütemezését** a Napi **,** Heti **és**Havi **lehetőségek közül**.

a. Naponta – Az alkalmazás naponta egyszer törli az adatbázist a konfigurált kezdési és befejezési időpontokban.

Megjegyzés: Ha a Napi ütemezést választja, töltse ki a Kizárt napok mezőt - ez nem kötelező.

b. Heti – Az alkalmazás hetente egyszer törli az adatbázist a konfigurált kezdési és befejezési időpontokban. Ha ezt a futtatástípust választja, válassza ki a hét napját az adatbázis végleges törléséhez.

c. Havi – Az alkalmazás havonta egyszer konfigurálja az adatbázist a konfigurált időpontban. Ha ezt a lehetőséget választja, a Hónap vége lehetőség kiválasztásával törölheti a hónap utolsó naptári napján lévő adatokat a beállított kezdési és befejezési időpont között. Ha azt szeretné, hogy a kiürítés minden hónapban egy adott napon történjen, válassza a Dátum lehetőséget, és válassza ki a kiürítési tevékenység dátumát.

   Megjegyzés: Ha a Dátum lehetőséget választja, és olyan dátumot választ ki, amely nem alkalmazható egy adott hónapra, a rendszer kihagyja a kiürítési tevékenységet az adott hónapban. Ha például 30-at választ dátumként, a kiürítési tevékenység kimarad februárra.

5. **Válassza ki a kiürítési tevékenység kezdési idejét** .
6. **Válassza ki a kiürítési tevékenység befejezési idejét** . A kiürítési tevékenység a beállított befejezési időpontban ér véget, még akkor is, ha vannak függőben lévő rekordok. Ezeket a maradék rekordokat a rendszer a következő ütemezett kiürítési időpontban veszi fel kiürítésre.
7. Válassza ki a **kizárt napokat**. A Kizárt napok mező használatával konfigurálhatja a hét azon napjait, amikor nem szeretné, hogy az alkalmazás végrehajtsa a Kiürítés (vagy Kiürítés és archiválás) műveletet. Ez segít megőrizni az adatokat a kiürítésből kizárt napokra. Ez egy opcionális mező; Több napot is kiválaszthat.
8. Kattintson a Save (Mentés) gombra .

Táblacsoportok

A Táblacsoportok az a szakasz, amelyben az összes tranzakciós tábla fel van sorolva (csak azok, amelyek kiüríthetők). Az Alapvető és a Jelentéskészítés táblázat külön lapon van felsorolva. Az Alapvető és a Jelentéskészítés szakaszban elérhető táblákat a kiürítési segédprogram sorolja fel. Ha bármilyen táblát / mezőt hozzáadnak / törölnek egy jövőbeli javításban, a javítás telepítője kezeli ezt - nincs szükség kézi beavatkozásra.

Az adattípus változását (például int-ről varchar-ra) és a mező átméretezését nem kezeli a kiürítési és archiválási segédprogram. Manuálisan kell futtatnia egy, a Szolgáltatások csapat által biztosított parancsfájlt (az archív adatbázisban) – ez a parancsfájl módosítja az adattípust a következő ütemezett kiürítési tevékenység megkezdése előtt.

A táblázatcsoport a következő paramétereket jeleníti meg:

Mező	Leírás
Tábla neve	A kiürítésre elérhető tábla neve. A tábla neve előtti táblaikon narancssárga, ha felhasználó által definiált táblázatról van szó, és szürke, ha rendszertábláról van szó. Rendszertáblánál nem tiltható le a kiürítés – a kiürítési folyamat a konfigurációnak megfelelően kötelező.
Leírás	A táblázatban tárolt adatok leírása

Adatmegőrzési napok	Az adott táblában lévő adatok megőrzéséhez szükséges napok száma. A kiürítési és archiválási segédprogram az itt konfigurált megőrzési napok számánál régebbi adatokat ürít. Ha például 100 napot állított be, a rendszer törli a 100 napnál régebbi adatokat (és archiválja, ha megfelelő). A kiürített és archivált adatok semmilyen célra nem használhatók

