Webex Contact Center Guida per l'utente di Campaign Manager

Versione 4.2.1.2501

Sede centrale Americhe
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 USA
http://www.cisco.com Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387) Fax: 408 527-0883

LE SPECIFICHE E LE INFORMAZIONI SUI PRODOTTI RIPORTATE DEL PRESENTE MANUALE SONO SOGGETTE A MODIFICHE SENZA PREAVVISO. TUTTE LE DICHIARAZIONI, INFORMAZIONI E RACCOMANDAZIONI CONTENUTE NEL PRESENTE MANUALE SONO DA CONSIDERARSI ACCURATE MA VENGONO FORNITE SENZA ALCUN TIPO DI GARANZIA, ESPLICITA O IMPLICITA. GLI UTENTI DEVONO ASSUMERSI LA PIENA RESPONSABILITÀ PER L'UTILIZZO DI QUALSIASI PRODOTTO.

LA LICENZA SOFTWARE E LA GARANZIA LIMITATA PER IL PRODOTTO VENGONO DEFINITE NEL PACCHETTO INFORMATIVO FORNITO CON IL PRODOTTO E SONO IVI INCLUSE TRAMITE QUESTO RIFERIMENTO. IN CASO DI DIFFICOLTÀ A INDIVIDUARE LA LICENZA O LA GARANZIA LIMITATA DEL SOFTWARE, RICHIEDERNE UNA COPIA AL RAPPRESENTANTE CISCO DI RIFERIMENTO.

L’implementazione Cisco della compressione delle intestazioni TCP è un adattamento di un programma sviluppato dalla University of California (UCB) di Berkeley nell'ambito della sua versione disponibile al pubblico del sistema operativo UNIX. Tutti i diritti riservati. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NONOSTANTE EVENTUALI ALTRE GARANZIE FORNITE IN QUESTA SEDE, TUTTI I FILE DI DOCUMENTI E IL SOFTWARE DI TALI FORNITORI VENGONO FORNITI "COME SONO" CON TUTTI GLI ERRORI. CISCO E I SUDDETTI FORNITORI NON CONCEDONO NESSUN'ALTRA GARANZIA, ESPLICITA O IMPLICITA, INCLUSE, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO, QUELLE DI COMMERCIABILITÀ, IDONEITÀ A UNO SCOPO SPECIFICO E DI NON VIOLAZIONE DEI DIRITTI ALTRUI, O DERIVANTI DA UNA PRATICA DI NEGOZIAZIONE, UTILIZZO O VENDITA.

IN NESSUN CASO CISCO O I SUOI FORNITORI SARANNO RESPONSABILI DI EVENTUALI DANNI INDIRETTI, SPECIALI, CONSEQUENZIALI O INCIDENTALI, INCLUSI, SENZA LIMITAZIONI, LA PERDITA DI PROFITTI O LA PERDITA O IL DANNEGGIAMENTO DI DATI DERIVANTI DALL'UTILIZZO O DALL'IMPOSSIBILITÀ DI UTILIZZARE QUESTO MANUALE, ANCHE QUALORA CISCO O I SUOI FORNITORI SIANO STATI INFORMATI DELLA POSSIBILITÀ DI TALI DANNI.

Tutti gli indirizzi Internet Protocol (IP) e i numeri di telefono utilizzati in questo documento non sono indirizzi e numeri di telefono reali. Tutti gli esempi, i risultati di visualizzazione dei comandi, i diagrammi di topologia di rete e le immagini inclusi nel documento vengono mostrati solo a titolo illustrativo. L'utilizzo di indirizzi IP o numeri di telefono reali nei contenuti delle illustrazioni non è voluto ed è del tutto casuale.

Tutte le copie stampate e le copie software duplicate sono considerate copie non controllate e la versione originale online deve essere consultata per l'ultima versione.

Le filiali Cisco nel mondo sono oltre 200. Indirizzi, numeri di telefono e numeri di fax sono elencati sul sito Web Cisco all'indirizzo www.cisco.com/go/offices.

Cisco e il logo Cisco sono marchi commerciali o marchi registrati di Cisco e/o delle relative affiliate negli Stati Uniti e in altri paesi. Per visualizzare un elenco dei marchi Cisco, vai a questo URL: www.cisco.com/go/trademarks. I marchi commerciali di terze parti citati sono proprietà dei rispettivi titolari. L'utilizzo del termine "partner" non implica una relazione di partnership tra Cisco e altre aziende. (1110R)

© 2024 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati.

Informazioni legali

LE SPECIFICHE E LE INFORMAZIONI SUI PRODOTTI RIPORTATE DEL PRESENTE MANUALE SONO SOGGETTE A MODIFICHE SENZA PREAVVISO. TUTTE LE DICHIARAZIONI, INFORMAZIONI E RACCOMANDAZIONI CONTENUTE NEL PRESENTE MANUALE SONO DA CONSIDERARSI ACCURATE MA VENGONO FORNITE SENZA ALCUN TIPO DI GARANZIA, ESPLICITA O IMPLICITA. GLI UTENTI DEVONO ASSUMERSI LA PIENA RESPONSABILITÀ PER L'UTILIZZO DI QUALSIASI PRODOTTO.

LA LICENZA SOFTWARE E LA GARANZIA LIMITATA PER IL PRODOTTO VENGONO DEFINITE NEL PACCHETTO INFORMATIVO FORNITO CON IL PRODOTTO E SONO IVI INCLUSE TRAMITE QUESTO RIFERIMENTO. IN CASO DI DIFFICOLTÀ A INDIVIDUARE LA LICENZA O LA GARANZIA LIMITATA DEL SOFTWARE, RICHIEDERNE UNA COPIA AL RAPPRESENTANTE CISCO DI RIFERIMENTO.

L’implementazione Cisco della compressione delle intestazioni TCP è un adattamento di un programma sviluppato dalla University of California (UCB) di Berkeley nell'ambito della sua versione disponibile al pubblico del sistema operativo UNIX. Tutti i diritti riservati. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NONOSTANTE EVENTUALI ALTRE GARANZIE FORNITE IN QUESTA SEDE, TUTTI I FILE DI DOCUMENTI E IL SOFTWARE DI TALI FORNITORI VENGONO FORNITI "COME SONO" CON TUTTI GLI ERRORI. CISCO E I SUDDETTI FORNITORI NON CONCEDONO NESSUN'ALTRA GARANZIA, ESPLICITA O IMPLICITA, INCLUSE, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO, QUELLE DI COMMERCIABILITÀ, IDONEITÀ A UNO SCOPO SPECIFICO E DI NON VIOLAZIONE DEI DIRITTI ALTRUI, O DERIVANTI DA UNA PRATICA DI NEGOZIAZIONE, UTILIZZO O VENDITA.

IN NESSUN CASO CISCO O I SUOI FORNITORI SARANNO RESPONSABILI DI EVENTUALI DANNI INDIRETTI, SPECIALI, CONSEQUENZIALI O INCIDENTALI, INCLUSI, SENZA LIMITAZIONI, LA PERDITA DI PROFITTI O LA PERDITA O IL DANNEGGIAMENTO DI DATI DERIVANTI DALL'UTILIZZO O DALL'IMPOSSIBILITÀ DI UTILIZZARE QUESTO MANUALE, ANCHE QUALORA CISCO O I SUOI FORNITORI SIANO STATI INFORMATI DELLA POSSIBILITÀ DI TALI DANNI.

Tutti gli indirizzi Internet Protocol (IP) e i numeri di telefono utilizzati in questo documento non sono indirizzi e numeri di telefono reali. Tutti gli esempi, i risultati di visualizzazione dei comandi, i diagrammi di topologia di rete e le immagini inclusi nel documento vengono mostrati solo a titolo illustrativo. L'utilizzo di indirizzi IP o numeri di telefono reali nei contenuti delle illustrazioni non è voluto ed è del tutto casuale.

Tutte le copie stampate e le copie digitali duplicate sono considerate copie non controllate e la versione originale online deve essere consultata per l'ultima versione.

Le filiali Cisco nel mondo sono oltre 200. Indirizzi, numeri di telefono e numeri di fax sono elencati sul sito Web Cisco all'indirizzo Cisco.com.

Nota di modifica

In questo documento vengono descritti gli aggiornamenti apportati alla guida dell'utente per il rilascio. Include un registro dettagliato delle modifiche in varie sezioni.

Sezione	Modifica descrizione	Motivo della modifica	Data	Versione
Utenti > ruoli	**Accesso basato sui ruoli per i report** Attivazione del controllo sulla visibilità dei dati in base ai permessi dell'utente: - Applicato ai report cronologici **- Beta**, con controlli su campagne, gruppi di campagne e agenti durante la compilazione dei record. - I filtri per campagne, gruppi di campagne e agenti nei report beta storici sono ora regolati dai diritti assegnati per queste entità. - I diritti dell'agente vengono aggiunti come nuova voce per tutti i dialer. Il filtro agente Tab è visibile solo se vengono specificati i diritti degli agenti.	Implementazione di report storici – Beta	07/02/2025	4.2.1.2501

Sceneggiatore	**Miglioramenti di Script Designer**
	• Aggiornamenti alla progettazione delle pagine: la barra dei menu a sinistra che elenca i gruppi disponibili è stata rimossa. Il primo Tab, ora chiamato "List", visualizza tutti i moduli disponibili nel sistema.
	• Schede e funzionalità:
	  • Elenco Tab: visualizza una griglia contenente informazioni relative all'elenco.
	  • Modulo Tab:
		Miglioramenti di Script Designer	07/02/2025	4.2.1.2501

	• È stato aggiunto un nuovo menu a discesa per selezionare una campagna, che consente agli utenti di creare moduli specifici per le campagne. • Gli elementi di creazione del modulo precedentemente nel menu a sinistra sono stati spostati nella navigazione in alto Tab. • Tutte le funzioni di creazione delle forme rimangono invariate. • Rapporto Tab: • La barra dei menu laterale che elenca i report è stata rimossa e sostituita da una Tab di navigazione sotto la barra di navigazione principale. • Le funzioni dei report rimangono invariate.			

Sistema > Agenti Reas- sign	L'opzione Riassegna agenti nel menu di sistema ora consente agli utenti di riassegnare i contatti AEM e PCB a diversi agenti, inclusi gli agenti eliminati o inattivi. • In precedenza, gli agenti eliminati venivano rimossi dal sistema Cam- paign Manager durante la sincronizzazione, rendendo il loro	Miglioramenti alla riassegnazione degli agenti	07/02/2025	4.2.1.2501

	contatti associati inaccessibili. • Con questo miglioramento, gli agenti eliminati/inattivi vengono mantenuti nel sistema AE con un flag (IsDeleted = 1) nella tabella OBD_AgentSkills, anziché essere rimossi. • Ciò garantisce che gli agenti eliminati/inattivi rimangano visibili nella pagina Riassegna agenti, consentendo agli utenti di filtrare e riassegnare i propri contatti ad altri agenti. **Nota**: le funzioni di richiamata personale e AEM non sono applicabili a Webex CC.			
Area di > del sistema /CAP	**Aggiornamento della configurazione dello stato** • La configurazione dello Stato viene spostata in un nuovo raggruppamento con Area e CAP, creando un'interfaccia più intuitiva e logica per la gestione delle configurazioni geografiche. • Lo Stato Tab viene rimosso dallo State Law Group, allineandolo con le entità geografiche correlate.	Modifiche alla legge statale	07/02/2025	4.2.1.2501

Configurazione AI di Campaign >	La configurazione AI Tab è semplificata per visualizzare solo gli elementi essenziali, creando un'interfaccia più pulita e user-friendly. L'interfaccia utente dis-riproduce i seguenti elementi: - **Il momento migliore per contattare** cavicchio. - **Cursore** soglia di contatto (massimo: 100) con un pulsante di salvataggio corrispondente. Abbiamo rimosso RPC e	Miglioramenti alla configurazione AI Tab	7 febbraio, 2025	4.2.1.2501

	Calcolatore di soglia dall'interfaccia utente.			
Caricamento della campagna > dei contatti	Opzioni Nome zona rimosse In Caricamento contatti - Manuale, Profilo, Salesforce e Caricamento profilo Acqueon, sono state rimosse le seguenti opzioni Nome zona: • Fuso orario della campagna • Fuso orario specifico dell'area • Fuso orario specifico del codice postale • Fuso orario specifico del codice postale • Fuso orario specifico dello stato Il campo Nome zona (fuso orario) può ancora essere caricato come campo facoltativo.	Miglioramenti di Greenzone, State Law e Contact Block	07/02/2025	4.2.1.2501
Campagna > Greenzone Set- tings	Opzioni Nome zona rimosse In Caricamento contatti - Manuale, Profilo, Salesforce e Caricamento profilo Acqueon, sono state rimosse le seguenti opzioni Nome zona: - Fuso orario della campagna - Fuso orario specifico dell'area - Fuso orario specifico del codice postale - Fuso orario specifico del codice postale - Fuso orario specifico dello stato Il campo Nome zona (fuso orario) può ancora essere caricato come campo facoltativo.	Miglioramenti di Greenzone, State Law e Contact Block	07/02/2025	4.2.1.2501

Campagna > Greenzone Set- tings	**Configurazioni flessibili di Greenzone** - Molteplici opzioni per il calcolo delle zone verdi sono ora disponibili nella configurazione della campagna. - Il toggle but- ton di Greenzone è sempre abilitato e non può essere disabilitato.	Miglioramenti di Greenzone, State Law e Contact Block	07/02/2025	4.2.1.2501

	• È richiesta almeno una selezione Greenzone, con il fuso orario della campagna impostato come selezione predefinita per le nuove campagne. **Opzioni di configurazione Greenzone flessibili** • Fuso orario della campagna • Zona caricata • Stato • Codice postale e codice postale aggiuntivo • Prefisso (modalità corrente o tutte le modalità • Codice postale della modalità (modalità corrente o tutte le modalità)			
Campagna > Selec- zione della legge statale	**Miglioramenti alla selettività della legge statale** La configurazione avanzata della legge statale offre ora una maggiore flessibilità consentendo selezioni multiple. **Opzioni di configurazione della legge statale** • Stato • Codice postale e codice postale aggiuntivo • Prefisso (modalità corrente o tutte le modalità) • Codice postale della modalità (modalità corrente o tutte le modalità)	Miglioramenti di Greenzone, State Law e Contact Block	07/02/2025	4.2.1.2501

Campagna > Greenzone Set- tings	**Rimozione della zona verde potenziata come opzione specifica** - Enhanced Greenzone è stato rimosso come opzione standard. - Gli utenti possono ora selezionare una combinazione di Flexible Green-	Miglioramenti di Greenzone, State Law e Contact Block	07/02/2025	4.2.1.2501

	Opzioni di zona in base ai loro requisiti. - Una combinazione di tutte le opzioni disponibili sarà equivalente a Enhanced Greenzone. Opzioni di calcolo di Greenzone dopo la rimozione di Enhanced Greenzone - Fuso orario della campagna - Zona caricata - Stato - Codice postale e codice postale aggiuntivo - Prefisso (modalità corrente o tutte le modalità) - Codice postale della modalità (modalità corrente o tutte le modalità)			
Codice postale > sistema	**Configurazione aggiuntiva del codice postale** - Non è possibile abilitare il codice postale aggiuntivo senza abilitare il codice postale. - Tuttavia, il codice postale può essere abilitato in modo indipendente in Flexible Greenzone e Enhanced State Law Con- figuration.	Miglioramenti di Greenzone, State Law e Contact Block	07/02/2025	4.2.1.2501
Caricamento della campagna > dei contatti	**Miglioramenti al caricamento dei contatti** In Contact Upload - Manual, Profile, Salesforce e Acqueon Profile Upload, la mappatura dei campi del codice postale è ora obbligatoria quando si seleziona la mappatura dei campi del codice postale aggiuntivo.	Miglioramenti di Greenzone, State Law e Contact Block	07/02/2025	4.2.1.2501

Gruppo di campagna > fuso orario	Le impostazioni del fuso orario sono state rimosse dai gruppi di campagne.	Miglioramenti di Greenzone, State Law e Contact Block	07/02/2025	4.2.1.2501
Campagna >	Miglioramenti al tipo di utilizzo fuso orario	Greenzone, Stato	07/02/2025	4.2.1.2501

Tipo di utilizzo fuso orario	In Configurazione campagna, le opzioni disponibili per Tipo di fuso orario sono: • None (Nessuna) • Prevalere ◦ Se l'opzione Sostituisci è selezionata, il sistema visualizzerà i fusi orari abilitati per il sistema.	Miglioramenti della legge e del blocco dei contatti		
Campagna > Greenzone	• Più condizioni definiscono la modalità di composizione dei contatti in base alle impostazioni dell'area verde flessibile. • I contatti verranno chiamati solo se sono soddisfatte le condizioni richieste.	Spiega la consegna del tatto basata sulle condizioni in base all'intersezione di vari set di Greenzone	07/02/2025	4.2.1.2501

Elenchi di contatti > campagne	**Aggiornamento fuso orario per gli elenchi di contatti e la pagina di caricamento globale**
	• Negli elenchi di contatti Tab sotto Campagne, i seguenti campi ora visualizzano la data e l'ora in base al fuso orario del sistema configurato anziché UTC (fuso orario del server):
	  ◦ Campo StartTime nella sottoscheda Elenco contatti. o
	  ◦ Campo ProcessedTime nel sub- Tab della Scrubbed List.
	• Nella pagina di caricamento globale, il campo Ora caricata non riproduce la data e l'ora in base al fuso orario del sistema
		Elenco contatti – miglioramenti relativi ai fusi orari	07/02/2025	4.2.1.2501

	configurato anziché UTC (Fuso orario server). **Nota**: questa è la versione beta.			
Campagna	Contatto anteprima WxCC migliorato	WxCC Set Pre-	07/02/2025	4.2.1.2501

Gruppi >	Status integrandolo con il processo Tele- phony Outcome - Agent Skip Close. Ciò consente una migliore gestione della strategia di contatto quando lo stato di un contatto in anteprima è contrassegnato come "Azione".	visualizzare l'aggiorname nto sullo stato dei contatti		
Sistema > caricamento globale	Uso limitato di singole citazioni all'interno della parte VALUE della condizione quando gli utenti creano le condizioni per caricare i contatti.	Per risolvere il problema di sintassi che causa errori di caricamento	07/02/2025	4.2.1.2501
Guida per l'utente > sistema > conformità > ricerca rapida	Ricerca rapida modificata per visualizzare i numeri di telefono quando il numero di telefono o l'e-mail di un contatto è contrassegnato come DNC o NDNC sotto il *tipo Numero* di telefono. I campi Business vengono visualizzati quando i dettagli di un contatto vengono aggiunti come DNC o NDNC nel *tipo Campo* business. È stata modificata la sezione Ricerca rapida nella sezione Conformità.	Migliorare la comprensione da parte dell'utente dei risultati di ricerca relativi ai tipi DNC e NDNC.	25/10/2010	4.2.1.2410

Guida per l'utente > campagna > creare campagne > Cam-paign Group	La funzione ADM (Accelerated Dialing Method) viene implementata a partire da questa release. Una nota viene rimossa dal passaggio 3 della sezione Selezione gruppo e una nuova sezione intitolata Chiamata accelerata viene aggiunta dopo Selezione gruppo. Inoltre, una nuova sezione chiamata Control Agent Desktop è inclusa alla fine della guida utente.	La chiamata accelerata è un metodo per effettuare chiamate in uscita in modo più conforme. Semplifica il processo di composizione in modo efficiente, riducendo il tempo e lo sforzo richiesti dagli agenti per effettuare chiamate. Questa modifica chiarisce lo stato di qualificazione della struttura, assicurando che gli utenti siano consapevoli dei vantaggi e dei miglioramenti operativi incentrati sulla conformità.	25/10/2010	4.2.1.2410

Guida per l'utente > Alert > Cam- paign Forecast and Monitor	Le sezioni Campaign Forecast e Cam- paign Monitor in Avvisi sono deprecate in questa versione. Le voci del sottomenu vengono rimosse e non sono più disponibili nelle sezioni collegamento rapido o ruoli e diritti. La funzionalità di avviso è stata ora spostata in una voce del menu principale per una migliore accessibilità e una navigazione semplificata.	Informare gli utenti della deprecazione di specifiche funzionalità di avviso e della ristrutturazione del sistema di avvisi per una migliore esperienza utente.	25/10/2010	4.2.1.2410
Guida per l'utente > Campaign > CSS	Modificato per visualizzare un messaggio di conferma quando si fa clic sul pulsante Elimina per le condizioni CSS. Gli utenti devono ora confermare l'eliminazione prima di procedere. Passaggio 7b aggiornato in CSS > Ordina per.	Garantire la consapevolezza dell'utente e prevenire le delezioni accidentali richiedendo la conferma prima di finalizzare le azioni.	25/10/2010	4.2.1.2410
Guida utente > gruppo > l'aggiunta di una webcam vocale Gruppo > modalità di stimolazione predittiva	Aggiunta una nota per il passaggio 2b. Nota: La frequenza di composizione impostata qui deve essere inferiore o uguale al valore specificato nel campo Velocità massima di composizione.	Per fare chiarezza sulle limitazioni della velocità di chiamata.	16/08/2024	4.2.1.2407
Guida per l'utente > Webex Contact Center Dialer	Aggiunta di una nota per il passaggio 9. Nota: qualsiasi modifica apportata alle impostazioni di Dialer richiede una nuova sincronizzazione per recuperare tutti i risultati sul Dialer Webex Contact Center.	Per chiarire la necessità di eseguire la sincronizzazione dopo una modifica delle impostazioni.	16/08/2024	4.2.1.2407

Elementi obsoleti

Sezione	Descrizione dell'articolo	Data	Versione
Conformità > sistema	L'opzione di caricamento JSON è stata rimossa per il tipo di caricamento di conformità.	07/02/2025	4.2.1.2501
Gruppi > fusi orari	**Deprecazione dei fusi orari all'interno dei gruppi di campagne** • La possibilità di impostare orari per i fusi orari all'interno di un gruppo di campagne è deprecata.	07/02/2025	4.2.1.2501

	• I clienti possono continuare a configurare tempi personalizzati a livello di campagna utilizzando l'opzione Sostituisci.		
Campagne > dettagli Pagina Home > Dashboard delle prestazioni	**Deprecazione del tempo di completamento previsto** La funzione Tempo di completamento previsto viene rimossa dal dashboard Campagne e prestazioni. Non sono disponibili opzioni alternative per questa funzionalità. Si consiglia ai clienti e ai partner che attualmente utilizzano questa funzione di contattare Acqueon per ulteriore assistenza.	07/02/2025	4.2.1.2501
Sceneggiatore	L'uso di script VB per PreCall, SMS ed e-mail all'interno delle campagne è deprecato. Consigliamo ai clienti di migrare agli script basati su libreria per continuare a funzionare.	07/02/2025	4.2.1.2501

TOC

Nota di modifica 2
Elementi obsoleti 10
Coinvolgimento dei clienti 15
Integrazione 15
Webex Contact Center 15
Guida per l'utente di Campaign Manager 16
Campaign Manager Console 16
Supporto linguistico 16
Pagina Home 16
Home Widget Pagina 17
Istantanee in tempo reale 17
Collegamenti rapidi 18
Link rapidi specifici per la campagna 18
Elenco delle cose da fare 19
Violazione della licenza 19
Campagna 19
Prerequisiti 20
Introduzione 20
Crea campagna 25
Gruppo di campagna 26
Strategia di contatto 27
Dettagli della campagna 29
Configura campagna 33
Gruppo 76
Accedi a un gruppo 76
Aggiunta di un gruppo di campagne vocali 76
Aggiunta di un gruppo di campagne manuale 80
Configurazione del sistema 81
Modalità 85
Fuso orario 86
Conformità 88
Caricamento globale 94
Risultato aziendale 102
Stato, prefisso e codice postale 104
Diritto dello Stato 107
Ferie 110
URL 111
Profilo 112

Conformità alla privacy 117
Altre impostazioni 120
Riassegnazione degli agenti 123
Parametri aziendali globali 125
Stato di disponibilità elevata 127
Autenticazione dell'identità 127
Campagna di esportazione o importazione 129
Categoria della campagna 131
Configurazione del provider CPaaS 133
API Tasti 135
Costruttore di condizioni di conformità 137
Protezione PII 140
Webex Contact Center Dialer 142
Strategia di contatto 143
AGGIUNGI MODALITÀ 143
Strategia di contatto - Tipi 144
Creazione della strategia di contatto 144
Gestione delle modalità 146
Licenza 148
Report utilizzo 149
Utente 152
Creazione di utenti 152
Campi 153
Creazione di utenti 153
Creazione di utenti di dominio 155
Crea utenti SSO 156
Ruoli 157
Sceneggiatore 163
Guida alle chiamate 163
Avvisi 170
Notifiche di sistema 171
Notifiche di sistema 171
Monitoraggio campagna 175
Previsioni della campagna 176
Utensileria 178
Purga e archivia 179
Controllo Agent Desktop 189
Filtri disponibili 189
Accesso 189
Stato dell'agente 189
Esci 190

Report _____ 190

Coinvolgimento dei clienti

Campaign Manager è un potente strumento di gestione delle campagne e delle liste. È progettato con funzionalità e funzionalità volte ad aumentare le connessioni tra le parti di destra e raggiungere gli obiettivi di business della campagna attraverso interazioni in uscita multicanale. Campaign Manager consente di pianificare diverse strategie di selezione per ora del giorno e giorno della settimana. Consente di controllare la sequenza dei canali di comunicazione o di gestire in modo intelligente il canale o il numero migliore da contattare al momento ottimale. Campaign Manager garantisce la conformità alle leggi federali, statali, TCPA e FDCPA (Regulation F), massimizzando al contempo l'etrattazione delle liste con percentuali di successo elevate.

Integrazione

Webex Contact Center

Campaign Manager fornisce Campaign Manager e Compliance per Webex Contact Center. Webex Contact Center utilizza il Dialer integrato per diverse modalità di stimolazione. Campaign Manager fornisce l'intelligence per la gestione dei contatti e aderisce anche a tutti i requisiti di conformità. Campaign Manager controlla le campagne Webex Contact Center dall'applicazione.

Guida per l'utente di Campaign Manager

Campaign Manager Console

Campaign Manager Console è un modulo di amministrazione che consente di eseguire molte attività amministrative:

- Configurare i parametri dell'applicazione
- Gestire le campagne
- Gestisci elenchi
- Gestire gli utenti amministrativi e di supervisione
- Mantieni le strategie di chiamata e i risultati aziendali
- Configura i canali Email e SMS
- Crea guide alle chiamate che gli agenti possono utilizzare.

Nota: quanto segue non è supportato nell'applicazione Webex Contact Center, ma potrebbero essere presenti riferimenti nel documento:
- Campagne e-mail, SMS e IVR
- Prenota
- Chiamate AEM (Agent-Executive Mapped).

Supporto linguistico

Campaign Manager fornisce supporto per più lingue come inglese, cinese (tradizionale), tailandese, tedesco, giapponese, italiano, francese e spagnolo. Gli utenti possono selezionare la lingua al momento dell'installazione.

Pagina Home

Nella tabella seguente vengono descritti i diversi elementi della home page dell'applicazione:

Campo	Descrizione
Icona del menu	Utilizzare questa opzione per espandere o comprimere il menu principale a sinistra.
Icona di notifica	Numero di notifiche di avvisi di sistema generate dal sistema.
Informazioni utente	Definire le informazioni utente.

User Name	Nome utente connesso.
Cambia parola d'accesso	Consente di modificare la password.
Esci	Disconnette l'utente dall'applicazione.
Riquadro dei menu	Vengono visualizzati i collegamenti ai vari moduli dell'applicazione. Questo contiene anche informazioni sul copyright.
Informazioni sulla versione	Visualizza la versione corrente dell'applicazione.
Area Contenuti	Visualizza i campi configurabili come aree di ingresso, elenchi a discesa, caselle di controllo e così via.

Home Widget Pagina

La pagina Home contiene i seguenti widget:

- Istantanee in tempo reale
- Link rapidi specifici per la campagna
- Elenco delle cose da fare
- Collegamenti rapidi a livello di applicazione

Istantanee in tempo reale

Questo widget contiene le istantanee che forniscono una vista a 360 gradi in tempo reale, di alto livello, dell'applicazione. Le seguenti informazioni sono cumulative per l'applicazione dalla sua installazione e dal suo primo utilizzo:

- Campagne attive: questa sezione visualizza il numero di campagne attive a livello di applicazione. Mostra anche il numero di campagne nelle categorie Totale, Inattivo e Trascorso.
    - Totale: il numero totale di campagne create nell'applicazione.
    - Inattivo - Il numero totale di campagne non attualmente in esecuzione, in uno stato sospeso o interrotto.
    - Trascorso: il numero totale di campagne che hanno superato la data e l'ora di fine della campagna.
- Contatti totali: il numero totale di contatti caricati nell'applicazione in tutte le campagne. Questo mostra anche una suddivisione di contatti Aperti, Freschi (ancora da comporre), Pianifica, Chiusi e Altri.
    - Apri - Il numero di contatti Aperto al momento corrente. Questi numeri includono i contatti che vengono consegnati al dialer ma non ancora chiamati.
    - Fresco - Il numero di contatti non composti nemmeno una volta fino a questo momento. Questi numeri includono i contatti che vengono recapitati al dialer ma

non ancora chiamati.

- Pianificato: il numero di contatti pianificati per la composizione. Questa è la somma dei contatti aventi lo stato 0 (Aperto) o 4 (Consegnato), e IsFresh=0
- Chiuso - Il numero di contatti chiusi.
- Altri - I contatti che non possono essere consegnati - la somma dei contatti che sono puliti (stato di contatto = 9), svuotati/chiusi tramite la funzionalità Gestisci contatti (stato contatto = 7) e scaduti (stato contatto = 34).

Le seguenti informazioni contengono dati solo per il giorno corrente:

- Contatti composti: mostra il totale dei contatti composti in tutte le campagne.
- Contatti connessi - Mostra il totale dei contatti connessi correttamente
- Chiamate composte: mostra il totale delle chiamate effettuate in tutte le campagne. Ciò include più chiamate in uscita per gli stessi contatti. Questo numero viene incrementato anche se la chiamata è connessa alla segreteria telefonica del cliente.
- Chiamate connesse: mostra il totale delle chiamate connesse tra un agente e un cliente in tutte le campagne. Ciò include più connessioni per gli stessi contatti.

Collegamenti rapidi

Questo widget ti collega a varie pagine dell'applicazione, in tutte le campagne. Questo rende la navigazione verso la pagina desiderata più facile e veloce con un solo clic dalla pagina Home. Per aggiungere pagine ai collegamenti rapidi, attenersi alla seguente procedura:

1. Fare clic su **Impostazioni** nella riga di intestazione del widget Collegamenti rapidi per aggiungere una nuova pagina di collegamento rapido. Sono elencate tutte le pagine che possono essere aggiunte come collegamenti rapidi a questo widget.
2. Selezionare le caselle di controllo corrispondenti alle pagine da elencare nel widget Collegamenti rapidi.
3. Fai clic su **Salva**.

Link rapidi specifici per la campagna

Questo widget ti collega a varie pagine relative alle campagne sull'applicazione.

1. Fai clic su **Campagna** per visualizzare la pagina dell'elenco della campagna.
2. Fai clic su **Modifica** nella **barra delle azioni** della campagna **per la** quale desideri un collegamento rapido.
3. Fare clic su **Link** sull'elemento di configurazione desiderato per inserire il collegamento rapido nel widget. Fare clic su **Elimina** per eliminare un collegamento rapido.

Elenco delle cose da fare

L'applicazione fornisce un elenco integrato di cose da fare, utile per tenere traccia o gestire le attività che devono essere gestite dall'amministratore dialer. Questo widget funge da versatile diario incorporato nell'applicazione. È possibile aggiungere attività che devono essere affrontate in un elenco di cose da fare.

Il **widget Elenco cose da fare** mostra il tempo rimanente per il completamento dell'attività in diversi codici colore:

- **Verde** quando il tempo rimanente per eseguire l'attività è in giorni.
- **Arancione** quando l'attività è prevista per domani.
- **Blu** quando il tempo rimanente per eseguire l'attività è espresso in ore.
- **Rosso** quando il tempo rimanente per eseguire l'attività è in minuti.

  Nota: le attività scadute vengono visualizzate senza alcun codice colore. È possibile eliminarli.

Attenersi alla seguente procedura per aggiungere un'attività:

1. Fare clic su **Aggiungi nuovo** nella riga di intestazione dell'elenco attività per aggiungere una nuova attività.
2. Immettere un **Titolo** per l'attività. Ad esempio, esegui una campagna di lancio in modalità SMS.
3. Immettere l'Attività da eseguire come parte dell'attività. L'attività correlata all'elemento precedente è **Creare la campagna** SMS.
4. Immettere un **DateTime** per il completamento dell'attività.
5. Fai clic su **Salva**.

Violazione della licenza

La pagina Home visualizza un avviso statico nei seguenti scenari:

- Configurato giorni prima della scadenza della licenza, un conto alla rovescia per la data e l'ora di scadenza della licenza.
- Un conto alla rovescia per la data di cessazione, quando questo entrerà in azione.
- Per ulteriori dettagli, vedere Violazione della licenza. Gli utenti devono intraprendere le azioni appropriate per ripristinare le licenze.

Campagna

Una campagna è una raccolta di record/contatti. In una campagna, puoi caricare contatti, definire la priorità di composizione, pianificare strategie ed eseguire varie altre attività. È inoltre possibile utilizzare le campagne per gestire i callback, che vengono avviati in base alla richiesta del cliente di essere richiamato o avviati automaticamente dal sistema a causa di un mancato contatto con la

persona prevista. Una campagna funziona come una raccolta di liste, in cui ogni lista rappresenta i contatti caricati.

Questa sezione consente di integrarsi con la campagna del prodotto partner (specifica del Dialer) o con la Coda (non specifica del dialer) per recuperare i dettagli. Inoltre, questa sezione consente di assegnare una campagna a un gruppo.

Prerequisiti

I prerequisiti per la creazione di una campagna sono elencati di seguito:

Modalità - I vari metodi con cui è possibile raggiungere un cliente. Esempi di modalità sono Home Telefono, Telefono di lavoro, Cellulare (voce).

Strategia di contatto- La strategia di contatto riguarda la configurazione di un insieme di regole per varie modalità. Questo insieme di regole decide la modalità in base alla quale viene raggiunto un contatto (di solito in base al peso assegnato alla modalità), l'ora in cui un contatto viene raggiunto in una modalità specifica, l'ora in cui vengono chiamati i tentativi in modalità configurate, ecc. Vedi Strategia di contatto per maggiori dettagli.

Fuso orario: l'elenco dei fusi orari configurati per la campagna in uscita. Ciò è rilevante per l'esecuzione della campagna e anche per chiamare i contatti nel rispettivo fuso orario. Per ulteriori dettagli, consulta Fusi orari.

Nota: non devi menzionare più di 60 caratteri o caratteri speciali quando aggiungi il nome di una campagna.

Questi sono trattati in modo più dettagliato nelle rispettive sezioni.

Introduzione

Nel riquadro dei menu a sinistra, fai clic su **Campagna** per visualizzare la

schermata Campagna Home . I seguenti dettagli per ciascuna campagna

sono elencati come indicato di seguito:

Nota: fare clic su qualsiasi intestazione della griglia per ordinare i dati in ordine crescente/decrescente in base alla griglia. La **colonna Stato completato (%)** viene ordinata prima in base allo stato e quindi in base alla percentuale.

La percentuale della campagna viene calcolata utilizzando la formula seguente:

*TotalPercentage = Chiamate completate * 100 / TotalCalls*

Nella formula precedente, le chiamate completate vengono calcolate come segue:

CompletedCalls = conteggio (chiuso) + conteggio (altro)

1. **Canali** come Voce, E-mail, SMS o una combinazione di voce e non voce.
2. Fai clic sul nome **della** campagna per caricare i dettagli della campagna per la modifica.
3. **Nome** del gruppo a cui appartiene la campagna. Per le campagne Elenco condiviso, non viene elencato alcun gruppo di campagne specifico; viene visualizzato solo come Elenco

condiviso.

4. **Data di inizio Ora di inizio** giornaliera- La data di inizio della campagna e l'ora di inizio giornaliera della campagna.
5. **Data di fine Ora di fine** giornaliera- La data di fine della campagna e l'ora di fine giornaliera della campagna.
6. **Stato completato**: visualizza lo stato della campagna.
    a. **Creato** : viene creata una campagna e deve ancora iniziare a comporre i contatti. La barra di stato è azzurra.
    b. **Esecuzione** : campagna in uno stato di esecuzione, ovvero la composizione dei contatti. La barra di stato è verde.
    c. **Inizio** : quando avvii una o più campagne utilizzando i pulsanti Azioni pagina, lo stato viene visualizzato come **Inizio**. Fai clic sul pulsante Aggiorna **per confermare che la campagna è iniziata e che lo** stato è cambiato in In esecuzione.
    d. **Interruzione** : quando interrompi una o più campagne utilizzando i pulsanti Azioni pagina, lo stato viene visualizzato come **Interrompi.** Fai clic sul **pulsante Aggiorna** per confermare che la campagna è stata interrotta e che lo stato è cambiato in Interrotto.
    e. **Arrestata** : una campagna non è in esecuzione. La barra di stato è rossa.

       Nota: la campagna nello stato Interrotta non cambia automaticamente in Esecuzione al momento dell'operazione della campagna configurata. Un amministratore deve avviare tali campagne manualmente.
    f. **Gruppo interrotto** : il gruppo di campagne principale mappato è disabilitato dall'amministratore. Tutte le campagne nel gruppo disabilitato sono nello stato Gruppo arrestato. La barra di stato è rossa.
    g. **Tempo sospeso** : la campagna è sospesa (in uno stato temporaneamente interrotto). Una campagna viene automaticamente sospesa al di fuori degli orari configurati per l'esecuzione, le festività, i fine settimana di campagna, il giorno della settimana non operativo, ecc. Al momento dell'operazione della campagna configurata, lo stato passa automaticamente in Esecuzione. La barra di stato è beige.
    h. **Trascorso** : le campagne che hanno superato la data e l'ora di fine configurate sono contrassegnate con lo stato Trascorso e la barra di stato è marrone.
    i. **Completato** : la percentuale mostrata alla fine della barra di stato indica la percentuale di contatti chiamati in uscita (dal numero totale di contatti caricati per la campagna).
    j. **Etc** - Il **tempo** di completamento stimato per tutti i contatti componibili nella campagna da comporre. Questo viene calcolato in base alla cronologia e ai dati del giorno corrente dei record totali elaborati e della durata totale elaborata.
    k. **Contrassegnato per l'eliminazione** : indica che la campagna è contrassegnata per l'eliminazione, ma non è ancora stata rimossa in modo permanente.

Statistiche della campagna

1. **Totale** : il numero totale di contatti caricati per la campagna.
2. **Aperto** : il numero di contatti in uno stato aperto. Contatti con stato 0.
3. **Fresco** : il numero di nuovi contatti che devono ancora essere chiamati la prima volta. I

contatti con stato 0 e IsFresh sono uguali a 1 nel database.

4. **Pianificato** : il numero di contatti pianificati per la composizione. I contatti con stato 0 e IsFresh sono uguali a 0 nel database.
5. **Chiuso** : il numero di contatti chiusi. Qui non è possibile effettuare tentativi di composizione su contatti chiusi a meno che non venga riaperto. Contatti con stato 1.
6. **Altri** : il numero di contatti in stati diversi da aperto, fresco, pianificato o chiuso.

Il totale dei contatti viene calcolato utilizzando la formula seguente:

TotalContacts = Count(Open) + Count(Closed) + Count(Other)

Per ulteriori dettagli, vedere Stati dei contatti.

A ogni contatto caricato nell'applicazione viene contrassegnato con uno stato. Per ulteriori informazioni, vedere Dettagli sullo stato del contatto.

Dettagli sullo stato del contatto

Stato	Nome	Descrizione
0	Aperta	Apri contatto.
1	Chiuso	Contatto chiuso.
2	Temporaneamente bloccato	Contatto temporaneamente bloccato, non verrà consegnato.
3	Caricamento in corso	Contatto nel bel mezzo del processo di caricamento.
4	Consegnato al dialer	Contatto consegnato al dialer.
5	Sovrascrivi	Contatto sovrascritto durante il caricamento.
6	Elenco interrotto	Contatto da un elenco interrotto.
7	Chiuso tramite contatti gestiti o svuotato	Contatto chiuso utilizzando la funzionalità Gestisci contatto / contatto svuotato.
8	Contatto interrotto e chiuso	I contatti interrotti e chiusi non verranno recapitati al dialer.
9	Contatta Scrubbed	Contatto da un elenco che viene cancellato.
10	Contatto spostato in Altra campagna	Il contatto si è spostato da una campagna all'altra con tatto concatenato.
11	Arresto permanente	Contatto interrotto in modo permanente che non verrà consegnato al dialer.
20	Contatto consegnato interrotto	La composizione di un contatto recapitato al dialer viene interrotta.
21	Bloccato per la consegna su PCB	Contatto bloccato e che verrà consegnato solo per una chiamata di richiamata personale (PCB). **Nota**: la funzione di richiamata personale non è applicabile a questa versione.
22	Bloccato per la consegna dei contatti CSS	Contatto bloccato per la consegna tramite una selezione di contatti

		Pianificazione della strategia (CSS).
23	Bloccato per la distribuzione AEM	Contatto bloccato per Agent-Executive Mapped delivery.
24	Bloccato da Reschedule to Res- chedule Contact	Contatto bloccato dal ripianificatore da consegnare come re- cheduled.
25	Bloccato da Ripianifica a Chiudi contatto	Contatto bloccato da ripianificatore da chiudere.
30	Contatto bloccato da DNC	Contatto bloccato come contatto Non chiamare.
31	Contatto bloccato da NDNC	Contatto bloccato come contatto nazionale Non chiamare.
32	Contatto bloccato dallo scrub DNC	Contatto bloccato durante il processo di scrub DNC.
33	Contatto bloccato da contenzioso	Contatto bloccato a causa di un requisito di contenzioso.
34	Scaduto	Contatto scaduto.

Azioni

Azione della campagna da intraprendere, se del caso, da quanto segue:

- **Modifica** qualsiasi proprietà nella campagna.
- **Copia** crea una nuova campagna con tutte le proprietà della campagna selezionata (eccetto Nome campagna) mantenute così come sono.

  Nota: ogni volta che duplichi una campagna, l'applicazione non replica le impostazioni deldialer. Gli utenti devono creare manualmente le impostazioni di connessione telefonica nella campagna per una campagna copiata.

  Nota: per una campagna copiata, è consentito utilizzare lo stesso nome di una campagna eliminata, a condizione che un ciclista. I dati cronologici relativi alla campagna precedente vengono eliminati dal database quando viene creata una nuova campagna con lo stesso nome di una campagna eliminata.
- **Interrompere** (o **avviare**) la campagna. Tutti i contatti, ad eccezione dei contatti recapitati attivi, vengono chiusi nel dialer. Lo stato di tali contatti viene modificato in Apri nell'applicazione.
- **Flush** chiude tutti i contatti in sospeso disponibili nell'elenco di composizione.

  Nota: i contatti attivi nel dialer non vengono scaricati.
- **Eliminare** una campagna. Una campagna può essere eliminata solo quando non si trova nello stato di esecuzione. Il pulsante Elimina viene attivato solo se la campagna non è nello stato In esecuzione. Quando l'utente fa clic su **Elimina**, viene visualizzata una finestra popup con il seguente messaggio di avviso per notificare all'utente l'operazione di eliminazione:

  Questa azione segna la campagna per l'eliminazione. La campagna viene eliminata definitivamente quando tutte le campagne correlate raggiungono uno stato non eseguibile.

Nota: l'eliminazione della campagna è irreversibile e non può essere annullata. Dopo aver avviato l'operazione di cancellazione, lo stato della campagna cambia in *CONTRASSEGNATO PER LA CANCELLAZIONE* per riflettere il processo di eliminazione in sospeso.

Azioni pagina

Viene fornito un **pannello dei pulsanti Azioni** nella parte superiore sinistra della pagina sopra le intestazioni per eseguire varie azioni. Questo pulsante viene visualizzato solo se un amministratore lo ha configurato per la visualizzazione.

Nota: la selezione di più campagne funziona solo per la pagina attiva e non per le campagne su più pagine.

Nota: se selezioni più campagne, puoi utilizzare solo i pulsanti Avvia e Arresta, a seconda dei casi. L'intera tavolozza di pulsanti è disponibile se selezioni una singola campagna.

- **Modifica** qualsiasi proprietà nella campagna.
- **Copia** crea una nuova campagna con tutte le proprietà della campagna selezionata (eccetto Nome campagna) mantenute così come sono.

  Nota: per una campagna copiata, è consentito utilizzare lo stesso nome di una campagna eliminata, a condizione che un ciclista. I dati cronologici relativi alla campagna precedente vengono eliminati dal database (durante l'operazione di fine giornata di LCMReportingService) quando viene creata una nuova campagna utilizzando lo stesso nome di una campagna eliminata. Ti consigliamo di usarlo dopo aver esercitato la dovuta attenzione, poiché ciò comporta la perdita di dati storici.
- **Avvia** la campagna.
- **Interrompere** la campagna.
- **Flush** chiude tutti i contatti in sospeso disponibili nell'elenco di composizione.

  Nota: i contatti attivi nella cache del dialer non vengono svuotati.
- **Eliminare** una campagna. Una campagna può essere eliminata solo quando non si trova nello stato di esecuzione. Il pulsante Elimina viene attivato solo se la campagna non è nello stato In esecuzione. Quando l'utente fa clic su **Elimina**, viene visualizzata una finestra popup con il seguente messaggio di avviso per notificare all'utente l'operazione di eliminazione:

  Questa azione segna la campagna per l'eliminazione. La campagna viene eliminata definitivamente quando tutte le campagne correlate raggiungono uno stato non eseguibile.

  Nota: l'eliminazione della campagna è irreversibile e non può essere annullata. Dopo aver avviato l'operazione di cancellazione, lo stato della campagna cambia in *CONTRASSEGNATO PER LA CANCELLAZIONE* per riflettere il processo di cancellazione in sospeso.

Ordina e cerca

I dati delle schede della campagna possono essere ordinati in base a qualsiasi colonna. Fare clic sull'intestazione di una colonna per ordinare i dati in base all'ordine crescente della colonna. Puoi utilizzare la **casella** di ricerca in alto a destra nella pagina della scheda della campagna per cercare e recuperare i dati richiesti.

Crea campagna

Dettagli della campagna

Per creare una nuova campagna, fai clic su **Aggiungi campagna** nell'angolo in basso a destra dello schermo. Puoi fornire i dettagli di base della campagna in questa sezione.

Viene visualizzata la **schermata Dettagli** campagna con i seguenti dettagli:

1. Inserisci un **nome** per la campagna.
2. Inserisci una **descrizione** della campagna.
3. Selezionare una **categoria** dall'elenco a discesa. Questo campo è opzionale.

   Nota: se non si dispone di una categoria di campagna applicabile a questa campagna, è possibile fare clic sul **pulsante Categoria** campagna per creare una nuova categoria. Per ulteriori informazioni, consulta **Crea categoria** campagna.

4. Selezionare un **Business Outcome Group** dall'elenco a discesa.

   Nota : se non disponi di alcun gruppo aziendale applicabile a questa campagna, fai clic sul **pulsante Crea risultato** aziendale e aggiungi un nuovo gruppo di risultati aziendali. Per ulteriori informazioni, fare riferimento **a Business Outcome** .

5. Seleziona un intervallo **di** date per questa campagna. La campagna opera tra la data di inizio e la data di fine selezionata in questo intervallo; Entrambi i giorni sono inclusivi.
6. Seleziona un intervallo **di** tempo per questa campagna. La campagna è attiva in tutti i giorni (nell'intervallo di date selezionato) tra gli orari selezionati.
7. Seleziona un **fuso** orario per questa campagna. L'applicazione è progettata per funzionare in più fusi orari.

   Nota: se non disponi di un fuso orario applicabile a questa campagna, fai clic su **Crea fuso orario** e creare un nuovo fuso orario. Fare riferimento **a TimeZone** per ulteriori informazioni.

   L'applicazione può essere utilizzata in varie posizioni per eseguire campagne. Queste località possono essere sparse in diversi continenti o anche in diverse località nello stesso continente. Essendo distanti, le campagne potrebbero dover essere eseguite nell'orario di lavoro di ogni luogo specifico. L'applicazione è progettata per funzionare in più fusi orari.

   Le varie località in tutto il mondo sono suddivise in fusi orari in base alle longitudini in cui si trovano. L'applicazione ha una disposizione in cui i fusi orari a livello di sistema possono essere configurati.

   Questo fuso orario viene utilizzato come una delle opzioni per associare il fuso orario del contatto. Alcuni altri elementi che l'applicazione utilizza per determinare i fusi orari dei contatti sono il codice postale, il prefisso, lo stato e così via.

8. Selezionare il numero di giorni dal **contatore Tempo a Vivo (giorni). Time to Live** è il numero di giorni che i contatti hanno caricato, tramite la funzione di caricamento automatico.
9. TURN l'attivazione dei **giorni** lavorativi per fare in modo che l'applicazione calcoli il tempo di vita solo utilizzando i giorni lavorativi.
10. Seleziona un Tipo **di** fuso orario per la campagna. Puoi scegliere tra tre opzioni:
    a. Nessuno: questa opzione accetta il fuso orario per questa campagna come selezionato in Fusi orari.
    b. **Sostituzione**: questa opzione sostituisce, solo per questa campagna, gli orari di inizio e fine configurati per i fusi orari di questo gruppo di campagne. L'ora di inizio e di fine del gruppo viene visualizzata quando si fa clic sul **pulsante Carica predefinito** .

       Nota: il tipo di fuso orario non è disponibile quando si crea una nuova campagna. È disponibile solo quando si modifica una campagna esistente.
11. Fare clic su **Avanti** per completare la schermata e passare alla **procedura guidata Gruppo** di campagne.

Gruppo di campagna

Questa sezione consente di effettuare l'integrazione con la campagna del prodotto partner (specifica del Dialer) o con la Coda (non specifica del dialer) per recuperare i dettagli.

Selezione del gruppo

Seleziona un tipo di gruppo di campagne da Gruppo di campagne dedicato, Elenco condiviso e Chiamata accelerata.

1. Se **è selezionato Gruppo di campagna** dedicato, selezionare un **gruppo** dal menu a discesa.
2. Se **la campagna Elenco** condiviso è selezionata, nasconde l'opzione **Gruppo** . Il gruppo di campagne viene deciso quando creiamo una condizione CSS per la particolare campagna di elenco condiviso.

   Nota: contattare Cisco CSM per abilitare questa configurazione.
3. Se **è selezionata l'opzione Chiamata** accelerata, eseguire le operazioni indicate nella sezione Chiamata accelerata.

4. Seleziona il **Gruppo** di campagne dall'elenco a discesa per associarlo alla campagna.
5. Vai alla **sezione Strategia** di contatto.

Chiamata accelerata

La chiamata accelerata è un metodo per effettuare chiamate in uscita in modo più conforme. Semplifica il processo di composizione in modo efficace e riduce il tempo e gli sforzi necessari agli

agenti per effettuare chiamate.

Questa funzione consente a un combinatore automatico di comporre contatti non PEWC (contatti non consenzienti o contatti di clienti che non hanno acconsentito a ricevere chiamate da un dialer automatico). In questa funzione è stato introdotto un concetto denominato Human Initiated Dialing using Control Operator. Qui, gli operatori di controllo ricevono contatti senza consenso attraverso il quadro esistente di consegna dei contatti. Quindi, i contatti su un controllo Agent Desktop vengono cliccati dall'operatore di controllo e consegnati al dialer per la composizione.

1. Seleziona il Gruppo **di** consenso dal menu a discesa. Un gruppo di consenso fornisce un contatto di consenso per una campagna ADM.
2. Seleziona il **Gruppo** Non consenso dall'elenco a discesa. Un gruppo di non consenso fornisce un contatto senza consenso per una campagna ADM. Attenersi alla seguente procedura per chiamare un contatto.
    a. **Operatore** : selezionare **Operatore** per eseguire la composizione manuale. Un operatore di controllo accetta i contatti da consegnare al combinatore.
    b. **Auto** - Selezionare **Auto** per eseguire la composizione automatica. Gli agenti possono comporre automaticamente questi contatti senza l'intervento degli operatori di controllo.
3. Gruppo di stati: selezionare il **gruppo** di stati dal menu a discesa.

    Nota: assicurarsi che **l'opzione Chiamata** accelerata sia abilitata in Funzioni del gruppo di diritto statale in Gruppo di diritto statale per fornire un contatto.
    a. **Operatore** : selezionare **Operatore** per eseguire la composizione manuale. Un operatore di controllo accetta i contatti da consegnare al combinatore.
    b. **Auto** - Selezionare **Auto** per eseguire la composizione automatica. Gli agenti possono comporre automaticamente questi contatti senza l'intervento degli operatori di controllo.
4. **Tipo di** ricerca: selezionare il **tipo** di ricerca da **Consenso** e **Non consenso.**
    a. **Consenso** : il sistema esamina i contatti nella tabella PEWC e fornisce i contatti corrispondenti al gruppo di consenso.
    b. **Non consenso** : il sistema esamina i contatti nella tabella non PEWC e fornisce i contatti corrispondenti al gruppo di non consenso.

Strategia di contatto

Una strategia di contatto è l'approccio calcolato nella costruzione della relazione con i clienti per avere una gestione efficace delle campagne.

Seleziona una **strategia** di contatto per

la campagna. Sono disponibili le

seguenti opzioni:

Semplice: una strategia semplice è facilmente configurabile e passa semplicemente a chiamare da una modalità configurata a un'altra in un ciclo. Il ciclo viene ripetuto fino al completamento del numero configurato di cicli. Serve al suo scopo limitato in alcuni tipi di campagne che non richiedono alcuna metodologia avanzata di gestione dei contatti.

