Gebruikershandleiding van Webex Contact Center Campagnebeheer

Versie 4.2.1.2501

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

DE SPECIFICATIES EN INFORMATIE BETREFFENDE DE PRODUCTEN IN DEZE HANDLEIDING KUNNEN ZONDER KENNISGEVING WORDEN GEWIJZIGD. ALLE UITEENZETTINGEN, INFORMATIE EN AANBEVELINGEN IN DEZE HANDLEIDING WORDEN GEACHT ACCURAAT TE ZIJN MAAR WORDEN GEPRESENTEERD ZONDER ENIGE VORM VAN GARANTIE, EXPLICIET OF IMPLICIET. GEBRUIKERS DRAGEN DE VOLLEDIGE VERANTWOORDELIJKHEID VOOR HET TOEPASSEN VAN WELKE PRODUCTEN DAN OOK.

DE SOFTWARELICENTIE EN BEPERKTE GARANTIE VOOR HET BIJGAANDE PRODUCT WORDEN UITEENGEZET IN HET INFORMATIEPAKKET DAT BIJ HET PRODUCT WORDT GELEVERD EN ZIJN VIA DEZE VERWIJZING OPGENOMEN IN DIT DOCUMENT. ALS U DE SOFTWARELICENTIE OF BEPERKTE GARANTIE NIET AANTREFT, NEEMT U CONTACT OP MET UW CISCO-VERTEGENWOORDIGER VOOR EEN KOPIE.

De implementatie door Cisco van TCP-headercompressie is een aanpassing van een programma ontwikkeld door de Universiteit van Californië, Berkeley (UCB) als onderdeel van UCB's openbaar-domeinversie van het besturingssysteem UNIX. Alle rechten voorbehouden. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NIETTEGENSTAANDE ENIGE ANDERE GELDENDE GARANTIE WORDEN ALLE DOCUMENTBESTANDEN EN SOFTWARE VAN DEZE LEVERANCIERS GELEVERD 'ZOALS ZE ZIJN' MET ALLE EVENTUELE GEBREKEN. CISCO EN DE HIERBOVEN GENOEMDE LEVERANCIERS WIJZEN ALLE IMPLICIETE DAN WEL EXPLICIETE GARANTIES AF, MET INBEGRIP VAN, MAAR NIET BEPERKT TOT, VERKOOPBAARHEID, GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL EN HET NIET VORMEN VAN EEN INBREUK OP DE RECHTEN VAN DERDEN, OF GARANTIES DIE VOORTVLOEIEN UIT EEN HANDELS- OF GEBRUIKSCONVENTIE OF HANDELSPRAKTIJK.

IN GEEN GEVAL ZIJN CISCO OF HAAR LEVERANCIERS AANSPRAKELIJK VOOR ENIGE INDIRECTE, SPECIALE, INCIDENTELE OF GEVOLGSCHADE VAN WELKE AARD DAN OOK, INCLUSIEF, MAAR NIET BEPERKT TOT, VERLIES VAN INKOMSTEN OF VERLIES OF BESCHADIGING VAN GEGEVENS, VOORTVLOEIEND UIT HET GEBRUIK VAN DEZE HANDLEIDING OF UIT HET ONVERMOGEN DEZE HANDLEIDING TE GEBRUIKEN, ZELFS INDIEN CISCO OF HAAR LEVERANCIERS OP DE HOOGTE ZIJN GEBRACHT VAN DE MOGELIJKHEID VAN DERGELIJKE SCHADE.

IP-adressen (Internet Protocol-adressen) en telefoonnummers die worden gebruikt, worden verondersteld geen werkelijke adressen en telefoonnummers te zijn. Voorbeelden, weergegeven opdrachten, diagrammen met netwerktopologie en afbeeldingen die zijn opgenomen in het document worden alleen gebruikt voor illustratieve doeleinden. Elke overeenkomst tussen de gebruikte IP-adressen of telefoonnummers en werkelijke adressen of telefoonnummers berust op toeval.

Alle gedrukte en dubbele softwareexemplaren worden beschouwd als niet-gecontroleerde kopieën en voor de nieuwste versie dient naar de originele online-versie te worden verwezen.

Cisco beschikt wereldwijd over meer dan 200 kantoren. Adressen, telefoonnummers en faxnummers worden weergegeven op de website Cisco op www.cisco.com/go/offices.

Cisco en het Cisco-logo zijn handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken van Cisco en/of van zijn dochterondernemingen in de V.S. en andere landen. Ga naar het volgende adres voor een lijst met Cisco-handelsmerken: www.cisco.com/go/trademarks. Hier genoemde handelsmerken van derden zijn eigendom van hun respectievelijke eigenaren. Het gebruik van het woord partner impliceert geen samenwerkingsverband tussen Cisco en een andere onderneming. (1110R)

© 2024 Cisco Systems, Inc. Alle rechten voorbehouden.

Juridische informatie

DE SPECIFICATIES EN INFORMATIE BETREFFENDE DE PRODUCTEN IN DEZE HANDLEIDING KUNNEN ZONDER KENNISGEVING WORDEN GEWIJZIGD. ALLE UITEENZETTINGEN, INFORMATIE EN AANBEVELINGEN IN DEZE HANDLEIDING WORDEN GEACHT ACCURAAT TE ZIJN MAAR WORDEN GEPRESENTEERD ZONDER ENIGE VORM VAN GARANTIE, EXPLICIET OF IMPLICIET. GEBRUIKERS DRAGEN DE VOLLEDIGE VERANTWOORDELIJKHEID VOOR HET TOEPASSEN VAN WELKE PRODUCTEN DAN OOK.

DE SOFTWARELICENTIE EN BEPERKTE GARANTIE VOOR HET BIJGAANDE PRODUCT WORDEN UITEENGEZET IN HET INFORMATIEPAKKET DAT BIJ HET PRODUCT WORDT GELEVERD EN ZIJN VIA DEZE VERWIJZING OPGENOMEN IN DIT DOCUMENT. ALS U DE SOFTWARELICENTIE OF BEPERKTE GARANTIE NIET AANTREFT, NEEMT U CONTACT OP MET UW CISCO-VERTEGENWOORDIGER VOOR EEN KOPIE.

De implementatie door Cisco van TCP-headercompressie is een aanpassing van een programma ontwikkeld door de Universiteit van Californië, Berkeley (UCB) als onderdeel van UCB's openbaar-domeinversie van het besturingssysteem UNIX. Alle rechten voorbehouden. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NIETTEGENSTAANDE ENIGE ANDERE GELDENDE GARANTIE WORDEN ALLE DOCUMENTBESTANDEN EN SOFTWARE VAN DEZE LEVERANCIERS GELEVERD 'ZOALS ZE ZIJN' MET ALLE EVENTUELE GEBREKEN. CISCO EN DE HIERBOVEN GENOEMDE LEVERANCIERS WIJZEN ALLE IMPLICIETE DAN WEL EXPLICIETE GARANTIES AF, MET INBEGRIP VAN, MAAR NIET BEPERKT TOT, VERKOOPBAARHEID, GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL EN HET NIET VORMEN VAN EEN INBREUK OP DE RECHTEN VAN DERDEN, OF GARANTIES DIE VOORTVLOEIEN UIT EEN HANDELS- OF GEBRUIKSCONVENTIE OF HANDELSPRAKTIJK.

IN GEEN GEVAL ZIJN CISCO OF HAAR LEVERANCIERS AANSPRAKELIJK VOOR ENIGE INDIRECTE, SPECIALE, INCIDENTELE OF GEVOLGSCHADE VAN WELKE AARD DAN OOK, INCLUSIEF, MAAR NIET BEPERKT TOT, VERLIES VAN INKOMSTEN OF VERLIES OF BESCHADIGING VAN GEGEVENS, VOORTVLOEIEND UIT HET GEBRUIK VAN DEZE HANDLEIDING OF UIT HET ONVERMOGEN DEZE HANDLEIDING TE GEBRUIKEN, ZELFS INDIEN CISCO OF HAAR LEVERANCIERS OP DE HOOGTE ZIJN GEBRACHT VAN DE MOGELIJKHEID VAN DERGELIJKE SCHADE.

IP-adressen (Internet Protocol-adressen) en telefoonnummers die worden gebruikt, worden verondersteld geen werkelijke adressen en telefoonnummers te zijn. Voorbeelden, weergegeven opdrachten, diagrammen met netwerktopologie en afbeeldingen die zijn opgenomen in het document worden alleen gebruikt voor illustratieve doeleinden. Elke overeenkomst tussen de gebruikte IP-adressen of telefoonnummers en werkelijke adressen of telefoonnummers berust op toeval.

Alle gedrukte en dubbele softwarekopieën worden beschouwd als niet-gecontroleerde kopieën en voor de nieuwste versie dient naar de originele online versie te worden verwezen.

Cisco beschikt wereldwijd over meer dan 200 kantoren. Adressen, telefoonnummers en faxnummers worden weergegeven op de website Cisco op Cisco.com.

Opmerking wijzigen

In dit document worden de wijzigingen beschreven die in de gebruikershandleiding voor de versie zijn aangebracht. Het bevat een gedetailleerd logboek met wijzigingen in de verschillende secties.

Afdeling	Beschrijving wijzigen	Reden voor verandering	Datum	Versie
Gebruikers > rollen	**Toegang op basis van rol voor rapporten** Activeren van de controle over de zichtbaarheid van gegevens op basis van gebruikersmachtigingen: • Toegepast op **historische rapporten - bètaversie**, met besturingselementen voor campagnes, campagnegroepen en agenten bij het analyseren van records. • Filters voor campagnes, cam-ign groepen en agenten in de historische bètarapporten worden nu bestuurd door toegewezen rechten voor deze entiteiten. • Agentrechten wordt toegevoegd als nieuwe vermelding voor alle bellers. Agentfilter Tab is alleen zichtbaar wanneer u de rechten van agenten krijgt.	Implementatie van Historical Reports - bètaversie	07/02/2025	4.2.1.2501

Scriptontwerper	**Verbeterde scriptontwerper**
	• Updates voor het ontwerp van de pagina: de linker menubalk met beschikbare groepen is verwijderd. In de eerste Tab, die nu de naam 'Lijst' wordt genoemd, worden alle formulieren weergegeven die beschikbaar zijn in het systeem.
	• Tabbladen en functionaliteit:
	  • Lijst Tab: hiermee wordt een raster weergegeven met informatie over een lijst.
	  • Formulier Tab:
		Verbeterde scriptontwerper	07/02/2025	4.2.1.2501

	- Er is een nieuwe vervolgkeuzelijst toegevoegd om een campagne te selecteren, waarmee gebruikers formulieren kunnen maken die specifiek zijn voor campaigns. - De aanmaakelementen van formulieren staan eerder in het linker menu en zijn verplaatst naar de bovenste versie Tab. - De verschillende vormen van creation funcionaliteit blijven ongewijzigd. - Rapportnummer Tab: - Het menu aan de zijkant van de lijst met rapporten is verwijderd en vervangen door navigatienummer Tab onder de hoofdnavigatie			

	balk. - De activiteiten voor rapporten blijven ongewijzigd .			
Systeem > Opnieuw aanmelden-agenten tekenen	Met de optie Opnieuw toewijzen van agenten in het systeemmenu kunnen gebruikers nu AEM- en PRINT-contacten opnieuw toewijzen aan verschillende agenten, inclusief verwijderde of inactieve agenten. - Eerder werden verwijderde agenten verwijderd uit het Cam- paign Manager-	Verbeterde agenten opnieuw toewijzen	07/02/2025	4.2.1.2501

	systeem, waardoor hun			

	gekoppelde contacten inac-kan worden werkbaar. - Met deze verbetering worden verwijderde/inactieve agenten in het AE-systeem behouden met een markering (Is Verwijderd = 1) in de OBD_AgentSkills tabel, in plaats van te worden verwijderd. - Zo blijven verwijderde/actieve agenten zichtbaar op de pagina Agenten opnieuw toewijzen. Gebruikers kunnen hun contacten opnieuw toewijzen aan andere agenten. **Opmerking**: de functies voor persoonlijk terugbellen en AEM zijn niet van toepassing voor Webex CC.			
Gebied > systeem /Postcode	**Bijwerken statusconfiguratie** - De configuratie van de Staat wordt verplaatst naar een nieuwe groepering met Netnummer en Postcode, waardoor een meer intuïtieve en logische interface voor verouderde geografische conguraties wordt gecree-kt. - Status Tab wordt verwijderd uit de Staatsgroep en wordt uitgelijnd met gerelateerde geo-grafische entiteiten.	Wijziging staatswet	07/02/2025	4.2.1.2501

Campagne > AI-configuratie	De AI-configuratie Tab is gestreamd om alleen essentiële opties weer te geven, waardoor een schonere en gebruikersvriendelijkere interface wordt gecreëerd. De gebruikersinterface speelt de volgende elementen af: - **Beste tijd om contact op te bellen** Knevel. - **Schuifregelaar contactdrempel** (Max: 100) met een knop Opslaan die op een cor-beantwoordend antwoordt. We hebben RPC verwijderd en	Verbetering van de AI-configuratie Tab	7 feb. 2025	4.2.1.2501

	Drempel calculator van de ui.			
Uploaden > campagne	Opties voor zonenaam verwijderd in Contactupload – Handleiding, Profiel, Salesforce en A aan een profile uploaden, zijn de volgende opties voor zonenamen verwijderd: • Tijdzone campagne • Gebiedsspecifieke tijdzone • Specifieke tijdzone voor postcode • Specifieke tijdzone voor netnummer • Statusspecifieke tijdzone Het veld Zonenaam (Tijdzone) kan nog steeds als optioneel worden geüpload.	Verbetering van Greenzone, Staatswetgeving en Contact Block	07/02/2025	4.2.1.2501
Campagne > Greenzone set-tings	Opties voor zonenaam verwijderd in Contactupload – Handleiding, Profiel, Salesforce en A aan een profile uploaden, zijn de volgende opties voor zonenamen verwijderd: - Tijdzone campagne - Gebiedsspecifieke tijdzone - Specifieke tijdzone voor postcode - Specifieke tijdzone voor netnummer - Statusspecifieke tijdzone Het veld Zonenaam (Tijdzone) kan nog steeds als optioneel worden geüpload.	Verbetering van Greenzone, Staatswetgeving en Contact Block	07/02/2025	4.2.1.2501
Campagne > Greenzone set-tings	**Flexibele Greenzone-configuraties** - Meerdere opties voor berekeningen van Groene zones zijn nu beschikbaar in campagne con-figuratie. - De greenzone kan altijd worden ingeschakeld en	Verbetering van Greenzone, Staatswetgeving en Contact Block	07/02/2025	4.2.1.2501

	kan niet worden uitgeschakeld.			

	• Ten minste één Greenzone-selectie is vereist, waarbij Tijdzone van campagne als standaardselectie voor nieuwe campagnes is ingesteld. **Flexibele opties voor greenzoneconfiguratie** • Tijdzone campagne • Geüploade zone • Status • Postcode en overige postcode • Netnummer (Huidige modus of alle modi • Postcode modus (Huidige modus of alle modi)			
Kiesactie > Staatswetgeving	**Uitbreiding van de selec- tion van het staatsrecht** De uitgebreide configuratie statuswet biedt nu meer flexibiliteit doordat meerdere keuzes kunnen worden gemaakt. **Opties voor configuratie staatswet** • Status • Postcode en overige postcode • Netnummer (Huidige modus of alle modi) • Postcode modus (Huidige modus of alle modi)	Verbetering van Greenzone, Staatswetgeving en Contact Block	07/02/2025	4.2.1.2501

Campagne > Greenzone set-tings	**Verwijderen van uitgebreide groenzone als een specifieke optie** • Uitgebreide Greenzone is verwijderd als een stan-dalone-optie. • Gebruikers kunnen nu een com-binatie van Flexibele Green-	Verbetering van Greenzone, Staatswetgeving en Contact Block	07/02/2025	4.2.1.2501

	zone-opties op basis van hun vereisten. • Een combinatie van alle beschikbare opties zal gelijkwaardig zijn aan Enhanced Greenzone. Opties voor berekening van de groene zone na het verwijderen van verbeterde groenzone • Tijdzone campagne • Geüploade zone • Status • Postcode en overige postcode • Netnummer (Huidige modus of alle modi) • Postcode modus (Huidige modus of alle modi)			
Postcode > systeem	**Aanvullende configuratie postcode** • Aanvullende postcode kan niet worden ingeschakeld zonder postcode in te schakelen. • Zip Code kan echter onafhankelijk worden ingeschakeld in Flexible Greenzone en Enhanced State Law Con- figuratie.	Verbetering van Greenzone, Staatswetgeving en Contact Block	07/02/2025	4.2.1.2501
Uploaden > campagne	**Verbeterde uploaden van contacten** In Contact Upload – Manual, Profile, Salesforce, en A pincode uploaden is het toewijzen van postcodes nu verplicht bij het selecteren van Addi- tional Zip Code field mapping.	Verbetering van Greenzone, Staatswetgeving en Contact Block	07/02/2025	4.2.1.2501

Tijdzone > campagnegroep	De instellingen voor tijdzones zijn verwijderd uit Campagnegroepen.	Verbetering van Greenzone, Staatswetgeving en Contact Block	07/02/2025	4.2.1.2501
> campagne	Verbetering van het type tijdzone	Groenzone, Status	07/02/2025	4.2.1.2501

Gebruikstype tijdzone	In de campagneconfiguratie zijn de volgende opties beschikbaar voor het gebruikstype Tijdzone: - Geen - Afjakkeren - Als de optie Opheffen is geselecteerd, worden de tijdzones weergegeven die voor het systeem zijn ingeschakeld.	Wet en verbetering contactblokkering		
Campagne > groenzone	- Meerdere voorwaarden bepalen hoe contacten worden gebeld op basis van de instellingen van de flexibele green-zone. - Contactpersonen worden alleen gebeld als aan de vereiste voorwaarden wordt voldaan.	In dit hoofdstuk wordt uitleg uitgelegd over de op basis van inter- secties van verschillende Greenzone set-tings	07/02/2025	4.2.1.2501

Lijst met contacten voor campagne >	**Tijdzone-update voor contactlijsten en pagina Algemene uploads**
	- In contactlijsten Tab onder Campagnes geven de velden Datum en tijd weer op basis van de geconfigureerde tijdzone van het systeem in plaats van UTC (servertijdzone):
	  - Veld Begintijd op het subtabblad Contactpersonenlijst. o
	  - Veld Verwerkingstijd in het subsubvenster met gescrubeerde items in de lijst met scrubben: Tab.
	- Op de pagina Algemeen uploaden wordt in het veld Geüploade tijd de Datum en
		Contactpersonenlijst – verbeterde tijdzones	07/02/2025	4.2.1.2501

	tijd afgespeeld op basis van de geconfigureerde tijdzone van Sys- tem in plaats van UTC (servertijdzone). **Opmerking**: dit is de bètaversie.			
Campagne	Uitgebreid WxCC-voorbeeldcontact	WxCC ingesteld voor	07/02/2025	4.2.1.2501

Groepen >	Status door deze te integreren met het proces Telefonie Resultaat - Agent overslaan close. Dit is een beter beheer van de contactstrategie wanneer de status van een vooraf weergegeven contact als 'Actie' is gemarkeerd.	update contactstatus weergeven		
Algemene uploaden > systeem	Beperkte gebruik van enkele aanhalingstekens binnen het WAARDE-gedeelte van de service wanneer gebruikers voorwaarden maken voor het uploaden van contacten.	Syntaxisproblee m oplossen dat tot uploadfouten kan leiden	07/02/2025	4.2.1.2501
Gebruikershan dleiding > Systeem> > Snel zoeken	Aangepast snel zoeken om telefoonnummers weer te geven wanneer het telefoonnummer of het e-mailbericht van een contactpersoon is gemarkeerd als DNC of NDNC onder het *type Telefoon Num-ber* . Bedrijfsvelden worden weergegeven wanneer de gegevens van een contactpersoon worden toegevoegd als DNC of NDNC onder het *type zakelijk veld* . De sectie Snel zoeken onder de sectie Naleving is gewijzigd.	Om de onder-status van de gebruiker van de zoekresultaten met betrekking tot de DNC- en NDNC-typen te verbeteren.	25/10/2010	4.2.1.2410

Gebruikers handleiding > Campagne > Cam-paign > Cam- paign Group maken	De functie Snellere kiesmethode (ADM) wordt vanaf deze versie geïmplementeerd. Er wordt een opmerking verwijderd uit stap 3 van de sectie Groepselectie en na Groepselectie wordt een nieuwe sectietitel Versneld kiezen toegevoegd. Bovendien staat er een nieuwe sectie met de naam Control Agent Desktop aan het einde van de gebruikershandleiding.	Een snellere kiesmethode is een methode voor het voeren van uitgaande oproepen in een meer conforme vorm. Hiermee wordt het kiesproces efficiënt ingedeeld, waardoor agenten minder tijd en moeite nodig hebben om te bellen. Deze wijziging maakt de kwaliteitsstatus van de agent duidelijk en zorgt ervoor dat de gebruikers zich bewust zijn van de voordelen voor naleving en operationele verbeteringen.	25/10/2010	4.2.1.2410

Gebruikershandleiding > Waarschuwing > prognose en controle	De secties Campagneprognose en Cam-oplopende monitor onder Meldingen zijn in deze versie afgeschreven. De opties in het submenu worden verwijderd en zijn niet langer beschikbaar in de secties snelkoppelingen, rollen en rechten. De waarschuwingsfunctionaliteit is nu verschoven naar een hoofdmenu-item voor een betere toegankelijkheid en een gestroomlijnde navigatie.	De gebruikers op de hoogte brengen van de afschrijving van specifieke voorzieningen en van de herstructurering van de alarmsystemen voor een betere gebruikerservaring.	25/10/2010	4.2.1.2410
Gebruikershandleiding > CAMPAGNE > CSS	Aangepast zodat een bevestigingsbericht wordt weergegeven wanneer op de knop Verwijderen wordt geklikt voor de CSS-voorwaarden. Gebruikers moeten de verwijdering eerst bevestigen voordat ze verder gaan. Bijgewerkt in stap 7b onder CSS > Volgorde met.	Om ervoor te zorgen dat de gebruiker bewust wordt en dat acci-tandverwijderingen worden voorkomen door con- firmatie te vereisen voordat de definitieve handelingen worden uitgevoerd.	25/10/2010	4.2.1.2410
Gebruikershandleiding > Groep > Een voicemailgroep toevoegen > Voorspellende pacingmodus	Er is een opmerking toegevoegd voor stap 2b. Opmerking: de hier ingestelde kiesfrequentie moet lager zijn dan of gelijk zijn aan de waarde in het veld Max. kiesfrequentie.	Om de beperkingen voor de kiesfrequenties duidelijk te maken.	16/08/2024	4.2.1.2407
Gebruikershandleiding > Webex Contact Center Dialer	Er is een opmerking toegevoegd voor stap 9. Opmerking: elke wijziging in de instellingen van Beller vereist een nieuwe synchronisatie om alle resultaten van de Webex Contact Center Beller te verkrijgen.	Om helderheid te geven over de noodzaak van synchronisatie na een wijziging van de instellingen.	16/08/2024	4.2.1.2407

Afgeschreven items

Afdeling	Itembeschrijving	Datum	Versie
Naleving > systeem	De JSON-uploadoptie is verwijderd voor het vaardigheidstype uploaden.	07/02/2025	4.2.1.2501
Groepen > tijdzones	**Afschrijving van tijdzones binnen campagnegroepen** • De mogelijkheid om timings in te stellen voor tijdzones binnen een campagnegroep is afgeschreven.	07/02/2025	4.2.1.2501

	• Klanten kunnen aangepaste timings op campagneniveau blijven configureren met de optie Opheffen.		
Campagnes > Details Home pagina > Prestatiedashboard	**Afgeschreven oproep van verwachte voltooiingstijd** De functie Verwachte voltooiingstijd is verwijderd uit het dashboard voor campagnes en perdance. Er zijn geen alternatieve opties beschikbaar voor deze functionaliteit. Klanten en partners die deze functie op dat moment gebruiken, worden aangeraden contact op te neemt met A aan voor verdere hulp.	07/02/2025	4.2.1.2501
Scriptontwerper	Het gebruik van VB-scripts voor Voorafoproep, SMS en E-mail binnen campagnes is afgeschreven. WIJ raden klanten aan te migreren naar bibliotheekscripts voor continue functionaliteit.	07/02/2025	4.2.1.2501

INHOUDSOPGAVE

Opmerking wijzigen 2
Afgeschreven items 10
Klantenbetrokkenheid 15
Integratie 15
Webex-contactcenter 15
Gebruikershandleiding voor Campagnebeheer 16
Campagnebeheer-console 16
Taalondersteuning 16
pagina Home 16
Home Paginawidgets 17
Real-time momentopnamen 17
Snelkoppelingen 18
Campagnespecifieke snelle koppelingen 18
Takenlijst 19
Licentieschending 19
Campagne 19
Voorwaarden 20
Aan de slag 20
Een campagne maken 25
Campagnegroep 26
Contactstrategie 27
Campagnedetails 29
Campagne configureren 33
Groep 76
Een groep openen 76
Een spraakcampagnegroep toevoegen 76
Een handmatige campagnegroep toevoegen 80
Systeemconfiguratie 81
Modi 85
Tijdzone 86
Naleving 88
Algemeen uploaden 94
Resultaat van uw bedrijf 102
Staat, netnummer en postcode 104
Staatsrecht 107
Feestdagen 110
URL 111
Profiel 112

Privacynaleving 117
Overige instellingen 120
Agenten opnieuw toewijzen 123
Algemene bedrijfsparameters 125
Hoge beschikbaarheidsstatus 127
Identiteitsverificatie 127
Campagne exporteren of importeren 129
Campagnecategorie 131
Configuratie CPaaS-provider 133
API-toetsen 135
Opbouwfunctie voor nalevingsvoorwaarden 137
PII-beveiliging 140
Nummer Webex Contact Center beller 142
Contactstrategie 143
MODI TOEVOEGEN 143
Contactstrategie - Typen 144
Contactstrategie maken 144
Modusbeheer 146
Licentie 148
Gebruiksrapport 149
Gebruiker 152
Gebruikers maken 152
Velden 153
Gebruikers maken 153
Domeingebruikers maken 155
SSO-gebruikers maken 156
Rollen 157
Scriptontwerper 163
Gesprekshandleiding 163
Meldingen 170
Systeemmeldingen 171
Systeemmeldingen 171
Campagnemonitor 175
Prognose campagne 176
Gereedschap 178
Opschonen en archief 179
Controle Agent Desktop 189
Beschikbare filters 189
Inloggen 189
Agentstatus 189
Afmelden 190

Rapporten _____ 190

Klantenbetrokkenheid

Campagnebeheer is een krachtig hulpprogramma voor campagnebeheer en lijstbeheer. Het is ontworpen met functionaliteit en functies, met het oog op het vergroten van de contacten tussen rechtse partijen en het behalen van campagnedoelstellingen met behulp van uitgaande interacties via meerdere kanalen. Met Campagnebeheer kunt u verschillende selectiestrategieën plannen op tijdstip en op dag van de week. Het maakt het mogelijk de volgorde van communicatie te beheersen of intelligentie beheren van het beste kanaal of nummer om contact met te maken op de optimale tijd. Campaign Manager zorgt voor naleving van de federale, staats,TCPA en FDCPA (Regulation F) wetten terwijl het maximaliseren van lijstpen met hoge slagingspercentages.

Integratie

Webex-contactcenter

Campagnebeheer biedt Campagnebeheer en Compliance voor Webex Contact Center. Webex Contact Center gebruikt het is de ingebouwde Dialer voor verschillende pacing-modi. Campagnebeheer biedt de informatie voor tactbeheer en voldoet bovendien aan alle vereisten die aan de vereisten voldoen. Campagnebeheer beheert Webex Contact Center campagnes in de toepassing.

Gebruikershandleiding voor Campagnebeheer

Campagnebeheer-console

Campaign Manager Console is een beheermodule waarmee u vele beheertaken kunt uitvoeren:

- Parameters van toepassing configureren
- Campagnes beheren
- Lijsten beheren
- Beheerders en supervisorgebruikers beheren
- Gesprekssstrategieën en bedrijfsresultaten bijhouden
- E-mail- en SMS kanalen configureren
- Gesprekshandleidingen maken die agenten kunnen gebruiken.

Opmerking: de volgende onderdelen worden niet ondersteund in de toepassing Webex Contact Center, maar het document kan wel verwijzingen bevatten:
- Campagnes voor e-mail, SMS en IVR
- TrgBlln
- AEM-gesprekken (Agent-Executive Mapped).

Taalondersteuning

Campaign Manager biedt ondersteuning voor meerdere talen, zoals Engels, Chinees (Traditioneel), Thais, Ger-man, Japans, Italiaans, Frans en Spaans. Gebruikers kunnen de taal selecteren tijdens de installatie.

pagina Home

In de volgende tabel worden de verschillende elementen van de startpagina van de toepassing beschreven:

Veld	Beschrijving
Menupictogram	Gebruik deze optie om het linker hoofdmenu uit te breiden of samen te vouwen.
Pictogram Melding	Het aantal systeemwaarschuwingsmeldingen dat door het systeem is gegenereerd.
Gebruikersgegevens	Definieer de gebruikersgegevens.

Gebruikersnaam	Aanmeldingsnaam.
Pass wijzigen-woord	Hiermee kunt u het wachtwoord wijzigen.
Afmelden	Hiermee wordt u afgemeld bij de toepassing.
Menuvenster	Toont koppelingen naar de verschillende modules van de toepassing. Dit bevat ook copyrightgegevens.
Versiegegevens	Hiermee geeft u de huidige versie van de toepassing weer.
Inhoudsgebied	Hiermee worden de configureerbare velden weergegeven als invoergebieden, vervolgkeuzelijsten, selectievakjes enzovoort.

Home Paginawidgets

De pagina Home bevat de volgende widgets:

- Real-time momentopnamen
- Campagnespecifieke snelle koppelingen
- Takenlijst
- Snelle koppelingen voor toepassing

Real-time momentopnamen

Deze widget bevat de momentopnamen die een live weergave van de toepassing op hoog niveau van 360 graden bieden. De gegevens over de fol-lowing zijn cumulatief voor de toepassing tijdens de installatie en het eerste gebruik:

- Actieve campagnes: in dit gedeelte wordt het aantal actieve campagnes voor de gehele toepassing weergegeven. Hierin wordt ook het aantal voor campagnes weergegeven in de categorieën Totaal, Inactief en Verstreken.
    - Totaal- het totaal aantal campagnes dat in de toepassing is gemaakt.
    - Inactief - het totale aantal campagnes dat momenteel niet wordt uitgevoerd - in de status Inactief of gestopt.
    - Verstreken: het totale aantal campagnes waarvan de einddatum en -tijd van de campagne zijn verstreken.
- Totaal contacten: het totale aantal contacten dat door alle campagnes naar de toepassing is geüpload. Hier wordt ook een opsplitsing van de contacten Open, Vers (die nog moeten worden gebeld), Planning, Gesloten en Andere contacten weergegeven.
    - Open - het aantal contacten dat is geopend op het huidige moment. Dit zijn onder andere de contactnummers die aan de beller zijn afgeleverd, maar nog niet zijn gebeld.

- Vers - het aantal contacten dat tot dit moment niet is gebeld. Dit zijn onder meer contacten die aan de beller zijn afgeleverd, maar nog niet zijn gebeld.

- Gepland - het aantal contacten dat is gepland om te bellen. Dit is de som van de hulpen met de status 0 (Open) of 4 (Geleverd) en IsFresh=0
- Gesloten - het aantal contacten dat is gesloten.
- Overige - De contacten die niet kunnen worden geleverd - de som van de contacten die zijn gescrubt (tactstatus = 9), leeg zijn/gesloten via de functie Contacten beheren (contactstatus = 7) en die zijn verlopen (contactstatus = 34).

De volgende informatie bevat alleen gegevens voor de huidige dag:

- Gebelde contacten: hiermee wordt het totaal aantal gebelde contacten in alle campagnes weergegeven.
- Verbonden contacten: hiermee wordt het totale aantal contacten weergegeven dat de verbinding is geslaagd
- Gekozen gesprekken: hier wordt het totale aantal oproepen in alle campagnes weergegeven. Hierbij zijn ook meerdere uitbelnummers inbegrepen voor dezelfde contactpersonen. Dit aantal wordt verhoogd, ook wanneer het gesprek is verbonden met de voicemail van de klant.
- Verbonden gesprekken: hiermee wordt het totale aantal gesprekken weergegeven dat is verbonden tussen een agent en een klant in alle campagnes. Hierbij zijn ook meerdere verbindingen voor dezelfde contacten inbegrepen.

Snelkoppelingen

Deze widget koppelt u aan verschillende pagina's in de toepassing, voor alle campagnes. Hierdoor kunt u makkelijker en sneller naar de gewenste pagina navigeren met één klik op de pagina Home. Als u pagina's aan snelkoppelingen wilt toevoegen, gaat u als volgt te werk:

1. Klik op **Instellingen** op de koptekst van de widget Snelle koppelingen om een nieuwe pagina met snelle koppeling toe te voegen. Alle pagina's die kunnen worden toegevoegd als snelle koppelingen naar deze widget, worden weergegeven.
2. Schakel de selectievakjes in voor de pagina's die u in de widget Snelle koppelingen wilt weergeven.
3. Klik op **Opslaan**.

Campagnespecifieke snelle koppelingen

Deze widget koppelt u aan verschillende pagina's met betrekking tot campagnes in de toepassing.

1. Klik op **Campagne** om de pagina met een campagnelijst weer te maken.
2. Klik op **Bewerken** op de **actiebalk** van de **campagne** waarvoor u een snelle koppeling wilt.
3. Klik op **Koppeling** op het gewenste configuratie-item om de koppeling op de widget te plaatsen. Klik op **Verwijderen** om een koppeling te verwijderen.

Takenlijst

De toepassing beschikt over een ingebouwde lijst met taken die nuttig is voor het bijhouden of beheren van activiteiten die door de bellerbeheerder moeten worden afgehandeld. Deze widget doet dienst als een ingesloten agenda met een ingesloten toepassing. U kunt taken die moeten worden geadresseerd, toevoegen in een takenlijst.

In **de widget Taaklijst** wordt de resterende tijd voor het voltooien van de taak in verschillende kleurcodes weergegeven:

- **Groen** wanneer het resterende uitvoeren van de taak in dagen is.
- **Oranje** als de taak morgen uitkomt.
- **Blauw** wanneer de resterende tijd voor het uitvoeren van de taak in uren is.
- **Rood** wanneer de resterende tijd voor het uitvoeren van de taak is in minuten.

  Opmerking: de taken die niet verstreken zijn, worden weergegeven zonder kleurcode. U kunt deze verwijderen.

Als u een taak wilt toevoegen, gaat u als volgt te werk:

1. Klik op **Nieuwe** toevoegen op de koptekst van de **lijst** Met taken om een nieuwe taak toe te voegen.
2. Voer een **titel** in voor de taak. Voer bijvoorbeeld een startcampagne uit in de modus SMS.
3. Geef op welke **activiteit** moet worden uitgevoerd als onderdeel van de taak. De activiteit die samenhangt met het bovenstaande item is **Het maken van de SMS-campagne**.
4. Geef een **Datum/Tijd op** voor het voltooien van de taak.
5. Klik op **Opslaan**.

Licentieschending

De pagina Home geeft een statische melding weer in de volgende scenario's:

- Geconfigureerde dagen voor het verlopen van de licentie, een afteling van de geldigheidsdatum en -tijd van de licentie.
- Een afteldatum naar de einddatum wanneer dit begint.
- Zie Licentieschend voor meer informatie. Gebruikers moeten de juiste actie ondernemen om de licenties te herstellen.

Campagne

Een campagne is een verzameling records/contacten. In een campagne kunt u contacten uploaden, kiesprioriteit definiëren, strategieën plannen en verschillende andere taken uitvoeren. U kunt ook campagnes gebruiken voor het afhandelen van terugbellen. Deze worden gestart op het verzoek van de klant om te worden teruggebeld of automatisch door het systeem gestart omdat er geen contact

wordt gemaakt met de bedoelde persoon. Een campagne werkt als een verzameling lijsten, waarbij elke lijst de contacten die zijn geüpload, onderneemt.

Dit gedeelte biedt de mogelijkheid om te integreren met de campagne van het partnerproduct (Beller specifiek) of met de wachtrij (niet-bellerspecifiek) om details op te halen. Daarnaast kunt u in deze sectie een campagne aan een groep toewijzen.

Voorwaarden

De vereisten voor het maken van een campagne worden hieronder weergegeven:

Modus - de verschillende methoden waarmee u een klant kunt bereiken. Voorbeelden van modi zijn Home Telefoon, Werktelefoon, Mobiel (Spraak).

Contactstrategie - contactstrategie gaat over het configureren van een set regels voor verschillende modi. Deze set regels bepaalt, de modus waarop een contact wordt bereikt (meestal op basis van het gewicht dat aan de modus is toegewezen), de tijd waarop een contact in een bepaalde modus wordt bereikt, de tijd waarin opnieuw wordt gebeld bij geconfigureerde modi, enzovoort. Zie Contactstrategie voor meer informatie.

Tijdzone - de lijst met tijdzones die is geconfigureerd voor de uitgaande campagne. Dit is relevant voor campagne exe- cutie, zoals ook het uitbellen van contacten in hun respectievelijke tijdzone. Zie Tijdzones voor meer informatie.

Opmerking: U mag niet meer dan 60 tekens of speciale tekens vermelden bij het toevoegen van een campagnenaam.

Deze worden meer gedetailleerd beschreven in de respectieve secties.

Aan de slag

Klik in het linker menudeelvenster op **Campagne en het** scherm

Campagne Home verschijnt. De volgende details voor elke campagne

worden als volgt weergegeven:

Opmerking: klik op een rasterkop om de gegevens in op- of aflopende volgorde op het raster te sorteren. De **kolom Status voltooid (%)** wordt eerst gesorteerd op de status en dan op het percentage.

Campagnepercentages worden berekend aan de hand van de onderstaande formule:

*TotaalPercentage = VoltooidEOproepen * 100 / TotaalOproepen*

In de bovenstaande formule worden voltooide oproepen als volgt berekend:

VoltooidEOproepen = Aantal (Gesloten) + Aantal (Overig)

1. **Kanalen** zoals Spraak, E-mail, SMS of een combinatie van spraak en niet-spraak.
2. Klik op de **campagnenaam** om de campagnedetails te laden voor bewerking.
3. **De groepsnaam** waartoe de campagne behoort. Voor campagnes in een gedeelde lijst wordt geen specifieke campagnegroep vermeld. wordt alleen weergegeven als Gedeelde lijst.

4. **Begindatum dagelijkse begintijd** : de begindatum voor de campagne en de dagelijkse begintijd voor de campagne.
5. **Einddatum dagelijkse eindtijd** : de einddatum van de campagne en de dagelijkse eindtijd voor de campagne.
6. **Status voltooid**: hier wordt de status van de campagne weergegeven.
    a. **Gemaakt** : er is een campagne gemaakt, maar er moet nog worden gebeld met contacten. De statusbalk is lichtblauw.
    b. Uitvoeren: een campagne in de status Wordt uitgevoerd, dat wil hebben dat contacten worden gebeld. De statusbalk is groen.
    c. **Beginnen** - wanneer u een of meer campagnes start met de knoppen Paginaacties , wordt de status Beginnen **weergegeven**. Klik op de **knop Vernieuwen** om te bevestigen dat de campagne is gestart en de status is gewijzigd in Uitvoeren.
    d. **Stoppen** : wanneer u een of meer campagnes stopt met de knoppen voor paginaacties , wordt de status weergegeven als **Stoppen**. Klik op de **knop Vernieuwen** om te bevestigen dat de campagne is gestopt en de status is gewijzigd in Gestopt.
    e. Gestopt- Een campagne is niet actief. De statusbalk is rood.

    Opmerking: Een campagne in de status Gestopt verandert niet automatisch in Uitvoeren als de campagne volgens de cijfers van de campagne actief is. Een beheerder moet dergelijke campagnes handmatig starten.
    f. **Groep gestopt: de toegewezen bovenliggende** campagnegroep wordt uitgeschakeld door de beheerder. Alle campagnes in de uitgeschakelde groep hebben de status Groep gestopt. De statusbalk is rood.
    g. **Tijd uitgesteld** - De campagne is uitgesteld (in een tijdelijk gestopte status). Een campagne wordt automatisch gestaakt buiten de geconfigureerde uren voor uitvoering, feestdagen, cam- paign-weekenden, niet opererende dag van de week, enzovoort. Op het geconfigureerde tijdstip waarop de campagne operationeel is, verandert de status automatisch in Uitvoeren. De statusbalk is beige.
    h. **Verstreken: campagnes die zijn verstreken** na de geconfigureerde einddatum en -tijd, worden gemarkeerd met de verstreken status en de statusbalk is bruin.
    i. **Voltooid** : het percentage dat aan het einde van de statusbalk wordt weergegeven, geeft het percentage contacten aan dat is gebeld (van het totale aantal contacten dat voor de campagne is geüpload).
    j. **Geschatte voltooiingstijd** voor alle kiesbare contacten in de campagne die moeten worden gebeld. Dit wordt berekend op basis van de geschiedenis en de huidige dag van het totale aantal records en de totale verwerkingstijd.
    k. **Gemarkeerd voor verwijdering** : dit geeft aan dat de campagne is gemarkeerd voor verwijdering, maar nog niet permanent is verwijderd.

Campagnestatistieken

1. **Totaal** - het totaal aantal contacten dat is geüpload voor de campagne.
2. **Open** - het aantal contacten in de status Open. Contacten met status 0.

3. **Vers** : het aantal nieuwe contacten dat nog moet worden gebeld voor de eerste keer. Contacten met status 0 en IsFresh is gelijk aan 1 in de database.

4. **Gepland** - Het aantal contacten dat is gepland om te bellen. Contacten met status 0 en IsFresh is gelijk aan 0 in de database.
5. **Gesloten** - het aantal gesloten contacten. Hier kunt u geen belpogingen voor gesloten nummers doen tenzij deze opnieuw wordt geopend. Contacten met status 1.
6. **Overige** - het aantal contacten in een andere status dan open, vers, gepland of gesloten.

Het totaal aantal contacten wordt berekend aan de hand van de onderstaande formule:

TotalContacten = Telling(open) + Telling(gesloten) + Telling(overig)

Zie Contactstatussen voor meer informatie.

Elk contact dat is geüpload naar de toepassing, heeft een status. Zie Details status contactpersoon voor meer informatie.

Contact Status Details

Status	Naam	Beschrijving
0	Openen	Open Contactpersoon.
1	Gesloten	Gesloten contact.
2	Tijdelijk vergrendeld	Contact is tijdelijk vergrendeld, wordt niet geleverd.
3	Bezig met uploaden	Neem contact op in het huidige uploadproces.
4	Aan Beller afgeleverd	Het contact is afgeleverd bij de beller.
5	Overschrijven	Contact overschreven tijdens uploaden.
6	Lijst gestopt	Contactpersoon uit een lijst die is gestopt.
7	Gesloten via beheerde contacten of leeggemaakt	Contact gesloten met de functie Contact beheren / leeg contact.
8	Contact gestopt en gesloten	Contact is gestopt en gesloten. Dit wordt niet aan de beller afgeleverd.
9	Contact gescrubbd	Neem contact op uit een lijst die is gescrubt.
10	Contact Verplaatst naar Overig cam- paign	Contact is van de ene campagne naar een andere kettingschakeling verplaatst.
11	Permanent gestopt	Contact is permanent gestopt, dat niet aan de beller wordt afgeleverd.
20	Afgeleverd contact gestopt	Een contact dat bij de beller is afgeleverd, wordt niet meer gebeld.
21	Vergrendeld voor PRINT-levering	Contact dat is vergrendeld en alleen wordt afgeleverd voor een per-sonal terugbelgesprek (PCB). **Opmerking**: Persoonlijke terugbelfunctie is niet van toepassing voor deze versie.
22	Vergrendeld voor aflevering CSS-contacten	Contact dat voor levering is vergrendeld via een contactselectie

		Strategieplanning (CSS)
23	Vergrendeld voor AEM-levering	Contact dat is vergrendeld voor Agent-Executive Toegewezen fout.
24	Vergrendeld door Contact opnieuw in te plannen	Contact is vergrendeld door de herschikking om als res-cheduled te worden geleverd.
25	Vergrendeld door opnieuw in te plannen om contact te sluiten	Contact vergrendeld doorscheur om te worden gesloten.
30	Contact geblokkeerd door DNC	Contact geblokkeerd als Contact niet bellen.
31	Contact geblokkeerd door NDNC	Contact geblokkeerd als Nationaal contact niet bellen.
32	Contact geblokkeerd door DNC Scrub	Contact geblokkeerd tijdens het proces van DNC-scrub.
33	Contact geblokkeerd door geschillen	Contact geblokkeerd vanwege een vereiste in verband met een conflictprocedure.
34	Verlopen	Verlopen contact.

Acties

Campagnebewerking die, indien van toepassing, moet worden uitgevoerd op:

- **Bewerk** een eigenschap in de campagne.
- **Met Kopiëren** maakt u een nieuwe campagne waarbij alle eigenschappen van de geselecteerde campagne (behalve de campagnenaam) behouden blijven.

  Opmerking: wanneer u een campagne dupliceert, worden de instellingen van de beller niet door detoepassing gekopieerd. Gebruikers moeten de bellerinstellingen in de campagne handmatig maken voor een gekopieerde campagne.

  Opmerking: voor een gekopieerde campagne is dezelfde naam als een verwijderde campagne toegestaan, onder voorbehoud van een rider. De historische gegevens die horen bij de oude campagne, worden uit de database verwijderd wanneer een nieuwe campagne wordt gemaakt met dezelfde naam als een verwijderde campagne.
- **Stop** (of **start**) de campagne. Alle contacten, behalve actieve bezorgde contacten, worden in de beller gesloten. De status voor dergelijke contacten wordt gewijzigd in Openen in de toepassing.
- **Met de functie Leegmaken** worden alle in behandeling zijnde contacten gesloten die beschikbaar zijn in de kieslijst.

  Opmerking: de contacten die actief zijn in de beller worden niet gewist.
- **Een campagne verwijderen** . Een campagne kan alleen worden verwijderd als deze niet de status Uitvoeren heeft. De knop verwijderen is alleen geactiveerd als de campagne niet de status Uitvoeren heeft. Wanneer de gebruiker op **Verwijderen** klikt, wordt een pop-upvenster geopend met het volgende waarschuwingsbericht om de gebruiker op de hoogte te stellen van de verwijderingsactie:

  Met deze actie wordt de campagne markeert voor verwijdering. De campagne wordt permanent verwijderd als alle gerelateerde campagnes een niet-uitvoerbare status krijgen.

Opmerking: het verwijderen van een campagne is onomkeerbaar en kan niet ongedaan worden gemaakt. Nadat de verwijderingsbewerking is gestart, verandert *de status van de campagne in GEMARKEERD voor verwijdering* om de in behandeling zijnde verwijderingsprosen weer te geven.

Paginabewerkingen

Er is een knoppenpaneel linksboven op de pagina boven de koppen waarmee u verschillende acties kunt uitvoeren. Deze knop wordt alleen weergegeven als een beheerder heeft ingesteld dat dit moet worden weergegeven.

Opmerking: meerdere campagnes selecteren werkt alleen voor de actieve pagina en niet voor campagnes op verschillende pagina's.

Opmerking: als u meerdere campagnes selecteert, kunt u alleen de knoppen Start en Stoppen gebruiken, indien van toepassing. Het hele palet met knoppen is beschikbaar als u één campagne selecteert.

- **Bewerk** een eigenschap in de campagne.
- **Met Kopiëren** maakt u een nieuwe campagne waarbij alle eigenschappen van de geselecteerde campagne (behalve de campagnenaam) behouden blijven.

  Opmerking: voor een gekopieerde campagne is dezelfde naam als een verwijderde campagne toegestaan, onder voorbehoud van een rider. De historische gegevens die horen bij de oude campagne worden uit de database verwijderd (tijdens de bewerking LCMReportingService aan het eind van de dag) wanneer een nieuwe campagne wordt gemaakt met dezelfde naam als een verwijderde campagne. Wij raden u aan hier wel met zorg gebruik van te maken, omdat hierdoor historische gegevens verloren gaan.
- **Start** de campagne.
- **Stop** de campagne.
- **Met de functie Leegmaken** worden alle beschikbare contacten in de kieslijst gesloten.

  Opmerking: de contacten die actief zijn in de cache van de beller worden niet gewist.
- **Een campagne verwijderen** . Een campagne kan alleen worden verwijderd als deze niet de status Uitvoeren heeft. De knop verwijderen is alleen geactiveerd als de campagne niet de status Uitvoeren heeft. Wanneer de gebruiker op **Verwijderen** klikt, wordt een pop-upvenster geopend met het volgende waarschuwingsbericht om de gebruiker op de hoogte te stellen van de verwijderingsactie:

  Met deze actie wordt de campagne markeert voor verwijdering. De campagne wordt permanent verwijderd als alle gerelateerde campagnes een niet-uitvoerbare status krijgen.

  Opmerking: het verwijderen van een campagne is onomkeerbaar en kan niet ongedaan worden gemaakt. Nadat de verwijderingsbewerking is gestart, verandert *de status van de campagne in GEMARKEERD voor verwijdering* om de in behandeling zijnde verwijderingspro-sen weer te geven.

Sorteren en zoeken

De campagnelijstgegevens kunnen op elke willekeurige kolom worden gesorteerd. Klik op een kolomkop om de gegevens oplopende volgorde van de kolom te sorteren. U kunt in het **zoekvak** rechtsboven op de lijstpagina voor campagnes de vereiste gegevens zoeken en ophalen.

Een campagne maken

Campagnedetails

Als u een nieuwe campagne wilt maken, klikt u op **Campagne** toevoegen in de rechterbenedenhoek van het scherm. In dit gedeelte kunt u algemene campagnedetails weergeven.

Het **scherm Campagnedetails** wordt weergegeven met de volgende gegevens:

1. Geef een **campagnenaam op**.
2. Geef een campagnebeschrijving **op**.
3. Selecteer een **categorie** in de vervolgkeuzelijst. Dit veld is optioneel.

   Opmerking: als u geen campagnecategorie hebt die van toepassing is op deze campagne, kunt u op de **knop Cam- paign Categorie** klikken om een nieuwe categorie te maken. Raadpleeg **Campagnecategorie** maken voor meer informatie.

4. Selecteer een **groep** met resultaten in de vervolgkeuzelijst.

   Opmerking : als u geen bedrijfsgroepen hebt die van toepassing zijn op deze campagne, klikt u op de **knop Busi- ness Outcome** maken en voegt u een nieuwe bedrijfsresultatengroep toe. Raadpleeg **Resultaat bedrijf** voor meer informatie.

5. Selecteer een **datumbereik** voor deze campagne. De campagne werkt tussen de begindatum en einddatum die in dit bereik zijn geselecteerd. Beide dagen zijn inclusief.
6. Selecteer een **tijdsbereik** voor deze campagne. De campagne wordt uitgevoerd op alle dagen (in het geselecteerde datumbereik) tussen de geselecteerde tijden.
7. Selecteer een **tijdzone** voor deze campagne. De toepassing is ontworpen om in meerdere tijdzones te werken.

   Opmerking: als u geen tijdzone hebt die van toepassing is op deze campagne, klikt u op de **knop Tijdzone maken**
   en een nieuwe tijdzone maken. Verwijs **TimeZone** voor meer informatie.

   De applicatie kan op diverse locaties worden gebruikt om campagnes uit te voeren. Deze locaties kunnen over verschillende continenten zijn verspreid of zelfs verschillende locaties op hetzelfde continent. Omdat ze ver van elkaar staan, moeten de campagnes mogelijk in de werkuren van elke specifieke locatie worden uitgevoerd. De toepassing is ontworpen om in meerdere tijdzones te werken.

   De verschillende locaties over de hele wereld zijn ingedeeld in tijdzones op basis van de Opa's waar ze zich bevinden. De toepassing heeft een bepaling waarin systeembrede tijdzones kunnen worden toegewezen.

   Deze tijdzone wordt gebruikt als een van de opties om de tijdzone van een contact te koppelen. Enkele andere waarden die in de toepassing worden gebruikt om de tijdzones van contacten te bepalen, zijn postcode, netnummer, staat enzovoort.

8. Selecteer het aantal dagen van de teller van **Tijd tot Live(dagen). De tijd tot leven** is het aantal dagen dat contacten zijn geüpload via de functie voor automatisch uploaden.
9. TURN de **optie Werkdagen** inschakelen zodat de toepassing de live tijd kan berekenen met alleen werkdagen.
10. Selecteer een **type** tijdzone voor de campagne. U kunt kiezen uit drie opties:
    a. **Geen**: met deze optie wordt de tijdzone voor deze campagne gebruikt zoals deze is geselecteerd in Tijdzones.
    b. **Opheffen**: deze optie overschrijft, alleen voor deze campagne, de begin- en eindtijden die zijn geconfigureerd voor de tijdzones in deze campagnegroep. De begin- en eindtijden voor de groep worden weergegeven wanneer u op de **knop Standaardwaarde** laden klikt.