	(jelentéskészítés vagy egyéb), miután eltávolították az adatbázistáblából. Ha 0 (nulla) napot állít be adatmegőrzésként, a beállított kiürítési ablakban az adatbázisban található összes rekord törlődik az adatbázisból. A táblacsoport alapértelmezett megőrzési napjainak értéke 365 nap.
Archívum	Ha úgy döntött, hogy archiválja adatait a közös Beállítások szakaszban, itt dönthet úgy, hogy nem archivál bizonyos táblákat. Ha úgy döntött, hogy NEM archiválja az adatokat a közös Készletek szakaszban, akkor az Archiválás kapcsoló bekapcsolása ebben a szakaszban nem archiválja a táblázat adatait.
Purge	Nincs lehetősége TURN ki a kiürítést a közös Beállítások részben. Továbbra is dönthet úgy, hogy bizonyos táblákból nem törli az adatokat. TURN a Kiürítés kapcsoló (az adott táblánál) adott tábláknál. Ez biztosítja, hogy a táblázatban szereplő adatok akkor se törlődjenek, ha régebbiek, mint a megadott megőrzési napok.
Archív megőrzési napok	Ez az archivált adatok megőrzési napjainak száma. Ez eltér az SI-ben megadott megőrzési napoktól. A fenti 3. szám. Ha például megemlítette, hogy 365 napig meg kell őrizni az adatokat, akkor ezeket az adatokat a rendszer megőrzi. Az archív megőrzési napok a megadott számú napig megőrzik ezeket a biztonsági másolatban szereplő adatokat.
Archív kiürítése	TURN ezt a kapcsolót BE szeretné kapcsolni, ha törölni szeretné az "archivált" adatokat az archiválási megőrzési napok után.
Műveletek	Lehetővé teszi a megőrzési napok, a TURN KI vagy BE archiválás és/vagy kiürítés szerkesztését, az archív megőrzési napok módosítását és a TURN BE/KI archívumkiürítést. Kattintson a Mentés gombra Szerkesztés módban a módosítások mentéséhez, vagy a Mégse gombra a módosítások visszaállításához.

Folyamatfelügyelet

A Kiürítés és archiválás segédprogram Folyamatfigyelés szakasza a kiürítési és archiválási tevékenység előrehaladását mutatja.

Mező	Leírás
Típus	A kiürítendő tábla típusa, azaz Alap vagy Jelentéskészítés
Tevékenység kezdési ideje	A kiürítési és archiválási tevékenység kezdési időpontja

Tevékenység befejezési időpontja	A kiürítési és archiválási tevékenység befejezési ideje
Állapot	Kiürítés állapota **A Szüneteltetve** azt jelzi, hogy a kiürítési és archiválási tevékenység a beállított befejezési idő elérése miatt szünetel. Ez az állapot azt is jelzi, hogy a kiürítési és archiválási tevékenység nem fejeződött be - vannak maradványok

	kiürítendő és archiválandó rekordok. A tevékenység újraindul a következő konfigurált kezdési időpontban, és törli a régebbi rekordokat a konfigurált megőrzési napoknak megfelelően. **A sikeres** érték azt jelzi, hogy az összes rekord törlése (és archiválása, ha konfigurálva van) sikeresen megtörtént. **A Sikertelen** érték azt jelzi, hogy a kiürítési vagy archiválási segédprogram meghibásodott. A hibaelhárításhoz tekintse meg a PurgeArchive összetevőnaplókat.
Érintett rekordok	A kiürítési tevékenység részeként kiürített (és konfigurált esetben archivált) rekordok száma. Ha egy tábla rekordjainak száma nagyon nagy, a kiürítési és archiválási segédprogram kötegenként hajtja végre a tevékenységet, és minden köteg egyszerre előre beállított számú rekordot tárol. Ez a szám a PurgeArchive web.-config fájl PurgeBatchSize tulajdonságában van megadva.
Állapot részletei	
Folyamatban	Tegyük fel, hogy egy tábla 50 000 rekordot tartalmaz. A rekordok 5, egyenként 10 000-es iterációban törlődnek. Amíg az utolsó iteráció be nem fejeződik, és az összes rekord törlésre nem kerül, a Folyamatban állapot jelenik meg.
Siker	Ha egy táblában 50 000 rekord található, és az összes rekord törlődik (minden iteráció), akkor az állapot Sikeres.
Szüneteltetett	Egy tábla 50 000 rekordot tartalmaz, és mindegyik rekord 5 iterációját igényli 10 000 rekord törléséhez. Az első három iteráció befejeződött. A konfigurált befejezési időpontban a végleges törlési tevékenység leáll a negyedik készlet törlésekor. Az állapot Szüneteltetve állapotú. A fennmaradó 20 000 rekord törlődik a következő kiürítési tevékenység kezdési idejének elérésekor.
Hiba	Egy tábla 50 000 rekordot tartalmaz, és a rendszer öt, egyenként 10 000-es iterációban törli őket. Ha az első iteráció sikeres, és a második iteráció valamilyen okból (például adatbázishiba miatt) meghiúsul, a végleges törlési tevékenység sikertelenként lesz megjelölve. Tekintse át a naplókat és a hibaelhárítást.