Avanzamento: una strategia avanzata può essere configurata e utilizzata per strategie di chiamata più elaborate come tentativi a livello di modalità, finestre di transizione e finestre di chiamata diverse per le modalità. Questo tipo di strategia sfrutta al massimo l'applicazione per chiamare ogni contatto caricato.

Semplice

Per impostazione predefinita, l'opzione Strategia **di contatto semplice** è selezionata per una campagna.

1. Seleziona una strategia di contatto appropriata per questa campagna dall'elenco a discesa.

   Nota: se non si dispone di una strategia di contatto applicabile a questo contatto, fare clic su **Crea strategia** di contatto per creare una nuova strategia. Per ulteriori informazioni, fare riferimento **a Creazione strategia** di contatto.

2. **Riprova** globale: utilizzare il dispositivo di scorrimento o immettere il valore richiesto nel pannello dei numeri. Questa opzione consente di fornire il numero massimo di tentativi per chiamare ogni contatto nella campagna.
3. **Riprova** giornaliera: utilizzare il dispositivo di scorrimento o immettere il valore richiesto nel pannello dei numeri. Questa opzione consente di fornire il numero massimo di tentativi per chiamare ogni contatto nella campagna.
4. **Riprova** ciclica: utilizzare il dispositivo di scorrimento o immettere il valore richiesto nel pannello dei numeri. Questo è il numero di cicli che la strategia di contatto opera prima di chiudere il contatto.
5. Selezionare un **intervallo** di tentativi ciclici. Questo è l'intervallo tra un ciclo di tentativi e il successivo. Immettere i valori richiesti nelle rispettive caselle in **Giorno**, **Ore** e **Min**.

Strategia di richiamata

Nota: la funzione di richiamata non è supportata nella versione corrente. Questa funzionalità è pianificata per una versione futura.

La strategia di richiamata viene utilizzata per ripianificare i contatti di richiamata. Ad esempio, quando il dialer tenta di raggiungere un cliente in un momento richiesto e il tentativo fallisce, il sistema applica la regola della strategia di callback.

Esistono due tipi di callback. **La richiamata** personale si verifica quando una richiamata viene indirizzata allo stesso agente che ha gestito la chiamata originale; **Il callback** normale si verifica quando un callback viene instradato a qualsiasi agente disponibile.

6. Seleziona una strategia di richiamata appropriata per questa campagna dall'elenco a discesa.

   Nota: se non si dispone di una strategia di richiamata applicabile a questo contatto, fare clic su **Crea strategia** di richiamata per creare una nuova strategia. Per ulteriori informazioni, fare riferimento **a Crea strategia** di callback.

7. **Reimposta tentativi giornalieri e globali** : TURN l'attivazione se si desidera che i

conteggi dei tentativi globali e giornalieri vengano azzerati quando si sposta un contatto in Richiamata.

8. **Riprova** richiamata: utilizzare il dispositivo di scorrimento o immettere il valore nel pannello dei numeri. Questa opzione consente di fornire il numero massimo di tentativi per richiamare ogni contatto nella campagna.
9. Selezionare il pulsante di ripristino **da** PCB a NCB, se necessario.

Nota: un contatto contrassegnato come contatto di richiamata personale può essere convertito in un normale contatto di richiamata in determinate circostanze, come il ripetuto mancato contatto con l'agente specificato. Per evitare di non raggiungere affatto il contatto, questo viene convertito in richiamata regolare per raggiungere qualsiasi altro agente disponibile.

Le opzioni disponibili per **Tipo tentativi** sono riportate di seguito:

a. **Tentativi**: per configurare il numero di tentativi dopo i quali una richiamata personale diventa una richiamata normale.

b. **Durata**: la durata in giorni, ore e minuti dopo la quale una richiamata personale diventa una richiamata normale se la chiamata composta non raggiunge l'agente assegnato per qualche motivo.

10. Utilizzare il pannello dei numeri per impostare il numero **Tentativi di contattare l'agente** : l'applicazione effettua il numero di tentativi di contattare un agente prima di convertire una richiamata personale in una richiamata normale.
11. Fare clic su **Avanti** per completare la schermata e passare alla procedura guidata Altre opzioni.

Avanzare

Seleziona **l'opzione Strategia di contatto avanzata** per la campagna.

1. Seleziona una strategia di contatto appropriata per questa campagna dall'elenco a discesa.

   Nota: se non si dispone di una strategia di contatto applicabile a questo contatto, fare clic su Crea strategia di contatto per creare una nuova strategia. Per ulteriori informazioni, fare riferimento **a Creazione strategia** di contatto.

2. **Riprova** globale: utilizzare il dispositivo di scorrimento o immettere il valore richiesto nel pannello dei numeri. Questa opzione consente di fornire il numero massimo di tentativi per chiamare ogni contatto nella campagna.
3. **Riprova** giornaliera: utilizzare il dispositivo di scorrimento o immettere il valore richiesto nel pannello dei numeri. Questa opzione consente di fornire il numero massimo di tentativi per chiamare ogni contatto nella campagna.
4. **Chiudi tentativi** giornalieri: TURN l'interruttore **ON** per chiudere il contatto una volta raggiunto il limite giornaliero di tentativi.
5. **Finestra** di transizione- TURN l'interruttore **ON** per applicare questa funzione alla campagna. La finestra di transizione offre la possibilità di limitare il numero di tentativi per ciascuna modalità attraverso una soglia di durata definita.
6. **Giorni di durata** transizione: utilizzare il dispositivo di scorrimento o immettere il valore richiesto nel pannello dei numeri per tenere il conto dei tentativi.
7. **Tentativi** di transizione: utilizzare il dispositivo di scorrimento o immettere il valore richiesto nel pannello dei numeri per selezionare i tentativi di transizione.

Dettagli della campagna

Dopo aver creato una campagna, è necessario modificarla e aggiornare i seguenti dettagli in Dettagli campagna Tab.

Opzioni di configurazione

Questa sezione consente di eseguire configurazioni rispetto alla campagna.

- **Concatenamento**: attiva questa opzione per consentire ai contatti della campagna corrente di essere collegati (concatenati) ad altre campagne.
- **Area di blocco/codice** postale: TURN attiva questa opzione per impedire di comporre contatti da prefissi postali bloccati durante la durata bloccata specificata.
- **DNC**: TURN l'attivazione del DNC per abilitare lo screening DNC per i contatti in questa campagna. L'elenco Non chiamare (DNC) garantisce la conformità impedendo chiamate o messaggi indesiderati a numeri di telefono contrassegnati come DNC all'interno dell'organizzazione. Nazionale Non chiamare
- **NDNC**: attiva questo interruttore per abilitare lo screening NDNC per i contatti nella campagna. National Do Not Call (NDNC) è un registro a livello nazionale, che garantisce la conformità alle normative sulle telecomunicazioni che vietano chiamate o messaggi indesiderati ai numeri elencati come NDNC.
- **Litigator**: TURN l'attivazione del litigator per abilitare i controlli di conformità durante il caricamento dei dati. Questa caratteristica garantisce l'aderenza legale durante il caricamento e la gestione dei contatti.
- **Script prechiamata**: attiva l'opzione Script prechiamata per eseguire uno script prima di ogni chiamata. Questo script può integrarsi con applicazioni o database esterni per prendere decisioni finali di composizione. Le opzioni includono:
    - Libreria: selezionare uno script dalla libreria di script.
    - VBScript: eseguire uno script personalizzato.
- **Script PostCall**: attiva l'opzione Postcall Script per eseguire uno script dopo ogni chiamata. Questo può essere utilizzato per vari scopi, come la convalida dei risultati delle chiamate, la personalizzazione del comportamento di ripianificazione o l'integrazione con sistemi di terze parti (ad esempio, l'aggiornamento dello stato della chiamata CRM). L'opzione include:
    - **Prima della ripianificazione**: viene eseguito prima di riprogrammare un contatto, consentendo alla logica personalizzata di influenzare i parametri di ripianificazione.
    - **Dopo la ripianificazione**: viene eseguito dopo la riprogrammazione, consentendo un'ulteriore personalizzazione della strategia o l'aggiornamento di piattaforme esterne.
    - **Entrambe**: viene eseguito sia prima che dopo la riprogrammazione.
- **CPT**: TURN l'accensione del CPT per consentire il controllo del tempo preferito dal cliente durante il caricamento dei dati, in base ai parametri selezionati.
    - Attiva CPT su entrambe le pagine Campagna e Legge statale.
    - Selezionare il Valore modalità o Identificatore univoco dall'elenco a discesa.
    - Gli identificatori univoci vengono creati nei parametri aziendali globali.

Green Zone e legge statale

Green Zone è una funzione che garantisce che i contatti vengano consegnati SOLO in base ai possibili fusi orari e alle regole di stato recuperate dai prefissi e dai codici postali di tutte le modalità per il contatto. Si noti che se il contatto ha tre modalità, l'applicazione controlla se tutte e tre le modalità del contatto sono componibili prima di consegnare al dialer.

Quando l'interruttore è abilitato, Enhanced Greenzone tiene conto di tutti i numeri e codici postali caricati per calcolare Greenzone. Se vengono caricati 10 numeri, verranno determinati 20 fusi orari per il prefisso e il codice postale di ciascun numero di telefono. Se sono abilitati 2 codici postali a livello di contatto (codici postali primari e secondari), ciò aggiunge altri 2 fusi orari rendendolo 22 fusi orari in tutto da controllare. L'applicazione controlla tutti questi fusi orari e fornisce il contatto solo quando tutti i 22 fusi orari hanno una finestra richiamabile consentita.

Allo stesso modo, se la legge statale è abilitata, 22 Stati relativi a questi fusi orari sarebbero identificati. La funzione Enhanced Greenzone convalida l'ora di inizio e di fine di tutti i 22 stati, unisce la conformità e consegna il contatto nella finestra di chiamata consentita che si interseca.

Nota: contattare Cisco CSM per abilitare questa configurazione.

Nota: quando i contatti falliscono in Greenzone, i contatti non riusciti vengono nuovamente riprogrammati.

Attiva Greenzone

Per impostazione predefinita, Greenzone è attivato e l'opzione Campagna viene selezionata automaticamente. Greenzone non può essere disattivato.

- **Fuso** orario campagna- TURN questo per applicare il fuso orario della campagna. Rappresenta il fuso orario configurato a livello di campagna. I contatti vengono convalidati in base a questo fuso orario per garantire la conformità alle regole di composizione specifiche della campagna.
- **Zona caricata** - TURN questo per applicare la zona caricata. Si riferisce al fuso orario caricato per il contatto nel file di dati. Questa zona funge da riferimento per garantire che il contatto sia componibile durante le ore consentite.
- **State** - TURN questo per applicare questo. Indica lo stato associato al contatto. Vengono applicate le norme di composizione specifiche dello stato, come gli orari richiamabili e le festività.
- **Codice** postale- TURN questo per applicare questo. Il codice postale principale del contatto viene utilizzato per ricavare il fuso orario corrispondente e verificare eventuali restrizioni di composizione specifiche della zip.
- **Codice postale** aggiuntivo - TURN questo per applicarlo. Eventuali codici postali aggiuntivi associati al contatto. Questi vengono controllati per la conformità con il fuso orario, fornendo flessibilità per i contatti con più località associate. Questo può essere attivato solo se il codice postale è attivato.
- **Area Code** - TURN questo per applicare questo. Si riferisce al prefisso associato al numero di telefono del contatto. Aiuta a determinare il fuso orario e le normative statali per la

composizione.

- **Modalità** corrente- TURN questo per applicare la modalità corrente. Indica la modalità (ad esempio, SMS, e-mail, voce) attualmente in fase di valutazione per il contatto. L'applicazione garantisce che questa modalità sia componibile in base alle regole.
- **Tutte le modalità** : TURN questa opzione per verificare la componibilità di tutte le modalità disponibili. Se tutte le modalità sono conformi alle regole del fuso orario e dello stato, il contatto viene recapitato al dialer.

- **Codice postale** in modalità - TURN questo per applicare Mode Zip. Si riferisce al codice postale derivato specificamente per una modalità (ad esempio, e-mail o SMS). Garantisce la conformità specifica della modalità del contatto.
  - **Modalità** corrente- TURN questo per applicare la modalità corrente. Indica la modalità (ad esempio, SMS, e-mail, voce) attualmente in fase di valutazione per il contatto. L'applicazione garantisce che questa modalità sia componibile in base alle regole.
  - **Tutte le modalità** : TURN questa opzione per verificare la componibilità di tutte le modalità disponibili. Se tutte le modalità sono conformi alle regole del fuso orario e dello stato, il contatto viene recapitato al dialer.

Diritto dello Stato

I contatti possono appartenere a più fusi orari in base al prefisso, al codice postale, al codice postale aggiuntivo e al codice postale a livello di modalità, a seconda degli stati configurati. Potrebbe essere necessario controllare un singolo contatto per verificare la presenza di tempi di composizione sicuri su più parametri, inclusi i tempi di composizione consentiti a livello di stato. L'abilitazione di Greenzone but- ton a livello di campagna garantisce che l'applicazione controlli tutti questi parametri prima di consegnare il contatto per la composizione.

Le leggi statali regolano le operazioni dei contact center e possono essere configurate a livello di applicazione per essere applicate a campagne specifiche. Per attivare la conformità alla legge statale:

- Attivare la conformità alla **legge** statale a livello di campagna per garantire che tutti i parametri siano controllati prima di fornire un contatto per la composizione.
- Seleziona State **Law Group** dal menu a discesa per applicare le regole di conformità della legge statale alla tua campagna. Il gruppo di leggi statali consente all'amministratore di definire il singolo stato e la sua associazione con il codice postale e / o il codice di area e infine raggruppare questi stati come un **gruppo** di legge statale con la definizione di tempo e festività richiamabili. Quando l'applicazione determina più di uno stato in base ai prefissi postali e locali, viene applicata la priorità impostata in **System > State Law Group** . Vedi **State Law Group**.
- **Stato**: la conformità viene applicata in base allo stato configurato nelle impostazioni delle applicazioni a livello di sistema. Ciò applica alla campagna gli orari di composizione consentiti a livello statale.
- **Codice** postale: la conformità viene applicata in base al codice postale configurato nel sistema.
- **Codice postale** aggiuntivo: garantisce la conformità controllando tutti i codici postali aggiuntivi associati al contatto per il fuso orario e il rispetto della legge statale.

- **Prefisso**: la conformità si basa sul prefisso configurato nel sistema. Vengono applicate le leggi statali legate al prefisso.

- **Modalità corrente:** verifica la conformità per la modalità corrente (ad esempio, SMS, e-mail, voce) in fase di valutazione per assicurarsi che rispetti le regole dello stato.
- **Tutte le modalità**: verifica che tutte le modalità disponibili siano conformi al fuso orario e alle normative statali prima di consegnare il contatto al dialer.

- **Codice postale** della modalità: garantisce la conformità in base al codice postale specifico per la modalità.
  - **Modalità** corrente: verifica la conformità per la modalità corrente in fase di valutazione per assicurarsi che rispetti le regole dello stato.
  - **Tutte le modalità**: verifica che tutte le modalità disponibili siano conformi al fuso orario e alle normative statali prima di consegnare il contatto al dialer.
- Fai clic su **Salva**. Procedere alla configurazione dei vari requisiti per la campagna appena creata.

Configura campagna

Dopo aver creato la campagna, ci sono vari altri aspetti che devi configurare per far funzionare la campagna come desideri. In questa sezione viene illustrata la configurazione dei seguenti elementi:

1. Dettaglio della campagna
2. Impostazioni canale
3. Parametri aziendali
4. Configurazione AI

   Nota: contattare Cisco CSM per abilitare questa configurazione.
5. CSS
6. Concatenamento
7. Liste di contatti
8. Aggiungi/Rimuovi contatti
9. Pianificazione
10. IVR Editor di modelli

    Nota: attualmente, questa funzione non è supportata in Webex Contact Center.
11. Editor di modelli e-mail

    Nota: attualmente, questa funzione non è supportata in Webex Contact Center.
12. SMS Editor di modelli

    Nota: attualmente, questa funzione non è supportata in Webex Contact Center.
13. Altra configurazione
14. Impostazioni di connessione telefonica

Ciascuna delle opzioni del menu di cui sopra può essere posizionata come **collegamento** rapido nella pagina application **Home** . Fare clic sul collegamento **richiesto** e la pagina è ora disponibile per la visualizzazione / modifica con un solo clic direttamente dalla pagina Home dell'applicazione.

Impostazioni canale

Effettuare le seguenti operazioni:

1. Seleziona un **server** e-mail per la campagna.
2. Imposta una soglia per le **e-mail nel campo Timeout** e-mail. Questa soglia determina il tempo massimo consentito per l'elaborazione e l'invio di e-mail da parte del sistema. L'intervallo va da 1 a 2400 ore.
3. Se si tratta di una campagna SMS, selezionare un **server** SMS per la campagna. L'intervallo va da 1 a 1440 minuti.
4. Impostare una soglia per SMS nel **campo SMS Timeout** . Questo campo specifica il numero massimo di messaggi SMS o la velocità con cui possono essere inviati entro un periodo definito.
5. Selezionare il **codice** breve principale dall'elenco in discesa. Questo è il codice breve principale utilizzato per l'invio SMS / email nella campagna.

   Nota: per una campagna configurata con un server SMS, il codice **breve principale e** il **tipo di testo SMS**
   I campi sono obbligatori.
6. Selezionare il **codice** breve secondario dall'elenco in discesa. Questo è il codice breve secondario utilizzato per l'invio di SMS /email nella campagna.

   Nota: per una campagna configurata con un server SMS, il codice **breve principale e** il **tipo di testo SMS**
   I campi sono obbligatori.
7. Selezionare # **SMS Disposizione** timeout dall'elenco a discesa. Definisce il risultato SMS per un contatto quando il contatto scade. Il valore predefinito è Success.
8. Selezionare il **Tipo** di testo SMS dall'elenco a discesa, ad esempio Dinamico, Statico, Bidirezionale. Specifica il tipo di SMS configurato per la campagna. Questo è un campo obbligatorio quando un server SMS viene mappato alla campagna.
   a. **Dinamico**: consente l'uso di contenuti personalizzati o variabili all'interno del SMS, come l'inserimento di informazioni specifiche del cliente come nomi, dettagli dell'account o stati degli ordini.
   b. **Statico**: invia un messaggio uniforme a tutti i destinatari senza alcuna personalizzazione. Questa opzione è adatta per notifiche, avvisi o messaggi promozionali generici.
   c. **TwoWay**: consente la comunicazione bidirezionale, consentendo ai destinatari di rispondere al SMS.
9. Per coinvolgere un Chat bot per la comunicazione SMS a 2 vie, selezionane uno dall'elenco a discesa Account ChatBot.

10. Seleziona la Guida **alle** chiamate dall'elenco a discesa mappato alla campagna.
11. Immettere un **prefisso** per aggiungere una stringa specifica all'inizio delle informazioni di contatto caricate.

12. Immettere un **suffisso** per aggiungere una stringa alla fine delle informazioni di contatto prima che venga inviata al dialer.

Nota: nelle impostazioni del canale Tab, SMS ed E-mail non sono attualmente supportati.

Parametri aziendali

Il parametro aziendale è un dato specifico dell'azienda che può essere utilizzato per vari scopi. Alcuni usi sono:

1. Associare i dati ai contatti al momento del caricamento.
2. Definire condizioni personalizzate per CSS per definire una strategia di composizione per assegnare priorità a un contatto.
3. Interroga i contatti in base a questi parametri e gestiscili nella **funzione Gestisci contatti** .
4. Popolare questi parametri su Agent Desktop come schermata durante una chiamata.

È possibile creare un totale di 25 parametri aziendali. Questi 25 includono tutti i parametri utilizzati da qualsiasi dialer. Ad esempio, se si utilizzano 4 campi personalizzati nella regola di importazione della connessione telefonica, è possibile creare altri 21 parametri aziendali.

Nota: per impostazione predefinita, tutti i campi definiti nella tabella delle regole di importazione vengono creati in parametri aziendali.

Creazione di parametri business

1. Fare clic su **Aggiungi** per aggiungere un parametro business.
2. Selezionare un **Nome** parametro aziendale dall'elenco a discesa. Elenca i parametri configurati in Parametri aziendali globali. Per aggiungere un nuovo parametro, vedere Parametri aziendali globali.
3. Dall'elenco **a discesa Tipo di** dati, selezionare un **tipo di** dati per questo parametro business. Le opzioni disponibili sono:
    a. **Numero**, per i dati numerici.
    b. **Float**, per i numeri con valori decimali.
    c. **DateTime**, per i valori che rappresentano data e ora. Se si seleziona questo tipo di dati, selezionare il **formato di data desiderato nel campo Formato** .
    d. **String,** per dati alfanumerici che includono qualsiasi carattere.
4. TURN l'attivazione di **Large Data** per definire questo parametro aziendale come campo bulk. I parametri aziendali definiti come campi bulk non hanno restrizioni sulla lunghezza del campo per i dati che entrano come parametro aziendale.
5. Immettere il numero di caratteri consentiti per i **dati nella colonna Lunghezza** caratteri.
6. TURN l'attivazione della **vista** agente per mostrare questi parametri aziendali agli agenti sul loro desktop.

    Nota: attualmente, questa funzione non è supportata in Webex Contact Center.

7. TURN l'interruttore Visualizza/Modifica **agente per** consentire agli agenti di modificare.

   Nota: attualmente, questa funzione non è supportata in Webex Contact Center.

8. TURN l'accensione dell'interruttore **DNC**, se necessario. Ciò consente all'applicazione di determinare che una chiamata a un contatto basato su questo campo aziendale è soggetta alle regole Do Not Contact (DNC).
9. Selezionare un **campo Master** cliente dall'elenco a discesa appropriato con Nome parametro attività.

   Nota: il **campo Master** cliente è abilitato solo quando almeno uno degli switch P2P e BTTC è attivato nella sezione Opzioni di configurazione della pagina Configura campagna. Per ulteriori informazioni, consulta Configurazione della campagna .
10. Fare clic su **Salva** per completare la creazione di un campo aziendale o su **Annulla** per ripristinare senza salvare alcuna informazione.

    Nota: l'applicazione non indicizza i dati dei campi aziendali perché l'utilizzo dei 26 campi aziendali (incluso l'identificatore univoco) dipende dal cliente e non è uniforme tra i clienti. È consigliabile che gli utenti si avvalgano dell'aiuto del supporto tecnico per creare indici aggiuntivi in base ai requisiti aziendali.
11. Il numero di campi aziendali creati e il numero disponibile vengono visualizzati nell'angolo superiore destro della griglia.
12. È inoltre possibile creare un identificatore univoco. Idealmente, ci possono essere campi di attività identici tra le campagne che possono essere richiesti per essere raggruppati per vari scopi.
13. Ad esempio, l'ID cliente può essere un campo aziendale per le campagne per il quale è necessario raggrupparlo nei rapporti. Tuttavia, l'ID cliente può essere il primo campo aziendale nella Campagna A; sesto nella Campagna B; e decimo nella Campagna C - questo rende il raggruppamento un compito impegnativo. È invece possibile creare questo campo business come campo Identificatore univoco e raggruppare i dati dal campo Identificatore univoco. Seguire i passaggi elencati di seguito per creare un identificatore univoco.
14. Fare clic sul **pulsante Aggiungi identificatore** univoco per aggiungere un identificatore univoco.
15. Immettere i dettagli richiesti e fare clic su **Salva**.

    Nota: l'applicazione non indicizza i dati dei campi aziendali perché l'utilizzo dei 26 campi aziendali (incluso l'identificatore univoco) dipende dal cliente e non è uniforme tra i clienti. È consigliabile che gli utenti si avvalgano dell'aiuto del supporto tecnico per creare indici aggiuntivi in base ai requisiti aziendali.

Campo campagna

I campi campagna sono campi statici, che possono essere utilizzati per la funzione BTTC (fare riferimento alla configurazione AI). L'applicazione consente di impostare cinque campi campagna. Vai alla **sezione Campi** campagna.

Effettuare le seguenti operazioni per impostare i campi campagna.

1. Accedi a Campaign **Field** Tab nel **modulo Business Parameter** .
2. Immettere il nome del parametro Campo campagna nel **campo Chiave** .
3. Immettere un valore corrispondente nel **campo Valore** .
4. Fare clic sul **pulsante Salva** per salvare i dettagli.
5. Fare clic sul **pulsante Annulla** per annullare i dettagli.
6. Fare clic sul **pulsante Elimina** per eliminare i dettagli.

Configurazione AI

Nota: contattare Cisco CSM per abilitare questa configurazione.

La funzione di configurazione AI consente agli amministratori di utilizzare l'intelligenza artificiale integrata per effettuare previsioni basate su dati storici. La disponibilità di dati storici porta a previsioni più accurate.

Nota: Per verificare se si dispone della licenza, è possibile fare clic sul **modulo Licenza** e verificare se **RPCO (Right Party Connect Optimizer)** mostra abilitato, altrimenti la configurazione AI Tab è disabilitata.

Il **modulo AI Configuration** consente di accedere alle seguenti funzionalità predittive di AI.

Il momento migliore per contattare

Best Time to Contact è un modello di intelligenza artificiale che aiuta a ridurre i tentativi di chiamata e massimizzare le connessioni di chiamata riuscite:

1. Prevedere la fascia oraria migliore durante la quale un cliente può essere contattato per la giornata.
2. Consigliando il numero di telefono giusto da utilizzare durante la fascia

oraria migliore. Effettuare le seguenti operazioni:

- TURN **ON** l'opzione **Tempo migliore per contattare** per attivare il momento migliore per chiamare i contatti.
- Utilizzare il dispositivo di scorrimento o specificare un valore per **Soglia** contatto. Questo campo è attivo solo se l'opzione Ora migliore per contattare è impostata su Attivato.
- Fai clic su **Salva**.

L'intelligenza artificiale nell'applicazione determina la probabilità di raggiungere con successo il giusto tatto. Questa probabilità è espressa in percentuale. Più alta è la percentuale, maggiori sono le possibilità di successo della connessione.

I contatti dell'elenco lead sono disposti in ordine decrescente della percentuale di successo. L'applicazione seleziona i contatti a cui viene assegnata la probabilità di successo selezionata o superiore.

Ad esempio, se l'amministratore seleziona 60% come valore soglia limite, i contatti con una

percentuale di probabilità pari o superiore al 60% vengono composti per primi. La composizione avviene nell'ordine decrescente di percentuale di probabilità all'ora pianificata.

Strategia di selezione dei contatti

Una strategia di selezione dei contatti (CSS) definisce il modo in cui assegnare priorità ai contatti per la composizione in una campagna. Ad esempio, potresti avere tre categorie di titolari di carte di credito nella tua campagna: Platino, Oro e Argento. Configurando un CSS, è possibile garantire che l'applicazione esegua il push di una percentuale o di un numero specifico di contatti Platinum e/o Gold e Silver in base alla priorità.

Vai a **CSS** e viene visualizzata la **schermata Strategia** di selezione dei contatti.

Creazione di un nuovo gruppo CSS

Per creare un nuovo **gruppo Strategia** di selezione dei contatti, attenersi alla seguente procedura:

1. Immettere un nuovo **nome** gruppo CSS.
2. Immettere un **Nome** condizione. Questo è un campo obbligatorio. Non è possibile utilizzare caratteri speciali nel nome, ad eccezione del carattere di sottolineatura, del trattino e delle chiocciole (_, -, e @, rispettivamente) nel Nome condizione.
3. Selezionare il **Gruppo** target dall'elenco a discesa.
4. È possibile creare condizioni utilizzando l'opzione **Condizioni di compilazione** o Condizioni di**scrittura** . Attiva: attiva l'interruttore richiesto in base alle tue preferenze.
5. Vai alla **sezione Condizioni** CSS.

Creazione di una condizione CSS - Condizioni di compilazione

Fare clic sul **pulsante Aggiungi nuovo** per aggiungere una nuova condizione CSS. Completare i seguenti campi:

1. Immettere un nuovo **nome** gruppo CSS.
2. TURN l'attivazione di **Advanced Builder** se si desidera creare una **condizione** CSS avanzata.

   Nota: un generatore avanzato richiede una meticolosa creazione manuale di condizioni nidificate. Qualsiasi posizionamento errato delle parentesi può far sì che la condizione CSS selezioni contatti errati e non intenzionali per la consegna al dialer. D'altra parte, se l'opzione Advanced Builder è disattivata, è possibile aggiungere condizioni in gruppi, con preselezionate e/o condizioni.
3. La **schermata Advanced Builder** viene visualizzata come segue:
   a. Immettere una parentesi quadra aperta - (- nella prima cella.
   b. Dall'elenco **a discesa Campi sistema/Campi** business, selezionare un elemento appropriato. Per saperne di più, clicca qui.

c. Selezionare un operatore di confronto tra le opzioni elencate di seguito: questa è la condizione che il campo deve soddisfare per selezionare un contatto. I parametri disponibili sono:
    i. è esattamente uguale a
    ii. è minore di
    iii. è minore o uguale a
    iv. è maggiore di
    v. è maggiore o uguale a
    vi. non è uguale a
    vii. Come
    viii. in
    ix. Non in
    x. Non mi piace
d. Immettere un valore che questa condizione deve soddisfare per il contatto da selezionare per la consegna.
e. Chiudere la parentesi.

4. Fare clic sul pulsante Aggiungi **per aggiungere un'altra** condizione. Di seguito sono riportate le condizioni CSS predefinite:
    a. Chiamate prioritarie di contatto - Vecchi contatti
    b. Chiamate prioritarie di contatto - Vecchi contatti
    c. Momenti specifici
5. Completare **i passaggi da 4** a **9**. Aggiungi tutte le condizioni che potresti richiedere per il tuo CSS.
6. Al termine delle condizioni, fare clic su Salva per completare
7. Se non si utilizza il generatore avanzato, utilizzare il generatore semplice come mostrato nella schermata seguente:
8. Dall'elenco **a discesa Campi sistema/Campi** business, selezionare un elemento appropriato. Per ulteriori dettagli, vedere il passaggio 5.

    Nota: se si seleziona ID elenco campi sistema o ID elenco globale, una finestra popup consente di selezionare l'elenco appropriato dagli elenchi disponibili.
9. Selezionare un'opzione di confronto: questa è la condizione che il campo deve soddisfare per selezionare un contatto. Alcuni parametri di confronto per la tua condizione potrebbero essere > (maggiore di), < (minore di), = (uguale), ecc.
10. Immettere un valore che questa condizione deve soddisfare per il contatto da selezionare per la consegna.
11. Chiudere la parentesi.
12. Fare clic sul pulsante Aggiungi **per aggiungere un'altra** condizione.
13. Nella nuova riga, selezionare **AND** o **OR** dall'elenco a discesa delle decisioni.

14. È possibile continuare ad aggiungere altri gruppi di condizioni di questo tipo. Al termine, fare clic su Salva .

15. Se si desidera aggiungere altri gruppi, selezionare il **pulsante Aggiungi** dai **pulsanti Azione** di gruppo.
16. Ripetere i **passaggi da 12** a **17**.
17. Vai alla **sezione Ordina per** .

    Campi:

Campi	Descrizione
Numero massimo tentativi	Questo è il valore incrementato corrente per il numero massimo di tentativi che è possibile effettuare per comporre ogni contatto nella campagna.
Tentativi giornalieri	Questo è il valore incrementato corrente per il numero massimo di tentativi che è possibile effettuare per comporre ogni contatto in un giorno per questa campagna.
Cicli di tentativi	Questo è il valore incrementato corrente per il numero massimo di tentativi che è possibile effettuare in un ciclo di composizione. Un ciclo è un insieme di tentativi di composizione, una volta a tutte le modalità con cui viene caricato un contatto. Ad esempio, un contatto viene caricato con tre modalità: Home, Lavoro e Numeri di cellulare. Un ciclo di composizione è completato quando l'applicazione compone tutte queste modalità (nell'ordine previsto) una volta ciascuna.
Tentativi e-mail	Questo è il valore incrementale corrente per il numero di tentativi consentiti per il recapito dei contatti per le campagne e-mail. **Nota**: attualmente, questa funzione non è supportata in Webex Contact Center.
SMS Tentativi	Questo è il valore incrementale corrente per il numero di tentativi consentiti per il recapito dei contatti per le campagne SMS. **Nota**: attualmente, questa funzione non è supportata in Webex Contact Center.
Ultimo accesso	I contatti con la data e l'ora configurate dell'ultimo accesso devono essere consegnati come parte di questo CSS.
Priorità	La priorità assegnata ai contatti che deve essere presa in considerazione al momento della consegna secondo questo CSS.
Punteggio principale	Il Lead Score che deve essere considerato per la consegna dei contatti è per questo CSS. Lead Score aiuta a identificare il cliente più potenziale da contattare da una campagna. Questo punteggio può anche essere impostato al momento del caricamento o della conclusione, definendo il risultato aziendale / telefonico.
CallStartTime	Questa è l'ora di inizio della chiamata impostata dal ripianificatore. Le chiamate che rientrano nell'ora di inizio indicata in questa condizione vengono selezionate per il recapito.
Metodo CallEndTime	Questa è l'ora di fine chiamata impostata dalla ripianificazione. Le chiamate che rientrano nell'ora di fine indicata in questa condizione vengono selezionate per il recapito.

ID elenco	ID elenco a cui appartiene il contatto. I contatti appartenenti ai ListID in questa condizione CSS vengono consegnati.
Metodo CallType	Tipo di chiamata.
LastOutcome	Ultimo risultato impostato per questo contatto. I contatti con l'ultimo risultato selezionato vengono consegnati.

ListID globale	ID elenco globale a cui appartiene il contatto. I contatti appartenenti ai ListID globali in questa condizione CSS vengono consegnati.
ID utente	Questo è l'ID agente taggato al contatto. Le chiamate vengono recapitate al dialer e vengono inviate all'agente menzionato in questo campo.
Numero di telefono	Il numero di telefono del contatto da consegnare secondo questo CSS.
Nome della zona	Nome del fuso orario a cui appartiene il contatto.

Creazione di una condizione CSS - Condizioni di scrittura

1. È inoltre possibile utilizzare l'opzione **Condizioni di scrittura** anziché utilizzare Simple o il generatore di condizioni avanzate.
2. Per iniziare a scrivere le condizioni CSS, abilitare l'opzione **Condizioni di scrittura** . Prima di selezionare l'opzione Condizioni di scrittura, tenere presente quanto segue:
    a. L'applicazione convalida solo la sintassi - non consente di salvare le condizioni con sintassi errata.
    b. L'applicazione non convalida alcun campo. Se la sintassi è valida e la query non restituisce alcun risultato, controllare e perfezionare/riscrivere la query.
3. Inizia la tua condizione aprendo una parentesi graffa ({). L'applicazione visualizza tre elementi
    a. Campi di sistema
    b. Parametri aziendali
    c. Espressione Per ulteriori informazioni, fare riferimento a Generatore di espressioni.
4. Tutti i campi di sistema elencati al punto 5 nella sezione Creazione di una condizione CSS - Condizioni di compilazione sono disponibili per la selezione. I seguenti campi sono inoltre disponibili per la caratteristica Condizioni di scrittura:
    a. **ContactID** : l'ID contatto generato dall'applicazione.
    b. **CallStartDate** : questa è la data di inizio della chiamata impostata dalla ripianificazione. Le chiamate che rientrano nella data di inizio indicata in questa condizione vengono selezionate per il recapito.
    c. **CallEndDate** : questa è la data di fine chiamata impostata dalla ripianificazione. Le chiamate che rientrano nella data di fine indicata in questa condizione vengono selezionate per il recapito.
    d. **Stato** : lo stato geografico del contatto.
    e. **Codice postale** - Il codice postale a cui appartiene il contatto.
    f. **AreaCode** : il prefisso a cui appartiene il contatto.
    g. **CreatedTime** : la data e l'ora in cui il contatto è stato aggiunto/ripianificato. I contatti con questo tempo creato vengono selezionati per la consegna se questo fa parte della condizione.

h. **SecondaryZipCode** : il codice postale secondario del contatto, se mappato.

5. Fare clic su **Salva** per salvare la query.

Nota: potete utilizzare il **pulsante Query** dal pannello Azioni per leggere la condizione creata utilizzando la funzione Condizioni di scrittura. Non è tuttavia possibile modificare la query. Per modificare una query, usate il pulsante Modifica nel pannello Azioni.

Ordina per

1. La **sezione Ordina per** decide l'ordine in cui si desidera che i contatti corrispondenti per le condizioni definite vengano consegnati al dialer - crescente o decrescente. La **sezione della schermata Ordina per** è mostrata di seguito.
2. Dall'elenco **a discesa Campi sistema/Campo**business, selezionare un elemento appropriato. Per saperne di più, clicca qui.
3. Dall'elenco a discesa Ordina, selezionare **Asc** o **Desc** rispettivamente per Ordinamento crescente o decrescente.
4. Per aggiungere altri ordinamenti, fare clic sul **pulsante Aggiungi** .
5. Al termine dell'ordinamento, fare clic su **Salva** per completare le condizioni CSS. La condizione salvata è elencata sotto Condizioni di sistema.
6. Fare clic sul **pulsante Save & Flush** per salvare le modifiche e svuotare (chiudere) tutti i contatti sul dialer e riaprire quelli sull'applicazione.

   Nota:È possibile saltare la creazione di condizioni e selezionare qualsiasi condizione CSS predefinita.
7. La condizione salvata è elencata sotto Condizioni di sistema. Utilizzare il **pulsante Azione** condizione CSS per eseguire le seguenti azioni:
   a. **Modificare** la condizione CSS. Quando si modifica una condizione CSS, la schermata è simile a Crea nuovo gruppo CSS. Apportare le modifiche necessarie e fare clic su Salva per completare la modifica.
   b. **Eliminare** la condizione CSS. Fare clic su OK nel popup di conferma da eliminare.
   c. **Mostra contatti** corrispondenti alla condizione CSS.
8. Vengono visualizzati i contatti.
9. Dopo aver visualizzato i contatti corrispondenti alla condizione CSS, selezionare contatti specifici o utilizzare una delle seguenti opzioni:
   a. Selezionare la **casella di controllo Seleziona tutto** per selezionare i contatti inseriti nella pagina.
   b. Selezionare la **casella di controllo Seleziona** globale per selezionare tutti i contatti tra le pagine.
10. Fare clic sul **pulsante Azioni** . Eseguire una delle seguenti operazioni sui contatti selezionati:
    a. Selezionare **Rivedi ora** di ripianificazione per riprogrammare il contatto a una data e/o ora successive. Specificare l'ora **di inizio e** l'ora di fine per riprogrammare il contatto in questa finestra. Fai clic su **Ripianifica contatti** per completare l'azione.

b. Seleziona **Reimposta come nuovo contatto** : questa azione reimposta il contatto come nuovo contatto. Fare clic su **Res- chedule Contatti** per completare l'azione.

c. Selezionare **Riapri contatti** per riaprire il contatto per la composizione. Fai clic su **Ripianifica contatti** per completare l'azione.

Nota: se si seleziona la **casella di controllo Annulla valori campo business aggiornati dagli agenti** , l'applicazione elimina gli aggiornamenti ai valori dei campi business, se presenti, effettuati dagli agenti durante le loro interazioni e l'applicazione ripristina i valori del campo business al momento del caricamento del contatto.

Ad esempio, il contatto A viene caricato con i valori dei campi aziendali per il numero di cellulare e l'ID cliente (123456). Durante l'interazione con l'agente, il cliente richiede la modifica del numero di cellulare e dell'ID cliente (in 345678) e l'agente aggiorna i valori. Al momento della riapertura di questo contatto utilizzando le condizioni CSS, hai la possibilità di tornare al numero di cellulare e all'ID cliente (123456) originali selezionando questa casella di controllo.

Nota: questa opzione non è applicabile a Blocca contatti e Chiudi contatti.
1. Selezionare **Blocca contatti** per impedire che i contatti selezionati vengano chiamati in uscita modificando lo stato del contatto in Bloccato.
2. Selezionare Chiudi contatti per chiudere i contatti selezionati

Condizioni di sistema

Esistono cinque condizioni CSS di sistema che possono essere applicate a una campagna, oltre a tutte le condizioni create. Una panoramica dello schema di composizione per queste cinque condizioni CSS predefinite:

1. **Chiamate prioritarie di contatto - Nuovi contatti**: si tratta di contatti che l'applicazione non ha consegnato al dialer Cisco CCE dall'ultimo caricamento al caricamento meno recente. In effetti, questi sono nuovi contatti senza un singolo tentativo di composizione effettuato.
2. **Chiamate prioritarie di contatto - Vecchi contatti**: si tratta di contatti che non sono stati consegnati al dialer Cisco CCE da vecchi caricamenti.
3. **Momento specifico:** i contatti che hai ripianificato per essere chiamati in un momento specifico.
4. **Agente** specifico: contatti contrassegnati per essere chiamati in uscita per raggiungere un agente specifico. Questa operazione è nota anche come Account Executive Mapping (AEM).

   Nota: attualmente, questa funzione non è supportata in *Webex Contact Center*.
5. **Agente specifico con momento** specifico: contatti contrassegnati che sono stati riprogrammati per essere chiamati in uscita per raggiungere un agente specifico in un momento specifico.

   Nota: attualmente, questa funzione non è supportata in *Webex Contact Center*.

Eventuali condizioni CSS aggiuntive create sono elencate di seguito nelle Condizioni di sistema. Per informazioni dettagliate sulla creazione di condizioni CSS aggiuntive, vedere Creazione di una

condizione CSS - Condizioni di compilazione e ordinamento.

Copia delle condizioni CSS

È inoltre possibile copiare le condizioni CSS esistenti, sia i gruppi di condizioni che le singole condizioni CSS.

1. **Copia gruppo** CSS: fare clic sul **pulsante Copia** nel riquadro Gruppo CSS a sinistra.
    a. Immettere un nome per il gruppo CSS clonato **e fare clic su** Salva **per completare.**
2. **Copia condizione** CSS: fare clic sul **pulsante Copia** nel riquadro della sezione Condizione CSS a destra. Viene visualizzata la pagina delle condizioni con i dettagli richiesti.
    a. Immettere un nome per la condizione CSS clonata.
    b. Se sono necessarie modifiche, seguire i passaggi elencati nelle sezioni seguenti e apportare le modifiche: Creazione di una condizione CSS - Condizioni di compilazione, ordine per e condizioni di sistema.
3. Al termine, fare clic su Salva **.**

Concatenamento

Il concatenamento delle campagne è una funzionalità che consente di concatenare i contatti da una campagna a un'altra in fase di esecuzione. In fase di esecuzione, in base alle disposizioni impostate da agenti, viene eseguito il processo di concatenamento. Gli utenti possono configurare diverse campagne target per risultati diversi nella campagna di origine.

Il concatenamento può essere ottenuto in uno dei seguenti metodi:

Sposta : il contatto viene concatenato alla campagna di destinazione quando viene chiuso nella campagna di origine. Quando un contatto viene chiuso dopo che i tentativi globali configurati sono stati raggiunti e la configurazione di concatenamento per questo risultato corrisponde, il contatto viene concatenato tramite il tipo di spostamento alla campagna di destinazione. Questo è ora un nuovo contatto nella campagna target.

Copia : il contatto viene concatenato alla campagna di destinazione ogni volta che viene ricevuto il risultato configurato dal concatenamento per la chiamata. Quando un agente imposta un risultato e questo risultato corrisponde alla configurazione di concatenamento, il contatto viene concatenato alla campagna di destinazione al primo tentativo. Se ci sono più tentativi, la campagna di origine chiama nuovamente il contatto. Ciò può comportare che l'agente imposti lo stesso risultato una seconda volta - il contatto viene nuovamente concatenato alla campagna di destinazione. Questo va avanti fino a quando la campagna di origine non esaurisce i tentativi.

Nota: non vi è alcuna convalida per i contatti duplicati nella campagna di destinazione. Nel caso in cui un contatto riceva più volte il risultato configurato, viene concatenato più volte nella campagna di destinazione.

Configura le regole di concatenamento nell'applicazione per i contatti da concatenare da una campagna all'altra.

Mappatura

1. **Nel campo Nome** , immettere un **Nome** mappatura per questa configurazione di concatenamento.
2. Dall'elenco **a discesa Campagna** target, seleziona uno qualsiasi per concatenare i contatti da questa campagna.

3. Le **modalità** mappate alla campagna di destinazione sono mostrate nel **campo Modalità** target. Per ognuna di queste modalità, le modalità della campagna sorgente sono mostrate nell'elenco a discesa. Seleziona una modalità dalla campagna di origine per mappare a una modalità nella campagna di destinazione.

4. I **campi** aziendali di destinazione mostrano tutti i **campi** di attività mappati nella **campagna** di destinazione; i **campi** aziendali di origine sono mostrati in un elenco a discesa. Mappare ogni **campo** business di destinazione a un **campo business di origine**.

Nota: se i campi Modalità e Business sono comuni sia nelle campagne di origine che in quelle di destinazione, i campi vengono compilati automaticamente.

5. TURN l'attivazione di **Fresh Contacts** se si desidera che il contatto venga contrassegnato come fresco nella campagna di destinazione. Selezionando questa opzione, il contatto viene inviato immediatamente al dialer. (OPPURE)

6. Se i nuovi contatti sono **disattivati**, vengono trattati come contatti da riprogrammare nella campagna Target.

7. Completare il **campo Ripianifica dopo** selezionando Giorni , **Ore** e **Minuti** dal pannello dei numeri. Questo è il momento in cui il contatto viene chiamato successivamente, nella campagna di destinazione, dopo il corretto concatenamento della campagna.

8. TURN l'opzione **Mantieni tentativi** globali attiva per mantenere il numero di tentativi globali a livello di contatto nella campagna concatenata. **Nella posizione OFF** , il conteggio dei tentativi globali viene inizializzato a zero nella campagna concatenata.

Nota: l'opzione Mantieni tentativi giornalieri è attiva solo se l'opzione Mantieni tentativi globali è attivata.

9. TURN l'attivazione **Riprova** giornalieri per mantenere il numero di tentativi giornalieri a livello di contatto nella campagna concatenata. **Nella posizione OFF** , il conteggio dei tentativi giornalieri viene inizializzato a zero nella campagna concatenata.

10. Fare clic sul **pulsante Salva** per completare la mappatura.

Outcomes (Risultati)

Vai alla **sezione Risultati** per selezionare i **Risultati** che devono avviare il concatenamento per questa campagna. Seguire i passaggi elencati di seguito:

1. Dall'elenco **Mappature salvate** nel riquadro sinistro, selezionare una mappatura.
2. È possibile selezionare il risultato aziendale o il risultato di telefonia, o entrambi, che attivano il concatenamento conformato.
3. Tutti i **gruppi** di risultati aziendali vengono inseriti nell'elenco **a discesa Nome** gruppo. Selezionare un **gruppo** di risultati aziendali.
4. Tutti i risultati di questo **Business Outcome Group** sono popolati. Seleziona i risultati **aziendali richiesti** per il concatenamento.
5. Dal riquadro Risultati telefonia **, selezionare innanzitutto la** Modalità **dall'elenco a discesa.** Tutte le modalità disponibili nella campagna sorgente vengono visualizzate per la selezione.

6. Tutte le **strategie** di chiamata che utilizzano la modalità **selezionata** sono ora visualizzate nell'elenco **a discesa Nome** strategia.

7. Vengono elencati tutti i **risultati** di telefonia per la coppia selezionata **di modalità** e **strategia** di contatto. Selezionare l'icona
Risultati di telefonia per il concatenamento.

   Nota: i contatti con esito di telefonia di richiamata non possono essere concatenati ad altre campagne.

8. Fare clic sul **pulsante Salva** per completare il concatenamento.

   Il **documento Risultati mappati** Tab contiene tutti i risultati aziendali e **di telefonia** mappati . **Selezionare Esito** aziendale o **Risultato di telefonia in** Risultati **mappati** Tab per visualizzare tutte le mappature di concatenamento.

   Fare clic sul **pulsante Modifica** per modificare qualsiasi mappatura concatenata.

   Le campagne target hanno un ID elenco numerato come -1. I contatti concatenati in arrivo da altre campagne vengono aggiunti a questo elenco. Ogni campagna di destinazione ha un solo elenco (ID elenco -1) per i contatti concatenati in entrata da altre campagne.

Elenco contatti

La **pagina Elenchi contatti** mostra tutti gli elenchi di contatti che hai caricato nella campagna. La **pagina Elenchi contatti** consente inoltre di caricare i contatti in una campagna. I contatti possono essere caricati da file flat con separatori predefiniti, file con valori separati da virgole, tabelle di database, ecc.

La griglia contiene un elenco di tutti gli elenchi di contatti con i seguenti dettagli:

1. **ID** elenco: l'ID elenco generato dall'applicazione per questo elenco.
2. **ID** lista globale: se questo elenco fa parte di un elenco globale, viene visualizzato l'ID elenco globale.
3. **Ora** di inizio: questa è l'ora di inizio dell'elenco. Si basa sull'ora configurata nelle impostazioni di sistema.

   Nota: fai clic sul **pulsante Info** per visualizzare il periodo rimanente in cui verrà eseguito l'elenco. Questo pulsante fornisce anche informazioni su come estendere la validità dell'elenco.
4. **Record disponibili** : il numero di contatti caricati nella campagna attraverso questo elenco.
5. **Record in sospeso** : il numero di contatti in sospeso nell'elenco, idonei per la consegna al dialer.
6. **Stato** : lo stato dell'elenco viene visualizzato di seguito.
   a. **Attivo** : l'elenco è attivo. I contatti caricati da questo elenco vengono recapitati al dialer.
   b. **Arrestato** : l'elenco è stato interrotto. Un elenco di contatti arrestati ha contatti contrassegnati con uno stato diverso e garantisce che questi contatti non vengano recapitati al dialer.
   c. **StoppedAndClosed** : questo stato indica che l'elenco è stato arrestato e i contatti caricati tramite questo elenco sono stati chiusi. I contatti possono essere riaperti utilizzando la funzionalità Gestisci contatti .

d. **PermanentStop** : questo stato indica che i contatti caricati da questo elenco vengono eliminati. Una volta eliminati, i contatti caricati non possono essere riaperti.

e. **Caricamento in corso** : quando il file dei contatti contiene un numero elevato di contatti da caricare, questi vengono suddivisi in batch e caricati. Fino al completamento del caricamento, viene visualizzato lo stato Caricamento in corso, con la percentuale di caricamento completato.

f. **Caricamento non riuscito: quando il caricamento del contatto non riesce per qualsiasi motivo, viene visualizzato lo stato Caricamento non riuscito** . La barra di stato mostra la percentuale di contatti caricati al momento dell'errore.

Nota : durante il processo di fine giornata (EOD), tutti i contatti caricati non riusciti vengono eliminati.

Percentuale dello stato del contatto

La percentuale dello stato dei contatti viene calcolata utilizzando formule diverse per gli stati dei contatti inferiori a 6 e tutti gli altri stati dei contatti. Vedere la tabella per informazioni dettagliate sullo stato dei contatti.

Tabella - Dettagli sullo stato dei contatti

Stato	Nome	Descrizione
0	Aperta	Contatto aperto.
1	Chiuso	Contatto chiuso.
2	Temporaneamente bloccato	Contatto temporaneamente bloccato, non verrà consegnato.
3	Carica in Progress	Contatto nel bel mezzo del processo di caricamento
4	Consegnato al dialer	Contatto consegnato al dialer.
5	Sovrascrivi	Contatto sovrascritto durante il caricamento
6	Elenco interrotto	Contatto da un elenco interrotto.
7	Chiuso tramite contatti gestiti o svuotato	Contatto chiuso utilizzando la funzionalità Gestisci contatto / contatto svuotato
8	Contatto interrotto e chiuso	I contatti interrotti e chiusi non verranno recapitati al dialer.
9	Contatta Scrubbed	Contatto lavato.
10	Contatto spostato in Altra campagna	Il contatto è passato da una campagna all'altra - contatto concatenato.
11	Arresto permanente	Contatto interrotto definitivamente. Non verrà consegnato al dialer.

20	Contatto consegnato interrotto	La composizione di un contatto recapitato al dialer viene interrotta.
21	Bloccato per la consegna su PCB	Questa colonna non contiene dati.
22	Bloccato per CSS	Contatto bloccato per la consegna tramite una strategia di selezione dei contatti (CSS)

	Contatti Consegna	Programma.
23	Bloccato per la distribuzione AEM	Contatto bloccato per la consegna mappata Agente-Dirigente.
24	Bloccato da Res- chedule a Res- chedule Contact	Contatto bloccato dal ripianificatore da recapitare come ripianificato.
25	Bloccato da Res- chedule a stretto contatto	Contatto bloccato da ripianificatore da chiudere.
30	Contatto bloccato da DNC	Contatto bloccato come contatto Non chiamare.
31	Contatto bloccato da NDNC	Contatto bloccato come contatto nazionale Non chiamare.
32	Contatto bloccato dallo scrub DNC	Contatto bloccato durante il processo di scrub DNC.
33	Contatto bloccato da contenzioso	Contatto bloccato a causa di un requisito di contenzioso.
34	Scaduto	Contatto scaduto.
40		Questo è uno stato di contatto temporaneo per i record di conformità non riusciti (non riusciti a causa di regola CCB, temporizzazione modalità o CPT).
41		Si tratta di uno stato di contatto temporaneo in cui i contatti vengono già recapitati utilizzando lo stesso ID univoco o lo stesso valore Modalità (numero di telefono. L'applicazione attende il risultato di una chiamata aggiornata.

Per uno stato di contatto inferiore a 6, la formula è

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

Per altri stati di contatto, la formula è *CompletionPercentage = (TotalRecordsPending / TotalRe- cordsAvailable) * 100;*

Per entrambi i calcoli della percentuale dello stato dei contatti sopra indicati, i componenti della formula vengono calcolati come indicato di seguito: *TotalRecordsAvailable viene calcolato in base a CampaignID e ListID dalla tabella dei contatti.*

TotalRecordsPending viene calcolato in base a CampaignID, ListID e Status dalla tabella dei contatti.

