



Guida per l'utente di Webex Contact Center Campaign Manager

Versione 4.2.1.2401

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 COMMERCIALIZZABILITÀ, 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, CONSEGUENZIALI 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, andare 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.

TOC

| | |
|---|-----|
| Coinvolgimento dei clienti | 5 |
| Integrazione | 5 |
| Webex Contact Center | 5 |
| Guida per l'utente di Campaign Manager | 6 |
| accedi a Campaign Manager | 6 |
| Password | 6 |
| Modifica password | 7 |
| Campaign Manager Console | 7 |
| Supporto linguistico | 7 |
| Pagina iniziale | 7 |
| Widget Home Page | 8 |
| Istantanee in tempo reale | 8 |
| Collegamenti rapidi | 9 |
| Link rapidi specifici per la campagna | 9 |
| Elenco delle cose da fare | 10 |
| Violazione della licenza | 10 |
| Campagna | 11 |
| Prerequisiti | 11 |
| Introduzione | 11 |
| Crea campagna | 15 |
| Gruppo di campagna | 17 |
| Strategia di contatto | 17 |
| Opzioni di configurazione | 19 |
| Configura campagna | 23 |
| Server Script | 66 |
| Gruppo | 84 |
| Accedi a un gruppo | 84 |
| Aggiunta di un gruppo di campagne vocali | 85 |
| Aggiunta di un gruppo di campagne manuale | 89 |
| Configurazione del sistema | 89 |
| Modalità | 93 |
| Fuso orario | 94 |
| Conformità | 96 |
| Caricamento globale | 101 |
| Risultato aziendale | 109 |
| Area e CAP | 112 |
| Diritto dello Stato | 114 |
| Festivo | 118 |
| URL | 119 |

| | |
|---|-----|
| Profilo | 120 |
| Riassegnazione degli agenti | 131 |
| Altre impostazioni | 133 |
| Parametri aziendali globali | 136 |
| Stato di disponibilità elevata | 138 |
| Autenticazione dell'identità | 138 |
| Campagna di esportazione o importazione | 141 |
| Categoria della campagna | 142 |
| Configurazione del provider CPaaS | 144 |
| Tasti API | 146 |
| Costruttore di condizioni di conformità | 148 |
| Protezione PII | 152 |
| Webex Contact Center Dialer | 153 |
| Strategia di contatto | 154 |
| AGGIUNGI MODALITÀ | 154 |
| Strategia di contatto - Tipi | 155 |
| Creazione della strategia di contatto | 155 |
| Gestione delle modalità | 157 |
| Licenza | 159 |
| Report utilizzo | 160 |
| Utente | 163 |
| Creazione di utenti | 163 |
| Campi | 163 |
| Creazione di utenti | 164 |
| Creazione di utenti di dominio | 165 |
| Creazione di utenti SSO | 167 |
| Ruoli | 168 |
| Sceneggiatore | 171 |
| 2- Via SMS | 171 |
| 2- Modo SMS report | 171 |
| Guida alle chiamate | 172 |
| Campagna | 172 |
| Forme | 173 |
| Report | 181 |
| Configurazione | 185 |
| Guida alle chiamate | 188 |
| Avvisi | 194 |
| Notifiche di sistema | 195 |
| Monitoraggio campagna | 195 |
| Previsioni della campagna | 195 |
| Notifiche di sistema | 195 |
| Monitoraggio campagna | 199 |



| | |
|---------------------------|-----|
| Previsioni della campagna | 200 |
| Strumenti | 203 |
| Purga e archivia | 203 |



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'estrattazione 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 Webex campagne Contact Center dall'applicazione.

Guida per l'utente di Campaign Manager

accedi a Campaign Manager

Per accedere a Campaign Manager:

Accedi utilizzando le credenziali degli utenti di Campaign Manager

1. Vai alla pagina di accesso di Campaign Manager. L'URL viene fornito con il pacchetto Campaign Manager.
2. Immettere l'ID utente e la password iniziale forniti con il pacchetto. Per aggiungere utenti o amministratori, consulta [Utenti di Campaign Manager](#).

Accedere utilizzando l'autenticazione di Windows

Se l'amministratore ha configurato l'autenticazione degli utenti di Windows, accedi a Campaign Manager utilizzando le credenziali del dominio.

Per aggiungere gli utenti della finestra, vedere [Utenti](#) della finestra.

Accedere utilizzando il provider di identità Single Sign-On (SSO)

Se l'autenticazione SSO è stata attivata da Administrators, accedere tramite il provider di identità Single Sign-On (SSO). Per aggiungere gli utenti SSO, vedere [SSO Utenti](#).

Password

Le seguenti regole si applicano alle password:

- Sebbene le password possano contenere da 8 a 10 caratteri, la lunghezza della password viene impostata dall'amministratore aziendale, pertanto il numero minimo di caratteri potrebbe essere maggiore di 8.
- Le password non possono iniziare o terminare con uno spazio.
- Non è possibile utilizzare un carattere di sottolineatura () come ultimo carattere di una password.
- I caratteri validi per le password sono A-Z, a-z, 0-9, i caratteri speciali \$-_.+!*'() e gli spazi.
- Sebbene possano essere utilizzati altri caratteri speciali, possono creare problemi quando si immettono password da una riga di comando o in un indirizzo Web, quindi dovrebbero essere evitati.
- Le password complesse contengono una combinazione di lettere, numeri e caratteri speciali. Le password associate alle aziende sicure devono contenerne almeno una.

Modifica password

Per modificare la password dell'account:

1. In qualsiasi pagina, fai clic sull'icona **Utente** e fai clic su **Cambia password**.
2. Immettere la password corrente.
3. Immettere la nuova password e confermare inserendola nuovamente.
4. Fai clic su **Invia**.

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
- Configurare i canali e-mail 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), thailandese, tedesco, giapponese, italiano, francese e spagnolo. Gli utenti possono selezionare la lingua al momento dell'installazione.

Pagina iniziale

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. |

Widget Home Page

La Home Page 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. Ciò rende la navigazione verso la pagina desiderata più facile e veloce con un solo clic dalla home page. 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 **Crea la campagna SMS**.
4. Immettere un **DateTime** per il completamento dell'attività.
5. Fai clic su **Salva**.

Violazione della licenza

La home page 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 telefono di casa, telefono di lavoro, cellulare (voce), SMS, e-mail e SIP, modalità social media (WhatsApp, Twitter, Facebook Messenger, ecc.).

Nota: le modalità SIP, SMS, e-mail e social media (WhatsApp, Twitter e Facebook Messenger) saranno disponibili in una versione futura.

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 Home** della campagna. 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/decescente



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 e completato:**
 - 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.

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 | Un contatto recapitato al dialer viene interrotto da |

| | | |
|----|---|--|
| | | Composizione. |
| 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 pianificazione CSS (Contact Selection Strategy). |
| 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 del dialer. 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.

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.

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, ecc.

8. Seleziona un Tipo **di** fuso orario per la campagna. Puoi scegliere tra tre opzioni:

Nessuno: questa opzione accetta il fuso orario per questa campagna come selezionato in Fusi orari.

Ereditato: questa opzione accetta il fuso orario selezionato nel **gruppo** di campagne.

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.

9. 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.

10. Attivare l'opzione **Giorni** lavorativi per fare in modo che l'applicazione calcoli il tempo di permanenza in diretta solo utilizzando i giorni lavorativi.
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.
Nota: Contattare Cisco CSM per abilitare questa configurazione.
4. Passare alla **sezione Strategia** di contatto.

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** : attiva l'interruttore se desideri 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.

Anticipo

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: attivare l'interruttore per chiudere il contatto una volta raggiunto il limite giornaliero di tentativi.
5. **Finestra** di transizione: attiva l'interruttore 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.

Opzioni di configurazione

Questa sezione consente di eseguire configurazioni rispetto alla campagna.

1. Se si tratta di una campagna e-mail, seleziona un **server** e-mail per la campagna.
Nota: al momento, questa funzione non è supportata in Webex Contact Center.

2. Se si tratta di una campagna SMS, selezionare un **SMS Server** per la campagna. Fare clic su **Crea SMS Figurazione** server se non è stato aggiunto un server SMS. Fare riferimento **SMS** per ulteriori informazioni.

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

3. Per coinvolgere un bot di chat per la comunicazione SMS a 2 vie, selezionarne uno dall'elenco a discesa Account chatbot. Fai clic su **Aggiungi credenziali** chatbot se non hai aggiunto le credenziali del chatbot. Per ulteriori informazioni, consulta **Credenziali ChatBot**.

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

4. Imposta una soglia per le **e-mail nel campo Soglia** e-mail.

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

5. Immettere un **prefisso**. Un prefisso è la stringa preceduta dai contatti caricati al momento della consegna al dialer.

6. Immettere un **suffisso**. Un suffisso è il suffisso stringa ai contatti caricati al momento della consegna al dialer.

7. Attivare l'interruttore **Autenticazione identità per** visualizzare i contatti per l'autenticazione dell'identità.

Nota: Contattare Cisco CSM per abilitare questa configurazione.

La funzione di autenticazione dell'identità filtra i contatti per identificare quelli validi che possono essere chiamati. Consente inoltre di scegliere di chiamare i contatti che non hanno superato la convalida della disponibilità.

Quando l'opzione Autenticazione identità è attivata , si verificano le seguenti situazioni:

- a. Viene visualizzata l'opzione **Consenti ID** dispositivo non valido. Attiva questa opzione per disabilitare il processo di convalida per i contatti senza ID dispositivo e continuare a caricare lo stesso nella campagna.
 - b. L'elenco **a discesa Autenticazione** identità viene abilitato. Fai clic su **Autenticazione** identità presente lungo l'elenco a discesa per crearne una. Fare riferimento a **Autenticazione** dell'identità per ulteriori informazioni.
8. Attiva l'interruttore **Concatenamento** se desideri che i contatti di questa campagna siano concatenati ad altre campagne. Per ulteriori informazioni, fare riferimento **a Concatenamento** .
 9. Attiva l'interruttore **PEWC** , **se desideri abilitare lo screening PEWC** per i contatti per questa campagna. PEWC è **previo consenso** scritto espresso. Questa conformità 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.
 10. Attivare l'interruttore **Area di blocco/CAP** per evitare di comporre i contatti appartenenti a quelle **Area/CAP** che sono bloccati per la rispettiva durata. Per saperne di più, vedi **Area/CAP**.
 11. Attiva l'interruttore **DNC** , **se desideri abilitare lo screening DNC** per i contatti per questa campagna. DNC è **Do Not Call**. Alcuni utenti telefonici si contrassegnano come clienti DNC per evitare chiamate di telemarketing. Nessuna persona o organizzazione deve effettuare una chiamata



non richiesta o inviare un SMS non richiesto a un telefono elencato come DNC. L'elenco DNC viene gestito all'interno di un'organizzazione.

12. Attiva l'interruttore NDNC , **se desideri abilitare lo screening NDNC** per i contatti per questa campagna.

NDNC è **Do Not Call** (registro) a livello nazionale. Se un numero è registrato sotto NDNC (telecom-regulatory taggato come DNC), nessuna persona o organizzazione nel paese registrato (dove il numero è registrato) deve effettuare una chiamata non richiesta o inviare un SMS non richiesto.

13. Per attivare la funzionalità Litigator, attivare l'interruttore **Litigator**. La **funzione Litigator** consente all'amministratore di eseguire controlli di conformità durante il caricamento dei dati. Garantisce che i requisiti legali siano soddisfatti durante il caricamento e la consegna dei contatti.
14. Per attivare la **funzionalità CPT 1**, attivare l'interruttore **CPT**. Selezionare il valore **della modalità o l'identificatore univoco dall'elenco** a discesa. L'identificatore univoco viene creato in Parametri aziendali globali.

Nota: Contattare Cisco CSM per abilitare questa configurazione.

15. Se si dispone di uno script di pre-chiamata da eseguire prima di ogni chiamata, attivare l'interruttore **Script prechiamata**.

Uno **script di prechiamata** può essere utilizzato per l'integrazione con un'applicazione o un database esterno per prendere la decisione finale sulla composizione di un contatto. Questo accade idealmente prima di consegnare i contatti al dialer. Scegliere tra le seguenti opzioni.

- a. **Libreria:** selezionare uno script dalla libreria di script.
- b. **VBScript:** eseguire uno script personalizzato.

16. Se si dispone di uno script post-chiamata da eseguire dopo ogni chiamata, attivare l'opzione **Script postchiamata**.

Uno **script post-chiamata** può essere utilizzato per eseguire qualsiasi operazione dopo la composizione, come la convalida del risultato ricevuto dal dialer e la personalizzazione del comportamento di ripianificazione, o qualsiasi integrazione di terze parti come l'aggiornamento dello stato CRM sul risultato della chiamata, ecc.

Lo script post-chiamata consente di personalizzare il prodotto come descritto di seguito:

- a. **Prima della ripianificazione:** questa operazione viene eseguita prima di ripianificare il contatto (può modificare vari parametri che influenzano la logica di ripianificazione tramite logica personalizzata).
- b. **Dopo la ripianificazione:** dopo aver ripianificato il contatto (può utilizzare le informazioni di ripianificazione per arricchire o modificare ulteriormente la strategia e utilizzare le informazioni per aggiornare le piattaforme esterne).
- c. **Entrambe:** lo script viene eseguito sia prima della riprogrammazione che dopo la riprogrammazione. Per ulteriori informazioni, fare riferimento a "Server Script" a pagina 66 per i dettagli completi.

17. Se è necessario che i contatti vengano consegnati tramite la **funzionalità Enhanced Greenzone** , ruotare l'interruttore **ACCESO**.

Greenzone migliorato è una funzione per garantire 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.

1 Consente all'utente di controllare l'ora preferita dal cliente durante il caricamento dei dati in base ai parametri selezionati. Per attivare questa funzione, devi attivare CPT su entrambe le pagine Campagna e Legge statale.

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 consegna 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 Enhanced Greenzone, i contatti non riusciti vengono nuovamente riprogrammati.

18. Se i tuoi contatti devono essere composti in conformità con una **legge dello Stato**, accendi l'interruttore .

Varie regioni geografiche come stati, paesi, ecc. Hanno leggi che regolano le operazioni del contact center. Queste leggi possono essere configurate a livello di applicazione e scelte come applicabili alle campagne. Vedi **Legge dello Stato**.

Lo stato può essere identificato dal codice di stato, dal codice postale o dal prefisso. È possibile scegliere uno di questi in base alla disponibilità dei dati:

- a. **Stato:** la conformità alla legge statale per questa campagna è conforme allo stato configurato nella configurazione a livello di applicazione del sistema.
 - b. **Codice postale:** La conformità alla legge statale per questa campagna è conforme al codice postale che è configurato nel sistema. Viene applicata la legge dello stato appartenente a questo codice postale e / o codice postale aggiuntivo.
 - c. **Prefisso:** La conformità alla legge statale per questa campagna è conforme al prefisso che è previsto nel sistema. Viene applicata la legge statale dello stato appartenente a questo prefisso e/o al codice postale a livello di modalità.
 - d. **Codice postale:** la conformità alla legge statale per questa campagna è conforme al prefisso configurato nel sistema. Lo stato appartenente a uno dei prefissi e/o del codice postale e/o del codice postale aggiuntivo e/o del codice postale a livello di modalità.
19. **Legge statale con Greenzone avanzata:** puoi abilitare sia la legge statale che la zona verde avanzata. Un contatto può essere identificato come appartenente 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 dello stato o degli stati configurati. È possibile che sia necessario controllare un singolo contatto per un'ora di composizione sicura per più parametri sopra elencati, incluso il tempo consentito a livello statale per la composizione. L'abilitazione del pulsante Greenzone a livello di campagna assicura che l'applicazione controlli tutti questi parametri prima di fornire il contatto per la composizione.
- Nota:** il tipo di seguito della legge statale non è applicabile per Enhanced Greenzone.
20. Seleziona il gruppo **di leggi statali appropriato** applicabile a questa 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** .

21. Fai clic sul **pulsante Salva** per salvare la campagna. 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. Parametri aziendali
2. Configurazione AI

Nota: Contattare Cisco CSM per abilitare questa configurazione.

3. CSS
4. Concatenamento
5. Liste di contatti
6. Aggiungi/Rimuovi contatti
7. Pianificazione
8. Editor di modelli IVR

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

9. Editor di modelli e-mail

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

10. Editor di modelli SMS

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

11. Altra configurazione

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

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 sul desktop dell'agente 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. Attivare l'interruttore **Dati** di grandi **dimensioni** 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. Attivare l'interruttore **Vista agente** per mostrare questi parametri aziendali agli agenti sul desktop.
Nota: al momento, questa funzione non è supportata in Webex Contact Center.
7. Attivare l'interruttore **Visualizza/Modifica** agente per consentire agli agenti di modificare.
Nota: al momento, questa funzione non è supportata in Webex Contact Center.
8. Accendere l'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 alla **scheda Campo** campagna nel **modulo Parametro** aziendale.
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 scheda Configurazione AI è disabilitata.

Il **modulo AI Configuration** consente di accedere alle seguenti funzionalità predittive di AI. Ci sono due opzioni in AI Configuration:

1. Orario migliore per chiamare (BTTC)
2. Il momento giusto per contattare (RTC)

Il momento migliore per contattare

BTTC 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:

Attivare l'interruttore BTTC per abilitare la modalità Orario migliore per chiamare per i contatti.

Utilizzare il dispositivo di scorrimento o specificare un valore per **Soglia** contatto. Fai clic su **Salva**. Viene visualizzato un messaggio di conferma.

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.

Calcolatore di soglia

L'applicazione fornisce agli amministratori uno strumento chiamato **Threshold Calculator**. Utilizzare il dispositivo di scorrimento o inserire una **soglia di probabilità e fare clic sul** pulsante **CALCOLA**.

Questo strumento calcola il numero di contatti per la percentuale specificata. I record che



corrispondono al tasso di previsione a livello di campagna vengono popolati in base al calcolo eseguito dall'applicazione.

L'applicazione popola automaticamente i seguenti campi in base al valore della soglia di probabilità specificato.

1. **Record** totali disponibili: il numero totale di record disponibili nella campagna.
2. **Record** componibili previsti: il numero di record componibili disponibili nella campagna, previsti in base al valore della soglia di probabilità.
3. **Connessioni** positive previste: il numero di record previsti come connessioni positive, dai record componibili previsti.
4. **Tasso** di penetrazione previsto: la colonna mostra quanto bene il filtro cattura i contatti che si conetteranno.
5. **Precisione** di connessione prevista: la colonna mostra la precisione con cui il filtro include i contatti che si conetteranno e rimuove i contatti che non si conetteranno.
6. **Accuratezza** di precisione prevista: la colonna mostra la precisione con cui il filtro cattura la percentuale di successo/- velocità di connessione dei contatti selezionati.

Persona giusta da contattare

Gli amministratori possono anche selezionare l'opzione **Persona giusta da contattare** attivando l'icona di attivazione/disattivazione. Questa opzione disabilita automaticamente BTTC e tutti i campi collegati.