Fájlok kiürítése konfigurálása

A Fájlok kiürítése konfiguráció segítségével konfigurálhatja az archivált fájlok kiürítési beállításait. Az alkalmazás hozzáadja az adatokat a különböző adatbázistáblákhoz, és naponta vagy beállított időközönként elment néhány fájlt a mappák szétválasztásához. Ezek a fájlok tartalmazhatnak kapcsolatfájl-feltöltési adatokat, kapcsolatfájl-hibaadatokat stb. Ezek a fájlok számuk és méretük növekedhetnek, és lemezterületet foglalhatnak el, lassítva a rendszert. Ez ellentétes az optimális adatmegőrzési tervvel. A Fájlok kiürítése konfigurációval optimálisan kezelheti a fájlokat és a

tárhelyet. Lépjen a Fájlok kiürítésének konfigurálása szakaszra a már használt konfigurációkat tartalmazó rács megnyitásához.

További információ: Fájlkonfiguráció kiürítése.

Fájlkonfiguráció kiürítése

A következő beállításokat adhatja hozzá:

- Fájlok kiürítése
- Fájlbeállítások törlése

Kiürítő fájlok hozzáadása

A Fájlok kiürítése funkcióval konfigurálhatja azokat a helyeket, ahol a kiürített adatok tárolódnak, például egy helyi meghajtót, egy megosztott meghajtót vagy egy Amazon S3-gyűjtőt.

1. Adja meg a **kiürítési mappa leírását**.
2. Adja meg a **Kiürítés mappa típusát**. A rendelkezésre álló lehetőségek a Helyi **,** az **S3** és **a Megosztott meghajtó**.
    a. Adja meg annak **a Helyi** mappának az elérési útját, ahonnan a fájlokat törölni szeretné.
    b. Válassza ki az Amazon S3-at **, ha a** fájlok Amazon S3-gyűjtőben vannak tárolva. Válassza ki az **S3 beállításokat** a legördülő menüből. Lásd: Fájlbeállítások kiürítése. Jelölje be az Archív S3 beállítások jelölőnégyzetet, ha ezeket a beállításokat archívumba szeretné menteni. **Az S3 elérési út** mezőben válassza ki az S3 mappa elérési útját, vagy adja meg az S3 mappa URL-címét.
    c. Válassza ki a megosztott meghajtót **, ha a** fájlok megosztott meghajtón vannak tárolva. Ha a megosztott meghajtót választja, válassza a **SharedDrive Settings** lehetőséget a legördülő listából. Lásd: Fájlbeállítások kiürítése. Jelölje be a Megosztott meghajtó beállításainak **archiválása jelölőnégyzetet, ha archívumba szeretné menteni ezeket a** beállításokat. **A Megosztott meghajtó elérési útja** mezőben válassza ki a Megosztott meghajtó mappa elérési útját.