    Opmerking: Type tijdzonegebruik is niet beschikbaar bij het maken van een nieuwe campagne. Deze functie is alleen beschikbaar bij het bewerken van een bestaande campagne.
11. Klik op **Volgende** om het scherm in te vullen en naar de **wizard Campagnegroep** te gaan.

Campagnegroep

In dit gedeelte kunt u integratie uitvoeren met de campagne van het partnerproduct (Bellerspecifiek) of met de wachtrij (niet-bellerspecifiek) om de details op te halen.

Groepsselectie

Selecteer een campagnegroepstype uit Speciale campagnegroep, Gedeelde lijst en Versneld kiezen.

1. Als **Speciale campagnegroep** is geselecteerd, selecteert u een **groep** in de vervolgkeuzelijst.
2. Als **campagne voor gedeelde lijst** is geselecteerd, wordt de **optie Groep** verborgen. De campagnegroep wordt bepaald wanneer we een CSS-voorwaarde maken voor de specifieke gedeelde lijstcampagne.

   Opmerking: neem contact op met Cisco CSM om deze configuratie in te schakelen.
3. Als **Kiezen** versnellen is geselecteerd, voert u de stappen uit die worden beschreven in Versneld kiezen.

4. Selecteer de **campagnegroep** in de vervolgkeuzelijst om deze aan de campagne te koppelen.
5. Ga naar het **gedeelte Contactstrategie** .

Snellere kiezen

Met snellere nummerkeuze kunt u uitgaande gesprekken op een meer conforme manier voeren. Hiermee stroomlijnt het kiesproces op effectieve wijze en wordt het aantal tijd en moeite dat agenten in

het voeren van gesprekken verminderen.

Met deze functie kan een automatische beller niet-PEWC-contacten bellen (contacten zonder toestemming of contacten van klanten die niet hebben ingestemd met het ontvangen van oproepen van een geautomatiseerde beller). In deze functie wordt een concept met de naam Human Geïnitieerd kiezen met Operator geïntroduceerd. Hier ontvangen Control Operators geen toestemming contacten via het bestaande raamwerk van de levering van contacten. Vervolgens worden de contacten op een Agent Desktop op Control Operator geklikt en voor het kiezen aan de beller afgeleverd.

1. Selecteer de **toestemmingsgroep** in het vervolgkeuzemenu. Een Toestemmingsgroep levert toestemmingscontacten voor een ADM-campagne.
2. Selecteer de **groep** zonder toestemming in de vervolgkeuzelijst. Een Groep zonder toestemming levert contacten waarvoor geen toestemming is gegeven voor een ADM-campagne. Voer de volgende stappen uit om een contactpersoon te bellen.
    a. **Operator** - selecteer **Operator** om handmatig te bellen. Een besturingssoperator accepteert de hulp bij de beller.
    b. **Automatisch** : selecteer **Automatisch** om automatisch kiezen uit te voeren. Agenten kunnen deze contacten automatisch bellen zonder tussenkomst van de operatoren.
3. **Statusgroep** : selecteer de **statusgroep** in het vervolgkeuzemenu.

    Opmerking: zorg ervoor dat **de optie Versneld bellen** is ingeschakeld in de functies van Staatswetgroep onder Staatswetgroep om een contact af te leveren.
    a. **Operator** - selecteer **Operator** om handmatig te bellen. Een besturingssoperator accepteert de hulp bij de beller.
    b. **Automatisch** : selecteer **Automatisch** om automatisch kiezen uit te voeren. Agenten kunnen deze contacten automatisch bellen zonder tussenkomst van de operatoren.
4. **Opzoektype** : selecteer het **opzoektype** van **Toestemming** en **Niet-toestemming.**
    a. **Toestemming** - het systeem kijkt naar de contacten in de PEWC-tabel en levert de overeenkomende contacten aan de toestemmingsgroep.
    b. **Niet-toestemming** - het systeem kijkt naar de contacten in de tabel niet-PEWC en levert de overeenkomende contacten aan de niet-toestemmingsgroep.

Contactstrategie

Een contactstrategie is de berekende benadering voor het opbouwen van een relatie met de klanten om te beschikken over een effectief campagnebeheer.

Selecteer een **contactstrategie** voor

de campagne. De volgende opties zijn

beschikbaar:

Eenvoudig: een eenvoudige strategie is eenvoudig te configureren en gaat gewoon van de ene geconfigureerde modus naar de andere in een cyclus. De cyclus wordt herhaald tot het geconfigureerde aantal cyclussen is voltooid. Het dient zijn gebruiksdoel in bepaalde soorten

campagnes die geen geavanceerde contactverwerkingsmethode vereisen.

Vooraf: een geavanceerde strategie kan worden geconfigureerd en gebruikt voor meer uitgebreide belstrategieën zoals opnieuw proberen op modusniveau, overgangsvensters en verschillende belvensters voor modi. Dit type strategie haalt het maximum uit de toepassing om elke geüploade contactpersoon te bellen.

Eenvoudig

Standaard wordt voor een campagne de **optie Eenvoudige** contactstrategie geselecteerd.

1. Selecteer een geschikte contactstrategie voor deze campagne uit de vervolgkeuzelijst.

   Opmerking: als u geen contactstrategie hebt die van toepassing is op dit contact, klikt u op **Contactstrategie** maken om een nieuwe strategie te maken. Raadpleeg **Contactstrategie** maken voor meer informatie.

2. **Algemeen opnieuw proberen** : gebruik de schuifregelaar of geef de vereiste waarde op in het nummerpaneel. Met deze optie kunt u zo veel mogelijk opnieuw proberen om elke contactpersoon in de campagne te bellen.
3. **Dagelijkse nieuwe pogingen** : gebruik de schuifregelaar of geef de gewenste waarde op in het nummerpaneel. Met deze optie kunt u zo veel mogelijk opnieuw proberen om elke contactpersoon in de campagne te bellen.
4. **Cyclus opnieuw proberen** : gebruik de schuifregelaar of geef de gewenste waarde op in het nummerpaneel. Dit is het aantal cycli dat de contactstrategie werkt voordat het contact wordt gesloten.
5. Selecteer een **interval** voor opnieuw proberen cyclus. Dit is het interval tussen de ene cyclus van opnieuw proberen en de volgende. Voer de vereiste waarden in de respectievelijke vakken onder **Dag**, **Uur** en **Min**. in.

Terugbelstrategie

Opmerking: De terugbelfunctie wordt in de huidige versie niet ondersteund. Deze functie is gepland in een toekomstige versie.

Met de terugbelstrategie wordt terugbelcontacten opnieuw inpland. Als de beller bijvoorbeeld op het gewenste tijdstip een klant probeert te bereiken en de poging mislukt, past het systeem de regel voor de terugbelstrategie toe.

Er zijn twee soorten terugbellen. **Persoonlijk terugbellen** is een terugbelrouter naar dezelfde agent die het oorspronkelijke gesprek heeft afgehandeld. **Bij normaal terugbellen** wordt een terugbelrouteerd naar een beschikbare agent.

6. Selecteer uit de vervolgkeuzelijst een geschikte terugbelstrategie voor deze campagne.

   Opmerking: als u geen terugbelstrategie hebt die van toepassing is op dit contact, klikt u op **Terugbelstrategie** maken om een nieuwe strategie te maken. Raadpleeg **Callback Strategy** maken voor meer informatie.

7. **Dagelijkse en globale hertries** opnieuw instellen- TURN de optie **INschakelen** als u wilt dat alle aantallen voor 'Globaal en Dagelijks opnieuw proberen' op nul worden gezet voor het verplaatsen van een contact naar Terugbellen.
8. **Terugbellen opnieuw proberen** : gebruik de schuifregelaar of voer de waarde in het nummerpaneel in. Met deze optie kunt u het maximale aantal nieuwe pogingen opgeven om contacten in de campagne terug te bellen.
9. Selecteer indien nodig de **knop Printplaat naar NCB om deze opnieuw in te stellen** .

Opmerking: een contact dat is gemarkeerd als Persoonlijk terugbelcontact, kan onder bepaalde omstandigheden worden omgezet in een normaal terugbelcontact, zoals herhaalde malen dat de opgegeven agent niet wordt bereikt. Dit pictogram wordt omgezet in een normaal terugbelgesprek om geen contact te bereiken om een andere beschikbare agent te bereiken.

De beschikbare opties voor **Het type** Opnieuw proberen zijn als volgt:

a. **Opnieuw proberen**: om het aantal pogingen te configureren waarna een persoonlijk terugbellen een Normaal terugbelgesprek wordt.

b. **Duur**: de duur in dagen, uren en minuten waarna persoonlijk terugbellen een normaal terugbellen wordt als de gekozen oproep de toegewezen agent om een bepaalde reden niet bereikt.

10. Gebruik het nummerpaneel om het nummer **Pogingen om agent** te bereiken in te stellen- de toepassing maakt het aantal pogingen om een agent te bereiken voordat een persoonlijke terugbeloproep wordt geconverteerd naar een Normaal terugbellen.
11. Klik op **Volgende** om het scherm in te vullen en naar de wizard Andere opties te gaan.

Voorschot

Selecteer **De optie Geavanceerde** contactstrategie voor de campagne.

1. Selecteer een geschikte contactstrategie voor deze campagne uit de vervolgkeuzelijst.

   Opmerking: als u geen contactstrategie hebt die van toepassing is op dit contact, klikt u op Contactstrategie maken om een nieuwe strategie te maken. Raadpleeg **Contactstrategie** maken voor meer informatie.

2. **Algemeen opnieuw proberen** : gebruik de schuifregelaar of geef de vereiste waarde op in het nummerpaneel. Met deze optie kunt u zo veel mogelijk opnieuw proberen om elke contactpersoon in de campagne te bellen.
3. **Dagelijkse nieuwe pogingen** : gebruik de schuifregelaar of geef de gewenste waarde op in het nummerpaneel. Met deze optie kunt u zo veel mogelijk opnieuw proberen om elke contactpersoon in de campagne te bellen.
4. **Dagelijkse pogingen** sluiten: TURN de optie **AAN** om het contact te sluiten zodra de limiet voor dagelijkse nieuwe pogingen is bereikt.
5. **Overgangsvenster** : TURN de optie **AAN** om deze functie toe te passen op de campagne. Het overgangsvenster biedt de mogelijkheid om het aantal pogingen voor elke modus te beperken via een gedefinieerde duurdrempel.
6. **Dagen** duur overgang: gebruik de schuifregelaar of voer de gewenste waarde in het nummerpaneel in om de telling van de pogingen bij te houden.
7. **Overgangspogingen** : gebruik de schuifregelaar of voer de gewenste waarde in het nummerpaneel in om de overgangspogingen te selecteren.

Campagnedetails

Nadat u een campagne hebt gemaakt, moet u deze bewerken en de volgende gegevens bijwerken op het tabblad **Campagnedetails** Tab.

Configuratieopties

In dit gedeelte kunt u configuraties met betrekking tot de campagne uitvoeren.

- **Kettingschakeling**: schakel deze optie in om de contacten van de huidige campagne aan andere campagnes te koppelen (kettingschakeling).
- **Blokgebied/postcode**: TURN deze optie inschakelen om te voorkomen dat contact met een geblokkeerd netnummer wordt gebeld gedurende de opgegeven geblokkeerde duur.
- **DNC**: TURN de optie DNC inschakelen om DNC-screenen in te schakelen voor contacten in deze campagne. De lijst Niet bellen (DNC) voldoet aan de vereisten door niet te bellen of berichten te voorkomen op telefoonnummers die zijn gemarkeerd als DNC binnen de organisatie. Nationaal niet bellen
- **NDNC**: schakel deze switch in om NDNC-screenen in te schakelen voor contacten in de campagne. National Do Not Call (NDNC) is een register op nationaal niveau dat ervoor zorgt dat wordt voldaan aan telecomvoorschriften die niet-niet-weerbeloproepen of berichten naar nummers van de NDNC verbieden.
- **Litigator**: TURN de litigator is ingeschakeld om nalevingscontroles in te schakelen tijdens het uploaden van gegevens. Deze service garandeert de wettelijke overeenstemming bij het uploaden en beheren van contacten.
- **Precall Script**: schakel de switch Precall Script in om een script uit te voeren voor elke oproep. Dit script kan worden geïntegreerd met externe toepassingen of databases om laatste kiesbeslissingen te nemen. De volgende opties zijn beschikbaar:
  - Bibliotheek: selecteer een script uit de scriptbibliotheek.
  - VBScript: een aangepast geschreven script uitvoeren.
- **Script postcall**: schakel de switch postcall-script in om een script na elk gesprek uit te voeren. Deze kan voor diverse doeleinden worden gebruikt, bijvoorbeeld voor het valideren van gespreksresultaten, het aanpassen van gesprekken of het integreren met systemen van derden (zoals het bijwerken van de CRM-gespreksstatus). De optie is inclusief:
  - **Voor opnieuw plannen**: Voert uit voordat een contact opnieuw wordt gepland, zodat u met aangepaste logica parameters voor het inplanen van gegevens kan inschakelen.
  - **Na opnieuw plannen**: voert uit na een nieuwe planning, waarbij verdere aanpassingen aan de strategie mogelijk zijn of externe platforms worden bijgewerkt.
  - **Beide**: voert zowel voor als na het opnieuw verzetten uit.
- **CPT**: TURN de CPT-optie IN om controles in te schakelen voor de gewenste tijd van de klant tijdens het uploaden van gegevens, op basis van geselecteerde parameters.
  - Activeer CPT op de pagina's Campagne- en Staatswet.
  - Selecteer de Waarde modus of Unieke id in de vervolgkeuzelijst.
  - Unieke identificaties worden gemaakt in Algemene bedrijfsparameters.

Groene zone- en staatswet

Groene zone is een functie die ervoor zorgt dat contacten ALLEEN worden afgeleverd op basis van mogelijke tijdzones en statusregels die worden opgehaald uit de netnummers en postcodes van alle modi voor het contact. Wanneer uw contactpersoon drie modi heeft, wordt gecontroleerd of alle drie de modi van het contact kiesbaar zijn voordat deze aan de beller wordt doorverdeeld.

Als de switch is ingeschakeld, speelt enhanced greenzone invloed op alle nummers en postcodes die zijn geüpload om de Greenzone te berekenen. Als er 10 nummers worden geüpload, worden er 20 tijdzones voor elk netnummer en de postcode bepaald. Als er twee postcodes op contactniveau (primaire en secundaire postcodes) zijn ingeschakeld, worden er nog eens 2 tijdzones toegevoegd, waardoor in totaal 22 tijdzones te controleren zijn. De toepassing controleert al deze tijdzones en contactpersonen alleen wanneer alle 22 tijdzones een toelaatbaar belvenster hebben.

Indien Staatswet ingeschakeld is, worden eveneens 22 met betrekking tot deze tijdzones aangeduid. Met de functie Uitgebreid Greenzone valideert u de begin- en eindtijd van alle 22 statussen, voegt u de vereisten samen en brengt u het contact af in het venster voor toelaatbaar gesprek.

Opmerking: neem contact op met Cisco CSM om deze configuratie in te schakelen.

Opmerking: wanneer contacten mislukken in Greenzone, worden de mislukte contacten opnieuw gepland.

Greenzone activeren

Standaard wordt Greenzone geactiveerd en wordt de optie Campagne automatisch geselecteerd. Greenzone kan niet worden gedeactiveerd.

- **Tijdzone van** campagne : TURN dit veld op om tijdzone van campagne toe te passen. Geeft de tijdzone weer die wordt gebruikt op campagneniveau. Contacten worden gevalideerd aan de toepassing van deze tijdzone om te voldoen aan de campagnespecifieke belregels.
- **Geüploade zone** : TURN deze optie in om de geüploade zone toe te passen. Verwijst naar de tijdzone die voor het contact is geüpload in het gegevensbestand. Deze zone fungeert als een referentie om te garanderen dat het contact binnen de toegestane uren kan worden gebeld.
- **Status** : TURN dit ingeschakeld om dit toe te passen. Hier wordt de status aangegeven die aan het contact is gekoppeld. Er worden statusspecifieke kiesregels, zoals beltijden en feestdagen, toegepast.
- **Postcode** - TURN dit op om dit toe te passen. De primaire postcode van het contact wordt gebruikt om de tijdzone voor beantwoorden af te leiden en om te controleren of er zip-specifieke kiesrestricties zijn.
- **Extra postcode** : TURN dit ingeschakeld om dit toe te passen. Eventuele extra postcodes die samenhangen met het contact. Deze zijn gecontroleerd of de tijdzone wordt nageleefd, zodat contacten met meerdere locaties flexibel kunnen worden afgehandeld. Dit kan alleen worden geactiveerd als postcode is geactiveerd.
- **Netnummer** : TURN dit op om dit toe te passen. Verwijst naar het netnummer van het

telefoonnummer van het contact. Hiermee kunt u de tijdzone- en statusvoorschriften voor bellen bepalen.

- **Huidige modus** : TURN deze optie ingeschakeld om de huidige modus toe te passen. Geeft de modus aan (zoals SMS, e-mail, spraak) die momenteel wordt geëvalueerd voor het contact. De toepassing zorgt ervoor dat deze modus kiesbaar is op basis van de regels.
- **Alle modi** : TURN dit vakje in om de kiesbaarheid van alle beschikbare modi te controleren. Als alle modi voldoen aan de regels voor tijdzone en status, wordt het contact afgeleverd bij de beller.

- **Postcode modus** : TURN deze optie ingeschakeld om Modus Zip toe te passen. Verwijst naar de postcode die speciaal is afgeleid voor een modus (zoals e-mail of SMS). Hiermee controleert u of de modusspecifieke conformiteit van het contact is.
  - **Huidige modus** : TURN dit vakje op om de huidige modus van toepassing te zijn. Geeft de modus aan (zoals SMS, e-mail, spraak) die momenteel voor het contact wordt geëvalueerd. De toepassing zorgt ervoor dat deze modus kiesbaar is op basis van de regels.
  - **Alle modi** : TURN dit vakje in om de kiesbaarheid van alle beschikbare modi te controleren. Als alle modi voldoen aan de regels voor tijdzone en status, wordt het contact afgeleverd bij de beller.

Staatsrecht

Contacten kunnen deel uitmaken van meerdere tijdzones op basis van netnummer, postcode, extra postcode en modusniveau-postcode, afhankelijk van de geconfigureerde statussen. Het is mogelijk dat één contactpersoon moet worden geselecteerd voor veilige kiesbare tijden bij meerdere parameters, inclusief toelaatbare beltijden op statusniveau. Door de Greenzone but-ton in te schakelen op campagneniveau controleert de toepassing al deze parameters voordat het contact voor het bellen wordt afgeleverd.

De staatswetgeving regelt het functioneren van een contactcentrum en kan op toepassingsniveau worden geconfigureerd voor specifieke campagnes. Ga als volgende te werk om de naleving van de staatswet te activeren:

- Activeer de naleving van de **staatswet** op campagneniveau om ervoor te zorgen dat alle parameters zijn gecontroleerd voordat er een contact voor telefoon wordt afgeleverd.
- Selecteer de **groep** Staatswet in het vervolgkeuzemenu om de regels voor de naleving van de staatswetgeving toe te passen op uw toestel. De groep met staatswetgeving stelt de beheerder in staat om de individuele staat en de koppeling daarvan met postcode en/of netnummer te definiëren en tot slot deze staten te groeperen als een **groep** met de definitie van belbare tijd en vakantiedagen. Wanneer de toepassing meer dan één status bepaalt op basis van de zip- en netnummers, is de prioriteitenet in **systeem > groep Staatswet** van toepassing. Zie **Staatsgroep wetgeving**.
- **Status**: Naleving wordt afgedwongen op basis van de status die in de systeembrede toepassingssets is geconfigureerd. Hiermee wordt voor de campagne toelaatbare beltijden op statusniveau toegepast.
- **Postcode**: naleving wordt afgedwongen op basis van de postcode die in het systeem is geconfigureerd.

- **Aanvullende postcode**: garandeert de naleving door alle extra postcodes voor het contact te controleren op tijdzone en overeenstemming met de staatswetgeving.
- **Netnummer**: naleving van de vereisten wordt gebaseerd op het netnummer dat in het systeem is geconfigureerd. De aan het netnummer gekoppelde staatswetgeving wordt toegepast.

- **Huidige modus:** controleert of de huidige modus (zoals SMS, e-mail, spraak) wordt geëvalueerd om er zeker van te zijn dat deze aan de statusregels voldoet.
- **Alle modi**: controleert of alle beschikbare modi voldoen aan tijdzone- en statusvoorschriften voordat het contact naar de beller wordt verzonden.

- **Postcode** modus: garandeert de naleving op basis van de postcode die specifiek is voor de modus.
  - **Huidige modus**: controleert of de huidige modus wordt geëvalueerd om te controleren of deze aan de statusregels voldoet.
  - **Alle modi**: controleert of alle beschikbare modi voldoen aan tijdzone- en statusvoorschriften voordat het contact naar de beller wordt verzonden.
- Klik op **Opslaan**. Ga verder met het configureren van de verschillende vereisten voor de zojuist gemaakte campagne.

Campagne configureren

Nadat u de campagne hebt gemaakt, moet u verschillende andere aspecten configureren om de campagne te laten werken zoals u dat wilt. In dit gedeelte wordt het configureren van de volgende elementen behandeld:

1. Details campagne
2. Kanaalinstellingen
3. Bedrijfsparameters
4. AI-configuratie

   Opmerking: neem contact op met Cisco CSM om deze configuratie in te schakelen.
5. CSS
6. Chaining
7. Contactenlijsten
8. Contactpersonen beheren
9. Planning
10. IVR Sjablooneditor

    Opmerking: momenteel wordt deze functie niet ondersteund in Webex Contact Center.
11. E-mailsjablooneditor

    Opmerking: momenteel wordt deze functie niet ondersteund in Webex Contact Center.
12. SMS Sjablooneditor

    Opmerking: momenteel wordt deze functie niet ondersteund in Webex Contact Center.
13. Overig configuratie
14. Bellerinstellingen

Elk van de bovenstaande menu-opties kan als **snelle koppeling** op de pagina met toepassingsnummer **Home** worden geplaatst. Klik op de gewenste **koppeling** . De pagina is nu met één klik direct vanuit de toepassing Home beschikbaar om deze weer te geven of te bewerken.

Kanaalinstellingen

Voer de volgende stappen uit:

1. Selecteer een **e-mailserver** voor de campagne.
2. Een drempelwaarde voor e-mails in het **veld Time-out voor e-mail** instellen. Deze drempelwaarde bepaalt de maximaal toegestane tijd voor het verwerken en verzenden van e-mails door het systeem. De actieradius is 1 tot 2400 uur.
3. Als dit een SMS-campagne is, selecteert u een **SMS server** voor de campagne. Het bereik is 1 tot 1440 minuten.
4. Stel een drempelwaarde in voor SMS in het **veld Time-out** SMS. Dit veld geeft het maximumaantal SMS-berichten op of de snelheid waarmee ze kunnen worden verzonden binnen een gedefinieerde periode.
5. Selecteer de **Primaire korte code in** de vervolgkeuzelijst. Dit is de belangrijkste shortcode die in de campagne wordt gebruikt voor het verzenden van SMS/e-mail.

   Opmerking: voor een campagne die is geconfigureerd met SMS-server, worden de **primaire korte code** en **SMS teksttype** zijn verplicht.
6. Selecteer de **secundaire korte code** uit de lijst met vervolgkeuzemenu. Dit is de secundaire korte code die in de campagne wordt gebruikt voor het verzenden van SMS/e-mails.

   Opmerking: voor een campagne die is geconfigureerd met het type SMS, worden de **primaire korte code** en **SMS teksttype** zijn verplicht.
7. Selecteer de **SMS Indeling** time-out in de vervolgkeuzelijst. Het definieert de SMS uitkomst voor een contact wanneer een time-out voor het contact optreedt. De standaardwaarde is Geslaagd.
8. Selecteer het **SMS Teksttype** in de vervolgkeuzelijst, zoals Dynamisch, Statisch, Tweeweg. Het type SMS dat voor de campagne is geconfigureerd. Dit is verplicht veld wanneer een SMS-server aan de campagne is toegewezen.
   a. **Dynamisch**: staat het gebruik van persoonlijke of variabele inhoud binnen het SMS toe, zoals het invoegen van klantspecifieke informatie zoals namen, accountgegevens of orderstatussen.
   b. **Statisch**: verzendt een uniform bericht naar alle ontvangers zonder aanpassingen. Dit is geschikt voor algemene meldingen, meldingen of promotieberichten.
   c. **TwoWay**: maakt communicatie in twee richtingen mogelijk, zodat ontvangers SMS kunnen beantwoorden.

9. Om een chatbot te activeren voor twee richtingen SMS communicatie, selecteert u een chatbot uit de vervolgkeuzelijst ChatBot-account.
10. Selecteer de **gesprekshandleiding** uit de vervolgkeuzelijst die is toegewezen aan de campagne.
11. Voer een **voorvoegsel** in om een bepaalde tekenreeks toe te voegen aan het begin van de geüploade contactgegevens.

12. Voer een **achtervoegsel** in om een tekenreeks aan het einde van de contactgegevens toe te voegen voordat deze naar de beller worden verzonden.

Opmerking: in de Kanaalinstellingen Tab, SMS en E-mail worden momenteel niet ondersteund.

Bedrijfsparameters

Bedrijfsparameter zijn bedrijfsspecifieke gegevens die voor diverse doeleinden kunnen worden gebruikt. Enkele toepassingen zijn:

1. Gegevens koppelen aan contacten op het moment van uploaden.
2. Aangepaste voorwaarden definiëren voor CSS om een kiesstrategie te definiëren waarmee een contact voorrang wordt geven.
3. Zoek de contacten op op basis van deze parameters en beheer ze in de **functie Contacten** beheren.
4. Vul deze parameters op Agent Desktop in als schermpop tijdens een gesprek.

U kunt in totaal 25 bedrijfsparameters maken. Deze 25 bevatten alle parameters die u gebruikt van een willekeurige beller. Als u bijvoorbeeld 4 aangepaste velden gebruikt in de importregel van de kiezer, kunt u nog eens 21 bedrijfparameters maken.

Opmerking: standaard worden alle velden die in de importregeltabel worden gedefinieerd onder bedrijfsparameters gemaakt.

Bedrijfsparameter maken

1. Klik op **Toevoegen** om een bedrijfsparameter toe te voegen.
2. Selecteer een **bedrijfsparameter in** de vervolgkeuzelijst. Hier worden de parameters weergegeven die zijn geconfigureerd in Algemene bedrijfsparameters. Zie Algemene bedrijfsparameters als u een nieuwe parameter wilt toevoegen.
3. Selecteer in de **vervolgkeuzelijst Gegevenstype** een **gegevenstype** voor deze bedrijfsparameter. De beschikbare opties zijn:
   a. **Nummer**, voor numerieke gegevens.
   b. **Float**, voor nummers met decimale waarden.
   c. **Datum/tijd**, voor waarden die datum en tijd vertegenwoordigen. Als u dit gegevenstype selecteert, selecteert u de gewenste datumnotatie in het **veld Indeling** .
   d. **Tekenreeks**, voor alfanumerieke gegevens die een willekeurig teken bevatten.
4. TURN de **optie** Grote gegevens **ingeschakeld** om deze bedrijfsparameter als bulkveld te definiëren. Para-meters die zijn gedefinieerd als bulkvelden, hebben geen beperking voor de veldlengte voor gegevens die gaan als busi-nessparameter.
5. Geef het aantal tekens op dat is toegestaan voor gegevens in de **kolom Lengte** van teken.

6. TURN de **optie** Agentweergave **is ingeschakeld** om deze bedrijfsparameters weer te geven aan agenten op hun desktop.

   Opmerking: momenteel wordt deze functie niet ondersteund in Webex Contact Center.

7. TURN de **optie** Agent weergeven/bewerken **inschakelen** om agenten in staat te stellen te bewerken.

   Opmerking: momenteel wordt deze functie niet ondersteund in Webex Contact Center.

8. TURN de **DNC-schakeloptie** IN, indien nodig. Zo kan de toepassing vaststellen dat een oproep naar een contact op basis van dit zakelijke veld niet op de juiste plaats komt in de regels voor Niet Contact (DNC).

9. Selecteer een **klant masterveld** uit de vervolgkeuzelijst die geschikt is met de Naam bedrijfsparameter.

   Opmerking: het **veld Klant master** is alleen ingeschakeld als ten minste een van de P2P- en BTTC-switches is ingeschakeld in het gedeelte Configuratie-opties op de pagina Campagne configureren. Raadpleeg Campagne configureren voor meer informatie.

10. Klik op **Opslaan** om het maken van een zakelijk veld te voltooien of klik op **Annuleren** om terug te keren zonder dat er gegevens zijn opgeslagen.

    Opmerking: de gegevens van de bedrijfsvelden worden niet geïndexeert omdat het gebruik van de 26 bedrijfsvelden (inclusief de Unieke id) klantafhankelijk is en niet uniform voor alle klanten. We raden gebruikers aan hulp van Support te halen bij het maken van extra indexen op basis van de vereisten van het bedrijf.

11. Het aantal bedrijfsvelden dat is gemaakt en het beschikbare aantal wordt in de rechterbovenhoek van het raster weergegeven.

12. U kunt ook een unieke id maken. In het ideale plaatsje kunnen er identieke bedrijfsvelden tussen verschillende informatievelden zijn die voor verschillende doeleinden moeten worden gegroepeerd.

13. Klant-id kan bijvoorbeeld een zakelijk veld zijn voor verschillende campagnes waarvoor groepering in rapporten nodig is. Klant-id kan echter het eerste bedrijfsveld in campagne A zijn. de zesde in campagne B; en de tiende in Campagne C - dit maakt groeperen lastig. In plaats daarvan kunt u dit bedrijfsveld maken als een veld Met Unieke id en gegevens groepeer uit het veld Unieke id. Voer de stappen hieronder uit om een Unieke id te maken.

14. Klik op de **knop Unieke id** toevoegen om een unieke id toe te voegen.

15. Voer de gewenste gegevens in en klik op **Opslaan**.

    Opmerking: de gegevens van de bedrijfsvelden worden niet geïndexeerd omdat het gebruik van de 26 bedrijfsvelden (inclusief de Unieke id) klantafhankelijk is en niet uniform voor alle andere bedrijfsvelden. We raden gebruikers aan hulp van Support te halen bij het maken van extra indexen op basis van de vereisten van het bedrijf.

Veld Campagne

Campagnevelden zijn statische velden die kunnen worden gebruikt voor de functie BTTC (Verwijs AI-configuratie). In de toepassing kunt u vijf campagnevelden instellen. Navigeer naar **de sectie Campagnevelden** .

Voer de volgende stappen uit om de campagnevelden in te stellen:

1. Open het **veld Campagne** Tab in de **module Bedrijfsparameter** .
2. Voer in het veld Sleutel **de parameternaam van het** campagneveld in.
3. Voer een overeenkomstige waarde in het **veld Waarde** in.
4. **Klik op Opslaan** om de details op te slaan.
5. **Klik op Annuleren** om de gegevens te annuleren.
6. Klik op verwijderen om de gegevens te verwijderen.

AI-configuratie

Opmerking: neem contact op met Cisco CSM om deze configuratie in te schakelen.

Met de ai-configuratiefunctie kunnen beheerders met ingebouwde kunstmatige intelligentie voorspellingen doen op basis van historische gegevens. De beschikbaarheid van historische gegevens leidt tot nauwkeurigere voorspellingen.

Opmerking: om te controleren of u een licentie hebt, klikt u op de **licentiemodule** en controleert u of **RPCO(Connect Optimizer rechtse partij)** aangeeft dat de licentie is ingeschakeld, anders is de AI-configuratie Tab uitgeschakeld.

Met de **AI-configuratiemodule** kunnen de volgende voorspellende AI-functies worden gebruikt.

Beste tijd om contact op te bellen

Beste tijd om contact te maken is een model van kunstmatige intelligentie dat helpt om het aantal oproepen opnieuw proberen te verminderen en de succesvolle gespreksverbindingen te maximaliseren door:

1. Het voorspellen van het beste tijdvak waarin een klant op de dag kan worden benaderd.
2. Het bevelen van het juiste telefoonnummer dat wordt gebruikt gedurende

het beste tijdvak. Voer de volgende stappen uit:

- TURN **op** de **switch Beste tijd om contact** te maken om de beste beltijd te activeren.
- Gebruik de schuifregelaar of geef een waarde op voor **de contactdrempel**. Dit veld is alleen actief als de optie Beste tijd om contact te maken is ingesteld op Aan.
- Klik op **Opslaan**.

De kunstmatige intelligentie in de applicatie bepaalt de kans op een geslaagde tact. Deze waarschijnlijkheid wordt uitgedrukt in percentage. Hoger het percentage, beter de kans op succesvolle samenvoeging.

De contacten in de lijst met lead's worden in aflopende volgorde gesorteerd op het percentage dat geslaagd is. De toepassing selecteert contacten die zijn toegewezen aan de waarschijnlijkheid dat deze geselecteerd zijn of hoger.

Als de beheerder bijvoorbeeld 60% als ondergrensdrempelwaarde selecteert, worden de contacten

met een vaardigheidspercentage van 60% of hoger het eerst gebeld. Het kiezen vindt op het geplande tijdstip in aflopende volgorde van waarschijnlijkheidspercentage plaats.

Contactselectiestrategie

Een CSS (Contact Selection Strategy) definieert hoe u uw contacten prioriteert voor bellen in een campagne. U kunt bijvoorbeeld drie categorieën creditcardhouders in uw campagne hebben: Platinum, Gold en Silver. Door een CSS te configureren, kunt u ervoor zorgen dat uw toepassing een specifiek percentage of aantal Plat- inum-contacten en/of Gold en Silver contacten pusht op basis van de prioriteit.

Ga naar **CSS** en het **scherm Contactselectiestrategie** verschijnt.

Een nieuwe CSS-groep maken

Voer de volgende stappen uit om een nieuwe **groep voor contactselectie te** maken:

1. Voer een nieuwe **NAAM in voor de CSS-groep**.
2. Voer een **voorwaardenaam** in. Dit veld is verplicht. U kunt geen speciale tekens in de naam gebruiken, met uitzondering van onderstrepingstekens, streepje en at (_, -en @) in de voorwaardenaam.
3. Selecteer de **doelgroep** in de vervolgkeuzelijst.
4. U kunt voorwaarden maken met de **optie Buildvoorwaarden** of**Schrijven** . Activeren- de vereiste schakelaar op basis van uw voorkeur.
5. Ga naar het **gedeelte CSS-voorwaarden** .

Een CSS-voorwaarde maken - Bouwvoorwaarden

Klik op de **knop Nieuwe** toevoegen om een nieuwe CSS-voorwaarde toe te voegen. Vul de volgende velden in:

1. Voer een nieuwe **NAAM in voor de CSS-groep**.
2. TURN de **optie** Geavanceerde opbouwfunctie **wordt ingeschakeld** als u een **geavanceerde CSS-voorwaarde** wilt opbouwen.

   Opmerking: Een Advanced Builder vereist een zorgvuldige voorwaarde voor het handmatig bouwen van geneste voorwaarden. Elke onjuiste plaatsing van vierkante haken kan ertoe leiden dat de CSS-voorwaarde onjuiste en ongewilde contacten selecteert voor levering aan de beller. Aan de andere kant, als de optie Geavanceerde opbouwfunctie is UITGESCHAKELD, kunt u voorwaarden in groepen toevoegen, met vooraf geselecteerde en/of voorwaarden.
3. Het **scherm Geavanceerde opbouwfunctie** wordt als volgt weergegeven:
   a. Geef een open haakje op- - (in de eerste cel.
   b. Selecteer in de **vervolgkeuzelijst Systeemvelden / Bedrijfsvelden** een geschikt item. Klik hier voor meer informatie.

c. Selecteer een vergelijkingsoperator uit de onderstaande opties. Dit is de voorwaarde waaraan het veld moet voldoen om een contact te selecteren. De beschikbare parameters zijn:

   i. is exact gelijk aan
   ii. is minder dan
   iii. is kleiner dan of gelijk is aan
   iv. is groter dan
   v. is groter dan of gelijk is aan
   vi. is niet gelijk aan
   vii. Als
   viii. in
   ix. Niet in
   x. Niet leuk

d. Voer een waarde in waaraan deze voorwaarde moet voldoen om het contact te selecteren voor aflevering.

e. Sluit de haak.

4. Klik op de **knop Toevoegen** om een andere voorwaarde toe te voegen. Hieronder staan de standaard CSS-voorwaarden:
   a. Gesprekken met contactprioriteit - Oude contacten
   b. Gesprekken met contactprioriteit - Oude contacten
   c. Specifieke momenten
5. Voer **stap 4 tot** en met **9** uit. Voeg zoveel voorwaarden toe die u kunt eisen voor uw CSS.
6. Wanneer u klaar bent met de voorwaarden, klikt u op **Opslaan** om te voltooien
7. Als u niet gebruikmaakt van de Geavanceerde opbouwfunctie, gebruikt u de eenvoudige opbouwfunctie zoals in het onderstaande scherm:
8. Selecteer in de **vervolgkeuzelijst Systeemvelden / Bedrijfsvelden** een geschikt item. Zie stap 5 voor meer informatie.

   Opmerking: als u Lijst-id systeemvelden of Globale lijst-id selecteert, kunt u met een pop-upvenster de app-priate-lijst uit de beschikbare lijsten selecteren.
9. Selecteer een vergelijkingsoptie- dit is de voorwaarde waaraan het veld moet voldoen om een contact te kunnen selecteren. Sommige vergelijkingsparameters voor uw voorwaarde kunnen zijn > (groter dan), < (minder dan), = (is gelijk aan), enzovoort.
10. Voer een waarde in waaraan deze voorwaarde moet voldoen om het contact te selecteren voor aflevering.
11. Sluit de haak.
12. Klik op de **knop Toevoegen** om een andere voorwaarde toe te voegen.
13. Selecteer **in de nieuwe lijn EN** of **OF** in de vervolgkeuzelijst beslissing.

14. U kunt steeds meer van dergelijke voorwaardegroepen blijven toevoegen. Klik op **Opslaan** als u klaar bent.

15. Als u meer groepen wilt toevoegen, klikt u op de **knop Toevoegen** onder de knoppen voor groepsbewerking .
16. Herhaal **stap 12 tot** en met **17**.
17. Ga naar de **sectie Volgorde** op.

    Velden:

Velden	Beschrijving
Max. pogingen	Dit is de huidige waarde voor het maximum aantal nieuwe pogingen dat kan worden gemaakt voor het opnieuw bellen van elke contactpersoon in de campagne.
Dagelijkse nieuwe pogingen	Dit is de huidige waarde voor het maximum aantal nieuwe oproepen dat kan worden gedaan voor het opnieuw bellen van elke contactpersoon op een dag voor deze campagne.
Cyclus opnieuw proberen	Dit is de huidige waarde voor het maximum aantal nieuwe pogingen dat kan worden gemaakt tijdens een kiescyclus. Een cyclus is een reeks belpogingen voor alle modi waarmee een contact is geüpload. Een contactpersoon wordt bijvoorbeeld geüpload met drie modi : Home, Werk en Mobiele nummers. Een kiescyclus wordt voltooid wanneer de toepassing al deze modi (in de overzichtelijke volgorde) één keer kiest.
Opnieuw proberen via e-mail	Dit is de huidige waarde voor het aantal nieuwe pogingen voor contacten voor e-mailcampagnes. **Opmerking**: momenteel wordt deze functie niet ondersteund in Webex Contact Center.
SMS Opnieuw proberen	Dit is de huidige waarde voor het aantal nieuwe pogingen voor contacten die kunnen worden geleverd voor SMS-campagnes. **Opmerking**: momenteel wordt deze functie niet ondersteund in Webex Contact Center.
Laatst geraadpleegd	De contacten met de geconfigureerde datum en tijd van het laatste toegang die zijn geleverd als onderdeel van deze CSS.
Prioriteit	De prioriteit die is toegewezen aan de contacten die moeten worden verantwoord bij het leveren volgens deze CSS.
Leadscore	De leadscore die moet worden gebruikt voor het leveren van contacten, is gekoppeld aan deze CSS. Leadscore helpt bij het identificeren van de meest potentiële klant om via een campagne contact mee te maken. Deze score kan ook worden ingesteld op het moment van uploaden of afronden, terwijl het resultaat van het bedrijf of de telefonie wordt bepaald.
OproepStartTijd	Dit is de begintijd van het gesprek die is ingesteld door de nieuwescheur. Gesprekken die vallen binnen de begintijd die in deze voorwaarde wordt vermeld, worden geselecteerd voor bezorging.
OproepEindeTijd	Dit is de eindtijd van het gesprek die is ingesteld door de nieuwescheur. Gesprekken die vallen binnen de eindtijd die in deze voorwaarde wordt vermeld, worden geselecteerd voor bezorging.

Lijst-ID	De lijst-id waartoe het contact behoort. Contacten die bij de lijstid's in deze CSS-voorwaarde behoren, worden geleverd.
Oproeptype	Het type oproep.
LastOutcome	De laatste ingestelde uitkomst voor dit contact. Contacten met de optie Laatst gekomen worden afgeleverd.

Algemene lijst-ID	De globale lijst-id waartoe dit contact behoort. Contacten die bij de Globale lijst ID's in deze CSS-voorwaarde behoren, worden geleverd.
Gebruikersnaam	Dit is de agent-id die voor het contact is gemarkeerd. Oproepen worden aan de beller afgeleverd en naar de agent in dit veld gepatched.
Telefoonnummer	Het telefoonnummer van de contactpersoon die moet worden geleverd volgens deze CSS.
Zonenaam	De naam van de tijdzone waartoe de contactpersoon behoort.

Een CSS-voorwaarde maken - Voorwaarden schrijven

1. U kunt ook de **optie Voorwaarden** schrijven gebruiken in plaats van eenvoudig of de opbouwfunctie voor geavanceerde voorwaarden.
2. Als u wilt beginnen met het schrijven van de CSS-voorwaarden, schakelt u de **schakeloptie Schrijfvoorwaarden** in. Houd rekening met het volgende voordat u de optie Voorwaarden schrijven selecteert:
    a. De toepassing valideert alleen de syntaxis. U kunt voorwaarden met een verkeerde syntaxis niet opslaan.
    b. De velden worden door de toepassing niet gevalideerd. Als de syntaxis geldig is en de query geen resultaten retourneert, controleert u de query en verfijnt/herschrijft u deze.
3. Begin uw conditie door een accolade ({) te openen. Er worden drie items als pop-up voor de toepassing weergegeven.
    a. Systeemvelden
    b. Bedrijfsparameters
    c. Expressie raadpleeg Opbouwfunctie voor meer informatie.
4. U kunt alle systeemvelden die worden weergegeven in punt 5 in de sectie Een CSS-voorwaarde maken - buildvoorwaarden maken, worden geselecteerd. Daarnaast zijn de volgende velden beschikbaar voor de voorwaarden schrijven:
    a. **ContactID** - de contact-id die door de toepassing is gegenereerd.
    b. **CallStartDate** - dit is de begindatum van de oproep die is ingesteld door de nieuwe planning. Oproepen die vallen binnen de begindatum die in deze voorwaarde wordt genoemd, worden geselecteerd voor bezorging.
    c. **CallEndDate** : de einddatum van de oproep die is ingesteld door de planningsoproep. Gesprekken die binnen de einddatum vallen die in deze voorwaarde worden vermeld, worden geselecteerd voor bezorging.
    d. **Status** - de geografische status van het contact.
    e. **Postcode** : de postcode waartoe het contact behoort.
    f. **Netnummer** : het netnummer waartoe het contact behoort.

g. **Tijd Gemaakt:** de datum en tijd waarop het contact is toegevoegd/opnieuw gepland. Contacten met deze gemaakte tijd worden geselecteerd voor levering als dit een onderdeel van de voorwaarde is.

h. **SecondaryZipCode** - de secundaire postcode van het contact, als deze is toegewezen.

5. Klik op **Opslaan** om de query op te slaan.

Opmerking: u kunt met de **knop Query** in het venster Acties de voorwaarde lezen die u hebt gemaakt met de functie Voorwaarden schrijven. U kunt de query echter niet bewerken. Als u een query wilt bewerken, gebruikt u de knop Bewerken in het deelvenster Acties.

Bestellen via

1. Het **gedeelte Volgorde** op bepaalt de volgorde waarin de overeenkomende contacten voor de gedefinieerde voorwaarden aan de beller moeten worden geleverd, oplopend of aflopend. Het **gedeelte Volgorde** op scherm is hieronder weergegeven.
2. Selecteer een geschikt item in de **vervolgkeuzelijst Systeemvelden/Bedrijfsvelden**. Klik hier voor meer informatie.
3. Selecteer in de vervolgkeuzelijst Sorteren de optie **Asc** of **Desc** voor oplopende of aflopende sortering.
4. Klik op de **knop Toevoegen om meer sorteerorders toe** te voegen.
5. Wanneer u klaar bent met het sorteren van orders, klikt u op **Opslaan** om aan de CSS-voorwaarden te voldoen. De opgeslagen voorwaarde wordt onder de systeemvoorwaarden weergegeven.
6. Klik op de **knop Opslaan en leegmaken** om de wijzigingen op te slaan, leeg alle contacten van de beller en open de contacten in de toepassing.

   Opmerking:u kunt het maken van voorwaarden overslaan en een standaard CSS-voorwaarde selecteren.
7. De opgeslagen voorwaarde wordt onder de systeemvoorwaarden weergegeven. Gebruik de **knop CSS-voorwaardebewerking** om de volgende acties uit te voeren:
   a. **Bewerk** de CSS-voorwaarde. Wanneer u een CSS-voorwaarde bewerkt, is het scherm vergelijkbaar met Nieuwe CSS-groep maken. Breng de gewenste wijzigingen aan en klik op **Opslaan** om het bewerken te voltooien.
   b. **Verwijder** de CSS-voorwaarde. Klik op OK in het bevestigingspop-upvenster om te verwijderen.
   c. **Contacten** weergeven die overeenkomen met de CSS-voorwaarde.
8. De contactpersonen worden weergegeven.
9. Nadat de contacten die overeenkomen met de CSS-voorwaarde zijn weergegeven, selecteert u specifieke contacten of gebruikt u een van de volgende opties:
   a. Schakel het **selectievakje Alles** selecteren in om de contactpersonen te selecteren die op de pagina zijn ingevuld.
   b. Schakel het **selectievakje Algemeen selecteren** in om alle contacten op verschillende pagina's te selecteren.
10. Klik op de **knop Acties** . Voer een van de volgende bewerkingen uit op de geselecteerde contacten:
    a. Selecteer **Tijd** opnieuw plannen om het contact in te plannen naar een latere datum en/of tijd. Geef de **Begintijd** en **Eindtijd** op om het contact opnieuw in te plannen in dit venster. Klik op **Contacten** opnieuw plannen om de bewerking te voltooien.

b. Selecteer **Opnieuw instellen als vers contact** . Met deze actie wordt het contact opnieuw ingesteld op Vers contact. Klik op **Contacten** weergeven om de bewerking te voltooien.

c. Selecteer **Contactpersonen** opnieuw openen om de contactpersoon opnieuw te openen voor bellen. Klik op **Contacten** opnieuw plannen voor afrondingsbewerking.

Opmerking: als u het **selectievakje Veldwaarden voor Bedrijf bijwerken door agenten** ongedaan maakt, worden de eventuele wijzigingen voor de veldwaarden voor bedrijf genegeerd die door de agenten zijn gemaakt tijdens hun interbewerkingen en keert de toepassing terug naar de bedrijfsveldwaarden bij het uploaden van het contact.

Contact A wordt bijvoorbeeld geüpload met de veldwaarden Voor zakelijk nummer en Klant-id (123456). Tijdens de interactie met de agent worden de aanvragen van de klant gewijzigd in mobiel nummer en in 345678) en werkt de agent de waarden bij. Wanneer u deze contactpersoon opnieuw opent met behulp van de CSS-voorwaarden, kunt u teruggaan naar het oorspronkelijke mobiele nummer en de klant-ID (123456) door dit selectievakje in te schakelen.

Opmerking: deze optie is niet van toepassing op Geblokkeerde contacten en Contacten sluiten.
1. Selecteer **Contacten** blokkeren om te voorkomen dat de geselecteerde contacten worden gebeld door de contactstatus te wijzigen in Geblokkeerd.
2. Selecteer Contactpersonen sluiten om de geselecteerde contacten te sluiten

Systeemvoorwaarden

Er zijn vijf voorwaarden voor systeem-CSS die kunnen worden toegepast op een campagne, afgezien van de voorwaarden die u hebt gemaakt. Een overzicht van het kiespatroon voor deze vijf standaard CSS-voorwaarden:

1. **Gesprekken met prioriteit contact: nieuwe contacten**: dit zijn contacten die in de toepassing niet zijn afgeleverd bij de beller Cisco CCE van de laatste upload naar de oudste upload. Dit zijn in feite Verse contacten die niet één belpoging hebben gedaan.
2. **Gesprekken met prioriteit contact - Oude contacten**: dit zijn contacten die niet vanuit oude uploads zijn afgeleverd bij beller Cisco CCE.
3. **Specifiek moment:** Contacten die u opnieuw hebt gepland om op een bepaald moment te worden gebeld.
4. **Specifieke agent**: contacten die zijn gemarkeerd om te worden gebeld om een specifieke agent te bereiken. Dit wordt ook wel Account Executive Mapping (AEM) genoemd.

   Opmerking: momenteel wordt deze functie niet ondersteund in *Webex Contact Center*.
5. **Specifieke agent met specifiek moment**: gemarkeerde contacten die opnieuw zijn gepland om te worden gebeld om een bepaalde agent op een bepaald moment te bereiken.

   Opmerking: momenteel wordt deze functie niet ondersteund in *Webex Contact Center*.

Alle aanvullende CSS-voorwaarden die zijn gemaakt, worden onder systeemvoorwaarden weergegeven. Zie Een CSS-voorwaarde maken - Bouwvoorwaarden en volgorde met voor meer informatie over het maken van aanvullende CSS-voorwaarden.

CSS-voorwaarden kopiëren

U kunt ook bestaande CSS-voorwaarden kopiëren, zowel voorwaardegroepen als individuele CSS-voorwaarden.

1. **CSS-groep** kopiëren: klik op de **knop Kopiëren** in het deelvenster van de CSS-groep aan de linkerkant.
   a. Voer een naam in voor de gekloonde **CSS-groep** en klik op **Opslaan** om te voltooien.
2. **CSS-voorwaarde** kopiëren: klik op de **knop Kopiëren** in het deelvenster met de sectie CSS-voorwaarde aan de rechterkant. De pagina Voorwaarde wordt weergegeven met de vereiste gegevens.
   a. Voer een naam in voor de gekloonde CSS-voorwaarde.
   b. Als wijzigingen vereist zijn, volgt u de stappen in de volgende gedeelten en brengt u de wijzigingen aan: Een CSS-voorwaarde - Bouwvoorwaarden, Volgorde door en Systeemvoorwaarden.
3. Klik op **Opslaan** wanneer u klaar bent.

Chaining

Campagneketening is een functie waarmee contacten van de ene campagne naar een andere campagne kunnen worden geketend in runtime. In runtime vindt het kettingschakelingsproces plaats op basis van door de agent ingestelde indelingen. Gebruikers kunnen verschillende doelcampagnes configureren voor verschillende resultaten in de broncampagne.

Kettingschakeling kan op een van de volgende manieren worden uitgevoerd:

Verplaatsen - het contact wordt kettingafhankelijk van de doelcampagne gemaakt wanneer het wordt gesloten in de broncampagne. Wanneer de verbinding wordt gesloten nadat de geconfigureerde algemene nieuwe pogingen zijn bereikt en de kettingschakelingsconfiguratie voor deze uitkomst overeenkomt, wordt het contact via het verplaatsingstype naar de doelcampagne geketend. Dit is nu een nieuw contact in de doelcampagne.

Kopiëren - Het contact wordt kettinggeleid naar de doelcampagne wanneer het kettingschakelings geconfigureerde resultaat voor het gesprek is ontvangen. Wanneer een agent een resultaat instelt en deze overeenkomt met de kettingschakeling configuratie, wordt het contact bij de eerste poging met de doelcampagne verbonden. Als er meer nieuwe pogingen zijn, wordt de contactpersoon opnieuw gebeld door de broncampagne. Dan kan de agent dezelfde uitkomst een tweede keer instellen - het contact wordt opnieuw geketend aan de doelcampagne. Dit gaat door totdat de broncampagne op is.

Opmerking: er is geen validatie voor dubbele contacten in de bestemmingscampagne. Als een contact het geconfigureerde resultaat meerdere keren ontvangt, wordt dit meerdere keren gekoppeld in de doelcampagne.

Configureer de kettingschakelingsregels in de toepassing zodat contacten van de ene campagne naar de andere worden geketend.

Kartering

1. Voer in het **veld Naam** een **toewijzingsnaam** in voor deze kettingschakeling van configuratie.
2. Selecteer in de **vervolgkeuzelijst Doelcampagne** een campagne om contacten uit deze campagne te kettingen.