Se è selezionato RPC, l'applicazione chiama tutti i contatti dall'elenco lead in ordine decrescente senza restrizioni di soglia di soglia.

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.

Mapping

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. Attiva l'opzione **Nuovi contatti** se desideri che il contatto venga contrassegnato come nuovo 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. Attiva l'opzione **Mantieni tentativi** globali 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. Attiva l'opzione **Mantieni tentativi** 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.

La **scheda Risultati** mappati contiene tutti i risultati aziendali **e** di telefonia **mappati** . **Selezionare Esito** aziendale o **Risultato di telefonia nella** scheda Risultati mappati 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.

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.

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

Creazione di un nuovo gruppo CSS

Seguire le istruzioni per creare un nuovo **gruppo Strategia** di selezione dei contatti:

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 chioccioline (_ , - , e @ , rispettivamente) nel Nome condizione.
3. Vai alla **sezione Condizioni** CSS.
4. È possibile creare condizioni utilizzando l'opzione **Condizioni di compilazione** o Condizioni



discrittura . Abilita l'interruttore richiesto in base alle tue preferenze.

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. Attivare l'interruttore **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** è mostrata di seguito.
4. Immettere una parentesi quadra aperta - (- nella prima cella.
5. Dall'elenco **a discesa Campi sistema/Campi business**, selezionare un elemento appropriato. Per saperne di più, clicca [qui](#).
6. 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:
 - a. è esattamente uguale a
 - b. è minore di
 - c. è minore o uguale a
 - d. è maggiore di
 - e. è maggiore o uguale a
 - f. non è uguale a
 - g. Come
 - h. Pollici
 - i. Non in
 - j. Non mi piace
7. Immettere un valore che questa condizione deve soddisfare per il contatto da selezionare per la consegna.
8. Chiudere la parentesi.
9. Fare clic sul pulsante **Aggiungi per aggiungere un'altra** condizione.
10. Completare i **passaggi da 4 a 9**. Aggiungi tutte le condizioni che potresti richiedere per il tuo CSS.
11. Al termine delle condizioni, fare clic su **Salva** per completare
12. Se non si utilizza il generatore avanzato, utilizzare il generatore semplice come mostrato nella schermata seguente:
13. 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.

14. 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.
15. Immettere un valore che questa condizione deve soddisfare per il contatto da selezionare per la consegna.
16. Chiudere la parentesi.
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 12 a 17**.
22. 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: numeri di casa, di lavoro e 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: al momento, 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 SMS campagne. Nota: al momento, 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 punteggio di lead 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. |
| Userid | 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/riplanificato. 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/Campobusiness**, 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.
 - 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 - Contatti** precedenti: si tratta di contatti che non sono stati recapitati al dialer Cisco CCE da caricamenti precedenti.
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: al momento, 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: al momento, 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** .

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: ora di inizio per l'elenco.

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 | I contatti interrotti e chiusi non verranno recapitati al dialer. |

| | | |
|----|---|---|
| | e Chiuso | |
| 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 la consegna dei contatti CSS | Contatto bloccato per la consegna tramite una pianificazione CSS (Contact Selection Strategy). |
| 23 | Bloccato per la distribuzione AEM | Contatto bloccato per la consegna mappata Agente-Dirigente. |
| 24 | Bloccato da Res- schede a Res- schede Contact | Contatto bloccato dal ripianificatore da recapitare come ripianificato. |
| 25 | Bloccato da Res- schede 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 $CompletionPercentage = (TotalRecordsPending / TotalRecordsAvailable) * 100;$

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 Elenchi contatti contiene una scheda denominata Elenco pulito. Questa scheda contiene i dettagli dei contatti rimossi 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.
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.
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. Passare 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, attivare l'interruttore 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. Immettere 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 **completate** 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. Seleziona tra Fuso orario (definito dall'utente), Fuso orario specifico della campagna, Fuso orario specifico del codice postale e Fuso orario specifico dell'area, Fuso orario specifico dello stato e Fuso orario specifico del codice postale dell'area.
 - i. **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 composti in base a questo fuso orario.
 - ii. **Fuso** orario specifico della campagna: i contatti vengono chiamati in uscita nel fuso orario in cui opera la campagna. CAP.
 - iii. **Fuso** orario specifico del codice 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.
 - iv. **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 Mappatura modalità.
 - v. **Fuso** orario specifico dello stato: i contatti vengono chiamati in uscita in base al fuso orario dello stato geografico del contatto.
 - vi. **Fuso orario** specifico del codice postale- I contatti vengono composti in base al fuso orario che la combinazione dell'area di contatto e della posizione del



codice postale.

- 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 vengono visualizzati come dati pop sullo schermo sul Agent Desktop.



12. Completare la **sezione Mappatura** messaggi mappando entrambi i **campi** di posta e **SMS. Nota:** al momento, 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-aa 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: Mm.

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 la compilazione dei contatti (vedere [Generatore di condizioni](#)) include il campo Ora di inizio chiamata - Ora di inizio chiamata alle 14:00 BST, l'applicazione converte BST in IST e popola i contatti con un'ora di inizio chiamata alle 18:30 IST. Tuttavia, la griglia che popola i contatti mostra il fuso orario selezionato dall'utente, ovvero le 14:00 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. Attivare l'opzione **Condizioni di scrittura** se si stanno scrivendo condizioni di filtro personalizzate per i contatti di ricerca.
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 SQL espressioni è necessaria 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: numeri di casa, di lavoro e 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 SMS campagne.
- 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. Attivare l'interruttore 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



decescente.

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 48
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, le richieste del cliente cambiano nel dispositivo mobile

numero e ID cliente (a 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 deseleggerla. 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** completamente, 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 deseleggerla. 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 **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 **_dicondizioni**.
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 dicondizioni.
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

La **scheda Pianifica** consente di 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 configurazione.

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 attivare 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, attivare l'opzione **Ora personalizzata**.
4. La **colonna Intervallo** di tempo mostra gli orari di inizio e fine predefiniti rispettivamente dalle 12:00 AM alle 23:59. 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](#)
- [Script server](#)
- [Impostazione delle soglie di contatto](#)
- [Configurazione dei risultati di telefonia](#)
- [Configurazione Agent Desktop](#)

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 **Selezione**.

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 **Selezione**.

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

Nella scheda Target campagna, 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.

Script server

Server Script viene utilizzato per personalizzare Campaign Manager in base ai requisiti aziendali per clienti specifici. Esistono due tipi di script utilizzati dagli sviluppatori, script pre-chiamata e script post-chiamata.

Per ulteriori informazioni, fare riferimento [a Script server](#).

Soglia di contatto

La **soglia** di contatto è una funzione specifica della campagna che invia avvisi quando i contatti disponibili per la consegna al dialer raggiungono un numero configurato.

Attivare l'interruttore **Threshold Alert** se si richiede all'applicazione di monitorare i contatti disponibili per la consegna al dialer e inviare gli avvisi. Completare le informazioni dettagliate di seguito:

1. **Previsione anticipata (minuti)** - L'applicazione monitora i contatti disponibili per la consegna e invia avvisi prima dell'orario configurato qui. Se si configurano 15 minuti, gli avvisi vengono inviati 15 minuti prima della Durata soglia quando i contatti previsti scendono al di sotto del Numero minimo di contatti.
2. **Numero minimo di contatti** : il numero minimo di contatti che devono essere disponibili per la consegna al dialer. Se i contatti raggiungono questo livello, viene inviato l'avviso.
3. **Durata soglia (minuti)**: la durata della soglia monitorata. L'avviso viene inviato in base alla durata impostata qui.
4. Fare clic su **Salva** per completare; **Annulla** per uscire senza salvare le modifiche; ed **Elimina** per eliminare l'avviso soglia impostato per questa campagna.

Ad esempio, se si imposta Previsione anticipata su 15 minuti, Numero minimo di contatti su 100 e Durata soglia su 120 minuti, l'applicazione invia un avviso 2h 15m quando si prevede che il conteggio dei contatti finali (freschi più riprogrammati) raggiunga un valore inferiore a 100.

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 visualizzabili dagli agenti sia nascosto agli agenti o viceversa, attiva l'opzione

Interruttore AgentView per il risultato specifico su **ON** o **OFF** in base alle esigenze.

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



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

Configurazioni Agent Desktop

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

La **sezione Configurazione** Agent Desktop 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. Attivare l'opzione **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, è possibile scegliere di attivare l'interruttore EOD. Se si attiva l'interruttore, 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). Il selettore di data e ora nel widget Risultati sul Agent Desktop è abilitato se si seleziona questa opzione.
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 Giornata specifica, la chiamata corrente eredita Permanente;

il giorno specifico entra in vigore solo per la chiamata successiva gestita dall'agente.

Impostazioni di connessione telefonica della campagna

Il **modulo Impostazioni dialer** campagna consente di ignorare le impostazioni effettuate a livello di gruppo per quanto riguarda l'interfaccia della riga di comando, il trattamento della segreteria telefonica e il trattamento delle 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" di seguito
2. "Filtro" nella pagina successiva
3. "CLI" a pagina 64
4. "Trattamento della segreteria telefonica" a pagina 65
5. "Trattamento delle chiamate abbandonate" a pagina 66

Campi

| Campi | Descrizione |
|------------------------------|--|
| Condizioni totali | Il conteggio delle condizioni totali. |
| Nome condizione | Nome della condizione. |
| Descrizione della condizione | Descrizione della condizione. |
| Abilitato | Attivare/spegnere l'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 SMS campagne. |
| 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. |
| Userid | 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. |
| Modalità | 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: al momento, 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 trasmesso al chiamante sul IVR e viene trasferito a un agente.
9. Fai clic su **Salva**.

Trattamento delle chiamate abbandonate

Nota: al momento, 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**.

Server Script

Server Script viene utilizzato per personalizzare Campaign Manager (Campaign Manager) in base alle esigenze aziendali per clienti specifici. Esistono due tipi di script utilizzati dagli sviluppatori, script pre-chiamata e script post-chiamata.

Script pre-chiamata

È possibile utilizzare uno script di pre-chiamata per l'integrazione con un'applicazione o un database esterno per prendere la decisione finale sulla composizione di un contatto. Questo accade idealmente prima di consegnare i contatti al dialer.

Lo script di pre-chiamata deve essere creato utilizzando MEF. Include il metodo `ExecutePreCallScript` per chiamare una funzione che esegue la logica di pre-chiamata. Questi script indicano al motore di feed dei contatti di consegnare i contatti al dialer, in base al modello di script.

Nota: la scheda di esempio deve avere lo stesso nome di script utilizzato da uno sviluppatore.

Script post-chiamata

Gli script post-chiamata possono essere utilizzati per eseguire qualsiasi operazione dopo la composizione, come la convalida del risultato ricevuto dal dialer e la personalizzazione del comportamento di ripianificazione, o qualsiasi integrazione di terze parti come l'aggiornamento dello stato CRM relativo al risultato della chiamata e così via.

Lo script post-chiamata consente di personalizzare il prodotto come descritto di seguito:

- Prima della ripianificazione: questa operazione viene eseguita prima di riprogrammare il contatto (può modificare vari parametri che influenzano la logica di ripianificazione attraverso la logica personalizzata).
- Dopo la ripianificazione: dopo aver ripianificato il contatto (è possibile utilizzare le informazioni di ripianificazione per arricchire ulteriormente o modificare la strategia e utilizzare le informazioni per aggiornare le piattaforme esterne).
- Entrambe: lo script viene eseguito sia prima della riprogrammazione che dopo la riprogrammazione.

Script pre-chiamata

| Script pre-chiamata | Tipo di dati | Descrizione |
|---------------------|--------------|---|
| ID campagna | nvarchar(64) | Nome della campagna. |
| Contactid | Int | ID univoco per una campagna. |
| ID elenco | Int | ID elenco è ID univoco per una campagna. |
| MODEID | Int | ID interno di Nome modalità, fare riferimento come OBD_Modes tabella. |
| CampaignKey | Int | ID interno per una campagna, fare riferimento Obd_Campaign tabella. |
| CampaignKey | Int | Finora sono stati fatti tentativi per il contatto. |
| ModeRetries | Int | Numero di tentativi nella stessa modalità. Questo viene ripristinato quando si compone l'interruttore sulla modalità diversa. |
| MaxRetries | Int | Il numero di tentativi fatti per un contatto fino a questo momento. È equivalente ai tentativi di contatto. |
| CValue | nvarchar(12) | Numero di telefono a cui verrà composta la chiamata (o) ID e-mail a cui verrà inviata l'e-mail. |



| | | |
|------------|-----|---|
| TimeZoneID | Int | ID interno di Nome fuso orario, denominato OBD_ tabella Fuso orario. |
|------------|-----|---|

| | | |
|-------------------------|----------------|--|
| ID tenant | Int | Questo è applicabile solo per il modulo tenant, questo è un ID univoco per un tenant. |
| Userid | Int | Per i contatti PCB, l'ID agente da cui viene registrata la richiamata. Per Callback regolare questo campo contiene il valore come LCM. Per i contatti AEM, il contatto è contrassegnato con questo agente. |
| Metodo CallType | Int | 0 - Chiamata regolare |
| ID condizione | Int | ID interno della condizione CSS (fare riferimento OBD_Cus- tomFilters). |
| CISCOALTERNATEVDN | nvarchar(12) | Non più utilizzato |
| Phonenumber | nvarchar(12) | Numero di telefono a cui verrà composta la chiamata (o) ID e-mail a cui verrà inviata l'e-mail. |
| BUSSFLD1 a BU0SSFLD20 | nvarchar(128) | Dal campo Valore dell'impresa1 al campo Valore dell'impresa20. |
| BUSSFLD21 a BU06SSFLD26 | nvarchar(Max) | Campo Valore del business21 al campo Valore del business26. |
| CONTATTODETTAGLIO | nvarchar(Max) | Valore campo Business facoltativo. Questo campo contiene il valore in XML tipo. |
| MailSubject | nvarchar(1024) | Oggetto dell'e-mail. |
| Mailmessage | nvarchar(Max) | Corpo dell'e-mail. |
| MailAttach | nvarchar(1024) | Allegato e-mail. Questo deve essere il percorso assoluto della posizione in cui viene salvato l'allegato. |
| SMSText | nvarchar(4000) | SMS messaggio |
| NOMEZONA | nvarchar(128) | Nome della zona della modalità. Modalità corrente scelta dal contatto. |
| Zipcode | nvarchar(32) | Codice postale del contatto. |
| Prefisso | nvarchar(50) | Prefisso della modalità. Modalità corrente scelta dal contatto. |
| NomeStato | nvarchar(64) | Nome dello stato del contatto |
| RescheduleExpiredTime | Datetime | Ora di fine chiamata: per i contatti Ripianifica, viene considerata l'ora di fine chiamata. Per i contatti di richiamata, viene considerata l'ora di fine della richiamata. |
| ListEndTime | Datetime | Ora di fine dell'elenco. |
| CallbackTime | Datetime | Ora di inizio della richiamata. |
| PRIORITÀ | Int | Priorità del contatto. |
| LastAccessed | Datetime | Data e ora in cui le informazioni di contatto vengono aggiornate nella tabella Contatti. |



| | | |
|----------------|-----|--------------------------------|
| ListTimeToLive | Int | Tempo di vivere per una lista. |
|----------------|-----|--------------------------------|

| | | |
|-----------------------|---------------|--|
| Tentativi giornalieri | Int | Tentativi effettuati per il giorno corrente. |
| Cicli di tentativi | Int | Numero di tentativi di ciclo effettuati finora. |
| LastOutCome | Int | Ultimo risultato ricevuto dal dialer per questo contatto. |
| GID | Int | ID elenco globale. |
| IsWireless | Bool | Selezionare questa opzione per determinare se la modalità corrente è cablata o wireless. |
| MAILCC | nvarchar(Max) | I destinatari che devono essere mappati nel campo CC durante l'invio di un'e-mail. |
| MAILBCC | nvarchar(Max) | I destinatari che devono essere mappati nel campo Ccn durante l'invio di un messaggio e-mail. |
| E-mailRitentativi | Int | Numero di e-mail inviate finora. |
| SMSRetries | Int | Numero di SMS inviate finora. |
| ListProcessingDate | Datetime | Ora della data di inizio dell'elenco. |
| LeadScore | Int | Punteggio principale. Questo può far parte dell'elenco di caricamento per classificare il contatto. |
| Peso | Int | Peso della modalità. Modalità corrente scelta dal contatto. |
| Metodo ChannelType | Int | Tipo di canale della modalità. Modalità corrente scelta dal contatto. |
| E-mailSMSTemplateName | nvarchar(64) | Nome del modello eseguito. Questo è il modello selezionato in base alle condizioni definite. |
| Numero account | nvarchar(30) | È un ID univoco per identificare un tentativo di chiamata per un contatto. |
| Metodo DeliverType | Nvarchar | Definisce se il contatto viene recapitato a un dialer o a un agente, ad esempio Composizione manuale (Deliver - PEWC, Deliver - Regular) |
| Valore RetValue | Bool | Questo flag deve essere impostato su True quando viene eseguito lo script e il contatto deve essere chiamato in uscita. Questo flag deve essere impostato su False quando questo contatto non può essere chiamato in questo momento. |
| IsListExpired | Bool | Un flag che indica la scadenza di questo contatto in un elenco basato sul fuso orario. |
| BusinessOutcome | Nvarchar | Questo è correlato al campo <i>RetValue</i> . Mentre <i>RetValue</i> è impostato su false, è obbligatorio impostare il risultato Business/Telephony quando è necessario impedire al contatto di comporre. |



| | | |
|--------|----------|--|
| Modulo | Nvarchar | Modulo di scadenza (campagna, fuso orario, modalità, contatto, elenco). Questo è applicabile per la composizione manuale |
|--------|----------|--|

| | | |
|--------------------------|---------------|--|
| | | (non PEWC). |
| ExpiryTime | Datetime | Tempo di scadenza del contatto. Questo viene derivato in base all'ora di fine del modulo elencato (Campagna, Fuso orario, Modalità, Contatto, Elenco). |
| ResetContactLeadScore | Bool | Un flag per reimpostare il valore del punteggio lead (si tratta di un flag interno). |
| Templatename | Nvarchar | Nome del modello eseguito; Questo è il modello selezionato, in base alle condizioni definite. |
| ID chiamata | nvarchar(64) | Si tratta di un ID univoco per una chiamata. |
| DeliverdTimeZone | nvarchar(128) | Il fuso orario di contatto è tenuto in questo campo. |
| Fuso orarioScadenzaTempo | nvarchar(32) | Il tempo di scadenza per il contatto viene calcolato in base al fuso orario e compilato in questo campo. |
| CiscoTimezonebias | nvarchar(128) | Questa è la distorsione del fuso orario per i contatti API. |
| CiscodstObsereved | Booleano | Selezionare questa opzione per determinare se il fuso orario di contatto rientra nell'ora legale. True se sotto l'ora legale False se non sotto l'ora legale |
| CampaignCategoryName | nvarchar(64) | Il nome della categoria della campagna associata a questa campagna. |
| CampaignCategoryID | Int | ID categoria campagna mappata. |
| AuthScheduleRetry | Int | Il numero di tentativi consentiti per l'autenticazione dell'identità. |
| Deviceid | nvarchar(255) | ID del dispositivo utilizzato per l'autenticazione dell'identità. |
| ID chiamante | nvarchar(64) | L'ID chiamante è stato identificato da ANI. |
| DialerAgentCallback | pezzo | Questo determina se una richiesta di richiamata è stata impostata da un agente clicker o da un agente esterno. |
| OverridePEWCValidation | pezzo | Viene utilizzato per determinare se il cliente ha consentito la composizione automatica. Ciò consente la consegna immediata del contatto senza convalida per PEWC. |
| DialerID | Int | Questo è l'ID dialer assegnato dall'applicazione quando viene creato un dialer. |
| PaceID | Int | Questo è l'ID assegnato alla modalità di stimolazione (Anteprima, Progressiva, Predittiva, ecc.) durante la creazione di una campagna. |
| Gruppo di campagna | nvarchar(64) | Questo è il nome del gruppo di campagne creato dall'utente o sincronizzato dal dialer. |



| | | |
|-------------------|-----|---|
| FilterConditionID | Int | Questo è l'ID generato automaticamente quando un utente crea le condizioni per l'applicazione per ignorare le impostazioni del gruppo a livello di campagna. Questo è applicabile solo per l'override di CLI, Segreteria telefonica |
|-------------------|-----|---|

| | | |
|----------------------------|----------|--|
| | | trattamento e trattamento di chiamata abbandonato. |
| DialerAttributes | Nvarchar | Questa colonna contiene tutte le proprietà della modalità di stimolazione configurate per un gruppo di campagne in formato stringa JSON. Il valore predefinito è CampaignGroup. |
| DialerAttributesModifiedBy | Nvarchar | Questo è il nome dell'entità che sostituisce le impostazioni del gruppo a livello di campagna. Ad esempio, se le impostazioni del gruppo vengono sovrascritte da uno script pre-chiamata, questo contiene PreCallScript come voce. Il valore predefinito è CampaignGroup. |