       Megjegyzés: Az elérési út megadásakor ne szerepeltessen perjelet/fordított perjelet az elején. Ha például azt szeretné, hogy az adatokat a készülék Archívum mappájában archiválja IP címmel 172.20.3.74, akkor a IP címet 172.20.3.74, az elérési utat pedig archívként adja meg. Ha almappát használ az Archívum alatt, adja meg a helyes elérési utat - Archive\PurgeData.
    d. Válassza a Google **Cloud Storage** lehetőséget, ha fájljait a Google felhőtárhelyén tárolja. Ha a megosztott meghajtót választja, válassza a Google **Cloud Storage Settings lehetőséget** a legördülő listából. Lásd: Fájlbeállítások kiürítése. Jelölje be a Google Drive tárhelybeállításainak **archiválása jelölőnégyzetet, ha archívumba szeretné menteni ezeket a** beállításokat. **A Gyűjtő elérési útja** mezőben válassza ki a gyűjtőmappa elérési útját.
3. Jelölje be az **Almappa engedélyezése** jelölőnégyzetet, ha törölni szeretné az archivált fájlokat a főmappa alatti összes almappában.
4. Válassza ki vagy adja meg a megőrzési napok **számát**.
5. Ha az archivált fájlok kiürítését választja, jelölje be a **Kiürítés engedélyezése** jelölőnégyzetet.
6. Kattintson a Save (Mentés) gombra .

Kiürítési fájl beállításainak hozzáadása

A Fájlbeállítások kiürítése konfiguráció lehetővé teszi, hogy a fájlhelyek – Amazon S3-gyűjtő vagy megosztott meghajtó – összes hozzáférési részletét (helyeit és hitelesítő adatait) egy közös oldalon adja meg. Ezután hivatkozhat ezekre a készletekre a Kiürítési fájl oldalon. Ezzel időt takaríthat meg az egyes végleges törlési tevékenységek összes hitelesítési adatának megadásához. Az összes konfigurált beállítás megjelenik az oldalra navigálva.

1. Keresse meg az **Add Purge File Settings (Kiürítési fájl beállításainak hozzáadása**) elemet, és írja be a **Settings Name (Beállítások neve) nevet**.
2. Válassza ki a megfelelő **beállítástípust**.
3. Ha a beállítás típusa **S3**, adja meg az AWS hozzáférési kulcsot, az AWS titkos kulcsot, az AWS régió végpontját, a KMS-kulcsot és a kiszolgálóoldali titkosítást. Válassza a KMS titkosítás lehetőséget, ha az adatokat az AWS KMS-titkosításával szeretné titkosítani.
4. Ha a beállítás típusa **Megosztott meghajtó**, adja meg a IP címet, a felhasználó ID és a jelszót.
5. Ha a beállítás típusa **Google Cloud Storage**, adja meg a fiók típusát, a privát kulcsot és az ügyfél e-mail-címét.
6. Kattintson a Save (Mentés) gombra .

Fájl kiürítése vagy fájlbeállítások szerkesztése

1. Válassza ki a Fájl kiürítése vagy a Fájl beállításainak kiürítése elemet, majd kattintson a gombra **szerkesztése** ikon alatt Művelet Tab.
2. Frissítse a részleteket, majd kattintson a Mentés **gombra**.

Fájl kiürítése vagy Fájlbeállítások törlése

1. Válassza ki a Fájl kiürítése or Törölje a fájlbeállításokat, majd kattintson a gombra **töröl** ikon alatt Művelet Tab.
2. Kattintson **az OK** gombra a megerősítő előugró ablakban.

Archívum típusa

A Campaign Manager a következő archívumtípusokat kínálja:

Amazon S3 vödör archívum típusa

1. Keresse meg a **Beállítások** Tab elemet, és győződjön meg arról, hogy a **Kiürítés** kapcsoló Be állásban van. A felhasználók nem tudják TURN ezt KIKAPCSOLNI.
2. Engedélyezze az **Archiválás** kikapcsolását, ha nem szeretné archiválni a kiürített adatokat.

Megjegyzés: Ha TURN az Archiválás kikapcsolását, a segédprogram véglegesen eltávolítja a kiürített adatokat az adatbázisból. A kiürített adatokhoz nem fog tudni hozzáférni.