3. De **modi die** aan de doelcampagne zijn toegewezen, worden weergegeven in het **veld Doelmodi** . Voor elk van deze modi worden de modi van de broncampagne weergegeven in de vervolgkeuzelijst. Selecteer een modus uit de broncampagne om toe te verwijzen naar een modus in de doelcampagne.

4. In **de** Bedrijfsvelden **Doel worden alle bedrijfvelden** weergegeven die in de **doelcampagne** zijn toegewezen. De **bronbezetvelden** worden in een vervolgkeuzelijst weergegeven. Wijs elk **bedrijfsdoelveld** toe aan één **bedrijfsbronveld**.

Opmerking: als de modi en de velden Business zowel in bron- als doelcampagnes voorkomen, worden de velden automatisch ingevuld.

5. TURN de **optie** Verse contacten **INGESCHAKELD** als u wilt dat het contact als nieuw wordt gemarkeerd in de doelcampagne. Als u deze selecteert, wordt het contact onmiddellijk naar de beller verzonden. (OF)

6. Als de verse contacten uit **zijn, wordt**het beschouwd als contact om opnieuw te worden gepland in de doelcampagne.

7. Vul het **veld Opnieuw plannen na** in door Dagen **,** Uren **en**Minuten **te** selecteren op het nummerpaneel. Dit is het tijdstip waarop het volgende contact in de doelcampagne wordt gebeld na een geslaagde kettingschakeling van de campagne.

8. TURN de **optie** Globaal **opnieuw proberen behouden is ingeschakeld** om het aantal globale nieuwe pogingen op contactniveau in de kettingcampagne te behouden. In de **uit-positie** wordt het aantal voor het globaal opnieuw proberen geïnitialiseerd op nul in de kettingschakeling van een campagne.

Opmerking: de schakeloptie Dagelijkse opnieuw proberen behouden is alleen actief als de switch Globaal opnieuw proberen behouden is ingeschakeld.

9. TURN de **optie Dagelijkse nieuwe** pogingen behouden is ingeschakeld **om het aantal dagelijkse nieuwe pogingen op contactniveau in de kettingcampagne** te behouden. In de **uit-positie** wordt het aantal dagelijkse nieuwe pogingen geïnitialiseerd op nul in de kettingschakeling van een campagne.

10. Klik op de **knop Opslaan** om de toewijzing te voltooien.

Uitkomsten

Navigeer naar de **sectie Uitkomsten** om de **Uitkomsten** te selecteren waarmee het kettingschakeling voor deze campagne moet worden gestart. Voer de stappen hieronder uit:

1. Selecteer een toewijzing in de **lijst Opgeslagen toewijzingen** in het linkerdeelvenster.
2. U kunt het bedrijfsresultaat of de telefonieresultaten selecteren of beide, die een configeerde kettingschakeling activeren.
3. **Alle eindresultaatgroepen** worden ingevuld in de **vervolgkeuzelijst Groepsnaam** . Selecteer een **resultaatgroep** voor busi- ness.
4. Alle uitkomsten binnen deze **Business Outcome Group** worden ingevuld. Selecteer de vereiste **Business Outcomes** voor kettingschakeling.

5. Selecteer eerst in het **deelvenster Telefonieresultaten** de **modus** uit de vervolgkeuzelijst. Alle modi die beschikbaar zijn in de broncampagne, worden weergegeven voor selectie.
6. **Alle gespreksstrategieën** die gebruikmaken van de geselecteerde **modus** , worden nu weergegeven in de **vervolgkeuzelijst Naam** strategie.

7. **Alle telefonieresultaten** voor het paar geselecteerde **modus** en **contactstrategie** worden weergegeven. Selecteer het selectievakje
   Telefonieresultaten voor kettingschakeling.

   Opmerking: contacten met resultaten van terugbeltelefoons kunnen niet worden geketend met andere campagnes.

8. Klik op de **knop Opslaan** om het kettingschakeling te voltooien.

   De **Mapped Outcomes** Tab bevat alle toegewezen **bedrijfs-** en **telefonieresultaten** .
   Selecteer Bedrijfsresultaat of **Telefonieresultaten** onder **Toegewezen uitkomsten**
   Tab om alle kettingschakelingskoppelingen te zien.

   Klik op bewerken om een kettingkoppeling te bewerken.

   De doelcampagnes hebben een lijst-id met -1. De inkomende kettingschakeling contacten uit andere campagnes worden aan deze lijst toegevoegd. Elke doelcampagne heeft slechts één lijst (lijst-id -1) voor inkomende kettingcontacten van andere campagnes.

Lijst met contactpersonen

Op **de pagina Contactpersonenlijsten** worden alle contactenlijsten weergegeven die u naar de campagne hebt geüpload. **Met de pagina Contactpersonenlijst** kunt u ook contacten uploaden naar een campagne. Contacten kunnen worden geüpload uit platte bestanden met voorgedefinieerde scheidingstekens, bestanden met door komma's gescheiden waarden, databasetabellen, enzovoort.

Het raster bevat een lijst met alle contactenlijsten met de volgende gegevens:

1. **Lijst-id** - de lijst-id die door de toepassing voor deze lijst wordt gegenereerd.
2. **Globale lijst-id** : als deze lijst deel uitmaakt van een globale lijst, wordt hier de id van de globale lijst weergegeven.
3. **Begintijd** : de begintijd van de lijst. Dit is gebaseerd op de tijd die in de systeeminstellingen geconfigureerd is.

   Opmerking: klik op de **knop Info** om de resterende periode weer te geven die door de lijst wordt uitgevoerd. Deze knop geeft ook informatie over het uitbreiden van de geldigheid van lijsten.
4. **Beschikbare** records- het aantal contacten dat naar de campagne is geüpload via deze lijst.
5. **Records in behandeling** - het aantal contacten in de lijst die in behandeling zijn die in aanmerking komen voor levering aan de beller.
6. **Status** : de lijststatus wordt hieronder weergegeven.
   a. **Actief** - de lijst is actief. Contacten die uit deze lijst worden geüpload, worden aan de beller bezorgd.
   b. Gestopt: de lijst wordt gestopt. In een lijst met gestopte contacten zijn contacten gemarkeerd met een andere status, en zorgt u ervoor dat deze contacten niet aan de beller worden afgeleverd.
   c. **GestoptEnGesloten** : deze status geeft aan dat de lijst is gestopt en contacten die via

deze lijst zijn geüpload, zijn gesloten. De contactpersonen kunnen opnieuw worden geopend met de functionaliteit Contactpersonen beheren.

d. **Permanent Stoppen** : deze status geeft aan dat contacten die uit deze lijst zijn geüpload, worden verwijderd. Nadat de geüploade contactpersonen zijn verwijderd, kunnen ze niet opnieuw worden geopend.

e. **Uploaden in behandeling** : wanneer uw contactbestand een groot aantal contacten bevat om te uploaden, worden deze in batches gesplitst en geüpload. Totdat het uploaden is voltooid, wordt de status Upload in behandeling weergegeven, met het percentage voltooide uploads.

f. **Uploaden mislukt** : wanneer het uploaden van contacten om welke reden dan ook mislukt, wordt de status Uploaden mislukt weergegeven. Op de statusbalk wordt het percentage contacten weergegeven dat is geüpload op het moment dat de fout is mislukt.

Opmerking : tijdens het EOD-proces (end-of-day) worden alle contacten verwijderd die niet zijn geüpload.

Percentage contactstatus

Het percentage contactstatus wordt berekend met verschillende formules voor Contactstatussen lager dan 6 en alle andere contactstatussen. Zie tabel voor meer informatie over de contactstatus.

Tabel - Details status contact

Status	Naam	Beschrijving
0	Openen	Open contact.
1	Gesloten	Gesloten contact.
2	Tijdelijk vergrendel d	Contact is tijdelijk vergrendeld, wordt niet geleverd.
3	Uploaden in stappen	Contact in het de rij van uploadproces
4	Aan Beller afgeleverd	Het contact is afgeleverd bij de beller.
5	Overschrijven	Contact overschreven tijdens uploaden
6	Lijst gestopt	Contactpersoon uit een lijst die is gestopt.
7	Gesloten via beheerde contacten of leeggemaakt	Contact afgesloten met de functie Contact beheren / leeggemaakt contact
8	Contact gestopt en gesloten	Contact is gestopt en gesloten. Dit wordt niet aan de beller afgeleverd.
9	Contact gescrubbd	Contact door scrubben.
10	Contact verplaatst naar andere campagne	Contact is verplaatst van de ene campagne naar de andere - een kettingschakeling van contact.
11	Permanent gestopt	Contact is permanent gestopt. Wordt niet aan de beller afgeleverd.

20	Afgeleverd contact gestopt	Een contact dat bij de beller is afgeleverd, wordt niet meer gebeld.
21	Vergrendeld voor PRINT-levering	Deze kolom bevat geen gegevens.
22	Vergrendeld voor CSS	Contact dat is vergrendeld voor levering via een Contact Selection Strategy (CSS)

	Aflevering contacten	rooster.
23	Vergrendeld voor AEM-levering	Contact dat is vergrendeld voor levering Agent-Executive Mapped.
24	Vergrendeld door res. chedule naar contact met chedule	Contact vergrendeld door de nieuwescheur om geleverd te worden als opnieuw gepland.
25	Vergrendeld op grootte-chedule om contact te sluiten	Contact vergrendeld doorscheur om te worden gesloten.
30	Contact geblokkeerd door DNC	Contact geblokkeerd als Contact niet bellen.
31	Contact geblokkeerd door NDNC	Contact geblokkeerd als Nationaal contact niet bellen.
32	Contact geblokkeerd door DNC Scrub	Contact geblokkeerd tijdens het proces van DNC-scrub.
33	Contact geblokkeerd door geschillen	Contact geblokkeerd vanwege een vereiste in verband met een conflictprocedure.
34	Verlopen	Verlopen contact.
40		Dit is een tijdelijke contactstatus voor records die niet voldoen aan de naleving (mislukt vanwege CCB-regel, modus timing of CPT).
41		Dit is een tijdelijke contactstatus waarbij contacten al worden afgeleverd met dezelfde unieke id of dezelfde waarde van de modus (telefoonnummer. De toepassing wacht op een bijgewerkt gespreksresultaat.

Voor een contactstatus lager dan 6, is de formule

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

Voor andere contactstatussen is *de formule CompletionPercentage = (TotalRecordsPending / TotalRe- cordsAvailable) * 100;*

Voor beide bovenstaande berekeningen van een contactstatuspercentage worden de componenten van de formule als volgt berekend: *Totale aantalRecordsBeschikbaar wordt berekend op basis van Campagne-ID en ListID van de contacttabel.*

TotalRecordsPending wordt berekend op basis van Campagne-ID, ListID en Status op basis van de contacttabel.

Acties

Gebruik de **knoppen Acties** in het deelvenster in de laatste kolom om de volgende acties in de contactlijst uit te voeren:

1. **Lijst starten** - hiermee start u de levering van het contact aan de beller. Contacten die uit deze lijst worden geüpload, worden aan de beller bezorgd.

2. **Lijst stoppen** : deze lijst stoppen. Als u deze lijst stopt, krijgen alle geüploade contacten een andere status en wordt gezorgd dat deze contacten niet aan de beller worden geleverd.
3. **Lijst** sluiten: met deze knop sluit u de contacten die uit deze lijst zijn geüpload. De contactpersonen kunnen opnieuw worden geopend met de functionaliteit Contactpersonen beheren.
4. **Lijst** verwijderen: met deze knop worden contactpersonen verwijderd die zijn geüpload uit deze lijst. Nadat de geüploade contactpersonen zijn verwijderd, kunnen ze niet opnieuw worden geopend.
5. **Eindtijd** : gebruik deze knop om de eindtijd voor deze lijst te wijzigen. De eindtijd kan niet worden gewijzigd naar een datum en tijd die korter zijn dan de huidige datum en tijd.

Vouw de lijst uit om een gedetailleerde opsplitsing te zien van de

contacten die zijn geüpload via deze lijst. Het uitgevouwen gedeelte

bevat de volgende gegevens die horen bij de lijst:

Contact - in deze sectie vindt u het opbreken van contacten die zijn geüpload met het aantal voor de volgende:

1. Verwerkt- het aantal contacten dat in deze lijst is verwerkt.
2. Geüpload- het aantal contacten dat uit deze lijst is geüpload.
3. **Mislukt** - Het aantal contacten dat niet is geüpload uit deze lijst.
4. **Dupliceren** - het aantal dubbele contacten uit deze lijst.
5. **Bijgewerkt** - het aantal contacten waarbij bestaande records in de lijst zijn bijgewerkt.

NDNC - het aantal Nationale Niet-bellen-contacten en -modi (National Do Not Call).

1. **Contacten** - het aantal contacten dat is gemarkeerd als NDNC in deze lijst.
2. **Modi** - het aantal modi dat is gemarkeerd als NDNC in deze lijst.

Opmerking : het is mogelijk om verschillende nummers voor contacten en modi te hebben, omdat elk contact meerdere modi kan bevatten.

Zakelijke DNC - het aantal contacten en modi voor zakelijke niet-bellen (DNC).

1. **Contacten** - het aantal contacten dat is gemarkeerd als DNC in deze lijst.
2. **Modi** - het aantal modi dat is gemarkeerd als DNC in deze lijst.

Opmerking : het is mogelijk om verschillende nummers voor contacten en modi te hebben, omdat elk contact meerdere modi kan bevatten.

Naleving DNC - Het aantal naleving niet bellen (wettelijke DNC) contacten en modi.

1. **Contacten** - het aantal contacten dat is gemarkeerd als conformiteit DNC in deze lijst.
2. **Modi** - het aantal modi dat is gemarkeerd als conformiteit DNC in deze lijst.

Opmerking: het is mogelijk om verschillende nummers voor contacten en modi te hebben, omdat elk contact meerdere modi kan bevatten.

Proces- het aantal contacten en modi voor geschillen.

1. **Contacten** - het aantal contacten dat in deze lijst is gemarkeerd als conflictprocedure.
2. **Modi** - het aantal modi dat op deze lijst is gemarkeerd als procesvoering.

Opmerking: het is mogelijk om verschillende nummers voor contacten en modi te hebben, omdat elk contact meerdere modi kan bevatten.

Uploadgegevens - de volgende uploadgegevens die horen bij deze lijst worden ingevuld in deze sectie:

1. **Tijd** - de datum en tijd waarop de lijst is geüpload naar de campagne.
2. **Soort** - het uploadtype, Handmatig of Automatisch uploaden.
3. **Sub-Type** : het subtype uploaden, Nieuw, Aanvoegen of Bijwerken.
4. **Modus mislukt** : het aantal contacten dat niet is geüpload vanwege mislukte modi.
5. Bestandsnaam: de naam van het contactuploadbestand waaruit de contactpersonen zijn geüpload.
6. **Foutrecords** : klik op de knop Nu downloaden om details van foutrecords te controleren. De toepassing biedt de details met betrekking tot foutrecords. De reden van de fout en alle kopteksten van het uploadbestand worden samen met de foutrecords gereproduceerd, als een txt-bestand.

Gescrubte lijst

De pagina Contactpersonenlijsten heeft een Tab met de naam Scrubbed list. Deze Tab bevat informatie over contacten die zijn gescrubt uit wisselend geüploade contactlijsten.

U hebt bijvoorbeeld een lijst geüpload om contacten te scrubben en deze contacten worden verspreid over verschillende geüploade lijsten. Al deze contacten worden gescrubt op basis van de omstandigheden in het scrubbestand. De scrubgegevens in dit geval zijn hier opgenomen. De vermelde gegevens zijn:

1. **Lijst-id** - de lijst-id die is gegenereerd voor de gescrubte contactenlijst. Dit is een vervolg op de vorige uploadlijst-id en begint niet bij 1.
2. **Tijd** verwerkt - de datum en tijd waarop de contacten in deze lijst zijn gescrubt, op basis van de tijd die is ingesteld in de systeemconfiguratie.
3. **Gescrubte contacten** : het aantal contacten dat is gescrubt uit een geüploade lijst.
4. Gerubte contacten **uitvouwen** om details van de lijst weer te geven.

De **drilldown Contactgegevens** gescrubeerd bevat de lijst-id van waaruit de contacten oorspronkelijk zijn geüpload en het aantal contacten uit die lijst dat is gescrubt.

Scrubcontacten

Scrub is een functie waarmee u contacten in de database kunt wissen voordat u een upload plaatst. U kunt deze contacten wissen op basis van enkele voorwaarden die u configureert. Voer de stappen hieronder uit om contacten in een campagne te scrubben.

1. Klik op de **knop Variabele actie (AANN).**
2. Klik op **Scrub Contacten ALS U** deze wilt uploaden.
3. U kunt contacten op drie manieren scrubben:
   a. **Geformatteerd bestand** : de contacten zijn beschikbaar in een geformatteerd bestand met verschillende velden, die worden gescheiden door een gemeenschappelijke scheidingsteken of een bestand met een kommagescheiden.

      Opmerking: als u de toepassing in een andere gelokaliseerde taal (dan het Engels) gebruikt, slaat u het contactbestand op in UTF-8-codering.

   b. **Database** - de contacten zijn beschikbaar in een **databasetabel** of **-weergave** en kunnen afzonderlijk worden geüpload naar de campagne uit de database.
4. Als u contacten in een opgemaakt bestand scrubt, voert u de volgende handelingen uit:
   a. Klik op de **knop Bestand** kiezen en kies een bestand met de contactpersonen die moeten worden geüpload.
   b. Selecteer in de **vervolgkeuzelijst Scheidingsteken** een scheidingsteken dat de verschillende velden van elkaar scheidt in het con-tact uploadbestand.
5. Als u een profiel hebt voor deze upload, selecteert u een profiel in de **vervolgkeuzelijst Profiel** . Als u een profiel selecteert, wordt alle verdere toewijzing van dit contactenlijstbestand automatisch uitgevoerd zoals geconfigureerd in het profiel.

   Profielen kunnen snelkoppelingen worden gebruikt voor het werken met contactgerelateerde uploads. Met deze opgeslagen profielen kunt u verbindingen met DNC/NDNC/PEWC (naleving) uploaden (inclusief Global Uploaden), scrub of uploaden zonder dat u het hele proces van het instellen van parameters en voorwaarden hoeft te doorlopen. Met andere woorden, elk profiel is een automatisch uploader.
6. Ga naar het **gedeelte Opbouwfunctie voor voorwaarde scrubben** .
7. Gebruik de **opbouwfunctie** voor scrubvoorwaarden om voorwaarden op te stellen voor filtercriteria om naar contacten te zoeken.

   Opmerking: Als u de opbouwfunctie voor geavanceerde voorwaarden selecteert, gaat u verder met stap 13.
8. Selecteer in de **vervolgkeuzelijst Systeemvelden / Bedrijfsvelden** een geschikt item.
9. Selecteer een vergelijkingsoptie- dit is de voorwaarde waaraan het veld moet voldoen om een contact te kunnen selecteren. Sommige vergelijkingsparameters voor uw voorwaarde kunnen zijn > (groter dan), < (minder dan), = (is gelijk aan), enzovoort.
10. Voer een waarde in waaraan deze voorwaarde moet voldoen om het contact te doorzoeken.
11. Klik op de **knop Toevoegen** om een andere voorwaarde toe te voegen.
12. Als u klaar bent met de voorwaarden, klikt u op **Scrubn** om de contacten uit de campagne te scrubben.
13. Als u de opbouwfunctie voor geavanceerde voorwaarden wilt selecteren, TURN klikt u op de optie Geavanceerde voorwaarde-opbouwfunctie inschakelen.
    a. Een **Geavanceerde Opbouwfunctie** vereist een zorgvuldige conditiebouw waarbij het gebruik van meerdere open en gesloten haken, voorwaarden handmatig worden

geplaatst. Elke onjuiste plaatsing van dergelijke haken kan ertoe leiden dat de zoekvoorwaarde onjuiste of bedoelde contacten gaat weergeven.

14. Voer een open haak in de eerste cel in.

15. Selecteer in de **vervolgkeuzelijst Systeemvelden / Bedrijfsvelden** een geschikt item. Zie stap 5 van Een CSS-voorwaarde maken - Bouwvoorwaarden.
16. Selecteer een vergelijkingsoptie- dit is de voorwaarde waaraan het veld moet voldoen om een contact te kunnen selecteren. Sommige vergelijkingsparameters voor uw voorwaarde kunnen zijn > (groter dan), < (minder dan), = (is gelijk aan), enzovoort.
17. Voer een waarde in waaraan deze voorwaarde moet voldoen om het contact te doorzoeken.
18. Sluit de haak.
19. Klik op de **knop Toevoegen** om een andere voorwaarde toe te voegen.
20. Nadat u klaar bent met het toevoegen van voorwaarden, klikt u op **Scrub** om contacten uit de campagne te scrubben.

Nieuwe contactpersonen toevoegen

Voer de stappen hieronder uit om een nieuwe lijst met contactpersonen toe te voegen:

1. Klik op de **knop Variabele actie (AANN).**
2. Klik op **Contacten uploaden OP EEN DEK om** contacten te uploaden.
3. U kunt contactpersonen uploaden met drie mogelijke bronnen:
   a. **Geformatteerd bestand**: de contacten zijn beschikbaar in een bestand met verschillende velden, gescheiden door een scheidingsteken, zoals pijp (|), tilde (~), enzovoort of een bestand met een kommagescheiden.
   b. **Database**: de contacten zijn beschikbaar in een databasetabel of -weergave en kunnen afzonderlijk worden geüpload naar de campagne uit de database.

      Opmerking: u mag geen campagnebeheer-databasedetails gebruiken voor het uploaden van contacten via de database.
      Momenteel ondersteunt de toepassing alleen uploads uit de database Microsoft SQL.
      Het uploaden van contacten via de databasetabel of weergave kan slechts één keer op de dag worden gepland op het tijdstip dat is geconfigureerd in het veld **Uitvoertijd van profiel**.

4. Als u het bestand uploadt vanuit een opgemaakt bestand, voert u de volgende gegevens in:
   a. Klik op de **knop Bestand** kiezen en kies een bestand met de contactpersonen die moeten worden geüpload. De volgende velden zijn gereserveerde velden en mogen niet worden gebruikt als kopteksten in het bestand dat de gegevens bevat voor uploaden.
      i. BESCHIKBAARMODE
      ii. BEDRIJFSFLDS
      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. FSMSTekst
xviii. FState
xix. FAreaCode
xx. FLineOrRowNumber
xxi. FAgentId
xxii. BussFld1 naar BussFld26 (26 gereserveerde velden)
xxiii. Modus1..... een willekeurig nummer
xxiv. Modus (elk nummer) _Zipcode

5. Selecteer in de **vervolgkeuzelijst Scheidingsteken** een scheidingsteken waarmee verschillende velden in uw contactuploadbestand worden gescheiden.
6. Als u een profiel hebt voor deze upload, selecteert u een **profiel in de** vervolgkeuzelijst Profiel . Als u een profiel selecteert, wordt alle verdere toewijzing van dit contactenlijstbestand automatisch uitgevoerd zoals geconfigureerd in het profiel.

   Opmerking: sla stap 4 over als u geen profiel voor toewijzing hebt.

   Profielen kunnen worden gebruikt als sjablonen voor contactgerelateerde uploads. Met deze opgeslagen profielen kunt u contacten van DNC/NDNC/PEWC (naleving) uploaden (inclusief Global Uploaden), scrub of uploaden zonder dat u parameters en voorwaarden hoeft te instellen.
7. Als u het bestand uploadt vanuit een database, voltooit u het volgende:
   a. Geef de naam van de databaseserver **op**.
   b. Geef de **databasenaam** op van waaruit u contacten wilt uploaden.
   c. Geef de **gebruikersnaam op** die de toepassing moet gebruiken om de databaseserver te openen.
   d. Geef een **wachtwoord** op voor de bovenstaande gebruiker om de verificatie te voltooien.

e. Klik op de **knop Verbinden** om contact met de databaseserver tot stand te brengen.

f. Selecteer in de **vervolgkeuzelijst Tabelnaam** een tabel met de contacten die u wilt uploaden.

g. Klik op de **knop Uploaden** om de contacten uit de databasetabel te uploaden.

8. Veldkoppeling **voltooien**.

   a. **Prioriteit** - de prioriteit die u wilt instellen voor dit contact. Hoe hoger de prioriteit, hoe eerder het contact aan de beller wordt geleverd. U hebt mogelijk een aangepast prioriteitsveld (een numerieke waarde) in uw lijst met contactpersonen om de prioriteit van het kiezen te bepalen.

   b. **Zonenaam** : hiermee wordt de tijdzone voor de contacten toegewezen. Het kiezen wordt gebaseerd op de tijdzone van de klant.

   c. **Netnummer** : schakel dit selectievakje in als u wilt dat de toepassing het netnummer uit het telefoonnummer splitst.

      i. Selecteer een **Start in** het nummerpaneel. Dit is het eerste teken waar het netnummer begint. Als uw telefoonnummer bijvoorbeeld 12 cijfers bevat en het netnummer begint in het eerste cijfer, selecteert u 1 in het nummerpaneel.

      ii. Selecteer een **lengte** in het nummerpaneel. Dit is het aantal tekens dat de code vanaf het begin bevat. Als uw telefoonnummer bijvoorbeeld 12 cijfers bevat en het netnummer drie cijfers lang is van het eerste cijfer, selecteert u 3 in het nummerpaneel.

   d. **Postcode** : schakel dit selectievakje in als u wilt dat de toepassing de postcode via een derde partij uit een bestaande lijst splitst. Postcodes kunnen soms extra tekens bevatten die door de toepassing van de derde partij aan de gegevens kunnen worden toegevoegd. U kunt deze gesplitste functie gebruiken om de ongewenste gegevens te negeren en de exacte postcode te uploaden als onderdeel van uw lijst met contactpersonen.

      i. Selecteer een **Start in** het nummerpaneel. Dit is het eerste teken waar het netnummer begint. Als uw telefoonnummer bijvoorbeeld 12 cijfers bevat en het netnummer begint in het eerste cijfer, selecteert u 1 in het nummerpaneel.

      ii. Selecteer een lengte in het nummerpaneel. Dit is het aantal tekens dat de code vanaf het begin bevat. Als uw telefoonnummer bijvoorbeeld 12 cijfers bevat en het netnummer drie cijfers lang is van het eerste cijfer, selecteert u 3 in het nummerpaneel.

   e. **Postcode** : de postcode die van toepassing is op de contacten.

   f. **Statusnaam** : de geografische status waartoe deze contacten behoren.

   g. **Aanvullende zipcode** - de extra postcode die van toepassing is op de contacten. Klik hier voor meer informatie.

9. Ga verder naar **Modustoewijzing**.

   a. **Modi** - Alle modi die zijn geconfigureerd voor de campagne, worden weergegeven voor toewijzing.

   b. **Velden** : selecteer een geschikt veld voor deze modus uit de geüploade modus. Voltooi de toewijzing voor alle weergegeven modi.

c. **Postcode** : selecteer de juiste **postcode** voor deze modus uit de geüploade versie. Voltooi de kaart- ping voor alle weergegeven modi. Deze toewijzing wordt gebruikt om de contacttijdzone voor het kiezen vast te stellen.

10. Wijs **daarna bedrijfsvelden toe** . Alle **bedrijfsvelden** die voor deze campagne zijn gedefinieerd, worden in de eerste kolom weergegeven. De velden die deel uitmaken van het contactuploadbestand, worden weergegeven in de vervolgkeuzelijst Waarde. Wijs elk **bedrijfsveld** toe aan een **waarde** in het veld Contact.
11. De **kolom Optioneel veld** Bedrijf bevat alle velden die deel uitmaken van het contactbestand. Schakel de selectievakjes in voor velden die u voor deze campagne wilt behandelen als **optionele bedrijfsvelden** .

    Opmerking: de optionele bedrijfsvelden die hier zijn toegewezen, worden als pop-upgegevens weergegeven op het tabblad Agent Desktop.
12. Vul het **gedeelte Berichtkoppeling** in door zowel **verzendvelden** als **SMS velden**

    toe tewijsen. **Opmerking**: momenteel wordt deze functie niet ondersteund in Webex

    Contact Center
13. Vul vervolgens het **gedeelte Configuratie** in.
14. Selecteer een **uploadniveau** uit de twee opties die hieronder zijn gedefinieerd.

    Klik voor uploaden op campagneniveau op de **knop Campagne** . De contacten in de lijst die worden geüpload, voeren de bewerking overschrijven of toevoegen/bijwerken uit in de campagne, dat wil gezegd in alle lijsten. Hetzelfde geldt voor het duplicaatfilter.

    Voor uploaden op lijstniveau selecteert u de **lijstknop** . Selecteer deze optie als u bewerkingen in deze lijst wilt weergeven in een specifieke lijst en niet voor een lijst voor de hele campagne. Selecteer een **lijst-id** in de vervolgkeuzelijst. De contactpersonen in de lijst die worden geüpload, voeren de bewerking overschrijven of toevoegen/bijwerken aan de lijst die u hier selecteert. Hetzelfde geldt voor het duplicaatfilter.
15. Definieer het **tijdstip voor liven** voor deze lijst. De tijd voor live is de geldigheidsperiode waarop deze lijst met geüploade oproepen in aanmerking komt voor kiezen, afhankelijk van verschillende andere configuraties in de toepassing. Selecteer in de kalender een Begindatum voor **Tijd tot leven**.
16. Selecteer een **bewerking** in **Overschrijven** of **Toevoegen/Bijwerken**. Met de volgende taak wordt de volgende taak uitgevoerd:

    a. **Overschrijven**: op campagneniveau worden alle bestaande contacten voor lijsten gesloten en uploads verwerkt als nieuwe contacten. Op lijstniveau worden alle bestaande contacten die bij deze lijst horen, gesloten en worden uploads behandeld als nieuwe contacten voor deze lijst.

    b. **Toevoegen**: als het uploadniveau Campagne is, wordt een nieuwe lijst gemaakt. Als het uploadniveau Lijst is, worden contactpersonen toegevoegd aan de bestaande contacten in de lijst. Het selectievakje Duplicaatfilter wordt ingeschakeld voor selectie. Met het filter voor dupliceren wordt gezocht naar en geüpload. Er worden geen duplicaties meer weergegeven op basis van bedrijfsvelden.

    Opmerking: er wordt eerst gezocht naar duplicaties in het lokale bestand of de

databasetabel die gereed is om te worden geüpload en vanuit dergelijke records wordt het eerste record voor uploaden bewaard. Als de toepassing klaar is en records zijn al geüpload voor deze campagne, scant de toepassing alle open contacten met dezelfde filters. Als een geopend contact overeenkomt met de record in het uploadbestand, wordt een dergelijke record NIET geüpload. De niet-geüploade records worden weergegeven in de fouttabel met de opmerking DUPLICATE.

c. **Bijwerken**: als het uploadniveau Campagne **is**, worden de bedrijfsvelden voor de gefilterde contacten bijgewerkt.

17. **Filteren**: contacten uit lijsten kunnen worden gefilterd op basis van twee bedrijfsvelden.
    a. **Zakelijk veld1**: het primaire veld op basis waarvan u wilt filteren en overeenkomen voor de bewerking duplic-ates/update. Alle bedrijfsvelden van campagne worden weergegeven voor selectie.
    b. **Zakelijk veld2**: het secundaire veld op basis waarvan u wilt filteren en overeenkomen voor de bewerking duplic-ates/update. Alle bedrijfsvelden van campagne worden weergegeven voor selectie.

    Opmerking: U kunt een of beide bedrijfsvelden selecteren. Als u beide velden selecteert, worden contacten gefilterd met behulp van de operator EN, dat wil hebben op basis van BEIDE bedrijfsvelden
18. U kunt op het moment van het uploaden DNC- en NDNC-contacten markeren door de **section DNC/NDNC** in te vullen.
    a. Als u het **selectievakje NDNC-filter** inschakelt, worden contacten die zijn gemarkeerd als Nationaal niet gebeld, niet geüpload.
    b. Als u het **selectievakje DNC-filter** inschakelt, wordt gezorgd dat contacten die zijn gemarkeerd als Niet bellen, niet worden geüpload.
    c. **Type** is het veld waarop u de NDNC/DNC-filters toepast. Dit veld kan een telefoonnumer zijn, of een van de bedrijfsvelden (twee in het geval van DNC), enzovoort.
19. Klik op Opslaan **om het** uploaden van de contactpersonenlijst te voltooien.

Extra postcode

De applicatie biedt de mogelijkheid om een contact toe te wijzen met meerdere postcodes en een belbaar venster te identificeren dat doorschakelt met alle tijdzones die samenhangen met deze postcodes.

Het systeem staat maximaal twee postcodes toe die zijn gekoppeld aan recordniveau en één postcode op elk niveau van contacttelefoonnummers, geüpload voor bellen. Het systeem kiest deze nummers met een tijdsinterval dat voor elkaar wordt gebruikt voor alle toegewezen postcodes op recordniveau en telefoonnummer dat wordt gebeld.

Opmerkingen:
Het is niet verplicht om een extra postcode in te voeren. Als er geen extra postcode is ingevoerd, is de primaire postcode van toepassing.

Wanneer een ongeldige postcode Onderwerp **is**: de onderwerpregel van het e-mailbericht dat is ingevoerd voor een contactpersoon, wordt de standaard zip-waarde opgepakt uit het bestand web.config van de contactuploader-component, indien ingeschakeld. Als de standaard postcode niet is ingeschakeld, wordt er niet gebeld.

Als een ongeldige postcode wordt ingevoerd voor een modus, wordt deze ongeldig gemaakt en niet gebeld.

In gevallen waarin u twee verschillende entiteiten moet valideren voor het valideren op status, maakt u gebruik van de **optie Netnummer** .

Het netnummer kan bijvoorbeeld worden gemarkeerd met een statuscode en de postcode van hetzelfde contact kan worden gemarkeerd met een andere staat. voor elke status is mogelijk een ander gespreksvenster. In dergelijke gevallen belt de beller het nummer binnen de kiesbare tijd van de staat met de hogere prioriteit zoals ingesteld op de **pagina Systeem > Groep staatswet** .

Raadpleeg Configuratieopties om deze functie in te schakelen. Zie punt 15 in de configuratie voor campagneniveau. Schakel Staatswet in met netnummer en selecteer ook de optie Meerdere postcodes. Wanneer u contactpersonen uploadt, kiest u op basis van netnummers de op basis van netnummers gebaseerde tijdzone en selecteert u de toewijzing van de postcode. (Sla in dit geval het selecteren van een tweede postcode en de toewijzing van postcode op modus-niveau over.

1. **Agent-id** - de agent-id voor het contact.
2. **Moment contact** - een specifieke datum en tijd voor het bellen van een contactpersoon. Selecteer het veld in het contactbestand dat deze gegevens bevat.
3. **Notatie** datum/tijd moment- de datum-tijdnotatie voor het veld Contactmoment. Beschikbare opties voor de datumnotatie zijn dd-MM-jj UU:mm, dd/MM/jj UU:mm, MM-dd-jj UU:mm, MM/dd/jj UU:mm, jj-MM-dd UU:mm, jjjj/MM/dd UU:mm, dd-MM-jjjj uu:mm, dd/MM/jjjj uu:mm, MM- dd-jjjj UU:mm, MM/dd/jjjj UU:mm, jjjj-MM-dd UU:mm en jjjj-MM-dd UU:mm/MM/dd UU: Mm.
4. **Leadscore** - leadscore : helpt bij het identificeren van de meest potentiële klant om via een campagne contact met de klant te maken. Deze score is beschikbaar als onderdeel van de contactselectiestrategie en kan worden ingesteld bij het uploaden of afronden van de gegevens, terwijl het resultaat van het bedrijf of telefonie wordt bepaald.
5. **Apparaat-id** : de unieke id van het apparaat, waarnaar de meldingen voor identiteitverificatie worden verzonden. Een apparaat-id kan een mobiel nummer, toepassings-id of een identiteit van mobiele apparatuur zijn.

Contactpersonen beheren

Contacten beheren is een krachtige functie voor het uitvoeren van een groot aantal taken die betrekking hebben op contacten. Met **Contacten** op leeftijd kunt u:

1. **Contacten** zoeken: hiermee zoekt u op een bepaalde reeks voorwaarden.
2. **Contacten** opnieuw plannen/opnieuw instellen: stel de volgende contacten opnieuw in of stel deze opnieuw in voor een bepaalde reeks voorwaarden:
    a. **Terugbelcontacten** zijn contacten waarvoor de geldige tijd voor terugbellen is verlopen.
    b. **Geblokkeerde contacten zijn contacten** die niet aan de beller kunnen worden afgeleverd.
    c. **Gesloten contacten zijn contacten** die om welke reden dan ook zijn gesloten.
    d. **Gerouteerde verlopen contacten** zijn contacten waarvoor een opnieuw gepland kiezen is verlopen en die opnieuw moeten worden gebruikt voor kiezen.
3. **Contacten** blokkeren: de contacten blokkeren die worden ingevuld voor een bepaalde reeks voorwaarden.
4. **Contacten** sluiten: hiermee sluit u contacten die zijn ingevuld voor een bepaalde reeks voorwaarden.
5. **Contacten** verplaatsen: verplaats contacten van de ene campagne naar de andere die voor een bepaalde reeks voorwaarden worden ingevuld.
6. **Agent** opnieuw toewijzen: dit is niet van toepassing voor de huidige versie.

Tijdzone

U kunt de toepassing Contacten beheren gebruiken door contactpersonen te filteren op basis van tijdzones.

Deze functie toont alle actieve tijdzones in de vervolgkeuzelijst Tijdzone. Gebruikers kunnen de gewenste tijdzone kiezen.

Selecteer de tijdzone in de **vervolgkeuzelijst Tijdzone** voordat u andere filtercriteria selecteert of voorwaarden opgeeft om contacten in te vullen. Dit is een optionele configuratie.

Opmerking: de eigenschap **IsTimeZoneRequiredForFilter** moet worden ingesteld op **Waar** in het bestand LCMService web.config, om contacten te krijgen op tijdzone.

Als er ook tijdsfactor is betrokken bij de omstandigheden die de gebruiker heeft gekozen, worden deze tijden geconverteerd naar de door de gebruiker geselecteerde tijdzone.

Een gebruiker heeft bijvoorbeeld de server in de Tijdzone India en selecteert Britse Standard Time als tijdzone in de bovenstaande vervolgkeuzelijst. Als de voorwaarde voor het invullen van contacten (zie Opbouwfunctie voor voorwaarden) het veld Begintijd gesprek - Begintijd gesprek om 2:00 PM BST omvat, wordt door de toepassing BST geconverteerd naar IST en worden contacten ingevuld met een Begintijd gesprek om 6:30 PM IST. In het raster waarop de contacten worden ingevuld, wordt echter de door de gebruiker geselecteerde tijdzone weergegeven, dat wil gezegd 2:00 PM BST.

Dezelfde logica van conversie van tijdzones geldt voor elk veld met datum en tijd dat door de gebruiker in de Opbouwfunctie voor condi- tion is gekozen.

Opbouwfunctie voor voorwaarden

Als u contacten efficiënt wilt beheren, schrijft u uw eigen voorwaarden voor de zoekcriteria of stelt u uw voorwaarden op met de Geavanceerde of de Opbouwfunctie voor eenvoudige voorwaarden. Deze voorwaarden moeten u helpen bij het zoeken en filteren van de juiste contacten.

In de volgende stappen kunt u de opbouwfunctie voor voorwaarden gebruiken om de contacten te zoeken en te filteren en ze te beheren. In de sectie Contacten beheren wordt herhaaldelijk verwezen naar deze stappen.

1. TURN de **optie Voorwaarden** schrijven ingeschakeld als u uw eigen filtervoorwaarden schrijft om opdrachten te zoeken.
2. Typ de filtervoorwaarden in het **tekstvak Voorwaarden** schrijven en klik op de **knop Contacten** weergeven om de contacten op basis van de voorwaarden te vullen. U moet voorwaarden schrijven voor de velden en de bijbehorende waarden waarnaar u contactpersonen wilt zoeken. De voorwaarden die u opschrijft in het tekstvak Voorwaarden schrijven, worden geconverteerd (door de toepassing) naar een query SQL en de resultaten worden als pop-up weergegeven in een raster.

   Opmerking: Kennis van het schrijven SQL is vereist voor het opdoen van contacten met schrijfcondities.

Gebruik de volgende systeemvelden om filtervoorwaarden te schrijven:

a. **Max. opnieuw proberen** : de huidige waarde voor het maximum aantal keren opnieuw proberen dat kan worden gedaan voor het bellen van elke contactpersoon in de campagne.

b. **Dagelijkse nieuwe** pogingen: de huidige waarde voor het maximum aantal nieuwe pogingen dat kan worden gemaakt voor het opnieuw bellen van elke contactpersoon op een dag voor deze campagne.

c. **Pas opnieuw proberen** : dit is de huidige opgehoogd waarde voor de nieuwe pogingen die voor elke afspraak in de campagne zijn gemaakt.

d. **Cyclus opnieuw proberen** : de huidige opgehoogd waarde voor het maximum aantal opnieuw proberen dat kan worden uitgevoerd in een kiescyclus. Een cyclus is een reeks belpogingen voor alle modi waarmee een contact is geüpload. Een contactpersoon wordt bijvoorbeeld geüpload met drie modi : Home, Werk en Mobiele nummers. Een kiescyclus wordt voltooid wanneer de toepassing al deze modi (in de geconfigureerde volgorde) één keer kiest.

e. **Opnieuw** proberen via e-mail: de huidige opgehoogd waarde voor het aantal opnieuw proberen van contacten voor e-mailcampagnes.

f. **SMS Opnieuw proberen** : dit is de huidige opgehoogd waarde voor het aantal nieuwe pogingen voor contacten die kunnen worden geleverd voor campagnes met SMS.

g. **LastAccessed** : de contacten met de geconfigureerde datum en tijd van de laatste toegang die moet worden geleverd als onderdeel van deze CSS.

h. **Prioriteit** - de prioriteit die is toegewezen aan de contacten die moeten worden verantwoord bij het leveren volgens deze CSS.

i. **Leadscore** - De leadscore die moet worden gebruikt voor het leveren van contacten is gekoppeld aan deze CSS. Leadscore helpt bij het identificeren van de meest potentiële klant om via een campagne contact mee te maken. Deze score kan ook worden ingesteld op het moment van uploaden of afronden, terwijl het resultaat van het bedrijf of de telefonie wordt bepaald.

j. **CallStartTime(CallStartTime**): de begintijd van de oproep die is ingesteld door de nieuwescheur. Gesprekken die vallen binnen de begintijd die in deze voorwaarde wordt vermeld, worden geselecteerd voor bezorging.

k. **CallEndTime** : de eindtijd van de oproep die is ingesteld door de nieuwescheur. Gesprekken die vallen binnen de eindtijd die in deze voorwaarde wordt vermeld, worden geselecteerd voor bezorging.

l. **ListID** - de lijst-id waartoe de contactpersoon behoort. Contacten die bij de lijstid's in deze CSS-voorwaarde behoren, worden geleverd.

m. **CallType** - Het type oproep.

n. **LastOutcome** - De laatste uitkomst die voor dit contact is ingesteld. Contacten met de geselecteerde laatste uitkomst worden afgeleverd.

o. **Global ListID** - de globale lijst-id waartoe deze contactpersoon behoort. Contacten die bij de Globale lijst ID's in deze CSS-voorwaarde behoren, worden geleverd.

p. Gebruikersnaam: de agent-id die voor het contact is gemarkeerd. Oproepen worden aan de beller afgeleverd en naar de agent in dit veld gepatched.

q. Telefoonnummer: het telefoonnummer van de contactpersoon die moet worden geleverd volgens deze CSS.

r. **Zonenaam** : de naam van de tijdzone waartoe de contactpersoon behoort.

s. **StatusReasonID** : dit is de gehele waarde die de interne id voor Statusscription is.

Naast de bovenstaande systeemvelden kunt u ook een of alle business velden in uw filtersysteem gebruiken.

Opmerking: u moet BUSSFLD1 via BUSSFLD26 gebruiken en niet de toegewezen toewijzingen (uit contactuploadbestanden) zoals voornaam, klant-id enzovoort.

3. U kunt ook de **opbouwvoorwaarde** gebruiken om voorwaarden op te stellen voor filtercriteria om naar contacten te zoeken.
4. TURN de **optie Geavanceerde opbouwfunctie** ingeschakeld als u een **geavanceerde voorwaarde** wilt opbouwen.

   Een **geavanceerde opbouwfunctie** vereist complexe voorwaarden waarbij met meerdere open en gesloten haken de voorwaarden handmatig worden geplaatst. Elke onjuiste plaatsing van dergelijke haken kan ertoe leiden dat de zoekvoorwaarde onjuiste of bedoelde contacten gaat weergeven. Aan de andere kant, als de **optie Geavanceerde** opbouwfunctie is **UITGESCHAKELD**, kunt u voorwaarden in groepen toevoegen, met vooraf geselecteerde en/of voorwaarden.
5. Het **scherm Geavanceerde opbouwfunctie** wordt hieronder weergegeven.

Opmerking: ga verder met stap 14 als u de opbouwfunctie voor eenvoudige voorwaarden gebruikt.

6. Voer een open haak in de eerste cel in.
7. Selecteer in de **vervolgkeuzelijst Systeemvelden / Bedrijfsvelden** een geschikt item. Zie stap 5 van Een CSS-voorwaarde maken - Bouwvoorwaarden.
   a. Als u Lijst-id **systeemvelden** of **Algemene lijst-id** selecteert, kunt u met een pop-upvenster de toepassingslijst selecteren uit de beschikbare lijsten.
8. Selecteer een vergelijkingsoptie- dit is de voorwaarde waaraan het veld moet voldoen om een contact te kunnen selecteren. Sommige vergelijkingsparameters voor uw voorwaarde kunnen zijn > (groter dan), < (minder dan), = (is gelijk aan), enzovoort
9. Voer een waarde in waaraan deze voorwaarde moet voldoen om het contact te doorzoeken.
10. Sluit de haak.
11. Klik op de **knop Toevoegen** om een andere voorwaarde toe te voegen.
12. Wanneer u klaar bent met de voorwaarden, klikt u op **Opslaan** om te voltooien.
13. Als u niet gebruikmaakt van de Geavanceerde opbouwfunctie, gebruikt u de **Eenvoudige opbouwfunctie**zoals in het onderstaande scherm:
14. Selecteer in de **vervolgkeuzelijst Systeemvelden / Bedrijfsvelden** een geschikt item. Zie stap 5 van Een CSS-voorwaarde maken - Bouwvoorwaarden.
    a. Als u Lijst-id **van systeemvelden** of **Algemene lijst-id** selecteert, kunt u met een pop-upvenster de toepassingslijst uit de beschikbare lijsten selecteren.
15. Selecteer een vergelijkingsoptie- dit is de voorwaarde waaraan het veld moet voldoen om een contact te kunnen selecteren. Sommige vergelijkingsparameters voor uw voorwaarde kunnen zijn > (groter dan), < (minder dan), = (is gelijk aan), enzovoort.
16. Voer een waarde in waaraan deze voorwaarde moet voldoen om het contact te doorzoeken.
17. Klik op de **knop Toevoegen** om een andere voorwaarde toe te voegen.

18. Selecteer **in de nieuwe lijn EN** of **OF** in de vervolgkeuzelijst beslissing.
19. U kunt steeds meer van dergelijke voorwaardegroepen blijven toevoegen. Klik op **Opslaan** als u klaar bent.
20. Als u meer groepen wilt toevoegen, klikt u op de **knop Toevoegen** onder de knoppen voor groepsbewerking .
21. Herhaal stap **14 tot** en met **21**.
22. Selecteer in de **vervolgkeuzelijst Systeemvelden / Bedrijfsvelden** een geschikt item. 23.
23. Selecteer in de **vervolgkeuzelijst Sorteren** de optie **Asc** of **Desc** voor oplopend of aflopend sorteren, respectievelijk.
24. Klik op de **knop Toevoegen** om meer sorteerorders toe te voegen.
25. Als u klaar bent met het sorteren van orders, klikt u op **Opslaan** om aan de voorwaarden te voldoen.

Contactpersonen weergeven

De contacten worden weergegeven wanneer u op de **knop Contacten** weergeven klikt nadat u de voorwaarden hebt voltooid en bewerkt. De contacten worden ingevuld. Zie hieronder voor meer informatie over de kolommen.

Contact-id - de unieke contact-id van het contact dat wordt vermeld aan de voorwaarden.

Pogingen - het aantal pogingen dat tot nu toe voor een contact is gedaan.

Opmerking: als Globaal opnieuw proberen behouden en/of Dagelijkse opnieuw proberen behouden zijn uitgeschakeld in Campagne chaining of Cam-paign Contact Strategy, worden de pogingen opnieuw ingesteld volgens de vereisten van het bedrijf. Pogingen die zijn gedaan voordat een dergelijke reset, worden niet opgenomen in de hier weergegeven telling.

Lijst-id - de lijst-id van waaruit het contact wordt geüpload.

LastOutcome - de laatste uitkomst die door de beller voor dit contact is ontvangen.

Status - de huidige contactstatus. • Call_Start_Date - de begindatum voor het volgende geplande gesprek van het vermelde contact volgens de voorwaarden. Deze wordt geconverteerd naar de door de gebruiker geselecteerde tijdzone en weergegeven in het raster.

Call_Start_Time- de begintijd van het volgende geplande gesprek van het contact, afhankelijk van de voorwaarden. Deze is toegewezen aan de door de gebruiker geselecteerde tijdzone en weergegeven in het raster.

Call_End_Date- de einddatum voor het volgende geplande gesprek van het contact volgens de voorwaarden. Deze is toegewezen aan de door de gebruiker geselecteerde tijdzone en weergegeven in het raster. • Call_End_Time - de eindtijd van het volgende geplande gesprek van het gesprek dat volgens de voorwaarden is ingesteld. Deze wordt geconverteerd naar de door de gebruiker geselecteerde tijdzone en weergegeven in het raster.

Bedrijfsvelden - alle geconfigureerde waarden van bedrijfsvelden voor dit contact worden in één bedrijfsveld per kolom weergegeven. Als een zakelijk veld een datetime-waarde bevat, wordt de datum/tijd niet geconverteerd naar de door de gebruiker geselecteerde tijdzone.

Modus : alle modi voor dit contact worden om één modus per kolom weergegeven.

Contactpersonen zoeken

Met de **functie Contacten** zoeken kunt u in contacten zoeken naar een bepaalde reeks voorwaarden.

1. Selecteer de **knop Contactpersonen** zoeken in het gedeelte Filter **van** het **scherm Contacten** beheren.
2. Vul de "Opbouwfunctie voor voorwaarden" op pagina 58 in
3. Klik op de **knop Contacten** weergeven om de contacten te vullen op basis van de omstandigheden.

Contacten opnieuw plannen of opnieuw instellen

Met de **optie Contacten** opnieuw plannen/opnieuw instellen kunt u contacten die worden ingevuld, opnieuw plannen of opnieuw instellen op basis van de opgegeven voorwaarden.

1. Selecteer in het filtergedeelte van het **scherm Contacten** beheren de **optie Opnieuw plannen/Contacten opnieuw instellen** - ton.
2. Er zijn twee manieren om contacten te selecteren voor **opnieuw plannen/opnieuw instellen**. Als u bepaalde typen contacten direct wilt selecteren, zie **stap 3**. Zie **stap 4** als u contactpersonen wilt selecteren via uw eigen filtervoorwaarden.
3. Selecteer de typen contacten dat u opnieuw wilt plannen/opnieuw wilt inschakelen. De opties zijn:
   a. **Terugbellen contacten**, contacten waarvoor de geldige tijd voor terugbellen is verlopen.
   b. **Geblokkeerde contacten**, contacten die niet kunnen worden afgeleverd bij de beller.
   c. **Gesloten contacten**, de contacten zijn om welke reden dan ook gesloten.
   d. **Opnieuw geplande contacten** met een opnieuw gepland kiezen zijn verlopen en moeten voor kiezen nieuw leven worden ingeblazen.
4. Vul de Opbouwfunctie voor voorwaarden in.
5. Klik op de **knop Contacten** weergeven om de contacten te vullen op basis van de omstandigheden.
6. De contacten worden ingevuld met de gewenste items per pagina. Selecteer specifieke contactpersonen of gebruik een van de volgende opties:
   a. Schakel het **selectievakje Alles** selecteren in om de contactpersonen te selecteren die op de pagina zijn ingevuld.
   b. Schakel het **selectievakje Algemeen selecteren** in om alle contacten op verschillende pagina's te selecteren.
7. Klik op de **knop Acties** .
8. Voer een van de volgende bewerkingen uit op de geselecteerde contacten:
   a. Selecteer **Tijd** opnieuw plannen om het contact in te plannen naar een latere datum en/of tijd. Geef de **Begintijd** en **Eindtijd** op om het contact in dit venster opnieuw in te plannen. Klik op **Contacten** opnieuw plannen om de bewerking te voltooien. De gewijzigde begin- en eindtijden gelden voor de tijdzone die de gebruiker heeft geselecteerd via de vervolgkeuzelijst.
   b. Selecteer **Opnieuw instellen als vers contact** . Met deze actie wordt het contact opnieuw ingesteld op Vers contact. Klik op **Contacten** weergeven om de bewerking te voltooien.
   c. Selecteer **Contactpersonen** opnieuw openen om de contactpersoon opnieuw te openen

voor bellen. Klik op **Contacten** opnieuw plannen voor afrondingsbewerking.