Script post-chiamata

Script post-chiamata prima

| Script post-chiamata prima | Tipo di dati | Descrizione |
|----------------------------|---------------|---|
| Chiave di ripristino | Galleggiante | ID univoco per ripianificare un contatto. (Fare riferimento t_ Dialer_Detail tabella) |
| CampaignGroupID | nvarchar(64) | ID gruppo campagna Cisco, ID interno del gruppo di campagne (fare riferimento Obd_Campaign_Group tabella). |
| ID campagna | nvarchar(64) | Nome della campagna |
| Telefono | nvarchar(64) | Numero di telefono a cui verrà composta la chiamata (o) ID e-mail a cui verrà inviata l'e-mail. |
| Contactid | nvarchar(128) | ID univoco per una campagna. |
| Metodo CallResult | Int | Esito del tentativo di contatto (telefonia o Business Outcome). |
| ModeID | Int | ID interno del nome modalità (fare riferimento OBD_Modes tabella). |
| ContattiRitentativi | Int | Finora sono stati fatti tentativi per il contatto. |
| ModeRetries | Int | Numero di tentativi nella stessa modalità. Questo viene ripristinato quando si compone l'interruttore sulla modalità diversa. |



| | | |
|--------------------|-----|--|
| RisultatiTentativi | Int | Il numero di tentativi dell'agente imposta lo stesso risultato. Per Telephony Outcome, viene reimpostato quando cambia modalità. Per i risultati aziendali, il |
|--------------------|-----|--|

| | | |
|--------------------------|---------------|---|
| | | Il contatore non viene ripristinato nemmeno gli interruttori di modalità. |
| TimeZoneID | Int | ID interno del nome del fuso orario (fare riferimento OBD_ tabella Fuso orario). |
| Metodo ValidModes | nvarchar(256) | Numero di modalità disponibili per un contatto. Questo campo contiene il valore Elenco di ID modalità, separato dal carattere pipe |
| Tentativi giornalieri | Int | Numero di tentativi composti oggi. Viene ripristinato quando cambia il giorno. |
| Cicli di tentativi | Int | Numero di cicli completati. (Quando tutte le modalità per un contatto vengono composte una volta, allora si considera come ciclo completato. Il prossimo ciclo procede dopo questo.) |
| IsProcessOutcome | | Contrassegnare per determinare quale risultato deve essere elaborato. Questo flag viene utilizzato principalmente per il doppio risultato. Quando l'agente imposta sia la telefonia che i risultati aziendali, il flag è: True for Tele- phony Outcome - viene utilizzato per ripianificare il contatto. False for Business Outcome - viene utilizzato solo per la creazione di report e il concatenamento. |
| Metodo CallType | Int | 0 - Regolare |
| ID condizione | Int | Condizione CSS attraverso la quale viene selezionato il contatto per la composizione. Si tratta di un ID interno (fare riferimento Obd_CustomFilter tabella). |
| Da BussFld1 a BussFld20 | nvarchar(128) | Campo Valore dell'attività1 al campo Valore dell'attività20 |
| Da BussFld21 a BussFld26 | nvarchar(max) | Campo Valore del business21 al campo Valore del business26 |
| ContattoDettaglio | nvarchar(max) | Valore campo Business facoltativo. Questo campo contiene il valore nel tipo XML. |
| GID | Int | ID elenco globale. |
| ID elenco | Int | ID elenco (ID univoco per una campagna). |
| ChildListID | Int | Questo è l'ID elenco secondario. L'ID dell'elenco figlio è diverso all'interno di un elenco mentre i record vengono aggiunti nuovamente dopo la generazione dell'elenco. |



| | | |
|-----------------|----------------|--|
| AgentComments | nvarchar(4000) | Commenti impostati da un agente durante la conversazione con il cliente. |
| TargetAmount | Galleggiante | Vendita fatta per l'interazione. Questo è impostato da un agente dopo aver completato la conversazione con il cliente. |
| ContactPriority | Int | Priorità del contatto. Questo viene incrementato / |

| | | |
|-------------------------------|--------------|---|
| | | decrementato in base all'esito ricevuto (Telefonia / Business Outcome). |
| Agentperipheralnumber | nvarchar(32) | ID agente dell'agente che ha gestito questo tentativo. |
| Skillgroupskilltargetid | Int | ID gruppo di competenze, utilizzato solo per il dialer Cisco. |
| Routercallkey | Int | Questo è specifico di Cisco UCCE. Si tratta di un ID univoco che viene creato una volta al giorno. |
| Routercallkeyday | Int | Questo è specifico di Cisco UCCE. Si tratta di un ID univoco che viene creato una volta al giorno. (Questo numero non verrà duplicato per un giorno specifico.) |
| Metodo ChannelType | Int | Tipo di canale della modalità. 1 - SMS 2 - Voce 3 - E-mail |
| DialerDateTime | Datetime | Data e ora di completamento della composizione. |
| DeliveredType | nvarchar(32) | Un tipo di consegna del contatto - tramite un dialer o come Non-PEWC. |
| TargetCampaignGroup | nvarchar(64) | Una campagna Cisco a cui viene recapitato il contatto. Viene utilizzato solo per le campagne di elenchi condivisi. |
| Numero account | nvarchar(30) | ID univoco generato durante la consegna dei contatti. Questo è l'ID utilizzato per le interazioni tra il dialer e l'applicazione. |
| Userid | nvarchar(32) | Questo campo non viene più utilizzato. |
| ContattiTries | Tinyint | Finora sono stati fatti tentativi per il contatto. |
| Metodo CallbackRegisteredType | Int | Tipo di callback impostato dall'agente. 2 - Richiamata regolare |
| CallBackDateTime | nvarchar(50) | Data e ora in cui il cliente richiede una richiamata. |
| DeliveredTime | Datetime | Data e ora in cui il contatto viene recapitato al dialer. |
| CallDuration | Bigint | La durata, in minuti, in cui un agente ha interagito con il cliente. |
| CallBackRetries | Int | Numero di tentativi che ricevono come risultato "Errore di prenotazione dell'agente". Questo viene utilizzato per commutare il contatto da PCB a NCB. |



| | | |
|-----------------------|----------|--|
| ScheduledDeliveryTime | Datetime | |
|-----------------------|----------|--|

| | | |
|------------------------------------|---------------|--|
| ICMId | Int | ID elenco (ID univoco per una campagna). |
| IsPostCallScript | pezzo | Contrassegnare per verificare se è disponibile uno script post-chiamata. |
| IsWireless | pezzo | Selezionare questa opzione per verificare se il numero di contatto è Contatto wireless. |
| CallReferenceID | nvarchar(35) | Questo è un ID univoco. Questo campo viene utilizzato per identificare il duplice risultato quando i record passano ad Attivazione chiamata. |
| ICRCallKey | Int | Non più utilizzato. |
| Metodo PeripheralCallKey | Int | Non più utilizzato. |
| Metodo RouterCallKeySequenceNumber | Int | Non più utilizzato. |
| Metodo ReservationCallDuration | Int | Non più utilizzato. |
| PreviewTime | Datetime | Non più utilizzato. |
| DialingMode | nvarchar(32) | Non più utilizzato. |
| SFUID | nvarchar(max) | Si tratta di un ID interno per l'utente che dispone dell'accesso alla forza vendita (fare riferimento Obd_User tabella). Questo campo viene utilizzato principalmente per identificare l'utente che ha scaricato il contatto da Service Cloud Voice. |
| SFLeadId | nvarchar(256) | Questo è l'ID lead di Salesforce. Questo ID viene compilato quando i contatti vengono scaricati da Service Cloud Voice CRM. |
| SFContactId | nvarchar(256) | Questo è l'ID contatto Salesforce. Questo ID viene compilato quando i contatti vengono scaricati da Service Cloud Voice. |
| SFCampaignId | nvarchar(256) | Questo è l'ID campagna Salesforce. Questo ID viene compilato quando i contatti vengono scaricati da Service Cloud Voice. |
| Metodo CallbackRequestedBy | nvarchar(64) | ID agente che ha richiesto una richiamata |
| Metodo CallbackAttemptType | nvarchar(3) | Il tipo di contatti di richiamata che il sistema ha consegnato al dialer. 1 -PCB 2 -BCN |
| Campaignkey | Int | Un ID univoco per la campagna (fare riferimento Obd_Cam tabella geografica) |
| PreviousLeadScore | Int | Lead Score del contatto prima del tentativo corrente. |



| | | |
|------------------|-----|---|
| CurrentLeadScore | Int | Punteggio lead del contatto dopo il tentativo corrente. |
|------------------|-----|---|

| | | |
|------------------------|---------------|--|
| ResetContactLeadScore | pezzo | Contrassegna per sapere se il punteggio principale è stato ripristinato in questo tentativo. |
| Metodo CallbackMode | | ID modalità a cui deve essere effettuato il callback. |
| Phonenumber | nvarchar(64) | Numero di contatto composto. |
| IsPhoneNoDNC | pezzo | Contrassegnare per identificare se il DNC è contrassegnato per questo numero di telefono. Questo sarà impostato da un agente. |
| BussfldDNCValue | nvarchar(max) | Valore del campo business contrassegnato per DNC che blocca il contatto. |
| Bloccato da | nvarchar(100) | Questo per identificare ciò che blocca un contatto come DNC (DNC / Numero di telefono del campo aziendale) |
| IsInbound | pezzo | Un flag per identificare se questa chiamata è una chiamata in ingresso. |
| OUTCOMEGROUP | nvarchar(32) | Nome del gruppo di risultati. |
| OUTCOMEID | Int | Questo è un ID interno per il risultato (fare riferimento Obd_Outcome tabella). |
| Deviceid | nvarchar(255) | ID del dispositivo utilizzato per l'autenticazione dell'identità. |
| DNCBlockedStartDate | datetime | Il contatto è bloccato come DNC a partire da questa data. |
| DNCBlockedEndDate | datetime | Il blocco DNC per il contatto termina in questa data. |
| DNCType | nvarchar(10) | Il tipo DNC, globale o per una campagna specifica. |
| Stato | Int | Stato del contatto dopo l'esecuzione dell'algoritmo Reschedule. |
| NOMEZONA | nvarchar(max) | Nome della zona della modalità. Modalità corrente selezionata dal contatto. |
| Zipcode | nvarchar(32) | Codice postale del contatto. |
| Uploadedtime | datetime | Data e ora di caricamento dei contatti. |
| DialerAgentCallback | pezzo | Indica chi ha impostato una richiamata specifica: agente esterno o agente clicker. |
| OverridePEWCValidation | pezzo | Viene utilizzato per determinare se un cliente ha autorizzato la composizione automatica per una consegna immediata, senza convalida PEWC. |
| SMSTransactionCount | Int | Numero di SMS transazioni per il contatto. |
| StateLawGroupName | nvarchar(128) | Nome dello State Law Group. |



| | | |
|------------------|---------------|---|
| BussfldDNCValue1 | nvarchar(128) | Questo è il campo di attività in base al quale un contatto è contrassegnato come DNC. |
|------------------|---------------|---|

| | | |
|---|---------------|--|
| Metodo IdentityAuthenticationEnabled | pezzo | Questo indica se il contatto è abilitato per l'autenticazione di identità o meno. |
| TotalPrimaryAuth | Int | Il numero di campi abilitati per l'autenticazione di un contatto tramite un'autenticazione primaria. Ad esempio, tre campi: nome della madre, data di nascita e numero della carta di debito possono essere verificati per l'autenticazione. |
| VerifiedPrimaryAuth | pezzo | Ciò indica se l'autenticazione primaria ha avuto successo o meno. |
| TotalSecondaryAuth | Int | Il numero di campi abilitati per l'autenticazione di un contatto tramite un'autenticazione secondaria. Ad esempio, due campi - SSN e carta di debito PIN possono essere verificati per l'autenticazione. |
| VerifiedSecondaryAuth | pezzo | Ciò indica se l'autenticazione secondaria ha avuto successo o meno. |
| CampaignCategoryID | Int | ID categoria campagna. |
| DNCCampaignCategoryID | nvarchar(max) | ID categoria DNC. |
| CampaignCategoryName | nvarchar(64) | Nome della categoria della campagna. |
| DiallerReferenceID | nvarchar(64) | Si tratta di un ID univoco che si riferisce al dialler che effettua la chiamata. |
| ID chiamata | nvarchar(64) | Questo è un ID univoco. Viene utilizzato per identificare la chiamata con doppio esito quando i record vengono spostati nella tabella Attività chiamata. |
| RISULTATO AZIENDALE | Int | Questo è correlato al campo "RetVal". Mentre "RetVal" è impostato su false, è obbligatorio per l'agente impostare il risultato Business / Telefonia quando si desidera impedire al contatto di comporre. |
| ELIMINATO | Int | Questo indica se il risultato è stato eliminato o è ancora un risultato valido. |
| RPCType | nvarchar(8) | Questo indica il tipo RPC (Right Party Connect). |
| IncrementTentativi | pezzo | Questo flag determina se il conteggio dei tentativi deve essere incrementato per il tentativo corrente del contatto. |
| GlobalRetry | pezzo | Questo flag determina se il conteggio globale dei tentativi deve essere incrementato per il tentativo corrente del contatto. |



| | | |
|---------------------|-------|--|
| Riprova ogni giorno | pezzo | Questo flag determina se il conteggio dei tentativi giornalieri deve essere incrementato per il tentativo corrente |
|---------------------|-------|--|

| | | |
|----------------------------|--------------|--|
| | | del contatto. |
| ModeRetry | pezzo | Questo flag determina se il conteggio dei tentativi in modalità deve essere incrementato per il tentativo corrente del contatto. |
| RisultatoRiprova | pezzo | Questo flag determina se il conteggio dei tentativi di esito deve essere incrementato per il tentativo corrente del contatto. |
| AgentView | pezzo | Questo flag determina se il risultato può essere visualizzato dall'agente o meno. |
| DefaultOffset | Int | Questo è l'offset del fuso orario predefinito rispetto a GMT per il contatto. |
| Metodo DefaultCloseContact | pezzo | Questo è il flag per indicare se il contatto deve essere chiuso in base al risultato impostato dall'agente. |
| DefaultMaxRetry | Int | Questo flag determina se il numero massimo di tentativi deve essere incrementato per il tentativo corrente del contatto. |
| DialerID | Int | Questo è l'ID dialer assegnato dall'applicazione quando viene creato un dialer. |
| PaceID | Int | Questo è l'ID assegnato alla modalità di stimolazione (Anteprima, Progressiva, Predittiva, ecc.) durante la creazione di una campagna. |
| Gruppo di campagna | nvarchar(64) | Questo è il nome del gruppo di campagne creato dall'utente o sincronizzato dal dialer. |