3. Válassza ki az **archívum típusát** Amazon S3-ként.
4. Adja meg az **archivált adatokat tároló S3 URL-címet** . Hozzon létre egy külön mappát az Amazon S3 gyűjtőben az archivált adatok számára, és konfigurálja ezt a mappát az S3 URL mezőben.
5. Adja meg az **AWS-régió végpontját**. Ebben a régióban található az AWS S3-gyűjtő.
6. Adja meg az **AWS hozzáférési kulcsot**. Ez a kulcs az AWS S3-vödör eléréséhez. A hozzáférési kulcsok az Amazon S3-nak küldött kérések aláírására szolgálnak. Az AWS ellenőrzi ezt a kulcsot, és engedélyezi a hozzáférést. A hozzáférési kulcsokkal aláírhatja az AWS-nek küldött API kéréseket.
7. Adja meg az **Amazon AWS KMS titkosítást** (kulcskezelő szolgáltatás). Az értéket igaz vagy hamis értékre állíthatja. Ha igaz értékre van állítva, ez titkosítja az S3-gyűjtőben tárolt adatokat.
8. Adja meg az **AWS titkos kulcsát**. Ez a titkos kulcs (mint a jelszó) az AWS hozzáférési kulcshoz, amelyet a fenti 5. pont tartalmaz. A hitelesítéshez egy ID hozzáférési kulcs és egy titkos hozzáférési kulcs kombinációja szükséges.
9. Adja meg a **kiszolgálóoldali titkosítást**. Ez a titkosítási/visszafejtési kulcs, amely meghatározza, hogy a kiürített adatok titkosítása az AWS kulcskezelő rendszerének (KMS) titkosításával történik.
10. Adja meg a **KMS-kulcsot**. Ez a kulcs az S3 gyűjtőben lévő adatok visszafejtéséhez.

Megosztott meghajtó archívumának típusa

1. Válassza ki az **archívum típusát** megosztott meghajtóként .
2. Adja meg az **archivált adatokat tároló eszköz IP** címét vagy **állomásnevét** .
3. Írja be annak a felhasználónak a **felhasználóját ID** , aki hozzáfér a fenti meghajtóhoz az adatok tárolásához. Ennek a tartomány és a felhasználónév kombinációjának kell lennie. Például: <tartomány>\UserID.
4. Adja meg a megosztott meghajtó eléréséhez szükséges felhasználó jelszavát.
5. Adja meg az elérési utat azon a megosztott meghajtón, ahol az adatokat archiválni szeretné.

   Megjegyzés: Az elérési út megadásakor ne szerepeltessen perjelet/fordított perjelet az elején. Ha például azt szeretné, hogy az adatokat a készülék Archívum mappájába archiválja IP címmel 172.20.3.74, akkor a IP címet 172.20.3.74 ként, az elérési utat pedig Archívként adja meg. Ha almappát használ az Archívum alatt, adja meg a helyes elérési utat - Archive\PurgeData.

Adatbázis-archívum típusa

1. Válassza ki az Archiválás típusát **adatbázisként** .
2. Válasszon hitelesítési típust az alábbiak közül:

   a. **SQL hitelesítés**: Ez egy tipikus hitelesítés, amelyet különböző adatbázis-

rendszerekben használnak, és egy felhasználónevet és egy jelszót tartalmaz. Nyilvánvaló, hogy a SQL Server egy példányának több felhasználói fiókja is lehet (SQL hitelesítéssel) különböző felhasználónevekkel és jelszavakkal. Az

megosztott szerverek, ahol a különböző felhasználóknak különböző adatbázisokhoz kell hozzáférniük, SQL hitelesítés javasolt. SQL A hitelesítésre akkor is szükség van, ha egy ügyfél (távoli számítógép) a SQL kiszolgáló egy példányához csatlakozik egy másik számítógépen, mint amelyen az ügyfél fut.

b. **Windows-hitelesítés**: Ha ugyanarról a számítógépről éri el a SQL kiszolgálót. Telepítve van, általában nem kell felhasználónevet és jelszót beírnia. A Windows-hitelesítéssel a SQL kiszolgáló szolgáltatás már tudja, hogy valaki hitelesített hitelesítő adatokkal jelentkezett be az operációs rendszerbe. A SQL kiszolgálószolgáltatás ezeket a hitelveket használja arra, hogy beengedje a felhasználót az adatbázisaiba. Természetesen ez mindaddig működik, amíg az ügyfél ugyanazon a számítógépen található, mint a SQL kiszolgáló, vagy amíg a csatlakozó ügyfél megegyezik a kiszolgáló Windows hitelesítő adataival. A Windows-hitelesítést gyakran használják kényelmesebb módszerként a SQL kiszolgálópéldányba való bejelentkezéshez felhasználónév és jelszó beírása nélkül. Ha több felhasználó érintett, vagy távoli kapcsolat jön létre a SQL kiszolgálóval, SQL hitelesítést kell használni.