Opmerking: als u het selectievakje Veldwaarden voor business die zijn bijgewerkt door agenten ongedaan maakt, worden de eventuele updates voor de zakelijke veldwaarden genegeerd die door de agenten tijdens hun interacties zijn gemaakt en keert de toepassing terug naar de bedrijfsveldwaarden bij het uploaden van het contact.

Contact A wordt bijvoorbeeld geüpload met de veldwaarden voor het mobiele nummer en de Cus-tomer-id (123456). Tijdens de interactie met de agent wijzigt de klantverzoeken in mobiele telefoonnummers en in klanten-ID (in 345678) en werkt de agent de waarden bij. Wanneer u dit contact opnieuw opent met behulp van de CSS-voorwaarden, kunt u ervoor kiezen om terug te keren naar het mobiele nummer en de klant-id (123456) door dit selectievakje in te schakelen.

9. Klik in dit proces op elk gewenst moment op **Annuleren** om terug te gaan naar de weergegeven contactpersonen.

Contacten blokkeren

Met de **optie Contacten** blokkeren kunt u voorkomen dat de contacten (ingevuld op basis van de zoekcriteria) worden gebeld door de contactstatus **te wijzigen in Geblokkeerd**.

1. Selecteer in het **gedeelte Filter** van het **scherm Contacten** beheren de **knop Contacten** blokkeren.
2. Er zijn twee manieren om contacten te selecteren voor **blokkeren**. Als u bepaalde typen contacten direct wilt selecteren, gaat u naar
   Stap 3. Zie **stap 4** als u contactpersonen wilt selecteren via uw eigen filtervoorwaarden.
3. Selecteer in het **gedeelte Details** voor follow-up een **Datum voor 'Vanaf'** en een **datum voor 'Tot'**. Contacten die binnen dit datumbereik voor fol- low-up datums vallen, worden gevuld.

   Opmerking: het **selectievakje Contactpersonen** openen is in een geselecteerde voorwaarde en u kunt het niet deselecteren. Dit is een standaardvoorwaarde die open contacten ophaalt voor dit datumbereik.
4. Vul de Opbouwfunctie voor voorwaarden in.
5. Schakel het **selectievakje Verse contacten** in om nieuwe contacten **direct op te halen** zonder dat u gegevens voor het ophalen van contacten hoeft te schrijven. Als u bezorgde contacten wilt invullen **die voldoen aan de filtervoorwaarden, schakelt u ook het** selectievakje Afgeleverde contacten **in.**
6. Klik op de **knop Contacten** weergeven om de contacten te vullen op basis van de omstandigheden.
7. De contacten worden ingevuld met de gewenste items per pagina. Schakel een van de volgende selectievakjes in:

   Voor elke contactpersoon wordt

   Selecteer Alle om alle contactpersonen op de huidige pagina te selecteren.

   of **Algemeen selecteren** om alle ingevulde contacten op alle pagina's te selecteren.

8. Klik op **Toepassen** om de geselecteerde contacten te blokkeren.

Contacten sluiten

Met de **optie Contacten** sluiten kunt u contacten sluiten die worden gevuld op basis van de opgegeven reeks machtigingen.

1. Selecteer in het **gedeelte Filter** van het **scherm Contacten** beheren de **knop Contacten** sluiten.
2. Er zijn twee manieren om contacten te selecteren voor **sluiten**. Als u bepaalde typen contacten direct wilt selecteren, gaat u naar
   Stap 3. Zie **stap 4 als u contactpersonen wilt selecteren via uw eigen filtervoorwaarden.**
3. Selecteer in het **gedeelte Details** voor follow-up een **Datum voor 'Vanaf'** en een **datum voor 'Tot'**. Contacten die binnen dit datumbereik voor fol- low-up datums vallen, worden gevuld.

   Opmerking: het selectievakje Contactpersonen openen is in een geselecteerde voorwaarde en u kunt het niet deselecteren. Dit is een standaardvoorwaarde die open contacten ophaalt voor dit datumbereik.
4. Vul de Opbouwfunctie voor voorwaarden in.
5. Schakel het **selectievakje Verse contacten** in om nieuwe contacten **direct op te halen** zonder dat u gegevens voor het ophalen van contacten hoeft te schrijven. Geblokkeerde contacten **en** Afgeleverde contacten **wilt invullen** als deze voldoen aan de filtervoorwaarden, schakelt u indien nodig de respectievelijke selectievakjes in.
6. Klik op de **knop Contacten** weergeven om de contacten te vullen op basis van de omstandigheden.
7. De contacten worden ingevuld met de gewenste items per pagina. Schakel een van de volgende selectievakjes in:

   Voor elke contactpersoon kunt **u of Alles** selecteren om alle contacten op de huidige pagina te selecteren of **Algemeen selecteren** om alle ingevulde contacten op alle pagina's te selecteren.
8. Klik op **Toepassen** om de geselecteerde contacten te sluiten.

Contactpersonen verplaatsen

Met de **optie Contacten** verplaatsen kunt u ingevulde contacten op basis van de opgegeven set voorwaarden van de ene campagne naar de andere verplaatsen.

1. Klik in het gedeelte Filter **van het** scherm Contactpersonen **beheren op de** knop Contactpersonen verplaatsen.
2. Er zijn twee manieren om contacten te selecteren om te **verplaatsen**. Als u bepaalde typen contacten direct wilt selecteren, zie stap 3. Zie **stap 4** als u contactpersonen wilt selecteren via uw eigen filtervoorwaarden.
3. Schakel **Geblokkeerde contacten** en/of **Gesloten contacten** in om deze contacten op te nemen en van de ene campagne naar de andere te gaan.
4. Vul de Opbouwfunctie voor voorwaarden in.
5. Klik op de **knop Velden** koppelen om de modi en bedrijfsvelden van de broncampagne toe te

wijzen aan die van de doelcampagne.

6. Geef een naam **voor de**toewijzing op. Alle aan deze bewerking toegewezen modi en velden blijven behouden. U kunt ook elke willekeurige modus of bedrijfsveldkoppeling wijzigen.

7. Als u niet wilt dat een vorige toewijzing wordt toegepast, selecteert u een **doelcampagne** in de vervolgkeuzelijst. De modi en de **bedrijfsvelden** in de **doelcampagne** worden ingevuld. Selecteer de juiste modi en zakelijke velden uit de **Broncampagne**.
8. Klik op **Toepassen** om het koppelen van de velden in te vullen.
9. Klik op de **knop Contacten** weergeven om de contacten te vullen op basis van de omstandigheden.
10. De contacten worden ingevuld met de gewenste items per pagina. Schakel een van de volgende selectievakjes in:

    Voor elke contactpersoon kiest **u Alles** selecteren om alle contactpersonen op de huidige pagina te selecteren, of

    Algemeen selecteren om alle ingevulde contacten op alle pagina's te selecteren.
11. Klik op **Toepassen** om de geselecteerde contacten naar de doelcampagne te verplaatsen.

Agenten opnieuw toewijzen

Opmerking: De functie Agenten opnieuw toewijzen wordt in de huidige versie niet ondersteund.

Er kunnen zich situaties voordoen, voornamelijk tijdens het afleveren van persoonlijke terugbelgesprekken die de agent die is toegewezen aan het persoonlijk terugbellen niet beschikbaar is voor het afhandelen van de oproep. In dergelijke situaties kunt u gewoon een andere agent toewijzen om de oproep af te handelen.

Met de **optie Agenten** opnieuw toewijzen kunt u nu contacten opnieuw toewijzen van de ene agent naar de andere.

1. Selecteer in het **gedeelte Filter** van het **scherm Contacten** beheren de **knop Agenten** opnieuw toewijzen.
2. Er zijn twee manieren om contactpersonen te selecteren. Als u bepaalde typen contacten direct wilt selecteren, zie **stap 3**. Zie **stap 4** als u contactpersonen wilt selecteren via uw eigen filtervoorwaarden.
3. Geef een **agent-id** op van wie een gesprek opnieuw moet worden toegewezen. Als u nieuwe contacten wilt opnemen in de resultaten, schakelt u het **selectievakje Verse contacten** in. Anders selecteert u de begindatum **terugbellen** en **de Einddatum** gesprek.
4. Als u nieuwe contacten opnieuw wilt toewijzen, schakelt u het **selectievakje Verse contacten** in. Selecteer een **Begindatum** gesprek en een **Begintijd** gesprek om de contacten naar dit venster te beperken.
5. Vul de Opbouwfunctie voor voorwaarden in.
6. Klik op de **knop Contacten** weergeven om de contacten te vullen op basis van de omstandigheden.
7. De contacten worden ingevuld met de gewenste items per pagina. Schakel een van de volgende selectievakjes in:

    Voor elke contactpersoon wordt

    of **Alles selecteren** om alle contactpersonen op de huidige pagina te selecteren,

    of **Algemeen selecteren** om alle ingevulde contacten op alle pagina's te selecteren.

8. Klik op **Actie** om het **dialoogvenster Agent** opnieuw toewijzen te bekijken om de geselecteerde contacten opnieuw toe te wijsen aan andere agenten.

9. Er is extra informatie beschikbaar als u op het **pictogram Help** naast de **knop Actie** klikt. In de extra informatie wordt uitgelegd wanneer de nieuwe aanmelding van de agent van kracht wordt.
    a. Voor **open** contacten worden de wijzigingen meteen van kracht.
    b. Bij **Afgeleverde** contacten bereikt het gesprek nog steeds de oude agent. De wijzigingen in de nieuwe agent zijn pas van kracht vanaf de volgende levering van het contact.
10. Geef een nieuwe **agent** op aan wie het gesprek opnieuw moet worden toegewezen. Het gesprek wordt toegewezen aan de nieuwe agent.
11. Als de nieuwe agent het gesprek op een ander tijdstip moet afhandelen, schakelt u het **selectievakje Tijd** bijwerken in. Selecteer de **begin-** en **eindtijd** van het gesprek. Klik op de **knop Agent** opnieuw toewijzen om het opnieuw toewijzen van het gesprek aan een andere agent te voltooien.

Planning

Met de knop Planning Tab kunt u de levering van contacten aan de beller plannen. De drie elementen die bepalen welke planning wordt uitgevoerd door uw campagne:

1. **CSS-planning**: een planning voor een contactselectiestrategie (CSS) helpt bij het gebruiken van een contactselectiestrategie voor verschillende tijden van de dag. U kunt deze CSS-planningen definiëren voor tijdblokken voor elke dag van de week. Raadpleeg Contactselectiestrategie voor meer over het configureren van CSS die hier moet worden gebruikt.
2. **Runtimeplanning**: als u voor elke dag verschillende campagne runtimes hebt, gebruikt u deze functie om voor elke dag van de week, de begin- en eindtijden van de campagne te definiëren.
3. **Planning** contactmodus: gebruik dit gedeelte om de tijden voor de dagen van de week te configureren en de contactstrategie die voor het kiezen moet worden gebruikt. U kunt een contactstrategie selecteren voor de hele dag, of maximaal drie tijdssplitsingen per dag selecteren. U kunt ook een andere contactstrategie gebruiken op verschillende weekdagen en/of de wekelijkse vrije dag definiëren die de campagne niet wordt uitgevoerd.

    Opmerking: Alleen Geavanceerde contactstrategieën kunnen worden geselecteerd.
4. **Vakantie**: in dit gedeelte kunt u de campagnevakanties selecteren - de dagen waarop uw campagne niet wordt uitgevoerd.

    Opmerking: Vakantiedagen worden toegevoegd aan het menu Systeem. In deze sectie kunt u alleen een keuze maken uit de toegevoegde vakantiedagen. Zie Vakanties voor meer informatie.

CSS-planning

Vouw op de **pagina Planning** de **sectie Planning (CSS) Planning** (Contact Selection Strategy) uit

om deze con- figuratie te voltooien.

Gebruik de schuifregelaar om het tijdsbereik te selecteren dat u wilt weergeven. Voor het geselecteerde tijdsbereik wordt de CSS-optie niet afgespeeld.

U kunt op de knop Planning toevoegen klikken of dubbelklikken op een cel in het weekdagraster.

1. Selecteer in het pop-upmenu de dag waarvoor u de CSS-planning toevoegt. U kunt ook het **selectievakje Alle dagen** inschakelen. Als u op een raster dubbelklikt om een CSS-planning te configureren, wordt de dag van de week vooraf geselecteerd in het pop-upmenu.
2. Selecteer in het tijdvenster een **begintijd** en een **eindtijd** voor deze CSS-planning. Selecteer een CSS in de vervolgkeuzelijst.

   Opmerking: U kunt meerdere overlappende tijdzones selecteren, maar de begin- en eindtijd moeten uniek zijn. U kunt bijvoorbeeld een tijdvak selecteren van 10:00 tot 18:00 met CSS als CSS1. U kunt ook een tijdvak selecteren van 09:00 tot 19:00 met CSS als CSS2. In dit geval levert de toepassing contacten volgens CSS2 van 09:00 tot 10:00 en opnieuw van 18:00 tot 19:00. Interim levert het contacten per CSS1 van 10:00 tot 18:00.
3. Klik op **Toevoegen** om deze planning aan de campagne toe te voegen.
4. Als u meer CSS-planningen wilt toevoegen, klikt u op de **knop Planning** toevoegen of dubbelklikt u op een cel in het week-dagraster om de CSS-planningstijd te selecteren. Volg stap 1 tot en met 3 hierboven.
5. Herhaal het proces voor zoveel mogelijk dagen van de week waarvoor u de planningen wilt configureren.
6. Als u een toegevoegd gepland tijdvak wilt verwijderen, klikt u op de **knop Verwijderen** .
7. Navigeer vervolgens naar het **gedeelte Runtimeplanning** .

Runtimeplanning

De **runtimeplanning** bepaalt de uitvoeringstijden van de campagne voor een bepaalde datum. De campagne wordt uitgevoerd op de tijden die hier zijn geconfigureerd, en heeft voorrang op de begindatum en eindtijd, zoals geconfigureerd tijdens het maken van een campagne.

1. Klik op de **knop Toevoegen** om een nieuwe looptijd voor de campagne toe te voegen.
2. Geef een **uitvoeringsdatum op** voor het configureren van de uitvoeringsduur.
3. Selecteer in het paneel Tijd een **begintijd** en een **eindtijd**.
4. Klik op de **knop Toevoegen** om meer uitvoeringstijden toe te voegen met behulp van stap 3.

   Opmerking: u kunt slechts drie uitvoeringen toevoegen voor een dag.
5. Wanneer u dit gedaan hebt, klikt u op de **knop Opslaan** .
6. Als u een geconfigureerde uitvoeringstijd wilt verwijderen, klikt u op de **knop Verwijderen** .
7. Navigeer naar het **gedeelte Planning** contactmodus.

Planning contactmodus

Bij het plannen van de contactmodus kunt u de contactstrategie configureren voor het bezorgen van contacten aan de beller voor elke weekdag. U kunt maximaal drie splitsingen per dag configureren. Definieer drie verschillende strategieën voor verschillende perioden.

Voer de stappen hieronder uit om planning **voor contactmodus te configureren**:

1. De dagen worden in de eerste kolom weergegeven. Selecteer de dag die u wilt configureren en TURN de **werkdag** inschakelen .

   Opmerking: de campagne wordt niet uitgevoerd op de dagen waarvoor de optie Werkdag is uitgeschakeld.

2. Selecteer in de vervolgkeuzelijst een contactstrategie die u wilt toepassen voor het afleveren van het contact.

   Opmerking: Alleen Geavanceerde contactstrategieën kunnen worden geselecteerd.

3. De geselecteerde contactstrategie wordt de loop van de dag uitgevoerd. Als u wilt dat de contactstrategie alleen op bepaalde timings wordt uitgevoerd, TURN schakelt u Aangepaste **tijd** in .
4. In **de kolom Tijdbereik** wordt respectievelijk de standaard begin- en eindtijd 12:00 AM tot 11:59 PM weergegeven. Gebruik het tijdpaneel om de begin- en eindtijden te wijzigen.
5. Klik op de **knop Toevoegen** om een ander tijdsbereik toe te voegen.

   Opmerking: u kunt maximaal drie tijdsbereiken toevoegen voor een dag.

6. Klik op de **knop Opslaan** om de informatie op te slaan.
7. Als u een geconfigureerde uitvoeringstijd wilt verwijderen, klikt u op de **knop Verwijderen** .
8. Navigeer naar het **gedeelte Feestdagen** .

Feestdagen

Wijs met de **functie Vakanties** de campagnevakanties toe - de dagen waarop de campagne niet werkt. Alle vakantiedagen die in de functie Systeemconfiguratie zijn gemaakt, kunnen worden geselecteerd. Wijs die vakantiedagen toe aan deze campagne.

De beschikbare vakantiedagen worden weergegeven.

1. Schakel de selectievakjes in voor de vakantiedagen die u voor deze campagne wilt toewijzen of schakel het **selectievakje Alles** selecteren in om alle vakantiedagen aan deze campagne toe te voegen.
2. Klik op de **knop Opslaan** om de informatie op te slaan.

Andere configuraties

Om het maken van een campagneconfiguratie te voltooien, zijn ook een aantal andere configuraties nodig. Al deze configuraties worden in deze sectie gegroepeerd. Dit zijn:

- Opbouwfunctie voor uitdrukkingen
- Campagnedoel
- Telefonieresultaten configureren

- Agent Desktop-configuratie

Als u slechts een van de hierboven vermelde items wilt openen, schakelt u het **selectievakje Eén paneel tegelijk** weergeven in.

Opbouwfunctie voor uitdrukkingen

U kunt veelgebruikte criteria maken in de opbouwfunctie voor expressies en deze gebruiken in **CSS (Contact Selection Strategy**) en **Contacten** beheren.

Gebruik de **Opbouwfunctie** voor expressie om deze taak uit te voeren.

1. Vouw de **sectie Opbouwfunctie** voor expressie uit om te beginnen met het bouwen van een expressie.
2. Klik op **Nieuw** maken om een nieuwe uitdrukking te maken.
3. Geef een **expressienaam op**.
4. Selecteer een **functie** in de vervolgkeuzelijst. U kunt enkele SQL-functies selecteren, zoals LINKS, RECHTS, SUBTEKENREEKS, VERVANGEN, DATEADD, DATEDIFF, DATUMPART, DAG, MAAND en JAAR.
5. U kunt drie parameters kiezen voor deze uitdrukking. Klik op de **knop Instellingen** tegen **Parameter 1**.

Opmerkingen:
Voor de functies **Links**, **Rechts**, **Subtekenreeks** en **Vervangen** worden alle bedrijfsvelden en systeemvelden voor deze campagne ingevuld. Selecteer een van deze opties en klik op **Selecteren**.
Voor alle andere datum-, dag- en tijdgerelateerde functies zijn **de opties Laatst geraadpleegd**, **Nu** en **Tijd** gemaakt. Selecteer een van deze opties en klik op **Selecteren**.
Wanneer u de functie datum en tijd gebruikt om een aangepaste uitdrukking op te stellen, houdt de parameter **nu** alleen rekening met de tijdzone van de server.

6. Herhaal **stap 5** indien nodig voor **Parameter 2** en **Parameter 3**.
7. Klik op **Opslaan**. Deze uitdrukking kan nu worden geselecteerd wanneer u een nieuwe CSS maakt.

Campagnedoel

In campagnedoel Tab kunt u dagelijkse, wekelijkse en maandelijkse doelen instellen die agents moeten bereiken.

1. **De sectie Doel** uitvouwen om een doel in te stellen
2. Voer een **categorienaam** in voor het doel dat u wilt instellen.
3. Geef een **beschrijving op**.
4. Selecteer of voer bij de respectieve tellers de cijfers in voor **Dagelijks doel**, **Wekelijks doel** en **Maandelijks doel**.
5. Selecteer de **Telefonie-uitkomsten** en de **Bedrijfsresultaten die u voor deze** categorie wilt groeperen . U kunt meerdere resultaten selecteren. Als u alle uitkomsten wilt selecteren, schakelt u het selectievakje in de koptekstrijen in.
6. Klik op de **knop Opslaan** om de informatie op te slaan.

Telefonieresultaten configureren

In het gedeelte Telefonieresultaten kunt u de telefonieresultaten bepalen die een aangemelde agent kan zien. Op toestelnummer zijn alleen deze uitkomsten die de agent kan selecteren tijdens het verwijderen van een gesprek.

Alle telefoonresultaten die zijn opgenomen in de campagnegroep waartoe deze campagne behoort, worden hier weergegeven. De **kolom AgentView** neemt de eigenschap uit de bovenliggende campagnegroep over.

Als uw bedrijf een van deze door agenten weer te geven resultaten moet worden verborgen voor agenten of vice versa, TURN de
AgentView-optie voor de specifieke uitkomst in **of uit** , indien nodig.

Opmerking: de optie AgentWeergave is niet van toepassing voor Webex Contact Center.

Klik op Opslaan **om deze wijzigingen vast te leggen of** op **Annuleren** om ze terug te keren zonder ze op te slaan.

Agent Desktop configuraties

Opmerking: momenteel wordt deze functie niet ondersteund in Webex Contact Center.

In het gedeelteAgent Desktop Configuratie kunt u verschillende aspecten configureren voor het markeren van een contact als DNC. Wanneer een agent een contact als DNC markeert, bepalen deze configuraties de verschillende kenmerken van de DNC.

1. TURN de **optie Indeling** vereist ingeschakeld als u een toewijzing verplicht wilt hebben wanneer een agent een oproep afhandelt.
2. Selecteer een **DNC-periodetype**. De beschikbare opties worden hieronder weergegeven.
   a. **Permanent** : wanneer een contact door een agent wordt gemarkeerd als DNC, wordt het zo permanent gemarkeerd.
   b. **Specifieke dag** : selecteer een bepaald aantal dagen zodat de contactpersoon DNC blijft. U kunt minimaal 1 dag selecteren en maximaal 3650 dagen (10 jaar). U kunt naast het selecteren van een dag, ook kiezen om TURN de EOD-optie AAN te zetten. Als u TURN de optie inschakelt, eindigt de DNC aan het eind van de dag op het aantal geconfigureerde dagen. Als deze schakeloptie wordt uitgeschakeld, eindigt de DNC op de volgende dag. Tegelijkertijd selecteert een agent het contact als DNC.
      - Bijvoorbeeld: een agent stelt een contact in als DNC, waarbij het aantal dagen is geconfigureerd als
        1. Als de EOD-switch is INGESCHAKELD, eindigt de DNC-periode van het contact aan het eind van dezelfde dag. Als de switch is uitgeschakeld, eindigt de DNC-periode van het contact dezelfde tijd volgende dag. Dat wil zeggen dat er overgaat op de volgende dag en eindigt nadat 1 dag is voltooid.
   c. **Agentselectie** : als u deze optie selecteert, stelt de agent de begindatum en -tijd voor DNC en de Einddatum en -tijd in (op basis van de contactvoorkeur). De datum- en tijdkiezer in de widget Resultaat op het paneel Agent Desktop is ingeschakeld als u dit

selecteert.

3. Selecteer de **optie DNC-tijdzone** van klant AAN als het contact is gemarkeerd als DNC in de tijdzone van het contact. Als u deze optie UIT zet, wordt de DNC gebaseerd op de tijdzone van de server.

4. Selecteer een **DNC-type**. De volgende opties zijn beschikbaar:
    a. **Campagne specifiek** : hiermee wordt het contact beperkt als DNC alleen voor de campagne waarvandaan het contact wordt gebeld.
    b. **Campagnecategorie** : hiermee wordt het contact beperkt als DNC voor alle campagnes onder de cam-paign-categorie.
    c. **Meerdere categorieën** : hiermee wordt het contact als DNC weergegeven voor alle campagnes die zijn toegewezen aan de geselecteerde campagnecategorieën.
    d. **Globaal** - Dit markeert het contact als DNC in het hele systeem - alle campagnes en katten-egoïsten.
5. Klik op **Opslaan** om deAgent Desktop configuratie **te voltooien**. Klik op **Annuleren** om af te sluiten zonder op te slaan.

    Opmerking: wijzigingen die u hier aanbrengt, worden van kracht vanaf het volgende gesprek dat een agent afhandelt. De DNC-periode is bijvoorbeeld geconfigureerd als Permanent, dit is de DNC-periode als een agent een resultaat instelt als DNC. Als u echter wijzigt in Specifieke dag, neemt het huidige gesprek Permanent over. de specifieke dag wordt alleen van kracht voor het volgende gesprek dat door de agent is afgehandeld.

Bellerinstellingen

Met de module Bellerinstellingen kunt u de instellingen op groepsniveau negeren met betrekking tot CLI, Antwoordapparaatbehandeling en Verlaten gespreksafhandeling. De overschreven instellingen zijn alleen van toepassing op de specifieke campagnes, terwijl de andere campagnes in de groep de instellingen op groepsniveau volgen.

Ga naar **Instellingen campagne** > **Dialer** om het **scherm Instellingen**

campagne beller weer te geven . Voer de volgende taken uit om de

bellerinstellingen te configureren:

1. "Voorwaarde toevoegen" op de volgende pagina
2. "Filter" op de volgende pagina
3. "CLI" op pagina 74
4. "Antwoordapparaatbehandeling" op pagina 75
5. "Behandeling van verlaten gesprekken" op pagina 75

Velden

Velden	Beschrijving
Totaal voorwaarden	Het aantal voorwaarden in totaal.

Voorwaardenaam	De naam van de voorwaarde.
Voorwaarde-beschrijving	Beschrijving van de voorwaarde.
Ingeschakeld	TURN de optie in- of uitschakelen om de voorwaarde in of uit te schakelen.

Acties	knop Acties voor het bewerken/verwijderen van een voorwaarde.

Opmerking: voor een gedeelde lijst worden de doelcampagnegroepen met de bijbehorende voorwaarden ingevuld in het raster.

Voorwaarde toevoegen

U kunt voorwaarden toevoegen met de opbouwfunctie voor voorwaarden. Voor alle contacten die aan deze filtervoorwaarden voldoen, worden de instellingen van de beller op campagneniveau gevolgd. voor andere contactpersonen geldt hetzelfde als de instellingen voor groepsniveau.

U kunt een willekeurig aantal voorwaarden toevoegen, maar er kunnen op elk moment slechts vijf voorwaarden worden ingeschakeld en de toepassing filtert contacten op basis van slechts vijf voorwaarden.

Opmerking: voor Gedeelde lijst kunt u een willekeurig aantal voorwaarden toevoegen, maar er kunnen slechts vijf voorwaarden worden ingeschakeld voor elke campagnegroep.

Klik op **Voorwaarde** toevoegen om een nieuwe voorwaarde voor de instellingen voor de campagne toe te voegen.

1. Voer een **voorwaardenaam** in. Dit veld is verplicht. U kunt geen speciale tekens in de naam gebruiken, met uitzondering van onderstrepingstekens, streepje en at (_, -, en @.
2. Voer een **voorwaardebeschrijving in**.
3. Selecteer een **campagnegroep** in de vervolgkeuzelijst.

   Opmerking: het veld Doelcampagnegroep is alleen van toepassing op de campagne voor de gedeelde lijst van alle beller en niet-beller.
   Het is verplicht om een CSS-voorwaarde voor de campagne voor een gedeelde lijst te configureren om de lijst met tar- get-campagnegroepen in de vervolgkeuzelijst weer te geven. In de Target Campaign Group wordt de eerste campagnegroep standaard geselecteerd en worden de waarden overeenkomstig ingevuld in de volgende tabbladen op basis van de instellingen in de cam-paign groep.
4. Selecteer een vergelijkingsoptie- dit is de voorwaarde waaraan het veld moet voldoen om een contact te kunnen selecteren. Sommige vergelijkingsparameters voor uw voorwaarde kunnen zijn > (groter dan), < (minder dan), = (is gelijk aan), enzovoort.
5. Voer een waarde in waaraan deze voorwaarde moet voldoen om het contact te selecteren voor aflevering.

Filter

Met **Filter** kunt u een voorwaarde of een reeks voorwaarden samenstellen.

1. Selecteer in de **vervolgkeuzelijst Systeemvelden / Bedrijfsvelden** een geschikt item.
2. Sluit de haak.
3. Klik op de **knop Toevoegen** om een andere voorwaarde toe te voegen.

4. Selecteer **in de nieuwe lijn EN** of **OF** in de vervolgkeuzelijst beslissing.

5. U kunt steeds meer van dergelijke voorwaardegroepen blijven toevoegen. Klik op **Opslaan** als u klaar bent.
6. Als u meer groepen wilt toevoegen, klikt u op de **knop Toevoegen** op de **knop Groepsbewerking** en klikt u op
Opslaan.

Velden

Velden	Beschrijving
Max. pogingen	Dit is de huidige waarde voor het maximum aantal nieuwe pogingen dat kan worden gemaakt voor het opnieuw bellen van elke contactpersoon in de campagne.
Dagelijkse nieuwe pogingen	Dit is de huidige waarde voor het maximum aantal nieuwe oproepen dat kan worden gedaan voor het opnieuw bellen van elke contactpersoon op een dag voor deze campagne.
Cyclus opnieuw proberen	Dit is de huidige waarde voor het maximum aantal nieuwe pogingen dat kan worden gemaakt tijdens een kiescyclus. Een cyclus is een reeks belpogingen voor alle modi waarmee een verbinding is geüpload. Een contactpersoon wordt bijvoorbeeld geüpload met drie modi : Home, Werk en Mobiele nummers. Een kiescyclus wordt voltooid wanneer de toepassing al deze modi (in de geconfigureerde volgorde) één keer kiest.
Opnieuw proberen via e-mail	Dit is de huidige waarde voor het aantal nieuwe pogingen voor contacten voor e-mailcampagnes.
SMS Opnieuw proberen	Dit is de huidige waarde voor het aantal nieuwe pogingen voor contacten die kunnen worden geleverd voor SMS-campagnes.
Laatst geraadpleegd	De contacten met de geconfigureerde datum en tijd van het laatste toegang die zijn geleverd als onderdeel van deze CSS.
Prioriteit	De prioriteit die is toegewezen aan de contacten die moeten worden verantwoord bij het leveren volgens deze CSS.
Leadscore	De leadscore die moet worden gebruikt voor het leveren van contacten, is gekoppeld aan deze CSS. Leadscore helpt bij het identificeren van de meest potentiële klant om contact mee te maken via een cam-ign. Deze score kan ook worden ingesteld op het moment van uploaden of afronden, terwijl het resultaat van het bedrijf of de telefonie wordt bepaald.
OproepStartTijd	Dit is de begintijd van het gesprek die is ingesteld door de nieuwescheur. Gesprekken die vallen binnen de begintijd die in deze voorwaarde wordt vermeld, worden geselecteerd voor bezorging.
OproepEindeTijd	Dit is de eindtijd van het gesprek die is ingesteld door de nieuwescheur. Gesprekken die vallen binnen de eindtijd die in deze voorwaarde wordt vermeld, worden geselecteerd voor bezorging.

Lijst-ID	De lijst-id waartoe het contact behoort. Contacten die bij de LijstID's in deze CSS-con- dition behoren, worden geleverd.
Oproeptype	Het type oproep.
LastOutcome	De laatste ingestelde uitkomst voor dit contact. Contacten met de geselecteerde laatste uitkomst worden afgeleverd.
Algemene lijst-ID	De globale lijst-id waartoe dit contact behoort. Contacten die bij de Globale lijst ID's in deze CSS-voorwaarde behoren, worden geleverd.

Gebruikersnaam	Dit is de agent-id die voor het contact is gemarkeerd. Oproepen worden aan de beller afgeleverd en naar de agent in dit veld gepatched.
Telefoonnummer	Het telefoonnummer van de contactpersoon die moet worden geleverd volgens deze CSS.
Zonenaam	De naam van de tijdzone waartoe de contactpersoon behoort.
Weekdag	De voorkeursdag van de week waarop de contactpersoon een gesprek wil ontvangen.
Tijdstip	Het gewenste tijdstip waarop het contact een gesprek kan ontvangen.
Wijze	De voorkeursmodus van het contact om een oproep te ontvangen.

CLI

Opmerking: u kunt alleen een CLI-nummer configureren voor voorspellende en progressieve campagnes.

CLI is het contactnummer dat wordt weergegeven als een uitgaande gebelde id naar de

klant terwijl u een oproep ontvangt. U kunt drie typen CLIs maken. Dit zijn:

1. Specifieke CLI
2. Veld Zakelijk
3. Willekeurige CLI

Specifieke CLI

Standaard is **Specifieke CLI** geselecteerd. Voer de volgende stappen uit:

1. Geef de **CLI-naam op**.
2. Geef de **CLI-waarde op**.

   Opmerking: voor kiezer wordt de CLI-waarde standaard automatisch ingevuld. Het is hetzelfde aantal dat is geselecteerd als ANI (CLI) in Campagnegroep. U kunt naast ANI (CLI) ook een specifieke CLI toevoegen voor deze campagne.

Veld Zakelijk

Voer de volgende stappen uit:

1. Geef de **CLI-naam op**.
2. Selecteer een bedrijfsveld als **CLI-waarde**. In het bedrijfsveld CLI kunt u velden uit het geüploade contactbestand opgeven die als CLI moeten worden gebruikt. Zorg dat uw contactbestand de vereiste gegevens bevat.

   Opmerking: De bedrijfsvelden met gegevenstypen zijn alleen toegestaan.

Willekeurige CLI

Voer de volgende stappen uit:

1. Geef de **CLI-naam op**.
2. Geef de **CLI-waarde op**.

U kunt tot 10 willekeurige CLIS's toevoegen op basis van uw wensen. De toepassing haalt een nummer uit de 10 op als CLI en toont als een uitgaande gebelde id aan de klant terwijl er een oproep binnenkomt.

Verwerking antwoordapparaat

Opmerking: momenteel wordt deze functie niet ondersteund in Webex Contact Center.

1. Navigeer naar **De Behandeling van antwoordapparaat.**
2. Selecteer het **type DEZE DETECTIE** in de vervolgkeuzelijst. Bijvoorbeeld Verbinding **verbreken**.
3. Als u Verbinding verbreken **selecteert**, hoeft u geen instellingen te configureren.
4. Als u Doorverbinden naar agent **selecteert**, wordt het gesprek door de toepassing doorverbonden naar een agent wanneer een antwoordapparaat antwoordt.
5. Als u Bericht afspelen en verbinding verbreken **hebt geselecteerd** , wordt de **TTS-tekst** weergegeven.
6. Voer de **TTS-tekst in**. Het bericht wordt voor de beller afgespeeld op IVR en de verbinding wordt verbroken.
7. Als u Bericht afspelen en doorverbinden naar agent **hebt geselecteerd**, wordt de **TTS-tekst** weergegeven.
8. Voer de **TTS-tekst** in. Het bericht wordt afgespeeld voor de beller op het tabblad IVR en wordt doorgestuurd naar een agent.
9. Klik op **Opslaan**.

Behandeling verlaten gesprek

Opmerking: momenteel wordt deze functie niet ondersteund in Webex Contact Center.

1. Navigeer naar Behandeling verlaten **gesprek.**
2. Selecteer **Behandelingstype voor verlaten** gesprek in de vervolgkeuzelijst. Bijvoorbeeld Verbinding **verbreken**.
3. Als u Verbinding verbreken **selecteert**, hoeft u geen instellingen te configureren.
4. Als u Bericht afspelen en verbinding verbreken **hebt geselecteerd** , wordt de **TTS-tekst** weergegeven.
5. Voer de **TTS-tekst** in. Het bericht wordt voor de beller afgespeeld op IVR en de verbinding wordt verbroken.
6. Klik op **Opslaan**.

Groep

Klik op **Systeem** in het menuvenster aan de linkerkant om de pagina Systeemconfiguratie te openen. Als u alle configuratie-items in het menu Systeem wilt weergeven, klikt u op de knop Systeemmenu.

Een groep openen

1. Klik op **Groep** in het menuvenster aan de linkerkant om de pagina Groep te openen. Het raster bevat groep, Naam campagnegroep, Pacing-modus, Groepstype, Groepsstatus en Acties.
2. Gebruik de knop Uitvouwen aan de linkerkant van het raster om de groep uit te vouwen en campagnes weer te sturen die bij de Campagnegroep horen.
3. De campagnes worden weergegeven met voor elk het deliverable percentage. Het percentage dat kan worden afgeleverd is het percentage contacten dat aan de campagnes moet worden geleverd. Zo kunt u bepalen welke campagne prioriteit krijgt bij het bellen van contacten. U kunt het deliverable percentage instellen op 75 procent voor de ene campagne en 25 procent voor de andere campagne. De campagne die voor 75 procent kan worden geleverd, krijgt meer contacten om te worden gebeld. Wanneer twee campagnes echter zijn aangewezen als 100 procent beschikbaar, krijgt de eerste campagne contacten voor bellen. Pas nadat de eerste cam- paign alle contacten heeft gebruikt, krijgt de tweede campagne contacten te bellen. Om dit te veranderen, kunt u de campagnes slepen en neerzetten en opnieuw bestellen.
4. Als u het percentage wilt wijzigen, klikt u op de knop Bewerken onder de kolom Actie en wijzigt u het deliverable percentage.
5. Klik op Opslaan in de kolom Acties om de wijziging te voltooien.

Een spraakcampagnegroep toevoegen

Als u een campagnegroep wilt configureren, gaat u als volgt te werk:

Voorbeeld pacing modus

1. Klik op **Bewerken** in de kolom Actie voor de vermelde campagnegroep die u wilt configureren.
2. Het **gedeelte Campagnedetails** bevat (Campagnegroep – Campagne op de beller Webex Contact Center). Dit is voor de modus Voorbeeld.
    a. Geef een naam op.
    b. Geef een beschrijving op.
    c. Selecteer in de vervolgkeuzelijst een bellernaam.

d. Selecteer een ingangspunt in de vervolgkeuzelijst.

e. Navigeer naar de sectie Algemene bedrijfsparameters en voltooi de selectie van de Algemene gesprekparameters voor de groep.

f. Navigeer naar het gedeelte Details beller.

3. Geef in het **gedeelte Bellerdetails** de volgende gegevens op als u de modus Pacing als voorbeeld selecteert:

   a. Voer een uitgaande beller-id in.

   b. Alle beschikbare teams worden weergegeven. Selecteer de teams die voorbeeldoproepen afhandelen en klik op > om ze te verplaatsen als Toegewezen teams. U kunt meerdere teams selecteren. Klik op >> om alle teams te selecteren.

   c. Klik op Opslaan en ga naar het gedeelte Contactparameters.

   Opmerking: als u de beschrijvingen van velden in het gedeelte Details **van de** beller wilt weergeven, klikt u op de **Help**
   pictogram.

Progressieve pacing modus

1. Vul de sectie Campagnedetails **op de** volgende manier in als u De modus Pacing selecteert als Pro-gressief:

   a. Geef een naam op.

   b. Geef een beschrijving op.

   c. Selecteer in de vervolgkeuzelijst een bellernaam.

   d. Selecteer een ingangspunt in de vervolgkeuzelijst.

   e. Navigeer naar de sectie Algemene bedrijfsparameters en voltooi de selectie van de Algemene gesprekparameters voor de groep.

   f. Navigeer naar het gedeelte Details beller.

2. Geef in het **gedeelte Bellergegevens** de volgende gegevens op als u De modus Pacing selecteert als Progressief:

   a. Voer een uitgaande beller-id in.

   b. Gebruik de schuifregelaar of voer een kiesfrequentie in. Dit is het aantal contacten dat moet worden gebeld voor elke agent. Als deze waarde bijvoorbeeld 5 is en er tien agenten zijn aangemeld, is het aantal contacten dat wordt gebeld beperkt tot 50.

   c. Gebruik de schuifregelaar of geef een limiet voor Beltoon bij Geen antwoord op. Dit is de duur, in seconden, dat de telefoon overgaat voordat een gesprek wordt beschouwd als Geen antwoord.

   Opmerking: als u de beschrijvingen van velden in het gedeelte Details **van de** beller wilt weergeven, klikt u op de **Help**
   pictogram.

3. Geef in de **sectie CPA-parameters** de volgende gegevens op als u Pacing Mode selecteert als Progressief.

a. Schakel CPA-detectie zo nodig in. Als u CPA-detectie inschakelt, gaat u verder met de instellingen. Ga anders naar Contactparameters.

b. Schakel, indien nodig, DE AANmelddetectie in. Zo kan de toepassing detecteren of een oproep naar een antwoordapparaat wordt gerouteerd.

c. Schakel indien nodig Terminating Tone Detection in. Indien ingeschakeld, wacht de CPA totdat de terminertoon van een voicemail wordt gedetecteerd voordat het gesprek wordt beëindigd.

d. Gebruik de schuifregelaar of voer een min stilteperiode in. Op dit moment, in milliseconden, moet de toepassing een oproep als spraak gedetecteerd classificeren.

e. Gebruik de schuifregelaar of voer een analyseperiode in. Dit is de tijd, in milliseconden, die de app besteedt aan het analyseren van de oproep - de tijd voor de CPA.

f. Gebruik de schuifregelaar of voer een min geldige spraak in. Dit is het tijdstip, in milliseconden, van continue stem tijdens de oproep die het gesprek als gedetecteerde spraak classificeert.

g. Gebruik de schuifregelaar of voer een Analyse max. tijd in. Dit is de maximale tijd, in milliseconden, waarin de toepassing een probleem kan identificeren: dode lucht.

h. Gebruik de schuifregelaar of voer een Max.term tone analysis (Max. term tone analysis) in. Dit is de tijd, in milliseconden, dat de toepassing heeft besteed aan het analyseren van het spraakbericht van het antwoordapparaat dat als beëindigd wordt.

i. Klik op Opslaan en ga naar het gedeelte Contactparameters.

Opmerking: als u veldbeschrijvingen in de **sectie CPA-parameters** direct wilt weergeven, klikt u op de **Help**
pictogram.

Voorspellende pacingmodus

1. Vul de sectie Campagnedetails **op de** volgende manier in als u De modus Pacing selecteert als Pre-dictief:

   a. Geef een naam op.

   b. Geef een beschrijving op.

   c. Selecteer in de vervolgkeuzelijst een bellernaam.

   d. Selecteer een ingangspunt in de vervolgkeuzelijst.

   e. Navigeer naar de sectie Algemene bedrijfsparameters en voltooi de selectie van de Algemene gesprekparameters voor de groep.

   f. Navigeer naar het gedeelte Details beller.

2. Geef in het **gedeelte Bellergegevens** de volgende gegevens op als u De modus Pacing selecteert als Voorspellend:

a. Voer een uitgaande beller-id in.

b. Gebruik de schuifregelaar of voer een kiesfrequentie in. Dit is het aantal contacten dat moet worden gebeld voor elke agent. Als deze waarde bijvoorbeeld 5 is en er tien agenten zijn aangemeld, is het aantal contacten dat wordt gebeld beperkt tot 50.

   Opmerking: de hier ingestelde kiesfrequentie moet lager zijn dan of gelijk zijn aan de waarde die is opgegeven in het veld Max. kiesfrequentie.

c. Gebruik de schuifregelaar of voer een beltijd voor Geen antwoord in. Dit is de duur, in seconden, dat de telefoon overgaat voordat een gesprek wordt beschouwd als Geen antwoord.

d. Gebruik de schuifregelaar of voer een Max. kiesfrequentie in. Dit is het aantal contacten dat aan de beller is afgeleverd per aangemelde agent. Als het aantal aangemelde agenten 7 is en u de Maximale kiesfrequentie instelt op 2, levert de toepassing 14 contacten aan de beller.

e. Gebruik de schuifregelaar of geef een percentage voor verlaten tarief op. Met deze instelling wordt het percentage gesprekken beperkt dat kan worden verlaten. Als het percentage deze waarde overschrijdt, wordt deze waarde voor verlaten oproepen uitgevoerd door het aantal te kiezen oproepen te verminderen.

f. Gebruik de schuifregelaar of voer een tempo voor de voorspellende correctie in. Het is de snelheid waarmee de beller het nummer aanpast wanneer een opgegeven live verbinding is bereikt. Hoe hoger dit getal, hoe vaker deze aanpassing plaatsvindt.

g. Gebruik de schuifregelaar of voer een voorspellende versterkingsfactor in. De factor definieert de kiesfrequentie als geslaagde oproepen niet zoals verwacht zijn ontvangen.

h. Gebruik de schuifregelaar of voer een reserveringspercentage in. Dit is het aantal aangemelde agenten dat de toepassing moet reserveren voor campagnes die aan deze groep zijn toegewezen.

   Opmerking: als u de beschrijvingen van velden in het gedeelte Details **van de** beller wilt weergeven, klikt u op de **Help**
   pictogram.

3. Geef in het **gedeelte CPA-parameters** de volgende gegevens op als u De modus Pacing selecteert als Voorspellend.

   a. Schakel CPA-detectie zo nodig in. Als u CPA-detectie inschakelt, gaat u verder met de instellingen. Ga anders naar Contactparameters.

   b. Schakel, indien nodig, DE AANmelddetectie in. Zo kan de toepassing detecteren of een oproep naar een antwoordapparaat wordt gerouteerd.

   c. Schakel indien nodig Terminating Tone Detection in. Indien ingeschakeld, wacht de CPA totdat de terminertoon van een voicemail wordt gedetecteerd voordat het gesprek wordt beëindigd.

   d. Gebruik de schuifregelaar of voer een min stilteperiode in. Op dit moment, in milliseconden, moet de toepassing een oproep als spraak gedetecteerd classificeren.

   e. Gebruik de schuifregelaar of voer een analyseperiode in. Dit is de tijd, in milliseconden, die de app besteedt aan het analyseren van de oproep - de tijd voor de

CPA.

f. Gebruik de schuifregelaar of voer een min geldige spraak in. Dit is het tijdstip, in milliseconden, van continue stem tijdens de oproep die het gesprek als gedetecteerde spraak classificeert.

g. Gebruik de schuifregelaar of voer een Analyse max. tijd in. Dit is de maximale tijd, in milliseconden, waarin de toepassing een probleem kan identificeren: dode lucht.

h. Gebruik de schuifregelaar of voer een Max.term tone analysis (Max. term tone analysis) in. Dit is de tijd, in milliseconden, dat de toepassing heeft besteed aan het analyseren van het spraakbericht van het antwoordapparaat dat als beëindigd wordt.

i. Klik op Opslaan en navigeer naar het gedeelte Contactparameters.

Opmerking: als u veldbeschrijvingen in de **sectie CPA-parameters** direct wilt weergeven, klikt u op de **Help**
pictogram.

Contactparameters

1. Geef de **volgende informatie op in het gedeelte Contactparameters** :

   a. Het eerste aantal contacten is het aantal contacten dat u automatisch naar de beller wilt sturen. Gebruik de schuifregelaar om een nummer in te stellen.

   b. Toename met % is het percentage waarmee u de contactlevering voor de beller wilt verhogen. U kunt deze waarde verhogen omdat de beller sneller oproepen uitvoert dan verwacht en omdat er geen contacten meer zijn.

   c. Verlaging met % is het percentage waarmee u de contactlevering aan de beller wilt verminderen. U kunt deze waarde verlagen omdat de beller langzamer nummers belt dan verwacht en bezig is met het verzamelen van contacten om te worden gebeld.

   d. Bovendrempel % is de bovengrens als een veelvoud van het eerste aantal contacten dat aan de beller kan worden afgeleverd.

   e. Schakel het selectievakje Automatisch in balans in om de contacten uit het geüploade bestand automatisch gelijk te verdelen over alle campagnes die aan de groep zijn toegewezen.

   f. Stel de leveringsfrequentie in. Dit is de wachttijd tussen iteraties in seconden.

   g. Stel de lengte van digitale wachtrij in, waarmee het aantal contacten in een wachtrij wordt bepaald dat direct wordt afgeleverd aan de beller.

   h. Schakel de knop Toewijzing accountbeheer in om gepersonaliseerde service mogelijk te maken door een agent uitsluitend aan een klant toe te koppelen in een campagne op basis van een agent.
   Opmerking: Toewijzing van Account executive wordt nog niet ondersteund in WxCC.

   i. Navigeer naar de sectie Algemene bedrijfsparameters en voltooi de selectie van de Algemene gespreksparameters voor de groep.

   j. Klik op **Opslaan** om te voltooien.

Een handmatige campagnegroep toevoegen

Opmerking: neem contact op met Cisco CSM om deze configuratie in te schakelen.

U kunt ook een handmatige campagnegroep toevoegen aan de toepassing Campagnebeheer. Dit zijn beller-ondeugdige campagnegroepen. U kunt campagnes maken en aan deze handmatige campagnegroepen toewijzen. Alle campagnefunctionaliteiten werken zoals uitgelegd in het hoofdstuk Campagne. Het enige verschil is dat de telefoongesprekken, in plaats van aan een beller, in een afzonderlijke tabel worden geplaatst. Sommige API's hebben toegang tot deze contacten en voeren de gewenste actie uit. Deze worden geleverd aan een beller om te kiezen, als lijst verzonden naar een agent voor handmatig kiezen, enzovoort. Als de uitkomsten zijn ingesteld, zijn er API's die de uitkomsten kiezen en verdere activiteiten uitvoeren zoals in de campagne zijn geconfigureerd.

1. Geef een campagnegroep op.
2. Geef een beschrijving op.
3. Klik op Opslaan en ga door.
4. Vul de sectie Contactparameters - Agentkoppeling in.
5. Geef de **volgende informatie op in het gedeelte Contactparameters** :
    a. Het eerste aantal contacten is het aantal contacten dat u automatisch naar de beller wilt sturen. Gebruik de schuifregelaar om een nummer in te stellen.
    b. Toename met % is het percentage waarmee u de contactlevering voor de beller wilt verhogen. U kunt deze waarde verhogen omdat de beller sneller oproepen uitvoert dan verwacht en omdat er geen contacten meer zijn.
    c. Verlaging met % is het percentage waarmee u de contactlevering aan de beller wilt verminderen. U kunt deze waarde verlagen omdat de beller langzamer nummers belt dan verwacht en bezig is met het verzamelen van contacten om te worden gebeld.
    d. Bovendrempel % is de bovengrens als een veelvoud van het eerste aantal contacten dat aan de beller kan worden afgeleverd.
    e. Schakel het selectievakje Automatisch in balans in om de contacten uit het geüploade bestand automatisch gelijk te verdelen over alle campagnes die aan de groep zijn toegewezen.
    f. Stel de leveringsfrequentie in. Dit is de wachttijd tussen iteraties in seconden.
    g. Stel de lengte van digitale wachtrij in, waarmee het aantal contacten in een wachtrij wordt bepaald dat direct wordt afgeleverd aan de beller.
    h. Schakel de knop Toewijzing accountbeheer in om gepersonaliseerde service mogelijk te maken door een agent uitsluitend aan een klant toe te koppelen in een campagne op basis van een agent.

    Opmerking: Toewijzing van Account executive wordt nog niet ondersteund in WxCC.

    i. Selecteer de juiste agenten onder Agentkoppeling om aan de campagnegroep toe te passen. U kunt meerdere agenten selecteren.

Systeemconfiguratie

De systeemconfiguratie beheert diverse algemene functies in Campagnebeheer.

Toegang tot de pagina Systeemconfiguratie is beschikbaar via Rol gebaseerd toegangsbeheer (RBAC). De koppeling naar de pagina wordt alleen in de beheermodule weergegeven als aan u de bevoegdheid daarvoor is toegekend.

Alle systeemconfiguraties kunnen worden geopend via het menu Systeem. U kunt nieuwe configuraties maken of bestaande configuraties bijwerken. Als u wijzigingen wilt aanbrengen, bewerkt u de relevante velden en klikt u op **Opslaan**. Wijzigingen worden automatisch van kracht.

De systeemconfiguratie biedt de volgende functies:

Modi

Modi verwijzen naar de methode of het communicatiekanaal die de toepassing gebruikt voor interactie met een klant. Cam-paign Manager biedt verschillende ondersteuningskanalen waaruit u kunt kiezen, waaronder spraak, e-mail, tekstbericht (SMS) en meer. De gebruiker kan per vereiste een communicatiemodus aanpassen. Klik hier voor meer informatie.

Tijdzones

Alle tijden worden opgeslagen in Coordinated Universal Time (UTC) en worden globaal weergegeven op basis van de tijdzone van het systeem. Tijdzones worden geconfigureerd op het moment van installatie en geconfigureerde tijdzones worden gebruikt als specifieke tijdzones voor een campagne. Deze tijdzones kunnen over verschillende continenten worden verspreid of zelfs verschillende locaties op hetzelfde continent. Klik hier voor meer informatie.

Naleving

Met de functie Naleving kan de gebruiker contactnummer of bedrijfsgegevens zoals klant-id, accountnummer enzovoort uploaden. Een lijst met contactpersonen is het bestand waarin alle contacten in het systeem zijn opgeslagen en ingedeeld. Geüploade opdrachten worden in de database opgeslagen en gevalideerd tijdens het uploaden of het leveren van contacten. Nadat de contactopnamen in het systeem zijn geïmporteerd, kan de contactpersonenlijst worden gebruikt voor één of meerdere subcampagnes, afhankelijk van uw wensen. Op campagneniveau kan een gebruiker ervoor kiezen de naleving te valideren bij het uploaden of bij de aflevering van contacten. Klik hier voor meer informatie.