Script post-chiamata dopo

| Script post-chiamata dopo | Tipo di dati | Descrizione |
|---------------------------|---------------|--|
| CampaignGroupID | nvarchar(64) | ID gruppo campagna Cisco, questo è un ID interno del gruppo di campagne (fare riferimento Obd_Campaign_Group tabella). |
| ID campagna | nvarchar(64) | ID univoco per una campagna. |
| DialPlanName | nvarchar(64) | Strategia di contatto utilizzata per ripianificare il contatto per questo tentativo. |
| Contactid | nvarchar(128) | ID univoco per un contatto. |
| Modeld | Int | ID interno del nome modalità (fare riferimento OBD_Modes tabella). |



| | | |
|-------------------|-----|--|
| RescheduleModelId | Int | ID modalità a cui il contatto viene ripianificato per il tentativo successivo. |
|-------------------|-----|--|

| | | |
|-----------------------|---------------|--|
| CallStartDate | Datetime | Data di inizio chiamata ripianificata. |
| CallEndDate | Datetime | Data di fine chiamata ripianificata. |
| ContattiRitentativi | Int | Finora sono stati fatti tentativi per il contatto. |
| Tentativi giornalieri | Int | Numero di tentativi composti oggi. Viene ripristinato quando cambia il giorno. |
| ModeRetries | Int | Numero di tentativi nella stessa modalità. Questo viene ripristinato quando si compone l'interruttore sulla modalità diversa. |
| RisultatiTentativi | Int | Il numero di tentativi dell'agente imposta lo stesso risultato. Per Telephony Outcome, viene reimpostato quando cambia modalità. Per Business Outcome, il contatore non viene reimpostato nemmeno gli interruttori di modalità. |
| Cicli di tentativi | Int | Numero di cicli completati. Quando tutte le modalità per un contatto vengono composte una volta, allora si considera come ciclo completato. Il prossimo ciclo si svolge dopo questo. |
| Risultato | Int | Esito del tentativo di contatto, ad esempio telefonia o Business Outcome. |
| Stato | Int | Lo stato del contatto dopo l'esecuzione dell'algoritmo Res-schedule. |
| Numero di contatto | nvarchar(64) | Numero di telefono a cui verrà composta la chiamata (o) ID e-mail a cui verrà inviata l'e-mail. |
| Metodo ValidModes | nvarchar(256) | Numero di modalità disponibili per un contatto. Questo campo contiene il valore List of Mode ID, separato dal carattere pipe. |
| IsProcessOutcome | | Contrassegnare per determinare quale risultato deve essere elaborato. Questo flag viene utilizzato principalmente per il doppio risultato. Quando l'agente imposta sia la telefonia che i risultati aziendali, il flag è: True for Telephony Outcome - viene utilizzato per re-schedule il contatto. False for Business Outcome - viene utilizzato solo per la creazione di report e il |

| | | |
|-------------|--|---|
| | | concatenamento. |
| ID chiamata | | Questo è un ID univoco. Questo campo viene utilizzato per identificare le chiamate con esito doppio quando i record passano ad Attività chiamata. |

| | | |
|--------------------------|----------------|--|
| RefCallID | | Questo viene utilizzato solo per le chiamate con doppio esito. L'ID chiamata dell'esito principale viene copiato qui. |
| RetainPCB | | Flag che identifica se il callback deve rimanere con lo stesso agente. |
| IsCallback | | Flag che identifica se viene effettuato il tentativo di richiamata. |
| ID condizione | Int | Condizione CSS attraverso la quale viene selezionato il contatto per la composizione. Si tratta di un ID interno (fare riferimento Obd_CustomFilter tabella). |
| Da BussFld1 a BussFld20 | nvarchar(128) | Campo Valore dell'attività1 al campo Valore dell'attività20 |
| Da BussFld21 a BussFld26 | nvarchar(max) | Campo Valore del business21 al campo Valore del business26 |
| ContattoDettaglio | nvarchar(max) | Valore campo Business facoltativo. Questo campo conterrà il valore in XML tipo. |
| GID | Int | ID elenco globale |
| ID elenco | Int | ListID (ID univoco per una campagna). |
| ChildListID | Int | Questo è l'ID elenco secondario. L'ID dell'elenco figlio è diverso all'interno di un elenco mentre i record vengono aggiunti nuovamente dopo la generazione dell'elenco. |
| AgentCommenti | nvarchar(4000) | Commenti impostati da un agente durante la conversazione con il cliente. |
| TargetAmount | Galleggiante | Vendita fatta per l'interazione. Questo viene impostato da un agente dopo aver completato la conversazione con il cliente. |
| DeliveredType | Int | Un tipo di consegna del contatto - tramite un dialer o come Non-PEWC. |
| TargetCampaignGroup | nvarchar(32) | Una campagna Cisco a cui viene recapitato il contatto. Viene utilizzato solo per le campagne di elenchi condivisi. |
| ContactPriority | Int | Priorità del contatto. Questo viene incrementato / decrementato in base al risultato ricevuto (Telefonia / Risultato aziendale). |
| Agentperipheralnumber | Int | ID agente dell'agente che ha gestito questo tentativo. |
| Skillgroupskilltargetid | Int | ID gruppo di competenze, utilizzato solo per il dialer Cisco. |



| | | |
|--------------------|-----|--|
| Metodo ChannelType | Int | Tipo di modalità del canale. 1 - SMS 2 -Voce |
|--------------------|-----|--|

| | | |
|-------------------------------|--------------|---|
| | | 3 - E-mail. |
| DialerDateTime | Datetime | Data, ora in cui viene completata la composizione. |
| CampaignGroupName | nvarchar(32) | Nome della campagna dialer (gruppo di campagne) |
| Numero account | nvarchar(64) | Si tratta di un ID univoco per identificare un tentativo di chiamata per un contatto. |
| Metodo CallType | nvarchar(30) | 0 - Regolare 1 - Richiamata 2 - AEM |
| Userid | nvarchar(32) | Non più utilizzato. |
| ContattiTries | Tinyint | Un tentativo che il contatto ha completato finora. (Escluso il tentativo in corso) |
| Metodo CallbackRegisteredType | Int | Tipo di callback per cui è impostato l'agente. 1 - Richiamata personale 2 - Richiamata regolare |
| CallBackDateTime | nvarchar(50) | Data, ora in cui il cliente richiede la richiamata. |
| DeliveredTime | Datetime | Data/ora in cui il contatto viene recapitato al dialer. |
| Durata | Bigint | Tempo di conversazione tra agente e cliente. Questo viene mostrato in minuti. |
| CallStartDateTime | Datetime | Data e ora in cui l'agente risponde alla chiamata. |
| ScheduledDeliveryTime | Datetime | Il momento in cui il contatto è impostato per la consegna, anche se la consegna effettiva avviene in un momento diverso. |
| RichiamataRiprova | Int | Numero di tentativi che ricevono come risultato "Errore di prenotazione dell'agente". Questo viene utilizzato per commutare il contatto da PCB a NCB. |
| Activityid | Int | Non più utilizzato. |
| ICMId | Int | ID da cui ICM viene effettuato questo tentativo. Questo viene utilizzato solo per il modulo Tenant. |
| Isauthorized | | Non più utilizzato. |
| IsPostCallScript | | Contrassegnare per verificare se è disponibile uno script post-chiamata. |
| IsWireless | pezzo | Selezionare questa opzione per verificare se il numero di contatto è Contatto wireless. |



| | | |
|-----------------|--------------|---------------------|
| CallReferenceID | nvarchar(32) | Non più utilizzato. |
| ICRCallKey | Int | Non più utilizzato. |

| | | |
|------------------------------------|---------------|--|
| Metodo PeripheralCallKey | Int | Non più utilizzato. |
| RouterCallKeyDay | Int | Questo è specifico di Cisco UCCE. Si tratta di un ID univoco che viene creato una volta al giorno. (Questo numero non verrà duplicato per un giorno specifico.) |
| Tastochiamatarouter | Int | Questo è specifico di Cisco UCCE. Si tratta di un ID univoco che viene creato una volta al giorno. |
| Metodo RouterCallKeySequenceNumber | Int | Non più utilizzato. |
| Metodo ReservationCallDuration | Bigint | Non più utilizzato. |
| PreviewTime | Datetime | Non più utilizzato. |
| DialingMode | nvarchar(32) | Non più utilizzato. |
| SFUID | nvarchar(MAX) | Si tratta di un ID interno per l'utente che dispone dell'accesso alla forza vendita (fare riferimento Obd_User tabella). Questo campo viene utilizzato principalmente per identificare l'utente che ha scaricato il contatto da Service Cloud Voice. |
| SFLeadId | nvarchar(256) | Questo è l'ID lead di Salesforce. Questo ID viene compilato quando i contatti vengono scaricati da Service Cloud Voice. |
| SFContactId | nvarchar(256) | Questo è l'ID contatto Salesforce. Questo ID viene compilato quando i contatti vengono scaricati da Service Cloud Voice. |
| Metodo CallbackRequestedBy | nvarchar(64) | ID agente che ha richiesto una richiamata. |
| Metodo CallbackAttemptType | nvarchar(3) | Il tipo di contatti di richiamata che il sistema ha consegnato al dialer. 1 - PCB 2 - NCB |
| IsCurrentCycleCompleted | Int | Un flag per identificare se il ciclo corrente è stato completato. |
| CurrentCycle | Int | Conteggio dei cicli del ciclo corrente. |
| Campaignkey | Int | Un ID univoco per la campagna (fare riferimento Obd_Cam tabella geografica) |
| PreviousLeadScore | Int | Lead Score del contatto prima del tentativo corrente. |
| CurrentLeadScore | Int | Punteggio lead del contatto dopo il tentativo corrente. |
| StatusReasonId | Int | ID interno per la descrizione dello stato (fare riferimento Obd_ tabella ContactStatusCode). |
| StatusChangedBy | nvarchar(256) | Modulo che ha modificato lo stato del contatto. |



| | | |
|-----------------|----------|--|
| StatusChangedAt | Datetime | Data e ora in cui viene modificato lo stato per il contatto. |
|-----------------|----------|--|

| | | |
|--------------------------------------|----------------|--|
| ActualCValue | nvarchar(256) | Cvalue originale. Questo esclude il prefisso della campagna. |
| Campo DNCBussField | nvarchar(256) | Valore del campo business contrassegnato per DNC che blocca il contatto. |
| Bloccato da | nvarchar(256) | Questo per identificare ciò che blocca un contatto come DNC (DNC / Numero di telefono del campo aziendale) |
| IsInbound | pezzo | Un flag per identificare questo tentativo è da prendere in considerazione per Inbound. |
| Metodo DailyRetriesValue | Int | Numero di tentativi effettuati oggi (compresi i tentativi attuali). |
| Metodo IncrementRetriesForInbound | pezzo | Un flag per identificare se è necessario incrementare i tentativi giornalieri per il tentativo corrente del contatto. |
| Deviceid | nvarchar (255) | ID del dispositivo utilizzato per l'autenticazione dell'identità. |
| DNCBlockedStartDate | Datetime | Il contatto è bloccato come DNC a partire da questa data. |
| DNCBlockedEndDate | Datetime | Il blocco DNC per il contatto termina in questa data. |
| DNCType | nvarchar(10) | Tipo DNC per una campagna globale o specifica. |
| NOMEZONA | nvarchar(max) | Nome della zona della modalità. Modalità corrente selezionata dal contatto. |
| Zipcode | nvarchar(32) | Codice postale del contatto. |
| Uploadedtime | Datetime | Data e ora di caricamento dei contatti. |
| DialerAgentCallback | pezzo | Indica chi ha impostato una richiamata specifica: agente esterno o agente clicker. |
| OverridePEWCValidation | pezzo | Viene utilizzato per determinare se un cliente ha autorizzato la composizione automatica per una consegna immediata, senza convalida PEWC. |
| SMSTransactionCount | Int | Numero di SMS transazioni per il contatto. |
| StateLawGroupName | nvarchar(128) | Nome dello State Law Group. |
| BussfldDNCValue1 | nvarchar(128) | Questo è il campo di attività in base al quale un contatto è contrassegnato come DNC. |
| Metodo IdentityAuthenticationEnabled | pezzo | Questo indica se il contatto è abilitato per l'autenticazione di identità o meno. |



| | | |
|------------------|-----|---|
| TotalPrimaryAuth | Int | Il numero di campi abilitati per l'autenticazione di un contatto tramite un'autenticazione primaria. Ad esempio, è possibile verificare tre campi: nome della madre, data di nascita e numero della carta di debito |
|------------------|-----|---|

| | | |
|-----------------------|---------------|---|
| | | Autenticazione. |
| VerifiedPrimaryAuth | pezzo | Ciò indica se l'autenticazione primaria ha avuto successo o meno. |
| TotalSecondaryAuth | Int | Il numero di campi abilitati per l'autenticazione di un contatto tramite un'autenticazione secondaria. Ad esempio, due campi - SSN e carta di debito PIN possono essere verificati per l'autenticazione. |
| VerifiedSecondaryAuth | pezzo | Ciò indica se l'autenticazione secondaria ha avuto successo o meno. |
| CampaignCategoryID | Int | ID categoria campagna. |
| DNCCampaignCategoryID | nvarchar(max) | ID categoria DNC. |
| CampaignCategoryName | nvarchar(64) | Nome della categoria della campagna. |
| DiallerReferenceID | nvarchar(64) | Si tratta di un ID univoco che si riferisce al dialer che effettua la chiamata. |
| RISULTATO AZIENDALE | Int | Questo è correlato al <i>campo RetValue</i> . Mentre <i>RetValue</i> è impostato su false, è obbligatorio per l'agente impostare il risultato Business / Telefonia quando si desidera impedire al contatto di comporre. |
| ELIMINATO | Int | Questo indica se il risultato è stato eliminato o è ancora un risultato valido. |
| RPCType | nvarchar(8) | Questo indica il tipo RPC (Right Party Connect). |
| GlobalRetry | pezzo | Questo flag determina se il conteggio globale dei tentativi deve essere incrementato per il tentativo corrente del contatto. |
| Riprova ogni giorno | pezzo | Questo flag determina se il conteggio dei tentativi giornalieri deve essere incrementato per il tentativo corrente del contatto. |
| ModeRetry | pezzo | Questo flag determina se il conteggio dei tentativi in modalità deve essere incrementato per il tentativo corrente del contatto. |
| RisultatoRiprova | pezzo | Questo flag determina se il conteggio dei tentativi di esito deve essere incrementato per il tentativo corrente del contatto. |
| AgentView | pezzo | Questo flag determina se il risultato può essere visualizzato dall'agente o meno. |
| DefaultOffset | Int | Questo è l'offset del fuso orario predefinito rispetto a GMT per il contatto. |



| | | |
|----------------------------|-------|---|
| Metodo DefaultCloseContact | pezzo | Questo è il flag per indicare se il contatto deve |
|----------------------------|-------|---|

| | | |
|--------------------|--------------|--|
| | | essere chiuso in base al risultato impostato dall'agente. |
| DefaultMaxRetry | Int | Questo flag determina se il numero massimo di tentativi deve essere incrementato per il tentativo corrente del contatto. |
| DialerID | Int | Questo è l'ID dialer assegnato dall'applicazione quando viene creato un dialer. |
| PaceID | Int | Questo è l'ID assegnato alla modalità di stimolazione durante la creazione di una campagna. |
| Gruppo di campagna | nvarchar(64) | Questo è il nome del gruppo di campagne creato dall'utente o sincronizzato dal dialer. |

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 dialer (Gruppo 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.
 - 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. 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 Fuso** orario, seleziona una casella di controllo per ogni fuso orario richiesto per questo gruppo di campagne.
3. Per ogni fuso orario selezionato, seleziona un'ora di inizio e un'ora di fine dagli elenchi a discesa.

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, Fuso orario e Parametri contatto – Mappatura agenti.
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.
6. **Nella sezione Fuso** orario, seleziona una casella di controllo per ogni fuso orario richiesto per questo gruppo di campagne. Per ulteriori informazioni, vedere Fusi orari, a pagina 41.
7. Per ogni fuso orario selezionato, seleziona un'ora di inizio e un'ora di fine dagli elenchi a discesa.

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. Campaign 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 potrebbe avere un regolamento che nessun contact center può raggiungere un contatto tra le 20:00 e le 18:00 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'altra scheda del browser. 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 account e-mail per consentire al sistema di connettersi a servizi di posta esterni quali 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 gateway SMS per l'applicazione. Utilizzare questi server configurati per inviare messaggi di 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: al momento, 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](#).

Tasti API

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 a 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 (casa o ufficio o altro) o un cellulare (casa 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** .



Grid View

Map View

Showing 1 - 9 of 139 records 

| Campaign TimeZone | Description |
|--|---|
| (UTC+01:00) Brussels Copenhagen Madrid Paris | (UTC+01:00) Brussels, Copenhagen |
| (UTC+08:00) Taipei | (UTC+08:00) Taipei |
| (UTC+05:00) Islamabad Karachi | (UTC+05:00) Islamabad, Karachi |
| (UTC+10:00) Canberra Melbourne Sydney | (UTC+10:00) Canberra, Melbourne, Sydney |
| (UTC+09:00) Osaka Sapporo Tokyo | (UTC+09:00) Osaka, Sapporo, Tokyo |

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

Visualizzazione mappa

















1. Passare alla vista **Mappa** .

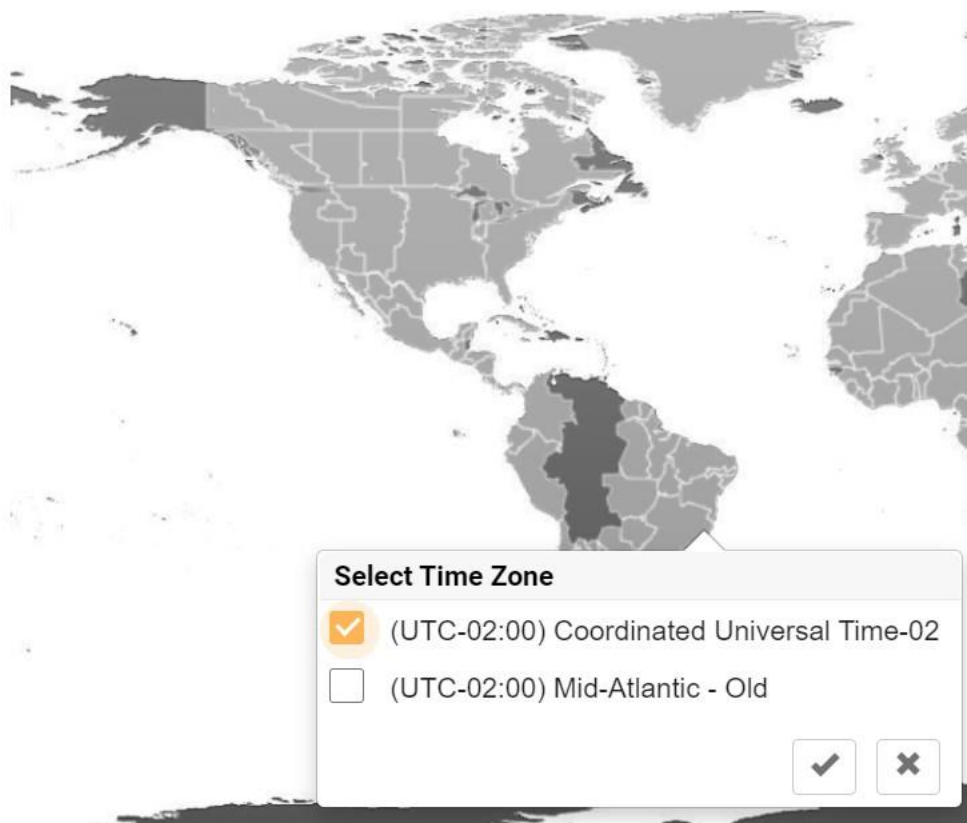


Grid View

Map View

Selected Time Zone

-  (UTC-03:00) Araguaina 
-  (UTC-03:00) Cayenne
Fortaleza 
-  (UTC-03:00) Brasilia 
-  (UTC+01:00) Brussels
Copenhagen Madrid
Paris 
-  (UTC+08:00) Taipei 
-  (UTC+05:00) Islamabad
Karachi 
-  (UTC+10:00) Canberra
Melbourne Sydney 
-  (UTC+09:00) Osaka
Sapporo Tokyo 



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** disistema.
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.
- 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 una chiamata non richiesta o invia un SMS non richiesto.
- 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 abilitare 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 abilitare 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 tabulazione.
4. Se il tipo di file è personalizzato, selezionare il **Formato** come **JSON**.
5. 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.
6. Se è necessario caricare un [profilo1](#), selezionarlo dall'elenco a discesa. Per il caricamento rapido, vedere "Caricamento rapido" a pagina 99.

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.

Mappatura dei campi

1. Passare alla **scheda Mappatura** campo e selezionare quanto segue dal menu a discesa.
 - a. Codice paese: campo nel file di caricamento che deve essere mappato al codice paese.
 - b. Dati DNC: campo mappato come filtro per i dati DNC.
 - c. Codice area - campo mappato al prefisso.
 - d. Tipo di canale: canale a cui si applica questo caricamento DNC, ad esempio voce, e-mail o SMS.
2. Se il tipo di caricamento è DNC, abilitare la **Durata DNC** per selezionare la durata dal file di caricamento. Per contrassegnare questo contatto come DNC in modo permanente, abilitare DNC Forever.