Azioni

Utilizzare i **pulsanti Azioni** , dal pannello nell'ultima colonna, per eseguire le seguenti azioni negli elenchi di contatti:

1. Elenco iniziale: avvia la consegna dei contatti al dialer. I contatti caricati da questo elenco vengono recapitati al dialer.

2. **Stop list** : arresta questo elenco. L'interruzione di questo elenco contrassegna tutti i contatti caricati con uno stato diverso e garantisce che questi contatti non vengano recapitati al dialer.
3. **Chiudi elenco** : questo pulsante chiude i contatti caricati da questo elenco. I contatti possono essere riaperti utilizzando la funzionalità Gestisci contatti .
4. **Elimina elenco** : questo pulsante elimina i contatti caricati da questo elenco. Una volta eliminati, i contatti caricati non possono essere riaperti.
5. **Ora** di fine: utilizzare questo pulsante per modificare l'ora di fine per questo elenco. L'ora di fine non può essere modificata in una data e un'ora inferiori alla data e all'ora correnti.

Espandi qualsiasi elenco per visualizzare una suddivisione dettagliata

dei contatti caricati tramite questo elenco. La parte espansa contiene i

seguenti dettagli relativi all'elenco:

Contatto : questa sezione contiene la suddivisione dei contatti caricati con il conteggio per quanto segue:

1. **Elaborato** : il numero di contatti elaborati da questo elenco.
2. **Caricati** : il numero di contatti caricati da questo elenco.
3. **Non riuscito** : il numero di contatti che non sono riusciti a caricare da questo elenco.
4. **Duplica:** il numero di contatti duplicati da questo elenco.
5. **Aggiornato** : il numero di contatti che hanno aggiornato i record esistenti nell'elenco.

NDNC - Il conteggio dei contatti e delle modalità nazionali Do Not Call (NDNC).

1. **Contatti** : il numero di contatti contrassegnati come NDNC da questo elenco.
2. **Modalità** : il numero di modalità contrassegnate come NDNC da questo elenco.

Nota : è possibile avere numeri diversi per contatti e modalità, poiché ogni contatto può contenere più di una modalità.

DNC aziendale: il conteggio dei contatti e delle modalità aziendali Do Not Call (DNC).

1. **Contatti** : il numero di contatti contrassegnati come DNC da questo elenco.
2. **Modalità** : il numero di modalità contrassegnate come DNC da questo elenco.

Nota : è possibile avere numeri diversi per contatti e modalità, poiché ogni contatto può contenere più di una modalità.

DNC di conformità: il conteggio dei contatti e delle modalità di conformità Do Not Call (DNC statutario).

1. **Contatti** : il numero di contatti contrassegnati come DNC di conformità da questo elenco.
2. **Modalità** : il numero di modalità contrassegnate come DNC di conformità da questo elenco.

Nota: è possibile avere numeri diversi per contatti e modalità, poiché ogni contatto può contenere più di una modalità.

Contenzioso- Il conteggio dei contatti e delle modalità del contenzioso.

1. **Contatti** : il numero di contatti contrassegnati come Contenzioso da questo elenco.
2. **Modalità** : il numero di modalità contrassegnate come Contenzioso da questo elenco.

Nota: è possibile avere numeri diversi per contatti e modalità, poiché ogni contatto può contenere più di una modalità.

Dettagli di caricamento : i seguenti dettagli di caricamento relativi a questo elenco sono compilati in questa sezione:

1. **Ora** : la data e l'ora in cui l'elenco è stato caricato nella campagna.
2. **Tipo** : il tipo di caricamento, manuale o automatico.
3. **Sottotipo** : il sottotipo di caricamento, Nuovo, Aggiungi o Aggiorna.
4. **Modalità non riuscita: il numero di contatti che non sono stati caricati a causa di modalità non riuscite** .
5. **Nome** file: il nome del file di caricamento del contatto da cui sono stati caricati i contatti.
6. **Record** degli errori: per controllare i dettagli degli eventuali record di errore, fare clic sul pulsante Scarica ora. L'applicazione fornisce i dettagli relativi ai record di errore. Il motivo dell'errore e tutte le intestazioni del file di caricamento vengono riprodotti insieme ai record di errore, come file txt.

Elenco puliti

La pagina degli elenchi di contatti contiene un Tab denominato Elenco pulito. Questo Tab contiene i dettagli dei contatti cancellati da vari elenchi di contatti caricati.

Ad esempio, hai caricato un elenco per pulire i contatti e questi contatti sono sparsi in vari elenchi caricati. Tutti questi contatti vengono puliti in base alle condizioni nel file scrub e i dettagli dello scrub sono riportati qui. I dettagli elencati sono:

1. **ID** elenco: l'ID dell'elenco generato per l'elenco dei contatti puliti. Questa è una continuazione dell'ID elenco di caricamento precedente e non inizia da 1.
2. **Ora** elaborata: la data e l'ora in cui i contatti in questo elenco sono stati eliminati, in base all'ora impostata nella configurazione del sistema.
3. **Contatti** puliti: il conteggio dei contatti eliminati da un elenco caricato.
4. Espandere **Contatti** puliti per visualizzare i dettagli dell'elenco.

Il **drill-down Dettagli contatto** puliti contiene l'ID elenco da cui sono stati originariamente caricati i contatti e il numero di contatti eliminati da tale elenco.

Scrub contatti

Scrub è una funzione che consente di cancellare i contatti nel database prima di effettuare un caricamento. È possibile cancellare questi contatti in base ad alcune condizioni configurate. Per eliminare i contatti da una campagna, procedi nel seguente modo.

1. Fare clic sul **pulsante ad azione mobile (FAB).**
2. Fare clic su **Scrub contatti FAB** per caricare i contatti.
3. Ci sono tre possibili fonti da cui è possibile pulire i contatti:
    a. **File** formattato: i contatti sono disponibili in un file formattato con vari campi separati da un separatore comune o da un file separato da virgole.

    Nota: se si utilizza l'applicazione in una lingua localizzata (diversa dall'inglese), salvare il file del contatto inserito per il caricamento nella codifica UTF-8.

    b. **Database** - I contatti sono disponibili in una **tabella** o vista del database e possono essere caricati direttamente sulla campagna dal database.
4. Se si esegue la pulizia dei contatti da un file formattato, completare le operazioni seguenti:
    a. Facendo clic sul **pulsante Scegli file** , scegli un file contenente i contatti da caricare.
    b. Dall'elenco **a discesa Delimitatore** , selezionare un delimitatore che separi vari campi nel file di caricamento tatto.
5. Se disponi di un profilo per questo caricamento, selezionane uno dall'elenco **a discesa Profilo** . La selezione di un profilo garantisce che tutte le ulteriori mappature per questo file dell'elenco dei contatti vengano eseguite automaticamente come configurato nel profilo.

    I profili possono essere utilizzati scorciatoie per lavorare con i caricamenti relativi ai contatti. Utilizzando questi profili salvati, è possibile caricare (incluso Global Upload), eseguire lo scrub o caricare contatti DNC/NDNC/PEWC (conformità) senza dover passare attraverso l'intero processo di impostazione di parametri e condizioni. In altre parole, ogni profilo è un uploader automatico.
6. Vai alla **sezione Scrub Condition Builder** .
7. Utilizzare Scrub Condition Builder **per creare le condizioni per i** criteri di filtro per la ricerca dei contatti.

    Nota: se si sta selezionando il generatore di condizioni avanzate, andare al passaggio 13.
8. Dall'elenco **a discesa Campi sistema/Campi** business, selezionare un elemento appropriato.
9. Selezionare un'opzione di confronto: questa è la condizione che il campo deve soddisfare per selezionare un contatto. Alcuni parametri di confronto per la tua condizione potrebbero essere > (maggiore di), < (minore di), = (uguale), ecc.
10. Immettere un valore che questa condizione deve soddisfare per il contatto da ricercare.
11. Fare clic sul pulsante Aggiungi **per aggiungere un'altra** condizione.
12. Al termine delle condizioni, fai clic su **Pulisci** per eliminare i contatti dalla campagna.
13. Per selezionare il generatore di condizioni avanzate, TURN attivare l'opzione Abilita generatore di condizioni avanzate.
    a. Un **costruttore** avanzato richiede una costruzione meticolosa delle condizioni in cui utilizzando più parentesi aperte e chiuse, le condizioni vengono posizionate manualmente. Qualsiasi posizionamento errato di tali parentesi può comportare che la condizione di ricerca popola contatti errati e non intenzionali.
14. Immettete una parentesi aperta nella prima cella.

15. Dall'elenco **a discesa Campi sistema/Campi** business, selezionare un elemento appropriato. Vedere il passaggio 5 di Creazione di una condizione CSS - Condizioni di compilazione.
16. Selezionare un'opzione di confronto: questa è la condizione che il campo deve soddisfare per selezionare un contatto. Alcuni parametri di confronto per la tua condizione potrebbero essere > (maggiore di), < (minore di), = (uguale), ecc.
17. Immettere un valore che questa condizione deve soddisfare per il contatto da ricercare.
18. Chiudere la parentesi.
19. Fare clic sul pulsante Aggiungi **per aggiungere un'altra** condizione.
20. Dopo aver aggiunto le condizioni, fai clic su **Scrub** per pulire i contatti dalla campagna.

Aggiunta di nuovi contatti

Per aggiungere un nuovo elenco di contatti, attenersi alla seguente procedura:

1. Fare clic sul **pulsante ad azione mobile (FAB).**
2. Fai clic su **Carica contatti FAB** per caricare i contatti.
3. Ci sono tre possibili fonti da cui è possibile caricare i contatti:
    a. **File** formattato: i contatti sono disponibili in un file formattato con vari campi separati da un separatore come pipe (|), tilde (~), ecc. O un file separato da virgole.
    b. **Database**: I contatti sono disponibili in una tabella o vista del database e possono essere caricati direttamente sulla campagna dal database.

       Nota: non devi utilizzare i dettagli del database di Campaign Manager per caricare i contatti attraverso il database.
       Attualmente l'applicazione supporta i caricamenti solo dal database Microsoft SQL. Il caricamento dei contatti tramite tabella o vista database può essere programmato solo una volta al giorno all'ora configurata nel campo **Tempo di esecuzione profilo**.

4. Se si esegue il caricamento da un file formattato, completare le operazioni seguenti:
    a. Facendo clic sul **pulsante Scegli file** , scegli un file contenente i contatti da caricare. I seguenti campi sono campi riservati e non devono essere utilizzati come intestazioni nel file contenente i contatti per il caricamento.
        i. MODALITÀ DISPONIBILE
        ii. BUSINESSFLDS
        iii. FTimeZone
        iv. FPriority
        v. FValidModes

vi. FContactID
vii. FCallStartDate
viii. FCallStartTime
ix. FCallEndDate
x. FCallEndTime
xi. FZipCode
xii. FEmailCC
xiii. FEmailBCC
xiv. FEmailSubject
xv. FEmailMessage
xvi. FEmailAttachment
xvii. FSMSText
xviii. FState
xix. FAreaCode
xx. FLineOrRowNumber
xxi. FAgentId
xxii. Da BussFld1 a BussFld26 (26 campi riservati)
xxiii. Modalità1..... anynumber
xxiv. Modalità (qualsiasi numero)_Zipcode

5. Dall'elenco **a discesa Delimitatore** , selezionare un delimitatore che separi vari campi nel file di caricamento del contatto.
6. Se disponi di un **profilo** per questo caricamento, selezionane uno dall'elenco **a discesa Profilo** . La selezione di un profilo garantisce che tutte le ulteriori mappature per questo file dell'elenco dei contatti vengano eseguite automaticamente come configurato nel profilo.

   Nota: saltare il passaggio 4 se non si dispone di un profilo per la mappatura.

   I profili possono essere utilizzati come modelli per i caricamenti relativi ai contatti. Utilizzando questi profili salvati, è possibile caricare (incluso Global Upload), eseguire lo scrub o caricare contatti DNC/NDNC/PEWC (conformità) senza dover passare attraverso l'intero processo di impostazione di parametri e condizioni.
7. Se si esegue il caricamento da un database, completare le operazioni seguenti:
   a. Immettere il nome **del server di database**.
   b. Immettere il nome **del database da cui si desidera caricare i** contatti.
   c. Immettere il **nome** utente dell'applicazione per accedere al server di database.
   d. Immettere una **password** per l'utente sopra indicato per completare l'autenticazione.

e. Fare clic sul **pulsante Connetti** per stabilire un contatto con il server di database.

f. Dall'elenco **a discesa Nome** tabella, selezionare una tabella contenente i contatti da caricare.

g. Fare clic sul **pulsante Carica** per caricare i contatti dalla tabella del database.

8. Mappatura **completa**dei campi.

   a. **Priorità** : la priorità che si desidera impostare per questo contatto. Più alta è la priorità, prima il contatto viene consegnato al dialer. È possibile che sia presente un campo di priorità personalizzato (un valore numerico) nell'elenco dei lead per determinare la priorità di composizione.

   b. **Nome** zona: mappa il fuso orario per i contatti; la composizione si basa sul fuso orario del cliente.

   c. **Prefisso** : selezionare questa casella di controllo se si desidera che l'applicazione divida il prefisso dal numero di telefono.

      i. Selezionare un **pannello Inizia** dal numero. Questo è il primo carattere da cui inizia il prefisso. Ad esempio, se il numero di telefono contiene 12 cifre e il prefisso inizia con la prima cifra, selezionare 1 dal pannello dei numeri.

      ii. Selezionate Lunghezza dal pannello Numeri. Questo è il numero di caratteri nel codice dalla schermata Start. Ad esempio, se il numero di telefono contiene 12 cifre e il prefisso è lungo tre cifre dalla prima cifra, selezionare 3 dal pannello dei numeri.

   d. **Codice** postale: selezionare questa casella di controllo se si desidera che l'applicazione divida il codice postale da un elenco di contatti tramite una terza parte. A volte, i codici postali possono contenere caratteri aggiuntivi che l'applicazione di terze parti può aggiungere ai dati. È possibile utilizzare questa funzione di divisione per ignorare i dati indesiderati e caricare il codice postale esatto come parte dell'elenco dei contatti.

      i. Selezionare un **pannello Inizia** dal numero. Questo è il primo carattere da cui inizia il prefisso. Ad esempio, se il numero di telefono contiene 12 cifre e il prefisso inizia con la prima cifra, selezionare 1 dal pannello dei numeri.

      ii. Selezionate Lunghezza dal pannello Numeri. Questo è il numero di caratteri nel codice dalla schermata Start. Ad esempio, se il numero di telefono contiene 12 cifre e il prefisso è lungo tre cifre dalla prima cifra, selezionare 3 dal pannello dei numeri.

   e. **Codice** postale- Il codice postale applicabile ai contatti.

   f. Nome stato: lo stato geografico a cui appartengono questi contatti.

   g. **Codice postale** aggiuntivo- Il codice postale aggiuntivo applicabile ai contatti. Per saperne di più, clicca qui.

9. Procedere alla **mappatura** della modalità.

   a. **Modalità** : tutte le modalità configurate per la campagna vengono visualizzate per la mappatura.

   b. **Campi** : selezionare un campo appropriato per questa modalità da quello caricato. Mappatura completa per tutte le modalità visualizzate.

c. **Codice** postale: seleziona un codice **postale appropriato** per questa modalità da quello caricato. Map-ping completo per tutte le modalità visualizzate. Questa mappatura viene utilizzata per determinare il fuso orario del contatto per la composizione.

10. Esegui la mappatura **dei campi** business successiva. Tutti i **campi** di attività definiti per questa campagna vengono visualizzati nella prima colonna. I campi che fanno parte del file di caricamento del contatto vengono visualizzati nell'elenco a discesa Valore. Mappare ogni **campo** business a un **valore** nel campo contatto.
11. La **colonna Campo business** facoltativo contiene tutti i campi che fanno parte del file di contatto. Seleziona le caselle di controllo relative ai campi che desideri vengano trattati come **campi** aziendali facoltativi per questa campagna.

    Nota: i campi aziendali facoltativi mappati qui appaiono come dati pop sullo schermo Agent Desktop.
12. Completare la **sezione Mappatura** messaggi mappando entrambi **i campi** di posta e

    i campi SMS. **Nota**: attualmente, questa funzione non è supportata in Webex

    Contact Center
13. Completare quindi la **sezione Configurazione** .
14. Seleziona un **livello** di caricamento tra le due opzioni definite di seguito.

    Per il caricamento a livello di campagna, seleziona il **pulsante Campagna** . I contatti nell'elenco caricato eseguiranno l'azione di sovrascrittura o aggiunta/aggiornamento in tutta la campagna, ovvero in tutti gli elenchi. Lo stesso vale per il filtro duplicato.

    Per il caricamento a livello di elenco, selezionare il **pulsante Elenco** . Selezionare questa opzione se si desidera che le operazioni su questo elenco vengano eseguite su un elenco specifico e non per l'elenco in tutta la campagna. Selezionare un **ID** elenco dall'elenco a discesa. I contatti nell'elenco da caricare eseguiranno l'azione di sovrascrittura o aggiunta/aggiornamento sull'elenco selezionato qui. Lo stesso vale per il filtro duplicato.
15. Definire il **tempo di vita** per questo elenco. Time to Live è il periodo di validità affinché questo elenco di contatti caricati sia idoneo per la composizione, soggetto a varie altre configurazioni sull'applicazione. Dal calendario, seleziona una Data di inizio per **Time to Live**.
16. Selezionare un'operazione da **Sovrascrivi** o **Aggiungi/Aggiorna**. L'operazione esegue la seguente attività:
    a. **Sovrascrivi**: a livello di campagna, tutti i contatti esistenti negli elenchi vengono chiusi e i caricamenti vengono trattati come nuovi contatti. A livello di elenco, tutti i contatti esistenti relativi a questo elenco vengono chiusi e i caricamenti vengono trattati come nuovi contatti per questo elenco.
    b. **Aggiungi**: se il livello di caricamento è Campagna, viene creato un nuovo elenco. Se il livello di caricamento è Elenco, i contatti vengono aggiunti ai contatti esistenti nell'elenco. La casella di controllo Duplica filtro è attivata per la selezione. Il filtro duplicato cerca e carica contatti univoci, tralasciando i duplicati, filtrati in base ai campi aziendali.

       Nota: l'applicazione cerca innanzitutto i duplicati nel file locale o nella tabella del database pronta per il caricamento e, da tali record, conserva il primo record per il

caricamento. Una volta fatto, dai record già caricati per questa campagna, l'applicazione esegue la scansione di tutti i contatti aperti utilizzando gli stessi filtri. Se un contatto aperto corrisponde al record nel file caricato, tale record NON viene caricato. I record non caricati vengono visualizzati nella tabella degli errori con l'osservazione DUPLICATE.

c. **Aggiornamento**: se il livello di caricamento è **Campagna**, aggiorna i campi aziendali per i contatti filtrati.

17. **Filtro**: i contatti dalle liste possono essere filtrati in base a due campi aziendali.
    a. **Campo di attività1**: il campo principale in base al quale si desidera filtrare e abbinare le operazioni di aggiornamento. Tutti i campi aziendali della campagna sono elencati per la selezione.
    b. **Campo di attività2**: il campo secondario in base al quale si desidera filtrare e abbinare le operazioni di aggiornamento. Tutti i campi aziendali della campagna sono elencati per la selezione.

    Nota: è possibile selezionare uno o entrambi i campi aziendali. Se si selezionano entrambi i campi, i contatti vengono filtrati utilizzando l'operatore AND, ovvero in base a ENTRAMBI i campi aziendali
18. È possibile, al momento del caricamento, contrassegnare i contatti DNC e NDNC completando la **sezione DNC/NDNC** .
    a. Selezionando la casella di controllo Filtro **NDNC si garantisce che i** contatti contrassegnati come Nazionale Non chiamare non vengano caricati.
    b. Selezionando la casella di controllo Filtro **DNC si garantisce che i** contatti contrassegnati come Non chiamare non vengano caricati.
    c. **Il tipo** è il campo su cui si applicano i filtri NDNC / DNC, questo campo potrebbe essere un numero di telefono o uno qualsiasi dei campi aziendali (due in caso di DNC), ecc.
19. Fare clic sul pulsante Salva **per completare il** caricamento dell'elenco contatti.

Codice di avviamento postale aggiuntivo

L'applicazione offre la possibilità di mappare un contatto con più codici postali e identificare una finestra richiamabile che si interseca con tutti i fusi orari associati a questi codici postali.

Il sistema consente un massimo di due codici postali associati a livello di record e un codice postale a ciascun livello di numero di telefono di contatto, caricati per la chiamata. Il sistema compone questi numeri a intervalli di tempo reciprocamente intercedenti su tutti i codici postali mappati a livello di record e numero di telefono che viene chiamato.

Annotazioni:
Non è obbligatorio inserire un codice postale aggiuntivo. Se non è stato inserito un codice postale aggiuntivo, si applica il codice postale principale.

Quando un codice postale non valido è **Oggetto**: la riga dell'oggetto del messaggio e-mail. immesso per un contatto, l'applicazione preleva il valore del codice postale predefinito dal file web.config del componente Contact Uploader, se abilitato. Se un codice postale predefinito non è abilitato, il contatto non viene chiamato.

Quando viene inserito un codice postale non valido per una modalità, la modalità specifica viene resa non valida e non viene chiamata in uscita.

Nei casi in cui è necessario convalidare due entità diverse per la convalida rispetto allo Stato, utilizzare l'opzione **Area- Codice** postale.

Ad esempio, il prefisso può essere contrassegnato con un codice di stato e il codice postale dello

stesso contatto potrebbe essere contrassegnato con un altro stato. Ognuno di questi stati può avere una finestra richiamabile diversa. In tali casi, il dialer chiama il quadrante di contatto nell'ora componibile dello stato con la priorità più alta impostata nella **pagina System > State Law Group** .

Per abilitare questa funzionalità, fare riferimento a Opzioni di configurazione. Cfr. punto 15 nella configurazione a livello di campagna. Abilita Legge statale con prefisso e seleziona anche l'opzione Codice postale multiplo. Quando carichi i contatti, scegli il fuso orario basato sul codice area e seleziona la mappatura del codice postale. (Salta la selezione di un secondo codice postale e la mappatura del codice postale a livello di modalità in questi casi).

1. **ID agente** : l'ID agente per il contatto.
2. **Momento** contatto: una data e un'ora specifiche per chiamare un contatto. Selezionare il campo nel file di contatto contenente questi dettagli.
3. **Formato momento dataora:** formato data ora per il campo Momento contatto. Le opzioni disponibili per il formato della data sono gg-MM-a HH:mm, gg/MM/aa HH:mm, mm-gg-aa HH:mm, MM/gg/aa HH:mm, aaa-MM-gg HH:mm, a/MM/gg HH:mm, gg-MM-aaaa HH:mm, gg/MM/aaaa HH:mm, MM- gg-a HH:mm, mm/gg/aa HH:mm, aaaa-MM-gg HH:mm e aaaa/MM/gg HH: millimetro.
4. **Lead Score** - Il Lead Score aiuta a identificare il cliente più potenziale da contattare da una campagna. Questo punteggio è disponibile come parte della strategia di selezione dei contatti e può essere impostato al momento del caricamento o della conclusione, definendo al contempo il risultato aziendale / telefonico.
5. **ID** dispositivo: l'ID univoco del dispositivo a cui vengono inviate le notifiche di autenticazione dell'identità. Un ID dispositivo può essere un numero di cellulare, un ID applicazione o un'identità di apparecchiatura mobile.

Aggiungi/Rimuovi contatti

Gestisci contatti è una potente funzionalità per eseguire una vasta gamma di attività relative ai contatti. Utilizzando **Man- age Contacts**, puoi:

1. **Cerca contatti**: ricerca di contatti per un determinato insieme di condizioni.
2. **Ripianifica/Reimposta contatti**: ripianifica o reimposta i seguenti contatti compilati per un determinato insieme di condizioni:
    a. **I contatti** scaduti per la richiamata sono contatti in cui è scaduto il tempo valido per la richiamata.
    b. **I contatti** bloccati sono quelli a cui è impedito il recapito al dialer.
    c. **I contatti** chiusi sono quelli chiusi per qualche motivo.
    d. **I contatti** scaduti ripianificati sono quelli che sono stati una composizione ripianificata è scaduta e devono essere ripristinati per la composizione
3. **Blocca contatti**: blocca i contatti popolati per un determinato insieme di condizioni.
4. **Contatti** stretti: contatti stretti compilati per un determinato insieme di condizioni.
5. **Sposta contatti**: sposta i contatti da una campagna a un'altra che sono popolati per un determinato insieme di condizioni.
6. **Riassegna agente**: questo non è applicabile per la versione corrente.

Fuso orario

È possibile utilizzare l'applicazione Gestisci contatti filtrando i contatti in base ai fusi orari.

Questa funzione mostra tutti i fusi orari attivi nell'elenco a discesa Fuso orario. Gli utenti possono scegliere il fuso orario richiesto.

Seleziona il fuso orario dall'elenco **a discesa Fuso** orario prima di selezionare altri criteri di filtro o scrivere condizioni per popolare i contatti. Questa è una configurazione opzionale.

Nota: la proprietà **IsTimeZoneRequiredForFilter** deve essere impostata su **true** nel file web.config LCMService per ottenere i contatti in base al fuso orario.

Ovunque vi sia un fattore temporale coinvolto nelle condizioni scelte dall'utente, tali orari vengono convertiti nel fuso orario selezionato dall'utente.

Ad esempio, un utente ha il server nel fuso orario dell'India e seleziona l'ora standard britannica come fuso orario dall'elenco a discesa precedente. Se la condizione per popolare i contatti (vedere Generatore di condizioni) include il campo Ora di inizio chiamata - Ora di inizio chiamata alle 2:00 PM BST, l'applicazione converte BST in IST e popola i contatti con ora di inizio chiamata alle 6:30 PM IST. Tuttavia, la griglia che popola i contatti mostra il fuso orario selezionato dall'utente, ovvero 2,00 PM BST.

La stessa logica di conversione del fuso orario si applica a qualsiasi campo relativo all'ora della data scelto dall'utente nel Generatore di condizioni.

Costruttore di condizioni

Per gestire i contatti in modo efficiente, scrivi le tue condizioni per i criteri di ricerca o crea le tue condizioni utilizzando il Generatore di condizioni avanzato o semplice. Queste condizioni dovrebbero aiutarti a cercare e filtrare i contatti giusti.

I passaggi seguenti consentono di utilizzare il generatore di condizioni per cercare e filtrare i contatti per gestirli. A questi passaggi viene fatto riferimento ripetutamente nella sezione Gestisci contatti.

1. TURN l'attivazione delle **condizioni** di scrittura se stai scrivendo le tue condizioni di filtro per cercare i contatti.
2. Digitare le condizioni di filtro nella casella di **testo Condizioni di scrittura** e fare clic sul **pulsante Mostra contatti** per popolare i contatti in base alle condizioni. È necessario scrivere le condizioni per i campi e i valori corrispondenti per i quali si desidera cercare i contatti. Le condizioni scritte nella casella di testo Condizioni di scrittura vengono convertite (dall'applicazione) in una query SQL e i risultati vengono visualizzati in una griglia.

   Nota: La conoscenza della scrittura di espressioni SQL è richiesta per ottenere contatti utilizzando le condizioni di scrittura.

Utilizzare i seguenti campi di sistema per scrivere le condizioni di filtro:

a. **Numero massimo di tentativi** : questo è il valore incrementato corrente per il numero massimo di tentativi che è possibile effettuare per comporre ciascun contatto nella campagna.

b. **Tentativi giornalieri** : questo è il valore incrementato corrente per il numero massimo di tentativi che è possibile effettuare per comporre ogni contatto in un

giorno per questa campagna.

c. **Tentativi** di passaggio: questo è il valore incrementale corrente per i tentativi effettuati per ogni contatto nella campagna.

d. **Tentativi** di ciclo: questo è il valore incrementato corrente per il numero massimo di tentativi che è possibile effettuare in un ciclo di composizione. Un ciclo è un insieme di tentativi di composizione, una volta a tutte le modalità con cui viene caricato un contatto. Ad esempio, un contatto viene caricato con tre modalità: Home, Lavoro e Numeri di cellulare. Un ciclo di composizione viene completato quando l'applicazione compone tutte queste modalità (nell'ordine configurato) una volta ciascuna.

e. **Tentativi** e-mail: questo è il valore incrementale corrente per il numero di tentativi consentiti per il recapito dei contatti per le campagne e-mail.

f. **SMS Tentativi** : questo è il valore incrementale corrente per il numero di tentativi consentiti per il recapito dei contatti per le campagne SMS.

g. **LastAccessed** - I contatti con la data e l'ora configurate dell'ultimo accesso da consegnare come parte di questo CSS.

h. **Priorità** : la priorità assegnata ai contatti che deve essere presa in considerazione al momento della consegna secondo questo CSS.

i. **Lead Score** - Il Lead Score che deve essere considerato per la consegna dei contatti è per questo CSS. Lead Score aiuta a identificare il cliente più potenziale da contattare da una campagna. Questo punteggio può anche essere impostato al momento del caricamento o della conclusione, definendo il risultato aziendale / telefonico.

j. **CallStartTime** : questa è l'ora di inizio della chiamata impostata dallo strumento di ripianificazione. Le chiamate che rientrano nell'ora di inizio indicata in questa condizione vengono selezionate per il recapito.

k. **CallEndTime** : questa è l'ora di fine chiamata impostata dalla ripianificazione. Le chiamate che rientrano nell'ora di fine indicata in questa condizione vengono selezionate per il recapito.

l. **ListID** : l'ID dell'elenco a cui appartiene il contatto. I contatti appartenenti ai ListID in questa condizione CSS vengono consegnati.

m. **CallType** : il tipo di chiamata.

n. **LastOutcome** : l'ultimo risultato impostato per questo contatto. I contatti con l'ultimo risultato selezionato vengono consegnati.

o. **Global ListID** : l'ID elenco globale a cui appartiene il contatto. I contatti appartenenti ai ListID globali in questa condizione CSS vengono consegnati.

p. **UserID** : identifica l'ID agente taggato al contatto. Le chiamate vengono recapitate al dialer e vengono inviate all'agente menzionato in questo campo.

q. **Numero** di telefono: il numero di telefono del contatto da consegnare secondo questo CSS.

r. **Nome** zona: il nome del fuso orario a cui appartiene il contatto.

s. **StatusReasonID** : questo è il valore intero che è l'ID interno per la descrizione dello stato.

Oltre ai campi di sistema di cui sopra, è anche possibile utilizzare uno o tutti i campi aziendali nelle condizioni del filtro.

Nota: è necessario utilizzare BUSSFLD1 tramite BUSSFLD26 e non le mappature assegnate (dai file di caricamento dei contatti) come Nome, ID cliente, ecc.

3. È inoltre possibile utilizzare la condizione **di compilazione per creare condizioni per i** criteri di filtro per la ricerca dei contatti.
4. TURN l'attivazione di **Advanced Builder** se si desidera creare una **condizione** avanzata.

   Un **costruttore** avanzato richiede la creazione di condizioni complesse in cui utilizzando più parentesi aperte e chiuse, le condizioni vengono posizionate manualmente. Qualsiasi posizionamento errato di tali parentesi può comportare che la condizione di ricerca popola contatti errati e non intenzionali. D'altra parte, se l'interruttore **Advanced Builder** è **OFF,** è possibile aggiungere condizioni in gruppi, con preselezionate e / o condizioni.
5. La **schermata Advanced Builder** è mostrata di seguito.

Nota: andare al passaggio 14 se si utilizza il generatore di condizioni semplice.

6. Immettete una parentesi aperta nella prima cella.
7. Dall'elenco **a discesa Campi sistema/Campi** business, selezionare un elemento appropriato. Vedere il passaggio 5 di Creazione di una condizione CSS - Condizioni di compilazione.
   a. Se si seleziona ID elenco campi sistema o **ID** elenco globale, una finestra popup consente di selezionare l'elenco appropriato dagli elenchi disponibili
8. Selezionare un'opzione di confronto: questa è la condizione che il campo deve soddisfare per selezionare un contatto. Alcuni parametri di confronto per la tua condizione potrebbero essere > (maggiore di), < (minore di), = (uguale), ecc
9. Immettere un valore che questa condizione deve soddisfare per il contatto da ricercare.
10. Chiudere la parentesi.
11. Fare clic sul pulsante Aggiungi **per aggiungere un'altra** condizione.
12. Al termine delle condizioni, fare clic su **Salva** per completare.
13. Se non si utilizza il generatore avanzato, utilizzare il **generatore semplice**come mostrato nella schermata seguente:
14. Dall'elenco **a discesa Campi sistema/Campi** business, selezionare un elemento appropriato. Vedere il passaggio 5 di Creazione di una condizione CSS - Condizioni di compilazione.
    a. Se si seleziona ID elenco campi sistema o **ID** elenco globale, una finestra popup consente di selezionare l'elenco appropriato dagli elenchi disponibili.
15. Selezionare un'opzione di confronto: questa è la condizione che il campo deve soddisfare per selezionare un contatto. Alcuni parametri di confronto per la tua condizione potrebbero essere > (maggiore di), < (minore di), = (uguale), ecc.
16. Immettere un valore che questa condizione deve soddisfare per il contatto da ricercare.
17. Fare clic sul pulsante Aggiungi **per aggiungere un'altra** condizione.

18. Nella nuova riga, selezionare **AND** o **OR** dall'elenco a discesa delle decisioni.
19. È possibile continuare ad aggiungere altri gruppi di condizioni di questo tipo. Al termine, fare clic su Salva .
20. Se si desidera aggiungere altri gruppi, selezionare il **pulsante Aggiungi** dai **pulsanti Azione** di gruppo.
21. Ripetere i passaggi **da 14** a **21**.
22. Dall'elenco **a discesa Campi sistema/Campi** business, selezionare un elemento appropriato. 23.
23. Dall'elenco **a discesa Ordina** selezionare rispettivamente Asc o **Desc** per Ordinamento crescente o decrescente.
24. Fare clic sul **pulsante Aggiungi** per aggiungere altri ordinamenti.
25. Al termine dell'ordinamento, fare clic su **Salva** per completare le condizioni.

Mostra contatti

I contatti vengono visualizzati quando si fa clic sul **pulsante Mostra contatti** dopo aver completato le condizioni e averle salvate. I contatti vengono popolati. Vedi sotto per i dettagli delle colonne.

ID contatto: l'ID contatto univoco per il contatto elencato in base alle condizioni.

Tentativi : il numero di tentativi effettuati sul contatto fino a questo momento.

Nota: se l'opzione Mantieni tentativi globali e/o Mantieni tentativi giornalieri viene deselezionata in Concatenamento campagne o Strategia di contatto di campagna, i tentativi vengono reimpostati in base ai requisiti aziendali. I tentativi effettuati prima di tale ripristino non sono inclusi nel conteggio mostrato qui.

ID elenco: l'ID elenco da cui viene caricato il contatto.

LastOutcome : l'ultimo risultato ricevuto dal dialer per questo contatto.

Stato : lo stato corrente del contatto. • Call_Start_Date - la data di inizio per la prossima chiamata pianificata del contatto elencato secondo le condizioni. Questo viene convertito nel fuso orario selezionato dall'utente e mostrato nella griglia.

Call_Start_Time - l'ora di inizio per la prossima chiamata pianificata del contatto elencato in base alle condizioni. Questo viene convertito al fuso orario selezionato dall'utente e mostrato nella griglia.

Call_End_Date - la data di fine per la prossima chiamata pianificata del contatto elencato in base alle condizioni. Questo viene convertito al fuso orario selezionato dall'utente e mostrato nella griglia. • Call_End_Time - l'ora di fine per la prossima chiamata programmata del contatto elencato secondo le condizioni. Questo viene convertito nel fuso orario selezionato dall'utente e mostrato nella griglia.

Campi business: tutti i valori dei campi business configurati per questo contatto sono elencati in un campo business per colonna. Se un campo business contiene un valore datetime, la data/ora non viene convertita nel fuso orario selezionato dall'utente.

Modalità : tutte le modalità per questo contatto sono elencate in una modalità per colonna

Ricerca di contatti

Utilizzare la **funzionalità Cerca contatti** per cercare contatti per un determinato set di condizioni.

1. **Dalla sezione Filtro** della **schermata Gestisci contatti** , selezionare il **pulsante Cerca contatti** .
2. Completare il "Condition Builder" a pagina 58
3. Fare clic sul **pulsante Mostra contatti** per popolare i contatti in base alle condizioni.

Ripianificare o reimpostare i contatti

Utilizzando l'opzione **Ripianifica/Reimposta contatti** , è possibile ripianificare o reimpostare i contatti popolati in base al set di condizioni specificato.

1. **Dalla sezione Filtro** della **schermata Gestisci contatti** , selezionare But-ton Ripianifica **/Reimposta** contatti.
2. Esistono due modi per selezionare i contatti da ripianificare **/reimpostare**. Per selezionare direttamente determinati tipi di contatti, vedere **il passaggio 3**. Per selezionare i contatti tramite le proprie condizioni di filtro, vedere **il passaggio 4**.
3. Selezionare i tipi di contatti che si desidera ripianificare/reimpostare. Le opzioni sono:
    a. **Contatti** scaduti per la richiamata, contatti in cui è scaduto il tempo valido per la richiamata.
    b. **Contatti** bloccati, quelli a cui è impedito il recapito al dialer.
    c. **Contatti** chiusi, i contatti chiusi per qualche motivo.
    d. **Contatti** scaduti ripianificati, quelli che sono stati una composizione ripianificata sono scaduti e devono essere ripristinati per la composizione.
4. Completare il generatore di condizioni.
5. Fare clic sul **pulsante Mostra contatti** per popolare i contatti in base alle condizioni.
6. I contatti vengono popolati, in corrispondenza degli elementi richiesti per pagina. Selezionare contatti specifici o utilizzare una delle seguenti opzioni:
    a. Selezionare la **casella di controllo Seleziona tutto** per selezionare i contatti inseriti nella pagina.
    b. Selezionare la **casella di controllo Seleziona** globale per selezionare tutti i contatti tra le pagine.
7. Fare clic sul **pulsante Azioni** .
8. Eseguire una delle seguenti operazioni sui contatti selezionati:
    a. Selezionare **Rivedi ora** di ripianificazione per riprogrammare il contatto a una data e/o ora successive. Specificare l'ora **di inizio e** l'ora di fine per riprogrammare il contatto in questa finestra. Fai clic su **Ripianifica contatti** per completare l'azione. Gli orari di inizio e fine modificati corrispondono al fuso orario selezionato dall'utente tramite l'elenco a discesa.
    b. Seleziona **Reimposta come nuovo contatto** : questa azione reimposta il contatto come nuovo contatto. Fare clic su **Res- chedule Contatti** per completare l'azione.
    c. Selezionare **Riapri contatti** per riaprire il contatto per la composizione. Fai clic su **Ripianifica contatti** per completare l'azione.

Nota: se si seleziona la casella di controllo Annulla valori campo business aggiornati dagli agenti, l'applicazione elimina gli eventuali aggiornamenti ai valori dei campi business effettuati dagli agenti durante le loro interazioni e l'applicazione ripristina i valori del campo business al momento del caricamento del contatto.

Ad esempio, il contatto A viene caricato con i valori dei campi aziendali per il numero di cellulare e l'ID cliente (123456). Durante l'interazione con l'agente, il cliente richiede la modifica del numero di cellulare e dell'ID cliente (in 345678) e l'agente aggiorna i valori. Al momento della riapertura di questo contatto utilizzando le condizioni CSS, hai la possibilità di tornare al numero di cellulare originale e all'ID cliente (123456) selezionando questa casella di controllo.

9. In qualsiasi momento durante questo processo, fare clic su **Annulla** per ripristinare i contatti elencati

Blocca contatti

Utilizzando l'opzione **Blocca contatti** , è possibile impedire che i contatti (popolati in base ai criteri di ricerca) vengano chiamati in uscita modificando lo stato del contatto in **Bloccato**.

1. **Dalla sezione Filtro** della **schermata Gestisci contatti** , selezionare il **pulsante Blocca contatti** .
2. Esistono due modi per selezionare i contatti da bloccare . Per selezionare direttamente determinati tipi di contatti, vedere
   Passo 3. Per selezionare i contatti tramite le proprie condizioni di filtro, vedere **il passaggio 4**.
3. **Dalla sezione Dettagli** completamento, selezionare una **Data** di inizio e una **Data di arrivo**. I contatti che rientrano in questo intervallo di date successivo sono popolati.

   Nota: la **casella di controllo Apri contatti** si trova in una condizione selezionata e non è possibile deselezionarla. Questa è una condizione predefinita che recupera i contatti aperti per questo intervallo di date
4. Completare il generatore dicondizioni.
5. Seleziona la casella di **controllo Nuovi contatti** per recuperare **direttamente i nuovi contatti** senza dover scrivere condizioni per recuperare i contatti. Per popolare **i contatti** consegnati che soddisfano le condizioni di filtro, selezionare anche la casella di **controllo Contatti** consegnati .
6. Fare clic sul **pulsante Mostra contatti** per popolare i contatti in base alle condizioni.
7. I contatti vengono popolati, in corrispondenza degli elementi richiesti per pagina. Selezionare una delle seguenti caselle di controllo:

   Per ogni contatto,

   Selezionare Tutti per selezionare tutti i contatti nella pagina corrente,

   o **Selezione** globale per selezionare tutti i contatti compilati in tutte le pagine.
8. Fare clic su **Applica** per bloccare i contatti selezionati.

Contatti stretti

Utilizzando l'opzione **Contatti** stretti, è possibile chiudere i contatti popolati in base al set di condizioni specificato.

1. **Dalla sezione Filtro** della **schermata Gestisci contatti** , selezionare il **pulsante Chiudi contatti** .
2. Esistono due modi per selezionare i contatti da chiudere . Per selezionare direttamente determinati tipi di contatti, vedere
   Passo 3. Per selezionare i contatti tramite le proprie condizioni di filtro, vedere **il passaggio 4.**
3. **Dalla sezione Dettagli** completamento, selezionare una **Data** di inizio e una **Data di arrivo**. I contatti che rientrano in questo intervallo di date successivo sono popolati.

   Nota: la casella di controllo Apri contatti si trova in una condizione selezionata e non è possibile deselezionarla. Questa è una condizione predefinita che recupera i contatti aperti per questo intervallo di date.
4. Completare il generatore di condizioni.
5. Seleziona la casella di **controllo Nuovi contatti** per recuperare **direttamente i nuovi contatti** senza dover scrivere condizioni per recuperare i contatti. Per popolare **Contatti** bloccati e **Contatti** consegnati e che soddisfano le condizioni di filtro, selezionare anche le rispettive caselle di controllo in base alle esigenze.
6. Fare clic sul **pulsante Mostra contatti** per popolare i contatti in base alle condizioni.
7. I contatti vengono popolati, in corrispondenza degli elementi richiesti per pagina. Selezionare una delle seguenti caselle di controllo:

   Per ogni contatto, oppure **Seleziona tutti** per selezionare tutti i contatti nella pagina corrente o **Seleziona globale** per selezionare tutti i contatti popolati in tutte le pagine.
8. Fare clic su **Applica** per chiudere i contatti selezionati.

Sposta contatti

Utilizzando l'opzione **Sposta contatti** , puoi spostare i contatti popolati in base al set di condizioni specificato da una campagna a un'altra.

1. **Dalla sezione Filtro** della **schermata Gestisci contatti** , selezionare il **pulsante Sposta contatti** .
2. Esistono due modi per selezionare i contatti da spostare . Per selezionare direttamente determinati tipi di contatti, vedere il passaggio 3. Per selezionare i contatti tramite le proprie condizioni di filtro, vedere **il passaggio 4**.
3. Seleziona **le caselle di controllo Contatti** bloccati e/o **Contatti** chiusi per includere questi contatti per passare da una campagna all'altra.
4. Completare il generatore di condizioni.
5. Fai clic sul **pulsante Associa campi** per mappare le modalità e i campi aziendali dalla campagna di origine a quelli della campagna di destinazione.
6. Immettere un **nome** di mappatura. Tutte le modalità e i campi mappati vengono mantenuti in questa operazione. È inoltre possibile modificare qualsiasi modalità specifica o mappatura dei

campi aziendali.

7. Se non desideri applicare una mappatura precedente, seleziona una **campagna** target dall'elenco a discesa. Le modalità e i **campi** di attività nella **campagna** di destinazione vengono compilati. Seleziona le modalità e i campi aziendali appropriati dalla **campagna** di origine.
8. Fare clic su **Applica** per completare l'associazione dei campi.
9. Fare clic sul **pulsante Mostra contatti** per popolare i contatti in base alle condizioni.
10. I contatti vengono popolati, in corrispondenza degli elementi richiesti per pagina. Selezionare una delle seguenti caselle di controllo:

    Per ogni contatto, oppure **Seleziona tutto** per selezionare tutti i contatti nella pagina corrente, oppure

    Selezione globale per selezionare tutti i contatti inseriti in tutte le pagine.
11. Fai clic su **Applica** per spostare i contatti selezionati nella campagna di destinazione.

Riassegnazione degli agenti

Nota: la funzione Riassegna agenti non è supportata nella versione corrente.

Possono verificarsi situazioni, soprattutto durante il recapito di chiamate di richiamata personali, in cui l'agente assegnato alla richiamata personale non è disponibile per gestire la chiamata. In tali situazioni, è sufficiente riassegnare un altro agente per gestire la chiamata.

Utilizzando l'opzione **Riassegna agenti** , ora puoi riallocare i contatti da un agente a un altro.

1. **Dalla sezione Filtro** della **schermata Gestisci contatti** , selezionare il **pulsante Riassegna agenti** .
2. Esistono due modi per selezionare i contatti. Per selezionare direttamente determinati tipi di contatti, vedere **il passaggio 3**. Per selezionare i contatti tramite le proprie condizioni di filtro, vedere **il passaggio 4**.
3. Inserisci un **ID** agente da cui riassegnare una chiamata. Per includere nuovi contatti nei risultati, selezionare la casella di **controllo Nuovi contatti** ; altrimenti selezionare la data **di inizio** chiamata e **la data** di fine chiamata.
4. Per riassegnare nuovi contatti, selezionare la casella di **controllo Nuovi contatti** . Selezionare una **Data** di inizio chiamata e un'Ora di inizio chiamata per restringere i contatti a questa finestra.
5. Completare il generatore di condizioni.
6. Fare clic sul **pulsante Mostra contatti** per popolare i contatti in base alle condizioni.
7. I contatti vengono popolati, in corrispondenza degli elementi richiesti per pagina. Selezionare una delle seguenti caselle di controllo:

    Per ogni contatto,

    oppure **Seleziona tutto** per selezionare tutti i contatti nella pagina corrente,

    o **Selezione** globale per selezionare tutti i contatti compilati in tutte le pagine.
8. Fare clic su **Azione** per visualizzare la **finestra di dialogo Riassegna agente** per riassegnare i contatti selezionati ad altri agenti.

9. Ulteriori informazioni sono disponibili facendo clic sull'icona **Guida** accanto al **pulsante Azione** . Le informazioni aggiuntive spiegano quando ha effetto la riassegnazione dell'agente.
    a. Per **i contatti aperti** , le modifiche hanno effetto immediato.
    b. Per **i contatti consegnati** , la chiamata raggiunge ancora il vecchio agente. Le modifiche del nuovo agente sono efficaci solo dalla successiva consegna del contatto.
10. Immettere un nuovo **agente** a cui riassegnare la chiamata. La chiamata viene allocata al nuovo agente.
11. Se il nuovo agente deve gestire la chiamata in un momento diverso, selezionare la casella di controllo Ora **di aggiornamento** . Selezionare l'ora **di inizio e** l'ora di fine per la chiamata. Fare clic sul **pulsante Riassegna agente** per completare la riassegnazione della chiamata a un altro agente.

Pianificazione

Schedule Tab ti aiuta a pianificare la consegna dei contatti al dialer. I tre elementi che determinano la pianificazione della campagna sono:

1. **Pianificazione** CSS: una pianificazione della strategia di selezione dei contatti (CSS) aiuta a utilizzare la strategia di selezione dei contatti per diversi momenti della giornata. È possibile definire queste pianificazioni CSS per blocchi di tempo per ogni giorno della settimana. Per la configurazione di CSS da utilizzare qui, vedere Strategia di selezione dei contatti.
2. **Pianificazione** runtime: se disponi di tempi di esecuzione delle campagne diversi per ogni giorno, utilizza questa funzionalità per definire, per ogni giorno della settimana, gli orari di inizio e fine della campagna.
3. **Pianificazione** modalità contatto: utilizzare questa sezione per configurare gli orari, per i giorni della settimana, della strategia di contatto da utilizzare per la composizione. È possibile selezionare una strategia di contatto per l'intera giornata o un massimo di tre suddivisioni temporali durante un giorno. Puoi anche utilizzare diverse strategie di contatto in diversi giorni della settimana e/o definire il giorno di riposo settimanale in cui la campagna non viene eseguita.

    Nota: solo le strategie di contatto avanzate sono disponibili per la selezione.
4. **Festività**: questa sezione consente di selezionare le festività della campagna, ovvero i giorni in cui la campagna non viene eseguita.

    Nota: le festività vengono aggiunte nel menu Sistema. Questa sezione ti consente solo di selezionare le festività aggiunte. Per ulteriori informazioni, vedere Festività .

Pianificazione CSS

Dalla pagina Pianificazione , espandere la **sezione Pianificazione** della strategia di selezione dei contatti (CSS) per completare questa figurazione.

Utilizzare il dispositivo di scorrimento per selezionare l'intervallo di tempo che si desidera visualizzare.

Per l'intervallo di tempo selezionato, l'opzione CSS viene riprodotta.

È possibile fare clic sul pulsante Aggiungi pianificazione o fare doppio clic su una cella nella griglia dei giorni feriali.

1. Nel popup, selezionare il giorno per il quale si sta aggiungendo la pianificazione CSS. Puoi anche selezionare la casella di **controllo Tutti i giorni** . Se si fa doppio clic su una griglia per configurare una pianificazione CSS, il giorno della settimana è preselezionato nel popup.
2. Dal pannello Ora, selezionare un'ora di inizio e un'ora di fine per questa pianificazione CSS. Seleziona un CSS dall'elenco a discesa.

   Nota: puoi selezionare più intervalli di tempo sovrapposti, ma l'ora di inizio e l'ora di fine devono essere univoche. Ad esempio, è possibile selezionare una fascia oraria dalle 10:00 alle 18:00 con CSS come CSS1. È inoltre possibile selezionare una fascia oraria dalle 09:00 alle 19:00 con CSS come CSS2. In questo caso, l'applicazione fornisce i contatti come da CSS2 dalle 09:00 alle 10:00 e di nuovo dalle 18:00 alle 19:00. Nel frattempo, consegna i contatti come da CSS1 dalle 10:00 alle 18:00.
3. Fai clic su **Aggiungi** per aggiungere questa pianificazione alla campagna.
4. Per aggiungere altre pianificazioni CSS, fare clic sul **pulsante Aggiungi pianificazione** o fare doppio clic su una cella nella griglia dei giorni della settimana per selezionare l'ora della pianificazione CSS. Seguire i passaggi da 1 a 3 riportati sopra.
5. Ripetere il processo per tutti i giorni della settimana per cui è necessario configurare le pianificazioni.
6. Per eliminare qualsiasi intervallo di orario pianificato aggiunto, fai clic sul **pulsante Elimina** .
7. Passare quindi alla **sezione Pianificazione** runtime.

Pianificazione runtime

La **pianificazione** del runtime determina i tempi di esecuzione della campagna, per una data specifica. La campagna viene eseguita durante gli orari configurati qui, sovrascrivendo l'ora della data di inizio e l'ora della data di fine configurate durante la creazione della campagna.

1. Fai clic sul **pulsante Aggiungi** per aggiungere un nuovo runtime per la campagna.
2. Immettere una **Data** di esecuzione per la configurazione della fase di esecuzione.
3. Dal pannello Ora, selezionare un'ora di inizio e un'ora di fine.
4. Fare clic sul pulsante Aggiungi **per aggiungere altri tempi di esecuzione utilizzando il** passaggio 3.

   Nota: puoi aggiungere solo tre tempi di esecuzione per un giorno.
5. Al termine, fare clic sul **pulsante Salva** .
6. Per eliminare qualsiasi runtime configurato, fare clic sul **pulsante Elimina** .
7. Passare alla sezione Pianificazione **modalità** contatto.

Pianificazione della modalità di contatto

La pianificazione della modalità di contatto consente di configurare la strategia di contatto da utilizzare per il recapito dei contatti al dialer per ogni giorno della settimana. È possibile configurare un massimo di tre divisioni al giorno - definire tre diverse strategie per diverse fasce orarie.

Seguire i passaggi elencati di seguito per configurare **la pianificazione della modalità di contatto**:

1. I giorni sono elencati nella prima colonna. Selezionare il giorno da configurare e TURN il **giorno lavorativo** accendere **.**

   Nota: la campagna non viene eseguita nei giorni in cui l'interruttore del giorno lavorativo è disattivato.
2. Dall'elenco a discesa, selezionare una strategia di contatto da applicare per la consegna dei contatti.

   Nota: solo le strategie di contatto avanzate sono disponibili per la selezione.
3. La strategia di contatto selezionata dura tutto il giorno. Se si richiede che la strategia di contatto venga eseguita solo a intervalli specifici, TURN l'attivazione dell'ora personalizzata.
4. La **colonna Intervallo** di tempo mostra gli orari di inizio e fine predefiniti compresi rispettivamente tra le 12:00 AM e le 11:59 PM. Utilizzare il pannello Ora per modificare l'ora di inizio e fine.
5. Fai clic sul **pulsante Aggiungi** per aggiungere un altro intervallo di tempo.

   Nota: puoi aggiungere un massimo di tre intervalli di tempo per un giorno.
6. Fare clic sul **pulsante Salva** per salvare le informazioni.
7. Per eliminare qualsiasi runtime configurato, fare clic sul **pulsante Elimina** .
8. Vai alla **sezione Festività** .