Algemeen uploaden

Met algemene uploads kunt u een enkele leadlijst uploaden voor meerdere campagnes op basis van de criteria die voor elk van deze campagnes zijn gedefinieerd. Hiermee kunt u de contactvelden toewijzen aan het gegevenstype.

U kunt extra voorwaarden toevoegen aan de contactpersonenlijst door op plus te klikken naast de regel (Voorwaarde toevoegen) en extra voorwaardenets vast te stellen. De voorwaarden binnen een voorwaardenet worden samengevoegd bij het evalueren van de regel. Elke voorwaarde is ORed met andere voorwaardenets. Klik hier voor meer informatie.

Resultaat van uw bedrijf

Een bedrijfsresultaat is de toewijzing die door een agent is ingesteld op basis van de afrondingscode die de agent heeft ingevoerd na interactie met een klant. Door een bedrijfsresultaat te configureren, kunt u definiëren wat er met het contact gebeurt nadat de agent een afrondingscode heeft geselecteerd. U kunt het resultaat van het bedrijf configureren om het contact te sluiten als het

een geslaagd of mislukte is. Als de creditcardhouder weigert te betalen, kan de afrondingscode Geweigerd om te betalen zijn en kunt u het bedrijfsresultaat instellen als Mislukt. Klik hier voor meer informatie.

Netnummers en netnummers

Netnummer en ZIP-code houden een masterlijst met postcodes en netnummers bij. Netnummers en netnummers worden gekoppeld aan de overeenkomstige statussen en tijdzones. Door de koppeling voldoet de applicatie aan de lokale wettelijke vereisten met betrekking tot het bellen van telefooncontacten op verschillende tijdstippen van de dag, in het weekend, enzovoort. Klik hier voor meer informatie.

Staatsrecht

De staatswet definieert de staatscodes en de belbare tijd voor elke dag van de week. Elke regio, zoals staten, landen enzovoort, hebben wetten die de activiteiten van een contactcentrum bepalen. U kunt de wetten van deze statussen configureren om ervoor te zorgen dat de activiteiten van uw contactcenters voldoen aan de wetten van de geografische regio's waarin ze actief zijn.

In een bepaalde staat kan worden geregeld dat geen contactcenter een contact tussen 8:00 PM en 6,00 AM kan bereiken. U kunt Campagnebeheer zo configureren dat de contacten alleen buiten deze uren worden afgeleverd om te bellen en u kunt er zeker van zijn dat het contact niet in strijd met de wet wordt afgeleverd. Klik hier voor meer informatie .

Feestdagen

Vakanties definieert een lijst van vakanties op basis van verschillende geografische waarden ten aanzien van festivals, aan de hand van grote aantallen, aan de hand van grote aantallen verjaardagen, enzovoort, en in het teken van campagnes. Dit zijn dagen dat de campagnes normaal niet worden uitgevoerd. U kunt vakantiedagen toevoegen die in de hele toepassing beschikbaar zijn. Na het toevoegen kunt u deze feestdagen toewijzen aan verschillende campagnes, als de lokale locatie dat vereist. Klik hier voor meer informatie.

URL

Met URL kan elke aangepaste pagina of website in de toepassing worden opgenomen om dezelfde vanuit Campagnebeheer te starten. U hoeft niet te bladeren op een bepaalde webpagina omdat u een andere browser Tab opent. Klik hier voor meer informatie.

Profiel

Profielen worden gebruikt om contacten (met inbegrip van Global Upload) te uploaden, contacten te scrubben of om contacten (DNC, NDNC, PEWC of CPT) te uploaden. De verschillende activiteiten die samenhangen met dergelijke uploads, parameters instellen, toewijzen- ping verschillende velden, enzovoort, worden afgehandeld op profielniveau en hoeven niet herhaald te worden bij het uploaden. Profielen kunnen worden gedefinieerd als snelkoppelingen die u door het hele scala aan contactgerelateerde uploads helpen. Verschillende profielen maken en opslaan. Klik hier voor meer informatie.

E-mailserver

E-mailservers definiëren de e-maileigenschappen voor uw exemplaar en de e-mailaccounts die u instelt. Uw e-mail ser-vice kan ook de succesvolle verzending van inkomende en uitgaande e-mail beïnvloeden. E-mailbeheerders stellen e-mailaccounts in zodat het systeem verbinding kan maken met externe mailservices als POP3, SMTP of IMAP-servers.

Na het voltooien van de setup E-mail op deze pagina, kunt u:

- U kunt e-mailberichten ontvangen van uw klanten en de agent in staat stellen om op hen te reageren.

- E-mailberichten verzenden in uw uitgaande campagnes. Klik hier voor meer informatie.

SMS-server

U kunt uw SMS-gatewayservers voor uw toepassing configureren. Gebruik deze geconfigureerde servers om uitgaande SMS-berichten te verzenden.

Na het voltooien van de installatiestappen op deze pagina, kunt u:

- Ontvang SMS-berichten van uw klanten en sta een toepassing of agent in staat om deze te beantwoorden.
- Verzend SMS-berichten in uw uitgaande

campagnes. Klik hier voor meer informatie.

Overige instellingen

Met de andere instellingen kunt u het volgende configureren:

- Teller poging
- Algemene bedrijfsparameters
- Dimensie
- Alerter

Agenten opnieuw toewijzen

Zo kan een gebruiker agenten aan een taak opnieuw toewijzen. Als een contact opnieuw moet worden gepland naar de datum en tijd van de beschikbaarheid van een agent, kunt u een andere agent toewijzen om de oproep af te handelen. Er zijn twee manieren om contacten te selecteren: contact rechtstreeks selecteren en contacten selecteren met behulp van filtervoorwaarden. Klik hier voor meer informatie.

Campagne exporteren of importeren

Met Exporteren of Importeren kan de configuratie van een campagne worden geëxporteerd en geïmporteerd. Als u een campagne importeert of exporteert, bevat dit alleen de pagina Campagne, de pagina Systeemconfiguratie en de pagina Contactstrategie voor een bepaalde campagne. Klik hier voor meer informatie.

Campagnecategorie

Een campagnecategorie bevat een groep campagnes die kunnen worden gebruikt om voorwaarden als DNC en NDNC toe te passen. Met de campagnecategorie kunt u campagnecategorieën maken en beheren. Klik hier voor meer informatie.

Configuratie CPaaS-provider

Opmerking: momenteel wordt deze functie niet ondersteund in Webex Contact Center.

Campagnebeheer ondersteunt het uitvoeren van campagnes IVR (agent-less) met externe CPaas-serviceproviders. -gebruiker kan de toegangsreferenties van de serviceprovider configureren. Klik hier voor meer informatie .

API-toetsen

Deze functie vereenvoudigt de veilige toegang tot de toepassing van derden. Hiervoor is integratie met Campagnebeheer voor Cisco CCE. Basisverificatie biedt toegang tot de toepassingen Service, Webservice en Websocket Server. De gebruiker kan een API-sleutel en een geheime sleutel genereren om beveiligde toegang te krijgen tot Campagnebeheer. Deze knoppen helpen bij het

beveiligen van de toegang tot API Manager. Klik hier voor meer informatie .

Hoge beschikbaarheidsstatus

Hoge beschikbaarheid (HA) is een functie met een licentie. Campaign Manager gebruikt clusterontwerp voor het configureren van hoge beschikbaarheid. Elk Campagnebeheercomponent wordt redundant gemaakt en is beschikbaar bij beide clusters. Tijdens een normale werking zouden beide clusters met de ene kant in de actieve modus worden uitgevoerd en de andere met de stand-bymodus. Na een fout wordt de stand-by-cluster doorverbinden naar de actieve modus en overgeschakeld naar de vorige actieve cluster naar de modus Stand-by. De twee kanten zijn uitsluitend bedoeld voor overloop, niet voor belasting-balen. Klik hier voor meer informatie.

Modi

Modi verwijzen naar de methode of het communicatiekanaal die wordt gebruikt voor de interactie met een klant.

Opmerking: de toepassing ondersteunt alleen Spraak als de modus voor de huidige versie.

Spraakmodus toevoegen

U kunt een spraakmodus maken om een contactpersoon te bereiken via een vaste lijn (Home of Office of Overig) of een mobiele (Home of Office of Other).

1. Klik op **Spraakmodus** toevoegen.
2. Voer een **modusnaam** en een **beschrijving** van de modus in.
3. Selecteer een **minimumlengte** en een **maximale lengte** in de vervolgkeuzelijst.
4. Klik op **Opslaan**.

Een modus bijwerken

1. Selecteer een modus en klik op **het pictogram Bewerken** .
2. Werk de details bij en klik op **Opslaan**.

Een modus verwijderen

1. Selecteer een modus en klik op **het pictogram Verwijderen** .
2. Klik op **OK** in het bevestigingsbericht.

Velden

Veld	Beschrijving
Naam modus	Communicatiewijze

Beschrijving	Beschrijving van modus
Minimum- en maximumlengte	Hiermee kunt u de minimum- en maximumlengte van een modus definiëren

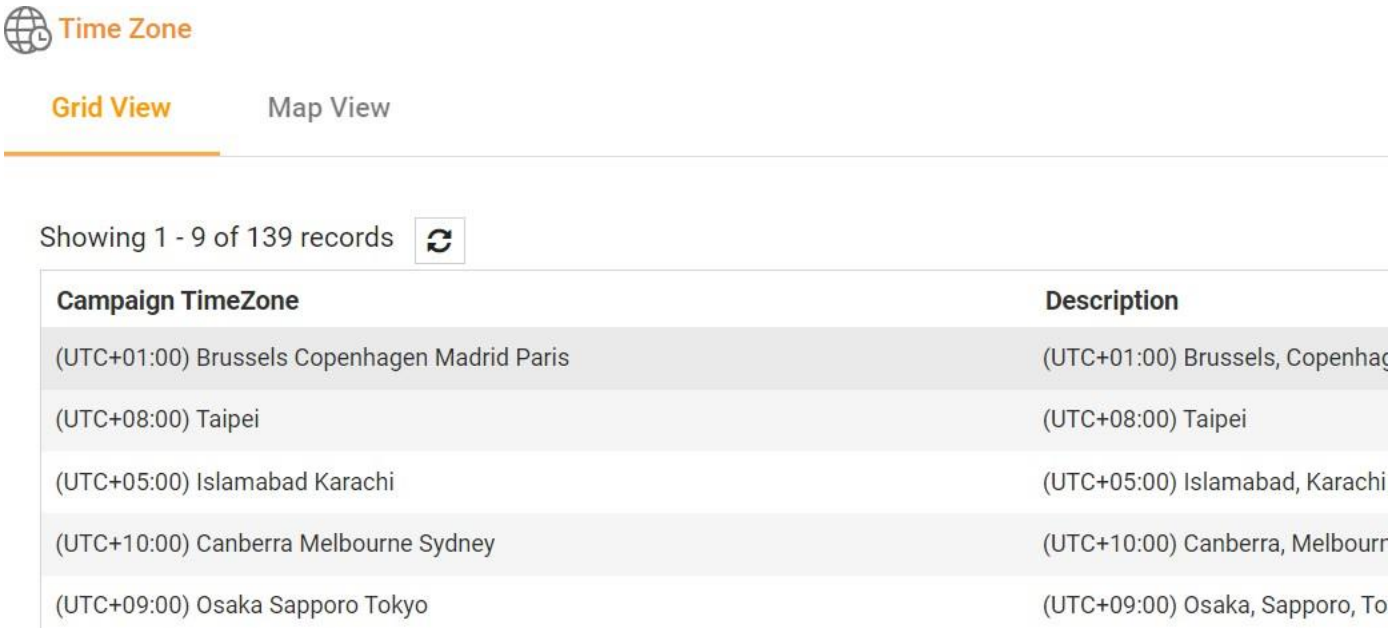
Tijdzone

Alle tijden worden opgeslagen in Coordinated Universal Time (UTC) en worden globaal weergegeven op basis van de tijdzone van het systeem. Tijdzones worden geconfigureerd op het moment van de installatie van Campagnebeheer en geconfigureerde tijdzones worden gebruikt als campagnespecifieke tijdzones. De gebruiker gebruikt verschillende tijdzones om campagnes uit te voeren. Deze tijdzones kunnen over verschillende continenten worden verspreid of zelfs verschillende locaties op hetzelfde continent.

De tijdzones worden weergegeven in de raster- en kaartweergave. Tijdzone in- of uitschakelen om de tijdzone voor een campagne toe te passen. Als een tijdzone is toegewezen aan een campagne, kunt u deze niet uitschakelen.

Rasterweergave

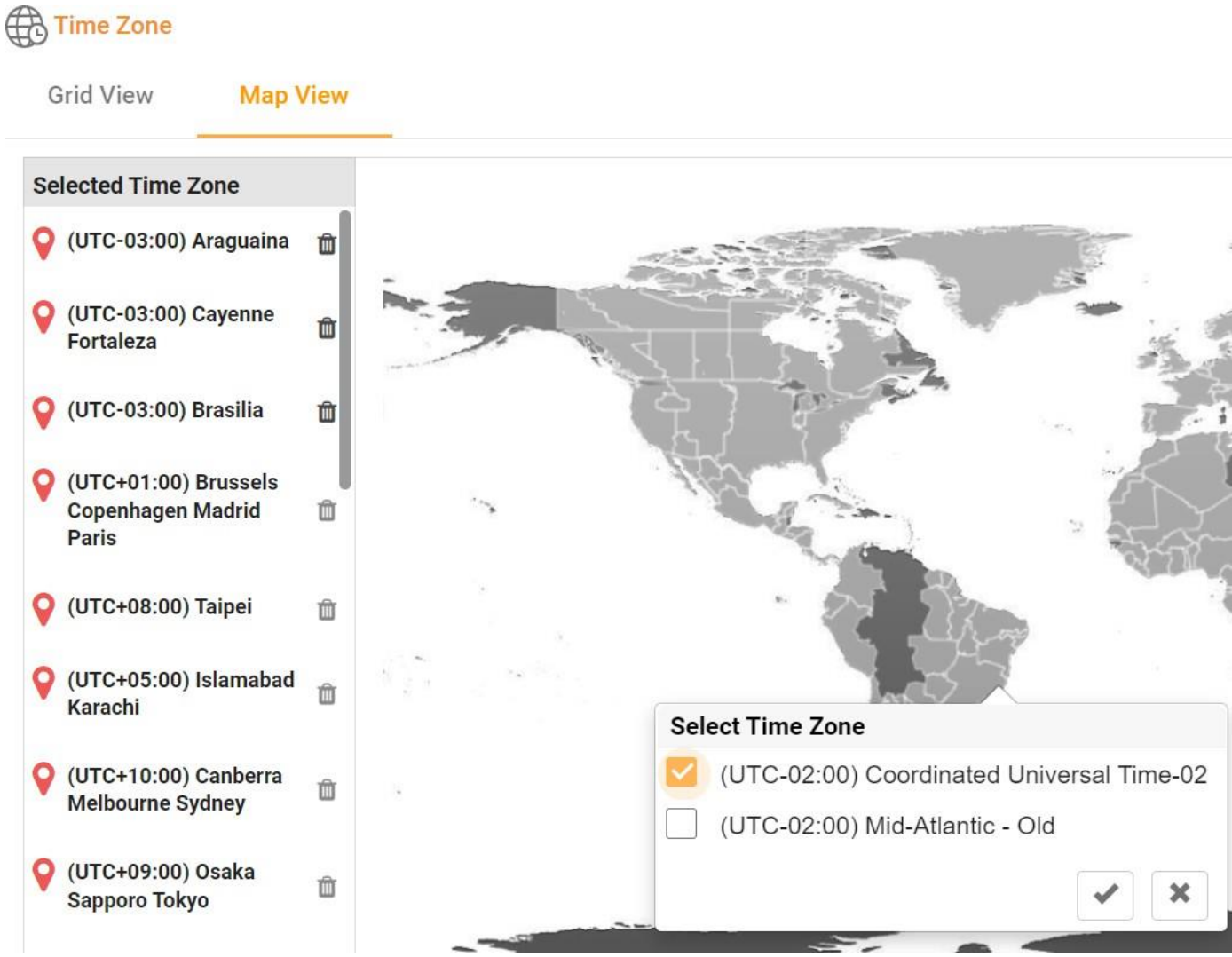
1. Navigeer naar de **rasterweergave** .



2. Selecteer de tijdzone en schakel deze voor een campagne in.

Kaartweergave

1. Navigeer naar de **Kaartweergave** .



2. Klik op een gebied op de kaart. Er verschijnt een pop-upvenster met alle tijdzones voor de geselecteerde aanhalingstekens.
3. Klik op **OK** in het bevestigingsbericht.

Tijdzone systeem

1. Navigeer naar de tijdzone **van het**systeem.
2. Met deze selectie kan het systeem de gegevens voor real-time prestatiecijfers berekenen op basis van de opgegeven tijdzone.

Naleving

Na de functie Naleving kan het volgende type contacten worden geüpload:

- Niet bellen (DNC) - het DNC-register bevat een lijst met nummers waarvoor is gevraagd niet te worden gestoord door ongewenste telefoongesprekken.
  Het DNC-register is een lijst van contacten die hebben verzocht geen niet-ineengevolgde telefoongesprekken te ontvangen. Bovendien betekent *DNC Geen contact* voor de kanalen e-mail en SMS. Wanneer een contact onder DNC is gemarkeerd, worden alle kanalen (spraak, SMS en e-mail) geblokkeerd voor verdere niet-indeling van communicatie.
- National Do Not Call (NDNC): dit is een DNC-register op nationaal niveau. Als een nummer is geregistreerd onder NDNC, plaatst geen enkele persoon of organisatie een niet-op de dektekende oproep. NDNC is ook van toepassing op *het nationale beleid voor geen contact* met SMS en e-mailkanalen, zodat geen enkele communicatie via welk medium dan ook plaatsvindt.
- Voorafgaande express schriftelijke toestemming (PEWC) - PEWC-mandaten dat telemarketingers voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de gebelde partij verkrijgen voor automatisch gekozen of vooraf opgenomen telemarketinggesprekken naar draadloze nummers en vooraf opgenomen gesprekken naar woonlijnen.

  Opmerking: neem contact op met Cisco CSM om deze configuratie te activeren.
- Voorkeurstijd klant (CPT): hiermee kunt u drie verschillende beltijden van de klant configureren via uw uploadbestand. De toepassing levert het contact om te bellen op de gewenste tijd van de klant. De tijdzones kunnen ook indien nodig worden geconfigureerd.

  Opmerking: neem contact op met Cisco CSM om deze configuratie te activeren.

Importeerbestand

1. Selecteer het **uploadtype** en de **importmodus** uit de vervolgkeuzelijst.
2. Selecteer het **bestandstype in Tekst/CSV** of **Aangepast**.
3. Als het bestandstype Tekst/CSV is, selecteert u een **scheidingsteken**. Gebruik een van de volgende scheidingstekens in het uploadbestand: komma (,), streepje (-), dollar ($), percentage (%), pijp (|), circumflex of caret (^), en-en-asterisk (*)en Tab.
4. Klik op **Bestand** kiezen om te importeren en selecteer een bestand.

   Opmerking: als u de toepassing in een andere gelokaliseerde taal (dan het Engels) gebruikt, slaat u het contactbestand op in UTF-8-codering.

5. Selecteer, indien nodig, een profiel[1] om te uploaden uit de vervolgkeuzelijst. Zie "Snel uploaden" op pagina 91 voor snel uploaden .

Veldkoppeling

1. Ga naar **Veldkoppeling** Tab.
2. Selecteer de landcode in de vervolgkeuzelijst om deze aan het veld met landcode toe te koppelen.
3. Selecteer de DNC-gegevens in de vervolgkeuzelijst om deze toe te koppelen aan het veld DNC-gegevens.
4. Selecteer de netnummer in de vervolgkeuzelijst om deze aan het netnummer toe te koppelen.
5. Selecteer het kanaaltype uit de vervolgkeuzelijst om het toe te koppelen aan het veld Type kanaal. U kunt meerdere kanaaltypen selecteren, zoals Spraak, Voicemail, E-mail, SMS en CPAAS.
6. Als het uploadtype NDNC **is**:
   a. Selecteer de **NDNC-gegevens** in de vervolgkeuzelijst.
   b. Selecteer het **veld Begindatum** en **Einddatum** uit de vervolgkeuzelijst om een toewijzing toe te geven.
   c. Selecteer de **datumindeling** in de vervolgkeuzelijst.
7. Als het uploadtype DNC **is**:
   a. Selecteer de DNC-gegevens in de vervolgkeuzelijst.
   b. Als het uploadtype DNC **is**, activeert u **DNC-duur** om de duur te selecteren in het uploadbestand. Als u dit contact als DNC permanent wilt markeren, schakelt u DNC Altijd in. Het veld DNC-duur is alleen actief als het uploadtype DNC is.
   c. TURN op De **Geldige duur** door DNC Forever te activeren. Als dit veld is geactiveerd, worden de **velden Begindatum** en **Einddatum** gedeactiveerd.
   d. Selecteer de **Begindatum** en **Einddatum** als het **veld DNC Altijd** niet is ingeschakeld.
   e. Selecteer de **datumindeling** in de vervolgkeuzelijst. Dit veld is alleen zichtbaar wanneer de DNC-duur is geactiveerd.
8. Als het uploadtype PEWC **is**:
   a. Selecteer het veld PEWC-gegevens in de vervolgkeuzelijst.
   b. Klik op Een van **Toestemming** of **Niet-Toestemming** om aan te geven of het contact moet worden afgeleverd als Toestemming (door de gebruiker gegeven toestemming) of Niet-Toestemming volgens de definitie van Voorafgaande Schriftelijke opdracht verzonden.
9. Als het uploadtype CPT **is**,

---

[1]Een profiel is een sjabloon waarmee de toewijzing van uploadlijsten en nalevingsvelden wordt opgeslagen die telkens opnieuw kunnen worden gebruikt, zowel handmatig als automatisch uploaden. De alle configuratie die van toepassing is op uw upload, wordt opgeslagen in een

benoemd profiel - Uploaden van bestanden/databases, toegangsreferenties, bedrijfsveldkoppeling, ans, enzovoort, vrijwel alles dat is gekoppeld aan een upload. Het all wat u hoeft te doen is het bestandspad te selecteren, een profiel te selecteren en te uploaden.

1. Selecteer een tijdzone door de optie **Uploaden uit bestand** of **Netnummer** gebruiken te selecteren. Als u Uploaden vanuit bestand selecteert, selecteert u het veld Tijdzone dat u wilt toewijzen in het geüploade bestand.
2. Selecteer **Uploaden uit bestand** als u de CPT wilt zoals deze is opgegeven in het contactuploadbestand. Controleer of uw uploadbestand een tijdzone heeft. Selecteer de Tijdzone en wijs een veld toe aan het geüploade bestand dat de Tijdzone is voor CPT. Zorg dat de Tijdzone in uw uploadbestand al beschikbaar is in uw toepassing.
3. Selecteer **Netnummer** gebruiken om de tijdzone van het netnummer te gebruiken als de CPT-tijdzone.
4. Selecteer **Dag van week** in het geüploade bestand in de vervolgkeuzelijst voor de door de klant gewenste dag van de week waarop de oproep moet worden ontvangen. Het uploadbestand moet ten minste twee opeenvolgende let-ter-s bevatten voor de dag van de week, zoals Mo voor maandag, di voor dinsdag, enzovoort. Dit veld is verplicht.
5. Selecteer een **tijdnotatie in** UU:MM en UU:MM:XM. De tijdnotatie moet overeenkomen met de indeling in het uploadbestand.
6. Selecteer een **sleuf A Begintijd**[1], **Slot A Eindtijd**[2], BegintijdSlot B [3], Eindtijd B, BegintijdSlot C [4], BegintijdC [5] en EindtijdC [6].

   Let op: Het is niet verplicht om alle drie de sleufjes te selecteren. Als u echter meerdere sleufen selecteert, moet u deze achtereenvolgens selecteren: eerst sleuf A, dan Sleuf B en vervolgens Sleuf C.

---

[1]Selecteer het veld voor een toewijzing aan de begintijd van de door de klant gewenste slot voor de eerste tijd of slot A. Dit is het tijdstip waarop de toepassing het contact aan de beller levert, afhankelijk van de wettelijke beperkingen voor het bellen die voor dit tijdvak van kracht zijn.
[2]Selecteer het veld voor een toewijzing aan de eindtijd van de door de klant gewenste slottijd voor de eerste, of sleuf A. Dit is de tijd bey-
Waarbij het contact niet aan de beller is afgeleverd.
[3]Selecteer het veld om toe te keren naar de begintijd van de door de klant gewenste slot voor de tweede keer of sleuf B. Dit is vereist als tweede van de drie door de klant gewenste slots, als de eerste sleuf resulteert in een mislukte oproep. Dit is het tijdstip waarop de toepassing het contact aan de beller bezorgt. Als de timing van het sleuf A bijvoorbeeld is van 8.00 tot 9.00 uur en de oproep niet kan worden afgebeld vanwege bepaalde beperkingen of omdat de klant niet bereikbaar is, wordt deze gebeld in de hier gedefinieerde sleuf B, die kan zijn van 10.00 tot 11.00 uur. Ook hier gelden weer de statistische beperkingen voor het bellen die voor dit tijdvak van kracht zijn.
[4]Selecteer het veld om toe te leggen aan de eindtijd van de door de klant gewenste slottijd voor de tweede keer of sleuf B. Dit is de tijd bey-
Waarbij het contact niet aan de beller is afgeleverd.
[5]Selecteer het veld voor een toewijzing van de door de klant gewenste slot begintijd voor de derde, of sleuf C. Dit is vereist als laatste van de drie klant-gewenste slots, indien de eerste en tweede sleuf resulteren in een mislukte oproep. Dit is het tijdstip waarop de toepassing het contact aan de beller bezorgt. Als de timing van Sleuf A bijvoorbeeld is van 8.00 tot 9.00 uur en het gesprek kan niet worden afgebeld vanwege bepaalde beperkingen of wanneer de klant niet kan worden bereikt; de tijd

Sleuf B is 10.00 tot 11.00 uur en kan om dezelfde redenen niet worden gebeld. Deze kan worden gebeld in de hier gedefinieerde sleuf C, die 2 PM tot 3 PM kan zijn. Hier gelden ook hier de eventuele wettelijke beperkingen voor het bellen die voor dit tijdvak van kracht zijn.

6Selecteer het veld voor een toewijzing van de door de klant gewenste eindtijd voor de derde slottijd of sleuf C. Dit is de tijd bey-

Waarbij het contact niet aan de beller is afgeleverd.

Naleving of campagnecategorie

Opmerking: dit veld is optioneel.

1. Ga naar **Compliance of Campaign Specific Category** Tab en selecteer campagnespecifieke **DNC** of de juiste campagnes om de naleving toe te passen voor selectieve campagnes.
2. Selecteer de **Categorie-specifieke DNC** en selecteer de juiste campagnecategorieën om de afhankelijkheid voor selectieve campagnecategorieën toe te passen.
3. Klik op **Opslaan**.

Snel zoeken

1. Selecteer het **uploadtype** en het **categorietype**.
2. Geef de waarde op die u wilt zoeken. Dit is het telefoonnummer van het contact dat is gemarkeerd als één van DNC, NDNC, CPT of PEWC.
3. Klik op **Zoeken**.
4. Voor DNC en NDNC geeft de toepassing de Nalevingsgegevens, Categorie, Begindatum &tijd, Einddatum &tijd en Type weer.

   Opmerking: het veld Type is van toepassing op het DNC- en NDNC-filter.
5. Voor PEWC worden met het zoekresultaat de Nalevingsgegevens, -categorie, het kanaal en het toestemmingstype ingevuld voor alle overeenkomende records.
6. Voor CPT worden met het zoekresultaat de Nalevingsgegevens, Categorie, Kanaal, Dag van de week en het tijdbereik voor Sleuf A, Sleuf B en Slot C (beschikbare sleufen) ingevuld voor alle overeenkomende records.

Snel uploaden

Voor een snelle upload:

1. Selecteer het **uploadtype** en het **kanaaltype**. U kunt meerdere kanaaltypen selecteren.
2. Selecteer de **categorie** in de vervolgkeuzelijst.
3. Geef de **nalevingsgegevens** op, zoals DNC-gegevens, NDNC-gegevens of PEWC-gegevens. In plaats van de contacttelefoon kunt u ook de waarde invoeren voor elke bedrijfsparameter die is gemarkeerd als DNC. Zie Bedrijfsparameter.
4. Schakel Geldige **duur** in om het contact altijd als DNC te maken.
5. Geef de **begin-** en **eindtijd op**. Dit contact blijft gemarkeerd als DNC voor de geselecteerde periode.

   Opmerking: dit is alleen van toepassing als het **selectievakje DNC Altijd** niet is ingeschakeld.
6. Als het uploadtype PEWC is **, klikt u op een van**Toestemming **of** Niet-Toestemming **om aan te geven of het contact moet worden afgeleverd als Toestemming (door de gebruiker gegeven toestemming) of Niet-Toestemming volgens de definitie van Voorafgaande uitdrukkelijke**

schriftelijke toestemming.

7. Als het uploadtype CPT **is**, selecteert u een tijdzone.
8. Selecteer dag **van de week** waarop de klant de oproep wilt ontvangen.
9. Schakel het selectievakje voor sleuf A in. Selecteer de begintijd en eindtijd voor de beltijd die de klant voorkeur had voor dit tijdvak. Klik op OK.
10. Als u een andere sleuf nodig hebt, schakelt u het selectievakje in voor Sleuf B. Selecteer de **Begintijd** en **Eindtijd** voor de gewenste gesprekstijd voor dit tijdvak. Klik op **OK**.
11. Als u een derde sleuf nodig hebt, schakelt u het selectievakje in voor Sleuf C. Selecteer de **begintijd** en **eindtijd** voor de gewenste beltijd van de klant voor dit tijdvak. Klik op **OK**.
12. Klik op **Uploaden**.

Velden

Velden	Beschrijving
Uploadtype	Dit bepaalt het soort nalevingscontacten DNC, NDNC of PEWC die worden geüpload. **DNC** - DNC is Niet bellen (register). Bepaalde overheidsinstanties hebben de telefoongebruikers de mogelijkheid gegeven zich als DNC-klant te markeren. Geen persoon of organisatie mag een niet-bestaande oproep plaatsen of een niet-bestaand SMS verzenden naar een telefoon die wordt vermeld als DNC. **NDNC** - NDNC is Niet bellen (register) op nationaal niveau. Als een nummer is geregistreerd onder NDNC, zal geen enkele persoon of organisatie in het geregistreerde land (waar het nummer is geregistreerd) een niet-bestaand gesprek voeren of een niet-bestaand nummer SMS sturen. **PEWC** - PEWC is voorafgaande schriftelijke toestemming. Deze com-p-p- inbelgeleiden vereist dat telemarketingers voorafgaande schriftelijke toestemming verkrijgen van de gebelde partij voor automatisch gekozen of vooraf opgenomen telemarketingoproepen naar draadloze nummers en vooraf opgenomen gesprekken naar particuliere landlijnen. PEWC is de verantwoordelijkheid van het bedrijf het opzetten van uitgaande campagnes. De onderneming moet ervoor zorgen dat de nummers die worden geüpload voor een campagne een PEWC-klacht zijn.

Importmodus	Importmodus **Toevoegen**: de geüploade records worden toegevoegd aan een al bestaande DNC/NDNC/PEWC-lijst. **Overschrijven**: de bestaande lijst wordt gewist en er wordt nieuwe toegevoegd

	records in de lijst. **Verwijderen**: records in de lijst met DNC/NDNC/PEWC die overeenkomen met de records die worden geüpload, worden verwijderd.
Bestandstype	Type bestand dat u wilt importeren. Als u de toepassing in een andere gelokaliseerde taal (dan het Engels) gebruikt, slaat u het contactbestand op dat voor upload is geplaatst in UTF-8 codering.
Scheidingsteken	Hier worden tekens weergegeven voor het scheiden van gegevensvelden in een bestand. Gebruik een van de volgende scheidingstekens in het uploadbestand: komma (,), streepje (-), dollar ($), percentage (%), pijp (|), circumflex of caret (^), en-en-asterisk (*)en Tab.
Profielnaam	Hiermee geeft u profielen weer. Een profiel is een sjabloon waarmee de toewijzing van de uploadlijsten en nalevingsvelden worden opgeslagen die telkens opnieuw kunnen worden gebruikt, zowel handmatig als automatisch uploaden.
Landcode	Veld Zakelijk in het uploadbestand dat als landcode moet worden toegewezen
DNC-gegevens	Veld dat moet worden toegewezen als filter voor DNC-gegevens
Netnummer	Bedrijfsveld dat als netnummer moet worden toegewezen. De naleving van de staatswetgeving voor deze campagne geldt voor het netnummer dat in het systeem is geconfigureerd. Het recht van de staat dat tot dit netnummer behoort, wordt van toepassing.
Kanaaltype	Communicatiemodus om DNC-upload toe te passen, zoals Spraak, E-mail of SMS. U kunt meerdere typen kanalen inschakelen.
Duur DNC	Duur van contacten die als DNC moeten worden gemarkeerd.
Altijd DNC	DNC staat altijd geüploade contacten naar DNC/NDNC/PEWC voor altijd toe
Campagnespecifiek	Specifieke details lijstcampagne
Categorie-specifiek	Lijstcategorieën
Campagne	Naam van campagne

Campagnegroepen	Naam van campagnegroep

Algemeen uploaden

Met algemene uploads kunt u een enkele leadlijst uploaden voor meerdere campagnes op basis van de criteria die voor elk van deze campagnes zijn gedefinieerd. Deze sectie beschrijft het configureren van details voor het uploaden van bestanden, zoals bestandsinformatie en koppelingen.

De gebruiker kan de volgende handelingen uitvoeren:

- Contactpersonen uploaden
- Algemene uploadconfiguratie

Met Algemeen uploaden kunt u de contactvelden toewijzen aan het gegevenstype. U kunt extra voorwaarden toevoegen aan de lijst met contactpersonen door op plus te klikken naast de regel (Voorwaarde toevoegen) en extra voorwaardenets te maken. De voorwaarden binnen een set met voorwaarden worden bij het evalueren van de regel opgenomen. Elke voorwaarde is ORed met andere voorwaardenets.

Contactpersonen uploaden

Importeerbestand

1. Klik op het pictogram + **Toevoegen** en ga naar **Contact uploaden**.
2. Selecteer het **type in Tekst/CSV** of **Overig**. Andere indelingen ondersteunen alleen de JSON-indeling.
3. Klik op **Bestand** kiezen en selecteer een bestand met contactpersonen dat u wilt uploaden.

   Opmerking: als u de toepassing in een andere gelokaliseerde taal dan het Engels gebruikt, slaat u het contactbestand op dat voor upload is geplaatst in UTF-8 codering.
4. Selecteer een **bestandssjabloon** in de vervolgkeuzelijst Algemene uploadconfiguraties.

Gegevensschema

1. Navigeer naar het **gegevensschema**. Alle velden in het sjabloonbestand worden in de vervolgkeuzelijst weergegeven. Definieer de kenmerken van alle velden.
2. Selecteer een **gegevenstype** uit **Float**, **String**, **Number**, en **DateTime**.
3. Als het geselecteerde gegevenstype Datum/ **tijd is**,

selecteert u een **indeling**. **Opbouwfunctie voor**

uitdrukkingen

1. Ga naar Opbouwfunctie **voor** expressies en klik op **NIEUWE** MAKEN.
2. Geef een **expressienaam op**.
3. Selecteer een **functie** uit de vervolgkeuzelijst. Voor de functies Links, Rechts, Subtekenreeks en Vervangen worden alle schemavelden (koptekstvelden in uw uploadbestand) en systeemvelden ingevuld. Selecteer een van deze opties en klik op **Selecteren**.

4. Klik op **Instellingen** tegen parameter 1. U kunt drie parameters kiezen voor deze expressessie. Voor de functies Links, Rechts, Subtekenreeks en Vervangen worden alle schemavelden en systeemvelden ingevuld. Selecteer een van deze opties en klik op **Selecteren**. Voor alle andere datum-, dag- en tijdgerelateerde functies kunt u alleen **Nu** selecteren.
5. Klik op **Instellingen** tegen parameter 2. U kunt drie parameters kiezen voor deze expressessie. Voor de functies Links, Rechts, Subtekenreeks en Vervangen worden alle schemavelden en systeemvelden ingevuld. Selecteer een van deze opties en klik op **Selecteren**. Voor alle andere datum-, dag- en tijdgerelateerde functies kunt u alleen **Nu** selecteren.
6. Klik op **Instellingen** tegen parameter 3. U kunt drie parameters kiezen voor deze expressessie. Voor de functies Links, Rechts, Subtekenreeks en Vervangen worden alle schemavelden en systeemvelden ingevuld. Selecteer een van deze opties en klik op **Selecteren**. Voor alle andere datum-, dag- en tijdgerelateerde functies kunt u alleen **Nu** selecteren.
7. Klik op

Opslaan.

Bouwvoorwaar

de

1. Navigeer naar **Buildvoorwaarde** Tab. Hiermee ziet u de opbouwvoorwaarde voor een campagne en een profiel. De gebruiker kan de voorwaarde bewerken of verwijderen uit de **bewerking**.
2. Klik op **+ Voorwaarde** toevoegen om een nieuwe voorwaarde te maken.
3. Selecteer een **campagnenaam** en een **profielnaam** uit de vervolgkeuzelijst.
4. U kunt op twee manieren een bestand uploaden. Dit wordt geregeld door de configuratie *Record- sMovedToAllMatchedConditions* in de *web.config* van de *component LCMGlobalUploader* .
    a. Waar - Op meerdere campagnes, waarbij een contact aan voorwaarden voor meerdere campagnes voldoet
    b. Onwaar: één campagne waarbij het contact wordt geüpload naar de eerste campagne die aan de voorwaarde voldoet.
5. Zie **Geavanceerde bouwvoorwaarde** om een Geavanceerde opbouwfunctiein of uit te schakelen.
6. Klik op **Uploaden**.

Algemene uploadconfiguratie met tekst en CSV

Als u wilt weten hoe u Algemene uploadconfiguratie uitvoert met Tekst en CSV, raadpleegt u Configuratie met tekst en CSV

Algemene uploadconfiguratie met API.

Zie "Configuratie gebruiken API" op pagina 100 om te weten hoe u Algemene uploadconfiguratie moet uitvoeren met API.

Algemene uploadconfiguratie met JSON of vaste breedte

Als u wilt weten hoe u Algemene uploadconfiguratie moet uitvoeren met tekst- of JSON-bestanden, raadpleegt u "Configuratie met JSON of Vaste breedte" op de volgende pagina

Statusupdate van Algemene uploaden

1. Selecteer een id voor een algemene lijst en klik op **menupictogram** onder **Actie**.
2. Op basis van de huidige status worden de opties weergegeven in het menu. Selecteer de desbetreffende optie om de status te wijzigen.

Algemene uploads verwijderen

1. Selecteer een id voor een algemene lijst en klik op **menupictogram** onder **Actie**.
2. Selecteer **Verwijderen**.

Velden

Velden	Beschrijving
Algemene lijst-id	Lijst-id die door de toepassing is toegewezen op het moment van uploaden.
Bestandsnaam	Bestandsnaam die de contactpersonen bevat voor uploaden.
Geüploade tijd	Datum en tijd waarop de lijst is geüpload. Dit is gebaseerd op de tijd die in de systeeminstellingen is geconfigureerd.
Verwerkt	Het aantal verwerkte contacten uit de lijst.
Ongeëvenaarde	Het aantal contacten dat niet is overeenkomen in de lijst. Klik op downloaden om de lijst met niet-overeenkomende records te downloaden.
Fout	Het aantal contacten dat een fout weergeeft bij het uploaden. Klik op Downloaden om de lijst met foutrecords te downloaden.
Campagne voor algemene lijst	Uitvouwen om het aantal contacten te zien dat naar elke campagne is geüpload

Status	Definieer de status van contacten. Actief: deze status geeft aan dat de lijst actief is, het uploaden van contacten goed is en contacten naar de beller worden afgeleverd. Gestopt: deze status geeft aan dat de lijst is gestopt. Contacten worden geüpload naar de respectievelijke campagnes, maar niet aan de beller. Mislukt: niet alle contactpersonen in deze lijst worden geüpload naar de

Velden	Beschrijving
	Campagnes. Voltooid - Contacten zijn geüpload naar de respectievelijke campagnes.
Voltooiingspercentage	Het voltooiingspercentage wordt berekend met de formule: ((TotalRecords - OnjuisteRecords - Niet overeenkomendeRecords) / TotalRecords)* 100
Actie	Een lijst weergeven van de actie die u wilt ondernemen
Stoppen	Hiermee stopt u contacten die zijn geüpload naar verschillende campagnes en automatisch worden afgehandeld voor de beller.
Beginnen	Hiermee hervat u de levering van geüploade contacten voor de beller.
Permanente stopzetten	Hiermee stopt u de levering van contacten in deze lijst. Deze actie is onomkeerbaar.

Configuratie met JSON of vaste breedte

Importeerbestand

1. Selecteer een **bron** voor de upload.
   a. Selecteer een **nieuw** bestand om een nieuw bestand te configureren voor algemene uploads.
   b. Selecteer een **bestaand** bestand om de voorwaarden bij te werken naar een bestaand bestand.
2. Als de geselecteerde **bron** Nieuw **is**, selecteert u een **scheidingsteken**
3. Selecteer een **bestandstype**.
   a. **Tekst/CSV** - selecteer deze optie om een contact vanuit een vlak bestand te uploaden. De velden in het platte bestand kunnen worden gescheiden door een komma, een Tab of een aangepast scheidingsteken.
   b. **API** : als u geen platte bestand gebruikt, kunt u ook een sjabloon gebruiken om de contactpersonen te uploaden met de knop API.
   c. **Overige** : als u Overige selecteert, selecteert u een geschikte indeling in Vaste breedte (opgemaakte tekstbestanden zonder koppen) of JSON (standaardoptie).

      Opmerking: als u de toepassing in een andere gelokaliseerde taal (dan het Engels) gebruikt, slaat u het contactbestand op in UTF-8-codering.
4. Als u een bestand uploadt, selecteert u een uploadbestand.

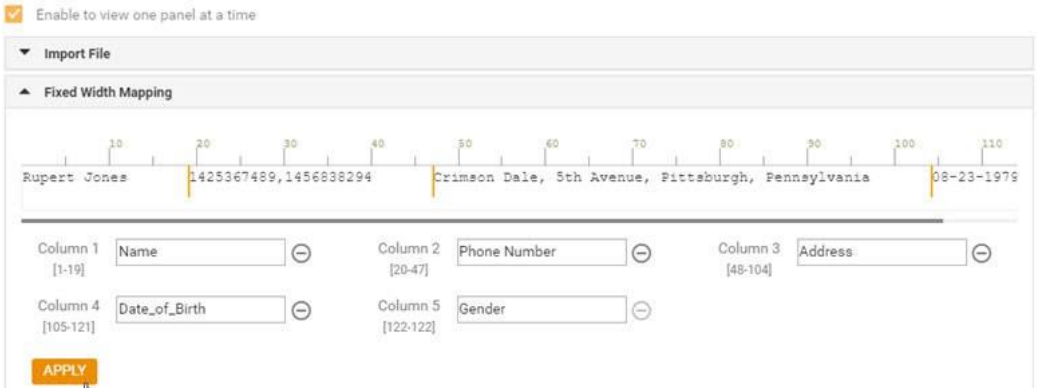
Opmerking: zorg ervoor dat de bestandsnaam die u plaatst voor uploaden met dezelfde string begint. U ontvangt bijvoorbeeld regelmatig bestanden van een toepassing (CRM) van derden om deze te uploaden. Als het bestand dat u hier weergeeft, Contact.txt is, moeten alle bestanden die door de toepassing van derden worden geplaatst, met deze naam beginnen. De toepassing van een derde partij kan ter identificatie een tijdstempel of een unieke id toevoegen, bijvoorbeeld Contact_MMDDYYYY.txt of Contact_000001.txt. Als de toepassing een bestand vindt dat overeenkomt met de beginreeks (in dit geval, Contact), wordt het bestand opgenomen voor uploaden.

Opmerking: als uw contactbestand optionele bedrijfsvelden bevat, mogen de kopteksten van bestanden voor deze velden geen speciale tekens Anywhere bevatten. Zorg er ook voor dat de bestandskop voor deze velden niet met een getal begint. Als u een aangepast scheidingsteken gebruikt, selecteert u een scheidingsteken dat u in uw uploadbestand hebt gebruikt om gegevensvelden van elkaar te scheiden.

Vaste breedte

Deze optie is alleen van toepassing als de geselecteerde bestandsindeling Overig **is**.

1. Selecteer het gewenste TXT-bestand, en het gedeelte Vaste breedte verschijnt.



2. De eerste rij met gegevens uit het bestand wordt op een tekenschaal weergegeven. U kunt de kolommen gescheiden en de koppen voor elke kolom definiëren.
3. Klik op de plaatsen langs de gegevensrij om de limieten voor elke kolom te markeren. Per kolom kunnen maximaal 128 tekens worden afgehandeld.
4. De eerst bestaande kolom heeft de naam Kolom 1 en de opeenvolgende kolommen hebben dienovereenkomstig genummerd. Het tekenbereik wordt ook voor elke kolom opgegeven. Het bereik voor de eerste kolom begint bij 1. Het eindpunt van een kolom is het beginpunt van de volgende kolom.
5. Definieer de koptekst voor elke kolom in het tekstvak en stel deze langs elke kolom in.

   Opmerking: Alleen de TXT-bestanden zonder koptekst worden voorgesteld voor uploaden. Als een TXT-bestand met een koptekst is geüpload, wordt de koptekst behandeld als een record. Eventuele kopteksten die niet overeenkomen worden niet gerapporteerd in de geschiedenis van

Algemene uploads. Ze kunnen beschikbaar zijn in de map Logboek fout in het pad naar Algemeen uploaden.

6. Als u een kolom wilt verwijderen, klikt u op **Verwijderen** langs de kolom en bevestigt u het pop-upvenster met bevestiging dat wordt weergegeven. Laatste kolom kan niet worden verwijderd.
7. Klik op de **knop TOEPASSEN** om de wijzigingen op te slaan. Nadat de wijzigingen zijn toegepast, kunnen de wijzigingen niet meer worden terugverdeerd. De kolomkoppen worden nu ingevuld voor gegevenskoppelingen in de volgende velden. Navigeer naar de sectie Veldkoppeling om de koppen aan de velden toe te koppelen.

Gegevensschema

1. Navigeer naar het **gegevensschema**. Alle velden in het sjabloonbestand worden in de vervolgkeuzelijst weergegeven. Definieer de kenmerken van alle velden.
2. Selecteer een **gegevenstype** uit **Float**, **String**, **Number**, en **DateTime**.
3. Als het geselecteerde gegevenstype Datum/ **tijd is**,

selecteert u een **indeling**. **Opbouwfunctie voor**

uitdrukkingen

1. Ga naar Opbouwfunctie **voor** expressies en klik op **NIEUWE** MAKEN.
2. Geef een **expressienaam op**.
3. Selecteer een **functie** uit de vervolgkeuzelijst. Voor de functies Links, Rechts, Subtekenreeks en Vervangen worden alle schemavelden (koptekstvelden in uw uploadbestand) en systeemvelden ingevuld. Selecteer een van deze opties en klik op **Selecteren**.
4. Klik op **Instellingen** tegen parameter 1. U kunt drie parameters kiezen voor deze expressessie. Voor de functies Links, Rechts, Subtekenreeks en Vervangen worden alle schemavelden en systeemvelden ingevuld. Selecteer een van deze opties en klik op **Selecteren**. Voor alle andere datum-, dag- en tijdgerelateerde functies kunt u alleen **Nu** selecteren.
5. Klik op **Instellingen** tegen parameter 2. U kunt drie parameters kiezen voor deze expressessie. Voor de functies Links, Rechts, Subtekenreeks en Vervangen worden alle schemavelden en systeemvelden ingevuld. Selecteer een van deze opties en klik op **Selecteren**. Voor alle andere datum-, dag- en tijdgerelateerde functies kunt u alleen **Nu** selecteren.
6. Klik op **Instellingen** tegen parameter 3. U kunt drie parameters kiezen voor deze expressessie. Voor de functies Links, Rechts, Subtekenreeks en Vervangen worden alle schemavelden en systeemvelden ingevuld. Selecteer een van deze opties en klik op **Selecteren**. Voor alle andere datum-, dag- en tijdgerelateerde functies kunt u alleen **Nu** selecteren.
7. Klik op

Opslaan.

Bouwvoorwaar

de

1. Navigeer naar **Buildvoorwaarde** Tab. Hiermee ziet u de opbouwvoorwaarde voor een campagne en een profiel. De gebruiker kan de voorwaarde bewerken of verwijderen uit de **bewerking**.
2. Klik op **+ Voorwaarde** toevoegen om een nieuwe voorwaarde te maken.
3. Selecteer een **campagnenaam** en een **profielnaam** uit de vervolgkeuzelijst.

4. U kunt op twee manieren een bestand uploaden. Dit wordt geregeld door de configuratie *Record- sMovedToAllMatchedConditions* in de *web.config* van de *component LCMGlobalUploader* .
    a. Waar - Op meerdere campagnes, waarbij een contact aan voorwaarden voor meerdere campagnes voldoet
    b. Onwaar: één campagne waarbij het contact wordt geüpload naar de eerste campagne die aan de voorwaarde voldoet.
5. Zie **Geavanceerde bouwvoorwaarde** om een Geavanceerde opbouwfunctiein of uit te schakelen.
6. Klik op **Uploaden**.

In de opbouwvoorwaarde worden de volgende velden weergegeven:

Veldnaam	Beschrijving
Reeks-id	Dit is de volg-id voor de campagne waar het contactproces plaatsvindt.
Campagne	De naam van de campagne.
Profielnaam	De naam van het profiel.
Situatie	De naam van de voorwaarde.
Actie	Handeling die moet worden uitgevoerd.

Configuratie met API

Importeerbestand

1. Klik op + **Toevoegen** en ga naar **Configuratie algemene uploads**.
2. Selecteer een **bron** voor de upload.
    a. Selecteer een **nieuw** bestand om een nieuw bestand te configureren voor algemene uploads.
    b. Selecteer een **bestaand** bestand om de voorwaarden bij te werken naar een bestaand bestand.
3. Als de geselecteerde **bron** Nieuw **is**, selecteert u een **scheidingsteken**
4. Selecteer **API** als bestandstype . Als u Algemeen uploaden API gebruikt om contactpersonen te uploaden, selecteert u deze optie. Hiervoor is een sjabloon (gegevensbron) vereist die de contactgegevens bevat. U kunt de velden in het sjabloonbestand toewijzen aan het gegevensschema, voorwaarden schrijven en contactpersonen uploaden.
5. Geef een **sjabloonnaam op**. Een sjabloon bevat de invoervereisten zoals gemanmeerd door API.

Gegevensschema

1. Navigeer naar het **gegevensschema**. Alle velden in het sjabloonbestand worden in de vervolgkeuzelijst weergegeven. Definieer de kenmerken van alle velden.

2. Selecteer een **gegevenstype** uit **Float**, **String**, **Number**, en **DateTime**.
3. Als het geselecteerde gegevenstype Datum/ **tijd is**,

selecteert u een **indeling**. **Opbouwfunctie voor**

uitdrukkingen

1. Ga naar Opbouwfunctie **voor** expressies en klik op **NIEUWE** MAKEN.
2. Geef een **expressienaam op**.
3. Selecteer een **functie** uit de vervolgkeuzelijst. Voor de functies Links, Rechts, Subtekenreeks en Vervangen worden alle schemavelden (koptekstvelden in uw uploadbestand) en systeemvelden ingevuld. Selecteer een van deze opties en klik op **Selecteren**.
4. Klik op **Instellingen** tegen parameter 1. U kunt drie parameters kiezen voor deze expressessie. Voor de functies Links, Rechts, Subtekenreeks en Vervangen worden alle schemavelden en systeemvelden ingevuld. Selecteer een van deze opties en klik op **Selecteren**. Voor alle andere datum-, dag- en tijdgerelateerde functies kunt u alleen **Nu** selecteren.
5. Klik op **Instellingen** tegen parameter 2. U kunt drie parameters kiezen voor deze expressessie. Voor de functies Links, Rechts, Subtekenreeks en Vervangen worden alle schemavelden en systeemvelden ingevuld. Selecteer een van deze opties en klik op **Selecteren**. Voor alle andere datum-, dag- en tijdgerelateerde functies kunt u alleen **Nu** selecteren.
6. Klik op **Instellingen** tegen parameter 3. U kunt drie parameters kiezen voor deze expressessie. Voor de functies Links, Rechts, Subtekenreeks en Vervangen worden alle schemavelden en systeemvelden ingevuld. Selecteer een van deze opties en klik op **Selecteren**. Voor alle andere datum-, dag- en tijdgerelateerde functies kunt u alleen **Nu selecteren**.
7. Klik op

Opslaan.