Nota: il campo Durata DNC è attivo solo se il Tipo di caricamento è DNC.
3. Selezionare la **Data** di inizio e la **Data** di fine se il **campo DNC per sempre** non è abilitato.
4. 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.**
5. Se il tipo di caricamento è **CPT**, seleziona un fuso orario.
6. 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 nell'applicazione.
7. Selezionare **Usa prefisso** per utilizzare il fuso orario del prefisso come fuso orario CPT.
8. 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 Mo per lunedì, Tu per martedì e così via. Questo è un campo obbligatorio.
9. Selezionare un **formato** ora da HH:MM e HH:MM:XM. Il formato dell'ora deve corrispondere al formato indicato nel file di caricamento.

10. 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.

Conformità o categoria della campagna

Nota: questo è un passaggio facoltativo.

1. Passare alla **scheda Conformità o Categoria** specifica campagna e selezionare il DNC **specifico della** campagna o le campagne appropriate per applicare la conformità alle 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**.

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 chiamarlo per



gli stessi motivi, verrà chiamato nello slot C qui definito, che potrebbe essere dalle 14 alle 15. 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.

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 o PEWC.
3. Fai clic su **Trova**.
4. 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**.
5. Se è necessario un altro slot, selezionare la casella di controllo relativa allo **slot B**. Seleziona l'ora di inizio e l'ora di fine per l'orario di chiamata preferito dal cliente per questo slot. Fare clic su **OK**.
6. Se è necessario un terzo slot, selezionare la casella di controllo relativa allo **slot C**. Seleziona l'ora **di inizio e** l'ora di fine per l'orario di chiamata preferito dal cliente per questo slot. Fare clic su **OK**.

Caricamento rapido

Per un caricamento rapido:

1. Seleziona il tipo **di** caricamento e il tipo di canale.
Nota: il tipo di canale non è applicabile per il tipo di caricamento PEWC.
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 | <p>Questo determina il tipo di contatti di conformità DNC, NDNC o PEWC che vengono caricati.</p> <p>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.</p> <p>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) deve effettuare una chiamata non richiesta o inviare un SMS non richiesto.</p> <p>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.</p> |
| Modalità di importazione | <p>Modalità di importazione</p> <p>Aggiunta: aggiunge i record caricati a un elenco DNC/NDNC/PEWC già esistente.</p> <p>Sovrascrivi: cancella l'elenco esistente e aggiunge nuovi record all'elenco.</p> <p>Elimina: i record nell'elenco DNC/NDNC/PEWC corrispondenti a quelli caricati vengono eliminati.</p> |
| Tipo di file | <p>Tipo di file da importare.</p> <p>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.</p> |



| | |
|--------------|--|
| 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 |
|--------------|--|

| | |
|--------------------------|--|
| | Scheda. |
| 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. Viene presentato come un elenco a discesa in cui è possibile selezionare uno dei tipi di canale dall'elenco o casella di controllo che consente di 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 **deidati**. 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 alla **scheda Condizione** di costruzione. 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 tramite API.

Per sapere come eseguire la configurazione del caricamento globale utilizzando API, vedere "Configurazione tramite API" a pagina 108.

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" a pagina 105

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 di caricamento dell'elenco |
| Elaborato | Numero di contatti elaborati dall'elenco. |
| Ineguagliata | 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 | <p>Definire lo stato dei contatti.</p> <p>Attivo - Questo stato indica che l'elenco è attivo, che il caricamento dei contatti è riuscito e i contatti verranno recapitati al dialer.</p> <p>Arrestato: questo stato indica che l'elenco è stato arrestato. I contatti vengono caricati nelle rispettive campagne, ma non vengono consegnati al dialer.</p> <p>Non riuscito: tutti i contatti di questo elenco non vengono caricati nelle campagne.</p> <p>Completato - I contatti vengono caricati correttamente nelle rispettive campagne.</p> |
| Percentuale di completamento | <p>La percentuale di completamento viene calcolata utilizzando la formula:</p> $\frac{((\text{TotalRecords} - \text{BadRecords} - \text{UnmatchedRecords}) / \text{TotalRecords}) * 100}{}$ |
| 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. |
|-------|---|

| Campi | Descrizione |
|--------------------|--|
| 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. **Testo/CSV** : selezionare questa opzione per caricare il contatto da un file flat. I campi nel file flat possono essere separati da una virgola, una tabulazione 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.

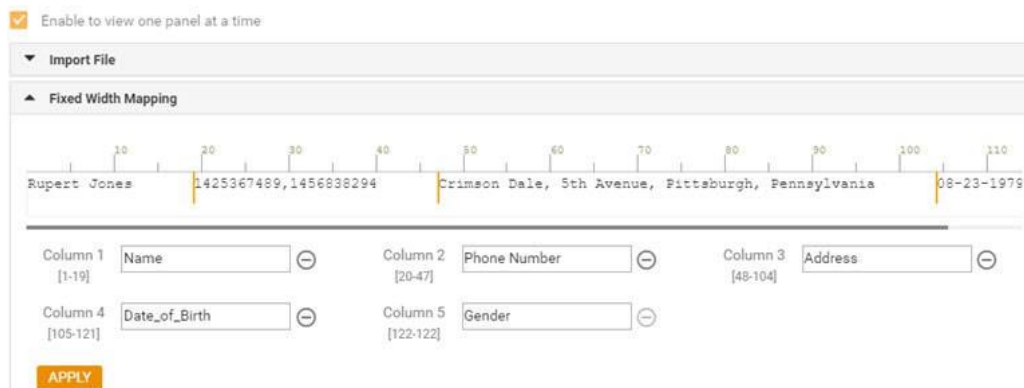
Nota: assicurati che il nome del file inserito per il caricamento inizi con la stessa stringa. Ad esempio, ricevi regolarmente file da un'applicazione di terze parti (CRM) per il caricamento. Se il file che immagini qui è Contact.txt, tutti i file inseriti dall'applicazione di terze parti dovrebbero 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 da nessuna parte. 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 **deidati**. 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 alla **scheda Condizione** di costruzione. 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 imposti dal API.

Schema dei dati

1. Passare allo schema **deidati**. 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 alla **scheda Condizione** di costruzione. 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 a 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 assegna 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" di seguito e modificare le proprietà dei risultati aziendali come **Tipo di risultato**, **Tempo** di ripianificazione, **Riprova** massima, **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 alla **scheda Risultati padre e fare clic su** **Aggiungi**.
2. Immettere un **Nome** risultato padre e una **Descrizione** esito padre.
3. Fare clic su **Salva** nella **scheda Azione**.
4. Fare clic su **Avanti**.

Risultato

1. Passare alla **scheda Risultato 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. Attivare il **contatto stretto** su **ON** per chiudere il contatto.
6. Attivare l'opzione **Rimuovi contatto** su **ON** per rimuovere la modalità.

7. Fare clic su **Salva** nella **scheda Azione** .
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. Seleziona un risultato aziendale e fai clic su **Modifica nella** scheda Azione .
2. Aggiornare i parametri e fare clic su

Aggiorna gruppo. Eliminare un risultato

1. Selezionare un risultato aziendale e fare clic su **Elimina nella** scheda Azione .
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 | <p>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 mantenuto come contatto PCB, attivare l'interruttore Mantieni PCB.</p> <p>Nota: la funzione di richiamata personale non è attualmente disponibile. È prevista una versione futura.</p> |

Area e CAP

L'area e il codice postale mantengono un elenco principale di codici postali e prefissi, associati ai rispettivi stati e fusi orari. Associandoti, Campaign Manager garantisce il rispetto dei requisiti di legge locali per contattare le persone in varie ore del giorno, nei fine settimana e in altri periodi applicabili.

Aggiungere un prefisso

Per aggiungere un prefisso:

1. Vai alla scheda Prefisso e fai clic su **Aggiungi prefisso**.
2. Immettere il **prefisso** in valore numerico e selezionare un **fuso** orario per mappare il prefisso.
3. Inserisci una **città** e uno **stato** per un prefisso.
4. Imposta lo **stato** del blocco di un prefisso su **Attivato** o **Disattivato**. Questo permette di bloccare e sbloccare un prefisso.
5. Selezionare la data/ora **di** inizio e la data/ora **di** fine per un prefisso da bloccare o sbloccare.
6. Fare clic su **Salva** nella **scheda Azione**.

Importare un nuovo 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, la città **e lo stato**.
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. Passare 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. Seleziona il **codice** postale dal menu a discesa per la mappatura.
6. Fai clic su **Importa**.

Aggiungi un codice postale

Per aggiungere un codice postale:

1. Vai al **codice postale > Aggiungi codice postale**.
2. Inserisci il **codice** postale e seleziona un **nome** di zona per mappare il codice postale.
3. Inserisci una **Città** e uno **Stato** corrispondenti al codice postale.
4. Imposta **Stato blocco** del codice postale su **Attivato** o **Disattivato**. Ciò consente di bloccare e sbloccare un codice postale.
5. Selezionare **Data / ora** di inizio e **Data / ora** di fine per definire una durata del codice postale da bloccare o sbloccare.
6. Fare clic su **Salva** nella **scheda Azione**.

Importare un codice postale

Per importare il **codice postale** :

1. Vai al **codice postale > Importa codice postale**.
2. Fai clic su **Scegli file** e seleziona un file di codice postale.
3. Selezionare i valori appropriati dall'elenco a discesa per la mappatura. Mappa il **codice postale**, il nome **della zona**, la città **elo stato**.
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 al **codice postale**> 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 il campo nel file di caricamento corrispondente al prefisso. Seleziona un codice postale dall'elenco 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. Attiva l'interruttore **Stato blocco** per bloccare il prefisso o il codice postale.
3. Fai clic su **Salva**.

Campi

| Campi | Descrizione |
|--------------------|---|
| CAP | Codice postale composto da cinque o nove cifre. |
| Città | Nome della città |
| 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.

Aggiungi stato

L'utente può creare stati, associare prefissi e codici postali e applicare fusi orari.

Per aggiungere stati:

1. Fare clic su **Aggiungi stato** e immettere il nome dello **stato** .
2. Selezionare il Nome **zona** dal menu a discesa.
3. Fai clic su **Salva e**

continua. Seleziona CAP

1. Vai a **Seleziona codice** postale.
2. Seleziona il **codice** postale per mappare con lo stato. Utilizza la casella di ricerca per trovare il codice postale appropriato.

Seleziona prefisso

1. Passare a Seleziona **prefisso**.
2. Selezionare il prefisso **per mappare** con lo stato. Utilizzare la casella di ricerca per trovare il prefisso appropriato.
3. Fai clic su **Salva**.

Gruppi di leggi statali

La scheda State Law Group consente di impostare gruppi di stati e configurare l'ora richiamabile, come applicabile per lo stato specificato.

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 20:00 AM alle 18:00 nei giorni feriali e tra le AM alle 14:00 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 - Chiamate a un cliente non consentite in nessuna modalità tra le 21:00 e le 6:00; ad un telefono fisso domestico consentito solo tra le 7 e le 9 del mattino, tranne la domenica; a un cellulare consentito solo tra le 10 e le 14 dal lunedì al venerdì. Si applicano anche le restrizioni sulla segreteria telefonica.

Stato 2 - Le chiamate a casa di un cliente sono consentite solo dalle 18:00 alle 20:00 tranne la domenica; telefono fisso dell'ufficio consentito solo dalle 10 alle 13 dal lunedì al venerdì; nessuna chiamata la domenica; Nessun SMS non richiesto tra le 18:00 e le 6:00.

La scheda Gruppi di leggi statali 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 allo State Law Group, assicurati di avere

ha 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. Passare alla scheda Gruppi **di** leggi statali e fare clic su **Aggiungi gruppo** di leggi statali.
2. Immettere il nome **del gruppo e la descrizione** di un gruppo. Fare clic sull'icona **+** per aggiungere più stati.
3. Abilitare l'interruttore predefinito su **On** per mantenere le impostazioni predefinite.
Nota: per i gruppi di leggi statali esistenti, lo stato predefinito viene visualizzato alla fine, dopo tutti gli altri stati.
4. Selezionare Nome stato e **Nome** zona dall'elenco a discesa. È possibile aggiornare i dettagli solo se le impostazioni predefinite sono Attivate.
5. Se un utente deve aggiungere uno stato, fare clic su **Aggiungi stato** e vedere "Aggiungi stato" nella pagina precedente.
6. Immettere l'ora **di inizio e l'ora di fine** entro le quali è possibile chiamare i contatti per lo stato.
7. Se applicabile, fare clic su **Imposta settimaneGiorni singolarmente** per definire un periodo di tempo specifico per ogni giorno della settimana.
Nota: il periodo di tempo qui definito viene applicato per tutti i giorni di una settimana, per impostazione predefinita.
8. Fai clic su

Crea. Modalità

Nota: Contattare Cisco CSM per abilitare questa configurazione.

1. Abilita **tutte le modalità abilitate** per attivare tutte le modalità.
2. Se l'**interruttore Tutte le modalità** non è attivato, selezionare una modalità dal menu a discesa.
3. Immettere **la data** di inizio e **l'ora di inizio**.
4. Fare clic **sull'icona +** per aggiungere più modalità.

Gruppi di conformità

Nota: Contattare Cisco CSM per abilitare questa configurazione.

1. Passare alla **scheda Gruppo di conformità**.
2. Spostare un gruppo di conformità applicabile nel **gruppo** di conformità

selezionato. **Caratteristiche di State Law Group**

Nota: Contattare Cisco CSM per abilitare questa configurazione.

1. Abilitare l'opzione Ora preferita **dal** cliente.
2. Abilitare l'opzione **Chiamata accelerata** se è necessario recapitare il contatto al gruppo di stati.



Seleziona Vacanza

1. Passare alla **scheda Festività** e selezionare lo **stato Festività** per.
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 |

Festivo

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**.

Mappatura delle vacanze

La funzione Mappatura festività ti aiuta a identificare la mappatura delle festività e della campagna. Seleziona festività creata e fai clic su **Aggiungi gruppo** festività. Il popup mostra la campagna mappata, il gruppo a cui è associata la campagna, la data di inizio e la data di fine della campagna. Queste informazioni sono disponibili per ogni festività creata nell'applicazione.

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'altra scheda del browser.

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 paginaWeb**.
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](#).
5. Fai clic su **Continua**.

Importa profilo

1. Selezionare il **tipo** di origine da File formattato, Tabella database, Visualizzazione database o Salesforce CRM.
2. Se il tipo di origine è [File formattato1](#),



1 I contatti sono disponibili in un file formattato con vari campi separati da un separatore come pipe (|), tilde (~) e così via, o un file separato da virgole. Questi file possono essere posizionati sul disco locale, un percorso condiviso, o su Amazon S3, Simple Storage Service.

- a. Selezionare il tipo di file da **Testo/CSV** o **Altri**. Per ulteriori informazioni, vedere "Formatted File Information" a pagina 126.
 - b. Selezionare un **delimitatore**.
 - c. Fare clic su **Scegli file da importare**.
 - d. Se un tipo di file è **Altri**, selezionare un formato appropriato: Larghezza fissa (file di testo formattati senza intestazioni) o JSON (opzione predefinita).
Nota: se l'applicazione è in una lingua localizzata diversa dall'inglese, salvare il file del contatto inserito per il caricamento nella codifica UTF-8.
3. Se il tipo di origine è **Tabella** di database o **Visualizzazione** database:
- Nota:** non devi utilizzare i dettagli del database di Campaign Manager per caricare i contatti attraverso il database.
- a. Immettere il nome **del server**, il nome del database, il nome **utente**, la password e il **nome** della vista.
 - b. Fai clic su **Connetti**.
 - c. Attualmente l'applicazione supporta i caricamenti solo da un database 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 il tipo di origine è **Salesforce CRM**,
- a. Inserisci un **Nome** campagna SF. Tutte le campagne create dall'utente connesso sul CRM della forza vendita 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.
 - b. Inserisci lo stato **di membro**SF. I contatti (membri) su Salesforce CRM sono associati a vari stati come Inviato, Caricato, Risposto, Errore e così via. Questi stati sono mostrati qui come caselle di controllo. Selezionare gli stati dei membri che si desidera importare nella campagna. Puoi selezionare più stati di membro.
 - c. Seleziona un **delimitatore** dal menu a discesa.

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.

Enable to view one panel at a time

▼ Import File

▲ Fixed Width Mapping

Rupert Jones 1425367489,1456838294 Crimson Dale, 5th Avenue, Pittsburgh, Pennsylvania 08-23-1979

Column 1 [1-19] Column 2 [20-47] Column 3 [48-104]

Column 4 [105-121] Column 5 [122-122]

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.

Mappatura dei campi

1. Selezionare la **Priorità** per il contatto.
2. Selezionare un **oggetto ZoneName** dall'elenco a discesa. Mappare il fuso orario per i contatti per eseguire la composizione in base al fuso orario del cliente. Le opzioni disponibili sono Fuso orario (definito dall'utente), Fuso orario specifico della campagna, Fuso orario specifico del codice postale e Fuso orario specifico dell'area, Fuso orario specifico dello stato e Fuso orario specifico del codice postale dell'area.

3. Abilita il prefisso e **inserisci il suo inizio e la sua lunghezza**. Selezionare un pannello Inizia dal numero. Questo è il primo carattere da cui inizia il prefisso. Selezionate una lunghezza dal pannello numerico. Questo è il numero di caratteri nel tuo prefisso dalla schermata Start.
4. Abilita il **codice** postale e inserisci il suo **inizio e la sua lunghezza**. Selezionare un pannello Inizia dal numero. Questo è il primo carattere da cui inizia il codice postale. Selezionate una lunghezza dal pannello numerico. Questo è il numero di caratteri nel codice postale dall'inizio.

Nota: selezionare Avvia dal pannello numerico. Questo è il primo carattere da cui inizia il codice postale. Ad esempio, se i dati del codice postale contengono 10 cifre e il codice postale inizia con la seconda cifra, selezionare 1 dal pannello dei numeri.

5. Seleziona il Nome **stato** dal menu a discesa.
6. Seleziona il valore appropriato per **Momento** contatto, Formato dataOra momento, Punteggio lead, ID agente, Codice postale aggiuntivo e **ID** dispositivo dall'elenco a discesa.

Nota

- Non è obbligatorio inserire un codice postale aggiuntivo. Se non è stato inserito un codice postale aggiuntivo, si applica il codice postale principale.
- Quando viene immesso un codice postale non valido 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.

Mappatura delle modalità

Visualizza tutte le modalità configurate per la campagna .

1. Selezionare il valore appropriato dall'elenco a **discesa Campo** per ciascuna modalità.
2. Seleziona un codice **postale applicabile** per la modalità dall'elenco caricato. Mappatura completa per tutte le modalità disgiocate. Questa mappatura viene utilizzata per determinare il fuso orario del contatto per la composizione.

Settore di attività

1. **Campo** attività visualizza i campi definiti per la campagna. I campi che fanno parte del file di caricamento del contatto vengono visualizzati nell'elenco a discesa Valore. Mappare ogni campo aziendale a un valore nel campo di contatto.