Festivo

Utilizzando la **funzione Festività** , associa le festività della campagna, ovvero i giorni in cui la campagna non viene utilizzata. Tutte le festività create nella funzione Festività di configurazione del sistema sono disponibili per la selezione. Associa queste festività a questa campagna.

Vengono visualizzate le festività disponibili per la selezione.

1. Seleziona le caselle di controllo corrispondenti alle festività che desideri mappare per questa campagna oppure seleziona la **casella di controllo Seleziona tutto** per allegare tutte le festività a questa campagna.
2. Fare clic sul **pulsante Salva** per salvare le informazioni.

Altre configurazioni

Per completare la creazione della configurazione della campagna, è necessario completare anche alcune altre configurazioni. Tutte queste configurazioni sono raggruppate in questa sezione. Si tratta dei seguenti:

- Generatore di espressioni
- Target della campagna
- Configurazione dei risultati di telefonia
- Agent Desktop Configurazione

Per aprire solo uno degli elementi sopra elencati, selezionare la **casella di controllo Abilita per visualizzare un pannello alla volta** .

Generatore di espressioni

È possibile creare criteri utilizzati di frequente nel generatore di espressioni e utilizzarli in **Strategia** di selezione dei contatti (CSS) e **Gestisci contatti**.

Utilizzare il **Generatore** di espressioni per eseguire questa attività.

1. Espandere la sezione Generatore **di espressioni per iniziare a creare un'espressione** .
2. Fare clic su **Crea nuovo** per creare una nuova espressione.
3. Immettere un **nome di espressione**.
4. Selezionare una **funzione** dall'elenco a discesa. Alcune funzioni chiave SQL come LEFT, RIGHT, SUBSTRING, REPLACE, DATEADD, DATEDIFF, DATEPART, DAY, MONTH e YEAR sono disponibili per la selezione.
5. Per questa espressione è possibile scegliere tre parametri. Fare clic sul **pulsante Impostazioni** per il **parametro 1**.

Note:
Per le funzioni **Left**, **Right**, **Substring** e **Replace**, vengono compilati tutti i campi aziendali e di sistema per questa campagna. Selezionare una di queste opzioni e fare clic su **Seleziona**.
Per tutte le altre funzioni relative a data, giorno e ora, le opzioni sono **Ultimo accesso**, **Ora** e **Ora** creata. Selezionare una di queste opzioni e fare clic su **Seleziona**.
Quando si utilizza la funzione data e ora per creare un'espressione personalizzata, il parametro **ora** considera solo il fuso orario del server.

6. Se necessario, ripetere il **passaggio 5** per **i parametri 2** e 3.
7. Fai clic su **Salva**. Questa espressione è ora disponibile per la selezione quando si crea un nuovo CSS.

Target della campagna

Nel Target campagna Tab, puoi impostare obiettivi giornalieri, settimanali e mensili che gli agenti devono raggiungere.

1. Espandere la **sezione Target** per impostare una destinazione
2. Immettere un **Nome** categoria per la destinazione che si intende impostare.
3. Inserisci una **descrizione**.
4. Dai rispettivi contatori, selezionare o inserire le cifre per **Target** giornaliero, **Target** settimanale e **Target** mensile.
5. Selezionare i risultati **di** telefonia e i **risultati** aziendali da raggruppare per questa **categoria**. È possibile selezionare più risultati. Per selezionare tutti i risultati, selezionare la casella di controllo nelle righe di intestazione.
6. Fare clic sul **pulsante Salva** per salvare le informazioni.

Configurazione dei risultati di telefonia

La **sezione Risultati** di telefonia consente di controllare i risultati di telefonia che un agente connesso può visualizzare. Per estensione, solo questi risultati sono disponibili per l'agente da selezionare durante l'esecuzione di una chiamata.

Tutti i risultati di telefonia elencati nel Gruppo di campagna a cui appartiene questa campagna sono elencati qui. La **colonna AgentView** eredita la proprietà come impostato nel gruppo di campagne padre.

Se la tua azienda ha bisogno che uno di questi risultati visibili agli agenti sia nascosto agli agenti o viceversa, TURN il
Interruttore AgentView per il risultato specifico su ON **o** OFF **in base alle** esigenze.

Nota: l'opzione AgentView non è applicabile per Webex Contact Center.

Fare clic su **Salva** per confermare le modifiche o **su Annulla** per ripristinare senza salvare le modifiche.

Agent Desktop Configurazioni

Nota: attualmente, questa funzione non è supportata in Webex Contact Center.

La **sezione Agent Desktop Configuration** consente di configurare vari aspetti della marcatura di un contatto come DNC. Quando un agente contrassegna un contatto come DNC, queste configurazioni determinano i vari attributi del DNC.

1. TURN l'attivazione **Richiede** disposizione **se** si desidera rendere obbligatoria una disposizione quando un agente gestisce una chiamata.
2. Selezionare un tipo di periodo DNC. Le opzioni disponibili sono elencate di seguito.
    a. **Permanente** : quando un agente contrassegna un contatto come DNC, viene contrassegnato in modo permanente.
    b. **Giorno** specifico: selezionare un numero specifico di giorni affinché il contatto rimanga DNC. È possibile selezionare un minimo di 1 giorno e un massimo di 3650 giorni (10 anni). Oltre a selezionare un giorno, puoi scegliere di TURN l'accensione EOD. Se si TURN l'accensione, il DNC termina alla fine del giorno in base al numero di giorni configurati. Se questa opzione viene lasciata disattivata, il DNC termina il giorno successivo, nello stesso momento in cui un agente seleziona il contatto come DNC.
        - Ad esempio, un agente imposta un contatto come DNC, con il numero di giorni configurato come
          1. Se l'interruttore EOD è attivato, il periodo DNC del contatto termina alla fine dello stesso giorno. Se l'interruttore è disattivato, il periodo DNC del contatto termina alla stessa ora il giorno successivo, ovvero si riversa al giorno successivo e termina dopo 1 giorno.
    c. **Selezione** agente: se si seleziona questa opzione, l'agente imposta la data e l'ora di inizio DNC e la data e l'ora di fine (in base alle preferenze di contatto). Se si seleziona questa opzione, il selettore di data e ora nel widget Risultato Agent Desktop è abilitato.

3. Selezionare l'interruttore **Fuso** orario cliente DNC se il contatto è contrassegnato come DNC nel fuso orario del contatto. Se lo lasci disattivato, il DNC si basa sul fuso orario del server.

4. Selezionare un **tipo** DNC. Sono disponibili le seguenti opzioni:
    a. **Specifico** campagna: limita il contatto come DNC solo per la campagna da cui viene chiamato il contatto.
    b. **Categoria** campagna - Questo limita il contatto come DNC per tutte le campagne sotto la categoria campagna.
    c. **Categoria** multipla: contrassegna il contatto come DNC per tutte le campagne mappate alle categorie di campagne selezionate.
    d. **Globale** - Questo segna il contatto come DNC in tutto il sistema - tutte le campagne e le categorie.
5. Fare clic su **Salva per completare** Agent Desktop Configurazione **; fare clic su**Annulla **per uscire** senza salvare.

    Nota: le modifiche apportate qui entrano in vigore a partire dalla chiamata successiva gestita da un agente. Ad esempio, il periodo DNC è configurato come permanente, questo è il periodo DNC se un agente imposta un risultato come DNC. Tuttavia, se si passa a Giorno specifico, la chiamata corrente eredita Permanente; il giorno specifico entra in vigore solo per la chiamata successiva gestita dall'agente.

Impostazioni di connessione telefonica

Il **modulo Impostazioni** dialer consente di ignorare le impostazioni effettuate a livello di gruppo in relazione a CLI, Trattamento segreteria telefonica e Trattamento chiamate abbandonate. Le impostazioni ignorate si applicano solo alle campagne specifiche, mentre le altre campagne del gruppo seguono le impostazioni a livello di gruppo.

Passare alle **Impostazioni** campagna **>** Dialer per visualizzare la **schermata**

Impostazioni Dialer campagna. Effettuare le seguenti operazioni per configurare

le impostazioni della connessione telefonica:

1. "Aggiungi condizione" nella pagina successiva
2. "Filtro" nella pagina successiva
3. "CLI" a pagina 74
4. "Trattamento della segreteria telefonica" a pagina 75
5. "Trattamento delle chiamate abbandonate" a pagina 75

Campi

Campi	Descrizione
Condizioni totali	Il conteggio delle condizioni totali.
Nome condizione	Nome della condizione.

Descrizione della condizione	Descrizione della condizione.
Abilitato	TURN Attivazione/spegnimento dell'interruttore per abilitare o disabilitare la condizione.

Azioni	Pulsante Azioni per modificare/eliminare una condizione.

Nota: per l'elenco condiviso, i gruppi di campagne target con le condizioni associate vengono inseriti nella griglia.

Aggiungi condizione

È possibile aggiungere condizioni utilizzando il generatore di condizioni. I contatti che corrispondono a queste condizioni di filtro seguono le impostazioni del dialer a livello di campagna; Gli altri contatti seguono le impostazioni a livello di gruppo.

È possibile aggiungere un numero qualsiasi di condizioni, ma in qualsiasi momento è possibile abilitare solo cinque condizioni e l'applicazione filtra i contatti in base a sole cinque condizioni.

Nota: per l'elenco condiviso, puoi aggiungere un numero qualsiasi di condizioni, ma solo cinque condizioni possono essere abilitate per ciascun gruppo di campagna target.

Fai clic su **Aggiungi condizione** per aggiungere una nuova condizione per le impostazioni di connessione telefonica della campagna.

1. Immettere un **Nome** condizione. Questo campo è obbligatorio. Non è possibile utilizzare caratteri speciali nel nome, ad eccezione del carattere di sottolineatura, del trattino e della chiocciola (_, -, e @, rispettivamente.
2. Immettere una **descrizione** della condizione.
3. Seleziona un **gruppo** di campagne target dal menu a discesa.

   Nota: il campo Gruppo di campagna target è applicabile solo alla campagna Elenco condiviso di tutti i dialer e non dialer.
   È obbligatorio configurare una condizione CSS per la campagna Elenco condiviso per visualizzare l'elenco dei gruppi di campagne tar-get nel menu a discesa.
   Nel gruppo di campagne target, il primo gruppo di campagne target è selezionato per impostazione predefinita e i valori vengono popolati di conseguenza nelle seguenti schede in base alle impostazioni delle modalità di stimolazione nel gruppo di campagna.
4. Selezionare un'opzione di confronto: questa è la condizione che il campo deve soddisfare per selezionare un contatto. Alcuni parametri di confronto per la tua condizione potrebbero essere > (maggiore di), < (minore di), = (uguale), ecc.
5. Immettere un valore che questa condizione deve soddisfare per il contatto da selezionare per la consegna.

Filtro

Utilizzando **il filtro**, è possibile creare una condizione o un insieme di condizioni.

1. Dall'elenco **a discesa Campi sistema/Campi** business, selezionare un elemento appropriato.
2. Chiudere la parentesi.
3. Fare clic sul pulsante Aggiungi **per aggiungere un'altra** condizione.

4. Nella nuova riga, selezionare **AND** o **OR** dall'elenco a discesa delle decisioni.

5. È possibile continuare ad aggiungere altri gruppi di condizioni di questo tipo. Al termine, fare clic su Salva .
6. Se si desidera aggiungere altri gruppi, selezionare il **pulsante Aggiungi** dal **pulsante Azione** di gruppo e fare clic su
Salva.

Campi

Campi	Descrizione
Numero massimo tentativi	Questo è il valore incrementato corrente per il numero massimo di tentativi che è possibile effettuare per comporre ogni contatto nella campagna.
Tentativi giornalieri	Questo è il valore incrementato corrente per il numero massimo di tentativi che è possibile effettuare per comporre ogni contatto in un giorno per questa campagna.
Cicli di tentativi	Questo è il valore incrementato corrente per il numero massimo di tentativi che è possibile effettuare in un ciclo di composizione. Un ciclo è un insieme di tentativi di composizione, una volta a tutte le modalità con cui viene caricato un contatto. Ad esempio, un contatto viene caricato con tre modalità: Home, Lavoro e Numeri di cellulare. Un ciclo di composizione viene completato quando l'applicazione compone tutte queste modalità (nell'ordine configurato) una volta ciascuna.
Tentativi e-mail	Questo è il valore incrementale corrente per il numero di tentativi consentiti per il recapito dei contatti per le campagne e-mail.
SMS Tentativi	Questo è il valore incrementale corrente per il numero di tentativi consentiti per il recapito dei contatti per le campagne SMS.
Ultimo accesso	I contatti con la data e l'ora configurate dell'ultimo accesso devono essere consegnati come parte di questo CSS.
Priorità	La priorità assegnata ai contatti che deve essere presa in considerazione al momento della consegna secondo questo CSS.
Punteggio principale	Il Lead Score che deve essere considerato per la consegna dei contatti è per questo CSS. Lead Score aiuta a identificare il cliente più potenziale da contattare da una campagna. Questo punteggio può anche essere impostato al momento del caricamento o della conclusione, definendo il risultato aziendale / telefonico.
CallStartTime	Questa è l'ora di inizio della chiamata impostata dal ripianificatore. Le chiamate che rientrano nell'ora di inizio indicata in questa condizione vengono selezionate per il recapito.
Metodo CallEndTime	Questa è l'ora di fine chiamata impostata dalla ripianificazione. Le chiamate che rientrano nell'ora di fine indicata in questa condizione vengono selezionate per il recapito.
ID elenco	ID elenco a cui appartiene il contatto. I contatti appartenenti ai ListID in questa condizione CSS vengono consegnati.
Metodo CallType	Tipo di chiamata.

LastOutcome	Ultimo risultato impostato per questo contatto. I contatti con l'ultimo risultato selezionato vengono consegnati.
ListID globale	ID elenco globale a cui appartiene il contatto. I contatti appartenenti ai ListID globali in questa condizione CSS vengono consegnati.

ID utente	Questo è l'ID agente taggato al contatto. Le chiamate vengono recapitate al dialer e vengono inviate all'agente menzionato in questo campo.
Numero di telefono	Il numero di telefono del contatto da consegnare secondo questo CSS.
Nome della zona	Nome del fuso orario a cui appartiene il contatto.
Giorno della settimana	Giorno della settimana preferito del contatto per ricevere una chiamata.
Ora del giorno	Ora del giorno preferita del contatto per ricevere una chiamata.
Modo	Modalità preferita del contatto per ricevere una chiamata.

CLI

Nota: puoi configurare un numero CLI solo per le campagne predittive e progressive.

CLI è il numero di contatto visualizzato come ID chiamata in uscita al cliente durante la ricezione di una chiamata. È possibile creare tre tipi di interfaccia della riga di comando. Si tratta dei seguenti:

1. CLI specifica
2. Settore di attività
3. CLI casuale

CLI specifica

Per impostazione predefinita, **è selezionata l'interfaccia** della riga di comando specifica. Effettuare le seguenti operazioni:

1. Immettere il nome **CLI**.
2. Immettere il **valore** CLI.

   Nota: per dialer, il valore CLI viene popolato automaticamente per impostazione predefinita. È lo stesso numero selezionato come ANI (CLI) nel gruppo di campagne. Inoltre, puoi aggiungere un'interfaccia della riga di comando specifica per questa campagna oltre all'ANI (CLI).

Settore di attività

Effettuare le seguenti operazioni:

1. Immettere il nome **CLI**.
2. Selezionare un campo business come **Valore** CLI. L'interfaccia della riga di comando del campo business consente di specificare i campi del file di contatto caricato che devono

essere utilizzati come interfaccia della riga di comando. Assicurati che il tuo file di contatto contenga i dati richiesti.

Nota: sono consentiti solo i campi aziendali con tipi di dati String.

CLI casuale

Effettuare le seguenti operazioni:

1. Immettere il nome **CLI**.
2. Immettere il **valore** CLI.

Puoi aggiungere fino a 10 CLI casuali in base alle tue esigenze. L'applicazione recupera qualsiasi numero su 10 come CLI da mostrare come ID chiamata in uscita al cliente durante la ricezione di una chiamata.

Trattamento segreteria telefonica

Nota: attualmente, questa funzione non è supportata in Webex Contact Center.

1. Passare al trattamento della segreteria telefonica **.**
2. Seleziona il tipo di **rilevamento** AMD dal menu a discesa. Ad esempio, **Disconnetti**.
3. Se si seleziona **Disconnetti**, non è richiesta alcuna configurazione delle impostazioni.
4. Se si seleziona **Trasferisci ad agente**, l'applicazione trasferisce la chiamata a un agente quando incontra una risposta della segreteria telefonica.
5. Se si seleziona **Riproduci messaggio e Disconnetti** , viene visualizzato il **testo** TTS.
6. Immettere il **testo TTS**. Il messaggio viene riprodotto al chiamante sul IVR e viene disconnesso.
7. Se si seleziona **Riproduci messaggio e Trasferisci all'agente**, viene visualizzato il **testo** TTS.
8. Immettere il **testo** TTS. Il messaggio viene riprodotto al chiamante sul IVR e viene trasferito a un agente.
9. Fai clic su **Salva**.

Trattamento delle chiamate abbandonate

Nota: attualmente, questa funzione non è supportata in Webex Contact Center.

1. Passare a **Trattamento chiamata abbandonata.**
2. Seleziona **Tipo di trattamento** chiamata abbandonata dal menu a discesa. Ad esempio, **Disconnetti**.
3. Se si seleziona **Disconnetti**, non è richiesta alcuna configurazione delle impostazioni.
4. Se si seleziona **Riproduci messaggio e Disconnetti** , viene visualizzato il **testo** TTS.
5. Immettere il **testo** TTS. Il messaggio viene riprodotto al chiamante sul IVR e viene disconnesso.
6. Fai clic su **Salva**.

Gruppo

Fare clic su **Sistema** nel riquadro dei menu a sinistra per aprire la pagina Configurazione di sistema. Per visualizzare tutte le voci di configurazione dal menu Sistema, fare clic sul pulsante Menu Sistema.

Accedi a un gruppo

1. Fare clic su **Raggruppa** nel riquadro dei menu a sinistra per aprire la pagina Gruppo. La griglia contiene il gruppo, il nome del gruppo di campagne, la modalità di stimolazione, il tipo di gruppo, lo stato del gruppo e le azioni.
2. Utilizzando il pulsante Espandi a sinistra della griglia, per espandere il gruppo in modo da visualizzare le campagne appartenenti al gruppo di campagne.
3. Le campagne sono elencate insieme alla percentuale di consegna per ciascuna. La percentuale di consegna è la percentuale di contatti che devono essere consegnati alle campagne. Questo ti aiuta a controllare quale campagna ha la priorità per chiamare i contatti. È possibile impostare la percentuale di consegna al 75% per una campagna e al 25% per un'altra. La campagna che ha il 75% di risultati finali ottiene più contatti da comporre. Tuttavia, quando due campagne sono designate come recapitabili al 100%, la prima campagna elencata riceve i contatti per la composizione. Solo dopo che la prima campagna ha esaurito tutti i suoi contatti, la seconda campagna ottiene contatti da comporre. Per cambiare questo, puoi trascinare e rilasciare le campagne e riordinarle.
4. Per modificare la percentuale di risultati finali, fare clic sul pulsante Modifica sotto la colonna Azione e modificare la percentuale di risultati finali.
5. Fare clic su Salva nella colonna Azioni per completare la modifica.

Aggiunta di un gruppo di campagne vocali

Per configurare un gruppo di campagne:

Anteprima della modalità di stimolazione

1. Fai clic su **Modifica nella colonna Azione** relativa al gruppo di campagne elencato che desideri configurare.
2. La **sezione Dettagli** campagna contiene il (Gruppo di campagna – Campagna sul dialer Webex Contact Center). Questa opzione è per la modalità Anteprima.
    a. Immettere un nome.
    b. Inserisci una descrizione.
    c. Selezionare un Nome dialer dall'elenco a discesa.

d. Selezionare un Punto di ingresso dall'elenco a discesa.

e. Passare alla sezione Parametri aziendali globali e completare la selezione dei Parametri aziendali globali per il gruppo.

f. Passare alla sezione Dettagli dialer.

3. **Nella sezione Dettagli** connessione telefonica, fornire i seguenti dettagli se si seleziona la modalità di stimolazione come anteprima:

a. Immettere un ID chiamante in uscita.

b. Vengono elencati tutti i team disponibili. Seleziona i team che gestiscono le chiamate di anteprima e fai clic su > per spostarli come Team assegnati. È possibile selezionare più team. Per selezionare tutti i team, fare clic su >>.

c. Fare clic su Salva e passare alla sezione Parametri contatto.

Nota: per accedere immediatamente alle descrizioni dei campi nella **sezione Dettagli** dialer, fare clic su **Aiuto**
icona.

Modalità di stimolazione progressiva

1. Completa la sezione Dettagli **campagna** come di seguito se stai selezionando la Modalità Ritmo come Pro- progressiva:

a. Immettere un nome.

b. Inserisci una descrizione.

c. Selezionare un Nome dialer dall'elenco a discesa.

d. Selezionare un Punto di ingresso dall'elenco a discesa.

e. Passare alla sezione Parametri aziendali globali e completare la selezione dei Parametri aziendali globali per il gruppo.

f. Passare alla sezione Dettagli dialer.

2. **Nella sezione Dettagli** connessione telefonica, fornire i seguenti dettagli se si seleziona la modalità di stimolazione come progressiva:

a. Immettere un ID chiamante in uscita.

b. Utilizzare il dispositivo di scorrimento o immettere una Velocità di composizione. Questo è il numero di contatti da chiamare per ogni agente. Ad esempio, se questo valore è 5 e sono presenti dieci agenti connessi, il numero di contatti composti è limitato a 50.

c. Utilizzare il dispositivo di scorrimento o immettere un limite di chiamata senza risposta. Questa è la durata, in secondi, in cui il telefono del cliente squilla prima che una chiamata venga considerata Nessuna risposta.

Nota: per accedere immediatamente alle descrizioni dei campi nella **sezione Dettagli** dialer, fare clic su **Aiuto**
icona.

3. **Nella sezione Parametri** CPA, fornisci i seguenti dettagli se stai selezionando la Modalità di

stimolazione come Progressiva.

a. Se necessario, abilitare il rilevamento CPA. Se abiliti il rilevamento CPA, continua con le impostazioni. Altrimenti, vai a Parametri contatto.

b. Se necessario, abilitare AMD Detection. Ciò consente all'applicazione di rilevare se una chiamata viene instradata a una segreteria telefonica.

c. Se necessario, attivare Terminating Tone Detection. Se abilitato, il CPA attende di rilevare il tono di tentazione di un messaggio vocale prima di terminare la chiamata.

d. Utilizzare il dispositivo di scorrimento o immettere un Periodo minimo silenzio. Questo è il tempo, in millisecondi, affinché l'applicazione classifichi una chiamata come rilevata vocale.

e. Utilizzare il dispositivo di scorrimento o immettere un Periodo di analisi. Questo è il tempo, in millisecondi, che l'applicazione impiega per analizzare la chiamata, il tempo per CPA.

f. Utilizzare il dispositivo di scorrimento o immettere un discorso minimo valido. Questo è il tempo, in millisecondi, di voce continua sulla chiamata per classificare la chiamata come voce rilevata.

g. Utilizzare il dispositivo di scorrimento o immettere un'analisi del tempo massimo. Questo è il tempo massimo, in millisecondi, affinché l'applicazione identifichi un problema come aria morta.

h. Utilizzare il dispositivo di scorrimento o immettere un'analisi del tono del termine massimo. Questo è il tempo, in millisecondi, impiegato dall'applicazione per analizzare un messaggio vocale della segreteria telefonica come terminato.

i. Fare clic su Salva e passare alla sezione Parametri contatto.

Nota: per accedere immediatamente alle descrizioni dei campi nella **sezione Parametri** CPA, fai clic sulla **Guida**
icona.

Modalità di stimolazione predittiva

1. Completa la sezione Dettagli **campagna** come di seguito se stai selezionando la Modalità Pacing come Partecipativa:
   a. Immettere un nome.
   b. Inserisci una descrizione.
   c. Selezionare un Nome dialer dall'elenco a discesa.
   d. Selezionare un Punto di ingresso dall'elenco a discesa.
   e. Passare alla sezione Parametri aziendali globali e completare la selezione dei Parametri aziendali globali per il gruppo.
   f. Passare alla sezione Dettagli dialer.
2. **Nella sezione Dettagli** connessione telefonica, fornire i seguenti dettagli se si seleziona la Modalità di stimolazione come Predittiva:

a. Immettere un ID chiamante in uscita.

b. Utilizzare il dispositivo di scorrimento o immettere una Velocità di composizione. Questo è il numero di contatti da chiamare per ogni agente. Ad esempio, se questo valore è 5 e sono presenti dieci agenti connessi, il numero di contatti composti è limitato a 50.

   Nota: la velocità di composizione impostata qui deve essere inferiore o uguale al valore specificato nel campo Velocità massima di composizione.

c. Utilizzare il dispositivo di scorrimento o immettere un Tempo di chiamata Nessuna risposta. Questa è la durata, in secondi, in cui il telefono del cliente squilla prima che una chiamata venga considerata Nessuna risposta.

d. Utilizzare il dispositivo di scorrimento o immettere una Velocità massima di composizione. Questo è il numero di contatti che vengono recapitati al dialer per ogni agente connesso. Se il numero di agenti connessi è 7 e si imposta la velocità massima di composizione su 2, l'applicazione invia 14 contatti al dialer.

e. Utilizzare il dispositivo di scorrimento o immettere una percentuale di tasso abbandonato. Questa impostazione limita la percentuale di chiamate che possono essere abbandonate. Se la percentuale supera questo valore, la chiamata abbandonata viene ridotta a questo valore riducendo il numero di chiamate da comporre.

f. Utilizzare il dispositivo di scorrimento o immettere un ritmo di correzione predittiva. È la velocità con cui il dialer regola la composizione dopo aver raggiunto una connessione live specificata. Più alto è questo numero, meno frequentemente si verifica questo aggiustamento.

g. Utilizzare il dispositivo di scorrimento o immettere un fattore di guadagno predittivo. Il fattore definisce l'aumento della velocità di composizione se le chiamate riuscite non vengono ricevute come previsto.

h. Utilizzare il dispositivo di scorrimento o inserire una percentuale di prenotazione. Questo è il numero di agenti connessi che l'applicazione deve riservare per le campagne mappate a questo gruppo.

   Nota: per accedere immediatamente alle descrizioni dei campi nella **sezione Dettagli** dialer, fare clic su **Aiuto**
   icona.

3. **Nella sezione Parametri** CPA, fornisci i seguenti dettagli se stai selezionando la Modalità di stimolazione come Predittiva.

   a. Se necessario, abilitare il rilevamento CPA. Se abiliti il rilevamento CPA, continua con le impostazioni. Altrimenti, vai a Parametri contatto.

   b. Se necessario, abilitare AMD Detection. Ciò consente all'applicazione di rilevare se una chiamata viene instradata a una segreteria telefonica.

   c. Se necessario, attivare Terminating Tone Detection. Se abilitato, il CPA attende di rilevare il tono di tentazione di un messaggio vocale prima di terminare la chiamata.

   d. Utilizzare il dispositivo di scorrimento o immettere un Periodo minimo silenzio. Questo

è il tempo, in millisecondi, affinché l'applicazione classifichi una chiamata come rilevata vocale.

e. Utilizzare il dispositivo di scorrimento o immettere un Periodo di analisi. Questo è il tempo, in millisecondi, che l'applicazione impiega per analizzare la chiamata, il tempo per CPA.

f. Utilizzare il dispositivo di scorrimento o immettere un discorso minimo valido. Questo è il tempo, in millisecondi, di voce continua sulla chiamata per classificare la chiamata come voce rilevata.

g. Utilizzare il dispositivo di scorrimento o immettere un'analisi del tempo massimo. Questo è il tempo massimo, in millisecondi, affinché l'applicazione identifichi un problema come aria morta.

h. Utilizzare il dispositivo di scorrimento o immettere un'analisi del tono del termine massimo. Questo è il tempo, in millisecondi, impiegato dall'applicazione per analizzare un messaggio vocale della segreteria telefonica come terminato.

i. Fare clic su Salva e passare alla sezione Parametri contatto.

Nota: per accedere immediatamente alle descrizioni dei campi nella **sezione Parametri** CPA, fai clic sulla **Guida**
icona.

Parametri di contatto

1. **Nella sezione Parametri** contatto, specificare le seguenti informazioni:

   a. Il numero iniziale di contatti è il numero di contatti che si intende inviare al dialer inizialmente. Utilizzare il dispositivo di scorrimento per impostare un numero.

   b. Incremento per % è la percentuale di cui si intende aumentare la consegna dei contatti al dialer. È possibile aumentare questo dato perché il dialer sta chiamando le chiamate a una velocità più veloce del previsto e sta esaurendo i contatti.

   c. Decremento Per % è la percentuale di cui si intende diminuire la consegna dei contatti al Dialer. È possibile ridurre questa percentuale perché il dialer effettua chiamate in uscita a una velocità inferiore al previsto e accumula contatti da comporre.

   d. Soglia superiore % è il limite superiore come multiplo del numero iniziale di contatti che possono essere consegnati al dialer.

   e. Attiva la casella di controllo Bilanciamento automatico per distribuire automaticamente i contatti dal file caricato in modo uguale a tutte le campagne mappate al gruppo.

   f. Impostare la frequenza di consegna. Questo è il tempo di attesa tra le iterazioni in secondi.

   g. Impostare la lunghezza della coda digitale, che determina il numero di contatti che rimangono in una coda per la consegna immediata al dialer.

   h. Abilita il tasto di alternanza Mappatura account Executive per consentire un servizio personalizzato associando un agente esclusivamente a un cliente in una campagna basata su agente.
   Nota: la mappatura dei dirigenti dell'account non è ancora supportata in WxCC.

   i. Passare alla sezione Parametri aziendali globali e completare la selezione dei Parametri aziendali globali per il gruppo.

   j. Fai clic su **Salva** per completare.

Aggiunta di un gruppo di campagne manuale

Nota: contattare Cisco CSM per abilitare questa configurazione.

Puoi anche aggiungere un gruppo di campagne manuale all'applicazione Campaign Manager. Si tratta di gruppi di campagna indipendenti. Puoi creare campagne e associarle a questi gruppi di campagne manuali. Tutte le funzionalità della campagna funzionano come spiegato nel capitolo Campagna. L'unica differenza è che i contatti, invece di essere consegnati a un dialer, sono collocati in una tabella separata. Alcune API accedono a questi contatti e agiscono come richiesto: consegnate a un dialer per la composizione, inviate come elenco a un agente per la composizione manuale, ecc. Una volta impostati i risultati, ci sono API che selezionano i risultati ed eseguono ulteriori attività come configurato nella campagna.

1. Inserisci un nome per il gruppo di campagne.
2. Inserisci una descrizione.
3. Fai clic su Salva e continua.
4. Completare le sezioni Parametri contatto – Mappatura agente.
5. **Nella sezione Parametri** contatto, specificare le seguenti informazioni:
    a. Il numero iniziale di contatti è il numero di contatti che si intende inviare al dialer inizialmente. Utilizzare il dispositivo di scorrimento per impostare un numero.
    b. Incremento per % è la percentuale di cui si intende aumentare la consegna dei contatti al dialer. È possibile aumentare questo dato perché il dialer sta chiamando le chiamate a una velocità più veloce del previsto e sta esaurendo i contatti.
    c. Decremento Per % è la percentuale di cui si intende diminuire la consegna dei contatti al Dialer. È possibile ridurre questa percentuale perché il dialer effettua chiamate in uscita a una velocità inferiore al previsto e accumula contatti da comporre.
    d. Soglia superiore % è il limite superiore come multiplo del numero iniziale di contatti che possono essere consegnati al dialer.
    e. Attiva la casella di controllo Bilanciamento automatico per distribuire automaticamente i contatti dal file caricato in modo uguale a tutte le campagne mappate al gruppo.
    f. Impostare la frequenza di consegna. Questo è il tempo di attesa tra le iterazioni in secondi.
    g. Impostare la lunghezza della coda digitale, che determina il numero di contatti che rimangono in una coda per la consegna immediata al dialer.
    h. Abilita il tasto di alternanza Mappatura account Executive per consentire un servizio personalizzato associando un agente esclusivamente a un cliente in una campagna basata su agente.

        Nota: la mappatura dei dirigenti dell'account non è ancora supportata in WxCC.
    i. Seleziona gli agenti appropriati in Mappatura agenti per eseguire la mappatura con il gruppo di campagne. È possibile selezionare più agenti.

Configurazione del sistema

Configurazione di sistema controlla varie funzionalità globali in Campaign Manager.

L'accesso alla pagina Configurazione di sistema è soggetto al controllo di accesso basato sui ruoli (RBAC, Role-based Access Control). Il collegamento alla pagina viene visualizzato nel modulo di amministrazione solo se è stato concesso il privilegio ad esso associato.

È possibile accedere a tutte le configurazioni di sistema utilizzando il menu Sistema. È possibile creare nuove configurazioni o aggiornare configurazioni esistenti. Per apportare modifiche, modificare i campi pertinenti e fare clic su **Salva**. Le modifiche hanno effetto immediato.

La configurazione del sistema fornisce le seguenti funzionalità:

Modalità

Le modalità si riferiscono al metodo o al canale di comunicazione utilizzato dall'applicazione per interagire con un cliente. Cam- paign Manager offre una varietà di canali di supporto tra cui scegliere, tra cui voce, e-mail, messaggi di testo (SMS) e altro ancora. L'utente può personalizzare una modalità di comunicazione secondo il requisito. Per saperne di più, clicca qui.

Fusi orari

Tutti gli orari vengono memorizzati in UTC (Coordinated Universal Time) e vengono visualizzati globalmente in base al fuso orario del sistema. I fusi orari vengono configurati al momento dell'installazione e i fusi orari configurati vengono utilizzati come fusi orari specifici per la campagna. Questi fusi orari possono essere sparsi in diversi continenti o anche in luoghi diversi nello stesso continente. Per saperne di più, clicca qui.

Conformità

La conformità consente all'utente di caricare il numero di contatto o i dati aziendali come ID cliente, numero di account e così via. Un elenco di contatti è il file in cui vengono memorizzati e organizzati tutti i contatti nel sistema. I contatti caricati vengono memorizzati nel database e li convalida durante il caricamento del contatto o la consegna dei contatti. Una volta importati i contatti nel sistema, l'elenco dei contatti può essere utilizzato per una o più sottocampagne, a seconda delle esigenze. A livello di campagna, un utente può scegliere di convalidare la conformità al caricamento del contatto o alla consegna del contatto. Per saperne di più, clicca qui.

Caricamento globale

Il caricamento globale ti consente di caricare un singolo elenco di lead in più campagne in base ai criteri definiti per ciascuna di queste campagne. Ti aiuta a mappare i campi di contatto con il tipo di dati.

È possibile aggiungere ulteriori condizioni all'elenco dei contatti facendo clic su più accanto alla regola (Aggiungi condizione) e creando ulteriori set di condizioni. Le condizioni all'interno di un set di condizioni vengono ANDed insieme durante la valutazione della regola. Ogni condizione è ORed con qualsiasi altro set di condizioni. Per saperne di più, clicca qui.

Risultato aziendale

Un risultato aziendale è la disposizione impostata da un agente in base al codice di riepilogo inserito dall'agente dopo aver interagito con un cliente. Configurando un risultato aziendale, è possibile definire cosa accade al contatto dopo che l'agente ha selezionato un codice di rientro. È possibile configurare il risultato aziendale per chiudere il contatto in caso di esito positivo o negativo. se il titolare della carta di credito rifiuta di pagare, il codice di riepilogo potrebbe essere Rifiutato di

pagare e puoi impostare l'esito aziendale come Non riuscito. Per saperne di più, clicca qui.

Area e CAP

Area e codice postale mantiene un elenco principale di codici postali e prefissi. I codici di area e di avviamento postale sono associati agli Stati e ai fusi orari corrispondenti. Associando, l'applicazione aderisce ai requisiti di legge locali relativi alla chiamata dei contatti in varie ore del giorno, nei fine settimana e così via. Per saperne di più, clicca qui.

Diritto dello Stato

La legge statale definisce i codici statali e l'ora richiamabile per ogni giorno della settimana. Ogni regione, come stati, paesi e così via, ha leggi che regolano le operazioni del contact center. È possibile configurare queste leggi statali per garantire che le operazioni del contact center siano conformi agli statuti delle aree geografiche in cui operano.

Se uno stato può avere un regolamento che nessun contact center può raggiungere un contatto tra 8.00 PM e 6.00 AM. Puoi configurare Campaign Manager in modo che i contatti vengano consegnati per la composizione solo al di fuori di questi orari e ti assicuriamo che il contatto non verrà consegnato in violazione di una legge statale. Per saperne di più, clicca qui.

Ferie

Le festività definiscono l'elenco delle festività in base a varie aree geografiche a causa di feste, osservanze, anniversari di nascita e così via e mappate con campagne. Questi sono giorni in cui le campagne normalmente non vengono eseguite. È possibile aggiungere festività disponibili nell'intera applicazione. Una volta aggiunti, è possibile mappare queste festività a varie campagne come richiesto dalla geografia locale. Per saperne di più, clicca qui.

URL

URL permette di incorporare qualsiasi pagina personalizzata o un sito web nell'applicazione in modo da lanciare lo stesso dall'interno di Campaign Manager. Ciò elimina la necessità di sfogliare una pagina Web visualizzata di frequente aprendo un altro browser Tab. Per saperne di più, clicca qui.

Profilo

I profili vengono utilizzati per caricare (incluso Global Upload) contatti, scrub contatti o caricare contatti di conformità (DNC, NDNC, PEWC o CPT). Le varie attività associate a tali caricamenti, l'impostazione dei parametri, la mappatura di vari campi e così via sono gestite a livello di profilo e non devono essere ripetute al momento del caricamento. I profili possono essere definiti come scorciatoie che ti aiutano attraverso l'intera gamma di caricamenti relativi ai contatti. Crea e salva vari profili. Per saperne di più, clicca qui.

Server di posta elettronica

I server di posta elettronica definiscono le proprietà e-mail per l'istanza e gli account e-mail configurati. Il servizio e-mail può anche influire sulla corretta trasmissione delle e-mail in entrata e in uscita. Gli amministratori di posta elettronica configurano gli account e-mail per consentire al sistema di connettersi ai servizi di posta esterni come i server POP3, SMTP o IMAP.

Dopo aver completato il server e-mail di configurazione in questa pagina, sarà possibile:

- Ricevi e-mail dai tuoi clienti e consenti all'agente di rispondere.
- Invia messaggi e-mail nelle tue campagne

outbound. Per saperne di più, clicca qui.

server SMS

È possibile configurare i server SMS Gateway per l'applicazione. Utilizzare questi server configurati per inviare messaggi SMS in uscita.

Dopo aver completato i passaggi di configurazione in questa pagina, sarà possibile:

- Ricevi messaggi SMS dai tuoi clienti e consenti a un'applicazione o a un agente di rispondere.
- Invia messaggi SMS nelle tue campagne

outbound. Per saperne di più, clicca qui.

Altre impostazioni

Le altre impostazioni consentono di configurare:

- Contatore tentativi
- Parametri aziendali globali
- Dimensione
- Alerter

Riassegnazione degli agenti

Ciò consente all'utente di riassegnare un agente a un'attività. Se un contatto deve essere ripianificato in base alla data e all'ora di disponibilità dell'agente, puoi riassegnare un altro agente per gestire la chiamata. Esistono due modi per selezionare i contatti, selezionare direttamente il contatto e selezionare i contatti utilizzando le condizioni di filtro. Per saperne di più, clicca qui.

Campagna di esportazione o importazione

Export o Import Campaign permette di esportare e importare la configurazione della campagna. L'importazione o l'esportazione di una campagna include solo la pagina Campagna, la pagina Configurazione di sistema e la pagina Strategia contatti per una determinata campagna. Per saperne di più, clicca qui.

Categoria della campagna

Una categoria di campagna ha un gruppo di campagne, che possono essere utilizzate per applicare condizioni come DNC e NDNC. La Categoria Campagna permette di creare e gestire Categorie di Campagne. Per saperne di più, clicca qui.

Configurazione del provider CPaaS

Nota: attualmente, questa funzione non è supportata in Webex Contact Center.

Campaign Manager supporta l'esecuzione di campagne IVR (senza agente) utilizzando provider di servizi CPaas esterni. L'utente può configurare le credenziali di accesso del provider di servizi. Per saperne di più, clicca qui.

API Tasti

Questa funzione facilita l'accesso sicuro ad applicazioni di terze parti che richiedono integrazioni con Campaign Manager per Cisco CCE. L'autenticazione di base consente l'accesso alle applicazioni Service, Webservice e Websocket Server. L'utente può generare una chiave API e una chiave segreta per ottenere un accesso sicuro al Campaign Manager. Queste chiavi consentono di proteggere l'accesso a API Manager. Per saperne di più, clicca qui.

Stato di disponibilità elevata

L'alta disponibilità (HA) è una funzionalità concessa in licenza. Campaign Manager utilizza la progettazione del cluster per la sua soluzione ad alta disponibilità. Ogni componente di Campaign Manager viene reso ridondante ed è disponibile in entrambi i cluster. Durante il normale funzionamento, entrambi i cluster vengono eseguiti con un lato in modalità attiva e l'altro lato in modalità standby. Durante un errore, il processo di failover automatico trasferisce il cluster di standby alla modalità attiva e passa dal cluster precedentemente attivo alla modalità standby. I due lati sono pensati solo per la ridondanza, non per il bilanciamento del carico. Per saperne di più, clicca qui.

Modalità

Le modalità si riferiscono al metodo o al canale di comunicazione utilizzato per interagire con un cliente.

Nota: l'applicazione supporta solo Voice come modalità per la versione corrente.

Aggiungi modalità vocale

È possibile creare una modalità vocale per raggiungere un contatto su una linea fissa (Home o ufficio o altro) o su un cellulare (Home o ufficio o altro).

1. Fare clic su **Aggiungi modalità** vocale.
2. Immettere un **Nome** modalità e una **Descrizione** della modalità.
3. Selezionare una **Lunghezza** minima e una **Lunghezza** massima dall'elenco a discesa.
4. Fai clic su **Salva**.

Aggiorna una modalità

1. Selezionare una modalità e fare clic sull'icona **Modifica** .
2. Aggiorna i dettagli e fai clic su **Salva**.

Eliminazione di una modalità

1. Selezionare una modalità e fare clic sull'icona **Elimina** .
2. Fai clic su **OK** nel popup di conferma.

Campi

Campo	Descrizione
Nome modalità	Modalità di comunicazione

Descrizione	Descrizione della modalità
Lunghezza minima e massima	Permette di definire la lunghezza minima e massima di una modalità

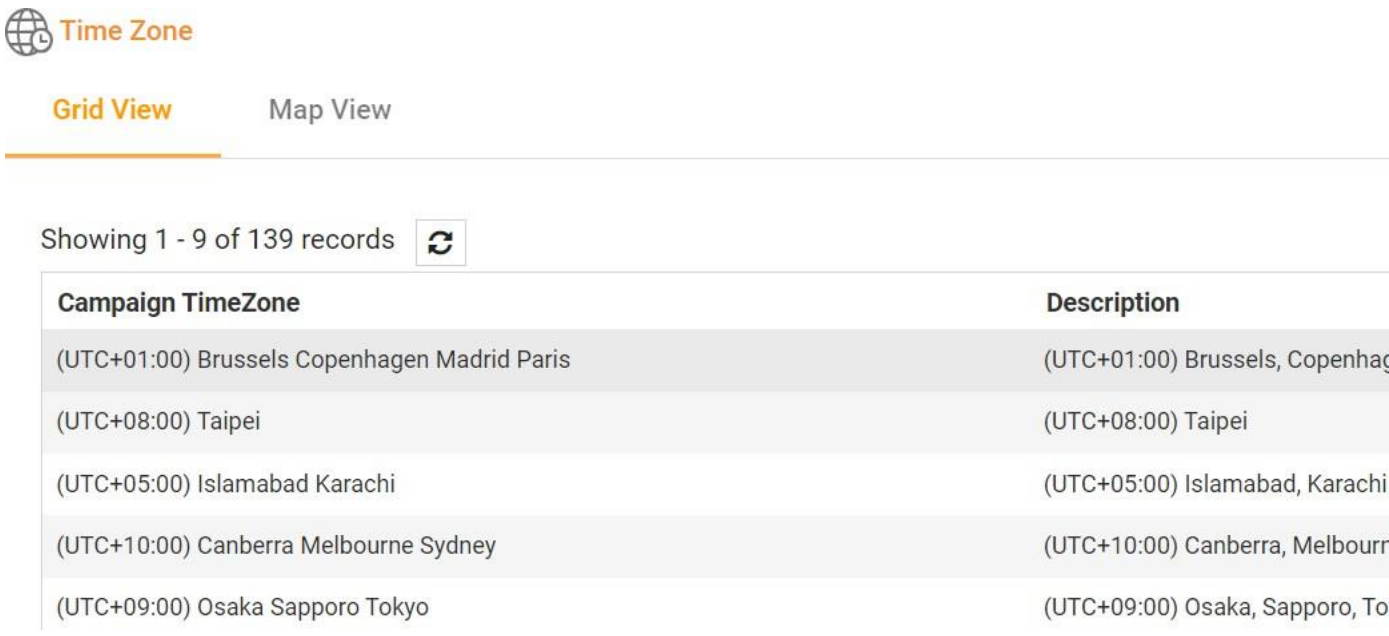
Fuso orario

Tutti gli orari vengono memorizzati in UTC (Coordinated Universal Time) e vengono visualizzati globalmente in base al fuso orario del sistema. I fusi orari vengono configurati al momento dell'installazione di Campaign Manager e i fusi orari configurati vengono utilizzati come fusi orari specifici della campagna. L'utente utilizza vari fusi orari per eseguire campagne. Questi fusi orari possono essere sparsi in diversi continenti o anche in luoghi diversi nello stesso continente.

I fusi orari sono presentati nella vista a griglia e nella vista mappa. Attiva o disabilita il fuso orario per applicare il fuso orario per una campagna. Se un fuso orario è mappato a una campagna, non è possibile disabilitare i fusi orari.

Vista a griglia

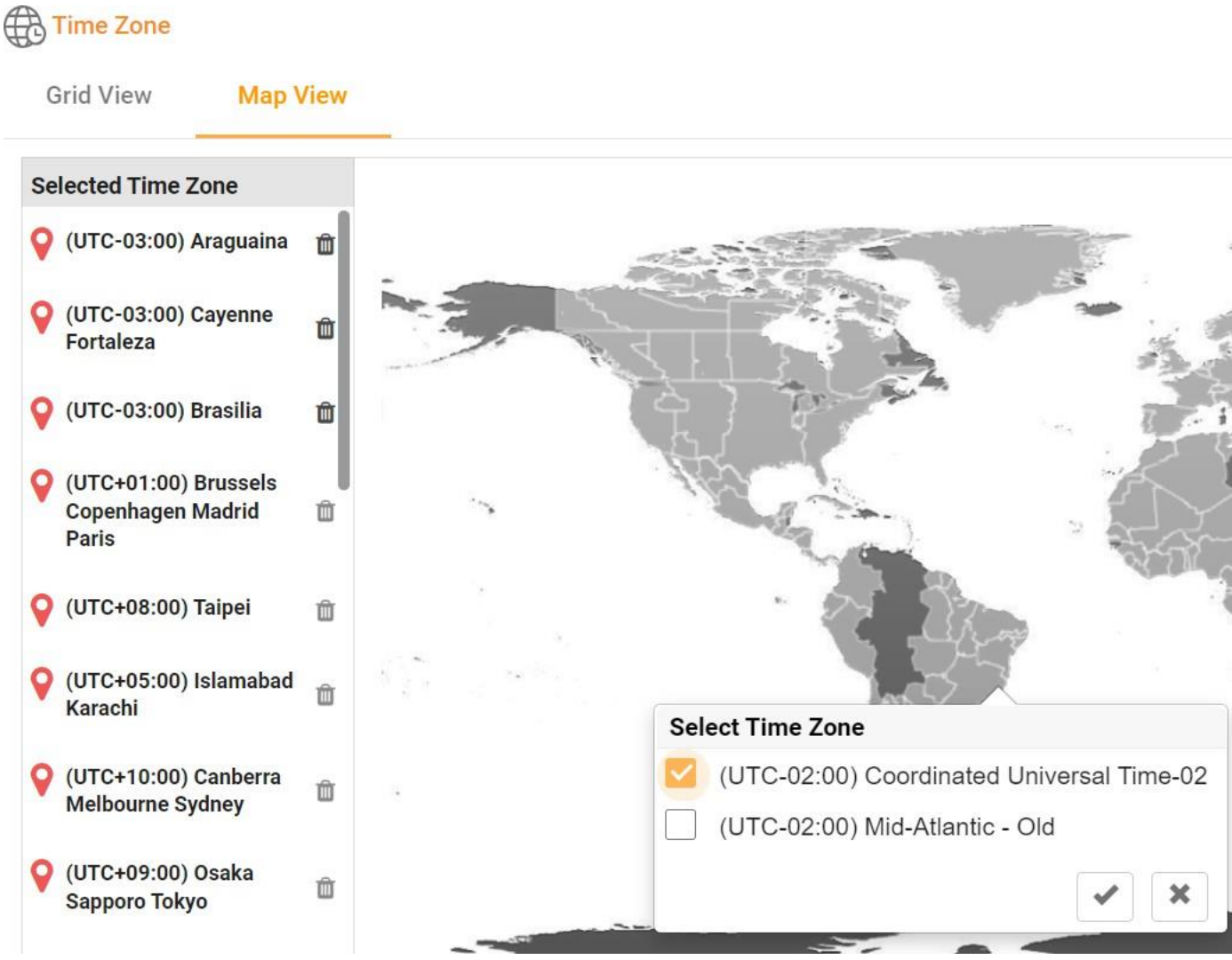
1. Passare alla **vista Griglia** .



2. Seleziona il fuso orario e attiva il fuso orario per una campagna.

Visualizzazione mappa

1. Passare alla **vista Mappa** .



2. Fai clic su un'area della mappa. Viene visualizzato un popup che mostra tutti i fusi orari per la longitudine selezionata.
3. Fare clic su **OK** nel popup di conferma.

Fuso orario di sistema

1. Passare al fuso **orario di**sistema.
2. Questa selezione consente al sistema di calcolare i dati per le metriche delle prestazioni in tempo reale in base al fuso orario specificato.

Conformità

Compliance permette di caricare le seguenti tipologie di contatti:

- Non chiamare (DNC) - Il registro DNC è un elenco di numeri che hanno richiesto di non essere disturbati da telefonate indesiderate.
  Il registro DNC è un elenco di contatti che hanno richiesto di non ricevere telefonate indesiderate. Inoltre, DNC significa *Non contattare* per i canali e-mail e SMS. Quando un contatto è contrassegnato sotto DNC, tutti i canali (voce, SMS ed e-mail) sono bloccati da ulteriori comunicazioni non richieste.
- National Do Not Call (NDNC) - Questo è il registro DNC a livello nazionale. Se un numero è registrato sotto NDNC, nessuna persona o organizzazione effettua chiamate non richieste. NDNC si applica anche alle *politiche nazionali di non contatto* per SMS e canali di posta elettronica, garantendo che non si verifichino comunicazioni non richieste tramite alcun mezzo.
- Previo consenso scritto esplicito (PEWC) - PEWC impone ai telemarketing di ottenere il previo consenso scritto della parte chiamata per le chiamate di telemarketing auto-composte o preregistrate a numeri wireless e le chiamate preregistrate verso telefoni fissi residenziali.

  Nota: contattare Cisco CSM per attivare questa configurazione.
- Tempo preferito dal cliente (CPT): consente di configurare tre diversi orari di chiamata preferiti dal cliente tramite il file di caricamento. L'applicazione fornisce il contatto per la composizione all'ora preferita dal cliente. I fusi orari possono anche essere configurati come richiesto.

  Nota: contattare Cisco CSM per attivare questa configurazione.

Importa file

1. Seleziona il Tipo **di** caricamento e la Modalità **di** importazione dal menu a discesa.
2. Selezionare il tipo di **file da** Testo/CSV **o** Personalizzato **.**
3. Se il tipo di file è Text/CSV, selezionare un **Delimitatore**. Utilizza uno dei seguenti delimitatori nel file di caricamento: virgola (,), trattino (-), dollaro ($), percentuale (%), pipe (|), circonflesso o punto (^), e commerciale (&), asterisco (*) e Tab.
4. Fare clic su **Scegli file** da importare e selezionare un file.

   Nota: se si utilizza l'applicazione in una lingua localizzata (diversa dall'inglese), salvare il file del contatto inserito per il caricamento nella codifica UTF-8.

5. Se è necessario caricare un profilo1 , selezionarlo dall'elenco a discesa. Per il caricamento rapido, vedere "Caricamento rapido " a pagina 91.