3. Adja meg annak az eszköznek a **IP címét** , amely az archivált adatokat tároló adatbázist tartalmazza.
4. Adja meg az **archivált adatokat tároló adatbázissal kommunikáló portszámot** .
5. Adja meg az **adatbázis** nevét. Hozzon létre egy adatbázist a SQL Studio segítségével a kiürített adatok archiválásához. Írja be az adatbázis nevét ebbe a mezőbe.
6. Adja meg az **adatbázishoz hozzáférő felhasználó ID** felhasználóját és **jelszavát** .

Google tárhely típusa Archívum típusa

1. Válassza ki az **Archívum típusát** Google Cloud Storage **értékként**.
2. Válasszon hitelesítési típust az alábbiak közül:
   a. **SQL hitelesítés**: Ez egy tipikus hitelesítés, amelyet különböző adatbázis-rendszerekben használnak, és egy felhasználónevet és egy jelszót tartalmaz. Nyilvánvaló, hogy a SQL Server egy példányának több felhasználói fiókja is lehet (SQL hitelesítéssel) különböző felhasználónevekkel és jelszavakkal. A megosztott szervereken, ahol a különböző felhasználóknak különböző adatbázisokhoz kell hozzáférniük, a SQL hitelesítés javasolt. SQL Hitelesítésre akkor is szükség van, ha egy ügyfél (távoli számítógép) a SQL kiszolgáló egy példányához csatlakozik egy másik számítógépen, amelyen az ügyfél fut.
   b. **Windows-hitelesítés**: Ha ugyanarról a számítógépről éri el a SQL kiszolgálót, amelyre telepítve van, általában nem kell felhasználónevet és jelszót megadnia. A Windows-hitelesítéssel a SQL kiszolgáló szolgáltatás már tudja, hogy valaki a hitelesített hitelesítő adatokkal jelentkezett be az operációs rendszerbe. A SQL kiszolgálószolgáltatás ezeket a hitvallásokat használja arra, hogy beengedje a felhasználót az adatbázisaiba. Természetesen ez mindaddig működik, amíg az ügyfél ugyanazon a számítógépen található, mint a SQL kiszolgáló, vagy amíg a csatlakozó ügyfél megegyezik a kiszolgáló Windows hitelesítő adataival. A Windows-hitelesítést gyakran használják kényelmesebb módszerként a SQL kiszolgálópéldányba való

bejelentkezéshez felhasználónév és jelszó beírása nélkül.

Ha több felhasználó érintett, vagy távoli kapcsolat jön létre a SQL-kiszolgálóval, SQL hitelesítést kell használni.

3. Adja meg az **archív gyűjtő elérési útját**. Ez az az útvonal a Google Cloud Storage szolgáltatásban, ahol az alkalmazás az archivált adatokat tárolja.
4. Adja meg a **fiók típusát**. Ezt a fióktípust használja a Google Cloud Storage eléréséhez. Használja a ser-vice_account alapértelmezett fióktípust.
5. Adja meg az **ügyfél e-mail-címét**. Ez annak a Google Cloud Platform ügyfélfióknak az e-mail-címe, amellyel hozzáférhet a Google Cloud Storage szolgáltatáshoz.
6. Adja meg a **titkos kulcsot**. Ez a Google-fiók privát kulcsa a Google Cloud Storage eléréséhez az archivált adatok elhelyezéséhez.