Nota: se viene creato un profilo per caricare contatti da una campagna CRM di Salesforce, i campi aziendali CRM vengono elencati per la mappatura

2. **Campo aziendale** opzionale elenca tutti i campi che fanno parte del file di contatto. Seleziona la casella di controllo per i campi che devono essere trattati come campi aziendali facoltativi per questa campagna.



Nota: i campi aziendali facoltativi mappati qui vengono visualizzati come dati pop sullo schermo sul Agent Desktop.

Configurazione

1. Seleziona il livello di **caricamento da** Campagna **ed** elenco .
2. Definire **Time to Live** per l'elenco. Time to Live è il periodo di validità per questo elenco di contatti caricati idonei per la composizione.
3. Seleziona una **data** di inizio per Time to Live. Il Time to Live viene calcolato in base al numero di giorni indicati nel campo corrispondente nella campagna mappata.
4. Selezionare il tipo di operazione da **Sovrascrivi** o **Aggiungi/Aggiorna** .
5. Abilitare l'opzione **Aggiungi** o **Duplica filtro** o **Aggiorna** in base all'azione da eseguire.

DNC/ NDNC

1. Abilitare la casella di **controllo Filtro NDNC** per assicurarsi che i contatti contrassegnati come Non chiamare nazionali non vengano caricati.
2. Abilitare la casella di **controllo Filtro DNC** per assicurarsi che i contatti contrassegnati come Non chiamare non vengano caricati.
3. Selezionare un **Tipo** di campo su cui applicare il filtro DNC.

Pianificazione

Nota: questa sezione è applicabile solo se i contatti del profilo vengono caricati da Salesforce CRM.

1. Seleziona i giorni della settimana in cui i contatti Salesforce CRM vengono caricati in Campaign Manager. L'utente può selezionare un giorno, più giorni o Tutti i giorni.
2. Utilizzare il pannello dei numeri per selezionare l'intervallo (**min**) per l'applicazione per la ricerca **di Salesforce CRM** file di contatto.
3. Selezionare il **pulsante Fascia oraria** per specificare l'ora. Ricerca dell'applicazione per il file di **contatto di Salesforce CRM** all'ora specificata. Inserisci o seleziona un massimo di tre fasce orarie.
4. Fare clic su **SALVA PROFILO**.

Inserimento dei file di contatto in Amazon S3

1. Il campo Profile Path recupera il percorso della cartella Amazon S3 Bucket dalle impostazioni dell'app *web.config* del componente LCMConsole. I contatti vengono selezionati dal file inserito in questa posizione.
2. È possibile configurare il percorso della cartella del bucket Amazon S3 nella sezione delle impostazioni dell'app del file *web.config* del componente LCMCon-sole come segue:

```
<add key="S3BucketFolderPath" value="<Path>"/>
```

3. L'applicazione richiede l'accesso autenticato ai file dei contatti in S3. Per fornire questo accesso, passare alla *cartella* `<Application Install Folder>\Application\LCMContactsUploader` e aprire il file di configurazione con un editor adatto. Cerca la seguente proprietà:

```
<FileLibrary StorageType="AmazonS3" ClearExternalFiles="false">  
<AmazonS3FileImpostazioni>  
<add key="AwsAccessKeyId" value=""/>  
<add key="AwsSecretKeyId" value=""/>  
<add key="AmazonRegionEndPoint" value=""/>  
</AmazonS3FileImpostazioni>
```

4. Inserisci i valori per le proprietà `AwsAccessKeyId`, `AwsSecretKeyId` e `AmazonRegionEndPoint`. Salvare le modifiche e uscire.
5. Passare a `<Application Install Folder>\Application\LCMService` e immettere i valori per le stesse proprietà nel file di configurazione per Campaign ManagerService. Salvare le modifiche e uscire.
6. L'applicazione è ora pronta per caricare contatti da file inseriti in Amazon S3.

Aggiorna un profilo

1. Seleziona un profilo, fai clic sull'icona **Azione** profilo.
2. Fare clic su **Modifica** per aggiornare il parametro del profilo.
3. Fai clic su **Salva profilo**.

Attiva un profilo

1. Seleziona un profilo, fai clic sull'icona **Azione** profilo.
2. Fare clic su **Avvia** per attivare un profilo e selezionare **Interrompi** per disattivare un profilo.

Copia e crea un nuovo profilo

1. Seleziona un profilo, fai clic sull'icona **Azione** profilo.
2. Fare clic su **Copia** e immettere un **Nome profilo**.
3. Aggiorna l'ID campagna e fai clic su **Continua**.
4. Aggiornare i parametri applicabili e fare clic su **Salva profilo**.

Eliminazione di un profilo

1. Seleziona un profilo, fai clic sull'icona **Azione** profilo.
2. Fare clic su **Elimina** per rimuovere un profilo.
3. Fai clic su **OK** nel popup di conferma.

Informazioni sui file formattati

Assicurarsi che l'applicazione disponga dell'accesso autorizzato alla cartella locale o di rete in cui si inseriscono i file per il caricamento. Si consiglia che il nome del file Profile/Auto Upload sia *FILENAME.PROFILENAME.txt* o *PROFILENAME.TXT*.

Ad esempio, se le risorse esterne inseriscono il file *Data.profile1.txt* in "*C:\ComplianceProfilePath* directory, convalida il nome del file per individuare il profilo correlato. (rimuove l'estensione del file; divide con il valore del punto e ottiene l'elemento più a destra). Poiché questo nome di file è disponibile come profilo1, sceglie il modello Profilo1 ed elabora i record. Se il file di contatto contiene campi aziendali facoltativi, le intestazioni dei file per questi campi non devono contenere caratteri speciali da nessuna parte. Assicurarsi inoltre che l'intestazione del file per questi campi non inizi con un numero.

I seguenti campi sono campi riservati e non devono essere utilizzati come intestazioni nel file contenente i contatti per il caricamento:

- MODALITÀ DISPONIBILE
- BUSINESSFLDS
- FTimeZone
- FPriority
- FValidModes
- FContactID
- FCallStartDate
- FCallStartTime
- FCallEndDate
- FCallEndTime
- FZipCode
- FEmailCC
- FEmailBCC
- FEmailSubject
- FEmailMessage
- FEmailAttachment

- FSMSText
- FState
- FAreaCode
- FLineOrRowNumber
- FAgentId
- Da BussFld1 a BussFld26 (26 campi riservati)
- Modalità1..... anynumber
- Modalità (qualsiasi numero)_Zipcode

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. |
| Zipcode | 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 nuovamente 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 Campaign 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 Fuso orario specifico per area, 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 chiamati in uscita in base al fuso orario del contatto CAP e al CAP aggiuntivo |

| | |
|--|---|
| | L'intersezione del codice (se fornita) si trova in. 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 | <p>Prefisso applicabile ai contatti.</p> <p>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.</p> <p>Selezionate Lunghezza dal pannello Numeri. Questo è il numero di caratteri nel tuo prefisso 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.</p> |
| CAP | Codice postale applicabile ai contatti. |
| Codice postale aggiuntivo | <p>Il codice postale aggiuntivo applicabile ai contatti.</p> <p>Nota: un'impostazione del file di configurazione controlla la missione alla funzione Codice postale aggiuntivo.</p> |

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

| | |
|----------------------|---|
| | Un 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. |
| Campi SMS | 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. |

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. Selezionare la data **di inizio chiamata** e la data **di fine chiamata**.
3. Se necessario, selezionare una **casella di controllo Nuovo contatto** per includere nuovi contatti nel risultato.
4. Seleziona la **campagna** dal menu a discesa. Puoi aggiungere più campagne.



5. Se necessario, l'utente può impostare l'opzione **Condizione** di compilazione su **Attivato**. Vedere **Condizione** di costruzione.

- 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. |

- 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:
- Fare clic su **Azione** per riassegnare i contatti selezionati ad altri agenti.
- 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**.
- 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 |

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 | <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Il contatto non di terze parti (Non-RPC) è il risultato della telefonia quando la persona desiderata non risponde alla chiamata vocale. Ad esempio, una segreteria telefonica,</p> |
|----------|---|

| | |
|-------------------------------------|---|
| | 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 alla **scheda Dimensione** 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 alla **scheda Avvisi** .
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 SNMP Destinatario. Vedere [Impostazioni e-mail](#).
 - c. Un report pianificato viene inviato al destinatario configurato.
3. Immettere un **indirizzo SMTP** server 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 il destinatario, 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 <ul style="list-style-type: none"> • 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 SMTP | 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 |

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 nella** scheda Azioni **per aggiornare i dettagli e fare clic su Salva**.

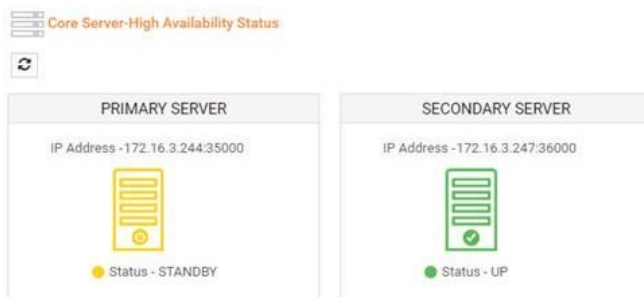
Campi

| 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 |

| | |
|---------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - 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 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: 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, pubblica 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 nella** scheda Azione .
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 integrato |
| 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 | <p>Consente di inserire il numero di tentativi per ripianificare una chiamata di autenticazione dell'identità.</p> <p>Accedi ai pulsanti + e - per variare il numero. Questa funzionalità consente al cliente di ripianificare la chiamata scegliendo un periodo successivo, come previsto nel modello di autenticazione dell'identità. In questo modo, una nuova notifica di pre-chiamata viene inviata al cliente all'ora scelta. Il cliente può ora fissare un orario per la chiamata o riconfermarlo, di nuovo. Questo processo di re- scheduling può essere eseguito tutte le volte</p> |

| | |
|--------|---|
| | <p>menzionate nel campo Retry for Reschedule. Superando questo limite, il processo di autenticazione dell'identità viene annullato.</p> |
| Azione | Consente di modificare ed eliminare un'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.

Punti da considerare

Prendere nota delle seguenti informazioni durante l'importazione / esportazione delle campagne:

- 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.
- I fusi orari selezionati nelle campagne vengono abilitati automaticamente nell'ambiente di importazione, se non abilitati prima.

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 |
| Editor di modelli SMS |
| 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 nella** scheda Azione .
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 nella** scheda Azione .
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: al momento, 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 CPaaS fornito come Twilio Flex:

1. Fai clic su **Aggiungi CPaaS**.
2. Immettere un **Nome** di fornitura e selezionare un **fornitore** di provider 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 al API CPaaS. 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 di modelli IVR per le tue campagne IVR.

Configurare Nexmo

Per configurare un nuovo CPaaS Provide come Nexmo:

1. Fai clic su **Aggiungi CPaaS**.
2. Immettere un **Nome** di fornitura e selezionare un **fornitore fornitore dal menu a discesa come Nexmo**.
3. Immettere l'ID applicazione.
4. Fare clic su **PrivateKey** e selezionare una chiave privata.
5. Inserisci il **API Key** per accedere al API Nexmo.
6. Inserisci una **chiave** segreta fornita per accedere al API Nexmo. 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 di 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 al API CPaaS. 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. Sulla creazione di successo, |
|-----------------|--|

| Campo | Descrizione |
|------------------------|--|
| | l'ID applicazione è disponibile. |
| Chiave privata | Permette di selezionare la chiave privata dell'applicazione |
| 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 |

Tasti API

La funzione Chiavi API 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.

Creare 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 Chiavesegreta**. 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 chiave API e chiave segreta, il valore della chiave non è visibile.
5. Fai clic su **Invia** per completare.

Utilizzo di API chiave

È possibile utilizzare la chiave API creata come credenziali per accedere a Webservice e WebSocket.



Webservice

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 MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTlxMjEyLTEyMTItMTly
```

Quando il client è connesso correttamente, riceve le risposte.

Connettività Websocket

Accesso al Websocket con autenticazione:

```
wss://<user>:base64(apikey:secretkey)@<Websocket URL>:PortNumber/AEDataTransmitter?name=<user>
```

Esempio:

```
wss://A-gent1  
:MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTlxMjEyLTEyMTItMTly@dev.aecde-  
vops.com:4747/AEDataTransmitter?name=Agent1
```

Dove:

ApiKey – Chiave generata API SecretKey
– Chiave segreta generata.

Codificare la coppia chiave API - 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 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 |
| Data di creazione | Data e ora in cui è stata generata la chiave API |
| Elimina | Permette di rimuovere API chiave |
| 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 alla **scheda CCB > Compliance Outcome Groups** per aggiungere Outcome Groups 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 alla scheda CCB > Impostazioni di conformità **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. Attivare l'opzione **Log Callback Calls** **per** considerare sia le chiamate NCB che PCB come tentativi di conformità quando i contatti vengono recapitati per la composizione.
3. Attiva l'opzione **Registra chiamate AEM** 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 Webex Contact Center Dialer 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. Si tratta di 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, fornite da Cisco per avviare o interrompere le campagne progressive.
7. Immettere un **URL** DAL. Questo è l'URL di base delle API Data Layer, 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. Vengono 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, specifici per un tenant) a questi risultati di Dialer, fare clic sul pulsante Modifica per il risultato specifico. Seleziona un risultato aziendale.
10. Passare alla scheda Pianifica 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, attivare l'opzione 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 canali, 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. <ul style="list-style-type: none"> - 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 SMS campagna, modalità e-mail per campagna e-mail e modalità personalizzate per 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 la **scheda Nome** strategia di contatto.

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. Attiva **Limita e-mail multiple e SMS** attiva se desideri controllare l'invio di più e-mail e messaggi di testo allo stesso contatto.

Nota: attivando questo interruttore, l'applicazione invia un solo messaggio 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. Attivare l'interruttore **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 attivare l'interruttore 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. Attivare l'**interruttore** 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 **riplanificazione (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 qui sopra, puoi:

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 | <p>Visualizza i dettagli utente:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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 per- |
|------------------------|--|

| | |
|------------------------|--|
| | <p>Rilasciato secondo i termini di questa licenza.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agente: numero di utenti autorizzati che hanno effettuato l'accesso con il ruolo di agente consentito dai termini di questa licenza. |
| Utilizzo della licenza | <p>Visualizza i dettagli sull'utilizzo delle licenze per il giorno corrente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | <p>Elenco delle funzionalità dell'applicazione disponibili in questa licenza.</p> |

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 15:00 e 5 agenti sono registrati tra le 15:00 e le 17:00 - 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 sull'utilizzo di AEC:

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 una singola scheda. La prima scheda disproduce i dati per il mese corrente mentre i dati per i mesi precedenti sono disponibili nelle schede successive.
2. Seleziona l'intervallo **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 |
|--|--|
| 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. |
| Totale agenti concorrenti/ Utilizzo piattaforma agente totale/Totale agenti denominati | Questa intestazione rappresenta il totale degli agenti concorrenti (in caso di report degli agenti concorrenti)/il numero totale di piattaforme agente utilizzate (nel caso del report sull'utilizzo dell'agente)/il numero totale di agenti denominati connessi (nel caso del report dell'agente nominativo) per la data specificata. |
| Numero di accessi univoci | Il totale degli accessi univoci per la data specificata. Per il report Concurrent Agent, viene riprodotto gli accessi univoci per ogni riga di dati nel periodo specificato. Per i report Agente denominato e Utilizzo agente, visualizza la somma cumulativa per ogni riga di dati. |
| 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. |
| Duratura delle chiamate 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 alla console per la data specificata. |
| Transazioni digitali | Questa intestazione mostra i record per tutte le transazioni digitali corrispondenti. |
| SMS | Visualizza il conteggio dei SMS della campagna inviati per la data specificata. |
| E-mail | Visualizza il numero di e-mail della campagna inviate 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 viene configurato nel back-end. Ad esempio, un'unità può essere configurata come 100 transazioni digitali. |
| Verifiche dell'identità | Questa intestazione mostra il numero totale di transazioni di verifica dell'identità effettuate per la data specificata. |
| Totale autenticazione | Numero totale di richieste di autenticazione pre-chiamata inviate per la data |



| | |
|------------------------------------|--|
| primaria | specificata. |
| Autenticazione primaria verificata | Numero totale di autenticazioni pre-chiamata riuscite per la data specificata. |
| Totale Auth secondaria | Il numero totale di autenticazioni su chiamata eseguite per la data specificata. |
| Agente simultaneo | Il giorno in cui viene visualizzato il numero massimo di accessi agente nel Totale |

| | |
|----------------------|---|
| | per il mese. |
| Utilizzo dell'agente | Numero totale di agenti univoci connessi durante il mese, in una riga per il mese. Per impostazione predefinita, i report vengono compilati da gennaio a dicembre, ciascuno in una riga (se non viene scelta la data personalizzata). |
| Agente non anonimo | Numero totale di agenti univoci che hanno effettuato l'accesso durante il mese, su base giornaliera. |

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 unico 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 |
|-----------|--------------------------------|

| | |
|--------------------|--|
| Telefono di casa | Visualizza un numero di telefono dell'abitazione 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 preferibile sui 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 SQL istanza del server 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 **deltoken** 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. Immettere il **numero di telefono** di casa 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 della località di residenza.
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 **diSalesforceToken**.

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. Immettere il **numero di telefono** di casa 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 della località di residenza.
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.

Creazione di 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 di 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. Immettere il **numero di telefono** di casa 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 della località di residenza.
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 | Attivare | 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

| # | Diritti | Azioni consentite per l'utente |
|---|----------|---|
| 1 | Utenti | Questo utente può scegliere un nuovo utente, aggiornare ed eliminare un utente esistente e visualizzare tutti gli utenti. |
| 2 | Ruoli | Questo utente può creare un nuovo ruolo, aggiornare ed eliminare un ruolo esistente e visualizzare tutti i ruoli. |
| 3 | Campagne | A livello di gruppo, questo utente può creare, aggiornare, eliminare, visualizzare ed eseguire campagne nel gruppo. L'utente può anche eseguire le stesse attività per le seguenti entità del gruppo: Parametri aziendali, Script server, Strategia di selezione dei contatti, Pianificazione CSS, Pianificazione runtime, Elenchi di contatti, Gestione contatti, Sincronizzazione, Parametri di contatto, Riepilogo campagna, Modello SMS, Fuso orario, Concatenamento, Festività, Generatore di espressioni, Target della campagna, Modalità di contatto Scheduling, Modello e-mail, IVR Editor di modelli, risultati di telefonia e impostazioni di dialer. Nota: quando non vengono effettuate ulteriori operazioni di selezione a livello di campagna, l'utente con questi diritti può eseguire le attività per tutte le campagne del gruppo. Per limitare i diritti alle campagne selezionate, seleziona un Gruppo e poi una Campagna dalla colonna Campagne. A livello di campagna, questo utente può creare, aggiornare, eliminare, visualizzare ed eseguire campagne nel gruppo. L'utente può anche eseguire le stesse attività per le seguenti entità del gruppo: Parametri aziendali, Script server, Strategia di selezione dei contatti, Pianificazione CSS, Pianificazione runtime, Elenchi di contatti, Gestione contatti, Sincronizzazione, Parametri di contatto, Riepilogo campagna, Modello SMS, Fuso orario, Concatenamento, Festività, Generatore di |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>espressioni, Campagna Target, Pianificazione modalità contatto, Modello e-mail, Editor di modelli IVR, Risultato telefonico, Agent Desktop configurazione e le impostazioni di connessione telefonica.</p> |
|--|--|---|

| | | |
|----|-----------------------------|---|
| | | Nota: al momento, questa funzione non è supportata in Webex Contact Center. |
| 4 | Business Out- come | Questo utente può creare, aggiornare, eliminare e visualizzare i risultati aziendali a livello di applicazione. Quando l'utente seleziona un risultato aziendale principale specifico (elencato nella colonna Gruppo), può solo aggiornare, eliminare e visualizzare. |
| 5 | Strategia di chiamata | Questo utente può creare, aggiornare, eliminare e visualizzare strategie di contatto. Quando l'utente seleziona una strategia di contatto specifica (elencata nella colonna Gruppo), può solo aggiornare, eliminare e visualizzare. |
| 6 | Parametri dell'applicazione | Questo utente può solo aggiornare e visualizzare i parametri dell'applicazione. |
| 7 | Conformità | Questo utente può caricare contatti di conformità relativi a Do Not Call (DNC), National DNC, ecc. |
| 8 | Fuso orario | Questo utente è autorizzato ad aggiornare e visualizzare i fusi orari sull'applicazione. |
| 9 | Ferie | Questo utente può creare, aggiornare, eliminare e visualizzare le festività sull'applicazione |
| 10 | Caricamento globale | L'utente può visualizzare le configurazioni di Global Upload. Se è selezionata l'opzione Configura, viene utilizzata anche la configurazione dei requisiti per il caricamento globale dei contatti |
| 11 | Leggi statali | Questo utente può creare, aggiornare, eliminare e visualizzare le leggi statali sull'applicazione. |
| 12 | Configurazione modalità | A questo utente sono consentite le modalità Crea, Aggiorna, Elimina e Visualizza a livello di applicazione |
| 13 | URL | Questo utente può visualizzare e aggiornare gli URL nell'applicazione. |
| 14 | Report | Seleziona le campagne per le quali l'utente può visualizzare i rapporti |
| 15 | Alerter | Questo utente può visualizzare e aggiornare l'avvisatore configurato sull'applicazione. |
| 16 | Area/CAP | Questo utente può salvare, eliminare, caricare e visualizzare i codici di area / CAP disponibili sull'applicazione. |
| 17 | Contatori dei tentativi RPC | Questo utente può visualizzare e salvare le informazioni nel contatore dei tentativi RPC nell'applicazione. |
| 18 | E-mail | Questo utente può visualizzare, creare, aggiornare ed eliminare i dettagli di configurazione e-mail come SMTP, POP3, server IMAP, ecc. sull'applicazione. |
| 19 | SMS | Questo utente può visualizzare, creare, aggiornare ed eliminare i dettagli di configurazione SMS come IP del server gateway, l'autenticazione e così via sull'applicazione. |
| 20 | Dimensione | Questo utente può visualizzare, creare, aggiornare ed eliminare le quote nell'applicazione. |



| | | |
|----|---------------------|---|
| 21 | Profilo | Questo utente può visualizzare, creare, aggiornare ed eliminare i profili utilizzati per caricare contatti, scrub upload, ecc |
| 22 | Lista unificata | Questo utente può attivare le campagne solo come campagne a elenco unificato |
| 23 | Licenza | L'utente dispone dei diritti solo per visualizzare le licenze. |
| 24 | Webservice | Questo ha un diritto unico. L'utente può concedere l'accesso alle API del servizio Web |
| 25 | Prefisso telefonico | Questo utente può visualizzare e aggiornare il codice area diviso per sottostringa nell'applicazione |

| | | |
|----|---------------------------|---|
| | Dividi per sottostringa | in base ai diritti assegnati. |
| 26 | Dominio Credential | Questo utente può visualizzare, aggiornare ed eliminare le credenziali di dominio nell'applicazione in base ai diritti assegnati |
| 27 | Previsioni della campagna | Questo utente può visualizzare la pagina delle previsioni della campagna. Tuttavia, questo si basa sulla mappatura delle entità della campagna da parte di un amministratore. |

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 guide alle chiamate e campagne di SMS a 2 vie.

2-Via SMS

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

Mentre tutte le campagne in uscita supportano SMS unidirezionali, definite nella strategia di contatto, Script Designer consente la progettazione di campagne SMS a 2 vie. Queste campagne inviano messaggi di testo basati su configurazioni e ricevono anche risposte. Queste risposte possono essere utilizzate per prendere decisioni aziendali. Ogni SMS inviato viene archiviato come sessione e gli utenti possono configurare il timeout della sessione in base alle esigenze.

Tutte le risposte ricevute entro il periodo di timeout configurato vengono contrassegnate con il SMS originale, consentendo decisioni aziendali come l'invio di più SMS o l'esecuzione di azioni in base alle risposte dei clienti. Tuttavia, qualsiasi risposta ricevuta dopo il periodo di timeout configurato non viene contrassegnata al SMS originale come risposta. In caso di risposta non valida, la stessa domanda viene inviata nuovamente come SMS.

2-Modo SMS report

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

Il modulo 2-Way SMS viene fornito con report integrati che offrono preziose informazioni sulle prestazioni delle campagne di SMS 2-Way, considerando parametri come tempo di risposta, tempo di completamento e altro ancora.

- **Livello campagna:** questo rapporto popola il numero di messaggi inviati e ricevuti per la campagna selezionata. Inoltre, fornisce informazioni sul numero di messaggi inviati e ricevuti categorizzati in base al SMS contenuto.
- **Dettagli della sessione della campagna:** questo rapporto mostra i dettagli per le campagne



SMS di successo, non riuscite, completate e in corso, sia riepilogate che come report separati per ciascuna.

- Tempo medio di completamento: questo report fornisce il tempo medio impiegato per completare la sessione per i contatti, insieme ai dettagli della sessione di contatto.
- Tempo medio di risposta: questo report visualizza il tempo medio impiegato dai clienti per rispondere a una domanda, in base ai parametri di input forniti.

Guida alle chiamate

Una Guida alle chiamate è una funzione che consente a un agente di visualizzare domande predefinite da porre o istruzioni da effettuare quando una chiamata è connessa. A seconda delle risposte ricevute, l'agente può scegliere di procedere alla domanda successiva o porre una domanda supplementare in base alla risposta precedente. Gli utenti hanno la flessibilità di configurare una serie di domande, risposte e domande supplementari che gli agenti possono utilizzare durante le interazioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Guida alle chiamate](#).

Campagna

Utilizzo della campagna per selezionare le campagne disponibili dai gruppi di campagne, allegare o sostituire i moduli del questionario e configurare i parametri per l'esecuzione di una campagna di SMS a 2 vie. Tutti i gruppi di campagne disponibili vengono riprodotti nel riquadro sinistro dello schermo.

1. Fai clic su un gruppo di campagne per visualizzare tutte le campagne associate a questo gruppo. Puoi anche utilizzare la casella di ricerca per cercare campagne.
2. Effettuare le seguenti operazioni:
3. Seleziona una **campagna** dall'elenco.
4. Selezionare **2-Way SMS** dal menu a discesa.
5. Seleziona un **Nome** modulo da mappare per questa campagna di SMS a 2 vie. Per ulteriori dettagli, vedere Moduli.
6. Immettere un **limite di timeout** in DD:HH:MM. Questa è la durata fino alla quale la tua campagna attende risposte dal cliente. I messaggi che non ricevono risposte fino a questo limite sono scaduti. Il valore massimo predefinito di timeout è sei (6) ore. Per aggiornare il limite:
7. Selezionare una **disposizione** di timeout. Questo è il risultato di telefonia o Business che si desidera impostare per i messaggi di timeout e questi risultati non ricevono risposta.
8. Seleziona un **codice** breve principale per la campagna.
9. Seleziona un **codice breve secondario**¹ per la campagna.

¹ I codici brevi sono noti anche come numeri brevi sono numeri di telefono speciali, significativamente più brevi dei numeri di telefono completi, che possono essere utilizzati per



ricevere SMS da determinati telefoni cellulari di tutti i fornitori di servizi. I codici brevi sono progettati per essere più facili da leggere e ricordare rispetto ai normali numeri di telefono.

Nota: la combinazione di codice breve e SMS a un numero di telefono deve essere univoca. Utilizzo del comando

Stesso codice breve, un secondo SMS non può essere inviato allo stesso numero dalla stessa o da un'altra campagna quando esiste già una sessione. In questi casi, l'applicazione utilizza il codice breve secondario, se mappato.

10. Selezionare un **tipo di testo**. È possibile selezionare tra **Dinamico**, **Statico** e **Bidirezionale**.

Nota: se si seleziona Tipo di testo come Statico, non è possibile utilizzare un Prevalidatore nella pagina Moduli.

Forme

Un amministratore può creare una serie di domande o messaggi predefiniti e allegarli a un modulo. Ogni domanda o messaggio viene inviato come SMS ai contatti. In base al SMS di risposta fornito dal cliente, viene intrapresa l'azione successiva. Utilizzando la funzione Modulo, creare domande, scrivere condizioni per domande e collegare una domanda all'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 alla **scheda Modulo** 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
3. Configurare il campo Business, la variabile globale, il campo domanda e la funzione Libreria.

Variabili globali

È possibile assegnare valori alle variabili globali e utilizzarli nel modulo di SMS a 2 vie. I valori di queste variabili vengono aggiunti ai SMS messaggi inviati utilizzando questo script.

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

È possibile utilizzare il **blocco** di testo per inserire le risposte evocate in forma di testo dai clienti.

1. Trascinare e rilasciare il **testo** nel riquadro sinistro per visualizzare lo schermo.
2. Continuare il processo di creazione di un modulo.

Scelta dell'opzione

È possibile utilizzare l'**opzione Scelta** per offrire più scelte ai clienti per selezionare una o più risposte durante una chiamata con gli agenti.

1. Trascinare e rilasciare l'opzione **Scelta** dal riquadro di sinistra per visualizzare lo schermo.
2. Continuare il processo di creazione di un modulo. Vedere Creazione di un modulo.

Prevalidatore

Pre-Validator è un generatore di condizioni che consente all'utente di creare condizioni durante l'invio di un messaggio ai clienti.

Nota: non è possibile aggiungere un preconvalidatore se il tipo di testo della pagina Campagna è statico. Creare la condizione:

1. Selezionare una delle condizioni Businessfield, Variabile globale o Booleana.
2. Seleziona una condizione dal menu a discesa.
3. Selezionare un valore nella casella di testo del valore.
4. Fare clic su **Aggiungi** o **Elimina** per aggiungere o rimuovere condizioni.
5. Se tutte le condizioni sono soddisfatte, l'applicazione invia messaggi (per SMS a 2 vie) / domande (per Call Guide) ai clienti. Allo stesso tempo, queste domande vengono visualizzate anche sul Agent Desktop.
6. Se le condizioni non sono soddisfatte, i messaggi / domande non vengono inviati ai clienti.
7. Dopo aver completato la sezione Prevalidator, continuare il processo di creazione di un modulo. Vedere Creazione di un modulo.

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.

Creare un modulo

Effettuare il passaggio seguente per creare un modulo:

1. Immettere un nome **e** una **descrizione** del modulo.
2. Selezionare la casella di controllo **Codifica richiesta se si desidera che il messaggio venga codificato prima dell'invio**. Questo viene decodificato dal fornitore di servizi prima della consegna al cliente.

Nota: la codifica è utile per recapitare messaggi (in lingue con caratteri non latini) senza alterare il testo.

3. Le seguenti proprietà nel *file web.config* di LCMITREngine controllano questa funzionalità:

```
<add key="EnableTextEncode" value="true" />  
<add key="TypeofEncode" value="Unicode2Hex" />
```

4. Inserisci il titolo di una **domanda**. È possibile creare un numero qualsiasi di domande in un modulo.
5. Inserisci un **testo** di domanda che viene inviato come SMS ai contatti per questa campagna.
6. Dall'elenco a **discesa Condizioni**, selezionare le condizioni per questa domanda. Per aggiungere condizione, vedere "Condizione di costruzione" nella pagina successiva.
7. Fai clic su **Salva**.
8. Fai clic su **Copia** per copiare un modulo da una campagna ad altre campagne all'interno dello stesso gruppo di campagne. Non è possibile copiare moduli tra gruppi di campagne. Inoltre, assicurati che i campi aziendali creati nei moduli siano sincronizzati con quelli della campagna.
9. Dall'elenco a **discesa Seleziona campagna**, seleziona la campagna in cui desideri copiare questo modulo. Immettere un nome univoco nel campo Nome modulo.

10. Fare clic su **Crea** per creare un modulo. Viene visualizzato il messaggio Salvato correttamente per conferma.
11. Fare clic su **Elimina** per eliminare un modulo. Fare clic su **OK** per eliminare e chiudere la finestra di dialogo.

Condizione di costruzione

1. Dall'elenco **a discesa Condizioni**, selezionare le condizioni per questa domanda.
2. I **campi** delle domande, **le** variabili globali o **le condizioni** booleane per le quali si desidera scrivere le condizioni.
3. Condizione per la domanda o variabile globale. Utilizzando queste condizioni, gli utenti possono convalidare sia i tipi di dati numerici che quelli stringa. Le scelte disponibili per la condizione sono:
 - a. È esattamente uguale a
 - b. È maggiore di
 - c. È maggiore o uguale a
 - d. È minore di
 - e. È minore o uguale a
 - f. Non è uguale a
 - g. Sta iniziando con
 - h. Sta finendo con
 - i. Contiene

Nota: quando si eseguono funzioni jolly inizia con, termina con e contiene, prefisso e suffisso la stringa con il segno "%". Ad esempio, %searchvalue%.
4. Immettere un valore per la condizione. È possibile utilizzare un campo business, una variabile globale, una funzione JavaScript o un campo domanda come valore trascinandoli qui. È possibile richiamare una chiamata al servizio Web.
5. È inoltre possibile assegnare un valore personalizzato, ad esempio espressioni, valori hardcoded e così via.
6. Selezionare la condizione dal menu a discesa per l'azione successiva a questa domanda:
7. Seleziona Bot: seleziona questa opzione per scegliere un bot di chat. Seleziona un bot di chat dal menu a discesa successivo. Imposta un risultato positivo per il chat bot dal menu a discesa dei risultati corrispondente e inserisci un messaggio di fine sessione appropriato nella casella di testo, accanto ad esso. Ripetere la stessa procedura applicabile per un esito negativo e fare clic su Salva.
8. Selezionare Bot ed eseguire script: selezionare questa opzione per scegliere un bot di chat ed eseguire uno script definito. Seleziona un bot di chat dal menu a discesa successivo. Nella sezione Successo ChatBot, seleziona un'opzione (Se vero, Se falso) dall'elenco a discesa Condizioni booleane. Immettere il nome di una funzione di script o un'espressione



booleana nel campo di testo, accanto all'elenco a discesa Condizioni booleane. Scegliere un risultato di fine sessione corrispondente e il messaggio di sessione per il comando. Ripetere la stessa operazione per impostare un comando per la condizione ELSE.

9. Vai a Domanda successiva: selezionare questa opzione per inviare la domanda successiva come SMS a un contatto in base alla risposta ricevuta per questo SMS. Nell'elenco a discesa Seleziona domanda, selezionare la domanda successiva da seguire dopo l'invio della domanda
10. Reimposta e vai alla domanda successiva: seleziona questa opzione per inviare la domanda SMS successiva come SMS a un contatto 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.
11. Assegna valore: selezionare questa opzione per assegnare un valore per 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.
12. 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 inviare un messaggio di fine sessione come Grazie per aver partecipato come messaggio di ringraziamento. Questa operazione è facoltativa e funziona solo se la risposta ricevuta corrisponde alla condizione. Se viene ricevuta una risposta non valida, la stessa domanda viene inviata nuovamente come SMS.
13. 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 dall'elenco a discesa successivo. Non è possibile restituire un valore dalla funzione JavaScript.
Nota: non è possibile reimpostare i tipi primitivi come integer, float, decimal, string, ecc.
14. Fare clic su **Modifica** per modificare i campi.
15. Utilizzare il **+ Aggiungi** per aggiungere un'altra condizione AND o OR.

Settori di attività

Tutti i campi di attività associati a una campagna vengono compilati in questa sezione.

Dal riquadro sinistro, trascinare e rilasciare i campi aziendali sui campi del valore per memorizzare i campi aziendali per le condizioni. [BFLD. BusinessFieldName] è il formato per il campo business.



Variabili globali

È possibile assegnare valori alle variabili globali e utilizzarli nel modulo di SMS a 2 vie. I valori di queste variabili vengono aggiunti ai SMS messaggi inviati utilizzando questo script.

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.

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 in qualsiasi punto dei campi delle condizioni. Dal riquadro sinistro, trascinare i campi della domanda per impostare o memorizzare questa risposta per la condizione selezionata.

Avvertenza:

- 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.

Pre-validatore

Pre-Validator è un generatore di condizioni che consente all'utente di creare condizioni durante l'invio di un messaggio ai clienti.

Nota: non è possibile aggiungere un prevalidatore se il tipo di testo della pagina Campagna è statico. Creare la condizione:

1. Selezionare una delle condizioni Businessfield, Variabile globale o Booleana.
2. Seleziona una condizione dal menu a discesa.
3. Selezionare un valore nella casella di testo del valore.
4. Fare clic su **Aggiungi** o **Elimina** per aggiungere o rimuovere condizioni.
5. Se tutte le condizioni sono soddisfatte, l'applicazione invia messaggi (per SMS a 2 vie) / domande (per Call Guide) ai clienti. Allo stesso tempo, queste domande vengono visualizzate anche sul Agent Desktop.
6. Se le condizioni non sono soddisfatte, i messaggi / domande non vengono inviati ai clienti.
7. Dopo aver completato la sezione Prevalidator, continuare il processo di creazione di un modulo. Vedere Creazione di un modulo.

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

Report

Sono disponibili i seguenti rapporti:

- Livello campagna: popola il numero di messaggi inviati e ricevuti per la campagna selezionata. Inoltre, questo rapporto popola anche il numero di messaggi inviati e ricevuti da SMS contenuto.
- Dettagli sessione campagna - Mostra i dettagli relativi a campagne di successo, falliti, completati, in corso SMS campagne, sia come riepilogo che come report separato per ciascuno.
- Tempo medio di completamento: indica il tempo medio impiegato per completare la sessione per i contatti di chiamata, nonché i dettagli della sessione di contatto.
- Guida chiamate: visualizza il nome della campagna e il numero di contatti.

Livello della campagna

Puoi visualizzare i seguenti rapporti a livello di campagna:

- Consegne SMS recenti - Viste Grafico e Tabella
- Messaggi inviati e ricevuti a ore
- Messaggi inviati e ricevuti tramite contatto
- Messaggi inviati e ricevuti dal contenuto

Visualizza report

Per visualizzare il report:

1. Passare a **Script Designer**> **Campaign**. Seleziona la campagna nel riquadro a sinistra.
2. Selezionare **Da data** e **A data** dal pannello data.
Nota: il periodo di reporting predefinito è impostato su una settimana per il rapporto sulla leva della campagna e un giorno per il rapporto sul completamento medio.
3. Seleziona un gruppo **di campagne** e una **campagna** dal menu a discesa. Fare clic su **Seleziona tutto** per selezionare la campagna in una sola volta. L'opzione Seleziona tutto non è applicabile per il report Tempo medio di risposta.

4. Selezionare il modulo per il quale si desidera il report. Questi moduli vengono visualizzati in base alla campagna selezionata.
5. Immettere un **numero** di contatto a cui sono stati inviati i messaggi.

Consegne SMS recenti

Questo rapporto visualizza il numero di messaggi inviati per una campagna.

L'asse verticale contiene il numero di messaggi inviati e l'asse orizzontale contiene le campagne per le quali sono stati inviati i messaggi. La vista Grafico visualizza il rapporto solo per le 25 campagne più recenti.

Messaggi inviati e ricevuti di ora

Fai clic su qualsiasi campagna per eseguire il drill-down nel report Messaggi inviati e ricevuti per ora. Il report contiene le seguenti informazioni:

| Campo | Descrizione |
|-------------------|--|
| Nome campagna | La campagna per la quale viene reso il report. |
| Data | La data in cui sono stati inviati i messaggi da questa campagna. |
| Ora | Intervallo di tempo per questa voce di riga. |
| Messaggi inviati | Numero di messaggi inviati entro questo intervallo di tempo. |
| Messaggi ricevuti | Numero di messaggi ricevuti in questo intervallo di tempo. Data e ora in cui è stata utilizzata la guida chiamata. |

Messaggi inviati e ricevuti per tutti i contatti

Questo rapporto descrive in dettaglio il numero di messaggi inviati e il numero di risposte ricevute da ciascun contatto nella campagna selezionata.

Il report contiene le seguenti informazioni:

| Campo | Descrizione |
|------------------------|---|
| Nome campagna | La campagna per la quale viene reso il report. |
| Numero di contatto | Il numero di contatto a cui sono stati inviati i messaggi di questa campagna. |
| Sessione iniziata alle | Ora di inizio della sessione SMS per questo contatto. |
| Inviato | Numero di messaggi inviati a questo numero di contatto. |
| Ricevuta | Numero di messaggi ricevuti da questo numero di contatto. |

| | |
|-------|---|
| Stato | Stato di questo numero di contatto. Uno dei seguenti: <ul style="list-style-type: none"> • Completata • Timeout • Non riuscite • In corso |
|-------|---|

Messaggi inviati e ricevuti dal contenuto

Questo rapporto visualizza il contenuto di tutte le domande per un contatto specifico. Il report contiene le seguenti informazioni:

| Campo | Descrizione |
|--------------------|---|
| Nome campagna | La campagna per la quale viene reso il report. |
| Nome modulo | Nome del modulo con cui sono stati inviati i messaggi. |
| Numero di contatto | Il numero di contatto a cui sono stati inviati i messaggi di questa campagna. |
| Messaggio | Contenuto del messaggio SMS inviato al contatto. |
| Data e ora | Data e ora in cui il messaggio è stato inviato al contatto. |

Tempo medio di completamento

Il rapporto fornisce informazioni sul tempo medio impiegato in ore per completare una sessione completa per i contatti in cui viene inviato almeno un SMS. Il rapporto mostra le 25 campagne più recenti. Non tiene conto delle sessioni che in media superano le sei ore per sessione.

Il report include i seguenti parametri:

| Campo | Descrizione |
|---|---|
| Nome campagna | Nome della campagna per la quale viene eseguito il rendering del report. |
| Tempo medio di completamento (ore/minuti) | Tempo medio di completamento in ore per una sessione in cui almeno un SMS viene inviato a un contatto per una campagna. |

Tempo medio di risposta

Il report visualizza il tempo medio impiegato per rispondere a una domanda per il modulo selezionato.

Fare clic su **Tempo** medio di risposta per completare i parametri del report. Questo è obbligatorio.
Fare clic su **Cerca** per visualizzare il report nella vista Grafico.

Il report include i seguenti parametri:

| Campo | Descrizione |
|------------------------------------|---|
| Nome campagna | Nome della campagna per la quale viene eseguito il rendering del report. |
| Da Nome | Nome modulo con cui sono stati inviati i messaggi. |
| Titolo della domanda | numero di contatto al quale sono stati inviati i messaggi da questa campagna. |
| Tempo medio di risposta (min: sec) | Tempo medio impiegato dai clienti per rispondere a questa domanda. |

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. Seleziona un **Nome** modulo da mappare per questa campagna di SMS a 2 vie.

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. |

Configurazione

I codici brevi noti come numeri brevi sono numeri di telefono speciali, significativamente più brevi dei numeri di telefono completi che possono essere utilizzati per ricevere SMS dai telefoni cellulari di alcuni / tutti i fornitori di servizi. I codici brevi sono progettati per essere più facili da leggere e ricordare rispetto ai normali numeri di telefono.

La funzione di SMS a 2 vie consente di configurare due codici brevi utilizzando uno come codice breve principale e l'altro come codice breve secondario.

Utilizzando la **funzione Configurazione**, è possibile configurare gli short code con cui vengono inviati i messaggi ai contatti e le risposte vengono ricevute su questo short code.

1. Passare alla **Configurazione** e immettere i seguenti dettagli:
2. Inserire un nome visualizzato.
3. Inserisci un codice breve. Il codice breve deve contenere solo caratteri alfanumerici e trattini. Viene visualizzato come nome dell'indirizzo del mittente ai clienti che ricevono messaggi SMS.

Limitazioni

Esistono alcune limitazioni che gli amministratori incontrano durante la configurazione del componente del modulo di SMS a 2 vie.

Settori di attività

I parametri aziendali creati con spazi vuoti nei nomi non vengono visualizzati per la selezione nel modulo SMS a 2 vie. Quando i campi business mappati per un modulo vengono modificati o eliminati in Business Parameter, le modifiche non vengono riflesse nel modulo 2-Way SMS. Tuttavia, quando si apre e si salva il modulo per il quale sono stati modificati i campi business, viene visualizzata una finestra di dialogo che richiede le modifiche apportate nei campi aziendali. I campi business modificati vengono popolati nel riquadro sinistro sotto il riquadro Campi business. Configura le modifiche richieste per i campi aziendali nella sezione del modulo.

Forme

Puoi modificare un modulo attivo per il quale è in esecuzione la campagna. Ma le modifiche apportate nel modulo non vengono applicate ai contatti in corso. Le modifiche modificate vengono applicate ai nuovi contatti per la campagna specifica. Tuttavia, se il servizio viene riavviato, le modifiche modificate vengono applicate ai contatti in corso.

Condizioni

Gli elementi modulo inattivi (di colore grigio) non sono applicabili.
Guida per l'utente di Cisco Webex Contact Center

Funzioni

Quando si definisce una funzione JavaScript, il formato deve iniziare con *txml.* e terminano con punto e virgola (;)

Sintassi