Mappatura dei campi

1. Vai alla mappatura dei **campi** Tab.
2. Selezionare il codice paese dall'elenco a discesa per associarlo al campo del codice paese.
3. Selezionare i Dati DNC dall'elenco a discesa per mapparli al campo Dati DNC.
4. Selezionare il prefisso dall'elenco a discesa per associarlo al campo Prefisso.
5. Selezionare il Tipo di canale dall'elenco a discesa per associarlo al campo Tipo di canale. È possibile selezionare più tipi di canale, ad esempio Voce, Segreteria telefonica, E-mail, SMS e CPAAS.
6. Se il tipo di caricamento è **NDNC**:
    a. Selezionare i **dati** NDNC dall'elenco a discesa.
    b. Selezionare i **campi Data** di inizio e **Data** di fine dall'elenco a discesa da mappare.
    c. Selezionare Formato **data** dall'elenco a discesa.
7. Se il tipo di caricamento è **DNC**:
    a. Selezionare i Dati DNC dall'elenco a discesa.
    b. Se il tipo di caricamento è **DNC**, attivare la **Durata** DNC per selezionare la durata dal file di caricamento. Per contrassegnare questo contatto come DNC in modo permanente, abilitare DNC Forever. Il campo Durata DNC è attivo solo se il Tipo di caricamento è DNC.
    c. TURN sulla **Durata** Valida attivando il DNC Forever. Se questo campo è attivato, **i campi Data** di inizio e **Data** di fine sono disattivati.
    d. Selezionare la **Data** di inizio e la **Data** di fine se il **campo DNC per sempre** non è abilitato.
    e. Selezionare Formato **data** dall'elenco a discesa. Questo campo è visibile solo quando la durata DNC è attivata.
8. Se il tipo di caricamento è **PEWC**:
    a. Selezionare il campo Dati PEWC dall'elenco a discesa.
    b. Fare clic su uno di Consenso o **Non consenso** per indicare se il contatto deve essere consegnato come Consenso (consenso fornito dall'utente) o Non consenso secondo la definizione di Previo consenso scritto espresso.
9. Se il tipo di caricamento è **CPT**,

---

1 Un profilo è un modello che memorizza la mappatura delle liste di caricamento e dei campi di conformità che possono essere riutilizzati ogni volta sia manualmente che automaticamente. Tutta la configurazione che regola il caricamento viene salvata in un profilo denominato - caricamento di file / database, credenziali di accesso, mappatura dei campi aziendali, ecc., praticamente tutto ciò

che è associato a un caricamento. Tutto quello che devi fare è selezionare il percorso del file, selezionare un profilo e caricare.

1. Seleziona un fuso orario selezionando l'opzione **Carica da file** o **Usa prefisso**. Se si seleziona Carica da file, selezionare il campo Fuso orario da mappare dal file caricato.
2. Selezionare **Carica da file** se si desidera che il CPT sia specificato nel file di caricamento del contatto. Assicurati che il file di caricamento disponga di un fuso orario. Seleziona il fuso orario e mappa un campo dal file caricato che è il fuso orario per CPT. Assicurati che il fuso orario nel file di caricamento sia già disponibile nella tua applicazione.
3. Selezionare **Usa prefisso** per utilizzare il fuso orario del prefisso come fuso orario CPT.
4. Seleziona **Giorno della settimana** dal file caricato nell'elenco a discesa per il giorno della settimana preferito dal cliente per ricevere la chiamata. Il file di caricamento deve contenere almeno due lettere iniziali consecutive per il giorno della settimana, ad esempio Lu per lunedì, Ma per martedì e così via. Questo è un campo obbligatorio.
5. Selezionare un **formato** ora da HH:MM e HH:MM:XM. Il formato dell'ora deve corrispondere al formato indicato nel file di caricamento.
6. Selezionare Slot A **Ora di inizio 1,Slot** A Ora di fine **2,Slot** B Ora di inizio 3,Slot B Ora di fine 4,Slot C Ora di inizio 5e Slot C Ora di fine 6.

   Nota: non è obbligatorio selezionare tutti e tre gli slot. Tuttavia, se si selezionano più slot, è necessario selezionarli in sequenza, prima lo slot A, poi lo slot B e infine lo slot C.

---

1 Selezionare il campo da mappare all'ora di inizio dello slot preferita dal cliente per il primo o slot A. Questo è il momento in cui l'applicazione consegna il contatto al dialer, fatte salve eventuali restrizioni legali per la composizione in vigore per questo slot.
2 Selezionare il campo da mappare all'ora di fine dello slot preferita dal cliente per il primo o slot A. Questo è il momento bey-
Ond che il contatto non viene consegnato al dialer.
3 Selezionare il campo da mappare all'ora di inizio dello slot preferita dal cliente per il secondo o slot B. Questo è necessario come secondo dei tre slot preferiti dal cliente, nel caso in cui il primo slot comporti una chiamata non riuscita. Questo è il momento in cui l'applicazione consegna il contatto al dialer. Ad esempio, se l'orario dello slot A è compreso tra le 8 e le 9 del mattino e la chiamata non può essere chiamata in uscita a causa di alcune restrizioni o del cliente non raggiungibile, verrà chiamata nello slot B qui definito, che potrebbe essere compreso tra le 10 e le 11. Ancora una volta, questo è anche soggetto a eventuali restrizioni statutarie per la composizione che sono in vigore per questo slot.
4 Selezionare il campo da mappare all'ora di fine dello slot preferita dal cliente per il secondo o slot B. Questo è il momento bey-
Ond che il contatto non viene consegnato al dialer.
5 Selezionare il campo da mappare all'ora di inizio dello slot preferita dal cliente per il terzo o slot C. Questo è richiesto come ultimo dei tre slot preferiti dal cliente, nel caso in cui il primo e il secondo slot risultino in una chiamata non riuscita. Questo è il momento in cui l'applicazione consegna il contatto al dialer. Ad esempio, se l'orario dello slot A è compreso tra le 8 e le 9 del mattino e la chiamata non può essere chiamata in uscita a causa di alcune restrizioni o del cliente non raggiungibile; l'orario dello Slot B è compreso tra le 10 e le 11 e non è stato possibile comporre per

gli stessi motivi, verrà chiamato nello Slot C definito qui, che potrebbe essere compreso tra 2 PM e 3 PM. Ancora una volta, questo è anche soggetto a eventuali restrizioni legali per la composizione che sono in vigore per questo slot.
6 Selezionare il campo da mappare all'ora di fine dello slot preferita dal cliente per il terzo o slot C. Questo è il momento bey-
Ond che il contatto non viene consegnato al dialer.

Conformità o categoria della campagna

Nota: questo è un passaggio facoltativo.

1. Passare alla **categoria Conformità o Specifica** campagnaTab e selezionare il DNC **specifico della** campagna o le campagne appropriate per applicare la conformità per le campagne selettive.
2. Selezionare il DNC **specifico per categoria** e selezionare le categorie di campagne appropriate per applicare la conformità per le categorie di campagne selettive.
3. Fai clic su **Salva**.

Ricerca rapida

1. Selezionare il tipo **di** caricamento e il **tipo di categoria.**
2. Immettere il valore da ricercare. Questo è il numero di telefono del contatto contrassegnato come DNC, NDNC, CPT o PEWC.
3. Fai clic su **Trova**.
4. Per DNC e NDNC, l'applicazione visualizza i dati di conformità, la categoria, la data e ora di inizio, la data e l'ora di fine e il tipo.

   Nota: il campo Tipo è applicabile per i filtri DNC e NDNC.
5. Per PEWC, il risultato della ricerca popola i dati di conformità, la categoria, il canale e il tipo di consenso per tutti i record corrispondenti.
6. Per CPT, il risultato della ricerca popola i dati di conformità, la categoria, il canale, il giorno della settimana e l'intervallo di tempo per lo slot A, lo slot B e lo slot C (slot disponibili) per tutti i record corrispondenti.

Caricamento rapido

Per un caricamento rapido:

1. Seleziona il tipo **di** caricamento e il tipo di canale. È possibile selezionare più tipi di canale.
2. Seleziona la **categoria** dal menu a discesa.
3. Immettere i dati **di** conformità come i dati DNC, i dati NDNC o i dati PEWC. Invece del numero di telefono del contatto, è anche possibile inserire il valore per qualsiasi parametro aziendale contrassegnato come DNC. Vedere Parametro business.
4. Abilita la **Durata** valida per rendere il contatto come DNC per sempre.
5. Immettere l'ora **di inizio e l'ora di**fine. Questo contatto rimane contrassegnato come DNC per il periodo selezionato.

   Nota: questa opzione è applicabile solo se la casella di **controllo DNC Forever** non è selezionata.
6. Se il tipo di caricamento è PEWC, **fare clic su uno dei punti Consenso o** Non consenso **per indicare se il contatto deve essere consegnato come Consenso (consenso fornito dall'utente) o Non consenso secondo la definizione di Previo consenso scritto espresso.**

7. Se il tipo di caricamento è **CPT**, seleziona un fuso orario.
8. Selezionare un **giorno della settimana** per il giorno della settimana preferito dal cliente per ricevere la chiamata.
9. Selezionare la casella di controllo relativa allo slot A. Selezionare l'ora di inizio e l'ora di fine per l'orario di chiamata preferito dal cliente per questo slot. Fare clic su OK.
10. Se è necessario un altro slot, selezionare la casella di controllo relativa allo slot B. Selezionare l'ora **di inizio e** l'ora di fine per l'orario di chiamata preferito dal cliente per questo slot. Fare clic su **OK**.
11. Se è necessario un terzo slot, selezionare la casella di controllo per lo slot C. Selezionare l'ora **di inizio e** l'ora di fine per l'orario di chiamata preferito dal cliente per questo slot. Fare clic su **OK.**
12. Fai clic su **Carica**.

Campi

Campi	Descrizione
Tipo di caricamento	Questo determina il tipo di contatti di conformità DNC, NDNC o PEWC che vengono caricati. **DNC** : DNC è Do Not Call (Registro di sistema). Alcune autorità di regolamentazione delle telecomunicazioni hanno dato la possibilità agli utenti di telefonare di contrassegnarsi come clienti DNC. Nessuna persona o organizzazione deve effettuare una chiamata non richiesta o inviare un SMS non richiesto a un telefono elencato come DNC. **NDNC** - NDNC è Do Not Call (registro) a livello nazionale. Se un numero è registrato sotto NDNC, nessuna persona o organizzazione nel paese registrato (dove il numero è registrato) effettuerà una chiamata non richiesta o invierà un SMS non richiesto. **PEWC** - PEWC è previo consenso scritto espresso. Questa conformità impone che i telemarketing ottengano il previo consenso scritto della parte chiamata per le chiamate di telemarketing auto-composte o preregistrate a numeri wireless e le chiamate preregistrate verso telefoni fissi residenziali. PEWC è responsabilità dell'azienda che organizza campagne outbound. L'azienda deve assicurarsi che i numeri caricati per una campagna siano reclami PEWC.

Modalità di importazione	Modalità di importazione **Aggiunta**: aggiunge i record caricati a un elenco DNC/NDNC/PEWC già esistente. **Sovrascrivi**: cancella l'elenco esistente e ne aggiunge di nuovo

	record nell'elenco. **Elimina**: i record nell'elenco DNC/NDNC/PEWC corrispondenti a quelli caricati vengono eliminati.
Tipo di file	Tipo di file da importare. Se si utilizza l'applicazione in una lingua localizzata (diversa dall'inglese), salvare il file del contatto inserito per il caricamento nella codifica UTF-8.
Delimitatore	Elenca i caratteri per separare i campi dati in un file. Utilizza uno dei seguenti delimitatori nel file di caricamento: virgola (,), trattino (-), dollaro ($), percentuale (%), pipe (|), circonflesso o punto (^), e commerciale (&), asterisco (*) e Tab.
Nome profilo	Elenca i profili. Un profilo è un modello che memorizza la mappatura degli elenchi di caricamento e dei campi di conformità che possono essere riutilizzati ogni volta sia manualmente che automaticamente.
Prefisso internazionale	Campo Business nel file di caricamento da mappare come codice paese
Dati DNC	Campo da mappare come filtro per i dati DNC
Prefisso telefonico	Campo di attività da mappare come prefisso. La conformità alla legge statale per questa campagna è conforme al prefisso configurato in Sistema. Viene applicata la legge statale dello stato appartenente a questo prefisso.
Tipo di canale	Modalità di comunicazione per applicare il caricamento DNC, ad esempio Voce, E-mail o SMS. È possibile selezionare più tipi di canale.
Durata DNC	Durata dei contatti da contrassegnare come DNC.
DNC per sempre	DNC consente per sempre i contatti caricati su DNC/NDNC/PEWC per sempre
Specifico della campagna	Elenca i dettagli specifici della campagna
Categoria specifica	Liste Categorie
Campagna	Nome della campagna
Gruppi di campagne	Nome del gruppo Campagna

Caricamento globale

Il caricamento globale ti consente di caricare un singolo elenco di lead in più campagne in base ai criteri definiti per ciascuna di queste campagne. Questa sezione tratta della configurazione dei dettagli di caricamento globali come le informazioni sui file e le condizioni.

L'utente può effettuare le seguenti operazioni:

- Carica contatti
- Configurazione caricamento globale

Il caricamento globale consente di mappare i campi di contatto con il tipo di dati. È possibile aggiungere ulteriori condizioni all'elenco dei contatti facendo clic su più accanto alla regola (Aggiungi condizione) e creare ulteriori set di condizioni. Le condizioni all'interno di un set di condizioni sono ANDed insieme quando si valuta la regola. Ogni condizione è ORed con qualsiasi altro set di condizioni.

Carica contatti

Importa file

1. Fai clic sull'icona + **Aggiungi** e vai a **Carica contatto**.
2. Selezionare Tipo da **Testo/CSV** o **Altro**. L'altro formato supporta solo il formato JSON.
3. Fare clic su **Scegli file** e selezionare un file di contatto da caricare.

   Nota: se si utilizza l'applicazione in una lingua localizzata diversa dall'inglese, salvare il file del contatto inserito per il caricamento nella codifica UTF-8.
4. Selezionare un **modello** di file dalle configurazioni di caricamento globali.

Schema dei dati

1. Passare allo schema **dei**dati. Tutti i campi del file modello vengono visualizzati nell'elenco a discesa. Definire le caratteristiche di ciascuno dei campi.
2. Selezionare un **tipo di** dati da **Float,String,Number** e **DateTime.**
3. Se il tipo di dati selezionato è **DateTime**,

selezionare un Formato. **Generatore di espressioni**

1. Passare al Generatore **di** espressioni e fare clic su **CREA NUOVO.**
2. Immettere un **nome** di espressione.
3. Selezionare una **funzione** dal menu a discesa. Per le funzioni Left, Right, Substring e Replace, vengono compilati tutti i campi dello schema (campi di intestazione nel file di caricamento) e i campi di sistema. Selezionare una di queste opzioni e fare clic su **Seleziona**.

4. Fare clic su **Impostazioni** rispetto al parametro 1. Ci sono tre parametri che puoi scegliere per questa espressione. Per le funzioni Left, Right, Substring e Replace, tutti i campi dello schema e i campi di sistema vengono popolati. Selezionare una di queste opzioni e fare clic su **Seleziona**. Per tutte le altre funzioni relative a data, giorno e ora, è possibile selezionare solo **Ora**.
5. Fare clic su **Impostazioni per il** parametro 2. Ci sono tre parametri che puoi scegliere per questa espressione. Per le funzioni Left, Right, Substring e Replace, tutti i campi dello schema e i campi di sistema vengono popolati. Selezionare una di queste opzioni e fare clic su **Seleziona**. Per tutte le altre funzioni relative a data, giorno e ora, è possibile selezionare solo **Ora**.
6. Fare clic su **Impostazioni per il** parametro 3. Ci sono tre parametri che puoi scegliere per questa espressione. Per le funzioni Left, Right, Substring e Replace, tutti i campi dello schema e i campi di sistema vengono popolati. Selezionare una di queste opzioni e fare clic su **Seleziona**. Per tutte le altre funzioni relative a data, giorno e ora, è possibile selezionare solo **Ora**.
7. Fai clic su

Salva.

Condizione di

costruzione

1. Passare a **Condizione** di compilazioneTab. In questo modo vengono visualizzate le condizioni di creazione per una campagna e un profilo. L'utente può modificare o eliminare la condizione dall'azione .
2. Fare clic su **+ Aggiungi condizione** per creare una nuova condizione.
3. Seleziona un **Nome** campagna e un **Nome** profilo dal menu a discesa.
4. Esistono due modi per caricare un file. Questo è controllato dalla configurazione *Record- sMovedToAllMatchedConditions* nel *web.config* del *componente LCMGlobalUploader* .
    a. True - Per più campagne, in cui un contatto soddisfa le condizioni per più campagne
    b. False - Per una singola campagna, in cui il contatto viene caricato nella prima campagna che corrisponde alla condizione.
5. Per abilitare o disabilitare un **generatore** avanzato, vedere Condizione di compilazione avanzata.
6. Fai clic su **Carica**.

Configurazione del caricamento globale tramite testo e CSV

Per informazioni su come eseguire la configurazione del caricamento globale tramite testo e CSV, vedere Configurazione tramite testo e CSV

Configurazione del caricamento globale utilizzando API.

Per sapere come eseguire la configurazione del caricamento globale utilizzando API, vedere "Configurazione tramite API" a pagina 100.

Configurazione di caricamento globale tramite JSON o larghezza fissa

Per sapere come eseguire la configurazione del caricamento globale utilizzando file di testo o JSON, vedere "Configurazione tramite JSON o larghezza fissa" nella pagina successiva

Aggiornamento dello stato di Global Upload

1. Selezionare un ID elenco globale e fare clic sull'icona **Menu** in **Azione**.
2. In base allo stato corrente, il menu visualizza le opzioni. Selezionare l'opzione appropriata per modificare lo stato.

Elimina caricamento globale

1. Selezionare un ID elenco globale e fare clic sull'icona **Menu** in **Azione**.
2. Selezionare **Elimina**.

Campi

Campi	Descrizione
ID elenco globale	ID elenco assegnato dall'applicazione al momento del caricamento.
Nome file	Nome del file contenente i contatti da caricare.
Ora caricata	Data e ora in cui è stato caricato l'elenco. Si basa sull'ora configurata nelle impostazioni di sistema.
Elaborato	Numero di contatti elaborati dall'elenco.
Ineguagliato	Numero di contatti che non hanno trovato riscontro nell'elenco. Fare clic su Scarica per scaricare l'elenco dei record non corrispondenti.
Errore	Numero di contatti che visualizzano un errore al momento del caricamento. Fare clic su Scarica per scaricare l'elenco dei record di errore.
Campagna Global List	Espandi per visualizzare il numero di contatti caricati per ogni campagna

Stato	Definire lo stato dei contatti. Attivo - Questo stato indica che l'elenco è attivo, che il caricamento dei contatti è riuscito e i contatti verranno recapitati al dialer. Arrestato: questo stato indica che l'elenco è stato arrestato. I contatti vengono caricati nelle rispettive campagne, ma non vengono consegnati al dialer. Non riuscito: tutti i contatti di questo elenco non vengono caricati nella scheda

Campi	Descrizione
	Campagne. Completato - I contatti vengono caricati correttamente nelle rispettive campagne.
Percentuale di completamento	La percentuale di completamento viene calcolata utilizzando la formula: ((TotalRecords - BadRecords - UnmatchedRecords) / TotalRecords)* 100
Azione	Elenca le azioni da eseguire
Interrompi	Blocca i contatti caricati su varie campagne e il trasferimento al dialer.
Avvia	Riprende la consegna dei contatti caricati al dialer.
Arresto permanente	Interrompe definitivamente la consegna dei contatti da questo elenco. Questa azione è irreversibile.

Configurazione tramite JSON o larghezza fissa

Importa file

1. Seleziona un'origine per il caricamento.
    a. Selezionare un **nuovo** file per configurare un nuovo file per il caricamento globale.
    b. Selezionare un **file esistente** per aggiornare le condizioni di un file esistente.
2. Se l'origine **selezionata** è **Nuova**, selezionare un **delimitatore**
3. Selezionare un **tipo di** file.
    a. **Text/CSV** - Selezionare questa opzione per caricare il contatto da un file flat. I campi nel file flat possono essere separati da una virgola, un Tab o un delimitatore personalizzato.
    b. **API** - Se non si utilizza un file flat, è anche possibile utilizzare un modello per caricare i contatti utilizzando il API.
    c. **Altri** : se si seleziona Altri, selezionare un formato appropriato da Larghezza fissa (file di testo formattati senza intestazioni) o JSON (opzione predefinita).

    Nota: se si utilizza l'applicazione in una lingua localizzata (diversa dall'inglese), salvare il file del contatto inserito per il caricamento nella codifica UTF-8.
4. Se stai caricando da un file, seleziona un file di caricamento.

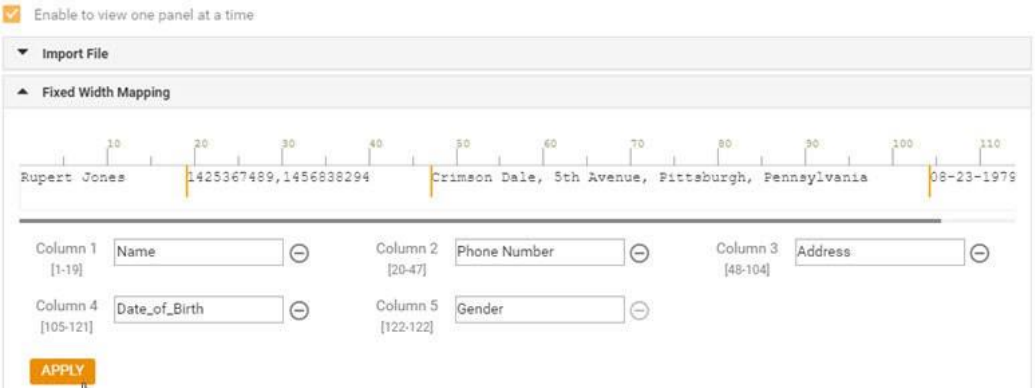
Nota: assicurati che il nome del file inserito per il caricamento inizi con la stessa stringa. Ad esempio, ricevi regolarmente file da un'applicazione di terze parti (CRM) per il caricamento. Se il file che immagini qui è Contact.txt, tutti i file inseriti dall'applicazione di terze parti dovrebbero iniziare con questo nome. L'applicazione di terze parti può aggiungere un timestamp o un ID univoco per l'identificazione, ad esempio Contact_MMDDYYYY.txt o Contact_000001.txt, rispettivamente. Se l'applicazione trova un file corrispondente alla stringa iniziale (in questo caso, Contact.....), il file viene ripreso per il caricamento.

Nota: se il file di contatto contiene campi aziendali facoltativi, le intestazioni dei file per questi campi non devono contenere caratteri speciali Anywhere. Assicurarsi inoltre che l'intestazione del file per questi campi non inizi con un numero. Se si utilizza un delimitatore personalizzato, selezionare un delimitatore utilizzato nel file di caricamento per separare i campi dati.

Larghezza fissa

Questa opzione è applicabile solo se il formato di file selezionato è **Altri**.

1. Selezionare il file TXT desiderato, viene visualizzata la sezione Larghezza fissa.



2. La prima riga di dati del file viene visualizzata su una scala di caratteri. Permette di delimitare le colonne e definire le intestazioni per ognuna di esse.
3. Fare clic sui punti lungo la riga di dati per contrassegnare i limiti per ciascuna colonna. È ammesso un massimo di 128 caratteri per colonna.
4. La prima colonna stabilita è denominata colonna 1 e le colonne consecutive sono numerate di conseguenza. L'intervallo di caratteri viene specificato anche per ogni colonna. L'intervallo per la prima colonna inizia da 1. Il punto finale di una colonna è il punto iniziale della successiva.
5. Definire l'intestazione per ogni colonna nella casella di testo, presente lungo ciascuna di esse.

   Nota: solo i file TXT senza intestazioni sono consigliati per il caricamento. Se viene caricato un file TXT con un'intestazione, l'intestazione viene considerata come un record. L'eventuale mancata corrispondenza dell'intestazione non viene segnalata nella cronologia di caricamento globale. Possono essere utilizzati dalla cartella Error Log nel percorso di caricamento globale.

6. Per eliminare una colonna, fai clic su **Rimuovi** e conferma nel popup Conferma eliminazione visualizzato. L'ultima colonna non può essere eliminata.
7. Fare clic sul **pulsante APPLICA** per salvare le modifiche. Una volta applicate, le modifiche non possono essere annullate. Le intestazioni di colonna vengono ora inserite per la mappatura dei dati nei campi successivi. Passare alla sezione Mappatura campi per mappare le intestazioni ai campi.

Schema dei dati

1. Passare allo schema **dei**dati. Tutti i campi del file modello vengono visualizzati nell'elenco a discesa. Definire le caratteristiche di ciascuno dei campi.
2. Selezionare un **tipo di** dati da **Float,String,Number** e **DateTime.**
3. Se il tipo di dati selezionato è **DateTime**,

selezionare un Formato. **Generatore di espressioni**

1. Passare al Generatore **di** espressioni e fare clic su **CREA NUOVO.**
2. Immettere un **nome** di espressione.
3. Selezionare una **funzione** dal menu a discesa. Per le funzioni Left, Right, Substring e Replace, vengono compilati tutti i campi dello schema (campi di intestazione nel file di caricamento) e i campi di sistema. Selezionare una di queste opzioni e fare clic su **Seleziona**.
4. Fare clic su **Impostazioni** rispetto al parametro 1. Ci sono tre parametri che puoi scegliere per questa espressione. Per le funzioni Left, Right, Substring e Replace, tutti i campi dello schema e i campi di sistema vengono popolati. Selezionare una di queste opzioni e fare clic su **Seleziona**. Per tutte le altre funzioni relative a data, giorno e ora, è possibile selezionare solo **Ora**.
5. Fare clic su **Impostazioni per il** parametro 2. Ci sono tre parametri che puoi scegliere per questa espressione. Per le funzioni Left, Right, Substring e Replace, tutti i campi dello schema e i campi di sistema vengono popolati. Selezionare una di queste opzioni e fare clic su **Seleziona**. Per tutte le altre funzioni relative a data, giorno e ora, è possibile selezionare solo **Ora**.
6. Fare clic su **Impostazioni per il** parametro 3. Ci sono tre parametri che puoi scegliere per questa espressione. Per le funzioni Left, Right, Substring e Replace, tutti i campi dello schema e i campi di sistema vengono popolati. Selezionare una di queste opzioni e fare clic su **Seleziona**. Per tutte le altre funzioni relative a data, giorno e ora, è possibile selezionare solo **Ora**.
7. Fai clic su

Salva.

Condizione di

costruzione

1. Passare a **Condizione** di compilazioneTab. In questo modo vengono visualizzate le condizioni di creazione per una campagna e un profilo. L'utente può modificare o eliminare

la condizione dall'azione .

2. Fare clic su **+ Aggiungi condizione** per creare una nuova condizione.
3. Seleziona un **Nome** campagna e un **Nome** profilo dal menu a discesa.

4. Esistono due modi per caricare un file. Questo è controllato dalla configurazione *Record- sMovedToAllMatchedConditions* nel *web.config* del *componente LCMGlobalUploader* .
    a. True - Per più campagne, in cui un contatto soddisfa le condizioni per più campagne
    b. False - Per una singola campagna, in cui il contatto viene caricato nella prima campagna che corrisponde alla condizione.
5. Per abilitare o disabilitare un **generatore** avanzato, vedere Condizione di compilazione avanzata.
6. Fai clic su **Carica**.

La condizione di compilazione visualizza i seguenti campi:

Nome campo	Descrizione
ID sequenza	È l'ID sequenza per la campagna in cui si sta verificando il processo di contatto.
Campagna	Nome della campagna.
Nome profilo	Nome del profilo.
Condizione	Nome della condizione.
Azione	Azione da eseguire.

Configurazione tramite API

Importa file

1. Fai clic sull'icona + **Aggiungi** e vai a **Configurazione** caricamento globale.
2. Seleziona un'origine per il caricamento.
    a. Selezionare un **nuovo** file per configurare un nuovo file per il caricamento globale.
    b. Selezionare un **file esistente** per aggiornare le condizioni di un file esistente.
3. Se l'origine **selezionata** è **Nuova**, selezionare un **delimitatore**
4. Selezionare **API** come tipo di file. Se si utilizza il API di caricamento globale # per caricare i contatti, selezionare questa opzione. Ciò richiede un modello (origine dati) contenente i dettagli del contatto. È possibile mappare i campi nel file modello allo schema di dati, scrivere condizioni e caricare contatti.
5. Immettere il nome di un **modello**. Un modello contiene i requisiti di input come richiesto dal API.

Schema dei dati

1. Passare allo schema **dei**dati. Tutti i campi del file modello vengono visualizzati nell'elenco a discesa. Definire le caratteristiche di ciascuno dei campi.

2. Selezionare un **tipo di** dati da **Float,String,Number** e **DateTime.**
3. Se il tipo di dati selezionato è **DateTime**,

selezionare un Formato. **Generatore di espressioni**

1. Passare al Generatore **di** espressioni e fare clic su **CREA NUOVO.**
2. Immettere un **nome** di espressione.
3. Selezionare una **funzione** dal menu a discesa. Per le funzioni Left, Right, Substring e Replace, vengono compilati tutti i campi dello schema (campi di intestazione nel file di caricamento) e i campi di sistema. Selezionare una di queste opzioni e fare clic su **Seleziona**.
4. Fare clic su **Impostazioni** rispetto al parametro 1. Ci sono tre parametri che puoi scegliere per questa espressione. Per le funzioni Left, Right, Substring e Replace, tutti i campi dello schema e i campi di sistema vengono popolati. Selezionare una di queste opzioni e fare clic su **Seleziona**. Per tutte le altre funzioni relative a data, giorno e ora, è possibile selezionare solo **Ora**.
5. Fare clic su **Impostazioni per il** parametro 2. Ci sono tre parametri che puoi scegliere per questa espressione. Per le funzioni Left, Right, Substring e Replace, tutti i campi dello schema e i campi di sistema vengono popolati. Selezionare una di queste opzioni e fare clic su **Seleziona**. Per tutte le altre funzioni relative a data, giorno e ora, è possibile selezionare solo **Ora**.
6. Fare clic su **Impostazioni per il** parametro 3. Ci sono tre parametri che puoi scegliere per questa espressione. Per le funzioni Left, Right, Substring e Replace, tutti i campi dello schema e i campi di sistema vengono popolati. Selezionare una di queste opzioni e fare clic su **Seleziona**. Per tutte le altre funzioni relative a data, giorno e ora, è possibile selezionare solo **Ora**.
7. Fai clic su

Salva.

Condizione di

costruzione

1. Passare a **Condizione** di compilazioneTab. In questo modo vengono visualizzate le condizioni di creazione per una campagna e un profilo. L'utente può modificare o eliminare la condizione dall'azione .
2. Fare clic su **+ Aggiungi condizione** per creare una nuova condizione.
3. Seleziona un **Nome** campagna e un **Nome** profilo dal menu a discesa.
4. Esistono due modi per caricare un file. Questo è controllato dalla configurazione *Record- sMovedToAllMatchedConditions* nel *web.config* del *componente LCMGlobalUploader* .
    a. True - Per più campagne, in cui un contatto soddisfa le condizioni per più campagne
    b. False - Per una singola campagna, in cui il contatto viene caricato nella prima campagna che corrisponde alla condizione.

5. Per abilitare o disabilitare un **generatore** avanzato, vedere Condizione di compilazione avanzata.
6. Fai clic su **Carica**.

Risultato aziendale

Il risultato aziendale è la disposizione impostata da un agente in base al risultato di un'interazione con un cliente. Il risultato aziendale definisce le regole per il richiamo e la chiusura per ciascun risultato aziendale.

Ad esempio, il titolare di una carta di credito può confermare che sta pagando il saldo. La tua descrizione può essere confermata a pagamento. In questo caso, puoi considerare questo risultato aziendale come Successo. È possibile configurare il risultato aziendale per chiudere il contatto in caso di esito positivo. Al contrario, se il titolare della carta di credito rifiuta di pagare, la descrizione può essere Rifiutato di pagare e puoi impostare il risultato aziendale come Non riuscito. Anche in questo caso, è possibile configurare il risultato aziendale per ripianificare nuovamente il contatto in un secondo momento.

L'utente può creare un nuovo risultato aziendale, modificare ed eliminare un risultato aziendale.

Risultati della piattaforma di sincronizzazione

Nota: **Global_<dialername>_Wrap-up** è applicabile per Webex Contact Center.

Nota: È possibile sincronizzare Nice CXone Disposition utilizzando il pulsante SYNC DISPOSITION e creare nuovi risultati aziendali. Questo è applicabile per Nice CXone.

I risultati aziendali sono disponibili per l'agente nell'area di lavoro.

Quando un agente sincronizza il dialer con l'applicazione Campaign Manager, i codici wrap-up vengono recuperati e visualizzati nel **gruppo Global_<dialername>_Wrap-up** . Campaign Manager dà priorità al codice Wrap-up definito rispetto a un risultato aziendale impostato nel Agent Desktop.

Non è possibile aggiungere un nuovo risultato aziendale o rimuovere un risultato aziendale dal gruppo. È possibile definire i "Risultati padre" nella pagina successiva e modificare le proprietà dei risultati aziendali come **Tipo di** risultato, **Tempo** di ripianificazione, **Tentativo massimo**, **Priorità**, **Punteggio** lead e così via.

Aggiungi un nuovo risultato aziendale

Gruppo Risultati Aziendali

1. Fai clic su **Aggiungi** e passa a Aggiungi **risultato aziendale**.
2. Immettere il nome **e** la descrizione **del**gruppo di risultati aziendali.
3. Fare clic su **Avanti**.

Risultati dei genitori

1. Passare a **Risultati padreTab e fare clic su** Aggiungi .
2. Immettere un **Nome** risultato padre e una **Descrizione** esito padre.
3. Fare clic su **Salva** sotto Azione Tab.
4. Fare clic su **Avanti**.

Risultato

1. Passare a **Risultato** Tab e fare clic su **Aggiungi**.
2. Immettere un **Nome risultato** e selezionare un **Nome** genitore dal menu a discesa.
3. Selezionare il Tipo di risultato, ad esempio Fallimento o Operazione riuscita.
4. Inserisci il tempo **di ripianificazione,** il numero massimo di tentativi **,** la priorità **e**il **punteggio** dei lead.
5. TURN il **contatto** stretto a **ON** per chiudere il contatto.
6. TURN l'opzione **Rimuovi contatto** su **ON** per rimuovere la modalità.
7. Fare clic su **Salva** sotto Azione Tab.
8. Fai clic su **Salva**.

Modifica o eliminazione dei risultati aziendali

L'utente può modificare ed eliminare un risultato aziendale.

Modifica di un risultato

1. Selezionare un risultato aziendale e fare clic su **Modifica** in **Azione** Tab.
2. Aggiornare i parametri e fare clic su

Aggiorna gruppo. **Eliminare un risultato**

1. Selezionare un risultato aziendale e fare clic su **Elimina** in **Azione** Tab.
2. Leggi l'avviso e fai clic su **Elimina** per rimuovere il risultato aziendale

Campi

Campo	Descrizione
Descrizione del gruppo di risultati aziendali	Descrizione di un gruppo di risultati aziendali
Nome risultato padre	Nome di un risultato padre

Descrizione dell'esito principale	Descrizione di un risultato padre
Azione	Definisce l'azione da intraprendere per un risultato. L'utente può modificare o eliminare un risultato.
Risultato	Nome di un risultato. Un risultato è la disposizione stabilita da un agente in base al risultato di un'interazione con un cliente.
Tipo di risultato	Definisce il tipo di risultato, ad esempio fallimento o successo
Tempo di riprogrammazione	Definisce il giorno e l'ora in base ai quali un contatto deve essere ripianificato per un risultato
Numero massimo di tentativi	Questo è il numero di tentativi consentiti quando un agente imposta un risultato aziendale per una chiamata. Dopo aver raggiunto questo numero, il contatto viene composto alla successiva modalità valida. Se non sono disponibili altre modalità valide, l'applicazione continua a riprovare questo contatto su questa modalità fino a quando non viene raggiunto il numero di tentativi giornalieri o globali.
Priorità	Definisce l'ordine di priorità di un risultato. Regolare il numero in modo appropriato per consegnare questo contatto con una priorità più alta.
Punteggio principale	Questo non è applicabile per la versione corrente.
Contatti stretti	Specificare se il contatto deve essere chiuso o meno.
Mantieni PCB	Opzione per effettuare una richiamata personale allo stesso agente. la chiamata attualmente connessa è un contatto di richiamata personale e, dopo la disposizione, deve essere mantenuta come contatto PCB, TURN l'interruttore Retain PCB ON. **Nota**: la funzione di richiamata personale non è attualmente disponibile. È prevista una versione futura.

Stato, prefisso e codice postale

La sezione Stato/Area/Codice postale garantisce la conformità alle normative locali di telemarketing gestendo orari, prefissi e codici postali richiamabili specifici dello stato. Mantiene un elenco principale di codici postali e prefissi mappati ai rispettivi stati e fusi orari, consentendo il rispetto dei requisiti di legge per le persone in contatto durante gli orari consentiti, compresi i fine settimana e altri periodi applicabili.

Aggiungi stato

Effettuare le seguenti operazioni per aggiungere un nuovo stato:

1. Vai a **Stato/Area/Codice** Postale nel menu Sistema.
2. Vai a Stato e fai clic su **Aggiungi stato**.
3. Immettere il nome dello **Stato** .
4. Selezionare il Nome **zona** dall'elenco a discesa.
5. Fai clic su **Salva**.

Aggiungi codice di avviamento postale

Per aggiungere un nuovo codice postale, procedi nel seguente modo:

1. Vai al codice postale Tab.
2. Clicca su **Aggiungi codice** postale.
3. Inserisci il **codice** postale.
4. Selezionare il Nome **zona** dall'elenco a discesa. Questo è un campo obbligatorio.
5. Selezionare lo **Stato** dall'elenco a discesa. Anche questo è un campo obbligatorio.
6. Attiva/disattiva il **pulsante Blocca stato** per bloccare lo stato, se necessario.
    a. Se l'interruttore è attivato, inserire la data e l'ora **di** inizio per quando lo stato deve essere bloccato.
    b. Inserisci la data e l'ora di fine per definire quando termina il blocco.
7. Fare clic su **Salva** sotto Azione Tab per salvare la voce.

Importare un codice postale

Per importare il **codice postale** :

1. Vai al **codice** postale di importazione.
2. Fai clic su **Scegli file** e seleziona un file di codice postale.
3. Mappare il campo dal file caricato. Selezionare i valori appropriati dal menu a discesa per il mapping - ping. Mappa il codice **postale,** il nome **della zona e**lo **stato**. Questi sono campi obbligatori.
4. Fai clic su **Importa**.

Importa codice postale per bloccare o sbloccare

Per importare il file dei codici postali da bloccare o sbloccare:

1. Vai su **Blocca/Sblocca**.
2. Selezionare il tipo di file da **Blocca** o **Sblocca**.
3. Fai clic su **Scegli file** e seleziona un file di codice postale.
4. Seleziona Data / ora **di inizio e** Data / ora **di fine per il** codice postale da bloccare o sbloccare.
5. Tutti i campi del file di testo vengono visualizzati nell'elenco a discesa nella **sezione Mappatura** campi. Seleziona un **codice** postale dal menu a discesa per la mappatura.
6. Fai clic su **Importa**.

Aggiungere un prefisso

Per aggiungere un prefisso:

1. Vai a Prefisso Tab e fai clic su **Aggiungi prefisso**.
2. Immettere il **prefisso** in valore numerico.
3. Selezionare Nome **zone** dall'elenco a discesa per mappare il prefisso.
4. Selezionare lo **Stato** dall'elenco in basso.
5. TURN lo **stato** del blocco di un prefisso su **On** o **Off**. Questo permette di bloccare e sbloccare un prefisso.
    a. Se l'interruttore è attivato, inserire la data e l'ora **di** inizio per quando lo stato deve essere bloccato.
    b. Inserisci la data e l'ora di fine per definire quando termina il blocco.
6. Fare clic su **Salva** sotto Azione Tab.

Importare un prefisso

Per importare il prefisso:

1. Fare clic su **Importa prefisso**.
2. Fare clic su **Scegli file** e selezionare un file di prefisso.
3. Selezionare il valore appropriato dall'elenco a discesa per la mappatura. Mappa il prefisso **,** il nome **della zona e**lo **stato**. Questi sono campi obbligatori.
4. Fai clic su **Importa**.

Importa prefisso per bloccare o sbloccare

L'applicazione non fornisce contatti di area bloccati al dialer. Utilizzare la funzione BLOCCA / SBLOCCA della funzionalità Prefisso per bloccare la consegna dei contatti.

Per importare il file dei prefissi da bloccare o sbloccare:

1. Vai al **Prefisso** > **Blocca/Sblocca**.
2. Selezionare un tipo di file da **Blocca** o **Sblocca**.
3. Fare clic su **Scegli file** e selezionare un file di prefisso.
4. Selezionare Data **/ ora** di inizio e **Data / ora** di fine per un prefisso da bloccare o sbloccare.
5. Selezionare il **prefisso** dal menu a discesa per la mappatura.
6. Fai clic su **Importa**.

Modificare un prefisso o un codice postale

1. Seleziona un prefisso o un codice postale e fai clic su **Modifica** in Azione.
2. Aggiorna i dettagli. TURN l'interruttore Stato blocco **per** bloccare il prefisso o il codice postale.
3. Fai clic su **Salva**.

Dopo aver completato la **sezione Stato/Area/Codice** postale, procedere alla creazione del **gruppo** di stati.

Campi

Campi	Descrizione
CAP	Codice postale composto da cinque o nove cifre.
Stato	Nome dello stato
Stato blocco	Definisce se un'area o un codice postale è bloccato o sbloccato
Data/Ora di inizio	Data e ora di inizio del blocco o dello sblocco di un prefisso o di un codice postale
Data/ora di fine	Data e ora di fine per il blocco o lo sblocco di un prefisso o di un codice postale
Azione	Consente di modificare o eliminare un prefisso o un codice postale

Diritto dello Stato

In alcuni paesi, i singoli stati possono avere regolamenti di telemarketing e protocolli di chiamata distinti. Il modulo Legge statale consente di specificare orari di chiamata specifici dello stato e altri requisiti di conformità.

La sezione State Law Group consente di definire e gestire gruppi di stati. È possibile configurare orari richiamabili e altre impostazioni di conformità per questi gruppi, garantendo il rispetto delle leggi e delle normative applicabili per ogni stato incluso nel gruppo.

Nota: un gruppo di leggi statali può essere mappato a più campagne contemporaneamente.

Esempio: lo stato potrebbe avere un regolamento secondo cui il telemarketing deve chiamare solo tra le 8:00 AM alle 6:00 PM nei giorni feriali e dalle 8:00 AM alle 2:00 PM il sabato, senza chiamare la domenica. È possibile configurare l'applicazione in modo da garantire che i contatti vengano consegnati per la composizione solo entro queste ore e siate certi che il contatto non verrà consegnato in violazione di una legge statale.

Potrebbe anche esserci una combinazione di leggi - non limitata a questi esempi:

Stato 1 - Le chiamate a un cliente non sono consentite in nessuna modalità tra le 9 PM e le 6 del mattino; a un telefono fisso Home consentito solo tra le 7 e le 9 del mattino, tranne la domenica; a un cellulare consentito solo tra le 10 e le 2 PM dal lunedì al venerdì. Si applicano anche le restrizioni sulla segreteria telefonica.

Stato 2 - Chiamate a un cliente Home consentito solo dalle 6 PM alle 8 PM tranne la domenica; telefono fisso dell'ufficio consentito solo dalle ore 10 alle ore 1 PM dal lunedì al venerdì; nessuna chiamata la domenica; Nessun SMS non richiesto tra le 6 PM e le 6 del mattino.

State Law Groups Tab consente di configurare l'applicazione per soddisfare i requisiti di legge per la composizione, l'invio di messaggi SMS/EMail o persino messaggi vocali. Oltre al gruppo di leggi statali, assicurarsi di aver configurato il generatore di condizioni di conformità (CCB) che applica un gruppo di condizioni CCB specifico a stati specifici. Questi gruppi di leggi statali sono mappati su diverse campagne per comporre i contatti di conseguenza. Un gruppo di legge statale può essere mappato su più campagne contemporaneamente.

Per aggiungere gruppi di leggi statali:

1. Vai ai **gruppi** di leggi statali e fai clic su **Aggiungi gruppo** di leggi statali.
2. Immettere il nome **e** la descrizione **del** gruppo.
3. Fare clic sull'icona **+** per aggiungere più stati.
4. Per applicare le impostazioni predefinite, attivare l'opzione **Predefinito** su **On**.

   Nota: i dettagli della sezione predefinita sono attivi solo se l'impostazione Predefinita è attivata.
5. Per i gruppi **di leggi statali esistenti**, lo **stato** predefinito viene visualizzato alla fine dopo tutti gli altri stati.
6. Selezionare il **Nome** stato dall'elenco a discesa.
7. Selezionare il Nome **zona** dall'elenco a discesa.
8. Se è necessario aggiungere uno stato, fare clic su **Aggiungi stato**. Per ulteriori dettagli, fare riferimento alla sezione Aggiungi stato .
9. Immettere l'intervallo di tempo **entro il** quale è possibile comporre i contatti per lo stato.
10. Se applicabile, fare clic su **Imposta intervallo** giorni per definire periodi di tempo specifici per ogni giorno della settimana.

    Nota: per impostazione predefinita, il periodo di tempo qui definito viene applicato a tutti i giorni della settimana.

11. Fai clic su **Crea** per salvare il gruppo.

Modo

Nota: contattare Cisco CSM per attivare questa configurazione.

1. Abilita **tutte le modalità abilitate** per attivare tutte le modalità.
2. Se **l'interruttore Tutte le modalità** non è attivato, selezionare un **elenco a discesa Modalità** da.
3. Inserisci **ora** di inizio e **ora** di fine. Questi campi definiscono l'intervallo di tempo durante il quale vengono attivate le modalità selezionate.
4. Fare clic **sull'icona +** per aggiungere più modalità.

Gruppi di conformità

Nota: contattare Cisco CSM per abilitare questa configurazione.

1. Passare a Gruppo **di conformità** Tab.
2. Spostare i gruppi **di conformità disponibili nel gruppo** di conformità

selezionato. **Caratteristiche di State Law Group**

Nota: contattare Cisco CSM per abilitare questa configurazione.

1. Attivare l'opzione dell'orario **preferito dal** cliente. Una volta attivato, garantisce che eventuali tentativi di contatto vengano effettuati solo entro il periodo di tempo specificato dal cliente.
2. Attivare l'opzione **Chiamata** accelerata se è necessario recapitare il contatto al gruppo di stati.

Seleziona Vacanza

1. Vai su **Festività** Tab e seleziona la **festività** per stato.

   Nota: l'applicazione visualizza le festività per l'anno corrente e per quello successivo.
2. Fai clic su **Salva**.

Aggiorna legge statale

1. Selezionare il nome dello stato o del gruppo di stati e fare clic su **Modifica**.
2. Aggiorna i dettagli e fai clic su **Salva**.

Elimina legge statale

1. Selezionare il nome dello stato o del gruppo di stati e fare clic su **Elimina**.
2. Fai clic su **OK** nel popup di conferma.

Campi

Campo	Descrizione

Nome dello stato	Nome dello stato
Nome gruppo	Nome dei gruppi di stati
Descrizione	Descrizione del gruppo di stati
Nome della zona	Fuso orario dello stato pr
Ora di inizio e fine	definisce l'ora di inizio e l'ora di fine, entro le quali è possibile chiamare i contatti per lo stato.
Selezione globale	Consente di selezionare tutti i codici postali e i prefissi contemporaneamente
CAP	Codice postale dello stato
Prefisso telefonico	Prefisso telefonico
Azione	Consente di eliminare o modificare uno stato o un gruppo di stati
Tutte le modalità abilitate	Abilita tutte le modalità contemporaneamente
Orario preferito dal cliente	Abilita i tempi indicati dal cliente
Seleziona Vacanza	Consente di selezionare le festività applicabili per lo stato

Ferie

Le festività definiscono l'elenco delle festività in base a varie aree geografiche a causa di feste, osservanze, anniversari di nascita e così via e mappate con campagne. Questi sono giorni in cui le campagne normalmente non vengono eseguite. È possibile aggiungere festività disponibili nell'intera applicazione. Una volta aggiunti, è possibile mappare queste festività a varie campagne come richiesto dalla geografia locale.

Aggiungi nuova festività

1. Fai clic su **Aggiungi festività** e inserisci un **titolo** festività.
2. Inserisci la data **di** inizio e la data **di** fine della festività.
3. Fai clic su **Salva**.
4. Seleziona una **festività** e clicca su **Aggiungi festività alla campagna**.
5. Seleziona le campagne appropriate nel popup da mappare. Per selezionare tutte le campagne, seleziona la casella di controllo nella riga dell'intestazione della griglia.
6. Fai clic su **Salva**.

Aggiungi festività alla campagna

Questa funzione ti consente di associare una festività a una campagna. A tale scopo, seleziona la festività e clicca su **Aggiungi festività alla campagna**. Seleziona le campagne che desideri associare alla festività selezionata e fai clic su **Salva**.

Mappatura delle vacanze

La funzione Holiday Mapping consente di visualizzare e gestire l'associazione tra le festività e le campagne mappate ad esse, rendendo più facile tracciare e aggiornare queste connessioni.

Nota: l'opzione Aggiungi festività di gruppo e Importa festività non sono abilitate in questa versione.

Campi

Campo	Descrizione
Titolo festività	Un titolo per le vacanze.
Data di inizio	Data di inizio della vacanza
Data di fine	Data di fine delle vacanze.

URL

URL consente di incorporare qualsiasi pagina personalizzata o un sito Web nell'applicazione Campaign Manager in modo da avviare lo stesso dall'interno di Campaign Manager. Ciò elimina la necessità di sfogliare una pagina Web visualizzata di frequente aprendo un altro browser Tab.

L'utente può aggiungere, modificare, abilitare, disabilitare o eliminare un URL. Abilitando al menu di sistema viene visualizzato un collegamento all'URL dal menu Sistema. Ciò consente di accedere all'URL con un solo clic senza dover accedere a questa schermata.

Aggiungi URL

Per aggiungere un nuovo URL:

1. Fare clic su **Aggiungi URL** e immettere il nome **di una pagina**Web.
2. Immettere l'indirizzo **URL e la descrizione** dell'URL .
3. Fare clic su **Logo** URL del logo URL e selezionare un'immagine.
4. Fai clic su **Salva**. L'URL viene aggiunto all'elenco.
5. Se necessario, abilitare il **menu Abilita a attivato** per visualizzare un collegamento a questo URL dal menu Sistema. Ciò consente di accedere all'URL con un solo clic senza dover accedere a questa schermata.

URL di aggiornamento

1. Seleziona l'URL da aggiornare e fai clic su **Modifica**.
2. Aggiorna i dettagli e fai clic su **Salva**.

Elimina URL

1. Seleziona l'URL da aggiornare e fai clic su **Elimina**.
2. Fai clic su **OK** nel popup di conferma.

Campi

Campo	Descrizione
Nome	Nome dell'url
Descrizione	Descrizione dell'url
URL	Un URL (Uniform Resource Locator) dell'applicazione da configurare
Abilita nel menu	Visualizzare un collegamento a questo URL dal menu Sistema. Ciò consente di accedere all'URL con un solo clic senza dover accedere a questa schermata.
Azione	Consente di eliminare o modificare un URL

Profilo

I profili vengono utilizzati per caricare contatti, eseguire lo scrub dei contatti o caricare contatti di conformità come DNC, NDNC, PEWC o CPT. Le varie attività associate a tali caricamenti, l'impostazione dei parametri, la mappatura di vari campi e così via vengono gestite a livello di profilo e non devono essere ripetute al momento del caricamento.

Crea profilo

Per aggiungere un profilo:

1. Fai clic su + **Aggiungi** per creare un nuovo profilo.
2. Seleziona il Tipo di profilo dal menu a discesa. Selezionare una delle seguenti opzioni:
    a. Selezionare **Carica contatti** per caricare i contatti da consegnare al dialer.
    b. Selezionare **Pulisci contatti** per cancellare i contatti nel database prima di un nuovo caricamento.

c. Selezionare **Conformità** per caricare i contatti DNC/NDNC/PEWC/CPT. Nota: contattare Cisco CSM per abilitare le configurazioni PEWC e CPT.
d. Seleziona **AreaCode** per caricare i prefissi.
e. Seleziona **Codice postale** per caricare i codici postali.

3. Inserisci un **Nome** profilo e seleziona un **ID** campagna da mappare al profilo.

   Nota: l'ID campagna è applicabile al caricamento di contatti e al tipo di profilo di contatto scrub.

4. Immettere un **percorso** di profilo. Se stai inserendo contatti da Amazon S3, consulta Inserimento di contatti in Amazon S3.

   Nota: nell'ambiente locale il percorso del profilo è modificabile, ma nell'ambiente cloud non è modificabile.

5. Fai clic su **Continua**.

Tipo di profilo

Se il tipo di profilo è Carica contatto, vedere Carica contatto tipo di profilo. Se il tipo di profilo è Contatto scrub, vedere Tipo di profilo Scrub.

Se il tipo di profilo è Conformità, vedere Tipo di profilo di conformità.

Se il tipo di profilo è Codice area o Codice postale, vedere Codice area o Tipo di profilo Codice postale.

Campi

Campo	Descrizione
Tipo di caricamento	Tipo di caricamento da eseguire.
Carica contatti	Permette di caricare i contatti da consegnare al dialer.
Scrub contatti	Permette di cancellare i contatti nel database dell'applicazione prima di un nuovo caricamento.
Conformità	Permette di caricare contatti DNC/NDNC/PEWC.
Prefisso	Permette di caricare il prefisso.
Codice di avviamento postale	Permette di caricare codici postali.
Nome profilo	Nome del profilo .
ID campagna	Visualizza l'elenco degli ID campagna.

Percorso del profilo	Percorso del profilo.
File formattato	I contatti sono disponibili in un file formattato con vari campi separati da un separatore come pipe (|), tilde (~), ecc. O un file separato da virgole.