Bouwvoorwaar

de

1. Navigeer naar **Buildvoorwaarde** Tab. Hiermee ziet u de opbouwvoorwaarde voor een campagne en een profiel. De gebruiker kan de voorwaarde bewerken of verwijderen uit de **bewerking**.
2. Klik op **+ Voorwaarde** toevoegen om een nieuwe voorwaarde te maken.
3. Selecteer een **campagnenaam** en een **profielnaam** uit de vervolgkeuzelijst.
4. U kunt op twee manieren een bestand uploaden. Dit wordt geregeld door de configuratie *Record- sMovedToAllMatchedConditions* in de *web.config* van de *component LCMGlobalUploader* .
    a. Waar - Op meerdere campagnes, waarbij een contact aan voorwaarden voor meerdere campagnes voldoet

b. Onwaar: één campagne waarbij het contact wordt geüpload naar de eerste campagne die aan de voorwaarde voldoet.

5. Zie **Geavanceerde bouwvoorwaarde** om een Geavanceerde opbouwfunctiein of uit te schakelen.
6. Klik op **Uploaden**.

Resultaat van uw bedrijf

Het bedrijfsresultaat is de indeling die door een agent wordt ingesteld op basis van het resultaat van een interactie met een klant. De uitkomsten van de onderneming definieert de regels voor terugroepen en sluiting voor elke bedrijfsresultaten.

Een creditcardhouder kan bijvoorbeeld bevestigen dat hij het saldo betaalt. Uw beschrijving kan worden toegewezen aan betaling. In dit geval kunt u dit bedrijfsresultaat als geslaagd behandelen. U kunt de uitkomst van het bedrijf configureren om het contact te sluiten als het een succes is. Omgekeerd, als de creditcardhouder weigert te betalen, kan uw beschrijving worden Geweigerd om te betalen en kunt u het bedrijfsresultaat instellen als Mislukking. Ook nu kunt u het bedrijfsresultaat configureren om het contact op een later tijdstip opnieuw in te plannen.

Een gebruiker kan een nieuw bedrijfsresultaat maken, bewerken en verwijderen.

Uitkomsten van synchronisatieplatforms

Opmerking: **Global_<dialernaam>_Wrap-up** is van toepassing op Webex Contact Center.

Opmerking: U kunt De Nice CXone Disposition synchroniseren met de knop SYNC DISPOSITION en nieuwe busi- ness uitkomsten creëren. Dit is wel van toepassing op De Nice CXone.

De uitkomsten van de business zijn beschikbaar voor de agent op de Workspace.

Wanneer een agent de beller synchroniseert met de toepassing Campagnebeheer, worden de afrondingscodes opgehaald en weergegeven onder **Global_<dialernaam>_Wrap-upgroep** . Campagnebeheer geeft prioriteit aan het gedefinieerde afrondingscode boven een bedrijfsresultaat dat is ingesteld in Agent Desktop.

U kunt geen nieuwe bedrijfsresultaten toevoegen of uit de groep verwijderen. U kunt de "bovenliggende uitkomsten" op de volgende pagina definiëren en de eigenschappen **van de bedrijfsresultaten zoals Resultaattype**, **Tijd** opnieuw plannen, **Max Opnieuw proberen**, **Prioriteit**, **Leadscore** enzovoort aanpassen.

Een nieuw bedrijfsresultaat toevoegen

Resultaatgroep bedrijf

1. Klik op **Toevoegen** en navigeer naar het **bedrijfsresultaat toevoegen**.
2. Voer de naam **en** beschrijving **van de**eindresultaatgroep in.
3. Klik op **Volgende**.

Bovenliggende uitkomsten

1. Ga naar Bovenliggende **uitkomsten** Tab en klik op **Toevoegen**.
2. Voer een **bovenliggende eindresultaatnaam** en een **bovenliggende eindbeschrijving** in.
3. Klik op **Opslaan** onder **Bewerking** Tab.
4. Klik op **Volgende**.

Resultaat

1. Ga naar **Resultaat** Tab en klik op **Toevoegen**.
2. Voer een **Resultaatnaam** in en selecteer een **bovenliggende naam** uit het vervolgkeuzemenu.
3. Selecteer het **resultaattype** , zoals Fout of Geslaagd.
4. Voer de **tijd** voor opnieuw plannen, **Max. opnieuw proberen**, **prioriteit** en **Leadscore in**.
5. TURN Contact **sluiten met** AAN **om het contact te** sluiten.
6. TURN Contactpersoon verwijderen op **AAN** om de modus te verwijderen.
7. Klik op **Opslaan** onder **Bewerking** Tab.
8. Klik op **Opslaan**.

Bedrijfsresultaat bewerken of verwijderen

De gebruiker kan een bedrijfsresultaat bewerken en verwijderen.

Een resultaat bewerken

1. Selecteer een bedrijfsresultaat en klik op **Bewerken** onder **Actie** Tab.
2. Werk de parameters bij en klik op **Groep**

bijwerken. **Een resultaat verwijderen**

1. Selecteer een bedrijfsresultaat en klik op **Verwijderen** onder **Actie** Tab.
2. Lees de waarschuwing en klik op **Verwijderen** om het bedrijfsresultaat te verwijderen

Velden

Veld	Beschrijving
Beschrijving bedrijfsresultaatgroep	Beschrijving van een bedrijfsresultatengroep
Bovenliggende resultaatnaam	Naam van een bovenliggende uitkomst

Beschrijving van bovenliggende uitkomst	Beschrijving van een bovenliggende uitkomst
Actie	Definieert de actie die moet worden ondernomen voor een resultaat. De gebruiker kan een resultaat bewerken of verwijderen.
Resultaat	De naam van de uitkomst. Een uitkomst is de toewijzing die door een agent is ingesteld op basis van het resultaat van een interactie met een tomer.
Resultaattype	Definieert resultaattype, zoals mislukking of succes
Tijd opnieuw plannen	Definieert de dag en tijd waarop een contact opnieuw moet worden gepland naar een resultaat
Max. nieuwe pogingen	Dit is het aantal toegestane nieuwe pogingen wanneer de agent een bedrijfsresultaat voor een gesprek instelt. Nadat dit nummer is bereikt, wordt de contactpersoon gebeld naar de volgende geldige modus. Als er geen andere geldige modi beschikbaar zijn, blijft de toepassing proberen dat aan te houden in deze modus totdat het Dagelijks of Algemene opnieuw proberen is bereikt.
Prioriteit	Definieert de prioriteitsvolgorde van een resultaat. Pas het nummer de juiste aan om dit contact een hogere prioriteit te geven.
Leadscore	Dit is niet van toepassing op de huidige versie.
Contacten sluiten	Geef aan of het contact moet worden gesloten of niet.
Printplaatjes bewaren	Optie om persoonlijk naar dezelfde agent terug te bellen. de huidige verbinding is een persoonlijk terugbelcontact en moet na toewijzing als printcontact worden onderhouden, TURN de PCB-schakelaar aan. **Opmerking**: persoonlijke terugbelfunctie is momenteel niet beschikbaar. Het is gepland voor een toekomstige versie.

Staat, netnummer en postcode

Het gedeelte Staat/netnummer garandeert dat aan de lokale voorschriften voor telemarketing wordt voldaan door statusspecifieke beltijden, netnummers en postcodes te beheren. Het systeem houdt een masterlijst bij met postcodes en netnummers die zijn toegewezen aan hun respectieve staten en tijdzones, zodat kan worden voldaan aan de wettelijke vereisten voor medewerkende personen op toegestane tijden, met inbegrip van weekenden en andere toepasselijke perioden.

Status toevoegen

Als u een nieuwe status wilt toevoegen, gaat u als volgt te werk:

1. Ga naar **Staat/Gebied/Postcode** onder menu Systeem.
2. Ga naar Status en klik op **Status** toevoegen.
3. Geef de naam van **de** status op.
4. Selecteer de **zonenaam** in de vervolgkeuzelijst.
5. Klik op **Opslaan**.

Postcode toevoegen

Voer de volgende stappen uit om een nieuwe postcode toe te voegen:

1. Ga naar Postcode Tab.
2. Klik op **Postcode** toevoegen.
3. Voer de **postcode in**.
4. Selecteer de **zonenaam** in de vervolgkeuzelijst. Dit veld is verplicht.
5. Selecteer de **status in** de vervolgkeuzelijst. Dit veld is ook verplicht.
6. Schakel de **knop Status** blokkeren in om de status zo nodig te blokkeren.
    a. Als de schakeloptie is ingeschakeld, geeft u de **Begindatum en -tijd** op waarop de status moet worden geblokkeerd.
    b. Voer de **Einddatum en -tijd** in om te bepalen wanneer de blokkering eindigt.
7. Klik op **Opslaan** onder **Bewerking** Tab om het item op te slaan.

Een postcode importeren

De postcode **importeren** :

1. Ga naar **Postcode** importeren.
2. Klik op **Bestand** kiezen en selecteer een zip-codebestand.
3. Wijs het veld toe vanuit het geüploade bestand. Selecteer de juiste waarden in de vervolgkeuzelijst voor map-ping. Kaart de postcode, de naam **van de zone en de**status **in**. Dit zijn verplichte velden.
4. Klik op **Importeren**.

Postcode importeren om te blokkeren of te deblokkeren

Als u het zip codes-bestand wilt importeren, blokkering of blokkering wilt opheffen, gaat u als volgende te werk:

1. Ga naar de **blokkering/Niet blokkeren**.
2. Selecteer het bestandstype in **Blokkeren** of **Niet blokkeren**.
3. Klik op **Bestand** kiezen en selecteer een zip-codebestand.
4. Selecteer de **begindatum/tijd** en **de Einddatum/tijd** om de postcode te blokkeren of te ontgrendelen.
5. Alle velden in het tekstbestand worden weergegeven in de vervolgkeuzelijst in het **gedeelte Veldkoppeling** . Selecteer in de vervolgkeuzelijst een **postcode** voor toewijzing.
6. Klik op **Importeren**.

Een netnummer toevoegen

Als u een netnummer wilt toevoegen, gaat u als volgende te werk:

1. Ga naar **netnummer** Tab en klik op **Netnummer** toevoegen.
2. Voer het **netnummer** in numerieke waarde in.
3. Selecteer de **zonesnaam** in de vervolgkeuzelijst om het netnummer toe te geven.
4. Selecteer de status in de vervolgkeuzelijst.
5. TURN de **blokkeringsstatus** van een netnummer in op **Aan** of **Uit**. Hierdoor kan een netnummer worden geblokkeerd of gedeblokt.
   a. Als de schakeloptie is ingeschakeld, geeft u de **Begindatum en -tijd** op waarop de status moet worden geblokkeerd.
   b. Voer de **Einddatum en -tijd** in om te bepalen wanneer de blokkering eindigt.
6. Klik op **Opslaan** onder **Bewerking** Tab.

Een netnummer importeren

Ga als volgende te werk om het netnummer te importeren:

1. Klik op **Netnummer** importeren.
2. Klik op **Bestand** kiezen en selecteer een netnummerbestand.
3. Selecteer de juiste waarde in de vervolgkeuzelijst voor toewijzing. Kaart het netnummer **,** de naam **van de zone en de**status **in**. Dit zijn verplichte velden.
4. Klik op **Importeren**.

Netnummer importeren om te blokkeren of te deblokkeren

De toepassing levert geen contacten in geblokkeerde gebieden aan de beller. Gebruik de functie BLOKKEREN/NIET BLOKKEREN van de netnummerfunctie om de levering van contacten te blokkeren.

Als u het netnummerbestand wilt importeren, blokkeert of wilt u de blokkering ongedaan maken:

1. Ga naar het **netnummer** > **Block/Unblock**.
2. Selecteer een bestandstype in **Blokkeren** of **Niet blokkeren**.
3. Klik op **Bestand** kiezen en selecteer een netnummerbestand.
4. Selecteer de **begindatum/tijd** en **de Einddatum/tijd** om een netnummer te blokkeren of te ontgrendelen.
5. Selecteer het **netnummer in** het vervolgkeuzemenu voor toewijzing.
6. Klik op **Importeren**.

Een netnummer of postcode bewerken

1. Selecteer een netnummer of postcode en klik op **Bewerken** onder Actie.
2. Werk de gegevens bij. TURN de **optie** Blokstatus **INGESCHAKELD** om het netnummer of de postcode te blokkeren.
3. Klik op **Opslaan**.

Ga na het invullen van het **gedeelte Staat/netnummer verder** met het maken van de **statusgroep**.

Velden

Velden	Beschrijving
Postcode	Een postcode bestaande uit vijf of negen cijfers.
Status	Naam van de status
Blokkeringsstatus	Definieert of een netnummer of postcode is geblokkeerd of niet geblokkeerd
Begindatum/-tijd	Begindatum en -tijd waarop een netnummer of postcode is geblokkeerd of de blokkering is opgeheven.
Einddatum/tijd	Einddatum en -tijd waarop een netnummer of postcode is geblokkeerd of wordt gedeblokeerd.
Actie	Hiermee kunt u een netnummer of postcode bewerken of verwijderen

Staatsrecht

In bepaalde landen kunnen afzonderlijke staten verschillende telemarketingvoorschriften en belprotocollen hebben. Met de module Staatswet kunt u specifieke beltijden voor de status opgeven en andere nalevingsvereisten opgeven.

In het gedeelte Staatswetgroep kunt u groepen van staten definiëren en beheren. U kunt beltijden en andere nalevingsinstellingen voor deze groepen configureren, zodat u ervoor zorgt dat de wetten en voorschriften worden nageleefd voor elke staat in de groep.

Opmerking: een groep in de staatswet kan aan meerdere campagnes tegelijk worden toegewezen.

Bijvoorbeeld: de staat kan een verordening hebben die de telemarketeer alleen mag bellen tussen 8:00 AM tot 6:00 PM op weekdagen en 8:00 AM tot 2:00 PM op zaterdagen, zonder te bellen op zondagen. U kunt uw licentie zo configureren dat alle contacten alleen binnen deze uren worden afgeleverd om te bellen en u kunt er zeker van zijn dat het contact niet in strijd met de wet van de staat zal worden afgeleverd.

Er kan ook een combinatie van wetten zijn - niet beperkt tot deze voorbeelden:

Status 1 - Gesprekken naar een klant die in een modus tussen 9 PM en 6.00 uur niet zijn toegestaan; naar een Home vaste lijn alleen toegestaan tussen 7 en 9.00 uur, behalve op zondag; aan een mobiele telefoon is alleen toegestaan tussen 10.00 en 2 PM van maandag tot en met vrijdag. Beperkingen voor voicemail gelden ook.

Status 2 - Gesprekken naar een klant Home alleen toegestaan van 6 PM tot 8 PM behalve op zondag. vaste lijn kantoor alleen toegestaan van 10.00 tot 1 PM van maandag tot vrijdag; geen gesprekken op zondag. geen niet-aangepaste SMS tussen 6 PM en 6 uur 's middags.

Staatsgroep Tab stelt u in staat uw toepassing te configureren om te voldoen aan de wettelijke vereisten voor kiezen, verzenden van SMS/e-mail-berichten en zelfs voicemails. Zorg er naast de groep Staatswet voor dat u de Opbouwfunctie voor nalevingsvoorwaarden (CCB) hebt geconfigureerd die een specifieke CCB-voorwaardegroep op specifieke statussen toepast. Deze groepen staatswet zijn toegewezen aan verschillende campagnes om contacten dienovereenkomstig te bellen. Een Sate Law-groep kan aan meerdere campagnes tegelijk worden toegewezen.

Ga als volgende te werk om rechtsgroepen met statussen toe te voegen:

1. Ga naar De **groepen staatswet** en klik op **Statuswetgroep** toevoegen.
2. Voer de **groepsnaam** en **beschrijving** voor de groep in.
3. Klik op het **+** pictogram om meerdere statussen toe te voegen.
4. Als u de standaardinstellingen wilt toepassen, schakelt u Standaard in op **Aan**.

   Opmerking: de standaardsectiedetails zijn alleen actief als standaardinstelling is ingeschakeld.
5. Voor bestaande **groepen** statuswet wordt aan het **eind na alle andere statussen de Standaardstatus** weergegeven.
6. Selecteer de **statusnaam** in de vervolgkeuzelijst.
7. Selecteer de **zonenaam** in de vervolgkeuzelijst.
8. Als u een status wilt toevoegen, klikt u op **Status** toevoegen. Raadpleeg de sectie Status toevoegen voor meer informatie.
9. Geef het **tijdskader** op waarbinnen contacten kunnen worden gebeld voor de status.
10. Klik indien van toepassing op **Daginterval** instellen om specifieke perioden voor elke dag van de week in te stellen.

    Opmerking: de hier gedefinieerde periode wordt standaard toegepast op alle dagen van de week.

11. Klik op **Maken** om de groep op te slaan.

Wijze

Opmerking: neem contact op met Cisco CSM om deze configuratie te activeren.

1. Alle modi inschakelen **Ingeschakeld** schakelt u alle modi in.
2. Als **de switch Alle modi** niet is geactiveerd, selecteert u een **modus** uit de vervolgkeuzelijst.
3. Geef de **begintijd** en **de stoptijd op**. Deze velden definiëren het tijdsvenster waarin de geselecteerde modi worden geactiveerd.
4. Klik op **+** pictogram om meerdere modi toe te voegen.

Nalevingsgroepen

Opmerking: neem contact op met Cisco CSM om deze configuratie in te schakelen.

1. Ga naar **Compliance Group** Tab.
2. Verplaats de **beschikbare nalevingsgroepen** naar de **geselecteerde**

nalevingsgroep. **Functies van Staatswetgroep**

Opmerking: neem contact op met Cisco CSM om deze configuratie in te schakelen.

1. De optie Voorkeurstijd **van de** klant activeren. In dien ingeschakeld, zorgt het ervoor dat pogingen tot contacten alleen worden gedaan binnen de tijdsduur die door de klant is opgegeven.
2. Schakel de **optie Versneld kiezen** in als het contact naar de statusgroep moet worden afgeleverd.

Vakantie selecteren

1. Ga naar **Vakantie** Tab en selecteer de vakantie **voor de** staat.

   Opmerking: de toepassing geeft vakantiedagen voor het huidige en het volgende jaar weer.
2. Klik op **Opslaan**.

Wet betreffende de staatsstaat bijwerken

1. Selecteer de naam van de status of de naam van de statusgroep en klik op **Bewerken**.
2. Werk de details bij en klik op **Opslaan**.

Staatswet verwijderen

1. Selecteer de statusnaam of statusgroep en klik op **Verwijderen**.
2. Klik op **OK** in het bevestigingsbericht.

Velden

Veld	Beschrijving

Naam status	Naam van de staat
Groepsnaam	De naam van de statusgroepen
Beschrijving	Een beschrijving van de statusgroep.
Zonenaam	Tijdzone van de status pr
Begin- en eindtijd	definieert de begintijd en de stoptijd, waarbinnen contacten kunnen worden gebeld voor de status.
Algemeen selecteren	Hiermee kunt u alle postcodes en netnummers in één keer selecteren
Postcode	De postcode van de staat
Netnummer	Netnummer
Actie	Hiermee kunt u een status of statusgroep verwijderen of bewerken.
Alle modi ingeschakeld	Alle modi tegelijk inschakelen
Gewenste tijd van klant	De tijden die de klant heeft gekregen
Vakantie selecteren	Hiermee kunt u de vakantiedagen selecteren die van toepassing zijn voor de staat

Feestdagen

Vakanties definieert een lijst van vakanties op basis van verschillende geografische waarden ten aanzien van festivals, aan de hand van grote aantallen, aan de hand van grote aantallen verjaardagen, enzovoort, en in het teken van campagnes. Dit zijn dagen dat de campagnes normaal niet worden uitgevoerd. U kunt vakantiedagen toevoegen die in de hele toepassing beschikbaar zijn. Na het toevoegen kunt u deze feestdagen toewijzen aan verschillende campagnes, als de lokale locatie dat vereist.

Nieuwe feestdag toevoegen

1. Klik op **Vakantie** toevoegen en voer een **titel voor de feestdagen** in.
2. Geef de **begin-** en **einddatum** op voor de feestdag.
3. Klik op **Opslaan**.
4. Selecteer een **feestdag** en klik op **Vakantie toevoegen aan campagne**.
5. Selecteer de juiste campagnes voor een toewijzing van het pop-upmenu. Als u alle campagnes wilt selecteren, schakelt u het selectievakje in de koptekstregel van het raster in.
6. Klik op **Opslaan**.

Feestdagen toevoegen aan campagne

Met deze functie kunt u een feestdag aan een campagne koppelen. Selecteer de feestdag en klik op **Vakantie toevoegen aan campagne**. Selecteer de campagnes die u wilt toewijzen aan de geselecteerde feestdag en klik op **Opslaan**.

Koppeling vakantie

Met de functie Toewijzing bij feestdagen kunt u de koppeling tussen vakanties en de hieraan toegewezen cam-igns weergeven en beheren, zodat het eenvoudiger wordt om deze verbindingen te volgen en bij te werken.

Opmerking: Voeg vakantiegroep en Importvakanties niet toe in deze versie.

Velden

Veld	Beschrijving
Titel vakantie	Een titel voor een feestdag.
Begindatum	Begindatum vakantie
Einddatum	Einddatum vakantie.

URL

Met een URL kan elke aangepaste pagina of website in de Campagnebeheer-toepassing worden ingesloten om deze vanuit Campagnebeheer te starten. U hoeft niet te bladeren op een bepaalde webpagina omdat u een andere browser Tab opent.

Een gebruiker kan een URL toevoegen, bewerken, inschakelen, uitschakelen of verwijderen. Als u het systeemmenu inschakelt, wordt er een snelkoppeling weergegeven naar de URL in het menu Systeem. Hierdoor hebt u met één klik toegang tot de URL zonder dat u naar dit scherm hoeft te gaan.

Url toevoegen

Ga als volgt te werk om een nieuwe URL toe te voegen:

1. Klik op **URL** toevoegen en geef de naam **van de webpagina**op.
2. Voer het **URL-adres** en de **beschrijving** van DE URL in.
3. Klik op **URL-logo** van URL-logo en selecteer een afbeelding.
4. Klik op **Opslaan**. De URL wordt toegevoegd aan de lijst.
5. Schakel **indien nodig Menu** inschakelen in om een snelkoppeling naar deze URL weer te

geven in het menu Systeem. Hierdoor hebt u met één klik toegang tot de URL zonder dat u naar dit scherm hoeft te gaan.

Url bijwerken

1. Selecteer de url die u wilt bijwerken en klik op **Bewerken**.
2. Werk de details bij en klik op **Opslaan**.

Url verwijderen

1. Selecteer de url die u wilt bijwerken en klik op **Verwijderen**.
2. Klik op **OK** in het bevestigingsbericht.

Velden

Veld	Beschrijving
Naam	Naam van de url.
Beschrijving	Beschrijving van url
URL	Een URL (Uniform Resource Locator) van de te configureren toepassing
Inschakelen in menu	Hiermee geeft u een snelkoppeling naar deze URL weer in het menu Systeem. Hierdoor hebt u met één klik toegang tot de URL zonder dat u naar dit scherm hoeft te gaan.
Actie	Hiermee kunt u een url verwijderen of bewerken

Profiel

Profielen worden gebruikt voor het uploaden van contacten, het scruben van contacten of voor het uploaden van naleving, zoals DNC-, NDNC-, PEWC- of CPT-contacten. De verschillende activiteiten die zijn gekoppeld aan dergelijke uploads, parameters instellen, verschillende velden toewijzen, enzovoort, worden afgehandeld op profielniveau en hoeven niet herhaald te worden bij het uploaden.

Profiel maken

Als u een profiel wilt toevoegen, gaat u als volgt te werk:

1. Klik op + **Toevoegen** om een nieuw profiel te maken.
2. Selecteer het **profieltype** in de vervolgkeuzelijst. Selecteer een van de volgende opties:
    a. Selecteer **Contactpersonen** uploaden om contacten te uploaden om deze aan de beller af te leveren.
    b. Selecteer **Contactpersonen** scrubben om contacten in de database te wissen voordat u een nieuwe

upload gaat maken.

c. Selecteer **Naleving** om DNC/NDNC/PEWC/CPT-contacten te uploaden. Opmerking: neem contact op met Cisco CSM om PEWC- en CPT-configuraties in te schakelen.
d. Selecteer **NetCode** om netnummers te uploaden.
e. Selecteer **ZipCode** om postcodes te uploaden.

3. Voer een **profielnaam** in en selecteer een **campagne-id** om aan profiel toe te koppelen.

   Opmerking: Campagne-id is van toepassing voor het uploaden van contacten en het profieltype van scrubcontacten.

4. Voer een **profielpad in**. Als u contacten plaatst via Amazon S3, raadpleegt u Contact plaatsen in Amazon S3.

   Opmerking: in de lokale omgeving kan het profielpad worden bewerkt, maar in de cloudomgeving is het niet bewerkbaar.

5. Klik op **Doorgaan**.

Type profiel

Als het profieltype Contact uploaden is, zie Profieltype Contacten uploaden. Als het profieltype Contact scrub, zie Profieltype scrub is.

Zie Type profiel als het profieltype Naleving is.

Als het profieltype netnummer of postcode is, raadpleegt u netnummer of profieltype postcode.

Velden

Veld	Beschrijving
Uploadtype	Het type upload dat moet worden uitgevoerd.
Contactpersonen uploaden	Hiermee kunt u contacten uploaden om aan de beller te worden aangeboden.
Scrubcontacten	Hiermee kunt u contacten in de toepassingsdata base wissen voordat u een nieuwe upload maakt.
Naleving	Hiermee kunt u DNC-/NDNC/PEWC-contacten uploaden.
Netcode	Hiermee kunt u netnummer uploaden.
Postcode	Hiermee kunt u postcodes uploaden.
Profielnaam	De naam van het profiel.
Campagne-ID	Hiermee geeft u een lijst met campagne-id's

	weer.
Profiel pad	Pad van profiel.
Geformatteerd bestand	De contacten zijn beschikbaar in een geformatteerd bestand met verschillende velden gescheiden door een scheidingsteken zoals pijp (|), tilde (~), enzovoort, of een bestand met een kommagescheiden.

	Deze bestanden kunnen op de lokale schijf, een gedeeld pad, of op Amazon S3, Simple Storage Ser-vice worden geplaatst.
Gegevensbestand	De contacten zijn beschikbaar in een databasetabel of in Weergave en kunnen rechtstreeks vanuit de database naar de cam-up worden geüpload. Momenteel ondersteunt de toepassing alleen uploads uit een SQL-database. Het uploaden van contacten via een databasetabel of weergave kan slechts één keer op de dag worden gepland op het tijdstip dat is geconfigureerd in het veld Exe- cution Time van het profiel.
Salesforce CRM	Contacten die beschikbaar zijn via een Salesforce-campagne, worden gedownload in applicatiecampagnes. Deze contacten worden afgebeld en resultaten ontvangen van de Cisco CCE dialer worden opnieuw bijgewerkt naar de Salesforce CRM-applicatie.
Naam SF-campagne	Alle campagnes die door de aangemelde gebruiker voor de Salesforce CRM zijn opgezet, worden hier gevuld. Selecteer een optie uit de vervolgkeuzelijst. Als de aangemelde gebruiker een beheerder is, worden alle campagnes die met de Salesforce CRM worden gemaakt, gevuld.
Status sf-lid	Contacten (leden) binnen de Salesforce CRM zijn gekoppeld aan diverse statussen zoals Verzonden, Geüpload, Gereageerd, Fout, enz. Deze statussen worden hier weergegeven als selectievakjes. Selecteer de ber-statussen die u wilt importeren in de campagne Van Cam-Paign Manager. U kunt meerdere ledenstatussen selecteren.
Scheidingsteken	Lijst met tekens waarmee verschillende velden van elkaar worden gescheiden in bestand voor het uploaden van contacten
Servernaam	Naam van databaseserver
Prioriteit	De prioriteit die u wilt instellen voor dit contact. Hoe hoger de prioriteit, hoe eerder het contact aan de beller wordt geleverd. Als u geen prioriteit selecteert, worden alle contacten standaard behandeld met dezelfde prioriteit. Na het uitbellen wordt de prioriteit van deze contacten gewijzigd op basis van de

	contactstrategie.
Zonenaam	De tijdzone voor de contacten toewijzen. het nummer wordt gebaseerd op de tijdzone van de klant. U kunt een keuze maken uit Tijdzone (door de gebruiker gedefinieerd), Campagnespecifieke Tijdzone, Postcode-specifieke tijdzone en Netnummer.

	tijdzone, statusspecifieke tijdzone en netnummerspecifieke tijdzone.
Tijdzone	Dit is een door de gebruiker gedefinieerd veld in het uploadbestand van de contactpersonenlijst. De naam van het veld is afhankelijk van de koptekst zoals die door de gebruiker is ingesteld in het contactuploadbestand. De contactpersonen worden gebeld op basis van deze tijdzone.
Campagnespecifieke tijdzone	De contacten worden gebeld in de tijdzone waarin de campagne actief is.
Specifieke tijdzone voor postcode	De contacten worden uitgebeld op basis van de tijdzone waarin de contact zip code en de extra postcode (indien opgegeven) kruising zich bevindt. Hiervoor controleert de toepassing ook of er opgegeven aanvullende postcode is.
Tijdzone gebiedsspecifiek	Tijdzone gebied specifiek: de contacten worden gebeld op basis van de tijdzone waarin het contactgebied en de postcode voor modusniveau (indien opgegeven) zich bevinden. Hiervoor controleert de toepassing ook de postcode die is geconfigureerd in de sec. Modustoewijzing.
Statusspecifieke tijdzone	De contacten worden gebeld op basis van de tijdzone die de geografische status van het contact is.
Specifieke tijdzone voor netnummer	De contacten worden gebeld op basis van de tijdzone die de combinatie van het contactgebied en de locatie van de postcode is.
Gebied scheidingsteken	Het scheidingsteken dat wordt gebruikt voor het scheiden van de onderdelen van een contacttelefoonnummer. Deze optie wordt alleen ingeschakeld als uw zonenaam een gebiedsspecifieke tijdzone is.
Naam status	De geografische status waartoe deze contacten behoren.

Netnummer	Het netnummer dat van toepassing is op de contacten. Selecteer een Start in het nummerpaneel. Dit is het eerste teken waar het netnummer begint. Als uw telefoonnummer bijvoorbeeld 12 cijfers bevat en het netnummer begint in het eerste cijfer, selecteert u 1 in het nummerpaneel. Selecteer een lengte in het nummerpaneel. Dit is het aantal tekens in uw netnummer vanaf het begin. Als uw telefoonnummer bijvoorbeeld 12 cijfers bevat en het netnummer drie cijfers lang is van het eerste cijfer, selecteert u 3 bij het nummer.

	paneel.
Postcode	De postcode die van toepassing is op de contacten.
Aanvullende zipcode	De extra postcode die van toepassing is op de contacten. Opmerking:een instelling voor configuratiebestanden regelt per missie naar de extra functie voor postcode.
Extra postcode	De applicatie biedt de mogelijkheid om een samenvoeging met meerdere postcodes in kaart te brengen en een oproepbaar venster te identificeren dat door elkaar wordt gebruikt met alle tijdzones die met deze postcodes samenhangen. Het systeem staat maximaal twee postcodes toe die zijn gekoppeld aan recordniveau en één postcode op elk niveau van contacttelefoonnummers, geüpload voor bellen. Het systeem kiest deze nummers met een tijdsinterval dat voor elkaar wordt gebruikt door alle toegewezen postcodes op een recordniveau en een telefoonnummer dat wordt gebeld.
Contact Moment	specifieke datum en tijd om een contactpersoon te bellen.
Datumnotatie moment	De datumnotatie voor het contactmoment. Beschikbare opties voor de datumindeling zijn dd-MM-jj, dd/MM/jj, MM-dd-jj, MM/dd/jjjj, jj-MM-dd, jj/MM/dd, dd-MM-jjjj, dd/MM/jjjj, MM-dd-jjjj, MM-dd-jjjj, MM/dd/jjjj, jjjj-MM-dd en jjjj/MM/dd.
Agent-id	De agent-id van het contact.
Leadscore	Helpt bij het identificeren van de meest potentiële vervolgkeuzelijsten die door een campagne worden contact met hen opgenomen. Deze score is beschikbaar als onderdeel van de contactselectiestrategie en kan worden ingesteld bij het uploaden of afronden van de gegevens, terwijl het resultaat van het bedrijf of telefonie wordt bepaald.
Apparaat-ID	De unieke id van het apparaat waarnaar de identiteitsverificatiemeldingen worden verzonden. Een apparaat-id kan een mobiel nummer, toepassings-id of een identiteit van

	mobiele apparatuur zijn.
Onderwerp	De onderwerpregel van het e-mailbericht.
Hoofdtekst	De berichttekst van het e-mailbericht.
Bijlage	Het pad naar het bijlagebestand dat met het e-mailbericht gaat. Zorg ervoor dat het contactuploadbestand een veld bevat waarin het pad van het bijlagebestand zich in het toegewezen pad bevindt.

SMS velden	Wijs een veld toe uit de vervolgkeuzelijst Bericht.
Tijd tot leven	De tijd tot leven is de geldigheidsperiode waarop deze lijst met geüploade contacten in aanmerking kan worden gebracht voor bellen, ongeacht verschillende andere configuraties in de Cam-paign Manager Console. Selecteer in de kalender een Begindatum voor Tijd tot leven. De tijd tot leven wordt berekend op basis van het aantal dagen dat wordt gegeven in het veld Cor- beantwoorden in de toegewezen campagne.
Overschrijven	Op campagneniveau worden alle bestaande contacten voor lijsten gesloten en worden uploads behandeld als nieuwe toewijzingen. Op lijstniveau worden alle bestaande contacten die bij deze lijst horen, gesloten en worden uploads behandeld als nieuwe contacten voor deze lijst.
Toevoegen	Als het uploadniveau Campagne is, wordt een nieuwe lijst gemaakt. Als het uploadniveau Lijst is, worden contactpersonen toegevoegd aan de bestaande contacten in de lijst. Het selectievakje Duplicaatfilter wordt ingeschakeld voor selectie. Het duplicaatfilter zoekt in het bestand en uploadt unieke gegevens, waarbij duplicaties worden achtergelaten, gefilterd op basis van zakelijke velden.
Bijwerken	Als het uploadniveau Campagne is, worden de bedrijfsvelden voor de gefilterde contacten bijgewerkt.
NDNC-filter	Controleert of de contacten die zijn gemarkeerd als Nationaal Niet bellen, niet worden geüpload.
DNC-filter	Controleert of de contacten die zijn gemarkeerd als Niet bellen, niet worden geüpload.
Type	veld waarop de filters NDNC of DNC worden toegepast.
Interval (min.)	tijd opgeven voor een toepassing om te zoeken naar contactbestand met verkoopkracht CRM
Tijdvak	Geef het tijdstip op waarop de Campaign Manager applicatie moet zoeken naar het Salesforce CRM con-tact bestand.

Privacynaleving

Met de privacynaleving voldoet het contactcenter aan de California Consumer Privacy Act (CCPA) en de General Data Protection Regulation (GDPR). Hiermee kan de beheerder de persoonlijk identificeerbare informatie (PII) van een bepaald contact zoeken en exporteren of pseud-onymize maken. De PII kan een telefoonnummer, e-mail-ID of bedrijfsgegevens bevatten die zijn geüpload als onderdeel van de leadlijst in de campagnes.

Het is raadzaam om de volledige contactgegevens, zoals telefoonnummer of e-mail-ID, in te voeren en vervolgens te zoeken en pseudoniem te maken.

Door pseudonimisering wordt een contact geïdentificeerd door het te maskeren.

Voorbeeld: na pseudoniem maken wordt 1223334444 12XX3XX44 en someone@example.com soXonXxexXplXcoX.

Exporteren of pseudoniem maken

Met Export of Pseudo-id kan een gebruiker rechtstreeks naar een contactpersoon zoeken met behulp van het respectievelijke telefoonnummer, e-mailadres of klanten-id.

Voer de volgende stappen uit om Een contact rechtstreeks te exporteren of te wijzigen:

1. Selecteer het contacttype bij **Telefoonnummer**, **E-mail-id** en **Klant-id**. Geef een toepasselijke waarde op.

   Opmerking: er kunnen maximaal twee telefoonnummers worden gebruikt om naar een contactpersoon te zoeken, primair en alternatief telefoonnummer.
2. Klik op **Zoeken**. De records worden ingevuld vanuit de database.

   Opmerking: het zoekresultaat geeft ook de overeenkomstige verzoek-id van het contact aan als deze overeenkomt met een van de bewerkingsverzoeken van de agenten.
3. Klik op **Exporteren** om de zoekresultaten te downloaden naar een CSV-bestand.
4. Klik op **PSEUDONimen** om de contactpersoon te verwijderen en klik **op OK** in het bevestigingsdialoogvenster.

Aanvraag agent

In de toepassing kunnen de agenten de door de klanten opgeworpen verzoeken sturen om te pseudoniemen of toegang te krijgen tot klantPII aan beheerders. Aanvragen worden automatisch bijgehouden en zijn beschikbaar in de console voor verdere acties. De beheerder kan aanvragen verwerken.

1. Navigeer naar de aanvraag **van agent** en pagina geeft alle aanvragen weer.
2. Schakel het **veld Alleen aanvraag in behandeling** weergeven in om een wachtend verzoek weer te geven met een ontvangen statusverzoek.
3. Klik op **Markeren als voltooid** onder Bewerking Tab om de aanvraag te voltooien. Klik op **OK** in het bevestigingsbericht.
4. Klik op **Verzoek-id** die naar het export-/pseudonieme Tab navigeert, waar de gegevens van de records automatisch worden ingevuld.
5. Klik op **Exporteren** om de record te exporteren als een CSV-bestand. DE knoppen EXPORTEREN en PSEUDONIEM MAKEN zijn ingeschakeld. Als de aanvraag bestemd is voor export van de PII, is de knop PSEUDONimiseren uitgeschakeld.

6. Klik op **PSEUDONIEM EN** klik **op OK** in het dialoogvenster Bevestiging van pseudo-pseudonimisering om het proces van pseudonimisering te starten.

   Opmerking: Het veld Agentaanvraag Tab is alleen van toepassing op agenten die de A een dedesktop gebruiken.

In dit gedeelte worden de volgende velden weergegeven:

Veld	Beschrijving
Aanvraag-id	De unieke id die overeenkomt met de aanvraag.
Type verzoek	Geeft het verzoektype aan - om pseudoniem te maken of om de PII te exporteren.
Telefoonnummer	Het telefoonnummer waarvoor het verzoek is ingediend.
E-mail-id	De e-mail-id van het betreffende contact.
Klant-id	Het bedrijfsveld dat overeenkomt met het contact, zoals geconfigureerd.
Klantnaam	Naam van de klant
Status	De status van het verzoek zoals ontvangst, verwerking en verwerking van het verzoek
Agentnaam	De naam van de agent die het verzoek heeft ingediend.
Opmerkingen agent	Opmerking specifiek voor de aanvraag.
Actie	Hier wordt de knop Markeren als voltooid weergegeven. Door op de knop te klikken, werd de status van het beantwoorden van een verzoek gewijzigd als VOLTOOID en wordt de knop voor de bijbehorende aanvraag uitgeschakeld.

E-mailsjabloon

De gebruiker kan de sjablonen instellen voor de e-mails die moeten worden verzonden voor elk verzoek dat door de agenten wordt geactiveerd. Een gebruiker kan meerdere sjablonen hebben voor elk type verzoek, zoals Toegang of Pseudoniem.

Sectie Toegang wordt gebruikt waar de e-mailsjabloon voor verzoeken voor toegang tot de pii van klanten wordt ingesteld. De pseud-onymize-sectie wordt gebruikt waar de e-mailsjabloon voor verzoeken om de PII van klanten te pseudoniemen wordt ingesteld.

Voer de volgende handelingen uit in het veld Toegang en pseudoniem Tab:

1. Selecteer de **e-mailserver** van waaruit de e-mailberichten moeten worden verzonden naar de agenten die verzoeken activeren.
2. Voer in het veld Aan **het e-mailadres van de ontvanger het** e-mailadres in. Geef meerdere e-mailadressen op door een komma (,) te gebruiken als scheidingsteken.
3. Voer het **onderwerp** van het e-mailbericht in
4. Voer het aantal dagen interval in het **veld Help alles eraan herinneren** en het tijdstip in om een herinnering voor de e-mail in te stellen.

5. Geef de e-mailinhoud op in het tekstvak en klik op **Opslaan**.

Veld

Veld	Beschrijving
E-mailserver	E-mailserver.
Aan	Het is de e-mailadres van de ontvanger.
Onderwerp	Definieert het onderwerp van de e-mail.
Help u eraan herinneren	Het aantal dagen interval waarop de herinnering voor het e-mailbericht moet worden verzonden.
Op tijdstip	De tijd instellen waarop de herinnering moet worden weergegeven.
E-mailinhoud	De e-mailinhoud in het tekstgebied. Gebruik de open accolade ({) om te kiezen uit de beschikbare invoervelden die u in het e-mailbericht wilt invoegen.

Overige instellingen

U kunt de volgende handelingen uitvoeren:

Teller poging

Met De functie Poging teller kunt u resultaattypen toewijzen aan elke vooraf geconfigureerde uitkomst van de telefoon. u kunt herkennen of een uitkomst het contact van de juiste partij (RPC) is of niet. U kunt alle nieuwe pogingen voor contacten die worden gebeld vanuit de toepassing, bijhouden.

Ga naar **overige instellingen** > **Aangeboden teller**. Selecteer een resultaatgroep, werk de vereiste velden bij, schakel de vereiste velden in of uit en klik op **OPSLAAN**. Op de pagina worden de volgende parameters weergegeven:

Veld	Beschrijving
Uitkomsten	Geeft alle telefonieresultaten weer
Type	Resultaattype voor elke uitkomst, zoals Telefonieresultaat

RPC-type	Hiermee kunt u het resultaattype instellen als RPC-type of niet-RPC-type. U kunt geen nieuwe telefonieresultaten toevoegen. U kunt alleen het toegewezen resultaattype wijzigen van RPC in Niet-RPC en vice versa. Contact met rechtse partij (RPC: Right Party Contact) is de telefonische of zakelijke uitkomst wanneer u kunt bevestigen dat de persoon die u wilt bellen, het spraakgesprek heeft beantwoord. Niet-rechts partij contact (Niet-RPC) is het telefonieresultaat wanneer uw spraakgesprek niet wordt beantwoord door de bedoelde persoon. Bijvoorbeeld een antwoordapparaat, faxapparaat, geen antwoord, enzovoort.

Algemene nieuwe pogingen	Het maximum aantal nieuwe pogingen dat kan worden gemaakt voor het bellen van elke contactpersoon in een campagne. De contacten worden niet gebeld wanneer de wereldwijde nieuwe pogingen zijn beëindigd.
Dagelijkse nieuwe pogingen	Dit is het maximum aantal nieuwe pogingen dat kan worden gemaakt voor het bellen van elke contactpersoon op een dag voor een campagne.
Modus opnieuw proberen	Dit is het maximum aantal nieuwe pogingen dat kan worden gemaakt voordat u naar de volgende modus gaat. Als de limiet voor opnieuw proberen in resultaten echter eerder is bereikt, wordt het kiezen van de volgende beschikbare modus uitgevoerd. Als er geen tweede modus beschikbaar is, wordt de enige beschikbare modus doorgebeld totdat de limiet voor Dagelijks en/of Globaal opnieuw proberen is bereikt.
Resultaat opnieuw proberen	Dit is het maximum aantal nieuwe pogingen dat kan worden gemaakt voordat u naar de volgende modus gaat. Als de limiet voor opnieuw proberen van de modus echter eerder is bereikt, wordt het kiezen van de volgende beschikbare modus uitgevoerd. Als er geen tweede modus beschikbaar is, wordt de enige beschikbare modus doorgebeld totdat de limiet voor Dagelijks en/of Globaal opnieuw proberen is bereikt.
Venster opnieuw proberen	Dit is het maximum aantal nieuwe pogingen dat kan worden gemaakt in een gespreksvenster.
Resultaat live-gesprekken	Schakel het selectievakje in zodat de toepassing dit resultaat wilt beschouwen als een live oproep (door de klant beantwoorde oproep). Op gebruik van de uitkomst van live gesprekken wordt het percentage verlaten berekend.

Dimensie

Met dimensie kunt u aangepaste rapporten maken. Campagnebeheer biedt een breed scala aan real-time en historische rapporten. Campagnes hebben bedrijfsparameters. Sommige zijn verplicht en andere optioneel, en worden geconfigureerd volgens bepaalde campagnespecifieke vereisten.

Het verkoopkanaal kan bijvoorbeeld de tweede bedrijfsparameter zijn in de ene campagne en het vijfde in een andere campagne. Op campagneniveau is rapportage op basis van bedrijfsparameters mogelijk. Moet u echter op ondernemingsniveau informatie over verkopen via diverse kanalen en campagnes nodig hebben, dan is Dimension de juiste optie. U kunt vergelijkbare bedrijfsparameters in campagnes toewijzen, ongeacht waar ze zijn geconfigureerd, onder één dimensie.

1. Ga naar **Dimensie** Tab en klik op **DIMENSIE** MAKEN.
2. Voeg een **dimensienaam** en een **beschrijving** toe.

3. Voer een **dimensiewaarde** in zoals Creditcard, Bankpas, Betaalkaart of Loyaliteitskaart voor een type van veldkaart voor bus. Als u een aangepast rapport voor het groeperen van gegevens op creditcardniveau wilt, kunt u creditcard opgeven in dit veld.
4. Als u meer waarden wilt toevoegen, klikt u op **Toevoegen** en voegt u de **dimensiewaarde** toe.
5. Klik op

Opslaan.

Dimensie

verwijderen

Als u bestaande waarden wilt verwijderen, gebruikt u de **knop Verwijderen** .

Alerter

Campaign Manager bestaat uit diverse componenten en services. Al deze moeten samen werken om de toepassing soepel en naadloos te laten functioneren.

Alerter is een zelf detecterende faciliteit op de applicatie die alle services en componenten scant op een goede werking. Als een bepaalde service is uitgevallen, verzendt de alarmer een melding via e-mail naar een toegewezen e-mail-id die hier is ingesteld. U kunt hier de melding via e-mail voor de ontvangers configureren. Dit helpt de bellerbeheerder bij het uitvoeren van correctieve stappen.

1. Navigeer naar **Meldingsnummer** Tab.
2. Voer het **e-mailadres** van de afzender in. Dit wordt alleen in het veld Van weergegeven wanneer de alarmer een e-mailbericht verzendt:
   a. Een component is gestopt of is begonnen met werken
   b. Een melding die is ontvangen door SNMP ontvanger. Zie E-mailinstellingen.
   c. Een gepland rapport wordt naar de geconfigureerde ontvanger verzonden.
3. Geef een **SMTP-serveradres** op waar de e-mail vandaan wordt verzonden en een **SMTP poort** die is gereserveerd voor SMTP-server.
4. Geef een **gebruikersnaam** op voor de SMTP-server en een **wachtwoord** voor de SMTP server.
5. Voer een **e-mail-id van de ontvanger in**. De meldings-e-mail wordt naar dit e-mailbericht verzonden.
6. Om meer ontvangers toe te voegen, klikt u op **Toevoegen** en e-mail-id's **.**
7. Klik op

Opslaan.

Ontvangers

verwijderen

Als u ontvangers wilt verwijderen, gebruikt u de **knop Verwijderen** . Klik op **Opslaan**.

Velden

Veld	Beschrijving
Unieke id	Naam van de Unieke Id. Helpt bij het verstrekken van een unieke identificatie

	bij identieke bedrijfsvelden voor meerdere campagnes.
Gemeenschappelijke velden	Identieke veldnaam voor bedrijf
Gegevenstype	Gegevenstype voor bedrijfsparameters zoals • Nummer, voor numerieke gegevens. • Float, voor nummers met decimale waarden. • Datum/tijd, voor waarden die datum en tijd vertegenwoordigen. Als u dit gegevenstype selecteert, selecteert u de gewenste datumnotatie in het veld Indeling. • Tekenreeks, voor alfanumerieke gegevens die een willekeurig teken bevatten.
Dimensienaam	De naam van de dimensie. Dimensie helpt u bij het maken van een aangepast rapport.
Beschrijving	Beschrijving van de dimensie
Dimensiewaarde	definieert een waarde waarvoor u een aangepaste groepering van rapportgegevens op enter-prise-niveau wilt, zoals creditcard, bankpas
Afzender e-mail	E-mail-id van welke de alerter een e-mail verzendt
SMTP	Servernaam van waar de e-mail vanaf is verzonden
SMYP-poort	Poort die is gereserveerd voor SMTP server
Gebruikersnaam	Gebruikersnaam voor de server SMTP die Door Campagnebeheer wordt gebruikt om e-mails te verzenden.
Wachtwoord	Wachtwoord voor verificatie van een gebruiker
E-mail-id van ontvanger	Meldings-e-mail wordt naar dit e-mailbericht verzonden

Agenten opnieuw toewijzen

Opmerking: De functie Agenten opnieuw toewijzen wordt in de huidige versie niet ondersteund. Op deze manier kunnen gebruikers een agent die momenteel aan een contactpersoon is toegewezen, opnieuw toewijzen.

Filter

Zo maakt u een filter:

1. Selecteer een **agent-id** om een oproep toe te wijzen. U kunt meerdere agent-id's selecteren.
2. Als u alleen verwijderde agenten wilt weergeven onder de **optie Agent-id** , activeert u de **optie Alleen verwijderde agenten weergeven**
   optie.
3. Selecteer de **begindatum** en einddatum **van het**gesprek.
4. Schakel indien nodig het **selectievakje Nieuw contact** in om nieuwe contacten in de resultaten op te nemen.
5. Selecteer de **campagne** in de vervolgkeuzelijst. U kunt meerdere campagnes toevoegen.
6. De gebruiker kan, indien nodig, de **schakeloptie Bouwvoorwaarde** instellen op **Aan**. Zie **Build condition**.
7. Klik op **Contactpersonen** weergeven om de contacten te vullen op basis van de ingestelde voorwaarden. De volgende para-meters worden weergegeven:

Velden	Beschrijving
Selecteren	Een selectievakje om een specifieke contactpersoon te selecteren.
Campagne-ID	De campagne-id die aan het contact is toegewezen.
Contact-id	De contact-id die aan het contact is toegewezen.
Oproeptype	Het gesprekstype voor het gesprek, zoals Normaal of Terugbellen.
Begindatum terugbellen	De datum en tijd waarop het terugbellen moet worden geplaatst.
GeldigeModes	De modi die geldig zijn voor dit terugbelgesprek.
Lijst-ID	De lijst-id van waaruit dit contact is geüpload.
Status	De contactstatus, die aangegeven moet worden: Open, Opnieuw gepland, enzovoort.
Campagne-ID	De campagne waarnaar dit contact is geüpload.
Agent-id	Aan de agent-id is dit contact toegewezen.
VorigeAgent	De vorige agent die aan dit contact is toegewezen.

8. De gebruiker kan contactpersonen weergeven op basis van filter, **Alles selecteren en** Algemeen selecteren . De functie Alles selecteren wordt gebruikt om alle contacten op de huidige pagina te selecteren en Algemeen selecteren wordt gebruikt om alle ingevulde contacten op alle pagina's te selecteren. Ga als volgende te werk om een agent opnieuw toe te wijden:
9. Klik op **Actie** om geselecteerde contacten opnieuw aan andere agenten toe te toewijzen. Deze vervolgkeuzelijst geeft alleen actieve agenten weer.
10. Voer een **agent-id in**. Klik op **Tijd** bijwerken als de nieuwe agent het gesprek op een ander tijdstip moet afhandelen. Werk de **begin-** en **eindtijd bij**.
11. Klik op **Agent** opnieuw toewijzen.

Velden

Velden	Beschrijving

Verse contactpersoon	Nieuwe contactpersonen opnemen
Campagne-ID	Campagne-id toegewezen aan het contact
Contact-id	Contact-id toegewezen aan het contact
Oproeptype	Gesprekstype voor het gesprek - Normaal of Terugbellen
Begindatum terugbellen	Datum en tijd om terug te bellen
GeldigeModes	Modi die geldig zijn voor dit terugbelgesprek
Lijst-ID	Lijst-id van waaruit dit contact is geüpload
Status	Contactstatus zoals open, opnieuw ge cheduled, enzovoort
Agent-id	Agent-id toegewezen aan het contact
VorigeAgent	Vorige agent toegewezen aan de inste
Zakenveld	Beschikbare bedrijfsvelden weergeven
OptioneelBedrijfsveld	Hiermee worden de beschikbare optionele velden vermeld.
Actie	Biedt de optie om een agent opnieuw toe te wijden

Algemene bedrijfsparameters

Dit zijn de bedrijfsvelden die in campagnes worden gebruikt. Bovendien kunt u unieke en algemene velden maken voor globaal gebruik door campagnes of voor gebruik in de Opbouwfunctie voor nalevingsvoorwaarden (CCB). Er zijn in totaal 30 bedrijfsvelden toegestaan in een campagne, inclusief 5 unieke en algemene velden, naast de 25 bedrijfvelden die op campagneniveau zijn toegestaan.