```
txml. FunctionName = funzione (A,B)
{
  Inserisci qui il tuo codice per restituire
  A+B;
};
```

Quando si chiama una funzione nell'area di testo della domanda o nel campo del messaggio Termina sessione, si applicano i seguenti formati:

Sintassi

```
[txml.func-name(GlobalVariableName, BFLD. BusinessFieldName, QFLD. QuestionFieldName)]
```

È obbligatorio anteporre ai campi business e ai campi delle domande BFLD e QFLD. Quando si chiama una funzione nel campo condizione, si applicano i seguenti formati:

Sintassi

```
txml.func-name(GlobalVariableName, BFLD. BusinessFieldName, QFLD. QuestionFieldName)
```

Oppure

```
txml.func-name([GlobalVariableName], [BFLD. BusinessFieldName], [QFLD. QuestionFieldName])
```

Oppure

```
[txml.func-name(GlobalVariableName, BFLD. BusinessFieldName, QFLD. QuestionFieldName)]
```

È obbligatorio anteporre ai campi business e ai campi domanda BFLD e QFLD. Se si desidera passare un valore hardcoded, racchiuderlo tra virgolette singole (ad esempio, valore).

Avvertenza:

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(QFLD. QuestionFieldName)`, `parseFloat(QFLD. QuestionFieldName)` e così via.

JQuery e i framework JavaScript più recenti non sono supportati.



Webservice

Per richiamare un servizio Web per la modifica del database, utilizzare il frammento di codice seguente nello script durante la creazione di un modulo.

Nota: esporre i metodi del servizio Web REST API o del API Web per recuperare valore dal database. Il servizio Web ASMX non è supportato.

Nell'esempio seguente viene illustrato un metodo denominato GetRating() che restituisce la classificazione in base al numero di telefono immesso.

Esempio 1

Esposizione della chiamata REST API Webservice tramite JavaScript.

```
txml. GetRating = funzione (telefono)
{
var url = 'http://localhost/TestRestService/Con-tactService.svc/GetRating/'+ phone; return (new
WebClient()). DownloadString(url);
};
```

Esempio 2

Utilizzo del codice JavaScript per ottenere un URL:

```
txml.getUrl = funzione (telefono)
{
var url = 'http://localhost/TestRestService/ContactSer-vice.svc/GetRating/'+ phone; return url;
};
```

Utilizzare il codice nel campo condizione:

```
(nuovo WebClient()). DownloadString(txml.getUrl( QFLD.phone )
```

Esempio 3

Utilizzare il codice nel campo condizione:

```
(new WebClient()) . DownloadString('http://localhost/TestRestSer-vice/ContactSer- vice.svc/GetRating/'+ telefono)
```

Di seguito è riportato il codice API REST (.NET) di esempio per i metodi precedenti:


```
[Contratto di servizio]
interfaccia pubblica IContact
{
[OperationContract]
[WebGet(UriTemplate = "GetRating/{phonenumber}";
RequestFormat = WebMessageFormat.Json, ResponseFormat = WebMessageFormat.Json)] int
GetRating(string PhoneNumber);
}
public class ContactService: IContact
{
public int GetRating(string PhoneNumber)
{
restituire ContactDataAccess.GetRating(PhoneNumber);
}
}
```

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

Vai alla campagna e **seleziona le campagne disponibili dai gruppi di campagne visualizzati, allega o sostituisci i moduli del questionario e configura i parametri per l'esecuzione** di una campagna di SMS a 2 vie.

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. Seleziona un **Nome** modulo da mappare per questa campagna di SMS a 2 vie.

Modulo

Un amministratore può creare una serie di domande o messaggi predefiniti e allegarli a un modulo. Ogni domanda o messaggio viene inviato come SMS ai contatti. In base al SMS di risposta fornito dal cliente, viene intrapresa l'azione successiva. Utilizzando la funzione Modulo, creare domande, scrivere condizioni per domande e collegare una domanda all'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 alla **scheda Modulo** 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
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

Modulo

Variabili globali

È possibile assegnare valori alle variabili globali e utilizzarli nel modulo di SMS a 2 vie. I valori di queste variabili vengono aggiunti ai SMS messaggi inviati utilizzando questo script.

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 in qualsiasi punto dei 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 sui beni che un cliente detiene come casa, auto, moto 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 **Si** 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 dall'elenco a discesa successivo. 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.

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 nella risoluzione dei problemi dell'applicazione. In questa sezione viene fornita una panoramica degli avvisi e vengono descritte le varie impostazioni per ottimizzare l'efficacia di questa funzione.



registrate su un indirizzo di IP ricevitore o una porta configurati. 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.

Monitoraggio campagna

Gli avvisi sulle campagne sono progettati specificamente per inviare notifiche agli amministratori in merito alle statistiche relative ai contatti per le campagne selezionate.

Previsioni della campagna

Campaign Forecast è una funzionalità che visualizza la proiezione dei contatti che possono essere chiamati in uscita o bloccati nelle tre ore successive. La pagina Previsione campagna presenta due schede: Previsione di consegna dei contatti e Previsione di esclusione dei contatti.

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 dispone di 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 offre il vantaggio di ricevere notifiche sugli eventi nella home page 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 viene quindi inviato a un host IP

designato SNMP le notifiche vengono inviate come una delle seguenti:

- Trappole - Messaggi inaffidabili, che non richiedono la conferma di ricezione da parte del SNMP gestore.
- Informa - Messaggi affidabili, che vengono memorizzati in memoria fino a quando il gestore della SNMP non emette una risposta. Le informazioni utilizzano più risorse di sistema rispetto alle trap.

Per utilizzare SNMP notifiche 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 la **scheda Impostazioni** per controllare tutti i componenti e gli eventi specifici in ogni componente che si desidera 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, attivare l'interruttore **Abilita componente**. 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, attivare l'interruttore **Abilita** 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 |
| LCMScriptEngine | 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 servizio Receiver 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 Receiver 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 | <p>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:</p> <p>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.</p> <p>Carica oggi : visualizza il numero di contatti aperti caricati durante il giorno corrente per la campagna.</p> |
|---------------|--|

| | |
|---|--|
| Contatti disponibili | <p>Il numero di contatti aperti che è possibile chiamare in uscita o le successive tre ore.</p> <p>Nota: l'intestazione della colonna contiene la durata configurata nella proprietà web.config del componente Service ExclusionPredictionInHours. Se le ore configurate qui sono due, l'intestazione viene visualizzata come Contatti disponibili per le successive 2 ore.</p> <p>Totale : visualizza il numero totale di contatti aperti per la campagna che devono essere chiamati in uscita per il giorno corrente.</p> <p>Caricati oggi : visualizza il numero di contatti aperti caricati durante il giorno corrente da chiamare lo stesso giorno per la campagna.</p> |
| 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 | <p>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.</p> <p>Note:</p> <p>Ecc. e la percentuale di completamento non sono applicabili alle campagne con elenchi condivisi.</p> <p>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.</p> |
| 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 $(\text{Contatti completati} * 100) / \text{Contatti totali}$. |

Il totale dei contatti viene calcolato utilizzando la seguente formula:

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

Strumenti

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 disattivare questa opzione.



2. Impostare l'opzione **Archivia** su **OFF** se non si desidera archiviare i dati eliminati.

Nota: se si disattiva l'interruttore 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 209.
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 |

| | |
|-------------------------|---|
| | <p>arancione se si tratta di una tabella definita dall'utente e grigio 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.</p> |
| Descrizione | Descrizione dei dati memorizzati nella tabella |
| Giorni di conservazione | <p>Numero di giorni per conservare i dati nella tabella specifica. L'utilità di eliminazione e archiviazione elimina i dati più vecchi del numero di giorni di conservazione qui descritti. Ad esempio, se hai previsto 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 (report o altro) una volta rimossi dalla tabella del database.</p> <p>Se si configura 0 (zero) giorni come conservazione, tutti i record che risiedono nel database nella finestra di eliminazione con figura vengono rimossi dal database. Il gruppo di tabelle viene fornito con un valore predefinito dei giorni di conservazione di 365 giorni.</p> |
| Archivio | <p>Se hai scelto di archiviare i tuoi dati nella sezione Impostazioni comuni, puoi scegliere di non archiviare tabelle specifiche qui.</p> <p>Se si è scelto di NON archiviare i dati nella sezione Impostazioni comuni, l'attivazione dell'interruttore Archivia in questa sezione non archiverà i dati della tabella.</p> |
| Epurazione | <p>Non è possibile disattivare l'eliminazione nella sezione Impostazioni comuni. È comunque possibile scegliere di non eliminare i dati da determinate tabelle. Disattivare l'interruttore Spurgo (per la tabella specifica) per le tabelle specifiche. Ciò garantisce che i dati in questa tabella non vengano eliminati anche se più vecchi dei giorni di conservazione definiti.</p> |

| | |
|---------------------------------------|--|
| 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 | Attiva questa opzione se desideri eliminare i dati "archiviati" dopo la conservazione dell'archivio |

| | |
|--------|--|
| | Giorni. |
| Azioni | Consente di modificare i giorni di conservazione, disattivare o attivare l'archiviazione e/o l'eliminazione, modificare i giorni di conservazione dell'archivio e attivare/disattivare l'eliminazione dell'archivio. 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 | <p>Stato di eliminazione</p> <p>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 record residui 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.</p> <p>L'operazione riuscita indica che tutti i record sono stati eliminati correttamente (e archiviati, se configurati).</p> <p>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.</p> |

| | |
|-----------------------|---|
| Record interessati | <p>Numero di record eliminati (e archiviati, se configurati) come parte di questa attività di eliminazione.</p> <p>Se il numero di record in una tabella è molto grande, l'utilità di eliminazione e archiviazione esegue l'attività batch in senso lato, con ogni batch contenente un numero preconfigurato di record alla volta. Questo numero è specificato nella proprietà PurgeBatchSize del file web.config PurgeArchive.</p> |
| 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 è riuscita e la seconda iterazione non riesce a causa di qualche motivo (errore del database, ad esempio), l'attività di eliminazione viene contrassegnata come Fail- ure. 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 **dicartella** 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 **diconservazione**.
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** nella scheda Azione .
2. Aggiorna i dettagli e fai clic su **Salva**.

Eliminare le impostazioni di eliminazione del file o Elimina file

1. Selezionare l'opzione Elimina file o Elimina impostazioni file e fare clic sull'icona **Elimina** nella scheda Azione .
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 alla **scheda Impostazioni** e verificare che l'opzione **Elimina** sia impostata su Attivato. Gli utenti non possono disattivare questa opzione.
2. Attivare l'opzione **Archivia** disattivata se non si desidera archiviare i dati eliminati.

Nota: se si disattiva l'interruttore 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. **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 l'autenticazione SQL) con nomi utente e password diversi. Pollici

server condivisi in cui utenti diversi dovrebbero avere accesso a database diversi, SQL è preferibile l'autenticazione. SQL'autenticazione è necessaria anche quando un client (computer remoto) si connette a un SQL istanza del server in un computer diverso da quello su cui è in esecuzione il client.

- b. **Autenticazione** di Windows: quando si accede a SQL server 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 propri 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. **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 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'autenticazione è necessaria anche quando un client (computer remoto) si connette a un SQL istanza del server in un computer diverso da quello su cui è in esecuzione il client.
 - b. **Autenticazione** di Windows: quando si accede a SQL server dallo stesso computer in 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 propri 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 **delbucket** 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 **delcliente**. 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 assegna 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 configurata al punto 5 precedente. Per l'autenticazione è necessaria la combinazione di un ID chiave di accesso e di una chiave di accesso segreta. |
| 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. |
| 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 |
| Percorso | Percorso del Drive condiviso in cui i dati devono essere archiviati |
| Autenticazione SQL | 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, l'autenticazione SQL è differita. SQL l'autenticazione è necessaria anche quando un client (computer remoto) si connette a un'istanza di SQL server su un computer diverso da quello su cui è in esecuzione il client. |
| Autenticazione di Windows | Quando si accede a SQL server dallo stesso computer su cui è installato, normalmente 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 queste credenziali per consentire all'utente di accedere ai propri 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 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 <code>service_account</code> 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. |