	Questi file possono essere posizionati sul disco locale, un percorso condiviso, o su Amazon S3, Simple Storage Service.
Banca dati	I contatti sono disponibili in una tabella di database o in una vista e possono essere caricati direttamente sulla campagna dal database. Attualmente l'applicazione supporta i caricamenti solo da un database SQL. Il caricamento dei contatti tramite tabella o vista del database può essere programmato solo una volta al giorno all'ora configurata nel campo Tempo di esecuzione del profilo.
Salesforce CRM	I contatti disponibili in una campagna Salesforce vengono scaricati nelle campagne applicative. Questi contatti vengono chiamati in uscita e i risultati ricevuti dal dialer Cisco CCE vengono aggiornati all'applicazione Salesforce CRM.
Nome campagna SF	Tutte le campagne create dall'utente connesso su Salesforce CRM vengono inserite qui. Selezionarne uno dall'elenco a discesa. Se l'utente connesso è un amministratore, vengono compilate tutte le campagne create su Salesforce CRM.
Status di membro SF	I contatti (membri) su Salesforce CRM sono associati a vari stati come Inviato, Caricato, Risposto, Errore, ecc. Questi stati sono mostrati qui come caselle di controllo. Seleziona gli stati dei membri che desideri importare nella campagna Cam- paign Manager. Puoi selezionare più stati di membro.
Delimitatore	Elenco di caratteri che separa vari campi nel file di caricamento dei contatti
Nome server	Nome del nome del server di database
Priorità	La priorità che si desidera impostare per questo contatto. Più alta è la priorità, prima il contatto viene consegnato al dialer. Se non si seleziona una priorità, per impostazione predefinita tutti i contatti vengono trattati con la stessa priorità. Dopo la chiamata in uscita, la priorità di questi contatti cambia in base alla strategia di contatto.

Nome della zona	Mappare il fuso orario dei contatti; La composizione si basa sul fuso orario del cliente. Seleziona tra Fuso orario (definito dall'utente), Fuso orario specifico della campagna, Fuso orario specifico del codice postale e Area-spe-

	Fuso orario cifico, fuso orario specifico dello stato e fuso orario specifico del codice postale dell'area.
Fuso orario	Questo è un campo definito dall'utente nel file di caricamento dell'elenco dei contatti. Il nome del campo dipende dall'intestazione impostata dall'utente nel file di caricamento del contatto. I contatti vengono chiamati in uscita in base a questo fuso orario.
Fuso orario specifico della campagna	I contatti vengono composti nel fuso orario in cui opera la campagna.
Fuso orario specifico per codice di avviamento postale	I contatti vengono composti in base al fuso orario in cui si trova l'intersezione del codice postale del contatto e del codice postale aggiuntivo (se fornito). Per questo, l'applicazione controlla anche qualsiasi codice postale aggiuntivo specificato.
Fuso orario specifico dell'area	Fuso orario specifico dell'area: i contatti vengono composti in base al fuso orario in cui si trova l'intersezione dell'area di contatto e del codice postale a livello di modalità (se fornito). Per questo, l'applicazione controlla anche il codice postale configurato nella sezione Mode Mapping.
Fuso orario specifico dello stato	I contatti vengono chiamati in uscita in base al fuso orario dello stato geografico del contatto.
Fuso orario specifico per codice postale	I contatti vengono composti in base al fuso orario che la combinazione di area di contatto e la posizione del codice postale.
Delimitatore di area	Delimitatore utilizzato per separare i componenti di un numero di telefono di contatto. Questa opzione è abilitata solo se il Nome zona è Fuso orario specifico dell'area.
Nome dello stato	Lo stato geografico a cui appartengono questi contatti.

Prefisso telefonico	Prefisso applicabile ai contatti. Selezionare un pannello Inizia dal numero. Questo è il primo carattere da cui inizia il prefisso. Ad esempio, se il numero di telefono contiene 12 cifre e il prefisso inizia con la prima cifra, selezionare 1 dal pannello dei numeri. Selezionate Lunghezza dal pannello Numeri. Questo è il numero di caratteri nel tuo prefisso dalla schermata Start. Ad esempio, se il tuo numero di telefono contiene 12 cifre e il prefisso è lungo tre cifre dalla prima cifra, seleziona 3 dal numero

	pannello.
CAP	Codice postale applicabile ai contatti.
Codice postale aggiuntivo	Il codice postale aggiuntivo applicabile ai contatti. Nota: un'impostazione del file di configurazione controlla la missione alla funzione Codice postale aggiuntivo.
Codice di avviamento postale aggiuntivo	L'applicazione offre la possibilità di mappare un contatto con più codici postali e identificare una finestra richiamabile che si interseca con tutti i fusi orari associati a questi codici postali. Il sistema consente un massimo di due codici postali associati a livello di record e un codice postale a ciascun livello di numero di telefono di contatto, caricati per la chiamata. Il sistema compone questi numeri a un intervallo di tempo che intercede reciprocamente su tutti i codici postali mappati a livello di record e numero di telefono che viene chiamato.
Momento di contatto	Data e ora specifiche per chiamare un contatto.
Formato data momento	Formato della data per il momento di contatto. Le opzioni disponibili per il formato della data sono gg-MM-aaa, gg/MM/aa, MM-gg-aa, MM/gg/aa, aaa-MM-gg, a/MM/gg, gg-MM-aaaa, gg/MM/aaaa, MM-gg-aaaa, MM/gg/aaaa, aa-gg-gg e aaaa/MM/gg.
ID agente	ID agente per il contatto.
Punteggio principale	Aiuta a identificare il cliente più potenziale da contattare da una campagna. Questo punteggio è disponibile come parte della strategia di selezione dei contatti e può essere impostato al momento del caricamento o della conclusione, definendo al contempo il risultato aziendale / telefonico.
ID dispositivo	ID univoco del dispositivo a cui vengono inviate le notifiche di autenticazione dell'identità. Un ID dispositivo può essere un numero di cellulare, un ID applicazione o un'identità di apparecchiatura mobile.
Oggetto	Riga dell'oggetto del messaggio di posta elettronica.
Corpo	Corpo del messaggio di posta elettronica.

Allegato	Percorso del file allegato associato all'e-mail. Assicurati che il file di caricamento del contatto contenga un campo che mostra il percorso del file allegato che si trova nel percorso mappato.

SMS Campi	Mappare un campo dall'elenco a discesa Messaggio.
Tempo di vivere	Time to Live è il periodo di validità affinché questo elenco di contatti caricati sia idoneo per la composizione, soggetto a varie altre configurazioni sulla console di Campaign Manager. Dal calendario, seleziona una Data di inizio per Time to Live. Il Time to Live è calcolato dal numero di giorni indicati nel campo corrispondente nella campagna mappata.
Sovrascrivi	A livello di campagna, tutti i contatti esistenti nelle liste vengono chiusi e i caricamenti vengono trattati come nuovi contatti. A livello di elenco, tutti i contatti esistenti relativi a questo elenco vengono chiusi e i caricamenti vengono trattati come nuovi contatti per questo elenco.
Aggiungere	Se il livello di caricamento è Campagna, viene creato un nuovo elenco. Se il livello di caricamento è Elenco, i contatti vengono aggiunti ai contatti esistenti nell'elenco. La casella di controllo Duplica filtro è attivata per la selezione. Il filtro duplicato cerca il file e carica contatti unici, tralasciando i duplicati, filtrati in base ai campi aziendali.
Aggiorna	Se il livello di caricamento è Campagna, aggiorna i campi aziendali per i contatti filtrati.
Filtro NDNC	Assicura che i contatti contrassegnati come Nazionale Non chiamare non vengano caricati.
Filtro DNC	Assicura che i contatti contrassegnati come Non chiamare non vengano caricati.
Tipo	campo su cui vengono applicati i filtri NDNC o DNC.
Intervallo (min)	specificare l'ora in cui un'applicazione deve cercare il file di contatto Sales-force CRM
Fascia oraria	Specificare l'ora in cui l'applicazione Campaign Manager deve cercare il file di contatto Salesforce CRM.

Conformità alla privacy

Privacy Compliance aiuta il contact center a conformarsi al California Consumer Privacy Act (CCPA) e al Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR). Consente all'amministratore di cercare ed esportare, o pseud- anonimizzare le informazioni di identificazione personale (PII) di un determinato

contatto. Le PII possono includere un numero di telefono, un ID e-mail o qualsiasi dato aziendale caricato come parte dell'elenco dei lead nelle campagne.

Si consiglia di inserire le informazioni di contatto complete come numero di telefono o ID e-mail, per cercare e pseudonimizzare successivamente.

La pseudonimizzazione rende un contatto deidentificato mascherandolo.

Esempio: dopo la pseudonimizzazione, 1223334444 diventa 12XX33XX44 e someone@example.com diventa soXXonXXexXXplXXcoX.

Esportazione o pseudonimizzazione

Esporta o pseudonimize consente all'utente di cercare direttamente un contatto utilizzando il rispettivo numero di telefono, ID e-mail o ID cliente.

Attenersi alla seguente procedura per pseudonimizzare o esportare direttamente un contatto:

1. Selezionare il tipo di contatto da **Numero di** telefono, **ID** e-mail e **ID cliente**. Immettere un valore appropriato.

   Nota: per cercare un contatto è possibile utilizzare un massimo di due numeri di telefono, numero di telefono principale e numero di telefono alternativo.
2. Fai clic su **Cerca**. La ricerca popola i record del database.

   Nota: il risultato della ricerca indica anche l'ID richiesta corrispondente del contatto, se corrisponde a una qualsiasi delle richieste di azione effettuate dagli agenti.
3. Fare clic su **Esporta** per scaricare i risultati della ricerca in un file CSV.
4. Fare clic su **PSEUDONIMIZZA** per pseudonimizzare il contatto e fare clic su **OK** nella finestra di dialogo di conferma.

Richiesta agente

L'applicazione ha un'opzione per gli agenti di inviare le richieste sollevate dai clienti per pseudonimizzare o accedere alle PII dei clienti agli amministratori. Le richieste vengono tracciate automaticamente e sono disponibili nella console per ulteriori azioni. L'amministratore può elaborare le richieste.

1. Passare alla **pagina Richiesta** agente e visualizzare tutte le richieste.
2. Abilitare l'opzione **Mostra solo richiesta** in sospeso per visualizzare la richiesta in sospeso con la richiesta di stato ricevuta.
3. Fare clic su **Segna come completato** in Azione Tab per completare la richiesta. Fai clic su **OK** nel popup di conferma.
4. Fare clic su **Richiedi ID** per passare a Esporta/Pseudonimize Tab, in cui i dettagli dei record vengono compilati automaticamente.
5. Fare clic su **Esporta** per esportare il record come file CSV. I pulsanti EXPORT e PSEUDONYMIZE sono abilitati. Se la richiesta è per l'esportazione delle PII, il pulsante PSEUDONYMIZE è disabilitato.

6. Fare clic su **PSEUDONIMIZE** e fare clic su **OK** nella finestra di dialogo Conferma pseudonimizzazione per avviare il processo di pseudonimizzazione.

   Nota: La richiesta agente Tab è applicabile solo agli agenti che utilizzano Acqueon Desktop.

In questa sezione vengono visualizzati i seguenti campi:

Campo	Descrizione
ID richiesta	ID univoco corrispondente alla richiesta.
Tipo di richiesta	Indica il tipo di richiesta: pseudonimizzare o esportare le informazioni personali.
Numero di telefono	Numero di telefono per il quale è stata generata la richiesta.
ID e-mail	ID e-mail del contatto corrispondente.
ID cliente	Campo business corrispondente al contatto, come configurato.
Nome cliente	Nome del cliente
Stato	Lo stato della richiesta, ad esempio Richiesta ricevuta, elaborazione e completamento
Nome agente	Nome dell'agente che ha sollevato la richiesta.
Commenti dell'agente	Commento specifico alla richiesta.
Azione	Visualizza il pulsante Segna come completato. Facendo clic sul pulsante lo stato della richiesta di risposta corrispondente è COMPLETATO e il pulsante viene disabilitato per la richiesta corrispondente.

Modello e-mail

L'utente può impostare i modelli per le e-mail da inviare per ogni richiesta attivata dagli agenti. L'utente può avere più modelli per ogni tipo di richiesta come Access o Pseudonymize.

La sezione Accesso viene utilizzata dove è impostato il modello e-mail per le richieste di accesso alle PII dei clienti. Viene utilizzata la sezione Pseud- anonimizza in cui è impostato il modello di e-mail per le richieste di pseudonimizzazione delle PII dei clienti.

Effettuare le seguenti operazioni in Access and Pseudonymize Tab:

1. Selezionare il **server** e-mail da cui inviare i messaggi e-mail agli agenti per attivare le richieste.
2. Immettere l'indirizzo e-mail del **destinatario nel campo A** . Immettere più indirizzi e-mail utilizzando la virgola (,) come separatore.
3. Inserisci l'oggetto dell'email
4. Inserisci il numero di giorni di intervallo in **Invia promemoria a ogni** e l'ora in cui impostare un promemoria per l'e-mail.
5. Inserisci il contenuto dell'e-mail nella casella di testo e fai clic su **Salva**.

Campo

Campo	Descrizione
Server di posta elettronica	Server di posta elettronica.
A	È l'indirizzo e-mail del destinatario.
Oggetto	Definisce l'oggetto dell'e-mail.
Ricorda ad ogni	Numero di giorni di intervallo per inviare il promemoria per l'e-mail.
Al momento	Imposta l'ora in cui deve apparire il promemoria.
Contenuto dell'e-mail	Invia il contenuto dell'e-mail nell'area di testo. Utilizzare la parentesi graffa aperta ({) per scegliere tra i campi di input disponibili da inserire nell'Email.

Altre impostazioni

È possibile effettuare le seguenti operazioni:

Contatore tentativi

Il contatore dei tentativi consente di assegnare tipi di risultato a ciascun risultato di telefonia preconfigurato. è possibile identificare se un risultato è il contatto della parte destra (RPC) o meno. È possibile tenere un conteggio di ogni nuovo tentativo effettuato per i contatti che vengono chiamati dall'applicazione.

Passare al **contatore** Altre impostazioni **>**tentativi. Selezionare un gruppo di risultati, aggiornare i campi obbligatori, abilitare o disabilitare i campi obbligatori e fare clic su **SALVA**. Nella pagina vengono visualizzati i seguenti parametri:

Campo	Descrizione
Outcomes (Risultati)	Elenca tutti i risultati della telefonia
Tipo	Tipo di risultato per ogni risultato, ad esempio Esito di telefonia

Tipo RPC	Consente di impostare il tipo di risultato come Tipo RPC o Tipo non RPC. Non è possibile aggiungere alcun nuovo risultato di telefonia. È possibile modificare solo il tipo di risultato assegnato da RPC a Non RPC o viceversa. Il contatto RPC (Right Party Contact) è il risultato aziendale o di telefonia quando è possibile confermare che la persona che si intende contattare ha risposto alla chiamata vocale. Il contatto non di terze parti (Non-RPC) è il risultato della telefonia quando la persona desiderata non risponde alla chiamata vocale. Ad esempio, segreteria telefonica, fax, nessuna risposta e così via

Riprova globale	Numero massimo di tentativi che è possibile effettuare per chiamare ogni contatto in una campagna. I contatti non vengono composti una volta esauriti i tentativi globali.
Riprova giornaliera	Questo è il numero massimo di tentativi che è possibile effettuare per comporre ogni contatto in un giorno per una campagna.
Riprova in modalità	Questo è il numero massimo di tentativi che è possibile effettuare, prima di passare alla modalità successiva. Tuttavia, se il limite di tentativi di esito viene raggiunto prima, la composizione viene eseguita alla successiva modalità disponibile. Se non è disponibile una seconda modalità, l'unica modalità disponibile viene chiamata in uscita fino al raggiungimento del limite di tentativi giornalieri e/o globali.
Riprova esito	Questo è il numero massimo di tentativi che è possibile effettuare, prima di passare alla modalità successiva. Tuttavia, se il limite di tentativi in modalità viene raggiunto prima, la composizione viene eseguita alla successiva modalità disponibile. Se non è disponibile una seconda modalità, l'unica modalità disponibile viene chiamata in uscita fino al raggiungimento del limite di tentativi giornalieri e/o globali.
Riprova finestra	Questo è il numero massimo di tentativi che è possibile effettuare in una finestra di chiamata.
Esito della chiamata in tempo reale	Selezionare la casella di controllo per l'applicazione per considerare questo risultato come un risultato di chiamata in tempo reale (come chiamata a cui ha risposto il cliente). Il risultato della chiamata in tempo reale viene utilizzato per calcolare la percentuale di abbandono.

Dimensione

Dimension consente la creazione di report personalizzati. Campaign Manager fornisce una vasta gamma di report storici e in tempo reale. Le campagne hanno parametri aziendali, alcuni obbligatori e altri opzionali, configurati in base a determinati requisiti specifici della campagna.

Ad esempio, il canale di vendita può essere il secondo parametro aziendale in una campagna e il quinto in un'altra. A livello di campagna, è possibile creare report basati su parametri aziendali. Tuttavia, a livello aziendale, se hai bisogno di informazioni sulle vendite su vari canali e su varie campagne, Dimension è la strada da percorrere. Puoi mappare parametri aziendali simili tra le

campagne, indipendentemente da dove sono configurati, in un'unica dimensione.

1. Passare a **Dimensione** Tab e fare clic su **CREA DIMENSIONE.**
2. Aggiungete un **nome** di quota e una descrizione.

3. Immettere un **valore** di dimensione, ad esempio carta di credito, carta di debito, carta di debito o carta fedeltà per un tipo di carta di campo aziendale. Se si desidera un report personalizzato che raggruppi i dati a livello aziendale sulla carta di credito, è possibile inserire Carta di credito in questo campo.
4. Per aggiungere altri valori, fate clic su Aggiungi (Add **) e aggiungete** il valore **della**quota.
5. Fai clic su

Salva. **Elimina**

quota

Per eliminare i valori esistenti, utilizzare il **pulsante Elimina** .

Alerter

Campaign Manager è composto da vari componenti e servizi. Tutti questi devono lavorare in tandem affinché l'applicazione funzioni senza intoppi e senza soluzione di continuità.

Alerter è una funzione di auto-rilevamento sull'applicazione che esegue la scansione di tutti i servizi e componenti per il corretto funzionamento. Se un servizio non è disponibile, l'avvisatore invia un avviso via e-mail a un ID e-mail designato che è presente qui. È possibile configurare l'avviso e-mail per i destinatari qui. Ciò consente all'amministratore di effettuare la connessione telefonica mediante misure correttive.

1. Passare a Alerter Tab.
2. Immettere un **indirizzo e-mail** mittente. Questo viene visualizzato nel campo Da quando l'avvisatore invia un messaggio solo quando:
    a. Qualsiasi componente è stato arrestato o ha iniziato a funzionare
    b. Qualsiasi avviso generato dal ricevitore SNMP. Vedere Impostazioni e-mail.
    c. Un report pianificato viene inviato al destinatario configurato.
3. Immettere un **indirizzo del server SMTP** da cui viene inviato il messaggio e-mail e una **porta** SMTP riservata al server SMTP.
4. Immettere un **Nome** utente per il server SMTP e una **Password** per il server SMTP.
5. Immettere un **ID** e-mail destinatario. L'e-mail di avviso viene inviata a questa e-mail.
6. Per aggiungere altri destinatari, fai clic su **Aggiungi** e aggiungi **ID**e-mail.
7. Fai clic su

Salva. **Eliminare**

un destinatario

Per eliminare i destinatari, utilizzare il **pulsante Elimina** . Fai clic su **Salva**.

Campi

Campo	Descrizione
Identificatore univoco	Nome dell'identificatore univoco. Aiuta a fornire un'identificazione univoca

	agli stessi campi di attività in più campagne.
Campo comune	Nome campo aziendale identico
Tipo di dati	Tipo di dati per parametro business, ad esempio • Numero, per i dati numerici. • Float, per i numeri con valori decimali. • DateTime, per i valori che rappresentano data e ora. Se si seleziona questo tipo di dati, selezionare il formato di data desiderato nel campo Formato. • String, per dati alfanumerici che includono qualsiasi carattere.
Nome dimensione	Nome della quota. Dimension consente di creare un report personalizzato.
Descrizione	Descrizione della dimensione
Valore quota	Definisce un valore per il quale si desidera un report personalizzato che raggruppi i dati a livello di impresa, ad esempio carta di credito, carta di debito
E-mail mittente	ID e-mail da cui l'avvisante invia un messaggio di posta elettronica
SMTP	Nome del server da cui viene inviato il messaggio e-mail
Porta SMYP	Porta riservata al server SMTP
User Name	Nome utente per il server SMTP utilizzato da Campaign Manager per inviare e-mail
Password	Password per l'autenticazione di un utente
ID e-mail destinatario	L'e-mail di avviso viene inviata a questa e-mail

Riassegnazione degli agenti

Nota: la funzione Riassegna agenti non è supportata nella versione corrente. Ciò consente agli utenti di riassegnare un agente attualmente mappato a un contatto.

Filtro

Per creare un filtro:

1. Seleziona un **ID** agente per assegnare una chiamata. Puoi selezionare più ID agente.
2. Per visualizzare solo gli agenti eliminati con l'opzione **ID** agente, attivare l'opzione **Mostra solo agenti eliminati**
   opzione.
3. Selezionare la data **di inizio chiamata** e la data **di fine chiamata**.
4. Se necessario, selezionare una **casella di controllo Nuovo contatto** per includere nuovi contatti nel risultato.
5. Seleziona la **campagna** dall'elenco a discesa. Puoi aggiungere più campagne.
6. Se necessario, l'utente può impostare l'opzione **Condizione** di compilazione su **Attivato**. Vedere **Condizione** di costruzione.
7. Fare clic su **Mostra contatti** per popolare i contatti in base alle condizioni impostate.
   Vengono visualizzati i seguenti parametri:

Campi	Descrizione
Seleziona	Una casella di controllo per selezionare un contatto specifico.
ID campagna	ID campagna assegnato al contatto.
ID contatto	ID contatto assegnato al contatto.
Metodo CallType	Tipo di chiamata per la chiamata, ad esempio Normale o Richiamata.
CallBackStartDate	Data e ora in cui effettuare la chiamata di richiamata.
Metodo ValidModes	Modalità valide per questa chiamata di richiamata.
ID elenco	ID elenco da cui è stato caricato il contatto.
Stato	Lo stato del contatto indica Aperto, Ripianificato e così via.
ID campagna	La campagna in cui viene caricato questo contatto.
ID agente	L'ID agente ha assegnato questo contatto.
PreviousAgent	Agente precedente assegnato a questo contatto.

8. L'utente può visualizzare i contatti in base al filtro, **Seleziona tutto** e **Seleziona** globale. Seleziona Tutti viene utilizzato per selezionare tutti i contatti nella pagina corrente e Selezione globale viene utilizzato per selezionare tutti i contatti popolati in tutte le pagine. Per riassegnare l'agente:
9. Fare clic su **Azione** per riassegnare i contatti selezionati ad altri agenti. Questo elenco a discesa visualizza solo gli agenti attivi.
10. Inserisci un **ID** agente. Fai clic su **Aggiorna ora** se il nuovo agente deve gestire la chiamata in un momento diverso. Aggiornare l'ora **di inizio e l'ora di**fine.
11. Fai clic su **Riassegna agente**.

Campi

Campi	Descrizione

Contatto fresco	Includi nuovi contatti
ID campagna	ID campagna assegnato al contatto
ID contatto	ID contatto assegnato al contatto
Metodo CallType	Tipo di chiamata per la chiamata - Normale o Richiamata
CallBackStartDate	Data e ora per effettuare la chiamata di richiamata
Metodo ValidModes	Modalità valide per questa chiamata di richiamata
ID elenco	ID elenco da cui è stato caricato il contatto
Stato	Stato del contatto, ad esempio aperto, controllato e così via
ID agente	ID agente assegnato al contatto
PreviousAgent	Agente precedente assegnato al contatto
BusinessField	Elenca i campi aziendali disponibili
Metodo OptionalBusinessField	Elenca i campi facoltativi disponibili
Azione	Fornisce l'opzione per riassegnare un agente

Parametri aziendali globali

Questi sono i campi di attività utilizzati nelle campagne. Inoltre, puoi creare campi univoci e comuni per l'uso globale in tutte le campagne o per l'uso nel Generatore di condizioni di conformità (CCB). Il numero totale di campi aziendali consentiti in una campagna è 30, inclusi 5 campi unici e comuni, oltre ai 25 campi aziendali consentiti a livello di campagna.

- ID univoco: puoi utilizzare questi campi per creare campi aziendali come ID cliente, ID account e così via.
- Campo comune: è possibile utilizzare questi campi per creare campi aziendali come importi, numero di giorni e così via.

Ad esempio, l'ID cliente può essere un campo aziendale per le campagne per il quale è necessario raggruppare i rapporti. L'ID cliente può essere il primo campo aziendale nella campagna A, il sesto nella campagna B e il decimo nella campagna C. Se si crea questo campo business come campo Identificatore univoco, è possibile raggruppare i dati da questi campi.

Per creare un parametro business:

1. Abilita un **identificatore univoco 1** e fai clic su **OK** nel popup di conferma.

   Nota: quando si salva e si abilita questo identificatore univoco 1, tutti gli ID univoci configurati per varie campagne vengono sovrascritti con questo valore.
   Devi abilitare i file in sequenza. Non è possibile abilitare l'identificatore univoco 2 prima di abilitare l'identificatore univoco 1. La stessa regola si applica anche ai campi comuni.
2. Immettere un **identificatore univoco 1**.
3. Eseguire i passaggi da 1 a 2 per **l'identificatore univoco 2** e **l'identificatore univoco 3**.
4. Abilitare il **campo comune 1** e immettere il nome del campo.
5. Selezionare il **tipo di** dati da **String, Number** e **Float**.
6. Eseguire i passaggi da 4 a 5 per **il campo comune 2**.
7. Fai clic su **Salva**.

   Nota: quando si abilitano e salvano i parametri aziendali globali, non è possibile apportare modifiche o eliminare nessuno di questi parametri. Questa azione è irreversibile.

Settori di attività

1. Passare a **Campi business e fare clic su** +ADD .
2. Immettere il nome **dell'azienda** archiviata e il

   tipo di dati. **Punti da notare**:
   un. Non iniziare il nome del campo business con un carattere o un numero speciale. È possibile utilizzare il carattere speciale o il numero tra il nome di un campo aziendale.
3. Fai clic su **Salva**.
4. Fare clic su **Modifica in** AzioniTab per aggiornare i dettagli e fare clic su **Salva** .

Campi

Campo	Descrizione
Identificatore univoco	Nome dell'identificatore univoco. Aiuta a fornire un'identificazione univoca per gli stessi campi di attività in più campagne.
Campo comune	Nome campo aziendale identico
Tipo di dati	Tipo di dati per parametro business, ad esempio - Numero, per i dati numerici. - Float, per i numeri con valori decimali. - DateTime, per i valori che rappresentano data e ora. Se si seleziona questo tipo di dati, selezionare il formato di data desiderato nella casella

	Campo Formato. - String, per dati alfanumerici che includono qualsiasi carattere.
Nome campo attività	Nome del campo business.

Stato di disponibilità elevata

Fornisce una visualizzazione dello stato di disponibilità elevata del tenant.

Lo stato HA mostra lo stato di un server su cui è in esecuzione il core e avvisa l'utente di risolvere i problemi relativi all'altro server inattivo. Lo stato dei server primario e secondario viene presentato come:

- UP - Il server è attivo e funzionante. È presentato in colore verde.
- STANDBY - Il server è in modalità standby e presentato in giallo.
- GIÙ - Il server è inattivo e presentato in rosso.

Autenticazione dell'identità

Nota: Identity Authentication Tab è visibile nel menu di sistema solo se le configurazioni di backend sono attivate.

Nota: contattare Cisco CSM per abilitare questa configurazione.

L'autenticazione dell'identità consente di garantire che l'azienda abbia comunicato con la

persona giusta. Esempio:
Se un'azienda, ad esempio una banca, richiede ai clienti di autenticarsi per un processo, Campaign Manager invia un'autenticazione pre-chiamata ai contatti, richiedendo ai clienti di pianificare un orario per una chiamata. Se il cliente ha risposto entro il tempo di soglia, il cliente viene chiamato/non chiamato in base alla sua risposta. In caso di mancata risposta da parte del cliente, l'applicazione chiama il contatto, POST il tempo di soglia. Dopo aver eseguito correttamente l'autenticazione pre-chiamata, l'agente richiede al cliente di eseguire l'autenticazione dell'identità durante la chiamata utilizzando il widget Autenticazione identità.

L'utente può creare un nuovo nome di autenticazione dell'identità oppure aggiornarlo o eliminarlo.

Creare autenticazione identità

Per aggiungere l'autenticazione dell'identità:

1. Fare clic su + **Crea autenticazione** identità.
2. Immettere il **nome** e la **descrizione** del modello di autenticazione dell'identità.
3. Selezionare i campi appropriati da Campi **di** autenticazione identità disponibili e passare alla **casella Campi** di autenticazione identità selezionati.
4. Fare clic su **Avanti**.

Messaggio di notifica

1. Selezionare la **Notifica** pre-chiamata per un tempo di attesa predefinito o selezionare l'opzione **Inserisci manuale** per impostarne una.
2. Immettere un messaggio **di** notifica pre-chiamata che viene recapitato come notifica pre-chiamata.
3. **Seleziona Ricevi subito una chiamata**, **Pianifica una richiamata e**Rifiuta una chiamata . Queste opzioni vengono fornite al cliente per una chiamata di autenticazione dell'identità. Seleziona almeno una delle opzioni diverse da **Rifiuta una chiamata**. Se **è selezionata l'opzione Rifiuta una chiamata** , selezionare una delle altre due opzioni.
4. Immettere un **messaggio** di notifica su chiamata che viene recapitato al cliente durante la chiamata di autenticazione.
5. Utilizzare la barra di scorrimento o immettere manualmente il numero di tentativi per ripianificare **una chiamata di** autenticazione dell'identità.
6. Fare clic su **SALVA**.

Aggiorna autenticazione identità

1. Selezionare un nome di autenticazione identità e fare clic su **Modifica** sotto Azione Tab.
2. Aggiornare i dettagli appropriati e fare clic su **SALVA**.

Elimina autenticazione identità

1. Selezionare un nome di autenticazione identità e fare clic su **Elimina** in azione.
2. Fai clic su **OK** nel popup di conferma.

Campi

Campi	Descrizione
Nome	Nome del modello di autenticazione identità
Descrizione	Descrizione del modello di autenticazione dell'identità desiderato
Notifica pre-chiamata	Tempo di attesa predefinito
Messaggio di notifica pre-chiamata	Un messaggio recapitato come notifica pre-chiamata
Azione sulla notifica	Fornisce al cliente un'opzione per scegliere una chiamata con autenticazione dell'identità, ad esempio Ricezione immediata di una chiamata, Pianifica una richiamata e Rifiuta una chiamata
Messaggio di notifica su chiamata	Un messaggio da recapitare al cliente durante la chiamata di autenticazione
Tentativi di ripianificazione	Consente di inserire il numero di tentativi per riprogrammare una chiamata di autenticazione identità. Accedi ai pulsanti + e - per variare il numero. Questa funzionalità consente al cliente di riprogrammare la chiamata scegliendo un periodo successivo, come configurato nel sistema di autenticazione dell'identità. piatto. In questo modo, una nuova notifica di pre-chiamata viene inviata al cliente all'ora prescelta. Il cliente può ora fissare un orario per la chiamata o riprogrammarlo di nuovo. Questo processo di re- cheduling può essere fatto tante volte come menzionato nel campo Retry for Reschedule. Superando questo limite, il processo di autenticazione dell'identità viene annullato.
Azione	Consente di modificare ed eliminare un'autenticazione dell'identità

Campagna di esportazione o importazione

Consente di esportare e importare la configurazione di una campagna. Questo processo include solo la pagina Campagna, la pagina Configurazione di sistema e la pagina Strategia contatti per una determinata campagna.

I profili di conformità non possono essere importati o esportati. Gli utenti possono importare ed esportare tutte le modalità e le strategie di contatto. I fusi orari selezionati nelle campagne vengono abilitati automaticamente nell'ambiente di importazione.

Nota: se un utente importa una campagna, deve essere modificata e salvata di nuovo per continuare.

Punti da considerare

Prendere nota delle seguenti informazioni durante l'importazione / esportazione delle campagne:

- Le informazioni sulle impostazioni del canale sono incluse nel processo di esportazione e importazione, ad eccezione dei moduli delle campagne, degli script e delle guide alle chiamate.
- *Le informazioni sul tipo* di utilizzo del fuso orario e *sul timezoneruntime* sono incluse nelle operazioni di importazione/esportazione. Se una campagna viene importata nella versione 4.2.1.2501 da una versione precedente, i dettagli TimeZoneRunTime non possono essere importati. Gli utenti devono selezionare manualmente il fuso orario da seguire.
- Se una campagna viene importata nella versione 4.2.1.2501 da una versione precedente, la GreenZone viene attivata.
- Se TimeZoneRunType è impostato su *Ereditato* in precedenza, cambia in *Sovrascrivi* dopo l'importazione e gli utenti devono selezionare manualmente il fuso orario.
- I dati relativi alle modalità e ai fusi orari della campagna non vengono aggiornati automaticamente durante l'importazione/esportazione. Per qualsiasi campagna importata, gli utenti devono modificare e salvare la campagna per assicurarsi che i dati aggiornati vengano riflessi.
- Le informazioni relative al server esterno e al codice breve sono incluse nelle operazioni di esportazione e importazione. Se una campagna viene mappata a un server esterno per Email o SMS, verrà esportata insieme alla campagna e importata come parte del processo.
- I profili di conformità non possono essere né importati né esportati.
- Vengono importati anche i seguenti moduli, se mappati alle campagne importate: Business Outcome, Festività, Profilo, E-mail, SMS e Autenticazione dell'identità.
- Tutte le modalità e le strategie di contatto possono essere importate ed esportate.

Importare una campagna

1. Selezionare il **pulsante di opzione Importa** e fare clic su **Scegli file**.
2. Selezionare il file appropriato da importare e fare clic su **Importa**.

Esportare una campagna

1. Selezionare il pulsante di **opzione Esporta** .
2. Seleziona la campagna appropriata da esportare e fai clic su **Esporta**.

Campi

L'importazione e l'esportazione includono i seguenti campi:

Campi	Descrizione
Campagna	Nome della campagna.

Gruppo di campagna	Nome del gruppo di campagne.
Stato	Stato del contatto importato se l'importazione è completata o in sospeso.
Motivo	Motivo se un contatto importato non è riuscito.
Esporta	
Campagna	Nome della campagna.
Gruppo di campagna	Nome del gruppo di campagne.

La campagna e la configurazione del sistema includono le seguenti schede per l'importazione e l'esportazione:

Campagna

- Dettagli della campagna
- Parametri aziendali
- Configurazione AI
- CSS
- Pianificazione
- Editor di modelli e-mail
- SMS Editor di modelli
- Altra configurazione

Configurazione del sistema

- Modalità
- Risultato aziendale
- Ferie
- Profilo
- E-mail
- SMS
- Autenticazione dell'identità

Categoria della campagna

Le categorie aiutano a raggruppare le campagne con uno scopo comune. Le categorie di campagne possono essere utilizzate per applicare condizioni quali DNC, NDNC e così via.

Crea categoria campagna

Per creare una campagna:

1. Vai a **Categoria** campagna e fai clic su + **Aggiungi categoria** campagna.
2. Inserisci un **Nome** categoria campagna e una **Descrizione** della categoria della campagna.
3. Immettere l'ID **gruppo di annullamento dell'iscrizione se l'utente utilizza il** server di griglia di invio per inviare e ricevere e-mail. Se l'ID annullamento dell'iscrizione non viene fornito, il sistema assegna '0' (zero) come valore per il campo.
4. Fai clic su **Salva**.

Aggiornamento di una categoria di campagna

1. Seleziona una categoria di campagna e fai clic su **Modifica** sotto Azione Tab.
2. Aggiornare i parametri e fare clic su **Salva**.

Eliminazione di una categoria di campagna

1. Seleziona una categoria di campagna e fai clic su **Elimina** sotto Azione Tab.
2. Fare clic su **OK** al popup di conferma.

   Nota: la categoria campagna non può essere eliminata finché è mappata con almeno una campagna.

Campi

I campi utilizzati nella categoria della campagna sono elencati qui:

Campi	Descrizione
Nome categoria campagna	Nome di una categoria di campagna. Una categoria di campagna è un gruppo di campagne.
Descrizione della categoria della campagna	Descrizione della categoria della campagna
Azione	Consente all'utente di modificare ed eliminare la categoria della campagna

Annulla sottoscrizione GroupID	In caso di utilizzo di un server SendGrid per l'invio e la ricezione di e-mail, immettere l'ID di annullamento dell'iscrizione corrispondente, come creato in SendGrid. Se non viene fornito l'ID Unsub-scribe, il sistema assegna '0' (zero) come valore per il campo.

Configurazione del provider CPaaS

Nota: attualmente, questa funzione non è supportata in Webex Contact Center.

Campaign Manager supporta l'esecuzione di campagne IVR (senza agente) utilizzando provider di servizi CPaas esterni. L'utente può configurare le credenziali di accesso del provider di servizi.

Configurare Twilio Flex

Per configurare un nuovo provider CPaaS come Twilio Flex:

1. Fai clic su **Aggiungi CPaaS**.
2. Immettere un **Nome** provider e selezionare un **Provider Vendor** dall'elenco a discesa come **Twilio**.
3. Immettere il nome **dell'applicazione**. Questo è il nome dell'applicazione Twilio Flex utilizzato dall'applicazione per effettuare chiamate.
4. Immettere una **chiave** segreta dell'applicazione fornita dal provider CPaaS per accedere a CPaaS API. La chiave privata viene generata quando l'utente crea un'applicazione in Twilio Flex.
5. Immettere un **token** applicazione per l'autenticazione di un utente.
6. Fai clic su **Salva**.

   Nota: questo URL configurato viene inserito nell'Editor modelli IVR per le tue campagne IVR.

Configurare Nexmo

Per configurare un nuovo provider CPaas come Nexmo:

1. Fai clic su **Aggiungi CPaaS**.
2. Inserisci un **Nome** Provider e seleziona un **Provider Vendor** dal menu a discesa come **Nexmo**.
3. Immettere l'ID applicazione.
4. Fare clic su **PrivateKey** e selezionare una chiave privata.
5. Inserisci la **chiave** API per accedere al Nexmo API.
6. Inserisci una **chiave** segreta fornita per accedere al Nexmo API. La chiave privata viene generata quando si crea un'applicazione su Nexmo.
7. Seleziona un **numero Nexmo** da impostare come **ID** chiamante in uscita per le chiamate in uscita dalle campagne vocali.
8. Fai clic su **Ottieni numeri** Nexmo. L'utente può utilizzare questi numeri per impostare come ID chiamante per le campagne vocali.

9. Fai clic su **Salva**.

   Nota: questo URL configurato viene inserito nell'Editor modelli IVR per le tue campagne IVR.

Aggiorna configurazione CPaaS

1. Selezionare il nome CPaaS e fare clic su **Modifica**.
2. Aggiornare i parametri appropriati e fare clic su **Salva**.

Elimina configurazione CPaaS

1. Selezionare il nome CPaaS e fare clic su **Elimina**.
2. Fare clic su **OK** nel popup di conferma.

Campi

Campo	Descrizione
Nome	Nome del fornitore di servizi CPaaS configurato per utilizzare l'applicazione per gestire le campagne IVR
Fornitore della piattaforma	Fornitore del fornitore di servizi CPaaS
Applicazione	Nome del provider CPaaS utilizzato da Campaign Manager per gestire le campagne IVR
Azioni	Consente di modificare ed eliminare una configurazione CPaaS
Application Name	Il nome dell'applicazione Twilio viene utilizzato per effettuare chiamate. Per generare il nome dell'applicazione, accedere all'account Twilio Flex e creare un'applicazione. Al termine della creazione, il nome dell'applicazione è disponibile.
Chiave segreta applicazione	Chiave segreta fornita dal provider CPaaS per accedere a CPaaS API. La chiave privata viene generata quando si crea un'applicazione in Twilio Flex. Scaricare la chiave privata e memorizzarla nel server locale. Questa chiave privata viene utilizzata per autorizzare le chiamate Twilio Flex.
Token dell'applicazione	Token dell'applicazione per l'autenticazione dell'utente. È possibile generare un token per un nome di applicazione specifico e una combinazione di chiavi segrete dall'applicazione Twilio Flex. Immettere questa chiave token qui.
ID applicazione	ID applicazione Nexmo utilizzato per effettuare chiamate. Per generare l'ID applicazione, accedi al tuo account Nexmo e crea un'applicazione. Al termine della creazione, l'ID applicazione è disponibile.
Chiave privata	Permette di selezionare la chiave privata dell'applicazione

Campo	Descrizione
Chiave API	API Chiave per accedere al API
Chiave segreta	Chiave fornita per accedere al API. La chiave privata viene generata quando l'utente crea un'applicazione. Scaricare la chiave privata e memorizzarla nel server locale. Questa chiave privata viene utilizzata per autorizzare le chiamate.
Ottieni numeri Nexmo	Consente di utilizzare i numeri da impostare come ID chiamante per le campagne vocali
ID chiamante in uscita	Numero da impostare come ID chiamante in uscita per le chiamate in uscita dalle campagne vocali

API Tasti

La funzione API Keys facilita l'accesso sicuro per un'applicazione di terze parti ai servizi di Campaign Manager. L'autenticazione di base consente l'accesso al servizio Web e al server Websocket.

Crea chiavi API

1. Passare a **API Key** e fare clic su **Crea**.
2. Immettere un **nome** e una **descrizione** per la chiave API.
3. La **chiave** API viene generata e popolata nel **campo API chiave** . Copiare la chiave in un file.
4. La **chiave** segreta viene generata e popolata nel **campo Chiave**segreta. Copiare la chiave in un file.

   Nota: la chiave segreta è visibile agli utenti solo quando si creano le chiavi API. Dopo aver salvato la coppia di chiavi API e secret key, il valore della chiave non è visibile.
5. Fai clic su **Invia** per completare.

Uso del tasto API

È possibile utilizzare la chiave API creata come credenziali per accedere a Webservice e Websocket.

Servizio Web

Invia la chiave API come intestazione tramite il protocollo di autenticazione di base con crittografia Base64. Crittografare la chiave API.

```
Autorizzazione:Base (crittografia Base64) (apikey:secretkey)
```

Esempio:

Autorizzazione: Basic MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy

Quando il client è connesso correttamente, riceve le risposte.

Connettività Websocket

Accesso al Websocket con autenticazione:

wss://<user>:base64(apikey:secretkey)@<Websocket URL>:P ortNumber/AEDataTransmitter?name=<user>

Esempio:

wss://A-gent1
:MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy@dev.aecde-vops.com:4747/AEDataTransmitter?name=Agent1

dove:
ApiKey – Chiave API generata SecretKey –
Chiave segreta generata.
Codificare la coppia API Key - SecretKey utilizzando un'utilità di codifica Base64 e utilizzare il risultato codificato nella richiesta.
URL Websocket – Questo è l'URL Websocket e la porta, varia per ogni utente. Utente – Il nome del client che richiede l'accesso al server Websocket.

Quando il client è connesso correttamente, riceve le risposte.

Elimina la chiave API

1. Selezionare una chiave API e fare clic su **Elimina**.
2. Fai clic su **OK** nel popup di conferma.

Campi

Campo	Descrizione
Nome	Nome assegnato alla chiave API
Chiave API	API Chiave generata dall'applicazione

Campo	Descrizione
Data di creazione	Data e ora in cui è stata generata la chiave API
Elimina	Permette di rimuovere la chiave API
Chiave segreta	Visualizza la chiave segreta. L'utente deve copiare la chiave.
Websocket URL	Questo è l'URL Websocket e la porta, varia per ogni utente.
Utente	Il nome del client che richiede l'accesso al server Websocket.

Costruttore di condizioni di conformità

Nota: contattare Cisco CSM per abilitare questa configurazione.

La funzione Compliance Conditions Builder (CCB) consente la creazione di più gruppi di conformità, organizzati in base a stati geografici o gruppi di stati. Queste regole di conformità possono essere applicate all'interno di gruppi di leggi statali, che sono mappati alle singole campagne. L'organizzazione può creare tutti i gruppi di conformità statutaria necessari. Le condizioni di conformità entrano in vigore quando i contatti vengono consegnati per la composizione.

Utilizzo CCB

CCB consente di eseguire le seguenti azioni:

- Controllare quando una regola deve essere eseguita per canali e modalità.
- Applica le regole in tutti i giorni o le ore correnti.
- Creare regole per il numero di tentativi (ad esempio, tre tentativi in due giorni, cinque tentativi in cinque giorni e così via)
- Crea regole per il primo o l'ultimo tentativo in modo specifico, controllando il risultato o il tempo del tentativo.
- Verificare la presenza di vari tipi di tentativi configurati.
- Utilizza i tre ID univoci e il numero di telefono per tenere traccia dei tentativi.
- Utilizzare due campi business a livello di sistema nelle regole di composizione.
- Verifica la presenza di consenso o non consenso.
- Configura il tipo di interazione: voce, segreteria telefonica, e-mail, ecc. All'interno di Segreteria telefonica, puoi configurare Nessun messaggio, Limitato o Non limitato).
    - Un messaggio vocale limitato è quello in cui il chiamante lascia solo identificando il chiamante e non altre informazioni come lo scopo della chiamata, ecc.
    - Un messaggio vocale non limitato è un messaggio in cui il chiamante può lasciare anche informazioni aggiuntive.

- Usa operatori come +, >, < e così via.
- Controlla la logica di ripianificazione automaticamente, manualmente o persino chiudi il contatto.

Gruppi CCB

Passare al generatore di condizioni di conformità CCB >.

Il riquadro di sinistra visualizza tutti i gruppi CCB configurati e il riquadro di destra mostra le condizioni. È possibile copiare le condizioni e replicarle in un altro gruppo CCB ed eliminare il gruppo CCB.

Il riquadro destro mostra le condizioni configurate per il CCB specifico. È possibile espandere per visualizzare le condizioni previste per questa regola. È inoltre possibile utilizzare il pulsante Aggiungi regola per aggiungere una regola. La tavolozza dei pulsanti Azioni contiene tonnellate che è possibile utilizzare per modificare, copiare o eliminare una regola configurata per questo elemento del gruppo CCB.

Aggiunta di un gruppo CCB

Per aggiungere un gruppo CCB:

1. Fare clic su **Aggiungi nuovo**.
2. Immettere un **Nome** di conformità.
3. Seleziona il Tipo di **gruppo di conformità dalle** opzioni Stato **o** Campagna **.**
4. Immettere il nome **della**regola.
5. Selezionare i **canali** su cui viene eseguita questa regola. Tutti i canali configurati per questa istanza dell'applicazione sono elencati per la selezione. Puoi selezionare uno, molti o tutti i canali.
6. Selezionare le **Modalità** in base alle quali viene eseguita questa regola. Tutte le modalità configurate per questa istanza dell'applicazione sono elencate per la selezione. È possibile selezionare una, molte o tutte le modalità.
7. Immettere un numero per **Rolling** e selezionare **Giorni** o **Ore** dall'elenco a discesa successivo. Ciò indica che la regola limita il numero di tentativi ogni giorno/ora di rotolamento. Ad esempio, se si considera la figura 7 come giorni di rotazione, l'applicazione limita la composizione al numero di tentativi nell'arco di 7 giorni consecutivi. In questo modo viene impostata la regola per la chiamata. I passaggi successivi determinano le condizioni che vengono applicate durante la chiamata.
8. Selezionare il **Gruppo** di leggi statali se si seleziona **Stato** come **Tipo di** gruppo di conformità. Seleziona il gruppo di **campagne da** Campagna **e** Categoria **se selezioni** Campagna **come** Tipo di **gruppo di**conformità.
9. Seleziona un **ID** univoco dall'elenco a discesa. Tutti gli ID univoci creati sono elencati qui. Vedere Parametri aziendali globali per informazioni dettagliate su come creare un ID univoco.

10. Selezionare una **Modalità** valida dall'elenco a discesa. Tutte le modalità create per il canale scelto sono definite. È possibile selezionare una, molte o tutte le modalità.
11. Selezionare un **Tipo** di controllo dall'elenco a discesa. Le opzioni sono Tentativi, Primo tentativo o Ultimo tentativo.

12. Se il tipo di controllo selezionato è **Tentativi**, effettuare le seguenti operazioni:
    a. Selezionare un gruppo di risultati della conformità dall'elenco **a discesa Controlla per** . Questo elenco contiene tutti i gruppi di risultati della conformità creati per CCB.
    b. Selezionare un **Operatore** tra le seguenti: è esattamente uguale a, è minore o uguale a, è maggiore di, è maggiore o uguale a o non è uguale a.
    c. Immettere un **valore** che l'applicazione deve verificare.
13. Se il tipo di controllo selezionato è **Primi tentativi o** Ultimi **tentativi**, eseguire le operazioni seguenti:
    a. Selezionare **Ora** o **Risultato** dall'elenco **a discesa Verifica ricerca** . Questo elenco contiene tutti i gruppi di risultati di conformità creati per CCB.
    b. Selezionare un **Operatore** tra le seguenti: è esattamente uguale a, è minore o uguale a, è maggiore di, è maggiore o uguale a o non è uguale a.
    c. Immettere un **Tempo** o selezionare un **Gruppo** di risultati CCB nel **campo Valore** .
14. Se la condizione precedente non è soddisfatta, selezionare un'opzione dall'elenco a discesa Seleziona azione. Sono elencate le seguenti azioni:
    a. Contatto ravvicinato: chiude il contatto. Non vengono effettuati ulteriori tentativi di composizione.
    b. Ripianifica - L'applicazione ripianifica il contatto. Completare i campi relativi a Giorni, Ore e Minuti per ripianificare il contatto.
    c. Riprogrammazione automatica - L'applicazione ripianifica automaticamente per chiamare in uscita secondo l'auto- maticamente, se ci sono tentativi rimanenti e al momento consentito dalla legge. La res-chedule automatica sostituisce la strategia di contatto e cerca il primo orario di chiamata disponibile.
15. Fare clic su **SALVA**. Queste regole vengono ora applicate al momento della composizione.

Aggiungi altra condizione

1. È inoltre possibile aggiungere ulteriori condizioni in base a varie altre norme di legge geografiche. Ad esempio, alcuni stati avrebbero stabilito condizioni di chiamata basate sul tempo - N numero di tentativi se l'importo in sospeso è dovuto per più di X giorni o numero illimitato di tentativi se l'importo in sospeso è dovuto in meno di X giorni.
2. Fare clic su **Aggiungi** nel generatore di condizioni. Viene aperto un elenco a discesa che mostra le opzioni Tentativi, Campi e Consenso.
3. L'operatore **AND** viene attivato automaticamente.
4. Se il tipo di controllo selezionato è Tentativi, eseguire i passaggi da 10 a 13.
5. Se si seleziona il **consenso**, eseguire le operazioni seguenti:
    a. Seleziona un **ID** univoco dall'elenco a discesa. Le opzioni includono CustomerID, OrderID, DeliveryID e ModeValue. Viene utilizzato per filtrare il consenso in base al valore della modalità o all'ID univoco selezionato.

b. Seleziona un consenso o non **consenso** dall'elenco a discesa. Questo determina se la regola deve essere applicata a un contatto PEWC o a un contatto non PEWC.

c. L'operatore è preselezionato in quanto **è esattamente uguale a**.

d. Immettere un **Valore** per il campo. Selezionare tra **Sì** o **No**.

6. Eseguire i passaggi da 12 a 13.

Aggiunta di un gruppo di risultati della conformità

Passare a CCB > **Compliance Outcome Groups** Tab per aggiungere gruppi di risultati per il generatore di condizioni di conformità.

1. Fare clic su **Aggiungi nuovo**.
2. **Nella sezione Risultati** disponibili, tutti i **risultati** di telefonia **e** business sono elencati per canale.
3. Per **Risultati** di telefonia, espandere ciascuna modalità per elencare i risultati nella modalità.
4. Per **i risultati** aziendali, espandere i gruppi di risultati per visualizzare l'elenco dei risultati.
5. Selezionare uno, molti o tutti i risultati dal riquadro sinistro e utilizzare i **pulsanti >** o **>>** per spostarli nella sezione Risultati selezionati.
6. Fai clic su **Salva** per completare.
7. Per deselezionare qualsiasi risultato, apri il gruppo in modalità Modifica e usa i **pulsanti <o <<** per spostare uno, molti o tutti i risultati al di fuori del gruppo.

Aggiunta di un'impostazione di conformità

Accedete a CCB > **Compliance Settings** Tab per configurare le impostazioni di conformità per le chiamate Callback e AEM.

1. **Nella sezione Impostazioni** di conformità è possibile eseguire le operazioni seguenti:
2. TURN l'attivazione delle **chiamate** di callback del registro per considerare sia le chiamate NCB che PCB come tentativi di conformità quando i contatti vengono consegnati per la composizione.
3. TURN l'attivazione Log **AEM Calls** per considerare le chiamate AEM come tentativi di conformità quando i contatti vengono consegnati per la composizione.

Protezione PII

La protezione delle informazioni personali (PII) consente di proteggere le informazioni specifiche del cliente. È possibile nascondere le informazioni specifiche del cliente come nome, indirizzo, e-mail, numero di telefono e così via.

È possibile nascondere i valori dei seguenti campi:

- Identificatore univoco: elenca tutti gli identificatori univoci.
- Campo Business - Elenca tutti i parametri di Global Business.
- Modalità - Elenca tutte le modalità definite.

Identificatore univoco

Effettuare le seguenti operazioni:

1. Passare a **Identificatore univoco**.
2. Selezionare i campi appropriati e abilitare **Vista maschera** per nascondere il valore del campo. Se si abilita **la vista** maschera, **l'esportazione** maschera viene abilitata automaticamente. **L'esportazione** maschera nasconde il valore quando si esporta un report.
3. Se **la vista** maschera non è abilitata, non è possibile abilitare **l'esportazione** maschera.

Settori di attività

Effettuare le seguenti operazioni:

1. Passare a **Campi** business per visualizzare i parametri aziendali globali.
2. Selezionare i campi appropriati e abilitare **Vista maschera** per nascondere il valore del campo. Se si abilita **la vista** maschera, **l'esportazione** maschera viene abilitata automaticamente. **L'esportazione** maschera nasconde il valore quando si esporta un report.
3. Se **la vista** maschera non è abilitata, non è possibile abilitare **l'esportazione maschera**.