Mezők

Mezők	Leírás
S3 URL	Az archivált adatokat tároló URL
AWS régió végpontja	Az a régió, amelyben az AWS S3-gyűjtő található
AWS hozzáférési kulcs	Ez a kulcs az AWS S3-vödör eléréséhez. A hozzáférési kulcsok az Amazon S3-nak küldött kérések aláírására szolgálnak. Az AWS ellenőrzi ezt a kulcsot, és engedélyezi a hozzáférést. A hozzáférési kulcsokkal aláírhatja az AWS-nek küldött API kéréseket.
Amazon AWS KMS titkosítás	Állítsa ezt igaz vagy hamis értékre. Ha igaz értékre van állítva, ez titkosítja az S3-gyűjtőben tárolt adatokat.
AWS titkos kulcs	Ez a titkos kulcs (mint a jelszó) az AWS hozzáférési kulcshoz, amelyet a fenti 5. pont tartalmaz. A hitelesítéshez egy ID hozzáférési kulcs és egy titkos hozzáférési kulcs kombinációja szükséges.
Kiszolgálóoldali titkosítás	Ez a titkosítási/visszafejtési kulcs, amely meghatározza, hogy a kiürített adatok titkosítása az AWS kulcskezelő rendszerének (KMS) titkosításával történik.
KMS-kulcs	Ez a kulcs az S3 gyűjtőben lévő adatok visszafejtéséhez
Schedule (Ütemezés)	Meghatározza a kiürítési tevékenység ütemezését.
Kizárt napok	A Kizárt napok mező használatával konfigurálhatja a hét azon napjait, amikor nem szeretné, hogy az alkalmazás végrehajtsa a Kiürítés (vagy Kiürítés és archiválás) műveletet. Ez segít megőrizni az adatokat a kiürítésből kizárt napokra. Ez egy opcionális mező; Több napot is kiválaszthat.
IP cím vagy állomásnév	IP az archivált adatokat tároló eszköz címe vagy állomásneve
Felhasználóazonosító	Annak a felhasználónak a ID felhasználója, aki az adatok tárolása céljából hozzáfér a fenti meghajtóhoz. Ennek a

	tartomány és a felhasználónév kombinációjának kell lennie.

Jelszó	Jelszó a megosztott meghajtó eléréséhez a felhasználó számára
Elérési út	Annak a megosztott meghajtónak az elérési útja, amelyen az adatokat archiválni kell
SQL hitelesítés	Ez egy tipikus hitelesítés, amelyet különböző adatbázisrendszerekhez használnak, és egy felhasználónevet és egy jelszót tartalmaz. Nyilvánvaló, hogy a SQL Server egy példányának több felhasználói fiókja is lehet (SQL hitelesítéssel) különböző felhasználónevekkel és jelszavakkal. A megosztott kiszolgálókon, ahol különböző felhasználóknak különböző adatbázisokhoz kell hozzáférniük, a SQL hitelesítés javasolt. SQL Hitelesítésre akkor is szükség van, ha egy ügyfél (távoli számítógép) a SQL kiszolgáló egy példányához csatlakozik egy másik számítógépen, mint amelyen az ügyfél fut.
Windows-hitelesítés	Ha ugyanarról a számítógépről éri el a SQL kiszolgálót, amelyre telepítve van, általában nem kell felhasználónevet és jelszót megadnia. A Windows-hitelesítéssel a SQL kiszolgáló szolgáltatás már tudja, hogy valaki hitelesített hitelesítő adatokkal jelentkezett be az operációs rendszerbe. A SQL kiszolgálószolgáltatás ezekkel a hitelesítő adatokkal engedélyezi a felhasználó számára az adatbázisaiba való belépést. Természetesen ez mindaddig működik, amíg az ügyfél ugyanazon a számítógépen található, mint a SQL kiszolgáló, vagy amíg a csatlakozó kliens megfelel a szerver Windows irányelveinek. A Windows-hitelesítést gyakran használják kényelmesebb módja annak, hogy felhasználónév és jelszó beírása nélkül jelentkezzen be egy SQL kiszolgálópéldányba. Ha több felhasználó érintett, vagy távoli kapcsolat jön létre a SQL-kiszolgálóval, SQL hitelesítést kell használni.
Archív gyűjtőút	Ez az az útvonal a Google Cloud Storage szolgáltatásban, ahol az alkalmazás az archivált adatokat tárolja.
Számla típusa	Ezt a fióktípust használja a Google Cloud Storage eléréséhez. Használja a service_account-t alapértelmezett fióktípusként.
Ügyfél e-mail címe	Ez annak a Google Cloud Platform ügyfélfióknak az e-mail-címe, amellyel hozzáférhet a Google Cloud Storage szolgáltatáshoz. 8. Adja meg a privát kulcsot.
Privát kulcs	Ez a Google-fiók privát kulcsa a Google Cloud Storage eléréséhez az archivált adatok elhelyezéséhez.