- Unieke id- u kunt deze velden gebruiken om bedrijfsvelden als Klant-id, Account-id enzovoort te maken.
- Algemeen veld- u kunt deze velden gebruiken om bedrijfsvelden zoals aantallen, aantal dagen enzovoort te maken.

Klant-id kan bijvoorbeeld een zakelijk veld zijn voor alle campagnes waarvoor groepering in rapporten nodig is. Een klant-id kan het eerste zakelijke veld in campagne A zijn, de zesde in campagne B en de tiende in campagne C. Als u dit bedrijfsveld maakt als een veld Unieke id, is het mogelijk om gegevens in deze velden te groeperen.

Als u een bedrijfsparameter wilt maken, gaat u als volgt te werk:

1. Schakel een **Unieke id 1** in en klik op **OK** in het pop-upvenster met bevestiging.

   Opmerking: wanneer u deze Unieke id opslaat en inschakelt, worden alle Unieke ID's die voor verschillende cam-igns zijn geconfigureerd, overschreven met deze waarde.
   U moet de bestanden op volgorde inschakelen. U kunt Unieke id 2 niet inschakelen voordat u Unieke id 1 inschakelt. Dezelfde regel is ook van toepassing voor algemene velden.
2. Geef een **unieke id op 1**.
3. Voer stap 1 tot en met 2 uit voor **Unieke identificatie 2** en **Unieke id 3**.
4. **Schakel gemeenschappelijk veld 1** in en voer de veldnaam in.
5. Selecteer het **gegevenstype** uit **Tekenreeks**, **Getal** en **Float**.
6. Voer stap 4 tot en met 5 uit voor **gemeenschappelijk veld 2**.
7. Klik op **Opslaan**.

   Opmerking: Wanneer u de Parameters voor algemeen bedrijf inschakelt en opslaat, kunt u deze parameters niet wijzigen of verwijderen. Deze actie is onomkeerbaar.

Zakelijke velden

1. Navigeer naar **Bedrijfvelden** en klik op **+TOEVOEGEN**.
2. Voer de ingediend naam van het **bedrijf en het**

   gegevenstype in **. Punten die moeten worden**

   opgemerkt:
   een. Begin de veldnaam niet met een speciaal teken of nummer. U kunt het speciale teken of nummer tussen de veldnaam van een bedrijf gebruiken.
3. Klik op **Opslaan**.
4. Klik op Bewerken onder ActiesTab om de details bij te werken en klik op **Opslaan** .

Velden

Veld	Beschrijving
Unieke id	Naam van de Unieke Id. Helpt bij het bieden van een unieke identificatie aan dezelfde bedrijfsvelden voor meerdere campagnes.
Gemeenschappelijke velden	Identieke veldnaam voor bedrijf
Gegevenstype	Gegevenstype voor bedrijfsparameters zoals • Nummer, voor numerieke gegevens. • Float, voor nummers met decimale waarden. • Datum/tijd, voor waarden die datum en tijd vertegenwoordigen. Als u dit gegevenstype selecteert, selecteert u de gewenste datumindeling in de

	Veld opmaken. • Tekenreeks, voor alfanumerieke gegevens die een willekeurig teken bevatten.
Veldnaam bedrijf	De naam van het bedrijfsveld.

Hoge beschikbaarheidsstatus

U ziet hier de hoge beschikbaarheidsstatus van uw tenant.

De HA-status toont de status van een server waarop de core draait en geeft een waarschuwing dat u problemen moet oplossen met de andere server die niet actief is. De status van zowel primaire als secundaire servers wordt als volgende weergegeven:

- UP - server wordt gebruikt. Het wordt gepresenteerd in groene kleur.
- STAND-by - server bevindt zich in de stand-bymodus en wordt geel weergegeven.
- DOWN - Server is niet beschikbaar en wordt gepresenteerd in rode kleur.

Identiteitsverificatie

Opmerking: identiteitsverificatie Tab is alleen zichtbaar in het systeemmenu wanneer de configuraties aan de achterkant actief zijn.

Opmerking: neem contact op met Cisco CSM om deze configuratie in te schakelen.

Identiteitsverificatie helpt u ervoor te zorgen dat de onderneming met de juiste persoon heeft

gecommuniceerd. Voorbeeld:
Als een onderneming, zoals een bank, vereist dat de klanten worden geverifieerd voor een proces, verzendt Campagnebeheer een pre-callverificatie naar de contactpersonen, waarbij de klanten worden gevraagd een tijd voor een gesprek in te plannen. Als de klant binnen de tijd voor de drempel heeft gereageerd, wordt de klant wel/niet gebeld op basis van zijn of haar antwoord. Als de klant niet wordt gereageerd, wordt door de toepassing de contactpersoon gebeld, POST de drempeltijd. Na succesvolle verificatie vooraf van het gesprek verzoekt de agent de klant om de verificatie van de identiteit tijdens het gesprek uit te voeren met de widget Identiteitscontrole.

Een gebruiker kan een nieuwe naam voor identiteitsverificatie maken, bijwerken of verwijderen.

Identiteitsverificatie maken

Ga als volgende te werk om identiteitsverificatie toe te voegen:

1. Klik op + **Identiteitsverificatie** maken.
2. Voer de **naam** en beschrijving in van de sjabloon Identiteitsverificatie.
3. Selecteer de betreffende velden uit de **beschikbare velden** verificatie van identiteit en ga naar **het vak Electo-ted identiteitsverificatievelden** .
4. Klik op **Volgende**.

Meldingsbericht

1. Selecteer waarschuwing vooraf aan gesprek voor voorgedefinieerde wachttijd of selecteer de **optie Handmatig invoeren** om er een in te stellen.
2. Geef een **pre-gespreksmelding op** dat is geleverd als een waarschuwingsbericht voor een gesprek.
3. Selecteer de **optie Gesprek meteen ontvangen**, **Terugbellen plannen** en **Gesprek weigeren**. Deze opties worden aan de klant gegeven die deze kan selecteren voor een gesprek met identiteitsverificatie. Selecteer ten minste een van de andere opties dan **Een oproep weigeren**. Als **Het selecteren van Een gesprek weigeren** is geselecteerd, selecteert u een van de andere twee opties.
4. Geef een meldingsbericht **voor gesprek** op dat aan de klant is afgeleverd tijdens het verificatiegesprek.
5. Gebruik de schuifbalk of voer het aantal **nieuwe pogingen handmatig in om** een gesprek met identiteitscontrole te verplaatsen.
6. Klik op **OPSLAAN**.

Identiteitsverificatie bijwerken

1. Selecteer een identiteitsverificatienaam en klik op **Bewerken** onder **Bewerking** Tab.
2. Werk de betreffende gegevens bij en klik op **OPSLAAN**.

Identiteitsverificatie verwijderen

1. Selecteer een naam voor identiteitsverificatie en klik op **Verwijderen** onder bewerking.
2. Klik op **OK** in het bevestigingsbericht.

Velden

Velden	Beschrijving
Naam	Naam van de sjabloon Identiteitsverificatie
Beschrijving	Beschrijving van de bedoelde sjabloon identiteitscontrole.
Melding vooraf van het gesprek	Vooraf gedefinieerde wachttijd
Pre-gespreksmeldingsbericht	Een bericht dat wordt afgeleverd als een waarschuwingsbericht vóór het gesprek
Bewerking bij melding	Biedt de klant de optie om een gesprek met identiteitsverificatie te voeren, zoals Een gesprek direct ontvangen, een terugbelaf maken en Een gesprek weigeren
Meldingsbericht tijdens gesprek	Een bericht dat tijdens het verificatiegesprek aan de klant moet worden afgeleverd
Opnieuw proberen voor opnieuw plannen	Hier kunt u het aantal nieuwe pogingen voor het opnieuw inschakelen van een gesprek op het tabblad ident-titeitsverificatie opgeven. Open de knoppen + en - om het nummer te variëren. Met deze functie kan de klant het gesprek opnieuw in plannen door een latere periode te kiezen, zoals geconfigureerd in de toepassing Identiteitsverificatie. bord. Op het gekozen tijdstip wordt een nieuwe voorkennisgeving aan de contactpersoon verzonden. De klant kan nu een tijdstip voor het gesprek vastleggen of het opnieuw inschakelen. Dit proces van cheduling kan net zo vaak worden gedaan als in het veld Opnieuw proberen voor opnieuw plannen. Wanneer deze limiet wordt overschreden, is het proces voor identiteitscontrole geannuleerd.
Actie	Identiteitsverificatie bewerken en verwijderen

Campagne exporteren of importeren

Hiermee kunt u de configuratie van een campagne exporteren en importeren. Dit proces bevat alleen de pagina Campagne, de pagina Systeemconfiguratie en de pagina Contactstrategie voor een bepaalde campagne.

Nalevingsprofielen kunnen niet worden geïmporteerd of geëxporteerd. Gebruikers kunnen alle modi en contactstrategieën importeren en exporteren. De geselecteerde tijdzones in de campagnes worden automatisch ingeschakeld in de importomgeving.

Opmerking: als een gebruiker een campagne importeert, moet deze worden bewerkt en opgeslagen om verder te gaan.

Overwegende punten

Noteer de volgende informatie tijdens het importeren/exporteren van campagnes:

- Tijdens het export- en importproces worden de gegevens over de kanaalinstellingen opgenomen, met uitzondering van campagneformulieren, scripts en gesprekshandleidingen.
- *De informatie over het gebruikstype* tijdzone en *tijdzoneruntime* zijn opgenomen in de import-/exportbewerkingen. Als een campagne in versie 4.2.1.2501 van een eerdere versie wordt geïmporteerd, kunnen de details van TijdzoneRunTime niet worden geïmporteerd. Gebruikers moeten de tijdzone handmatig selecteren die ze wilt gebruiken.
- Als een campagne in versie 4.2.1.2501 van een eerdere versie wordt geïmporteerd, is de GreenZone actief.
- Als TimeZoneRunType eerder is ingesteld op *Overgenomen* , verandert *dit in Overschrijven* na het importeren en gebruikers moeten de tijdzone handmatig selecteren.
- Gegevens die betrekking hebben op campagnemodi en tijdzones worden niet automatisch bijgewerkt bij importeren/exporteren. Voor elke geïmporteerde campagne moeten gebruikers de campagne bewerken en opslaan om ervoor te zorgen dat de bijgewerkte gegevens worden weergegeven.
- Informatie over de externe server en de korte code is opgenomen in de invoer- en exportbewerkingen. Als een campagne aan een externe server is toegewezen voor e-mail of SMS, wordt deze samen met de campagne geëxporteerd en als onderdeel van het proces geïmporteerd.
- De nalevingsprofielen kunnen niet worden geïmporteerd of geëxporteerd.
- De volgende modules worden ook geïmporteerd, indien toegewezen aan de campagnes die worden geïmporteerd: Bedrijfsresultaat, Vakantiedagen, Profiel, E-mail, SMS en Identiteitsverificatie.
- Alle modi en contactstrategieën kunnen worden geïmporteerd en geëxporteerd.

Een campagne importeren

1. Selecteer het **keuzerondje Importeren** en klik op **Bestand** kiezen.
2. Selecteer het gewenste bestand en klik op **Importeren**.

Een campagne exporteren

1. Selecteer het **keuzerondje Exporteren** .
2. Selecteer de gewenste campagne die u wilt exporteren en klik op **Exporteren**.

Velden

Importeren en exporteren omvatten de volgende velden:

Velden	Beschrijving

Campagne	De naam van de campagne.

Campagnegroep	Naam van campagnegroep.
Status	Status van geïmporteerd contact als het importeren is voltooid of in behandeling is.
Reden	Reden waarom een geïmporteerd contact is mislukt.
Exporteren	
Campagne	De naam van de campagne.
Campagnegroep	Naam van campagnegroep.

De campagne- en systeemconfiguratie bevatten de volgende tabbladen voor importeren en exporteren:

Campagne

- Campagnedetails
- Bedrijfsparameters
- AI-configuratie
- CSS
- Planning
- E-mailsjablooneditor
- SMS Sjablooneditor
- Overig configuratie

Systeemconfiguratie

- Modi
- Resultaat van uw bedrijf
- Feestdagen
- Profiel
- E-mail
- SMS
- Identiteitsverificatie

Campagnecategorie

Categorieën helpen bij het groeperen van campagnes met een gemeenschappelijk doel. Campagnecategorieën kunnen worden gebruikt om voorwaarden toe te passen, zoals DNC, NDNC enzovoort.

Campagnecategorie maken

Als u een campagne wilt maken, gaat u als volgt te werk:

1. Ga naar **Campagnecategorie** en klik op + **Campagnecategorie toevoegen**.
2. Voer een naam **voor de** campagnecategorie en een **beschrijving** in voor de campagnecategorie.
3. Geef de **Groeps-id Voor afmelden op** als de gebruiker de rasterserver Voor verzenden en ontvangen van e-mails gebruikt. Als er geen afmeld-id wordt opgegeven, wordt '0' (nul) toegewezen als de waarde voor het veld.
4. Klik op **Opslaan**.

Een campagnecategorie bijwerken

1. Selecteer een campagnecategorie en klik op **Bewerken** onder **Actie** Tab.
2. Werk de parameters bij en klik op **Opslaan**.

Een campagnecategorie verwijderen

1. Selecteer een campagnecategorie en klik op **Verwijderen** onder **Actie** Tab.
2. Klik op **OK** wanneer bevestigingsbericht wordt weergegeven.

   Opmerking: campagnecategorie kan niet worden verwijderd zolang deze aan ten minste één campagne is toegewezen.

Velden

Velden die in een campagnecategorie zijn gebruikt, worden hier weergegeven:

Velden	Beschrijving
Naam campagnecategorie	De naam van een campagnecategorie. Een campagnecategorie is een groep cam-paigns.
Beschrijving van campagnecategorie	Beschrijving van campagnecategorie
Actie	Hiermee kan de gebruiker de cam-paign-categorie bewerken en verwijderen

Niet-tekende Groeps-id	In geval van het gebruik van een Send Een Send Een send De ene server voor het verzenden en ontvangen van e-mails, geeft u de corresponderende Afmeld-id op, zoals gemaakt in Send Gadget. Als u de id Niet gebruiken niet hebt opgegeven, wijst het systeem '0' (nul) toe als de waarde voor het veld.

Configuratie CPaaS-provider

Opmerking: momenteel wordt deze functie niet ondersteund in Webex Contact Center.

Campagnebeheer ondersteunt het uitvoeren van campagnes IVR (agent-less) met externe CPaas-serviceproviders. De gebruiker kan de toegangsreferenties van de serviceprovider configureren.

Twilio Flex configureren

Ga als volgt te werk om een nieuwe CPaaS-provider als Twilio Flex te configureren:

1. Klik op **CPaaS** toevoegen.
2. Voer een **naam** provider in en selecteer een **leverancier** uit de vervolgkeuzelijst Als **Twilio**.
3. Voer de naam van de **toepassing** in. Dit is de Twilio Flex-toepassingsnaam die de applicatie gebruikt om gesprekken te plaatsen.
4. Voer een **Secret Key** (toepassingsgeheim) in die u van de CPaaS-provider hebt verstrekt om toegang te krijgen tot CPaaS API. Privésleutel wordt gegenereerd wanneer de gebruiker een toepassing op Twilio Flex maakt.
5. Geef een **toepassingstoken op** om een gebruiker te verifiëren.
6. Klik op **Opslaan**.

   Opmerking: deze geconfigureerde URL wordt ingevuld in IVR Sjablooneditor voor uw IVR-campagnes.

Den in- en uit Te configureren

Ga als volgt te werk om een nieuwe CPaas-provider als Tessin te configureren:

1. Klik op **CPaaS** toevoegen.
2. Voer een **providernaam** in en selecteer een **providerleverancier** uit de vervolgkeuzelijst als **Hardwaremo**.
3. Voer de **toepassings-id in**.
4. Klik op **PrivateKey** en selecteer een privésleutel.
5. Voer de **API-sleutel** in om toegang te krijgen tot de Sneltoets API.
6. Voer een **geheime sleutel** in om toegang te krijgen tot de Sneltoetsen API. Een privésleutel wordt gegenereerd wanneer u een toepassing op De Voorn-app maakt op DeV.
7. Selecteereennummer om in te stellen als **Uitgaande beller-ID** voor uitgaande gesprekken van spraakcampagnes.
8. Klik op **Ina-nummers ophalen**. De gebruiker kan deze nummers gebruiken om voor spraakcampagnes in te stellen als beller-ID.

9. Klik op **Opslaan**.

   Opmerking: deze geconfigureerde URL wordt ingevuld in IVR Sjablooneditor voor uw IVR-campagnes.

De CPaaS-configuratie bijwerken

1. Selecteer de CPaaS-naam en klik op **Bewerken**.
2. Werk de juiste parameters bij en klik op **Opslaan**.

CPaaS-configuratie verwijderen

1. Selecteer de CPaaS-naam en klik op **Verwijderen**.
2. Klik **op OK** in het pop-upmenu Bevestigen.

Velden

Veld	Beschrijving
Naam	Naam van de CPaaS-serviceprovider die is geconfigureerd om de toepassing te gebruiken voor het afhandelen van IVR-campagnes
Platformleverancier	Leverancier van de CPaaS-serviceprovider
Toepassing	Naam van de CPaaS-provider die Campagnebeheer gebruikt voor het afhandelen van IVR-campagnes
Acties	Hiermee kunt u een CPaaS-configuratie bewerken en verwijderen
Naam toepassing	De naam van de toepassing Twilio wordt gebruikt voor het plaatsen van gesprekken. Om de applicatienaam te genereren, meldt u zich aan bij uw Twilio Flex account en maakt u een toepassing. Wanneer de toepassing is gemaakt, is de naam van de toepassing beschikbaar.
Secret-sleutel toepassing	Secret Key die is verstrekt door de CPaaS-provider om toegang te krijgen tot CPaaS API. Priv- ate key wordt gegenereerd wanneer u een applicatie op Twilio Flex maakt. Download de privésleutel en sla deze op de lokale server op. Deze privétoets wordt gebruikt voor het autoriseren van Twilio Flex-gesprekken.
Toepassingstoken	Toepassingstoken voor verificatie van de gebruiker. U kunt een token genereren voor een specifieke toepassingsnaam en combinatie van secret key via de Twilio Flex-toepassing. Voer deze sleutel hier in.
Toepassings-id	De hier gebruikte id van de toepassing voor het voeren van oproepen. Als u een toepassings-id wilt genereren, meldt u zich aan bij uw Devmo-account en maakt u een toepassing. Wanneer

	het maken is geslaagd, is de toepassings-id beschikbaar.
Persoonlijke sleutel	Hiermee kunt u de privésleutel van de toepassing selecteren.

Veld	Beschrijving
API-sleutel	API toets om API te openen
Geheime sleutel	Sleutel die is verstrekt om API te openen. Een privésleutel wordt gegenereerd wanneer een gebruiker een toepassing cre-eert. Download de privésleutel en sla deze op de lokale server op. Deze privésleutel wordt gebruikt om gesprekken toe te geven.
Haal De Ina-nummers	Hiermee kunt u de nummers gebruiken die als beller-ID worden ingesteld voor spraakcampagnes
Uitgaande beller-id	Nummer dat moet worden ingesteld als uitgaande beller-ID voor uitgaande gesprekken van voicemailberichten

API toetsen

De functie API Toetsen maakt een toepassing van derden beveiligde toegang tot Campagnebeheer-services mogelijk. Met Basisverificatie hebt u toegang tot de Webservice en De Websocket-server.

API-toetsen maken

1. Ga naar **API Key** en klik op **Maken**.
2. Voer een **naam** en een **beschrijving** in voor de toets API.
3. De **API-sleutel** wordt gegenereerd en ingevuld in het **veldAPI Sleutel** . Kopieer de sleutel van een bestand.
4. De **geheime sleutel** wordt gegenereerd en ingevuld in het **veld Geheime sleutel**. Kopieer de sleutel van een bestand.

   Opmerking: Geheime sleutel is alleen zichtbaar voor gebruikers wanneer u de toetsen API maakt. Als u het paar API en secret key hebt opgeslagen, is de sleutelwaarde niet zichtbaar.
5. Klik op **Indienen** om te voltooien.

Toets API gebruiken

U kunt API Key als aanmeldingsgegevens gebruiken om toegang te krijgen tot de Webservice en Websocket.

Webservice

Verzend de sleutel API als koptekst via het protocol Basisverificatie met Base64-codering. Codeert de sleutel API.

```
Autorisatie:Basis (Basis64-codering) (apikey:secretkey)
```

Voorbeeld:

Autorisatie: Basis MTIzNDUtMIxMjEyLTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxIxMjEyMTItMTIy

Wanneer de verbinding met de client is geslaagd, ontvangt de client de antwoorden.

Websocket connectiviteit

Toegang tot de Websocket met verificatie:

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

Voorbeeld:

wss://A-gent1
:MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy@dev.aecde-vops.com:4747/AEDataTransmitter?name=Agent1

waar:
ApiKey - Gegenereerd API Sleutel SecretKey
- Gegenereerde geheime sleutel.
Codeer het paar API Key - SecretKey met een Base64-codeerprogramma en gebruik het gecodeerde resultaat in het verzoek.
Websocket URL: dit is de Websocket-URL en de Poort, verschilt per gebruiker. Gebruiker – De naam van de client die toegang vraagt tot de Websocket-server.

Wanneer de verbinding met de client is geslaagd, ontvangt de client de antwoorden.

API-toets verwijderen

1. Selecteer een toets API en klik op **Verwijderen**.
2. Klik op **OK** in het bevestigingsbericht.

Velden

Veld	Beschrijving
Naam	Naam toegewezen aan toets API
API-sleutel	API sleutel zoals gegenereerd door de toepassing

Veld	Beschrijving
Aan het maken datum	Datum en tijd waarop sleutel API is gegenereerd
Verwijderen	Hiermee kunt u toets API verwijderen
Geheime sleutel	Hier wordt de geheime sleutel weergegeven. De gebruiker moet de sleutel kopiëren.
Websocket URL	Dit is de Websocket-URL en de poort, verschilt per gebruiker.
Gebruiker	De naam van de client die toegang vraagt tot de Websocket-server.

Opbouwfunctie voor nalevingsvoorwaarden

Opmerking: neem contact op met Cisco CSM om deze configuratie in te schakelen.

Met de functie CCB (Compliance Conditions Builder) kunnen meerdere nalevingsgroepen worden gemaakt, die zijn ingesteld op basis van geografische staten of staatsgroepen. Deze nalevingsregels kunnen worden toegepast binnen wetgevingsgroepen van de staat, die zijn toegewezen aan afzonderlijke campagnes. Uw organisatie kan zoveel groepen maken met de wettelijke vereisten als nodig is. De nalevingsvoorwaarden worden van kracht wanneer contacten worden afgeleverd om te worden gebeld.

CCB-gebruik

U kunt de volgende acties uitvoeren:

- Regelen wanneer een regel moet worden uitgevoerd voor kanalen en modi.
- Regels toepassen op lopende dagen of uren.
- Maak regels voor het aantal pogingen (bijvoorbeeld drie pogingen voor twee dagen, vijf pogingen voor vijf dagen, enzovoort)
- Maak specifieke regels voor de eerste of laatste poging door de uitkomst of de tijd van de poging te controleren.
- Controleer op verschillende geconfigureerde typen pogingen.
- Gebruik de drie unieke id's en het telefoonnummer om pogingen bij te houden.
- Gebruik twee bedrijfsvelden op systeemniveau in uw kiesregels.
- Controleer op Toestemming of Niet-toestemming.
- Het interactietype configureren - Spraak, Voicemail, E-mail, enzovoort. Binnen voicemail kunt u Geen bericht, Beperkt of Niet-beperkt) configureren.
    - Een beperkte voicemail is een voicemail waarbij de beller alleen de identiteit van de beller verlaat en niet andere informatie zoals het doel van de oproep, enzovoort.
    - Een niet-beperkte voicemail is een voicemail waarbij de beller ook extra informatie kan achterlaten.

- Gebruik operators zoals +, >, <, enzovoort.
- Hiermee kunt u de herschikkingslogica automatisch, handmatig beheren of zelfs het contact sluiten.

CCB-groepen

Ga naar CCB > Opbouwfunctie voor nalevingsvoorwaarden.

In het linker deelvenster worden alle geconfigureerde CCB-groepen weergegeven en het rechter deelvenster geeft de voorwaarden weer. U kunt de aanmelding kopiëren en repliceren in een andere CCB-groep en de CCB-groep verwijderen.

In het rechter deelvenster worden de voorwaarden weergegeven die zijn geconfigureerd voor de specifieke CCB. U kunt uitvouwen om de voorwaarden te bekijken die voor deze regel zijn gelden. U kunt ook de knop Regel toevoegen gebruiken om een doorschakelregel toe te voegen. Het palet met knoppen bevat maar enkele tonnen die u kunt gebruiken om een regel te bewerken, kopiëren of verwijderen die voor dit CCB-groepitem is geconfigureerd.

Een CCB-groep toevoegen

Ga als volgt te werk om een CCB-groep toe te voegen:

1. Klik op **Nieuwe** toevoegen.
2. Geef een nalevingsnaam **op**.
3. Selecteer het **type** nalevingsgroep in de **opties Status** of **Campagne** .
4. Voer de **regelnaam** in.
5. Selecteer de **kanalen** waarop deze regel wordt uitgevoerd. Alle kanalen die zijn geconfigureerd voor deze toepassingsinstantie, worden vermeld voor selectie. U kunt één, meerdere of alle kanalen selecteren.
6. Selecteer de **modi** waarop deze regel wordt uitgevoerd. Alle geconfigureerde modi voor dit toepassingsinstantie worden vermeld voor selectie. U kunt één, meerdere of alle modi selecteren.
7. Voer een nummer in voor **Lopend** en selecteer **Dagen** of **Uren** in de volgende vervolgkeuzelijst. Dit geeft aan dat de regel het aantal pogingen per lopende dagen/uren beperkt. Als u bijvoorbeeld afbeelding 7 opneemt als lopende dagen, beperkt de toepassing het kiezen tot het aantal pogingen gedurende 7 lopende dagen. Hiermee stelt u de regel voor bellen in. De volgende stappen bepalen welke voorwaarden worden toegepast tijdens het bellen.
8. Selecteer de **groep** Staatswet als u Status als type **nalevingsgroep selecteert**. Selecteer de **campagnegroep** uit **Campagne** en **Categorie** als u Campagne **selecteert** als **het type** compliancegroep.
9. Selecteer een **unieke id** in de vervolgkeuzelijst. Alle unieke id's die zijn gemaakt, worden hier weergegeven. Zie Algemene bedrijfsparameters voor meer informatie over het maken van een unieke id.

10. Selecteer een **geldige modus** uit de vervolgkeuzelijst. Alle modi die voor het gekozen kanaal zijn gemaakt, zijn de. U kunt één, meerdere of alle modi selecteren.
11. Selecteer een **vinkje in** de vervolgkeuzelijst. Opties zijn Pogingen, Eerste poging of Laatste poging.

12. Als het geselecteerde selectievakje Pogingen **is**, voert u de volgende handelingen uit:
    a. Selecteer een resultaatgroep naleving in de **vervolgkeuzelijst Controleren** op. Deze lijst bevat alle resultaatgroepen voor naleving die voor CCB zijn gemaakt.
    b. Selecteer een **operator** als volgt: is exact gelijk aan, is kleiner dan of gelijk aan, is groter dan, is groter dan of gelijk aan, is groter dan of gelijk aan, of niet gelijk aan.
    c. Geef een **waarde** op waarop de toepassing moet controleren.
13. Als het ingeschakelde selectievakje Eerste pogingen of **Laatste pogingen** is **, gaat u als volgt te** werk:
    a. Selecteer **Tijd** of **Resultaat** in de **vervolgkeuzelijst Vinkje voor** . Deze lijst bevat alle uitkomstgroepen van Com-p-liance die voor CCB zijn gemaakt.
    b. Selecteer een **operator** als volgt: is exact gelijk aan, is kleiner dan of gelijk aan, is groter dan, is groter dan of gelijk aan, is groter dan of gelijk aan, of niet gelijk aan.
    c. Geef een **tijd op** of selecteer een **CCB-resultaatgroep** in het **veld Waarde** .
14. Als niet aan de bovenstaande voorwaarde wordt voldaan, selecteert u een optie in de vervolgkeuzelijst Selecteer actie. De volgende acties worden beschreven:
    a. Contact sluiten: hiermee sluit u het contact. Geen belpogingen meer worden gedaan.
    b. Opnieuw plannen: de planning van het contact wordt opnieuw door de toepassing gepland. Vul de velden voor Dagen, Uren en Minuten in om het contact opnieuw in te plannen.
    c. Automatisch opnieuw plannen - De toepassing schakelt automatisch opnieuw in om uit te bellen volgens de automatische planning, als er pogingen achterblijven en op het tijdstip toegestaan zijn, volgens de wet. De automatische grootte van de chedule overschrijft de contactstrategie en wordt gezocht naar de vroegste beschikbare beltijd.
15. Klik op **OPSLAAN**. Deze regels worden nu toegepast op het moment van kiezen.

Meer voorwaarde toevoegen

1. U kunt ook meer voorwaarden toevoegen op basis van diverse andere geografische wettelijke voorschriften. Zo zou een bepaalde staat op tijd gebaseerde belvoorwaarden hebben vastgesteld, zoals het aantal pogingen als het openstaande bedrag langer dan X dagen verschuldigd is, of een onbeperkt aantal pogingen als het lopende bedrag binnen X dagen verschuldigd is.
2. Klik op **Toevoegen** in de opbouwfunctie voor voorwaarden. Hiermee opent u een vervolgkeuzelijst met de opties Pogingen, Velden en Toestemming.
3. De **operator AND** wordt automatisch geactiveerd.
4. Als het geselecteerde selectievakje Pogingen is, voert u stap 10 tot en met 13 uit.
5. Als u Toestemming **selecteert, voert u de**volgende handelingen uit:
    a. Selecteer een **unieke id** in de vervolgkeuzelijst. Opties zijn CustomerID, OrderID, Deliv-eryID en ModeValue. Deze wordt gebruikt om de toestemming te filteren op basis van de moduswaarde of de geselecteerde unieke id.

b. Selecteer in de vervolgkeuzelijst een **toestemming of Niet-toestemming** . Dit bepaalt of de regel moet worden toegepast op een PEWC-contact of een niet-PEWC-contact.

c. De **operator** is vooraf geselecteerd als **exact gelijk aan**.

d. Geef een **waarde op** voor het veld. **Selecteer Ja** of **Nee**.

6. Voer stap 12 tot en met 13 uit.

Een resultaatgroep voor naleving toevoegen

Ga naar **CCB** > **Outcome Groups** Tab om Resultaatgroepen voor de Opbouwfunctie voor overeenstemmingsconditie toe te voegen.

1. Klik op **Nieuwe toevoegen**.
2. In de **sectie Beschikbare uitkomsten** worden alle **Telefonie** en **Business Outcomes** door op dit tabblad weergegeven.
3. Voor **Telefonieresultaten vouwt** u elke modus uit om een lijst te maken van de resultaten voor de modus.
4. Voor **Bedrijfsresultaten** vouwt u de Resultaatgroepen uit om de lijst met uitkomsten weer te geven.
5. Selecteer één, meerdere of alle uitkomsten in het linkerdeelvenster en gebruik de **>** or **>>** knoppen om deze te verplaatsen naar de sectie Geselecteerde uitkomsten.
6. Klik op **Opslaan** om te voltooien.
7. Als u een resultaat wilt deselecteren, opent u de groep in de modus Bewerken en gebruikt u de **knoppen<** or **<<** om één, veel of alle resultaten buiten de groep te verplaatsen.

Een nalevingsinstellingen toevoegen

Ga naar **CCB** > **Compliance Settings** Tab om nalevingsinstellingen voor terugbel- en AEM-gesprekken te configureren.

1. In het **gedeelte Instellingen** naleving kunt u de volgende handelingen uitvoeren:
2. TURN de **logboek terugbeloproepen** inschakelen om NCB- en PRINT-oproepen te beschouwen als nalevingspogingen wanneer contacten voor het kiezen worden afgeleverd.
3. TURN de **optie AEM-gesprekken** archiveren wordt ingeschakeld om AEM-gesprekken te beschouwen als nalevingspogingen wanneer contacten voor kiezen worden afgeleverd.

PII-beveiliging

Met bescherming van persoonlijke identiteitsgegevens (PII) kunt u de klantspecifieke informatie beschermen. U kunt klantspecifieke gegevens zoals naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer enzovoort verbergen.

U kunt waarden van de volgende velden verbergen:

- Unieke id: alle unieke id weergeven.
- Zakelijk: bevat alle parameters van het algemene bedrijf
- Modi - alle gedefinieerde modi.

Unieke id

Voer de volgende stappen uit:

1. Navigeer naar **Unieke id**.
2. Selecteer de juiste velden en schakel **In Maskerweergave** de veldwaarde te verbergen. Als u Maskerweergave **inschakelt**, **wordt Masker exporteren** automatisch ingeschakeld. **Met Masker-export** wordt de waarde verborgen wanneer u een rapport exporteert.
3. Als **Maskerweergave** niet is ingeschakeld, kunt u masker exporteren niet inschakelen .

Zakelijke velden

Voer de volgende stappen uit:

1. Navigeer naar **Bedrijfsvelden** om globale bedrijfsparameters weer te geven.
2. Selecteer de juiste velden en schakel **In Maskerweergave** de veldwaarde te verbergen. Als u Maskerweergave **inschakelt**, **wordt Masker exporteren** automatisch ingeschakeld. **Met Masker-export** wordt de waarde verborgen wanneer u een rapport exporteert.
3. Als **Maskerweergave** niet is ingeschakeld, kunt u masker exporteren niet inschakelen .

Modi

Voer de volgende stappen uit:

1. Navigeer naar **Modi** om de modi te bekijken.
2. Selecteer de juiste velden en schakel **In Maskerweergave** de moduswaarde te verbergen. Als u Maskerweergave **inschakelt**, **wordt Masker exporteren** automatisch ingeschakeld. **Met Masker-export** wordt de waarde verborgen wanneer u een rapport exporteert.
3. Als **Maskerweergave** niet is ingeschakeld, kunt u masker exporteren niet inschakelen .

Nummer Webex Contact Center beller

Gebruik de optie Bellerconfiguratie om Webex Contact Center Dialer te configureren voor gebruik met Campagnebeheer.

1. Navigeer naar de **pagina Bellerconfiguratie** en klik op de **knop Toevoegen** .
2. Voer een **bellernaam** voor deze beller in.
3. Voer een **beschrijving** voor de beller in.
4. Voer de **organisatie-id in**. Dit is een unieke id die wordt gegenereerd door Cisco voor uw beller Webex Contact Center.
5. Geef een **beheerders-URL op**. Dit is de basis-URL voor de beheer-API's, die u krijgt van Cisco. Hiermee kunnen gebruikers hun teams, agenten en andere entiteiten synchroniseren met de toepassing Campagnebeheer.
6. Geef de URL **van een**beller op. Dit is de basis-URL van de beller-API's die door Cisco worden gegeven omgressieve campagnes te starten of te stoppen.
7. Voer een **DAL URL** in. Dit is de basis-URL van de Data Layer-API's, gegeven door Cisco, om de contactposities te verkrijgen.
8. Klik op **Opslaan**. Navigeer naar de pagina Bellerlijst. De beller wordt nu weergegeven. Klik op Bewerken in het venster Acties.
9. **Alle Telefonieresultaten** die zijn toegewezen aan de Bellerresultaten die op Webex Contact Center zijn gemaakt, worden weergegeven. Als u Bedrijfsresultaten (gemaakt op Webex Contact Center, specifiek voor een tenant) wilt toewijzen aan deze Bellerresultaten, klikt u op de knop Bewerken voor de specifieke uitkomst. Selecteer een bedrijfsresultaat.

   Opmerking: elke wijziging in de instellingen van Beller vereist een nieuwe synchronisatie om alle resultaten van de Webex Contact Center Beller te verkrijgen.

   Opmerking: als Cisco Eindpunt niet actief is of het token verloopt, leidt een fout als het resultaat van de details op de pagina Telefonie wordt weergegeven. De toepassing geeft een bericht weer, waarin wordt aangegeven dat de bewerking is mislukt en de status van de bellersynchronisatie wordt bijgewerkt in Mislukt. Om dit probleem op te lossen, moet de gebruiker 'Opslaan en synchronisatie' handmatig uitvoeren om de functionaliteit te herstellen.
10. Ga naar Planning Tab om Automatische synchronisatie voor de beller in te stellen. De informatie op de beller, zoals Velden voor globaal bedrijf, wordt automatisch gesynchroniseerd met de toepassing Campagnebeheer op basis van de instellingen.
11. U kunt de gegevens synchroniseren met TURN in de schakeloptie voor automatische synchronisatie.
12. Selecteer een frequentie uit de volgende bereiken:
    a. Planning – selecteer een Triggertijd (deze wordt weergegeven in UTC) om de beller te synchroniseren met de toepassing Campagnebeheer, dagelijks op het geplande tijdstip.

b. Interval: selecteer deze optie om een synchronisatie-interval in minuten te configureren. U kunt een interval selecteren (tussen 15 minuten en 480 minuten). De synchronisatie vindt plaats met geplande intervallen. Als u het interval bijvoorbeeld op 60 minuten instelt, wordt de synchronisatie één keer per uur uitgevoerd.

13. Klik op **Opslaan**.

Contactstrategie

Contactstrategie verwijst naar de benadering om effectief contact met klanten te maken via meerdere kanalen of meerdere nummers. Het omvat het creëren van een raamwerk dat moet worden gebruikt in een campagne voor de volgorde van nummers of programma's, het bepalen van de toegestane nieuwe pogingen, het aanpassen van de belbare tijd voor elk nummer en elk kanaal en het definiëren van de strategie voor het opnieuw verzetten van elke uitkomst van een poging.

Klik op **Contactstrategie** in het linker navigatiemenu om de pagina

Contactstrategie te openen. In het raster worden de beschikbare

contactstrategieën met de bijbehorende gegevens weergegeven.

Velden	Beschrijving
Naam	De naam van de contactstrategie.
Type strategie	Het type contactstrategie. • Eenvoudig • Geavanceerd • Geavanceerd (overschreven)
Beschrijving	Beschrijving van de contactstrategie.
Modi	Modi van de contactstrategie. Klik hier voor meer informatie om meer modi toe te voegen, indien nodig.
Acties	Acties die moeten worden ondernomen. Klik hier voor meer informatie.

MODI TOEVOEGEN

Klik in het raster met de contactstrategieën op de **vervolgkeuzelijst Modi** om alle modi weer te geven die aan deze contactstrategie zijn toegewezen.

1. In het pop-upmenu voor **uitgebreide** modi contactstrategie kunt u de volgende acties uitvoeren.
2. Klik op **MODI** TOEVOEGEN en contactstrategie configureren. Volg de aanwijzingen in de **modi**.
3. Gebruik de **aan/uit-knop** om de modi te activeren of inactief te maken.

Opmerking: deze optie is alleen beschikbaar voor **Eenvoudige strategie** en niet voor **Geavanceerd** .

4. Klik op bewerken om de contactstrategiepagina te wijzigen.
5. Wanneer u op de **knop Kopiëren** klikt, worden de beschikbare ongebruikte modi weergegeven - Spraakmodi voor spraakcamera's, SMS modi voor SMS-campagne, e-mailmodi voor e-mailcampagne en aangepaste modi voor aangepaste campagnes. U kunt de gewenste modus toevoegen in de vervolgkeuzelijst en op Opslaan **klikken**.
6. Klik op **Verwijderen** om de gewenste modus te verwijderen.

Acties

In de kolom Contactstrategiebewerkingen worden twee knoppen weergegeven:

a. **Kopiëren** : gebruik deze knop om de hele contactstrategie te kopiëren, inclusief de toegewezen modi en de geconfigureerde telefonieresultaten.
b. **Verwijderen** : gebruik deze knop om een contactpersoonstrategie te verwijderen.

   Opmerking: als u modi hebt toegewezen die zijn gekoppeld aan deze contactstrategie of deze contactstrategie aan een campagne hebt toegewezen, kunt u deze contactstrategie niet verwijderen.

Contactstrategie - Typen

De toepassing ondersteunt drie typen contactstrategie:

Eenvoudige strategie: een eenvoudige strategie is eenvoudig te configureren. Met deze strategie kunt u modi configureren die een voor een in opeenvolgende volgorde kunnen worden geprobeerd op basis van het gewicht. De cyclus wordt herhaald totdat het geconfigureerde aantal cycli is voltooid.

Geavanceerde strategie: met een geavanceerde strategie kunt u complexe regels voor opnieuw proberen definiëren.

Callback Strategy: Callback Strategy (Terugbelstrategie) is niet van toepassing voor de huidige versie.

Contactstrategie maken

Voer de stappen hieronder uit om een contactstrategie te maken.

Contactstrategie toevoegen

1. Klik op **Contactstrategie** toevoegen en de **naam** contactstrategieTab wordt weergegeven.

Widget 1 - Naam contactstrategie

2. Voer een **naam** en een **beschrijving** in voor de contactstrategie.

3. Selecteer een type contactstrategie: **Eenvoudig**, **Geavanceerd** of **Terugbellen**.

4. TURN De **optie** Meerdere e-mailberichten en SMS **beperken is ingeschakeld** als u het verzenden van meerdere e-mailberichten en tekstberichten naar dezelfde contactpersoon wilt regelen.

   Opmerking: als u deze optie inschakelt, verzendt de toepassing één e-mail of SMS naar een contactpersoon voor een specifieke campagne.

5. Klik op **Volgende** om naar de **widget Modus** selecteren te gaan.

Widget 2 - Modus selecteren

1. Selecteer een **modus** uit de vervolgkeuzelijst.

   Opmerking: als u geen modus hebt die van toepassing is op deze contactstrategie, maakt u een nieuwe modus door op de knop Toevoegen te klikken.

2. Gebruik het pop-uptijdpaneel om een **tijdsbereik** te selecteren zodat deze contactstrategie kan worden gebruikt.
3. Gebruik de schuifregelaar om opnieuw **proberen in de** modus voor deze contactstrategie te configureren.
4. TURN de **PEWC-schakeloptie in** om PEWC in te schakelen voor deze contactstrategie.

   PEWC of Prior Express Schriftelijke Toestemming is een nalevingsmachtiging die aan telemarketingers verplicht is om voorafgaande schriftelijke toestemming van de gebelde partij te verkrijgen voor automatisch gekozen of vooraf opgenomen telemarketinggesprekken naar draadloze nummers en vooraf opgenomen gesprekken naar een niet-actieve vaste lijn.

   Opmerking: als u de contacten wilt leveren, moet u TURN de PEWC-optie inschakelen voor de ADM-campagne.

5. Als u Geavanceerde **contactstrategietype inschakelt** onder **Naam** contactstrategie, verschijnt de **switch Opnieuw proberen** overgang. TURN de optie **AAN** om de volgende overgangsvelden voor deze contactstrategie in te schakelen.

   a. Gebruik de **schuifknop Bij pogingen** overgang om het aantal overgangspogingen voor deze contactstrategie vast te stellen.

   b. Gebruik de **schuifknop Duur(dagen)** om het aantal overgangsdagen voor deze contactstrategie in te stellen.

6. Voor **het opnieuw proberen van de modus in de wachtstand zetten terwijl u overschakelt op terugbellen** , kunt u de onderstaande stappen volgen.

   a. In de **aan-positie** worden de resterende nieuwe pogingen voor deze modus behouden wanneer het contact overschakelt naar een terugbelstrategie.

   b. In de **UIT-positie** wordt het aantal nieuwe pogingen geïnitialiseerd met nul wanneer het contact overschakelt op een terugbelstrategie.

7. Klik op **Vorige** om naar het vorige scherm te gaan.
8. Klik op **Volgende** om naar de **widget Telefonieresultaten** te gaan.

Widget 3 - Telefonieresultaten

De **widget Telefonieresultaten** bevat de lijst Uitkomsten. Hier kunt u de contactstrategie configureren voor elk resultaat dat in het raster wordt vermeld.

1. Gebruik het **zoekvak** om een specifieke uitkomst te zoeken.
2. Klik op **Resultaten** in de rij met koptekst om de resultaten in oplopende of aflopende volgorde te sorteren.
3. Klik op de gewenste rij om de gewenste wijzigingen aan te brengen en de details te wijzigen. Alle rijen worden geladen met standaardwaarden
4. Selecteer in het nummerpaneel de **Tijd opnieuw gepland (D:H:M)** waarop het gesprek dat u opnieuw wilt plannen voor dit resultaat, selecteert.
5. Selecteer in het nummerpaneel de **optie Max. Opnieuw proberen** voor dit resultaat.

   Opmerking: dit is alleen van toepassing op **geavanceerde** contactstrategieën.
6. Selecteer in het nummerpaneel de **prioriteit** voor dit resultaat. De toepassing levert contacten aan de beller op basis van hoge prioriteit.
7. Selecteer een **vestigingsmodus** en een alternatieve modus om het contact te bereiken.

   Opmerking: dit is alleen van toepassing op **geavanceerde** contactstrategieën.
8. Schakel het **selectievakje Printplaat** bewaren in als dezelfde agent de klant servicet bij het terugbellen.

   Opmerking: dit is niet van toepassing op de huidige versie.
9. Schakel het **selectievakje Contact** sluiten in als u het contact wilt sluiten op basis van deze uitkomst.
10. Schakel het **selectievakje Modus** verwijderen in als u de modus wilt verwijderen vanwege een combinatie van contactstrategie en resultaat.
11. Klik op **VORIGE** om naar het vorige scherm te gaan.
12. Klik op **OPSLAAN EN EEN ANDERE MODUS** TOEVOEGEN om de contactstrategie op te slaan.
13. Klik op **OPSLAAN** om het configureren van de contactstrategie te voltooien.

Modusbeheer

De modus geeft de verschillende communicatiekanalen aan die kunnen worden gebruikt om een gesprek te starten. Veelvoorkomende modi die worden gebruikt bij gespreksbetrokkenheid zijn chat op basis van tekst en spraakinteracties via klantnummer, e-mail enzovoort.

U kunt de aan een contactstrategie toegewezen modi beheren door de geselecteerde modi uit te schakelen, de toegestane nieuwe opties voor een modus te wijzigen of de beltijd voor een modus te wijzigen.

Eenvoudige contactstrategie

De toegewezen modi worden als volgt weergegeven.

In het bovenstaande scherm Kunt u het volgende doen:

1. Sleep de modi naar de knop om de prioriteit te wijzigen.
    a. **Modi Inschakelen/Uitschakelen** - Contacten worden niet geleverd aan de uitgeschakelde modi. Als de cheduler een contact opnieuw moet inschakelen naar een modus die is uitgeschakeld, wordt het contact opnieuw gepland naar de volgende actieve modus voor een hogere prioriteit.
    b. Dit inschakelen/uitschakelen van modi is afhankelijk van de volgende voorwaarden:
        - Wanneer een modus is UITGESCHAKELD, wordt deze gedeactiveerd. De telefoonnummers worden niet verwijderd. Wanneer de modus is ingeschakeld, worden contactpersonen naar dit telefoonnummer gebeld.
        - Alle nalevingsvalidaties worden toegepast op het moment van uploaden van contacten. De modusstatus - AAN of UIT - wordt niet in overweging genomen.
        - Als dit de laatste modus is, wordt de cyclus als voltooid beschouwd. Het kiezen van de volgende cyclus van de toepassing wordt voortgezet.
2. **De modi Kopiëren/Verwijderen** .
3. Klik op Bewerken in de modus die u wilt bewerken. De toepassing brengt u bij de Widget 2 - Wizard Selecteer modus. U kunt de volgende acties uitvoeren:
    a. Het gespreksvenster voor de modus wijzigen.
        - Voor een eenvoudige strategie kopieert u als u dit wijzigt voor de ene modus dezelfde tijden voor de andere modi.
    b. Het opnieuw proberen van de modus verhogen/verlagen. Elke wijziging in één modus wordt gerepliceerd voor alle modi die voor de contactstrategie zijn geconfigureerd. Dit is ook van invloed op de wijze waarop de cyclus opnieuw proberen wordt behandeld.
        - Er zijn bijvoorbeeld drie modi (A, B en C) in een eenvoudige contactstrategie. Het aantal nieuwe pogingen is 1. Het aantal geconfigureerde cyclussen is 2. De toepassing belt ALLE modi een keer uit om de eerste cyclus te voltooien. Dan begint de tweede cyclus van kiezen. Onder de verbeterde strategie, verondersteld dat de gebruiker de modus opnieuw heeft geprobeerd naar 2 - dit betekent dat ALLE modi twee keer kunnen worden gebeld. Als prioriteit wordt A twee keer gebeld, B twee keer en C twee keer om één cyclus te voltooien. Als er twee cycli zijn geconfigureerd, wordt voor elke modus vier keer als prioriteit gekozen, dus twee keer in elke cyclus.
4. Klik op **Opslaan** om te voltooien.

Geavanceerde contactstrategie

De toegewezen modi worden als volgt weergegeven: Via het **bovenstaande scherm**

Kunt u:

1. Sleep de modi naar de knop om de prioriteit te wijzigen.
2. **Modi inschakelen/uitschakelen** : het in- of uitschakelen van een modus overschrijft de geconfigureerde gelijktijdige strategie voor bepaalde modi. Contacten worden niet geleverd in de modi die niet zijn overschreven (dat wil gezegd, uitgeschakeld). De contacten worden alleen afgeleverd in de modi die actief zijn, dat wil gezegd worden overschreven. Als de planningsmaker een contact opnieuw moet inschakelen in een modus die niet wordt overschreven, betekent dat het contact niet actief is, wordt het contact vanuit de hoogste overschreven modus gebeld volgens de prioriteit.
3. **De modi Kopiëren/Verwijderen** .
4. Klik op Bewerken in de modus die u wilt bewerken. De toepassing brengt u bij de **Widget 2 - Wizard Selecteer modus** . U kunt de volgende acties uitvoeren:
   a. Wijzig het gespreksbare venster in de modus.
   b. **Opnieuw proberen van de modus verhogen/verlagen**
   c. Klik op **Opslaan** om te voltooien.

Licentie

Campaign Manager biedt een abonnementsmodel voor licenties. De licentiekosten worden in rekening gebracht op basis van het maximumaantal gebruikers, pogingen tot contact of minuten dat wordt verbruikt tijdens het aanmelden voor de factureringscyclus. In een abonnementslicentie is de gekochte hoeveelheid niet beperkt. De facturering vindt plaats met een vooraf overeengekomen frequentie.

Bij het verlopen van de geldigheidsdatum van het licentiebestand moet het licentiebestand worden vernieuwd. Als de licentie bij het verlopen niet wordt verlengd, kan een beheerder zich niet aanmelden. De toepassing blijft echter 12 uur werken, waarbij contacten worden verwerkt en geleverd. Na 12 uur worden er geen contacten meer aan de beller geleverd.

Licentierapporten weergeven

1. Klik op **Licentie** om het **Gelijktijdige aanmeldingsrapport weer te** geven.
2. Geef de **begin-** en **einddatum op** om het rapport voor een gedefinieerde tijdsperiode weer te geven.
3. Klik op **Weergeven**. Het rapport bevat een raster met het aantal gebruikte licenties voor **beheerderspoorten**, **supervisorpoorten** en **agentpoorten**.
4. Klik op **Exporteren** om het rapport te downloaden.

Licentie uploaden

Opmerking: Uploaden is niet van toepassing voor alle varianten.

De gebruiker kan de licentie uploaden en de details van deze licentie weergeven. Navigeer naar **Licentie** > **Upload**. Blader in het bestand en klik op **Openen**.

De volgende velden worden weergegeven:

Velden	Beschrijving
Details met licentie	Hier worden de gebruikersdetails weergegeven: • Beheerder - aantal toegestane aangemelde gebruikers met de rol Beheerder dat volgens de voorwaarden van deze licentie is toegestaan. • Supervisor - aantal toegestane aangemelde gebruikers met de supervisorrol die onder de voorwaarden van deze licentie is opgenomen. • Agent - aantal toegestane aangemelde gebruikers met de rol Agent dat volgens de voorwaarden van deze licentie is toegestaan.
Gebruik licentie	Geeft details over het licentiegebruik weer voor de huidige dag: • Beheerder - Aantal toegestane beheerders die zijn aangemeld voor de huidige dag. • Supervisor - aantal toegestane supervisors dat op de huidige dag is aangemeld. • Agent - aantal toegestane agenten die zijn aangemeld voor de huidige dag.
Licentiefuncties	Lijst met de toepassingsfuncties die beschikbaar zijn op basis van deze licentie.

Licentieschending

In de volgende statussen geeft de toepassing een statische melding weer:

- Geconfigureerde dagen voor het verlopen van de licentie, een afteling van de geldigheidsdatum en -tijd van de licentie.
- Een aftellen naar de einddatum.

Berekening agentlicentie

In het volgende voorbeeld wordt beschreven hoe de berekening van een agentlicentie wordt uitgevoerd:

Campagne A is toegewezen aan een of meer campagnes van Campagnebeheer. Er zijn tien agenten toegewezen aan deze campagne A. De License Manager-service peilt de informatie over het aantal agenten van AWS met intervallen van 15 minuten om het licentiegebruik bij te werken. Het hoogste aantal agenten dat gedurende de dag is aangemeld, wordt gebruikt om het aantal gebruikte licenties te bepalen.