Modalità

Effettuare le seguenti operazioni:

1. Passare a **Modalità** per visualizzare le modalità.
2. Selezionare i campi appropriati e abilitare **Vista maschera** per nascondere il valore della modalità. Se si abilita **la vista** maschera, **l'esportazione** maschera viene abilitata automaticamente. **L'esportazione** maschera nasconde il valore quando si esporta un report.
3. Se **la vista** maschera non è abilitata, non è possibile abilitare **l'esportazione** maschera.

Webex Contact Center Dialer

Utilizza l'opzione Configurazione dialer per configurare il tuo Dialer Webex Contact Center in modo che funzioni con Campaign Manager.

1. Passare alla pagina Configurazione dialer e fare clic sul **pulsante Aggiungi** .
2. Immettere un **Nome** dialer per questo dialer.
3. Immettere una **Descrizione** per il dialer.
4. Immettere l'ID organizzazione. Questo è un ID univoco generato da Cisco per il dialer Webex Contact Center.
5. Inserisci un **URL** di amministrazione. Questo è l'URL di base per le API di amministrazione, fornito da Cisco. Ciò consente agli utenti di sincronizzare team, agenti e altre entità con l'applicazione Campaign Manager.
6. Immettere un **URL** di connessione. Questo è l'URL di base delle API dialer, dato da Cisco per avviare o interrompere le campagne progressive.
7. Immettere un **URL** DAL. Questo è l'URL di base delle API del livello dati, fornito da Cisco, per ottenere le disposizioni dei contatti.
8. Fai clic su **Salva**. Passare alla pagina Elenco dialer: il dialer è ora elencato. Fate clic su Modifica nel pannello Azioni.
9. Sono elencati tutti i risultati **di** telefonia e mappati ai risultati di Dialer creati su Webex Contact Center. Se si desidera mappare i risultati aziendali (creati su Webex Contact Center, in particolare per un tenant) a questi risultati di Dialer, fare clic sul pulsante Modifica per il risultato specifico. Seleziona un risultato aziendale.

   Nota: qualsiasi modifica apportata alle impostazioni di Dialer richiede una nuova sincronizzazione per recuperare tutti i risultati sul Dialer Webex Contact Center.

   Nota: se l'endpoint Cisco non è attivo e funzionante o il token scade, il tentativo di mappare il risultato dell'attività nella pagina di telefonia genera un errore. L'applicazione visualizza un messaggio che indica che l'operazione non è riuscita e lo stato di Dialer Sync viene aggiornato su Non riuscito. Per risolvere il problema, l'utente deve eseguire manualmente "Salva e sincronizza" per ripristinare la funzionalità.
10. Vai a Pianifica Tab per impostare la sincronizzazione automatica per il dialer. Le informazioni sul dialer come Global Business Fields vengono sincronizzate automaticamente con l'applicazione Campaign Manager in base alle impostazioni.
11. Per sincronizzare le informazioni, TURN sull'interruttore di sincronizzazione automatica.
12. Selezionare una frequenza tra le seguenti:
    a. Pianifica – Selezionare un Tempo di attivazione (questo è in UTC) per sincronizzare il dialer con l'applicazione Campaign Manager, ogni giorno all'ora pianificata.

b. Intervallo: selezionare questa opzione per configurare un intervallo di sincronizzazione, in minuti. È possibile selezionare un intervallo (tra 15 minuti e 480 minuti). La sincronizzazione avviene a intervalli pianificati. Ad esempio, se si imposta l'intervallo su 60 minuti, la sincronizzazione viene eseguita una volta ogni ora.

13. Fai clic su **Salva**.

Strategia di contatto

La strategia di contatto si riferisce all'approccio per interagire efficacemente con i clienti attraverso più canali o più numeri. Si tratta di creare un framework da utilizzare in una campagna per la sequenza di numeri o chan- nels, determinare i tentativi consentiti, regolare il tempo richiamabile per ogni numero e canale e definire la strategia di riprogrammazione per ogni risultato di un tentativo.

Fare clic su **Strategia** di contatto dal menu di navigazione a sinistra per aprire la

pagina Strategia di contatto. Nella griglia, le strategie di contatto disponibili sono

elencate con i rispettivi dettagli.

Campi	Descrizione
Nome	Nome della strategia di contatto.
Tipo di strategia	Tipo di strategia di contatto. - Semplice - Avanzato - Avanzate (ignorate)
Descrizione	Descrizione della strategia di contatto.
Modalità	Modalità della strategia di contatto. Fare clic qui per informazioni dettagliate per aggiungere un numero aggiuntivo di modalità, se necessario.
Azioni	Azioni da intraprendere. Per saperne di più, clicca qui.

AGGIUNGI MODALITÀ

Nella griglia che visualizza le strategie di contatto, fai clic sull'elenco **a discesa Modalità** per visualizzare tutte le modalità mappate a questa strategia di contatto.

1. Nel pop-up Modalità strategia **di contatto espanso** , è possibile eseguire le seguenti azioni.
2. Fare clic su **AGGIUNGI MODALITÀ** e configurare la strategia di contatto. Seguire le istruzioni fornite nelle **modalità**.
3. Utilizzare il pulsante di **commutazione ON/OFF** per attivare/disattivare correttamente le modalità.

Nota: questa funzione è disponibile solo per **Simple Strategy** e non per **Advanced** .

4. Fare clic sul **pulsante Modifica** per modificare la pagina della strategia di contatto.
5. Facendo clic sul **pulsante Copia** , vengono visualizzate le modalità inutilizzate disponibili: modalità vocali per le campagne vocali, modalità SMS per la campagna SMS, modalità e-mail per la campagna e-mail e modalità personalizzate per le campagne personalizzate. È possibile aggiungere la modalità richiesta dall'elenco a discesa e fare clic su **Salva**.
6. Fare clic su **Elimina** per eliminare la modalità richiesta.

Azioni

Nella **colonna Azioni** strategia di contatto vengono visualizzati due pulsanti:

a. **Copia** : utilizzare questo pulsante per copiare l'intera strategia di contatto, incluse le modalità mappate e i risultati di telefonia configurati.
b. **Elimina** : utilizzare questo pulsante per eliminare una strategia di contatto.

   Nota: se hai mappato una modalità associata a questa strategia di contatto o mappato questa strategia di contatto a una campagna, non puoi eliminare questa strategia di contatto.

Strategia di contatto - Tipi

L'applicazione supporta tre tipi di strategia di contatto:

Strategia semplice: una strategia semplice è facilmente configurabile. Questa strategia consente di configurare le modalità da provare una alla volta in ordine sequenziale in base al peso. Il ciclo viene ripetuto fino al completamento del numero di cicli configurato.

Strategia avanzata: una strategia avanzata consente di definire regole di tentativi complesse.

Strategia di richiamata: la strategia di richiamata non è applicabile alla versione corrente.

Creazione della strategia di contatto

Seguire i passaggi elencati di seguito per creare una strategia di contatto.

Aggiungi strategia di contatto

1. Fare clic su **Aggiungi strategia** di contatto per visualizzare Nome **strategia** di contattoTab.

Widget 1 - Nome della strategia di contatto

2. Immettere un **Nome** e una **Descrizione** della strategia di contatto.
3. Selezionare un tipo di strategia di contatto da **Semplice**, **Avanzato** o **Richiamata**.

4. TURN l'attivazione **Limita e-mail multiple e SMS** se si desidera controllare l'invio di più e-mail e messaggi di testo allo stesso contatto.

   Nota: l'attivazione di questo interruttore significa che l'applicazione invia solo un'e-mail o SMS a un contatto per una campagna specifica.

5. Fare clic su **Avanti** per passare al **widget Seleziona modalità** .

Widget 2 - Seleziona modalità

1. Selezionare una **Modalità** dall'elenco a discesa.

   Nota: se non disponi di una modalità applicabile a questa strategia di contatto, crea una nuova modalità facendo clic sul pulsante Aggiungi.

2. Utilizza il pannello temporale popup per selezionare un **intervallo** di tempo affinché questa strategia di contatto sia operativa.
3. Utilizzare il dispositivo di scorrimento per configurare i **tentativi di modalità** per questa strategia di contatto.
4. TURN l'attivazione del PEWC **per abilitare PEWC** per questa strategia di contatto.

   PEWC o Prior Express Written Consent è una conformità che impone ai telemarketing di ottenere il previo consenso scritto della parte chiamata per le chiamate di telemarketing autocomposte o preregistrate a numeri wireless e le chiamate preregistrate verso la rete fissa residenziale.

   Nota: Per consegnare i contatti, è necessario TURN l'attivazione PEWC per la campagna ADM.

5. Se si abilita il **tipo di strategia di contatto avanzata** in **Nome** strategia di contatto, viene visualizzata l'opzione **Riprova** transizione. TURN l'attivazione per abilitare i seguenti campi di transizione per questa strategia di contatto.

   a. Utilizzare il **dispositivo di scorrimento Tentativi** di transizione per correggere il numero di tentativi di transizione per questa strategia di contatto.

   b. Utilizzare il **dispositivo di scorrimento Durata transizione (giorni)** per impostare il numero di giorni di transizione per questa strategia di contatto.

6. Per **i tentativi in modalità di conservazione mentre si passa all'interruttore di richiamata** , è possibile seguire i passaggi seguenti.

   a. Nella posizione ON **, i** tentativi rimanenti per questa modalità vengono mantenuti quando il contatto passa a una strategia di richiamata.

   b. Nella posizione OFF **, il** conteggio dei tentativi viene inizializzato a zero quando il contatto passa a una strategia di richiamata.

7. Fare clic su **Precedente** per passare alla schermata precedente in qualsiasi momento.
8. Fare clic su **Avanti** per passare al widget Risultati **di** telefonia.

Widget 3 - Risultati di telefonia

Il **widget Risultati** di telefonia contiene l'elenco dei risultati. Qui puoi configurare la strategia di contatto per ciascun risultato elencato nella griglia.

1. Utilizzare la **casella** di ricerca per cercare un risultato specifico.
2. Fare clic su **Risultati** nella riga di intestazione per ordinare i risultati in ordine crescente o decrescente.
3. Fare clic sulla riga obbligatoria per apportare le modifiche richieste e modificare i dettagli. Tutte le righe vengono caricate con i valori predefiniti
4. Dal pannello dei numeri, selezionare l'ora di **ripianificazione (D:H:M)** per la chiamata da ripianificare per questo risultato.
5. Dal pannello dei numeri, selezionare Numero **massimo di tentativi** per questo risultato.

   Nota: questo è applicabile solo per **le strategie di contatto avanzate** .
6. Dal pannello dei numeri, selezionare una **Priorità** per questo risultato. L'applicazione fornisce i contatti al dialer in base alla priorità alta.
7. Selezionare una **modalità** di filiale, una modalità alternativa per raggiungere il contatto.

   Nota: questo è applicabile solo per **le strategie di contatto avanzate** .
8. Selezionare la casella di **controllo Mantieni PCB** se lo stesso agente fornisce assistenza al cliente in una richiamata.

   Nota: questo non è applicabile per la versione corrente.
9. Selezionare la casella di controllo Chiudi **contatto** se si desidera chiudere il contatto in base a questo risultato.
10. Selezionare la **casella di controllo Rimuovi modalità** se si desidera rimuovere la modalità per una combinazione di strategia di contatto e risultato.
11. Fare clic su **PRECEDENTE** per passare alla schermata precedente in qualsiasi momento.
12. Fare clic su **SALVA E AGGIUNGI UN'ALTRA MODALITÀ** per salvare la strategia di contatto.
13. Fare clic su **SALVA** per completare la configurazione della strategia di contatto.

Gestione delle modalità

La modalità indica i diversi canali di comunicazione che possono essere utilizzati per avviare una conversazione. Le modalità comuni utilizzate nell'impegno conversazionale includono chat basate su testo e interazioni vocali tramite numero cliente, e-mail, ecc.

È possibile gestire le modalità mappate a una strategia di contatto disabilitando le modalità selezionate, modificando i tentativi consentiti per una modalità o modificando l'ora richiamabile per una modalità.

Strategia di contatto semplice

Le modalità mappate vengono visualizzate come mostrato di seguito.

Dalla schermata Modalità sopra, puoi effettuare le seguenti operazioni:

1. Trascina e rilascia le modalità per modificare la priorità.
    a. **Abilita / Disabilita** modalità - I contatti non vengono consegnati alle modalità disabilitate. Se il responsabile deve riprogrammare un contatto in una modalità disabilitata, il contatto viene riprogrammato alla modalità attiva successiva in base alla priorità più alta.
    b. Questo interruttore ON / switch OFF delle modalità è soggetto alle seguenti condizioni:
        - Quando una modalità è disattivata, viene disattivata. I numeri di telefono non vengono rimossi. Quando la modalità viene riattivata, i contatti vengono composti a questo numero di telefono.
        - Tutte le convalide relative alla conformità vengono applicate al momento del caricamento del contatto. Lo stato della modalità - ON o OFF - non viene considerato.
        - Se questa è l'ultima modalità, il ciclo viene considerato completo. L'applicazione continua a comporre il ciclo successivo.
2. **Modalità Copia / Elimina** .
3. Fare clic sul **pulsante Modifica** rispetto alla modalità che si desidera modificare. L'applicazione ti porta al Widget 2
   - Selezionare Procedura guidata modalità. È possibile eseguire le seguenti azioni:
    a. Modificare la finestra richiamabile per la modalità-
        - Per una strategia semplice, la modifica di questa opzione per una modalità replica gli stessi tempi per le altre modalità.
    b. Aumenta/diminuisce i tentativi di modalità - qualsiasi modifica in una modalità viene replicata in tutte le modalità configurate per la strategia di contatto. Ciò influisce anche sulla modalità di gestione dei tentativi di ciclo.
        - Ad esempio, esistono tre modalità (A, B e C) in una strategia di contatto semplice e il conteggio dei tentativi è 1. Il numero di cicli configurati è 2. L'applicazione compone TUTTE le modalità una volta per completare il primo ciclo. Quindi inizia il secondo ciclo di composizione. In base alla strategia avanzata, supponiamo che l'utente abbia aumentato il tentativo di modalità a 2 - questo significa che TUTTE le modalità possono essere composte due volte. Come da priorità, A viene composto due volte, B due volte e C due volte per completare un ciclo. Se sono configurati due cicli, ogni modalità viene composta QUATTRO volte in base alla priorità - due volte in ogni ciclo.
4. Fai clic su **Salva** per completare.

Strategia di contatto avanzata

Le modalità mappate vengono visualizzate come mostrato di seguito: Dalla **schermata Modalità** precedente, è possibile:

1. Trascina e rilascia le modalità per modificare la priorità.
2. **Abilita / Disabilita** modalità - Abilitare o disabilitare una modalità equivale a ignorare la strategia di contatto configurata per modalità specifiche. I contatti non vengono recapitati alle modalità che non sono ignorate (ovvero, disabilitate). I contatti vengono recapitati solo alle modalità attive, ovvero ignorate. Se la ripianificazione deve ripianificare un contatto in una modalità che non viene ignorata, ovvero inattiva, il contatto viene chiamato in uscita dalla modalità con override più alta in base alla priorità.
3. **Modalità Copia / Elimina** .
4. Fare clic sul **pulsante Modifica** rispetto alla modalità che si desidera modificare. L'applicazione ti porta al **Widget 2**
   - Selezionare Procedura guidata modalità . È possibile eseguire le seguenti azioni:
   a. Modificare la finestra richiamabile per la modalità.
   b. **Aumentare/diminuire** i tentativi di modalità
   c. Fai clic su **Salva** per completare.

Licenza

Campaign Manager offre un modello di abbonamento per le licenze. Il canone di licenza viene fatturato in base al numero massimo di utenti, ai tentativi di contatto o ai minuti consumati durante l'accesso per il ciclo di fatturazione. Una licenza in abbonamento non ha un limite sulla quantità acquistata e l'eccedenza viene addebitata di conseguenza. La fatturazione avviene con una frequenza prestabilita.

La licenza deve essere rinnovata alla scadenza alla data indicata nel file di licenza. Se la licenza non viene rinnovata alla scadenza, un amministratore non può accedere. Tuttavia, l'applicazione continua a funzionare per 12 ore, elaborando e consegnando i contatti. Dopo 12 ore, interrompe la consegna dei contatti al dialer.

Visualizzazione dei report sulle licenze

1. Fare clic su **Licenza** per visualizzare il report **di** accesso simultaneo.
2. Immettere la Data **di inizio e** la **Data** di fine per visualizzare il report per un periodo di tempo definito.
3. Fai clic su **Mostra**. Il report contiene una griglia che mostra il numero di licenze utilizzate per **porte** di amministrazione, **porte** supervisore e **porte** agente.
4. Fare clic su **Esporta** per scaricare il report.

Caricamento della licenza

Nota: il caricamento non è applicabile a tutte le varianti.

L'utente può caricare la licenza e visualizzare i dettagli della stessa. Passare a **Licenza** > **Carica.** Sfogliare il file e fare clic su **Apri**.

Vengono visualizzati i seguenti campi:

Campi	Descrizione
Dettagli sulla licenza	Visualizza i dettagli utente: • Admin - Numero di utenti autorizzati che hanno effettuato l'accesso con il ruolo di amministratore consentito dai termini di questa licenza. • Supervisore - Numero di utenti autorizzati che hanno effettuato l'accesso con il ruolo di supervisore consentito ai sensi dei termini di questa licenza. • Agente: numero di utenti autorizzati che hanno effettuato l'accesso con il ruolo di agente consentito dai termini di questa licenza.
Utilizzo della licenza	Visualizza i dettagli sull'utilizzo delle licenze per il giorno corrente: • Amministratore: numero di utenti amministratori autorizzati che hanno effettuato l'accesso per il giorno corrente. • Supervisore - Numero di supervisori autorizzati che hanno effettuato l'accesso per il giorno corrente. • Agente: numero di agenti autorizzati che hanno effettuato l'accesso per il giorno corrente.
Funzioni di licenza	Elenco delle funzionalità dell'applicazione disponibili in questa licenza.

Violazione della licenza

L'applicazione visualizza un avviso statico se:

- Configurato giorni prima della scadenza della licenza, un conto alla rovescia per la data e l'ora di scadenza della licenza.
- Un conto alla rovescia per la data di cessazione.

Calcolo della licenza agente

Nell'esempio seguente viene descritto come viene eseguito il calcolo della licenza agente:

La campagna A viene mappata a una o più campagne di Campaign Manager. Abbiamo dieci 10 agenti mappati per questa campagna A. Il servizio License Manager esegue il polling delle informazioni sul conteggio degli agenti da AWS a intervalli di 15 minuti per aggiornare l'utilizzo delle licenze. Il maggior numero di agenti connessi in qualsiasi momento della giornata viene utilizzato per calcolare il numero di licenze utilizzate.

Se 7 agenti hanno effettuato l'accesso tra le 08.00 e le 12.00, 9 agenti sono registrati tra le 12.00 e 03.00 PM, e 5 agenti sono registrati tra 3.00 PM e 5.00 PM - il numero di agenti per il giorno è calcolato come 9. Ad eccezione dello stato di disconnessione dell'agente, gli altri stati dell'agente vengono contabilizzati durante il polling delle informazioni sul conteggio degli agenti a Campaign Manager. Queste informazioni sono disponibili anche nei Report sulle licenze.

Report utilizzo

Passare a **Licenza** > **Utilizzo**. Il report di utilizzo visualizza tre tipi di report quantificati:

Report agente simultaneo

La fatturazione si basa sul maggior numero di accessi in un dato giorno in un mese di calendario.

Ad esempio, tre agenti (A1, A2 e A3) accedono il primo giorno, tre agenti (A1, A4 e A5) accedono il secondo giorno e tre agenti (A6, A7 e A8) accedono il terzo giorno. Il cliente viene fatturato in base al maggior numero di accessi in questo caso e questo è tre poiché diversi agenti hanno effettuato l'accesso, il numero più alto di agenti rimane tre.

Report sull'utilizzo dell'agente

Il report mostra gli accessi univoci dell'agente, su una riga per ogni mese.

Report agente denominato

Questo report mostra anche gli accessi univoci dell'agente, ma ogni giorno.

Ad esempio, tre agenti (A1, A2 e A3) accedono il primo giorno, tre agenti (A1, A4 e A5) accedono il secondo giorno e tre agenti (A6, A7 e A8) accedono il terzo giorno. Il cliente viene fatturato in base agli accessi univoci dell'agente e, in questo caso, sono otto.

Nota: il report di utilizzo mostra i dettagli in base alle impostazioni di configurazione eseguite durante il processo di fornitura e ai termini contrattuali.
Contatta il nostro team di provisioning per ulteriori dettagli.
La fatturazione per il modello SaaS viene eseguita in base al tipo di fatturazione, ad esempio agente simultaneo, agente nominativo o utilizzo agente e commit minimo firmato durante il processo contrattuale.

Visualizza report di utilizzo

Impostare il filtro temporale per visualizzare il report:

1. Immettere l'anno **specifico** per visualizzare i dati di un anno diverso. Per impostazione predefinita, il report visualizza i dati dell'anno corrente. Il report per ogni mese viene visualizzato in un Tab individuale. Il primo Tab dis- riproduce i dati per il mese corrente mentre i dati per i mesi precedenti sono disponibili nelle schede successive.
2. Seleziona l'intervallo **di**date personalizzato.
3. Fare clic sulla Data **di inizio per selezionare una data e un'ora** di inizio.
4. Fare clic su Data **di fine per selezionare una data e un'ora** di fine.

   Nota: per impostazione predefinita, i campi Data di inizio e Data di fine visualizzano la data corrente e l'ora dell'ultima apertura della pagina Report utilizzo.
5. Fare clic su **Mostra** per recuperare il report.
6. Fare clic su **Aggiorna** per aggiornare i dati alla corrente.
7. Fare clic su **Esporta** per scaricare il report. Selezionare il tipo di report (Riepilogo e Agente) da scaricare nel popup visualizzato.

a. Riepilogo (selezione predefinita): questo tipo di report presenta le stesse colonne di dati rappresentate nell'applicazione. Oltre a ciascuna colonna di durata, il file esportato presenta una colonna aggiuntiva che visualizza la durata corrispondente convertita in secondi.

b. Agente: questo tipo di report presenta solo le date di fatturazione, i nomi degli agenti, gli accessi e la durata delle chiamate gestite dagli agenti, corrispondentemente.

c. Selezionare i mesi richiesti, in caso di selezione dell'opzione Anno nel filtro.

8. Fai clic su **Esporta**.

Campi report

Campo	Descrizione
Totale agenti denominati	
Data	Date per le quali vengono compilati i dati di utilizzo.
Tipo di licenza	Tipo di licenza consumato per il mese specificato. Questo può essere "Basic" o "Premium". Un titolare di licenza Basic è altrimenti considerato Premium se abilitato con almeno una delle funzionalità AI, come P2P e BTTC.
Numero di accessi	Numero totale di dati di accesso.
Chiamate gestite totali	Numero totale di chiamate gestite dagli agenti per la data specificata.
Durata effettiva della chiamata	La durata totale effettiva di tutte le chiamate gestite dagli agenti per la data specificata. È la durata consumata dall'inizio alla fine di una chiamata.
Durata chiamata calcolata	Durata totale calcolata di tutte le chiamate gestite dagli agenti per la data specificata. È la somma del valore arrotondato della durata di ogni chiamata. Il valore di arrotondamento per la durata della chiamata viene configurato nel back-end per secondi e minuti.
Durata attiva totale	La durata totale attiva di tutti gli agenti connessi per la data specificata. È la durata per la quale l'agente specificato rimane in uno stato attivo, ad esempio Pronto, In chiamata e così via.
Durata totale dell'accesso	La durata totale di accesso di tutti gli agenti connessi per la data specificata.
Totale accessi supervisore	Il numero totale di supervisori che hanno effettuato l'accesso al contratto per la data specificata.
Transazioni digitali	

SMS	Visualizza il conteggio della campagna SMS inviata per la data specificata.

E-mail	Visualizza il numero di e-mail della campagna inviate per la data specificata.
Reti sociali	Visualizza il conteggio delle interazioni sui social media correlate alle campagne per la data specificata.
Totale unità consumate	Il numero totale di unità di transazione digitale condotte per la data specificata. Il valore di un'unità è previsto nel back-end. Ad esempio, un'unità può essere configurata come 100 transazioni digitali.
Verifiche dell'identità	
Totale autenticazione primaria	Numero totale di richieste di autenticazione pre-chiamata inviate per la data specificata.
Autenticazione primaria verificata	Il numero totale di autenticazioni pre-call riuscite per la data specificata.
Totale Auth secondaria	Il numero totale di autenticazioni su chiamata prodotte per la data specificata.
Autenticazione secondaria verificata	Il numero totale di autenticazioni su chiamata completate con successo per la data specificata.
Totale transazioni	Il conteggio complessivo di tutte le transazioni elaborate nella data specificata.

Utente

La gestione degli utenti è essenziale per autorizzare l'accesso a utenti diversi, ad esempio amministratori, operatori e altri utenti di Contact Center

I ruoli assegnati agli utenti, ad esempio amministratori e supervisori, definiscono le loro azioni all'interno dell'applicazione. In determinate situazioni, un supervisore può svolgere il ruolo di Dialer Manager. All'interno di Campaign Manager, hai la possibilità di creare utenti, assegnare ruoli e mappare le loro responsabilità di conseguenza.

Creazione di utenti

Quando il team di provisioning crea il tenant, per impostazione predefinita viene creato un utente con privilegi avanzati. Per creare utenti aggiuntivi, il tenant può utilizzare un utente con privilegi avanzati per accedere a Campaign Manager.

Creare i seguenti tipi di utenti per la creazione di ulteriori utenti.

Utenti - Gli utenti creati qui possono accedere all'applicazione utilizzando l'autenticazione SQL o l'autenticazione di Windows.

Utenti dominio: anche gli utenti creati qui vengono creati su un dominio specificato. Le password impostate qui per questi utenti possono essere utilizzate anche per accedere al dominio.

Utenti SSO – Gli utenti Single Sign-On (SSO) sono configurati per SSO su un provider di identità SSO di terze parti. Questo metodo consente agli utenti SSO di accedere a più siti Web con un set di credenziali.

Fare clic su **Utente** nel menu della pagina di navigazione a sinistra per aprire la pagina Utente.

Campi

Campi	Descrizione
ID utente	Visualizza un ID utente dell'utente
User Name	Visualizza il nome dell'utente
Home Telefono	Visualizza un numero di telefono Home dell'utente
Dispositivi mobili	Visualizza un numero di cellulare dell'utente
E-mail	Visualizza un ID e-mail dell'utente
Azioni	Elenca l'azione da intraprendere.

Creazione di utenti

Per aggiungere un nuovo utente:

1. Fare clic su **Aggiungi utente**. Le **schede Nome utente e Password e** Informazioni utente vengono compilate.
2. Immettere il **Nome** utente.
3. Selezionare il **Tipo** di utente tra le opzioni seguenti:
    a. **Amministratore** : l'utente è un amministratore dell'applicazione e dispone di diritti completi su tutti i moduli.
    b. **Utente** : l'utente è un amministratore e dispone solo di diritti limitati.
    c. **Operatore** di controllo: l'utente è un operatore di controllo e ha accesso a Control Agent Desktop.

    Nota: al momento non è disponibile per Webex Contact Center.
4. Per tipo di autenticazione, selezionare **Autenticazione** database.

    Questo metodo di autenticazione standard, composto da un nome utente e una password, viene utilizzato per diversi sistemi di database. Un'istanza di SQL Server può avere più account utente (utilizzando l'autenticazione SQL) con nomi utente e password diversi. SQL l'autenticazione è preferita su server condivisi in cui vari utenti hanno accesso a vari database. SQL L'autenticazione è necessaria quando un client (computer remoto) si connette a un'istanza del server SQL su un computer diverso da quello su cui è in esecuzione il client.

Nota: questo tipo di autenticazione non offre la funzione dei criteri password per quanto riguarda la composizione o la scadenza della password. Per un criterio password efficace, utilizzare l'autenticazione di Windows. L'amministratore di dominio può applicare i criteri della password di dominio per l'accesso all'applicazione.

5. Immettere una **password** per accedere al server SQL se il tipo di autenticazione è **Autenticazione database**. Questo campo è obbligatorio.
6. Immettere nuovamente Conferma **password** per accedere al server SQL se il tipo di autenticazione è **Autenticazione** database. Questo campo è obbligatorio.

   Avvertenza:
   I campi Password e Conferma password sono disabilitati se la scelta è Autenticazione di Windows. Continuare con i passaggi da 9 a 13 se l'utente gestisce le campagne Salesforce CRM su Campaign Manager. In caso contrario, andare al passaggio 14.
7. Immettere **il nome** di dominio se l'autenticazione è selezionata come **autenticazione** di Windows. Questa opzione è disabilitata se è selezionata l'opzione Autenticazione database.
8. Abilita **l'icona di attivazione/disattivazione delle credenziali** SF se l'utente gestisce campagne SF CRM.
9. Inserisci il **nome** utente SF.
10. Inserisci la **password** SF.
11. Inserisci i dettagli **del**token SF.

    Nota : SF Token non è un campo obbligatorio. Se non si inserisce un token, l'applicazione SF convalida gli utenti in base ai campi SF Username e SF Password configurati sopra.
12. Fare clic su **CONVALIDA CREDENZIALI SF per completare l'autenticazione** utente.
13. Attivare l'interruttore Accesso simultaneo se si consente all'utente di accedere all'applicazione contemporaneamente. Se si imposta questa opzione **OFF,** l'applicazione disconnette l'utente dall'accesso precedente dopo aver ricevuto la conferma.
14. Passare alla **sezione Informazioni** utente.

Informazioni utente

1. Inserisci il **Home Numero di telefono** dell'utente.
2. Immettere il **numero di cellulare** dell'utente.
3. Immettere la Città **di appartenenza dell'utente** .
4. Immettere lo Stato **di provenienza dell'utente** .
5. Inserisci il **codice** postale per la posizione Home.
6. Immettere l'indirizzo e-mail **dell'utente** .
7. Completare i **campi Indirizzo1** e **Indirizzo2** .

8. Inserisci eventuali **commenti.**
9. Fai clic su **Salva** per completare.

Passare alla **sezione Mappatura** ruoli per mappare i ruoli a questo utente.

Creazione di utenti di dominio

Per aggiungere un nuovo utente:

1. Fare clic su **Aggiungi utente**. Le **schede Nome utente e Password e** Informazioni utente vengono compilate.

Nome utente e password

2. Immettere il **Nome** utente.
3. Selezionare il **Tipo** di utente tra le opzioni seguenti:
    a. **Amministratore** : l'utente è un amministratore dell'applicazione e dispone di diritti completi su tutti i moduli.
    b. **Utente** : l'utente è un amministratore e dispone solo di diritti limitati.
4. Per tipo di autenticazione, selezionare **Autenticazione** di Windows.

    Autenticazione di Windows: in genere si tratta dell'autenticazione di dominio attivo. Quando l'utente del dominio accede all'applicazione, l'autenticazione viene stabilita facendo corrispondere la combinazione nome utente/password con il dominio specificato e l'accesso concesso.
5. Immettere un **nome** di dominio.
6. I **campi Password** e **Conferma password** sono disabilitati. L'applicazione autentica l'utente in base alla password di dominio.
7. Abilita **l'icona di attivazione/disattivazione delle credenziali** Salesforce se l'utente gestisce le campagne VoIP di Service Cloud.
8. Inserisci il **nome** utente Salesforce.
9. Inserisci la password **Salesforce**.
10. Inserisci i dettagli **di**SalesforceToken.

Nota : Salesforce Token non è un campo obbligatorio. Se non inserisci un token, l'applicazione Service Cloud Voice convalida gli utenti in base ai campi Nome utente e Password Salesforce configurati in precedenza.

11. Fare clic su **CONVALIDA CREDENZIALI SF per completare l'autenticazione** utente.
12. Attivare l'interruttore Accesso simultaneo se si consente all'utente di accedere all'applicazione contemporaneamente. Se si imposta questa opzione **OFF,** l'applicazione disconnette l'utente dall'accesso precedente dopo aver ricevuto la conferma.

13. Passare alla **sezione Informazioni** utente.

Informazioni utente

14. Inserisci il **Home Numero di telefono** dell'utente.
15. Immettere il **numero di cellulare** dell'utente.
16. Immettere la Città **di appartenenza dell'utente** .
17. Immettere lo Stato **di provenienza dell'utente** .
18. Inserisci il **codice** postale per la posizione Home.
19. Immettere l'indirizzo e-mail **dell'utente** .
20. Completare i **campi Indirizzo1** e **Indirizzo2** .
21. Inserisci eventuali **commenti.**
22. Fai clic su **Salva** per completare.

Crea utenti SSO

Per aggiungere un nuovo utente:

1. Fare clic su **Aggiungi utente**. Le **schede Nome utente e Password e**Informazioni utente vengono compilate.

Nome utente e password

2. Immettere il **Nome** utente.
3. Selezionare il **Tipo** di utente tra le opzioni seguenti:
    a. **Amministratore** : l'utente è un amministratore dell'applicazione e dispone di diritti completi su tutti i moduli.
    b. **Utente** : l'utente è un amministratore e dispone solo di diritti limitati.
4. Per il tipo di autenticazione, selezionare **SSO**

    SSO - Questo è il protocollo Single Sign-On. Questi utenti sono configurati su un provider di servizi di autenticazione dell'identità di terze parti. Quando l'utente accede all'applicazione, la convalida del nome utente e della password viene eseguita dal provider di servizi di identità SSO. Una volta completata correttamente la convalida, l'utente ottiene l'accesso all'applicazione.
5. I **campi Password**, **Conferma password** e **Nome dominio** sono disabilitati. L'applicazione autentica l'utente tramite il provider SSO di terze parti.
6. Abilita **l'icona di attivazione/disattivazione delle credenziali** SF se l'utente gestisce le campagne VoIP di Service Cloud.
7. Inserisci il **nome** utente SF.
8. Inserisci la **password** SF.

9. Inserisci i dettagli **del**token SF.
10. **Nota** : SF Token non è un campo obbligatorio. Se non si immette un token, l'applicazione Service Cloud Voice convalida gli utenti in base ai campi SF Username e SF Password configurati sopra.
11. Fare clic su **CONVALIDA CREDENZIALI SF per completare l'autenticazione** utente.
12. Attivare l'interruttore Accesso simultaneo se si consente all'utente di accedere all'applicazione contemporaneamente. Se si imposta questa opzione **OFF,** l'applicazione disconnette l'utente dall'accesso precedente dopo aver ricevuto la conferma.
13. Passare alla **sezione Informazioni** utente.

Informazioni utente

14. Inserisci il **Home Numero di telefono** dell'utente.
15. Immettere il **numero di cellulare** dell'utente.
16. Immettere la Città **di appartenenza dell'utente** .
17. Immettere lo Stato **di provenienza dell'utente** .
18. Inserisci il **codice** postale per la posizione Home.
19. Immettere l'indirizzo e-mail **dell'utente** .
20. Completare i **campi Indirizzo1** e **Indirizzo2** .
21. Inserisci eventuali **commenti.**
22. Fai clic su **Salva** per completare.

Ruoli

Fare clic su **Ruoli** per visualizzare la schermata Ruoli in cui sono elencati i ruoli disponibili nell'applicazione. Per creare ruoli,

1. Fare clic su **Aggiungi** per aprire la **schermata Informazioni ruoli** .
2. Immettere un **Nome ruolo**.
3. Inserisci la **Descrizione** e fai clic su **Salva**.

Mappatura dei ruoli

Una volta creato il ruolo, è possibile mapparlo utilizzando la funzione di mappatura.

La **sezione Mappatura** diritti ruoli contiene vari diritti che è possibile mappare al ruolo in relazione alle funzionalità dell'applicazione come Campagna, Strategia di contatto e così via.

1. Per mappare il ruolo, fare clic su **Modifica** al ruolo specifico che si desidera mappare.
2. Viene visualizzata la **schermata Configura ruoli** con le sezioni Informazioni ruoli e Mappatura diritti

La tabella Elenco dei diritti riportata di seguito elenca i diritti disponibili per la mappatura agli utenti. Non tutti i diritti sono applicabili per ogni articolo elencato qui. Inoltre, ci sono pochi altri diritti che sono applicabili in aspetti specifici dell'applicazione.

Elenco dei diritti - Tabella

#	Diritti	Descrizione
1	Crea	L'utente può creare una nuova entità.
2	Aggiorna	L'utente per modificare/aggiornare un'entità esistente.
3	Elimina	Consente all'utente di eliminare l'entità selezionata.
4	Vista	L'utente può visualizzare solo l'entità selezionata.
5	Caricare	L'utente può caricare dati nell'applicazione, relativi alla funzione.
6	Configurazione	L'utente può configurare i dettagli relativi alla funzionalità selezionata.
7	Salva	L'utente può salvare i nuovi dati di creazione/aggiornamento.
8	Esecuzione	L'utente è autorizzato a eseguire attività di runtime in relazione a questa entità. Ad esempio, l'utente può eseguire una campagna (modificare lo stato della campagna da Stop a Start o viceversa).
9	Abilitare	L'utente è autorizzato ad abilitare / disabilitare un'entità. Ad esempio, un utente può abilitare un gruppo di campagne.
10	Copia	L'utente può creare una copia di un'entità. Ad esempio, un utente può creare una copia di una campagna.

Vedere **la tabella Mappatura** dei diritti per informazioni dettagliate sul mapping consentito per i vari aspetti dell'applicazione.

Mappatura dei diritti - Tabella

Ruoli	Diritti	Descrizione
Utenti	Crea, aggiorna, elimina, visualizza	Consente all'utente di gestire gli account utente all'interno del sistema.

Ruoli	Crea, aggiorna, elimina, visualizza	Consente all'utente di gestire i ruoli e le autorizzazioni del sistema.

Gruppi di campagne	Creare, aggiornare, eliminare, visualizzare, eseguire, contattare parametri, fuso orario, report storici	Gli utenti possono gestire tutti gli aspetti dei gruppi di campagne, inclusi i parametri di contatto, i fusi orari e i report storici. I diritti possono essere assegnati in base a tipi di gruppo specifici, ad esempio Progressivo **Nota**: se fornisci i diritti per il report cronologico, puoi visualizzare i gruppi di campagne nei report beta storici. Ciò è applicabile per i report di riepilogo, dettaglio e richiamata.
Campagna	Creazione, aggiornamento, eliminazione, visualizzazione, esecuzione, parametri aziendali, script server, strategia di selezione dei contatti, pianificazione CSS, pianificazione runtime, elenco contatti, gestione contatti, sincronizzazione, riepilogo campagna, SMS tempo, fuso orario, concatenamento, festività, generatore di espressioni, target della campagna, pianificazione della modalità di contatto, temperatura e-mail, editor di modelli IVR, risultati di telefonia, configurazione AI, soglia di contatto, impostazioni dialer, report cronologici	Gli utenti possono gestire tutte le configurazioni relative alla campagna ed eseguire azioni come la visualizzazione di report storici e la gestione delle impostazioni per la conformità alla composizione. I diritti possono essere applicati a tutte le campagne o a campagne specifiche. **Nota**: se fornisci i diritti per il report cronologico, puoi visualizzare le campagne sui report beta storici. Ciò è applicabile per i report di riepilogo, dettaglio e

		richiamata.
Business Out- come	Crea, aggiorna, elimina, visualizza	Consente all'utente di definire e gestire le imprese. risultati, con diritti specifici per i risultati aziendali della casa madre.
Strategia di chiamata	Crea, aggiorna, elimina, visualizza	Consente all'utente di gestire le modalità di contatto

		Le strategie sono gestite all'interno del sistema. È inoltre possibile fornire strategie di chiamata specifiche per le impostazioni predefinite.
Applicazione Para- metri	Aggiorna, Visualizza	Consente all'utente di modificare e monitorare i parametri dell'applicazione a livello di sistema.
Conformità	Caricare	Consente all'utente di caricare contatti correlati alla conformità, ad esempio elenchi DNC (Do Not Call) ed elenchi DNC nazionali.
Fuso orario	Aggiorna, Visualizza	Consente all'utente di gestire le configurazioni dei fusi orari per la conformità delle chiamate.
Ferie	Crea, aggiorna, elimina, visualizza	Consente all'utente di definire e gestire gli orari delle vacanze per le operazioni di campagna.
Caricamento globale	Visualizza, configura	Consente all'utente di impostare e gestire le configurazioni globali di caricamento dei contatti.
Leggi statali	Crea, aggiorna, elimina, visualizza	Consente all'utente di gestire le regole di conformità alle chiamate basate sulla legge statale.

Modalità Figurazione	Crea, aggiorna, elimina, visualizza	Consente all'utente di configurare e gestire diverse modalità di comunicazione, come SMS o e-mail.
URL	Aggiornare, visualizzare, creare, eliminare	Consente all'utente di gestire gli URL utilizzati all'interno del sistema.
Report	Vista	Consente all'utente di visualizzare i report di sistema per campagne, gruppi e agenti, inclusi i report storici. Tu

		è necessario selezionarne uno o più per visualizzare la sezione Beta storica nel riquadro di sinistra.
Alerter	Aggiorna, Visualizza	Consente all'utente di gestire gli avvisi configurati nell'applicazione.
Stato/Area/CAP	Salva, Elimina, Carica, Visualizza	Consente all'utente di gestire le configurazioni di stato, area e codice postale.
Contatori dei tentativi RPC	Visualizza, salva	Consente all'utente di tenere traccia e aggiornare i contatori dei tentativi di ripetizione tentativi.
E-mail	Crea, aggiorna, elimina, visualizza	Consente all'utente di gestire le configurazioni e-mail, come SMTP, POP3 e IMAP Dettagli del server.
SMS	Crea, aggiorna, elimina, visualizza	Consente all'utente di gestire SMS configurazioni, come gli IP del server gateway e i dettagli di autenticazione.
Dimensione	Crea, aggiorna, elimina, visualizza	Consente all'utente di gestire le dimensioni del sistema.
Profilo	Crea, aggiorna, elimina, visualizza	Consente all'utente di gestire i profili utilizzati per il caricamento dei contatti e lo scrubbing dei caricamenti.
Lista unificata	Abilitare	Consente all'utente di abilitare le campagne come campagne con elenco unificato.
Licenza	Vista	Consente all'utente di visualizzare le informazioni sulla licenza.

Servizio Web	GrantAccess	Consente all'utente di concedere l'accesso alle API del servizio Web.
Riassegna agente	Vista	Consente agli utenti di visualizzare e gestire la firma degli agenti.
Campagna di esportazione/importazione	Vista	Offre la possibilità di visualizzare e gestire il

		Funzione di esportazione/importazione per le campagne.
Categoria campagna	Crea, aggiorna, elimina, visualizza	Consente agli utenti di gestire le categorie di campagne, tra cui la creazione, l'aggiornamento, l'eliminazione e la visualizzazione.
Impostazioni CPaaS	Crea, aggiorna, elimina, visualizza	Consente la gestione delle impostazioni CPaaS, incluse la creazione, gli aggiornamenti, le eliminazioni e la visualizzazione dei dettagli di configurazione.
ScriptDesigner	Abilitato	Concede l'accesso e consente l'utilizzo dello strumento Script Designer.
SystemAlerts	Visualizza, aggiorna	Consente agli utenti di visualizzare e aggiornare gli avvisi di sistema per migliorare la supervisione e la manutenzione del sistema.
Parametri aziendali globali	Visualizza, crea, elimina	Garantisce la possibilità di gestire i parametri aziendali globali visualizzandoli, creandoli ed eliminandoli.
CCB	Crea, aggiorna, elimina, visualizza	Consente all'utente di gestire le impostazioni CCB in modo completo.
Dialer Configurazione	Visualizza, configura	Consente la visualizzazione e la configurazione delle impostazioni del sistema dialer.

Estrazione dei dati	Crea, aggiorna, elimina, visualizza	Consente di creare, aggiornare, eliminare e visualizzare processi e configurazioni di estrazione dei dati.
Metriche delle prestazioni	Vista	Consente all'utente di visualizzare le metriche delle prestazioni su vari componenti del sistema.
Protezione PII	Visualizza, aggiorna	Consente agli utenti di visualizzare e aggiornare la protezione delle informazioni personali

		per garantire la sicurezza dei dati.
Digitale	Crea, aggiorna, elimina, visualizza	Consente agli utenti di gestire i canali digitali, inclusa la creazione, l'aggiornamento, l'eliminazione e la visualizzazione delle configurazioni.
Agenti	Creazione, aggiornamento, eliminazione, visualizzazione, report cronologici	Consente all'utente di gestire gli agenti Tab nei report. Se fornisci i diritti per il report cronologico, puoi visualizzare le campagne sui report beta storici. Ciò è applicabile per i report di riepilogo, dettaglio e richiamata.

Per revocare i diritti a un ruolo, è possibile deselezionare la casella di controllo appropriata alla rispettiva opzione.

Sceneggiatore

Script Designer è uno strumento di scripting che consente di configurare le

guide alle chiamate. Nella pagina vengono visualizzate tre schede: Elenco,

Maschera e Report.

L'elenco Tab nella pagina Home di Script Designer fornisce le seguenti informazioni:

- Modulo: visualizza il nome del modulo come collegamento selezionabile. Cliccandoci sopra si aprirà il modulo selezionato nel Form Tab per la modifica.
- Nome campagna: indica la campagna in cui viene creato il modulo.
- Guida chiamate: specifica se il modulo è progettato come guida chiamata. Questa colonna include una casella di controllo, che viene selezionata se il modulo è impostato come guida alla chiamata.

Guida alle chiamate

Guida chiamata è una funzione che aiuta un agente con domande predefinite da presentare a un contatto quando una chiamata è connessa. Sulla base delle risposte, l'agente può procedere alla domanda successiva o porre una domanda supplementare partendo dalla domanda precedente. È possibile configurare una serie di domande, risposte e domande complementari che gli agenti possono utilizzare.

Campagna

Dal menu a sinistra, passare a **Script Designer**.

Seleziona una **campagna** e seleziona le campagne disponibili dai gruppi di campagne visualizzati, allega o sostituisci i moduli del questionario e configura i parametri per Guida chiamata.

Tutti i gruppi di campagne disponibili vengono visualizzati nel riquadro sinistro dello schermo. Fai clic su qualsiasi **gruppo** di campagne per riprodurre tutte le campagne associate a questo gruppo. Puoi anche utilizzare la casella di ricerca per cercare campagne.

Il **report** Guida chiamate viene visualizzato sia come **grafico** che come **tabella**. Entrambe le viste mostrano il numero di contatti su cui gli agenti hanno utilizzato la guida chiamata.

Per eseguire il drill-down in rapporti più dettagliati, fai clic su **Nome** campagna nella vista tabella o sul grafico visualizzato per la campagna nella vista grafico. Entrambi i punti di vista presentano relazioni dettagliate.

Effettuare le seguenti operazioni:

1. Seleziona un **gruppo** di campagne dall'elenco.
2. Seleziona **Guida** chiamata dal menu a discesa.
3. Selezionare un **Nome** modulo da mappare per questa Guida chiamata.

Modulo

Un amministratore può creare una serie di domande predefinite e allegarle a un modulo. Utilizzando la funzione Modulo, creare domande, scrivere condizioni per domande e collegare una domanda a un'altra in base alla risposta del cliente. È possibile scrivere una funzione JavaScript o utilizzare una funzione JavaScript incorporata.

Effettuare le seguenti operazioni:

1. Seleziona una **campagna** dall'elenco.
2. Passare a Form Tab per creare un modulo. I seguenti elementi di forma sono disponibili per la rappresentazione:
    a. Variabili globali
    b. Blocco script
    c. Prevalidatore
    d. Testo
    e. Scelta dell'opzione
    f. Casella di controllo
    g. Scegli dall'elenco
3. Configurare il campo Business, la variabile globale, il campo domanda e la

funzione Libreria. Per ulteriori informazioni, vedere Form of Call Guide.

Sequenza delle domande

La configurazione della guida chiamata aiuta l'agente a gestire la chiamata del cliente in modo corretto e strutturato. Iniziando con il messaggio di benvenuto, ottenendo dettagli e poi firmando con un messaggio di addio, tutti questi possono essere realizzati sequenziando correttamente le domande. Per ulteriori informazioni, vedere Sequenza di domande.

Copia di un modulo

Fai clic su **Copia** per copiare questo modulo in altre campagne all'interno di questo gruppo di campagne. Quando copi un modulo in altre campagne, assicurati che i campi aziendali creati nelle campagne siano sincronizzati con i campi aziendali configurati nel modulo.

Nota: non puoi copiare moduli tra i gruppi di campagne.

1. Seleziona la campagna dall'elenco a discesa Seleziona campagna in cui desideri copiare il modulo. Immettere un nome univoco nel campo Nome modulo. Fare clic su **Crea** per creare un modulo.
2. Fare clic su **Elimina** per eliminare un modulo. Fare clic su **OK** nel popup di conferma.
3. Selezionare **Nuovo modulo** dall'elenco a discesa per creare un nuovo modulo o selezionare il modulo desiderato per modificare un modulo esistente.

Funzioni della libreria

Campaign Manager fornisce un elenco di funzioni JavaScript integrate. Puoi anche creare JavaScript personalizzati nel blocco di script.

Trascina e rilascia le funzioni della libreria dal riquadro di sinistra al campo del valore. Il formato per la funzione libreria è
txml. (NomeFunzione). Ad esempio, txml.

ToLower("GOLD"). Utilizzare Funzioni libreria per i

seguenti campi:

- Assegna valore
- Script di chiamata
- Condizione booleana
- Campo Valore
- Area di testo

L'applicazione supporta le seguenti funzioni di libreria:

- Minuscolo
- Maiuscolo
- Assegno vuoto

- Controllo dei numeri interi
- Concatenare

Modulo

Variabili globali

È possibile assegnare valori alle variabili globali e utilizzarli nel modulo Guida chiamata.

Avvertenza:
Questa è una funzione opzionale.
Le variabili globali fanno distinzione tra maiuscole e minuscole

Campaign Manager fornisce variabili globali integrate. Queste variabili non hanno valori predefiniti. È necessario assegnare valori a questi durante il runtime. Non è possibile modificare o eliminare questi nomi di variabili globali.

- Sys_ID
- Sys_Fname
- Sys_Lname
- Sys_DOB
- Sys_Gender
- Sys_PhoneNumber
- Sys_Email
- Sys_AppointmentDate
- Sys_AppointmentTime
- Sys_LCMKey

Per creare una variabile globale:

1. Fare clic su **Variabile** globale nel riquadro sinistro.
2. Immettere una **chiave** e assegnare un **valore**. Ad esempio, il tipo di conto potrebbe essere la chiave e l'oro potrebbe essere il valore.
3. Fare clic su **Aggiungi** per aggiungere altre variabili globali.
4. Fare clic su **Elimina** per eliminare una variabile globale.

   Nota: è possibile eliminare solo le variabili globali create. Non è possibile eliminare le variabili globali incorporate elencate.
5. Fare clic su **Rimuovi** nell'angolo superiore destro di questa sezione per eliminare tutte le variabili globali.

Blocco script

È possibile scrivere o utilizzare una funzione JavaScript per eseguire calcoli o richiamare un servizio Web REST API. È possibile utilizzare qualsiasi funzione di script nel campo condizione, assegnare valore o chiamare campi di script. È possibile leggere variabili globali nello script, ma non è possibile reimpostare il valore a meno che non si tratti di un tipo non primitivo.

Avvertenza:
a. I nomi delle variabili di script e dei nomi delle variabili globali nello script devono essere univoci.
b. I componenti ActiveX e la chiamata AJAX non sono supportati nel

blocco di script. Effettuare le seguenti operazioni:

1. Trascinare e rilasciare il **blocco di script** nel riquadro sinistro per visualizzare lo schermo.
2. Immettere il testo del codice dello script se si tratta di un nuovo script oppure copiare e incollare da uno script esistente.
3. Fare clic su Rimuovi per cancellare lo script.

Testo di ringraziamento

Quando l'intero flusso è completato, l'agente può firmare con qualsiasi messaggio: un ringraziamento o un messaggio promozionale. Puoi anche contrassegnare un campo aziendale (ad esempio, nome o cognome).

Settori di attività

Tutti i campi di attività associati a una campagna vengono compilati in questa sezione. Dal riquadro sinistro, trascinare i campi business sui campi valore per memorizzare i campi business per le condizioni. [BFLD. BusinessFieldName] è il formato per il campo business.

Campi delle domande

Tutti i campi delle domande creati per questo modulo vengono compilati qui. Aggiungi un numero qualsiasi di campi di domanda (risposta ricevuta per questa domanda) in un blocco di domande. È possibile utilizzare i campi delle domande nell'area di testo o Anywhere nei campi delle condizioni. Dal riquadro sinistro, trascinare i campi della domanda per impostare o memorizzare questa risposta per la condizione selezionata.

Nota:
a. String viene generalmente utilizzato come tipo di dati per il campo domanda. Se si desidera utilizzare un tipo di dati diverso dalla stringa, utilizzare le funzioni di analisi JavaScript corrispondenti, ad esempio (parseInt(), parseFloat(), ecc.
b. Per i valori dei campi delle domande viene fatta distinzione tra maiuscole e minuscole.

Passando il mouse sul riquadro delle domande viene visualizzata una serie di opzioni che è possibile esercitare:

1. Fare clic su **Copia** per copiare una domanda.
2. Fare clic su **Incolla** per incollare una domanda copiata dagli Appunti.

3. Fare clic su **Elimina** per eliminare la domanda copiata dagli Appunti.
4. Tenere premuta e trascinare la domanda per spostarla in una posizione diversa, ad esempio dalla terza alla quinta domanda.
5. Fai clic su **Elimina** per eliminare una domanda. Fare clic su OK per eliminare e chiudere la finestra di dialogo.

Scelta multipla

È inoltre possibile configurare una domanda con più risposte. È possibile elencare le risposte che l'agente seleziona dal suo desktop in base alla selezione del cliente. Ad esempio, la campagna ha una domanda sulle risorse che un cliente detiene come Home, CAR, motocicletta e così via. L'agente può selezionare più risorse che il cliente possiede.

Casella di controllo

È possibile utilizzare **Casella** di controllo per offrire domande di tipo **Sì** o **No** a un cliente. È possibile configurare l'applicazione in modo da indicare che la casella **di controllo indica Sì** e non selezione indica **No**.