Vezérlés Agent Desktop

A Control Agent Desktop egy átfogó webalapú ügynökalkalmazás, amely lehetővé teszi a vezérlőügynökök számára, hogy űrlaponként egykattintásos műveleteket hajtsanak végre a beleegyezéssel nem rendelkező kapcsolatok kezeléséhez a kézi tárcsázás során. Az ellenőrző ügynökök kiválaszthatnak egy vagy több kampányt, hogy kiszűrjék a beleegyezéssel nem rendelkező kapcsolattartókat a Control Agent Desktop alkalmazásban a kézi kattintáshoz. Emellett teljesítményjelentéseket is biztosít, amelyek pillanatképeket kínálnak a kulcsfontosságú metrikákról. Ha egy operátor ki van választva a beleegyezés nélküli csoporthoz vagy az állami csoporthoz, az ellenőrző ügynök megkapja a kapcsolattartási számot, amelyre az asztalon kell kattintani.

Megjegyzés: Ha a vezérlőügynökhöz hozzárendelt kampányokat eltávolítják, vagy ha új kampányt rendelnek hozzá az ügynökhöz, a frissítések nem jelennek meg a vezérlő Agent Desktop. A felhasználóknak újra be kell jelentkezniük a frissítések megtekintéséhez.

Elérhető szűrők

A következő szűrők állnak rendelkezésre:

- Mind – Megjeleníti az összes névjegyet.
- Normál kapcsolatok – Megjeleníti azokat a partnereket, amelyek nincsenek visszahívási partnerként megjelölve.
- Visszahívási kapcsolattartó – Megjeleníti a visszahívási kapcsolattartóként megjelölt kapcsolattartókat.
- Preferált kampányok – Lehetővé teszi több kampány kiválasztását. A kiválasztott kampányok alapján szűri a kapcsolattartókat.

Logika

A Control Agent Desktop-ba való bejelentkezéshez hajtsa végre a következő lépéseket:

1. Lépjen a Control Agent Desktop log in oldalra. Az URL-cím az alkalmazáscsomaggal együtt érkezik.
2. Adja meg a csomaghoz mellékelt ID felhasználót és kezdeti jelszót. Vezérlőügynök hozzáadásához lásd: Felhasználók.

ügynök állapota

A rendelkezésre állási állapot ügynökjelenlét néven ismert, és olyan állapotot jelez, mint a Kész, a Nincs kész stb. A vezérlőügynök manuálisan módosítja a munkamódokat Készről Nem készre és fordítva. A következő ügynökállapotok érhetők el:

- Kész – Az ügynök elérhető hívások fogadására. Ha az ügynök nem válaszol egy hívásra a beállított időtartamon belül, a hívás visszavonásra kerül, és a következő elérhető ügynökhöz lesz irányítva.
- Nincs kész – Az ügynök jelenleg nem érhető el hívások fogadására. Az alkalmazás nem irányítja a hívásokat ehhez az ügynökhöz, és nem irányítja a hívást a következő elérhető ügynökhöz.

Az állapot módosításához kattintson az **oldal jobb felső sarkában található Állapot** legördülő listára, és válassza ki a megfelelő állapotot.

Jel

Kattintson az **oldal jobb felső sarkában található Állapot** legördülő listára, és válassza a **Kijelentkezés** innen legördülő listát.

Jelentések

A Agent Desktop vezérlő az elmúlt egy óra adatait jeleníti meg. A jelentés a következő adatokat jeleníti meg:

- Teljesítmény – Az összes elfogadott kapcsolatfelvétel százalékos aránya az elmúlt egy órában bemutatott összes kapcsolatfelvételhez képest.
- Hatékonyság – A percenként elfogadott összes kapcsolat százalékos aránya.
- Hozzárendelt kampányok száma – Az ügynökhöz rendelt kampányok teljes száma.
- Előnyben részesített kampányok száma – A használatra kiválasztott kampányok száma.
- Az elmúlt 1 órában bemutatott kapcsolattartók összesen – Az ügynöknek az elmúlt egy órában bemutatott kapcsolattartók száma.
- Összes elfogadott kapcsolattartó az elmúlt 1 órában – Az ügynök által az elmúlt egy órában elfogadott kapcsolatok száma.
- Az elmúlt 1 órában visszavont kapcsolattartók összesen – Az ügynöknek bemutatott, de el nem fogadott kapcsolattartók száma.