1. Trascinare la **casella** di controllo nel riquadro sinistro per visualizzare lo schermo.
2. Continuare il processo di creazione di un modulo.

Scegli da un elenco

È possibile utilizzare **Scegli da un elenco** e offrire domande in cui la risposta è in un elenco. Il cliente sceglie una risposta tra le opzioni fornite. Se la risposta fornita non è presente nell'elenco, può essere aggiunta dinamicamente all'elenco dall'agente.

1. Trascinare la selezione Scegli **da un elenco** nel riquadro di sinistra per visualizzare lo schermo.
2. Continuare il processo di creazione di un modulo.

Sequenza delle domande

La configurazione della guida chiamata aiuta l'agente a gestire la chiamata del cliente in modo corretto e strutturato. Iniziando con il messaggio di benvenuto, ottenendo dettagli e poi firmando con un messaggio di addio, tutti questi possono essere realizzati sequenziando correttamente le domande.

Espandere la domanda per aprire la sezione della sequenziazione. È inoltre possibile convalidare alcune informazioni ottenute dal cliente.

Ad esempio, è possibile convalidare un numero di account se l'account è valido, la guida alla chiamata deve essere configurata per la domanda successiva.

La guida alla chiamata dovrebbe suggerire all'agente di informare il numero cliente non valido e di interrompere la chiamata. Le condizioni indicate possono essere utilizzate per convalidare le informazioni fornite dal cliente.

Utilizzando queste condizioni, gli utenti possono convalidare sia i tipi di dati numerici che quelli stringa. Sono disponibili le seguenti condizioni:

- È esattamente uguale a
- È maggiore di
- È maggiore o uguale a
- È minore di
- È minore o uguale a
- Non è uguale a
- Sta iniziando con
- Sta finendo con
- Contiene

Nota: quando si eseguono funzioni jolly inizia con, termina con, e contiene, prefisso e suffisso la stringa con il segno di %, %. Ad esempio, %searchvalue%.

Dopo la convalida, è possibile configurare diverse sequenze a seconda della risposta del cliente. Sono disponibili le seguenti opzioni per configurare la sequenza delle domande:

- Vai alla domanda successiva: selezionare questa opzione per passare a una domanda successiva. Nell'elenco a discesa Seleziona domanda, seleziona la domanda successiva.
- Reimposta e vai alla domanda successiva: seleziona questa opzione per porre la domanda successiva a un cliente reimpostando le risposte precedenti per le domande precedenti. Nell'elenco a discesa Seleziona domanda, selezionare la domanda successiva da seguire dopo l'invio della domanda.
- Assegna valore: selezionare questa opzione per assegnare un valore a una variabile globale. Nell'elenco a discesa Seleziona variabile, selezionare la variabile globale per la quale si desidera assegnare un valore. Nel campo adiacente, utilizza un campo business, un campo domanda (la risposta che hai ricevuto per questa domanda), una funzione JavaScript o anche una variabile globale come valore trascinando e rilasciando su questo campo. È inoltre possibile assegnare un valore personalizzato. Assegnando un nuovo valore per una variabile globale, il valore precedente viene rimosso dalla memoria e il nuovo valore viene preso. Dopo aver assegnato un valore per una variabile globale, selezionare l'opzione successiva desiderata dall'elenco a discesa successivo.
- Termina sessione: selezionare questa opzione per terminarla. Selezionando questa opzione, la sessione si interrompe dopo l'invio della domanda. Nell'elenco a discesa Seleziona disposizione, selezionare una disposizione aziendale o di telefonia. È possibile configurare il messaggio di fine sessione, ad esempio Grazie per aver partecipato, affinché l'agente venga letto al cliente.
- Script di chiamata: selezionare questa opzione per chiamare una funzione JavaScript. Immettere il nome della funzione di script nel campo adiacente per completare questa

azione. Selezionando questa opzione, è possibile eseguire azioni personalizzate quali la chiamata di un servizio Web, la convalida e così via. Selezionare l'opzione successiva desiderata dalla successiva

elenco a discesa. Non è possibile restituire un valore dalla funzione JavaScript.

- Fare clic su Salva per salvare il modulo.

  Nota: è possibile salvare un modulo senza dover risolvere i campi della domanda o della condizione. Immettere il nome di un modulo e la relativa descrizione per salvare un modulo. È possibile aprire un modulo esistente per creare domande e aggiungere condizioni in un secondo momento.

Report Guida alle chiamate

Il **report** Guida chiamate viene visualizzato sia come **grafico** che come **tabella**. Entrambe le viste mostrano il numero di contatti su cui gli agenti hanno utilizzato la guida chiamata. Fai clic su **Nome** campagna nella vista tabella o nel grafico per eseguire il drill-down dei report più dettagliati.

Effettuare le seguenti operazioni:

1. Seleziona un **gruppo** di campagne dall'elenco.
2. Seleziona **Guida** chiamata dal menu a discesa.
3. Selezionare un **Nome** modulo da mappare per questa Guida chiamata.

Sondaggio chiamate per ora

Il sondaggio sulle chiamate per ora mostra l'utilizzo della guida alle chiamate per campagna su base oraria.

In questa pagina viene visualizzato il report **Tutti i contatti senza risposta** alle domande e il report include i seguenti parametri:

Campo	Descrizione
Nome campagna	Nome della campagna per la quale viene eseguito il rendering del report.
ID agente	Agente che utilizza questa guida alle chiamate.
LCMKey	Si tratta di un ID univoco per identificare un tentativo di chiamata per un contatto.
Numero di contatto	Numero di contatto sul quale è stato raggiunto il cliente.
Attività presso	Data e ora di utilizzo della guida chiamata.
Risposta totale alla domanda	Numero di domande a cui il cliente risponde durante l'interazione.

Avvisi

Gli avvisi fungono da notifiche per campagne ed eventi a livello di sistema. Gli avvisi a livello di sistema vengono generati attraverso il monitoraggio di diversi componenti. Oltre a visualizzare

avvisi di eccezione a livello di componente sulla console, l'applicazione invia anche messaggi e-mail ai destinatari configurati. Questi avvisi svolgono un ruolo cruciale in

Risoluzione dei problemi relativi all'applicazione. In questa sezione viene fornita una panoramica degli avvisi e vengono descritte le varie impostazioni per ottimizzare l'efficacia di questa funzione.

Utilizzando il protocollo SNMP (Simple Network Management Protocol), le eccezioni vengono registrate su un indirizzo di IP ricevitore configurato o su una porta. Sono disponibili varie opzioni per avvisare un utente.

Notifiche di sistema

La sezione Sistema contiene tutte le configurazioni essenziali per monitorare i vari componenti e trasmettere le eccezioni come notifiche.

Notifiche di sistema

Campaign Manager ha la capacità di inviare le trap SNMP da qualsiasi componente principale configurato utilizzando SNMP (Simple Network Management Protocol). Al verificarsi di un evento configurato, il rispettivo componente invia un avviso all'elenco delle app di monitoraggio di terze parti. Gli avvisi comprendono il codice dell'evento e la descrizione. Puoi configurare fino a tre app di monitoraggio di terze parti per ricevere queste informazioni. Campaign Manager ha un ricevitore SNMP integrato che funge anche da terza app di monitoraggio delle tre app di monitoraggio consentite. L'utilizzo di questa app come una delle app di monitoraggio di terze parti ti dà il vantaggio di avere gli eventi notificati nella pagina Home di Campaign Manager.

Quando un agente rileva una condizione di allarme, l'agente:

- Registra informazioni sull'ora, il tipo e la gravità della condizione
- Genera un messaggio di notifica, che invia a un host IP designato SNMP

notifiche vengono inviate come una delle seguenti:

- Trappole - Messaggi inaffidabili, che non richiedono la conferma di ricezione da parte del responsabile SNMP.
- Informa - Messaggi affidabili, che vengono memorizzati in memoria fino a quando il gestore SNMP emette una risposta. Le informazioni utilizzano più risorse di sistema rispetto alle trap.

Per utilizzare le notifiche SNMP sul sistema, è necessario specificare i relativi destinatari. Questi destinatari indicano dove sono dirette le notifiche del registrar di rete. Per impostazione predefinita, tutte le notifiche sono abilitate, ma non viene definito alcun destinatario. Fino a quando non si definiscono i destinatari, non viene inviata alcuna notifica.

Notifica

La sezione di notifica visualizza il numero di eventi di avviso. L'icona Ignora tutto ti consente di ignorare tutte le notifiche in una volta sola. Utilizza la casella di ricerca per popolare i risultati delle

colonne Nome campagna ed Evento di avviso, in base alla stringa di ricerca. È inoltre possibile ignorare singole notifiche facendo clic sull'icona Ignora per ciascuna notifica.

Passare a **Alert** > **System** > **Navigate** per visualizzare la notifica.

Impostazioni

Utilizzare Impostazioni Tab per controllare tutti i componenti e gli eventi specifici in ciascun componente che si intende monitorare.

1. Espandere qualsiasi componente per visualizzare il codice **evento di avviso e l'evento di avviso elencati**.
2. Per monitorare gli eventi in un componente, TURN l'interruttore Component Enable **ON.** Solo se questa opzione è attivata , l'applicazione avvia il monitoraggio dei registri per gli eventi selezionati all'interno del componente e invia notifiche.
3. Per monitorare eventi specifici e ricevere avvisi, TURN l'attivazione Attiva per l'evento specifico.
4. Assicurarsi di completare questo esercizio per tutti i componenti che è necessario monitorare.

Componenti	Codice	Codici di allerta da
LCMFeedEngine	2	2.10000
LCMContactRescheduler	3	3.10000
LCMGenericService	4	4.10000
LCMScritpEngine	5	5.10000
LCMReportingService	6	6.10000
LCMLicenseManager	7	7.10000
LCMContactsUploader	8	8.10000
LCMScriptDesigner	9	9.10000
LCMWebservice	10	10.10000
LCMGlobalUploader	12	12.10000
LCMComplianceUploader	13	13.10000
LCMAgentStateMachineFinesse	14	14.10000
LCMTenantService	15	15.10000
LCMITREngine	16	16.10000
LCMReportsByMail	18	18.10000
LCMAlerter	19	19.10000
CRMConnector	20	20.10000
Dialer	21	21.10000
LCMCampaignECT	25	25.10000
LCMEmailEngine	26	26.10000

Impostazioni e-mail

Gli avvisi elencati dal destinatario SNMP possono essere inviati a destinatari selezionati tramite e-mail. Ciò consente ai destinatari di risolvere eventi specifici.

Per inviare una notifica tramite e-mail:

1. Passare a **Avvisi** > **Sistema** > **Notifica** > **Impostazioni e-mail**.
2. Abilitare l'opzione **Notifica** e-mail per inviare le notifiche tramite e-mail.

   Nota: il riavvio del servizio SNMPReceiver è necessario solo se questa opzione è disattivata o attivata. Non è necessario riavviare se vengono apportate modifiche nei campi descritti nei passaggi da 2 a 4 di seguito.
3. Immettere il valore nel **campo Sopprimi eventi duplicati (in minuti).** Viene utilizzato per eliminare le notifiche di avviso duplicate per lo stesso evento entro il periodo configurato.

   Ad esempio, l'opzione Elimina eventi duplicati (in minuti) è configurata come 15 minuti. Se è presente un Exception1 in Component1 che viene registrato alle 11.30, questa eccezione non viene registrata di nuovo se si verifica prima delle 11.45.
4. Immettere **l'indirizzo e-mail** del destinatario. Separare più indirizzi e-mail con una virgola. Questo è un campo obbligatorio.

   Nota: l'indirizzo e-mail di un mittente viene selezionato dalla sezione Avvisi e inserito nel campo Da del messaggio e-mail.
5. Inserisci un **oggetto** e-mail. Questo costituisce la riga dell'oggetto per gli avvisi e-mail inviati per le eccezioni. Questo è un campo obbligatorio.
6. Fai clic su **Salva**.

App di monitoraggio

SNMP Il servizio di ricezione monitora tutti i componenti e riceve i dati delle eccezioni. Sulla base delle impostazioni e-mail, questi dati vengono quindi trasmessi via e-mail. Configura l'app di monitoraggio per abilitare il servizio SNMP Receiver.

1. Passare all'app Avvisi **>** Sistema **>** Notifica **>**Monitoraggio.
2. Immettere il nome dell'app, l'indirizzo IP e la porta.

   Nota: SNMP file di configurazione del servizio ricevitore contiene due proprietà SNMPTrapMgrIP e SNMPTrapMgrPort. Il IP e la porta menzionati nell'app di monitoraggio devono corrispondere ai valori qui figurati.
3. Fai clic su **Salva**.
4. Se disponi di altre app che monitorano Campaign Manager, puoi configurare i dettagli nell'app 2 e nell'app 3 in base alle esigenze.

Dettagli del messaggio di avviso

Quando le app di terze parti configurate monitorano l'applicazione, gli avvisi SNMP vengono inviati a tali app nel formato ID oggetto (OID): ***1.3.6.1.4.1.52914.8.200020***

Numero	Etichetta	Dettagli
1	ISO	Il gruppo che ha stabilito questo standard. In questo caso, è ISO.
3	ORG	Questa è un'organizzazione.
6	DOD	Questo indica il Dipartimento della Difesa degli Stati Uniti, l'organizzazione che ha stabilito la prima forma di Internet.
1	Internet	Questa è la modalità di comunicazione, più frequentemente Internet.
4	Privato	Questa è la natura dell'organizzazione del produttore di dispositivi. In questo caso, si tratta di un'entità privata.
1	Aziendale	La classificazione dell'entità privata. In questo caso, è classificato come impresa privata.
52914	Numero aziendale	Numero aziendale del prodotto.
8	ID componente	L'ID del componente all'interno del prodotto da monitorare. In questo caso, ci sono tre componenti. Feed Engine (ID 2), Contact Rescheduler (ID 3) e Contact Uploader (ID 8).
200020	ID evento	Questo è l'ID evento all'interno del componente. Per tutti gli eventi, l'ultima cifra 0 indica Errore; 1 indica Successo.

Campi

Campi	Descrizione
Nome componente	Nome del componente.
Codice evento avviso	Visualizza il codice di avviso pari.
Evento di avviso	Visualizza il nome dell'evento di avviso.
Si è verificato	Visualizza la data e l'ora in cui si è verificato un evento.
Ignora	Consente di ignorare una notifica.
Soppressione di eventi duplicati	Viene utilizzato per eliminare le notifiche di avviso duplicate per lo stesso evento entro il periodo configurato.
Oggetto e-mail	Descrive di cosa tratta un messaggio di posta elettronica.

E-mail destinatario	Indirizzo e-mail del destinatario.

Monitoraggio campagna

Gli avvisi sulle campagne sono progettati per inviare avvisi agli amministratori sulle statistiche relative ai contatti per le campagne selezionate. Ciò consente agli amministratori di intraprendere azioni correttive e mantenere l'applicazione in esecuzione in uno stato integro. Assicurati che le sezioni Impostazioni, Impostazioni e-mail e App di monitoraggio siano complete per ricevere avvisi di eccezione. Se le configurazioni non vengono completate, viene compilato solo il numero relativo ai contatti.

È possibile selezionare il fuso orario per il quale si desidera ottenere il risultato di Campaign Monitor. Seleziona il fuso orario dall'elenco a discesa, se l'elenco è visibile. L'applicazione converte la data/ora in base al fuso orario selezionato dall'utente ed esegue il rendering del risultato di Campaign Monitor. Questa è una configurazione opzionale. La proprietà **IsTimeZoneRequiredForFilter** deve essere impostata su true nel *file web.config* del servizio per ottenere Campaign Monitor in base al fuso orario.

Ad esempio, se l'utente seleziona GMT come fuso orario e il server si trova nel fuso orario IST, il report mostra i dati delle 0530, poiché ciò equivale alle 00.00 del GMT.

1. Vai a **Avvisi** > **Campagna**.
2. Seleziona le campagne **e** i **fusi** orari.
3. Fare clic su **Mostra record** per visualizzare i risultati del monitor.
4. Fare clic su **Esporta** per scaricare i dati in una cartella di lavoro di Excel.
5. Selezionare l'intervallo **di tempo** specifico in cui si desidera pubblicare gli avvisi. La prima colonna mostra sempre l'intervallo di tempo corrente e, scorrendo verso destra, è possibile passare a fasce orarie precedenti. Puoi vedere le eccezioni negli slot di 15 o 30 minuti e negli slot di 1 o 2 ore.
6. Se necessario, utilizzare l'opzione di ricerca per trovare un record specifico della campagna.
7. I dati contenenti eccezioni sono evidenziati in rosso. Inoltre, l'icona di notifica sull'intestazione dell'applicazione mostrava il numero di eccezioni. La colonna Nome campagna identifica anche le campagne con avvisi con un avviso prima del nome della campagna.
8. Fare clic sul numero visualizzato in qualsiasi cella della griglia per aprire il popup dell'elenco delle eccezioni. Vengono elencate solo le prime 50 eccezioni. Fai clic sul **pulsante MOSTRA TUTTI I RECORD** per visualizzare l'intero elenco.

Campi

Campo	Descrizione
Nome campagna	Nome della campagna

Caricato	Numero di contatti caricati
Consegnato	Numero di contatti consegnati
Elaborato	Numero di contatti elaborati

Previsioni della campagna

Campaign Forecast è una funzionalità in cui l'applicazione visualizza la previsione dei contatti che potrebbero essere chiamati o bloccati nelle prossime tre ore di tempo. La pagina Previsione campagna visualizza due schede: Previsione di consegna dei contatti e Previsione di esclusione dei contatti.

Previsione di consegna dei contatti

Contact Delivery Forecast visualizza la previsione del possibile numero di contatti che potrebbero essere chiamati in uscita nelle tre ore successive, a partire dall'ora dell'ultimo accesso o aggiornato. La previsione presenta i dati suddivisi in intervalli di 15 minuti.

1. Vai a **Avvisi** > **Previsione** campagna> **Previsione** di consegna contatti.
2. Selezionare il fuso **orario per il** quale si desidera visualizzare i dati di previsione di consegna contatti. L'applicazione converte la data/ora in base al fuso orario selezionato dall'utente ed esegue il rendering dei dati di previsione di consegna dei contatti. Questa è una configurazione opzionale. La proprietà IsTimeZoneRequiredForFilter deve essere impostata su true nel file web.config del servizio per ottenere la previsione di recapito dei contatti in base al fuso orario.

   Ad esempio, se l'utente seleziona GMT come fuso orario e il server si trova nel fuso orario IST, il report mostra i dati delle 0530, poiché ciò equivale alle 00.00 del GMT.
3. **Contact Delivery Forecast** visualizza i nuovi contatti disponibili per la consegna nella colonna Fresh per ogni campagna elencata. Sotto colonne indicate dal tempo a intervalli di 15 minuti, l'applicazione mostra il conteggio dei contatti che sono pianificati per essere consegnati secondo la strategia di selezione dei contatti (CSS) configurata.
4. Espandi ogni **campagna** per vedere la suddivisione CSS dei contatti consegnati per ogni intervallo di tempo. I contatti vengono conteggiati una sola volta rispetto alla prima condizione, anche se soddisfano più condizioni.

   Ad esempio, supponiamo di caricare un singolo contatto che soddisfi due condizioni: condizione 1 e condizione 2 Se questo contatto soddisfa entrambe le condizioni, la previsione di consegna conteggia questo contatto solo rispetto alla prima condizione. Anche se questo contatto soddisfa anche la seconda condizione, il conteggio rispetto alla seconda condizione viene mostrato come zero.

Previsione di esclusione dei contatti

Previsione esclusione contatti visualizza una previsione riepilogativa del possibile numero di contatti che potrebbero essere esclusi dalla chiamata in uscita nelle tre ore successive, a partire dall'ora dell'ultimo accesso o aggiornamento.

1. Vai a **Avvisi** > **Previsione** campagna> **Previsione** esclusione contatti.
2. Selezionare il **fuso** orario per il quale si desidera visualizzare i dati di previsione di esclusione dei contatti. L'applicazione converte la data/ora in base al fuso orario selezionato dall'utente ed esegue il rendering dei dati di previsione di esclusione dei contatti. Questa è una configurazione opzionale. La proprietà IsTimeZoneRequiredForFilter deve essere impostata su true nel file web.config del servizio per ottenere il risultato della previsione di esclusione dei contatti in base al fuso orario.

   Ad esempio, se l'utente seleziona GMT come fuso orario e il server si trova nel fuso orario IST, il report mostra i dati delle 0530, poiché ciò equivale alle 00.00 del GMT.
3. Seleziona la campagna **per visualizzare i dati specifici della** campagna.
4. Fare clic su **Esporta** per scaricare i report di previsione di esclusione dei contatti.

Campi

Campi	Descrizione
Nome campagna	Nome della campagna.
Totale contatti	Il conteggio dei contatti aperti totali all'inizio della giornata. Questi contatti includono quelli freschi e riprogrammati. Questi numeri vengono incrementati quando vengono caricati nuovi contatti; e non decrementato quando i contatti vengono chiamati / riprogrammati / lo stato cambia da aperto. Le ore di previsione configurate non influiscono su questo numero.
Apri contatti	I contatti generali che sono disponibili per essere chiamati in uscita per la campagna corrispondente. Questi contatti includono quelli freschi e riprogrammati. Questa colonna è suddivisa come segue: **Totale** : visualizza il numero totale di contatti aperti per la campagna. Il numero cambia dinamicamente - incrementato quando i contatti vengono caricati / riprogrammati e decrementato quando si chiama in uscita / chiuso o stato modificato da aperto. **Carica oggi** : visualizza il numero di contatti aperti caricati durante il giorno corrente per la campagna.

Contatti disponibili	Il numero di contatti aperti che è possibile chiamare in uscita o le successive tre ore. Nota: l'intestazione della colonna contiene la durata configurata nella proprietà web.config del componente Service Exclu- sionPredictionInHours. Se le ore configurate qui sono due, l'intestazione viene visualizzata come Contatti disponibili per le successive 2 ore. **Totale** : visualizza il numero totale di contatti aperti per la campagna che devono essere chiamati in uscita per il giorno corrente. **Caricati oggi** : visualizza il numero di contatti aperti

	caricato durante il giorno corrente per essere chiamato in uscita lo stesso giorno per la campagna.
Contatto bloccato	Elenca i contatti bloccati.
Diritto dello Stato	Visualizza il numero di contatti per la campagna bloccati dalla legge dello Stato.
Non chiamare	Visualizza il numero di contatti per la campagna bloccati dal DNC (Do Not Call).
Nazionale Non chiamare	Visualizza il numero di contatti per la campagna bloccati da NDNC (National Do Not Call).
Contatti consegnati	Elenco del numero totale di contatti consegnati
Strategia di selezione dei contatti (CSS)	Visualizza il numero di contatti per la campagna bloccati dalle condizioni CSS.
Fresco	Visualizza il numero di nuovi contatti per la campagna in attesa di essere chiamati per il giorno corrente.
Pianificazione	Visualizza il numero di contatti ripianificati per la campagna in attesa di essere chiamati per il giorno corrente.
Tempo di completamento stimato	Questo è il tempo di completamento stimato per tutti i contatti componibili nella campagna da chiamare. Questo viene calcolato sulla base dei dati storici passati e attuali dei record totali elaborati e della durata totale elaborata. Note: Ecc. e la percentuale di completamento non sono applicabili alle campagne con elenchi condivisi. Le campagne con elenchi oltre le ore di previsione sono mostrate nel report di esclusione, solo se sono in stato di esecuzione o sono previste per essere nello stato di esecuzione nelle ore di previsione.
Percentuale di completamento	La percentuale di contatti chiamati in uscita (dal numero totale di contatti caricati specifico della campagna) per la campagna. La formula è (Contatti completati * 100) / Contatti totali. Il totale dei contatti viene calcolato utilizzando la seguente formula: *TotalContacts = Count(Open) + Count(Closed) + Count(Other)*

Utensileria

Il menu Strumenti include il modulo Registrazione chiamate e il modulo Purga e archivia.

Le registrazioni delle chiamate consentono agli utenti di cercare e accedere alle registrazioni di ogni chiamata connessa. Per maggiori informazioni, clicca qui.

L'utilità Elimina e archivia consente agli utenti di eliminare automaticamente i database tenant. Questo strumento elimina la necessità di noioso lavoro manuale associato a tali attività. Nel corso di un certo periodo, all'aumentare dell'utilizzo dell'applicazione, la dimensione del database aumenta in modo esponenziale. Per maggiori informazioni,clicca qui.

Purga e archivia

L'utilità Elimina e archivia consente agli utenti di rimuovere automaticamente i file di dati dai database. Questo strumento aiuta a evitare il noioso lavoro manuale che è coinvolto in tali attività. L'eliminazione di un database rimuove i dati specificati dal database. Una volta eliminati, i dati non possono essere recuperati.

Quando l'utilizzo dell'applicazione aumenta, aumenta esponenzialmente anche la dimensione del database. Per tenere sotto controllo queste dimensioni dei dati ed evitare problemi di prestazioni, è indispensabile disporre di un solido piano di conservazione dei dati. L'utilità di eliminazione e archiviazione è uno strumento di eliminazione che consente di raggiungere gli obiettivi del piano di conservazione dei dati. Utilizzando l'utilità Elimina e archivia, è possibile eliminare i dati dai database o, inoltre, archiviare i dati eliminati.

È possibile eliminare e archiviare i file di dati. Se si sceglie di archiviare i dati eliminati, selezionare una delle opzioni seguenti:

- **Archiviazione su un bucket Amazon S3 o su un drive** condiviso: i dati vengono archiviati come file con valori separati da virgole (CSV). La convenzione di denominazione dei file seguita è <TableName>_<PurgeDate in formato AAAAMMGG>. Ad esempio, AuditTrail_20210326.
- **Archiviazione su un altro database** MS SQL - È necessario prima creare un database su MS SQL e utilizzare questo nome di database per configurare le impostazioni di archiviazione.

Impostazioni

1. Passare a **Impostazioni** e assicurarsi che l'opzione **Purge** sia impostata su **On**. Gli utenti non possono TURN questo OFF.
2. Impostare l'opzione **Archivia** su **OFF** se non si desidera archiviare i dati eliminati.

   Nota: se si disattiva TURN l'opzione Archivio, l'utilità rimuove i dati eliminati in modo permanente dal database. Non sarà possibile accedere ai dati eliminati.
3. Selezionare il Tipo di **archivio appropriato**. Per ulteriori informazioni, vedere "Tipo di archivio" a pagina 184.
4. Selezionare una **Pianificazione** per l'attività di eliminazione da **Giornaliera**, **Settimanale** e **Mensile**.
   a. Giornaliero: l'applicazione elimina il database in corrispondenza degli orari di inizio e fine configurati una volta al giorno.

Nota: se si sceglie la pianificazione giornaliera, compilare il campo Giorni esclusi - questo è facoltativo.

b. Settimanale: l'applicazione elimina il database agli orari di inizio e fine configurati una volta alla settimana. Se si seleziona questo tipo di esecuzione, selezionare un giorno della settimana per eliminare il database.

c. Mensile: l'applicazione configura il database all'ora configurata una volta al mese. Se si seleziona questa opzione, è possibile selezionare Fine mese per eliminare i dati nell'ultimo giorno di calendario del mese tra l'ora di inizio e di fine configurata. Se si desidera che l'eliminazione avvenga in una data specifica ogni mese, scegliere l'opzione Data e selezionare una data per l'attività di eliminazione.

   Nota: se si seleziona l'opzione Data e si seleziona una data non applicabile per un mese specifico, l'attività di eliminazione viene ignorata per tale mese. Ad esempio, se scegli 30 come data, l'attività di eliminazione viene saltata per febbraio.

5. Selezionare un'ora di inizio per l'attività di eliminazione.
6. Selezionare un'ora di fine per l'attività di eliminazione. L'attività di eliminazione termina all'ora di fine configurata, anche se sono presenti record in attesa di eliminazione. Questi record residui vengono utilizzati per l'eliminazione al successivo momento di eliminazione pianificato.
7. Seleziona i **giorni** esclusi. Utilizzando il campo Giorni esclusi, è possibile configurare i giorni della settimana in cui non si desidera che l'applicazione esegua l'attività di eliminazione (o eliminazione e archivio). In questo modo vengono conservati i dati per i giorni esclusi dall'eliminazione. Questo è un campo facoltativo; È possibile selezionare più giorni.
8. Fai clic su **Salva**.

Gruppi di tabelle

Gruppi di tabelle è la sezione in cui sono elencate tutte le tabelle transazionali (solo quelle che possono essere eliminate). Le tabelle Core e Reporting sono elencate in schede separate. Le tabelle disponibili sia nella sezione Core che nella sezione Report sono elencate in base all'utilità di eliminazione. Se una tabella / campo viene aggiunta / eliminata in una patch futura, il programma di installazione della patch lo gestisce - non è richiesto l'intervento manuale.

La modifica del tipo di dati (ad esempio, da int a varchar) e il ridimensionamento dei campi non vengono gestiti dall'utilità di eliminazione e archiviazione. È necessario eseguire manualmente uno script (nel database di archivio) fornito dal team dei servizi: questo script modifica il tipo di dati prima di iniziare la successiva attività di eliminazione pianificata.

Il gruppo di tabelle visualizza i seguenti parametri:

Campo	Descrizione
Nome tabella	Nome della tabella disponibile per l'eliminazione. L'icona della tabella prima del nome della tabella è in arancione se si tratta di una tabella definita dall'utente e grigia se si tratta di una tabella di sistema. Non è possibile disabilitare Purge per una tabella di sistema - il processo di eliminazione è obbligatorio in base alla configurazione.
Descrizione	Descrizione dei dati memorizzati nella tabella

Giorni di conservazione	Numero di giorni per conservare i dati nella tabella specifica. L'utilità di eliminazione e archiviazione elimina i dati precedenti al numero di giorni di conservazione configurati qui. Ad esempio, se sono stati configurati 100 giorni, i dati più vecchi di 100 giorni vengono eliminati (e archiviati, se configurati). I dati eliminati e archiviati non sono disponibili per alcun utilizzo

	(segnalazione o altro) una volta rimosso dalla tabella del database. Se si configura 0 (zero) giorni come conservazione, tutti i record che risiedono nel database nella finestra di eliminazione configurata vengono rimossi dal database. Il gruppo di tabelle viene fornito con un valore predefinito dei giorni di conservazione di 365 giorni.
Archivio	Se hai scelto di archiviare i tuoi dati nella sezione Impostazioni comuni, puoi scegliere di non archiviare tabelle specifiche qui. Se si è scelto di NON archiviare i dati nella sezione Impostazioni comuni, attivando l'interruttore Archivia in questa sezione non verranno archiviati i dati della tabella.
Epurazione	Non hai alcuna opzione per TURN disattivare l'eliminazione nella sezione Impostazioni comuni. È comunque possibile scegliere di non eliminare i dati da determinate tabelle. TURN l'interruttore Svuota (per la tabella specifica) per tabelle specifiche. Ciò garantisce che i dati in questa tabella non vengano eliminati anche se più vecchi dei giorni di conservazione definiti.
Giorni di conservazione degli archivi	Questo è il numero di giorni di conservazione dei dati archiviati. Questo è diverso dai giorni di conservazione in Sl. N. 3 sopra. Ad esempio, se hai menzionato i dati di 365 giorni da conservare, tali dati vengono conservati. I giorni di conservazione dell'archivio conservano questi dati di backup per il numero di giorni specificato.
Eliminazione archivio	TURN attivare questa opzione se desideri eliminare i dati "archiviati" dopo i giorni di conservazione dell'archivio.
Azioni	Consente di modificare i giorni di conservazione, l'archiviazione e/o l'eliminazione TURN OFF o ON, modificare i giorni di conservazione dell'archivio e l'eliminazione dell'archivio TURN ON/OFF. Fare clic su Salva in modalità Modifica per salvare le modifiche o su Annulla per annullare le modifiche.

Monitoraggio dei processi

La sezione Process Monitoring dell'utilità Purge & Archive mostra lo stato di avanzamento dell'attività di eliminazione e archiviazione.

Campo	Descrizione
Tipo	Tipo di tabella da eliminare, ovvero Core o Report
Ora di inizio attività	Ora di inizio per l'attività di eliminazione e archiviazione
Ora di fine attività	Ora di fine dell'attività di eliminazione e archiviazione

Stato	Stato di eliminazione **Sospesa** indica che l'attività di eliminazione e archiviazione è stata sospesa a causa del raggiungimento dell'ora di fine configurata. Questo stato indica anche che l'attività di eliminazione e archiviazione non è completa - ci sono residui

	record da eliminare e archiviare. L'attività ricomincia alla successiva ora di inizio configurata ed elimina i record meno recenti in base ai giorni di conservazione configurati. **L'operazione riuscita** indica che tutti i record sono stati eliminati correttamente (e archiviati, se configurati). **Non riuscito** indica che l'utilità di eliminazione o archiviazione non è riuscita. Fare riferimento ai registri dei componenti PurgeArchive per la risoluzione dei problemi.
Record interessati	Numero di record eliminati (e archiviati, se configurati) come parte di questa attività di eliminazione. Se il numero di record in una tabella è molto grande, l'utilità di eliminazione e archiviazione esegue l'attività in batch, con ogni batch contenente un numero preconfigurato di record alla volta. Questo numero è specificato nella proprietà PurgeBatchSize del file di configurazione web.- PurgeArchive.
Dettagli stato	
In corso	Si supponga di avere 50.000 record in una tabella. I record vengono eliminati in 5 iterazioni da 10.000 ciascuna. Fino al completamento dell'ultima iterazione e all'eliminazione di tutti i record, viene visualizzato lo stato In corso.
Operazione completata	Se in una tabella sono presenti 50.000 record e tutti i record vengono eliminati (tutte le iterazioni), lo stato è Operazione riuscita.
Pausa	Una tabella contiene 50.000 record e richiede l'eliminazione di 5 iterazioni di 10.000 record ciascuna. Le prime tre iterazioni sono state completate. All'ora di fine configurata, l'attività di eliminazione viene interrotta quando viene eliminato il quarto set. Lo stato è contrassegnato come In pausa. I 20.000 record rimanenti vengono eliminati quando viene raggiunta l'ora di inizio dell'attività di eliminazione successiva.
Errore	Una tabella contiene 50.000 record e viene eliminata in cinque iterazioni di 10.000 ciascuna. Se la prima iterazione ha esito positivo e la seconda iterazione non riesce a causa di qualche motivo (ad esempio un errore del database), l'attività di eliminazione viene contrassegnata come Errore. Fare riferimento ai registri e risolvere i problemi.

Elimina configurazione file

La configurazione di eliminazione dei file consente di configurare le impostazioni di eliminazione per i file archiviati. L'applicazione aggiunge i dati alle varie tabelle del database e salva alcuni file su base giornaliera o a intervalli configurati in cartelle separate. Questi file possono contenere dati di caricamento del file di contatto, dati di errore del file di contatto e così via. Questi file possono

aumentare in numero e dimensioni e occupare spazio su disco, rallentando il sistema. Ciò va contro il piano di conservazione dei dati ottimale. Utilizzare la configurazione Svuota file per gestire i file e lo spazio di archiviazione in modo ottimale. Passare alla sezione Elimina configurazione file per aprire la griglia contenente le configurazioni già in uso.

Per ulteriori informazioni, vedere Eliminazione della configurazione dei file.

Elimina configurazione file

È possibile aggiungere le seguenti impostazioni:

- Eliminazione dei file
- Elimina impostazioni file

Aggiungi file di eliminazione

La funzionalità Purge Files consente di configurare le posizioni in cui vengono archiviati i dati eliminati, ad esempio un'unità locale, un drive condiviso o un bucket Amazon S3.

1. Immettere una **descrizione** della cartella di eliminazione.
2. Immettere un tipo **di**cartella di eliminazione. Le opzioni disponibili sono **Locale**, **S3** e **Drive** condiviso.
    a. Immettere il percorso della **cartella locale** da cui eliminare i file.
    b. Seleziona Amazon **S3** se i tuoi file sono archiviati in un bucket Amazon S3. Seleziona le **impostazioni** S3 dal menu a discesa. Vedere Eliminazione delle impostazioni dei file. Selezionare la casella di controllo Archivia impostazioni S3 se si desidera salvare tali impostazioni in un archivio. **Nel campo Percorso** S3, selezionare il percorso della cartella S3 o menzionare l'URL della cartella S3.
    c. Seleziona il **Drive** condiviso se i tuoi file sono archiviati in un Drive condiviso. Se selezioni Drive condiviso, seleziona Impostazioni SharedDrive dall'elenco a discesa. Vedere Eliminazione delle impostazioni dei file. Abilita la casella di **controllo Archivia impostazioni** Drive condiviso se desideri salvare queste impostazioni in un archivio. Nel campo Percorso **del** Drive condiviso, seleziona il percorso della cartella del Drive condiviso.

        Nota: quando si specifica il percorso, non includere alcuna barra/barra rovesciata all'inizio. Ad esempio, se si richiede che i dati vengano archiviati nella cartella Archivio della macchina con indirizzo IP 172.20.3.74, assegnare l'indirizzo IP come 172.20.3.74 e il percorso come Archivio. Se si utilizza una sottocartella in Archivio, specificare il percorso corretto: Archive\PurgeData.
    d. Seleziona Google **Cloud Storage** se i tuoi file sono archiviati nel cloud storage di Google. Se selezioni il Drive condiviso, seleziona Impostazioni **di** archiviazione cloud di Google dall'elenco a discesa. Vedere Eliminazione delle impostazioni dei file. Attiva la **casella di controllo Archivia impostazioni** di archiviazione di Google Drive se desideri salvare queste impostazioni in un archivio. Nel campo Percorso **bucket** , selezionare il percorso della cartella del bucket.
3. Abilitare la casella di **controllo Abilita** sottocartella se si desidera eliminare i file archiviati in tutte le sottocartelle nella cartella principale.
4. Seleziona o inserisci il numero di giorni **di**conservazione.
5. Se si sceglie di eliminare i file archiviati, selezionare la casella di **controllo Elimina abilita** .
6. Fai clic su **Salva**.

Aggiungi impostazioni di eliminazione del file

La configurazione Purge File Settings consente di specificare tutti i dettagli di accesso (posizioni e credenziali) relativi alle posizioni dei file - bucket Amazon S3 o Shared Drive - in una pagina comune. È quindi possibile fare riferimento a queste impostazioni nella pagina Elimina file. In questo modo si risparmia il tempo necessario per inserire tutti i dettagli di autenticazione per ogni attività di eliminazione. Tutte le impostazioni configurate vengono elencate durante la navigazione verso la pagina.

1. Passare a Aggiungi **impostazioni** file di eliminazione e immettere il nome **delle**impostazioni.
2. Selezionare il Tipo di **impostazione appropriato**.
3. Se il tipo di impostazione è **S3**, inserisci la chiave di accesso AWS, la chiave segreta AWS, l'endpoint della regione AWS, la chiave KMS e la crittografia lato server. Seleziona KMS Encrypt se desideri crittografare i dati utilizzando la crittografia KMS di AWS.
4. Se il Tipo di impostazione è **Drive** condiviso, inserisci l'indirizzo IP, l'ID utente e la Password.
5. Se il Tipo di impostazione è **Google Cloud Storage**, inserisci Tipo di account, Chiave privata e Email client.
6. Fai clic su **Salva**.

Modifica delle impostazioni di eliminazione del file o Elimina file

1. Selezionare Elimina file o Elimina impostazioni file e fare clic sull'icona **Modifica** sotto Azione Tab.
2. Aggiorna i dettagli e fai clic su **Salva**.

Eliminare le impostazioni di eliminazione del file o Elimina file

1. Selezionare Elimina file o Elimina impostazioni file e fare clic sull'icona **Elimina** sotto Azione Tab.
2. Fai clic su **OK** nel popup di conferma.

Tipo di archivio

Campaign Manager offre i seguenti tipi di archivio:

Tipo di archivio bucket Amazon S3

1. Passare a **Impostazioni** Tab e assicurarsi che l'opzione **Svuota** sia impostata su Attivato. Gli utenti non possono TURN questo OFF.
2. Attivare l'opzione **Archivia** disattivata se non si desidera archiviare i dati eliminati.

   Nota: se si disattiva TURN l'opzione Archivio, l'utilità rimuove i dati eliminati in modo permanente dal database. Non sarà possibile accedere ai dati eliminati.

3. Seleziona il tipo **di** archivio come Amazon S3.
4. Immettere l'URL **S3 in cui sono memorizzati i** dati archiviati. Crea una cartella separata sul bucket Amazon S3 per i dati archiviati e configura tale cartella nel campo URL S3.
5. Inserisci l'endpoint **della**regione AWS. Questa è la regione in cui si trova il bucket AWS S3.
6. Inserisci la chiave **di**accesso AWS. Questa è la chiave per accedere al tuo bucket AWS S3. Le chiavi di accesso vengono utilizzate per firmare le richieste inviate ad Amazon S3. AWS convalida questa chiave e consente l'accesso. Puoi utilizzare le chiavi di accesso per firmare API richieste effettuate ad AWS.
7. Inserisci Amazon **AWS KMS Encrypt** (Key Management Service). È possibile impostare il valore come true o false. Se impostato come true, questo crittografa i dati memorizzati nel bucket S3.
8. Inserisci la **chiave** segreta AWS. Questa è la chiave segreta (come la password) per la chiave di accesso AWS descritta al punto 5 sopra. Per l'autenticazione è necessaria la combinazione di un ID chiave di accesso e di una chiave di accesso segreta.
9. Immettere la **crittografia** lato server. Si tratta della chiave di crittografia/decrittografia, che definisce che i dati eliminati vengono crittografati utilizzando la crittografia del sistema di gestione delle chiavi (KMS) di AWS.
10. Immettere il **codice** KMS. Questa è la chiave per decrittografare i dati sul bucket S3.

Tipo di archivio di Drive condiviso

1. Seleziona il tipo di archivio come **Drive** condiviso.
2. Immettere l IP indirizzo o il **nome** host del dispositivo che memorizza i dati archiviati.
3. Immettere l'ID utente dell'utente che accede all'unità precedente per memorizzare i dati. Questa dovrebbe essere una combinazione di dominio e nome utente. Ad esempio, <dominio>\ID utente.
4. Inserisci la Password per consentire all'utente di accedere al Drive condiviso.
5. Inserisci il percorso sul Drive condiviso in cui devono essere archiviati i tuoi dati.

   Nota: quando si specifica il percorso, non includere alcuna barra/barra rovesciata all'inizio. Ad esempio, se si richiede che i dati vengano archiviati nella cartella Archivio della macchina con indirizzo IP 172.20.3.74, assegnare l'indirizzo IP come 172.20.3.74 e il percorso come Archivio. Se si utilizza una sottocartella in Archivio, specificare il percorso corretto: Archive\PurgeData.

Tipo di archivio di database

1. Selezionare il **Tipo di** archivio come **database**.
2. Selezionare un tipo di autenticazione tra le seguenti:
   a. **SQL Autenticazione**: Questa è un'autenticazione tipica utilizzata per vari sistemi di

database e comprende un nome utente e una password. Ovviamente, un'istanza di SQL Server può avere più account utente (utilizzando l'autenticazione SQL) con nomi utente e password diversi. In

Server condivisi in cui utenti diversi dovrebbero avere accesso a database diversi, è preferibile l'autenticazione SQL. SQL L'autenticazione è necessaria anche quando un client (computer remoto) si connette a un'istanza del server SQL su un computer diverso da quello su cui è in esecuzione il client.

b. **Autenticazione** di Windows: quando si accede al server SQL dallo stesso computer. è installato su, normalmente non viene chiesto di digitare un nome utente e una password. Con l'autenticazione di Windows, il servizio server SQL sa già che qualcuno ha effettuato l'accesso al sistema operativo con le credenziali autenticate. Il servizio server SQL utilizza questi cre- dentials per consentire all'utente di accedere ai suoi database. Naturalmente, questo funziona finché il client risiede sullo stesso computer del server SQL o finché il client di connessione corrisponde alle credenziali Windows del server. L'autenticazione di Windows viene spesso utilizzata come un modo più conveniente per accedere a un'istanza del server SQL senza digitare un nome utente e una password. Quando sono coinvolti più utenti o vengono stabilite connessioni remote con il server SQL, è necessario utilizzare l'autenticazione SQL.

3. Immettere il **IP Indirizzo** del dispositivo che dispone del database in cui sono archiviati i dati archiviati.
4. Immettere il **numero** di porta che comunica con il database in cui sono archiviati i dati archiviati.
5. Immettere il nome del **database** . Crea un database tramite SQL Studio per archiviare i dati eliminati. Immettere il nome del database in questo campo.
6. Immettere l'ID utente e la **password** dell'utente che accede al database.

Tipo di archivio del tipo di archiviazione di Google

1. Seleziona il tipo di archivio come **Google Cloud Storage**.
2. Selezionare un tipo di autenticazione tra le seguenti:
   a. **SQL Autenticazione**: Questa è un'autenticazione tipica utilizzata per vari sistemi di database e comprende un nome utente e una password. Ovviamente, un'istanza di SQL Server può avere più account utente (utilizzando l'autenticazione SQL) con nomi utente e password diversi. Nei server condivisi in cui utenti diversi dovrebbero avere accesso a database diversi, è preferibile l'autenticazione SQL. SQL L'autenticazione è necessaria anche quando un client (computer remoto) si connette a un'istanza del server SQL su un computer diverso da quello su cui è in esecuzione il client.
   b. **Autenticazione** di Windows: quando si accede al server SQL dallo stesso computer su cui è installato, in genere non viene richiesto di digitare un nome utente e una password. Con l'autenticazione di Windows, il servizio server SQL sa già che qualcuno ha effettuato l'accesso al sistema operativo con le credenziali autenticate. Il servizio server SQL utilizza questi cre- dentials per consentire all'utente di accedere ai suoi database. Naturalmente, questo funziona finché il client risiede sullo stesso computer del server SQL o finché il client di connessione corrisponde alle credenziali Windows del server. L'autenticazione di Windows viene spesso utilizzata come un modo più conveniente per accedere a un'istanza del server SQL senza digitare un nome utente e una password.

Quando sono coinvolti più utenti o vengono stabilite connessioni remote con il server SQL, è necessario utilizzare l'autenticazione SQL.

3. Immettere il percorso **del**bucket di archiviazione. Questo è il percorso su Google Cloud Storage in cui l'applicazione memorizza i dati archiviati.
4. Immettere il Tipo di account. Questo è il tipo di account utilizzato per accedere a Google Cloud Storage. Utilizzare ser-vice_account come tipo di account predefinito.
5. Immettere l'e-mail **del**cliente. Si tratta dell'indirizzo email dell'account cliente di Google Cloud Platform utilizzato per accedere a Google Cloud Storage.
6. Immettere la **chiave** privata. Questa è la chiave privata dell'account Google per accedere al Google Cloud Storage per inserire i dati archiviati.

Campi

Campi	Descrizione
S3 URL	URL in cui sono archiviati i dati archiviati
Punto finale regione AWS	Regione in cui si trova il bucket AWS S3
Codice di accesso AWS	Questa è la chiave per accedere al tuo bucket AWS S3. Le chiavi di accesso vengono utilizzate per firmare le richieste inviate ad Amazon S3. AWS convalida questa chiave e consente l'accesso. Puoi utilizzare le chiavi di accesso per firmare API richieste effettuate ad AWS.
Amazon AWS KMS Encrypt	Impostalo come vero o falso. Se impostato come true, questo crittografa i dati memorizzati nel bucket S3.
Chiave segreta AWS	Questa è la chiave segreta (come la password) per la chiave di accesso AWS descritta al punto 5 sopra. Per l'autenticazione è necessaria la combinazione di un ID chiave di accesso e di una chiave di accesso segreta.
Crittografia lato server	Questa è la chiave di crittografia/decrittografia, che definisce che i dati eliminati vengono crittografati utilizzando l'crittografia del sistema di gestione delle chiavi (KMS) di AWS.
Chiave KMS	Questa è la chiave per decrittografare i dati sul bucket S3
Pianificazione	Definisce la pianificazione per l'attività di eliminazione.
Giorni esclusi	Utilizzando il campo Giorni esclusi, è possibile configurare i giorni della settimana in cui non si desidera che l'applicazione esegua l'attività di eliminazione (o eliminazione e archivio). In questo modo vengono conservati i dati per i giorni esclusi dall'eliminazione. Questo è un campo facoltativo; È possibile selezionare più giorni.
IP indirizzo o nome host	IP indirizzo o il nome host del dispositivo che memorizza i dati archiviati

ID utente	ID utente dell'utente che accede all'unità precedente per memorizzare i dati. Questa dovrebbe essere una combinazione di dominio e nome utente.

Password	Password per l'utente per accedere al Drive condiviso
Sentiero	Percorso del Drive condiviso in cui i dati devono essere archiviati
Autenticazione SQL	Si tratta di un'autenticazione tipica utilizzata per vari sistemi di database e comprende un nome utente e una password. Ovviamente, un'istanza di SQL Server può avere più account utente (utilizzando SQL autenticazione) con nomi utente e password diversi. Nei server condivisi in cui utenti diversi dovrebbero avere accesso a database diversi, è preferibile l'autenticazione SQL. SQL L'autenticazione è richiesta anche quando un client (computer remoto) si connette a un'istanza del server SQL su un computer diverso da quello su cui è in esecuzione il client.
Autenticazione di Windows	Quando accedi al server SQL dallo stesso computer su cui è installato, normalmente non ti viene chiesto di digitare un nome utente e una password. Con l'autenticazione di Windows, il servizio server SQL sa già che qualcuno ha effettuato l'accesso al sistema operativo con le credenziali autenticate. Il servizio server SQL utilizza queste credenziali per consentire all'utente di accedere ai propri database. Naturalmente, questo funziona fintanto che il client risiede sullo stesso computer del server SQL, o finché il client di connessione corrisponde ai cre- dentali Windows del server. L'autenticazione di Windows viene spesso utilizzata come un modo più conveniente per accedere a un'istanza del server SQL senza digitare un nome utente e una password. Quando sono coinvolti più utenti o vengono stabilite connessioni remote con il server SQL, è necessario utilizzare l'autenticazione SQL.
Percorso bucket archivio	Questo è il percorso su Google Cloud Storage in cui l'applicazione memorizza i dati archiviati.
Tipo di account	Questo è il tipo di account utilizzato per accedere a Google Cloud Storage. Utilizzare service_account come tipo di account predefinito.
E-mail client	Si tratta dell'indirizzo email dell'account cliente di Google Cloud Platform utilizzato per accedere a Google Cloud Storage. 8. Immettere la chiave privata.
Chiave privata	Questa è la chiave privata dell'account Google per accedere al Google Cloud Storage per inserire i dati archiviati.

Controllo Agent Desktop

Control Agent Desktop è un'applicazione agente completa basata sul Web che consente agli agenti di controllo di eseguire operazioni con un clic per la gestione dei contatti non consenzienti durante la composizione manuale. Gli agenti di controllo possono selezionare una o più campagne per filtrare i contatti non consenzienti sul Agent Desktop di controllo per il clic manuale. Inoltre, fornisce report sulle prestazioni che offrono istantanee di metriche cruciali. Se viene selezionato un operatore per il gruppo di non consenso o il gruppo di stati, l'agente di controllo riceve il numero di contatto da selezionare sul desktop.

Nota: se le campagne mappate all'agente di controllo vengono rimosse o se una nuova campagna viene mappata all'agente, gli aggiornamenti non vengono riflessi nel controllo Agent Desktop. L'utente deve eseguire nuovamente l'accesso per visualizzare gli aggiornamenti.

Filtri disponibili

Sono disponibili i seguenti filtri:

- Tutti - Visualizza tutti i contatti.
- Contatti normali - Visualizza i contatti che non sono contrassegnati come contatti di richiamata.
- Contatto di richiamata: visualizza i contatti contrassegnati come contatti di richiamata.
- Campagne preferite: consente di selezionare più campagne. Filtra i contatti in base alle campagne selezionate.

Accesso

Effettuare le seguenti operazioni per accedere a Control Agent Desktop:

1. Vai alla pagina di accesso Agent Desktop di controllo. L'URL viene fornito con il pacchetto dell'applicazione.
2. Immettere l'ID utente e la password iniziale forniti con il pacchetto. Per aggiungere un agente di controllo, fare riferimento a Utenti.

Stato dell'agente

Lo stato di disponibilità è noto come presenza dell'agente e indica uno stato come Pronto, Non pronto e così via. Control Agent modifica manualmente le modalità di lavoro da Pronto a Non pronto e viceversa. Sono disponibili i seguenti stati dell'agente:

- Pronto: l'agente è disponibile per rispondere alle chiamate. Se l'agente non risponde a una chiamata entro la durata configurata, la chiamata viene revocata e indirizzata al successivo agente disponibile.
- Non pronto: l'agente non è attualmente disponibile per rispondere alle chiamate. L'applicazione non instrada le chiamate a questo agente e le indirizza al successivo agente disponibile.

Per modificare lo stato, fare clic sull'elenco **a discesa Stato** in alto a destra nella pagina e selezionare lo stato appropriato.

Esci

Fare clic sull'elenco **a discesa Stato** in alto a destra della pagina e selezionare l'elenco **a discesa Logout** da.

Report

Il controllo Agent Desktop visualizza i dati per l'ultima ora. Il report visualizza i seguenti dati:

- Performance - Percentuale di contatti totali accettati rispetto ai contatti totali presentati nell'ultima ora.
- Efficienza - Percentuale di contatti totali accettati al minuto.
- Numero di campagne assegnate: numero totale di campagne assegnate a un agente.
- Numero di campagne preferite da utilizzare: numero di campagne selezionate per l'utilizzo.
- Contatti totali presentati nelle ultime 1 ora - Numero di contatti presentati a un agente nell'ultima ora.
- Contatto totale accettato nelle ultime 1 ora - Numero di contatti accettati da un agente nell'ultima ora.
- Totale contatti revocati nelle ultime 1 ora - Numero di contatti presentati a un agente ma non accettati.