Wanneer 7 agents zijn aangemeld tussen 08.00 en 12.00 uur, zijn 9 agents aangemeld tussen 12.00 en 12.00 uur
03.00 PM en 5 agenten zijn aangemeld tussen 3,00 PM en 5,00 PM - het aantal agenten voor deze dag wordt berekend als 9. Met uitzondering van de status Agent afmelden worden de andere agentstatussen verantwoord terwijl de gegevens van de telling van de agent naar Campagnebeheer worden gepeild. Deze informatie is ook beschikbaar in de licentierapporten.

Gebruiksrapport

Navigeer naar **Licentie** > **Gebruikers.** In het gebruiksrapport worden drie typen gekwantificeerde rapporten

weergegeven:

Rapport Gelijktijdige agent

De facturering is gebaseerd op het hoogste aantal aanmeldingen op een bepaalde dag in een kalendermaand.

Drie agenten (A1, A2 en A3) melden zich bijvoorbeeld aan op dag één, drie agenten (A1, A4 en A5) melden zich aan op dag twee, en drie agenten (A6, A7 en A8) melden zich aan op dag drie. De klant wordt in dit geval gefactureerd op basis van het hoogste aantal aanmeldingen en dat is drie aangezien verschillende agenten zich hebben aangemeld, blijft het hoogste aantal agenten drie.

Rapport Gebruik agent

In het rapport worden de unieke agentaanmeldingen weergegeven op één lijn voor elke maand.

Rapport Benoemde agent

Dit rapport bevat ook de unieke aanmeldingen voor de agent, maar dagelijks.

Drie agenten (A1, A2 en A3) melden zich bijvoorbeeld aan op dag één, drie agenten (A1, A4 en A5) melden zich aan op dag twee, en drie agenten (A6, A7 en A8) melden zich aan op dag drie. De factuur voor de klant op basis van de unieke aanmeldingen van de agent, en in dit geval is dit acht.

Opmerking: het gebruiksrapport bevat details op basis van de instellingen van de configuraties die tijdens het inrichtingsproces en de contractuele voorwaarden zijn uitgevoerd.
Neem voor meer informatie contact op met ons inrichtingsteam.
De facturering voor het SaaS-model wordt uitgevoerd op basis van het factureringstype, zoals Gelijktijdige agent, Benoemde agent of Gebruik en minimale verplichting agent die tijdens het contractproces is ondertekend.

Gebruiksrapport weergeven

Stel het tijdfilter in om het rapport weer te geven:

1. Geef het specifieke **jaar** op om de gegevens voor een ander jaar weer te geven. Standaard worden in het rapport de gegevens van het huidige jaar weergegeven. Het rapport voor elke maand wordt weergegeven in een afzonderlijk Tab. Bij het eerste Tab worden de gegevens voor de huidige maand afgespeeld terwijl de gegevens van de voorgaande maanden beschikbaar zijn op de volgende tabbladen.
2. Selecteer het **aangepaste datumbereik**.
3. Klik op de **begindatum** om een begindatum en -tijd te selecteren.
4. Klik op de **einddatum** om een einddatum en -tijd te selecteren.

   Opmerking: standaard worden bij de velden Begindatum en Einddatum de huidige datum en de tijd weergegeven waarop de pagina Gebruiksrapport voor het laatst wordt geopend.
5. Klik op **Weergeven** om het rapport op te halen.
6. Klik op **Vernieuwen** om de gegevens weer tot de actuele gegevens te vernieuwen.
7. Klik op **Exporteren** om het rapport te downloaden. Selecteer het type rapport (Overzicht en Agent) dat in de pop-up moet worden geladen.

a. Overzicht (standaardselectie) - dit rapporttype bevat dezelfde kolommen met gegevens als opnieuw zijn geselecteerd in de toepassing. Het geëxporteerde bestand bevat naast elke duurkolom een extra kolom met de overeenkomstige duur, geconverteerd naar seconden.

b. Agent : dit rapporttype bevat alleen de factureringsdatums, de namen van de agents, de aanmeldingen en de duur van de gesprekken die overeenkomstig zijn afgehandeld door de agenten.

c. Selecteer de vereiste maanden, als u de optie Jaar in het filter selecteert.

8. Klik op **Exporteren**.

Rapportvelden

Veld	Beschrijving
Totaal benoemde agent	
Datum	Datums waarvoor de gebruiksgegevens worden ingevuld.
Licentietype	Licentietype dat wordt gebruikt voor de opgegeven maand. Dit kan 'Basis' of 'Premium' zijn. Een standaard-licentiehouder wordt in het overige als Premium beschouwd wanneer de licentie is ingeschakeld met ten minste één van de AI-functies, zoals P2P en BTTC.
Aantal aanmelding	Het totale aantal aanmeldingen.
Totaal gesprekken afgehandeld	Het totale aantal oproepen dat op de opgegeven datum door de agenten is afgehandeld.
Werkelijke gespreksduur	De totale werkelijke duur van alle gesprekken die op de opgegeven datum door de agenten zijn afgehandeld. Dit is de duur die wordt meegeteld vanaf het begin tot het einde van een oproep.
Berekende gespreksduur	De totale berekende duur van alle oproepen die op de opgegeven datum zijn afgehandeld door de agenten. Dit is de som van de afgeronde waarde voor elke gespreksduur. De afrondingswaarde voor de gespreksduur wordt in de back-end geconfigureerd voor seconden en minuten.
Totale actieve duur	De totale actieve duur van alle aangemelde agenten op de opgegeven datum. Het is de duur gedurende welke de gegeven agent in een actieve status blijft, zoals Gereed, In gesprek, enzovoort.

Totale aanmeldingsduur	De totale aanmeldingsduur voor alle aangemelde agenten op de opgegeven datum.
Totaal aanmeldingen supervisor	Het totale aantal supervisors dat op de opgegeven datum is aangemeld bij de opgegeven datum.
Digitale transacties	
SMS	Geeft het aantal campagne SMS weer dat voor de opgegeven datum is verzonden.

E-mail	Geeft het aantal e-mails van de campagne weer dat is verzonden voor de opgegeven datum.
Sociale media	Geeft het aantal sociale-media-opdrachten weer die zijn gerelateerd aan campagnes voor de opgegeven datum.
Totaal verbruikte eenheden	Het totale aantal digitale transactie-eenheden dat op de opgegeven datum is gebruikt. De waarde van een eenheid is opgenomen in de back-end. Eén eenheid kan bijvoorbeeld worden geconfigureerd als 100 digitale transacties.
Identiteitsverificaties	
Totaal primaire verificatie	Het totale aantal pre-call verificatieverzoeken dat voor de opgegeven datum is verzonden.
Geverifieerde primaire verificatie	Het totale aantal geslaagde pre-oproepverificaties voor de opgegeven datum.
Totaal secundaire verificatie	Het totale aantal verificaties tijdens gesprek dat voor de opgegeven datum is gebruikt.
Geverifieerde secundaire verificatie	Het totale aantal geslaagde verificaties voor gesprekken die op de opgegeven datum zijn voltooid.
Totaal transacties	Het totale aantal alle transacties die op de opgegeven datum zijn verwerkt.

Gebruiker

Het is van essentieel belang om toegang voor verschillende gebruikers toe te staan, zoals beheerders, operators en andere gebruikers van het contactcentrum.

De rollen die zijn toegewezen aan gebruikers, zoals beheerders en supervisors, bepalen hun bewerkingen binnen de toepassing. In bepaalde situaties kan een supervisor de rol van Bellermanager spelen. Binnen Campagnebeheer kunt u gebruikers maken, rollen toewijzen en hun verantwoordelijkheden toewijzen.

Gebruikers maken

Wanneer het inrichtingsteam een tenant maakt, wordt standaard een supergebruiker gemaakt. Voor het maken van extra gebruikers kan de tenant de supergebruiker gebruiken om zich aan te melden bij Campagnebeheer.

U kunt de volgende typen gebruikers maken om extra gebruikers te maken.

Gebruikers - de gebruikers die u hier maakt, hebben toegang tot de toepassing via SQL-verificatie of Windows-verificatie.

Domeingebruikers : de gebruikers die u hier maakt, worden ook voor een opgegeven domein gemaakt. De wachtwoorden die hier voor deze gebruikers zijn ingesteld, kunnen ook worden gebruikt om het domein te openen.

SSO-gebruikers – gebruikers met eenmalige aanmelding (SSO) worden geconfigureerd voor SSO bij een SSO identiteitsprovider van een derde partij. Met deze methode kunnen SSO-gebruikers zich met één set referenties bij meerdere websites aanmelden.

Klik op **Gebruiker** in het menu met navigatie aan de linkerkant om de pagina Gebruiker te openen.

Velden

Velden	Beschrijving
Gebruikers-id	Geeft een gebruikers-id weer van de gebruiker
Gebruikersnaam	Geeft een naam van de gebruiker weer.
Home telefoon	Geeft een Home telefoonnummer weer van de gebruiker
Mobiel	Hiermee geeft u een mobiel nummer van de gebruiker weer.
E-mail	Geeft een e-mail-id van de gebruiker weer.
Acties	Vermeld welke actie u wilt ondernemen.

Gebruikers maken

Als u een nieuwe gebruiker wilt toevoegen, gaat u als volgt te werk:

1. Klik op **Gebruiker** toevoegen. De **tabbladen Gebruikersnaam, Wachtwoord** en **Gebruikersgegevens** worden ingevuld.
2. Geef de **gebruikersnaam** op.
3. Selecteer als volgt het **gebruikertype** :
   a. **Beheerder** - De gebruiker is de beheerder voor de toepassing en heeft volledige rechten voor alle modules.
   b. **Gebruiker** - de gebruiker is een beheerder en heeft alleen beperkte rechten.
   c. **Control Operator (Control Operator)** - de gebruiker is een besturingsoperator en heeft toegang tot Control Agent Desktop.

      Opmerking: deze is momenteel niet beschikbaar voor Webex Contact Center.
4. Selecteer **Databaseverificatie** als verificatietype.

   Deze standaardverificatiemethode, bestaande uit een gebruikersnaam en een wachtwoord, wordt gebruikt voor verschillende databasesystemen. Een instantie van SQL-server kan meerdere gebruikersaccounts hebben (met verificatie SQL) met verschillende gebruikersnamen en wachtwoorden. SQL-verificatie heeft de voorkeur op gedeelde servers waarop verschillende gebruikers toegang hebben tot verschillende databases. SQL-verificatie is vereist wanneer een client (externe computer) verbinding maakt met een instantie van SQL-server op een andere computer dan de computer waarop de client wordt uitgevoerd.

Opmerking: dit verificatietype biedt geen wachtwoordbeleid met betrekking tot de samenstelling van het wachtwoord of het verlopen van het wachtwoord. Voor een effectief wachtwoordbeleid kunt u Windows-verificatie gebruiken. Uw domeinbeheerder kan het beleid voor domeinwachtwoorden uitvoeren voor toegang tot de toepassing.

5. Geef een **wachtwoord** op om de server van SQL te openen als het verificatietype Databaseverificatie is . Dit veld is verplicht.
6. Voer opnieuw in voor **Wachtwoord** bevestigen om de server nr SQL te openen als uw verificatietype Databaseverificatie **is**. Dit veld is verplicht.

   Opmerking:
   De velden Wachtwoord en Wachtwoord bevestigen zijn uitgeschakeld als u Windows-verificatie wilt gebruiken. Ga verder met stap 9 tot en met 13 als de gebruiker Salesforce CRM-campagnes als campagnebeheer afhandelt. Anders gaat u verder met stap 14.
7. Voer de domeinnaam **in** als uw verificatie is geselecteerd als **Windows-verificatie**. Deze optie is uitgeschakeld als Databaseverificatie is geselecteerd.
8. Het pictogram SF-referenties **inschakelen** als de gebruiker SF CRM-campagnes afhandelt.
9. Geef de **SF-gebruikersnaam** op.
10. Geef het **SF-wachtwoord op**.
11. Voer de gegevens van het **SF-token in**.

    Opmerking : SF-token is geen verplicht veld. Als u geen token invoert, valideert de SF-toepassing de gebruikers op basis van de hierboven geconfigureerde SF-gebruikersnaam en SF-wachtwoordvelden.
12. Klik op **SF-REFERENTIE** VALIDEREN om de gebruikersverificatie te voltooien.
13. Stel de optie Gelijktijdige aanmelding in als u de gebruiker toestaat zich gelijktijdig bij de toepassing aan te melden. Als u deze optie **uitschakelt**, wordt de gebruiker na een bevestiging afgemeld bij de eerdere aanmelding.
14. Navigeer naar het **gedeelte Gebruikersgegevens** .

Gebruikersgegevens

1. Geef het **Home telefoonnummer** van de gebruiker op.
2. Voer het **mobiele** nummer van de gebruiker in.
3. Geef de **plaats** op waartoe de gebruiker behoort.
4. Geef de **status op** waar de gebruiker vandaan komt.
5. Voer de **postcode** in voor de locatie Home.
6. Voer het e-mailadres **van** de gebruiker in.
7. Vul de **velden Adres1** en **Adres2 in** .

8. **Voer opmerkingen in.**
9. Klik op **Opslaan** om te voltooien.

Navigeer naar het **gedeelte Rolkoppeling** om rollen aan deze gebruiker toe tewijsen.

Domeingebruikers maken

Als u een nieuwe gebruiker wilt toevoegen, gaat u als volgt te werk:

1. Klik op **Gebruiker** toevoegen. De **tabbladen Gebruikersnaam, Wachtwoord** en **Gebruikersgegevens** worden ingevuld.

Gebruikersnaam en wachtwoord

2. Geef de **gebruikersnaam** op.
3. Selecteer als volgt het **gebruikertype** :
   a. **Beheerder** - De gebruiker is de beheerder voor de toepassing en heeft volledige rechten voor alle modules.
   b. **Gebruiker** - de gebruiker is een beheerder en heeft alleen beperkte rechten.
4. Selecteer **Windows-verificatie** als verificatietype.

   Windows-verificatie: dit is gewoonlijk actieve domeinverificatie. Wanneer de domeingebruiker zich aanmeldt bij de toepassing, wordt de verificatie vastgesteld door de combinatie van de gebruikersnaam/het wachtwoord in combinatie met het gegeven domein en de verleende toegang.
5. Voer een **domeinnaam** in.
6. De **velden Wachtwoord** en **Wachtwoord** bevestigen zijn uitgeschakeld. De gebruiker wordt geverifieerd op basis van het domeinwachtwoord.
7. Schakel **het pictogram Salesforce-referenties** in bij het afhandelen van Service Cloud Voice-campagnes.
8. Voer de **Salesforce-gebruikersnaam** in.
9. Voer het **Salesforce-wachtwoord** in.
10. Voer de **SalesforceToken gegevens** in.

Opmerking : Salesforce Token is geen verplicht veld. Wanneer u geen token invoert, valideert de Service Cloud Voice-applicatie de gebruikers op basis van de hierboven geconfigureerde velden Salesforce Gebruikersnaam en Salesforce-wachtwoord.

11. Klik op **SF-REFERENTIE** VALIDEREN om de gebruikersverificatie te voltooien.
12. Stel de optie Gelijktijdige aanmelding in als u de gebruiker toestaat zich gelijktijdig bij de toepassing aan te melden. Als u deze optie **uitschakelt**, wordt de gebruiker na een bevestiging afgemeld bij de eerdere aanmelding.
13. Navigeer naar het **gedeelte Gebruikersgegevens** .

Gebruikersgegevens

14. Geef het **Home telefoonnummer** van de gebruiker op.
15. Voer het **mobiele** nummer van de gebruiker in.
16. Geef de **plaats** op waartoe de gebruiker behoort.
17. Geef de **status op** waar de gebruiker vandaan komt.
18. Voer de **postcode** in voor de locatie Home.
19. Voer het e-mailadres **van** de gebruiker in.
20. Vul de **velden Adres1** en **Adres2 in** .
21. **Voer opmerkingen in.**
22. Klik op **Opslaan** om te voltooien.

SSO-gebruikers maken

Als u een nieuwe gebruiker wilt toevoegen, gaat u als volgt te werk:

1. Klik op **Gebruiker** toevoegen. De **tabbladen Gebruikersnaam, Wachtwoord**en **Gebruikersgegevens** worden ingevuld.

Gebruikersnaam en wachtwoord

2. Geef de **gebruikersnaam** op.
3. Selecteer als volgt het **gebruikertype** :
   a. **Beheerder** - De gebruiker is de beheerder voor de toepassing en heeft volledige rechten voor alle modules.
   b. **Gebruiker** - de gebruiker is een beheerder en heeft alleen beperkte rechten.
4. Selecteer **voor verificatietypeSSO**

   SSO : dit is het protocol voor eenmalige aanmelding. Deze gebruikers zijn geconfigureerd voor een serviceprovider voor identiteitsverificatie van derden. Wanneer de gebruiker zich aanmeldt bij de toepassing, wordt de gebruikersnaam en het wachtwoord gevalideerd door de serviceprovider SSO identiteit. Na het valideren krijgt de gebruiker toegang tot de toepassing.
5. De **velden Wachtwoord**, **Wachtwoord** bevestigen en **Domeinnaam** zijn uitgeschakeld. De gebruiker wordt geverifieerd via SSO provider van de derde partij.
6. Het pictogram SF-referenties **inschakelen** als de gebruiker Service Cloud Voice-campagnes afhandelt.
7. Geef de **SF-gebruikersnaam** op.
8. Geef het **SF-wachtwoord op**.

9. Voer de gegevens van het **SF-token in**.
10. **Opmerking** : SF-token is geen verplicht veld. Als u geen token invoert, valideert de Service Cloud Voice-toepassing de gebruikers op basis van de hierboven geconfigureerde SF-gebruikersnaam en SF-wachtwoordvelden.
11. Klik op **SF-REFERENTIE** VALIDEREN om de gebruikersverificatie te voltooien.
12. Stel de optie Gelijktijdige aanmelding in als u de gebruiker toestaat zich gelijktijdig bij de toepassing aan te melden. Als u deze optie **uitschakelt**, wordt de gebruiker na een bevestiging afgemeld bij de eerdere aanmelding.
13. Navigeer naar het **gedeelte Gebruikersgegevens** .

Gebruikersgegevens

14. Geef het **Home telefoonnummer** van de gebruiker op.
15. Voer het **mobiele** nummer van de gebruiker in.
16. Geef de **plaats** op waartoe de gebruiker behoort.
17. Geef de **status op** waar de gebruiker vandaan komt.
18. Voer de **postcode** in voor de locatie Home.
19. Voer het e-mailadres **van** de gebruiker in.
20. Vul de **velden Adres1** en **Adres2 in** .
21. **Voer opmerkingen in.**
22. Klik op **Opslaan** om te voltooien.

Rollen

Klik op **Rollen** om het scherm Met rollen met de beschikbare rollen in de toepassing weer te geven. Ga als volgt te werk om rollen te maken.

1. Klik op **Toevoegen om het** scherm Rolgegevens te openen.
2. Geef een **rolnaam op**.
3. Voer de **beschrijving** in en klik op **Opslaan**.

Toewijzing rollen

Nadat de rol is gemaakt, kunt u de rol toewijzen met behulp van de toewijzingsfunctie.

De **sectie Toewijzing** rolrechten bevat verschillende rechten die u aan de rol kunt toewijzen met betrekking tot de toepassingsfuncties zoals Campagne, Contactstrategie enzovoort.

1. Als u de rol wilt toewijzen, klikt u op **Bewerken** aan de specifieke rol die u wilt toewijzen.
2. Het **scherm Rollen** configureren verschijnt met de gedeelten Info rollen en Toewijzing rechten

In de onderstaande tabel met rechten worden de beschikbare rechten aan gebruikers weergegeven. Niet alle rechten zijn van toepassing op elk hier weergegeven item. Bovendien zijn er weinig andere rechten die van toepassing zijn op specifieke aspecten van de toepassing.

Lijst met rechten - Tabel

#	Rechten	Beschrijving
1	Maken	De gebruiker is toegestaan om een nieuwe entiteit te maken.
2	Bijwerken	De gebruiker die een bestaande entiteit moet bewerken/bijwerken.
3	Verwijderen	Hiermee kan de gebruiker de geselecteerde entiteit verwijderen.
4	Beeld	De gebruiker kan alleen de geselecteerde entiteit weergeven.
5	Uploaden	De gebruiker is toegestaan om gegevens naar de toepassing te uploaden die horen bij de functie.
6	Configureren	De gebruiker kan details configureren die horen bij de geselecteerde functie.
7	Opslaan	De gebruiker mag de nieuwe aanmaak-/bijwerkgegevens opslaan.
8	Uitvoeren	Het is de gebruiker toegestaan om runtimeactiviteiten uit te voeren voor deze entiteit. De gebruiker kan bijvoorbeeld een campagne uitvoeren (de status van de campagne wijzigen van Stop in Start en vice versa).
9	Inschakelen	De gebruiker mag een entiteit in- en uitschakelen. Een gebruiker kan bijvoorbeeld een campagnegroep inschakelen.
10	Kopiëren	De gebruiker kan een kopie van een entiteit maken. Een gebruiker kan bijvoorbeeld een kopie van een campagne maken.

Zie **de tabel Rechtentoewijzing** voor meer informatie over toegestane toewijzingen voor verschillende aspecten van de toepassing.

Toewijzing rechten - Tabel

Rollen	Rechten	Beschrijving
Gebruikers	Maken, Bijwerken, Verwijderen, Weergeven	Hiermee kan de gebruiker gebruikersaccounts binnen het systeem beheren.

Rollen	Maken, Bijwerken, Verwijderen, Weergeven	Hiermee kan de gebruiker systeemrollen en machtigingen op leeftijd krijgen.

Campagneg roepen	Maken, Bijwerken, Verwijderen, Weergeven, Uitvoeren, Contactparameter, Tijdzone, Historische rapporten	Gebruikers kunnen alle aspecten van campagnegroepen beheren, waaronder contactparameters, tijdzones en de eigen torieke rapporten. Rechten kunnen worden toegewezen op basis van specifieke groeptypen, zoals Progressief. **Opmerking**: als u rechten geeft voor Historisch rapport, kunt u campagnegroepen weergeven in zijn torische bètarapporten. Dit is van toepassing op overzichts-, detail- en terugbelrapporten.
Campagne	Maken, Bijwerken, Verwijderen, Weergeven, Uitvoeren, Bedrijfspara- meters, Serverscripts, Contactselectiestrategie, CSS-planning, Runtime planning, Lijst met contactpersonen, Beheren, Synchroniseren, Overzicht campagne, SMS!, Tijdzone, Kettingschakeling, Vakanties, Opbouwfunctie voor expressie, Campagnedoel, Contactmodus plannen, E-mail, IVR Sjablooneditor, Telefonie-uitkomsten, AI-conguratie, Contactdrempel, Bellerinstellingen, Historical Reports	Gebruikers kunnen alle campagnegerelateerde conguraties beheren en acties uitvoeren zoals het weergeven van Zijn-torical Rapporten en verouderde instellingen voor naleving van het bellen. Rechten kunnen van toepassing zijn op alle of specifieke campagnes. **Opmerking**: als u rechten opgeeft voor Historisch rapport, kunt u campagnes in historische bètarapporten weergeven. Dit is van

		toepassing op overzichts-, detail- en terugbelrapporten.
Business uit komen	Maken, Bijwerken, Verwijderen, Weergeven	Hiermee kan de gebruiker business outcomes, met speciale rechten voor bovenliggende business outcomes.
Oproepstrategie	Maken, Bijwerken, Verwijderen, Weergeven	Stelt de gebruiker in staat om te bepalen hoe contact

		strategieën worden afgehandeld binnen het systeem. U kunt ook specifieke tot standaard oproepstrategieën opgegeven.
Para-meters van toepassing	Bijwerken, Weergeven	Hiermee kan de gebruiker de parameters van de toepassing voor systeembrede toepassingen wijzigen en controleren.
Naleving	Uploaden	Hiermee kan de gebruiker contacten uploaden die betrekking hebben op de naleving, zoals Niet-gesprek-lijsten (DNC) en Nationale DNC-lijsten.
Tijdzone	Bijwerken, Weergeven	Hiermee kan de gebruiker tijdzone-oproepen voor mensentijdzones instellen voor het voldoen aan de belvoorschriften.
Feestdagen	Maken, Bijwerken, Verwijderen, Weergeven	Hiermee kan de gebruiker vakantie- en dagplanningen voor cam- paign-activiteiten definiëren en beheren.
Algemeen uploaden	Weergeven, configureren	Hiermee kan de gebruiker globale contactupload con-figuraties instellen en beheren.
Staatswetgeving	Maken, Bijwerken, Verwijderen, Weergeven	Stelt de gebruiker in staat om op basis van de staatswet gebaseerde kiesregels te volgen.

Modus configuratie	Maken, Bijwerken, Verwijderen, Weergeven	Hiermee kan de gebruiker verschillende communicatiemodi als SMS of e-mail beheren.
URL	Bijwerken, Weergeven, Maken, Verwijderen	Hiermee kan de gebruiker de URL's op leeftijd weergeven die in het systeem worden gebruikt.
Rapporten	Beeld	Hiermee kan de gebruiker systeemrapporten weergeven voor campaigns, groepen en agenten, waaronder de eigen torieke rapporten. Jij

		moet een of meer opties selecteren om de sectie Historische bètaversie in het linkerdeelvenster weer te geven.
Alerter	Bijwerken, Weergeven	Hiermee kan de gebruiker ouderdomsalarmen instellen die in de toepassing zijn geconfigureerd.
Staat/netnummer	Opslaan, Verwijderen, Uploaden, Weergeven	Hiermee kan de gebruiker configuraties voor de ouderdomsstatus, netnummers en postcodes instellen.
RPC-poging tellers	Weergeven, opslaan	Hiermee kan de gebruiker tellers van nieuwe pogingen volgen en bijwerken.
E-mail	Maken, Bijwerken, Verwijderen, Weergeven	Stelt de gebruiker in staat om e-mailbezettingen te verzenden, zoals SMTP, POP3 en IMAP. servergegevens.
SMS	Maken, Bijwerken, Verwijderen, Weergeven	Hiermee kan de gebruiker verouderde SMS configuraties beheren, zoals gatewayserver-IP's en verificatiedetails.
Dimensie	Maken, Bijwerken, Verwijderen, Weergeven	Hiermee kan de gebruiker dimensies van het systeem man-age systeemdimensies inschakelen.
Profiel	Maken, Bijwerken, Verwijderen, Weergeven	Hiermee kan de gebruiker leeftijdsprofielen maken die worden gebruikt voor het uploaden van contacten en scrubben.

Geïntegreerde lijst	Inschakelen	Hiermee kan de gebruiker campagnes inschakelen als Unified List-campagnes.
Licentie	Beeld	Hiermee kan de gebruiker licentiegegevens weergeven.
Webservice	GrantAccess	Hiermee kan de gebruiker toegang verlenen tot Webservice-API's.
Agent opnieuw toewijzen	Beeld	Hiermee kunnen gebruikers het opnieuw aanmelden van agenten weergeven en beheren.
Campagne voor exporteren/importeren	Beeld	Biedt de mogelijkheid om de

		functie te exporteren/importeren voor campagnes.
Cat- egory campagne	Maken, Bijwerken, Verwijderen, Weergeven	Hiermee kunnen gebruikers campagnecategorieën beheren, onder andere maken, bijwerken, verwijderen en weergeven.
CPaaS-instellingen	Maken, Bijwerken, Verwijderen, Weergeven	Hiermee kan het beheer van CPaaS-instellingen, het maken, bijwerken, verwijderen en weergeven van configuratiedetails worden mogelijk.
ScriptDesigner	Ingeschakeld	Verleent toegang tot en maakt het gebruik van het hulpprogramma Scriptontwerper mogelijk.
SystemAlerts	Weergeven, bijwerken	Hiermee kunnen gebruikers systeemwaarschuwingen bekijken en bijwerken voor betere systeemoverzichten en gebruik.
Algemene bedrijfsparameters	Weergeven, maken, verwijderen	Hiermee verleent u de mogelijkheid om globale bedrijfsparameters te beheren door ze weer te geven, te maken en te verwijderen.
CCB	Maken, Bijwerken, Verwijderen, Weergeven	Hiermee kan de gebruiker de CCB-instellingen begrijpen.
Beller op te roepen figuratie	Weergeven, configureren	Hiermee kunt u de instellingen van het bellersysteem weergeven en gebruiken.

Gegevensuittreksel	Maken, Bijwerken, Verwijderen, Weergeven	Hiermee kunt u processen en configuraties maken, bijwerken, verwijderen en weergeven.
Prestatiecijfers	Beeld	Hiermee kan de gebruiker prestatiegegevens weergeven voor diverse systeeminstellingen.
PII-beveiliging	Weergeven, bijwerken	Hiermee kunnen gebruikers de pii-beveiliging weergeven en bijwerken

		instellingen om gegevensbeveiliging te garanderen.
Digitaal	Maken, Bijwerken, Verwijderen, Weergeven	Hiermee kunnen gebruikers digitale kanalen beheren en configuraties maken, bijwerken, verwijderen en bekijken.
Agenten	Maken, Bijwerken, Verwijderen, Weergeven, Historische rapporten	Hiermee kan de gebruiker agenten Tab in rapporten doorschakelen. Als u rechten opgeeft voor Historisch rapport, kunt u campagnes in Historische bètarapporten weergeven. Dit is van toepassing op overzichts-, detail- en terugbelrapporten.

Als u de rechten voor een rol wilt ingetrokken, kunt u het selectievakje van de desbetreffende optie uitschakelen.

Scriptontwerper

De scriptontwerper is een scripthulpprogramma dat u helpt bij het configureren van gesprekshandleidingen. Op de pagina worden de drie tabbladen Weergegeven: Lijst, Formulier en Rapport.

De **lijst** Tab op de pagina Scriptontwerper Home bevat de volgende informatie:

- Formulier: geeft de naam van het formulier weer als een koppeling waarop u kunt klikken. Als u op het klikt, wordt het geselecteerde formulier in het formulier Tab geopend voor bewerking.
- Campagnenaam: de campagne waaronder het formulier is gemaakt.
- Gesprekshandleiding: bepaalt of het formulier is ontworpen als een gesprekshandleiding. Deze kolom bevat een selectievakje dat is ingeschakeld als het formulier als een gesprekshandleiding is ingesteld.

Gesprekshandleiding

Gesprekshandleiding is een voorziening die een agent met vooraf gedefinieerde vragen helpt om aan een contactpersoon te stellen wanneer een gesprek is beëindigd. Op basis van de antwoorden kan de agent doorgaan met de volgende vraag of een aanvullende vraag stellen die loskomt van de vorige vraag. U kunt een reeks vragen, antwoorden en aanvullende vragen configureren die de agents kunnen gebruiken.

Campagne

Ga vanuit het linkermenu naar **Ontwerper** script.

Selecteer een **campagne** en selecteer beschikbare campagnes in de weergegeven campagnegroepen, voeg vragenlijstformulieren bij of vervang deze en configureer parameters voor Oproephandleiding.

Alle beschikbare campagnegroepen worden in het linkerdeelvenster van het scherm weergegeven. Klik op een **campagnegroep** om alle gekoppelde campagnes voor deze groep af te spelen. U kunt ook het zoekvak gebruiken om naar campagnes te zoeken.

Het **rapport** Gesprekshandleiding wordt zowel als grafiek **als** als **tabel** weergegeven. In beide weergaven wordt het aantal gesprekken weergegeven waarvoor de agenten de gesprekshandleiding hebben gebruikt.

Als u meer details van de rapporten wilt weergeven, klikt u op **Campagnenaam** in de tabelweergave of op de grafiek van de campagne in de grafiekweergave. In beide weergaven worden gedetailleerde rapporten weergegeven.

Voer de volgende stappen uit:

1. Selecteer een **campagnegroep** in de lijst.
2. Selecteer **Gesprekshandleiding** in de vervolgkeuzelijst.
3. Selecteer een **formuliernaam** die u wilt toewijzen aan deze gesprekshandleiding.

Formulier

Een beheerder kan een set vooraf gedefinieerde vragen maken en deze als bijlage aan een formulier koppelen. Maak met de formulierfunctie vragen, schrijf voorwaarden aan vragen en koppel de ene vraag aan de andere op basis van het antwoord van de klant. U kunt een JavaScript-functie schrijven of een ingebouwde JavaScript-functie gebruiken.

Voer de volgende stappen uit:

1. Selecteer een **campagne** in de lijst.
2. Navigeer naar **Formulier** Tab om een formulier te maken. Voor con- figuratie zijn de volgende formulierelementen beschikbaar:
    a. Algemene variabelen
    b. Script blokkeren
    c. Voorvalidator
    d. Tekst
    e. Keuze optie
    f. Selectievakje
    g. Kiezen uit lijst
3. Configureer het veld Bedrijf, Algemene variabele, Vraagveld en

Bibliotheekfunctie. Zie Form of Call Guide voor meer informatie .

Vraagvolgend

De configuratie van de gesprekshandleiding helpt de agent het gesprek met de klant op een juiste en gestructureerde manier af te handelen. Beginnend met een welkomstbericht, het verkrijgen van details en vervolgens het afmelden met een afscheidsbericht, kunt u dit allemaal tot stand brengen door de vragen op de juiste manier op te nemen. Zie Vraagvolging voor meer informatie.

Een formulier kopiëren

Klik op **Kopiëren** om dit formulier te kopiëren naar andere campagnes binnen deze campagnegroep. Als u een formulier kopieert naar andere campagnes, moet u ervoor zorgen dat de bedrijfsvelden die in de campagnes zijn gemaakt, gesynchroniseerd zijn met de bedrijfsvelden die u in het formulier hebt geconfigureerd.

Opmerking: U kunt geen formulieren in de campagnegroepen kopiëren.

1. Selecteer de campagne in de vervolgkeuzelijst Campagne selecteren waarnaar u dit formulier wilt kopiëren. Voer in het veld Formuliernaam een unieke naam in. Klik op **Maken** om een formulier te maken.
2. Klik op **Verwijderen** om een formulier te verwijderen. Klik op **OK** in het bevestigingsbericht.
3. Selecteer **Nieuw formulier** in de vervolgkeuzelijst om een nieuw formulier te maken of selecteer het gewenste formulier om een bestaand formulier te bewerken.

Bibliotheekfuncties

Campagnebeheer bevat een lijst met ingebouwde JavaScript-functies. U kunt ook aangepaste JavaScripts maken in de Scriptblokkering.

Sleep de bibliotheekfuncties van het linkerdeelvenster naar het waardeveld. De indeling voor de bibliotheekfunctie is
txml. (Functienaam). Bijvoorbeeld txml.

ToLower("GOLD"). Gebruik bibliotheekfuncties voor de

volgende velden:

- Waarde toewijzen
- Oproepscript
- Booleaanse voorwaarde
- Veld Waarde
- Tekstgebied

De toepassing ondersteunt de volgende bibliotheekfuncties:

- Onderkast
- Hoofdletters

- Leeg vinkje

- Integer, vinkje
- Aaneenschakelen

Formulier

Algemene variabelen

U kunt waarden toewijzen aan Algemene variabelen en deze gebruiken in het formulier Gesprekshandleiding.

Opmerking:
Dit veld is optioneel.
Algemene variabelen zijn hoofdlettergevoelig

Campaign Manager biedt ingebouwde algemene variabelen. Deze variabelen hebben geen standaardwaarden. U moet waarden toewijzen tijdens runtime. U kunt deze namen van de algemene variabele niet bewerken of verwijderen.

- Sys_ID
- Sys_Fname
- Sys_Lname
- Sys_DOB
- Sys_Gender
- Sys_PhoneNumber
- Sys_Email
- Sys_AppointmentDate
- Sys_AppointmentTime
- Sys_LCMKey

Als u een algemene variabele wilt maken, gaat u als volgt te werk:

1. Klik op **Algemene variabele** in het linkerdeelvenster.
2. Voer een **sleutel** in en wijs een **waarde** toe. Bijvoorbeeld, Accounttype kan de sleutel zijn en Goud de waarde.
3. Klik op **Toevoegen** om meer globale variabelen toe te voegen.
4. Klik op **Verwijderen** om een algemene variabele te verwijderen.

   Opmerking: U kunt alleen globale variabelen verwijderen die u hebt gemaakt. U kunt de standaard vermelde algemene variabelen niet verwijderen.
5. Klik op **Verwijderen** aan de rechterbovenhoek van deze sectie om alle algemene variabelen te verwijderen.

Script blokkeren

U kunt schrijven of gebruiken een JavaScript-functie om berekeningen uit te voeren of een REST API-webservice aanroepen. U kunt elke scriptfunctie in het voorwaardeveld, waarde toewijzen of oproepscript gebruiken. U kunt globale variabelen in het script lezen, maar u kunt de waarde niet opnieuw instellen tenzij het een niet-primitief type is.

Opmerking:
a. Namen van scriptvariabelen en globale variabelen in het script moeten uniek zijn.
b. ActiveX-componenten en AJAX-oproep worden niet ondersteund

in de scriptblokkering. Voer de volgende stappen uit:

1. Sleep en zet de **scriptblokkering** in het linkerdeelvenster neer om het scherm weer te geven.
2. Voer de scriptcodetekst in als dit een nieuw script is, of kopieer en plak vanuit een bestaand script.
3. **Klik op Verwijderen** om het script te wissen.

Tekst dank u

Wanneer de hele flow is voltooid, kan de agent zich afmelden met elk bericht - een Dank je-bericht of een promotiebericht. U kunt een zakelijk veld ook markeren (bijvoorbeeld de voor- of achternaam).

Zakelijke velden

Alle bedrijfsvelden die aan een campagne zijn gekoppeld, worden in deze sectie ingevuld. Sleep in het linkerdeelvenster de bedrijfsvelden in de waardevelden om bedrijfsvelden voor voorwaarden op te slaan. [BFLD. BusinessFieldName] is de indeling voor het veld Zakelijk.

Velden van vragen

Alle vraagvelden die voor dit formulier zijn gemaakt, worden hier ingevuld. Voeg een aantal vragenvelden toe (antwoord dat u voor deze vraag hebt gekregen) in een vragenblok. U kunt vraagvelden in het tekstgebied of Anywhere in de voorwaardenvelden gebruiken. Sleep in het linkerdeelvenster de vraagvelden om dit antwoord voor de geselecteerde voorwaarde in te stellen of op te slaan.

Opmerking:
a. Tekenreeks wordt doorgaans gebruikt als gegevenstype voor het vraagveld. Als u een ander gegevenstype dan een tekenreeks wilt gebruiken, gebruikt u de corresponderende JavaScript-parseringsfuncties zoals (parseInt(), parseFloat(), enzovoort.
b. De waarden van het vraagveld zijn hoofdlettergevoelig.

Als u de aanwijzer boven het deelvenster Vraag plaatst, wordt een aantal opties weergegeven die u kunt gebruiken:

1. **Klik op Kopiëren** om een vraag te kopiëren.

2. Klik op **Plakken** om een gekopieerde vraag uit het klembord te plakken.

3. Klik op **Negeren** om de gekopieerde vraag van het klembord te verwijderen.
4. Houd de vraag in de wacht en sleep deze om deze naar een andere positie te verplaatsen, bijvoorbeeld van derde vraag naar vijfde vraag.
5. Klik op **Verwijderen** om een vraag te verwijderen. Klik op OK om het dialoogvenster te verwijderen en te sluiten.

Multiple Choice

U kunt ook een vraag configureren die meerdere antwoorden heeft. U kunt een lijst maken van de antwoorden die de agent op zijn desktop selecteert terwijl de klant selecteert. De campagne heeft bijvoorbeeld een vraag over de activa die een motor in het bezit heeft, zoals Home, CAR, motorfiets, enzovoort. De agent kan meerdere assets selecteren die de klant in bezit heeft.

Selectievakje

U kunt het selectievakje gebruiken **om vragen van** het type Ja **of** Nee **te bieden aan een** klant. U kunt de toepassing zo configureren dat wanneer een selectievakje **voor Ja** is ingeschakeld en niet-selectie Nee **betekent**.

1. Sleep en zet het **selectievakje in** het linkerdeelvenster neer om het scherm weer te geven.
2. Ga verder met het maken van een formulier.

Uit een lijst kiezen

U kunt Kiezen uit lijst **gebruiken** en vragen bieden waarbij het antwoord in een lijst staat. De klant kiest een antwoord uit de opgegeven opties. Als het antwoord niet in de lijst staat, kan het dynamisch door de agent aan de lijst worden toegevoegd.

1. Sleep de **optie Kiezen uit een lijst** in het linkerdeelvenster om het scherm weer te geven.
2. Ga verder met het maken van een formulier.

Vraagvolgend

De configuratie van de gesprekshandleiding helpt de agent het gesprek met de klant op een juiste en gestructureerde manier af te handelen. Beginnend met een welkomstbericht, het verkrijgen van details en vervolgens het afmelden met een afscheidsbericht, kunt u dit allemaal tot stand brengen door de vragen op de juiste manier op te nemen.

Vouw de vraag uit om het gedeelte voor volgorde te openen. U kunt ook bepaalde informatie valideren die u van de klant verkrijgt.

U kunt bijvoorbeeld een accountnummer valideren als het account geldig is. De gesprekshandleiding moet worden geconfigureerd voor de volgende vraag.

De gesprekshandleiding geeft een hint aan de agent om over het ongeldige klantnummer te informeren en de oproep te beëindigen. De getoonde voorwaarden kunnen worden gebruikt om de door de klant gegeven informatie te valideren.

Met deze voorwaarden kunnen gebruikers zowel numerieke als tekenreeksgegevens valideren. De volgende voorwaarden zijn beschikbaar:

- Is exact gelijk aan
- Is groter dan
- Is groter dan of gelijk aan
- Is minder dan
- Is kleiner dan of gelijk aan
- Is niet gelijk aan
- Begint met
- Eindigt met
- Bevat

Opmerking: wanneer het uitvoeren van jokerfuncties begint met, eindigt met, en bevat, voorvoegsel en achtervoegsel voor de string met het teken % en het achtervoegsel. Bijvoorbeeld %zoekwaarde%.

Na de validatie kunt u verschillende volgorden configureren, afhankelijk van de reactie van de klant. U kunt de vraagvolgending als volgt configureren:

- Naar volgende vraag gaan: selecteer deze optie om naar een volgende vraag te gaan. Selecteer de volgende vraag in de vervolgkeuzelijst Vraag selecteren.
- Opnieuw instellen en gaan naar volgende vraag: selecteer deze optie om de volgende vraag aan een klant te stellen door de vorige antwoorden voor de voorafgegaan vragen in te stellen. In de vervolgkeuzelijst Vraag selecteren selecteert u de volgende vraag die u wilt volgen nadat deze vraag is verzonden.
- Waarde toewijzen: selecteer deze optie om een waarde toe te wijzen voor een globale variabele. Selecteer in de vervolgkeuzelijst Variabele selecteren de globale variabele waarvoor u een waarde wilt toewijzen. Gebruik in het aangrenzende veld een zakelijk veld, vraagveld (het antwoord dat u voor deze vraag hebt ontvangen), JavaScript-functie, of zelfs een algemene variabele als waarde door naar dit veld te slepen. U kunt ook een aangepaste waarde geven. Door een nieuwe waarde toe te wijzen aan een globale variabele, wordt de oude waarde uit het geheugen verwijderd en wordt de nieuwe waarde genomen. Nadat u een waarde hebt toegewezen aan een globale variabele, selecteert u de volgende optie uit de volgende vervolgkeuzelijst.
- Einde sessie: selecteer deze optie om deze sessie te beëindigen. Wanneer u deze optie selecteert, stopt de sessie nadat deze vraag verzonden is. Selecteer in de vervolgkeuzelijst Toewijzing selecteren een bedrijfs- of telefoniepunt. U kunt een bericht voor eindsessie zoals Bedankt voor deelname voor de agent configureren om deze voor te lezen aan de klant.
- Oproepscript: selecteer deze optie om een JavaScript-functie te bellen. Voer in het aangrenzende veld de naam van de scriptfunctie in om deze handeling te voltooien. Als u

deze optie selecteert, kunt u aangepaste acties uitvoeren zoals een webservice bellen, valideren, enzovoort. Selecteer de volgende optie uit de volgende

vervolgkeuzelijst. U kunt geen waarde retourneren uit de JavaScript-functie.

- Klik op **Opslaan** om dit formulier op te slaan.

  Opmerking: U kunt een formulier opslaan zonder dat u de vraag- of voorwaardevelden hoeft te adresseren. Voer een naam van het formulier in en een beschrijving om het formulier op te slaan.
  U kunt een bestaand formulier openen om later vragen te maken en voorwaarden toe te voegen.

Rapport Oproephandleiding

Het **rapport** Gesprekshandleiding wordt zowel als grafiek **als** als **tabel** weergegeven. In beide weergaven wordt het aantal gesprekken weergegeven waarvoor de agenten de gesprekshandleiding hebben gebruikt. Klik op **Campagnenaam** in de tabelweergave of in de grafiek als u meer gedetailleerde rapporten wilt weergeven.

Voer de volgende stappen uit:

1. Selecteer een **campagnegroep** in de lijst.
2. Selecteer **Gesprekshandleiding** in de vervolgkeuzelijst.
3. Selecteer een **formuliernaam** die u wilt toewijzen aan deze gesprekshandleiding.

Belenquête per uur

In Gespreksenête per uur wordt het gebruik per uur weergegeven van de campagnehandleiding.

Op deze pagina wordt het rapport **Alle contacten met nee van beantwoorde** vragen weergegeven en het rapport bevat de volgende parameters:

Veld	Beschrijving
Campagnenaam	De naam van de campagne waarvoor het rapport wordt gegenereerd.
Agent-id	Agent die deze gesprekshandleiding gebruikt.
LCMKey	Het is een unieke id waarmee een oproep voor een contact kan worden geïdentificeerd.
Contactnummer	Het contactnummer waarop de klant is bereikt.
Activiteit at	Datum en tijd waarop de gesprekshandleiding is gebruikt.
Totaal aantal beantwoorde vraag	Het aantal vragen dat door de klant is beantwoord tijdens de interactie.

Meldingen

Meldingen dienen als meldingen voor campagnes en gebeurtenissen op systeemniveau. Meldingen op systeemniveau worden gegenereerd bij de monitoring van verschillende componenten. Naast het

weergeven van uitzonderingsmeldingen op componentniveau in de console, verzendt de toepassing ook e-mails naar geconfigureerde ontvangers. Deze waarschuwingen spelen een cruciale rol in

problemen met de toepassing oplossen. In dit gedeelte vindt u een overzicht van Meldingen en ziet u een overzicht van de verschillende instellingen om de effectiviteit van deze functie te maximaliseren.

Met behulp van het Simple Network Management Protocol (SNMP) worden uitzonderingen vastgelegd op een geconfigureerd IP adres of de poort van de ontvanger. Er zijn verschillende opties beschikbaar voor een melding van een gebruiker.

Systeemmeldingen

Het gedeelte Systeem bevat alle configuraties die essentieel zijn voor het controleren van diverse onderdelen en doorverbonden uitzonderingen zoals meldingen.

Systeemmeldingen

Campagnebeheer beschikt over de mogelijkheid om de SNMP traps van geconfigureerde kerncomponenten te verzenden met behulp van SNMP (Simple Network Management Protocol). Zodra een geconfigureerde gebeurtenis zich voordoet, verzendt de respectievelijke server een melding naar de lijst met controle-apps van derden. De meldingen vormen de gebeurteniscode en de beschrijving. U kunt maximaal drie controle-apps van derden configureren om deze informatie te ontvangen. Campaign Manager heeft een ingebouwde ontvanger van SNMP die ook fungeert als een derde controletoepassing van de drie toegestane controle-apps. Als u deze app gebruikt als een van de controle-apps van derden, heeft u het voordeel dat de gebeurtenissen worden gemeld op de pagina Campagnebeheer Home.

Wanneer een agent een alarmconditie detecteert, heeft de agent:

- Logt informatie over de tijd, het type en de ernst van de aandoening.
- Genereert een meldingsbericht dat vervolgens wordt verzonden naar een

aangewezen IP host SNMP meldingen als een van de volgende worden

verzonden:

- Traps - onbetrouwbare berichten waarvoor geen bevestigingsbevestiging van de contactpersoon SNMP vereist is.
- Informs - betrouwbare berichten die in het geheugen worden opgeslagen totdat de SNMP manager een antwoord geeft. Geeft aan of er meer systeemresources nodig zijn dan traps.

Als u meldingen SNMP op uw systeem wilt gebruiken, moet u ontvangers opgeven. Deze ontvangers geven aan waar meldingen van de Network Registrar worden gericht. Standaard zijn alle meldingen ingeschakeld, maar er worden geen ontvangers gedefinieerd. Er worden geen meldingen verzonden tot u de ontvangers hebt gedefinieerd.

Melding

In het gedeelte Melding wordt het aantal meldingsgebeurtenissen weergegeven. Met het pictogram Alles negeren kunt u alle aanmeldingen in één gaat. Gebruik het zoekvak om de resultaten van de kolommen Campagnenaam en Meldingsgebeurtenis in te vullen op basis van de zoekreeks. U kunt ook afzonderlijke meldingen verwijderen door bij elke melding op het pictogram Negeren te klikken.

Ga naar **Alert** > **System** > **Navigate** om Melding weer te geven.

Instellingen

Gebruik Instellingen Tab om alle onderdelen en de specifieke gebeurtenissen voor elke component te beheren die u wilt volgen.

1. Vouw de componenten uit om de vermelde **code van de meldingsgebeurtenis** en de **meldingsgebeurtenis** te zien.
2. Als u gebeurtenissen in een component wilt controleren, TURN schakelt u de **optie Component inschakelen**in. Alleen wanneer deze schakeloptie is ingeschakeld , start de toepassing controlelogboeken voor geselecteerde gebeurtenissen binnen de component en verzendt ze meldingen.
3. Als u specifieke gebeurtenissen wilt controleren en meldingen wilt ontvangen, TURN schakelt u de optie In voor de specifieke gebeurtenis in.
4. Voltooi deze taak voor alle onderdelen die u moet controleren.

componenten	Code	Waarschuwingscodes van
LCMFeedEngine	2	2.10000
LCMContactRescheduler	3	3.10000
LCMGenericService	4	4.10000
LCMScritpEngine	5	5.10000
LCMReportingService	6	6.10000
LCMLicenseManager	7	7.10000
LCMContactsUploader	8	8.10000
LCMScriptDesigner	9	9.10000
LCMWebservice	10	10.10000
LCMGlobalUploader	12	12.10000
LCMComplianceUploader	13	13.10000
LCMAgentStateMachineFinesse	14	14.10000
LCMTenantService	15	15.10000
LCMITR-gine	16	16.10000
LCMReportsByMail	18	18.10000
LCMAlerter	19	19.10000
CRMConnector	20	20.10000
Beller	21	21.10000
LCMCampagne-CT	25	25.10000

LCMEmailEngine	26	26.10000

E-mailinstellingen

De meldingen die door de ontvanger SNMP worden weergegeven, kunnen naar geselecteerde ontvangers worden verzonden via e-mail. Dit helpt de ontvangers bij het oplossen van problemen met bepaalde gebeurtenissen.

Melding verzenden via e-mail:

1. Navigeer naar **Meldingen** > **Systeem** > **Aanmelding** > **Email-instellingen**.
2. Schakel de schakeloptie **E-mailmeldingen** in om de meldingen via e-mail te verzenden.

   Opmerking: de SNMPReceiver-service is alleen nodig als deze schakeloptie is ingeschakeld of ingeschakeld. Opnieuw starten is niet nodig als er wijzigingen zijn aangebracht in de velden die worden beschreven in stap 2 tot en met 4 hieronder.
3. Voer de waarde in het **veld Dubbele gebeurtenissen onderdrukken (in minuten)** in. Het wordt gebruikt om dubbele waarschuwingsmeldingen voor dezelfde gebeurtenis binnen de geconfigureerde periode te onderdrukken.

   Zo is dubbele gebeurtenissen onderdrukken (in minuten) geconfigureerd als 15 minuten. Als er een Uitzondering1 is in Component1 die is aangemeld om 11.30 uur, wordt deze uitzondering niet opnieuw geregistreerd als dit voor 11.45 uur plaatsvindt.
4. Voer het **e-mailadres** van de ontvanger in. Afzonderlijke e-mailadressen door middel van een komma. Dit veld is verplicht.

   Opmerking: het e-mailadres van een afzender wordt gekozen in het gedeelte Alarmer en ingevuld in het veld Van van het e-mailbericht.
5. Voer een **e-mailonderwerp in**. Dit vormt de onderwerpregel voor e-mailmeldingen die worden verzonden voor uitzonderingen. Dit veld is verplicht.
6. Klik op **Opslaan**.

Toepassing om te controleren

SNMP Receiver service controleert alle onderdelen en ontvangt de uitzonderingsgegevens. Deze gegevens worden vervolgens via e-mail verzonden op basis van de e-mail instellingen. Configureer de controle-toepassing om SNMP Receiver ser-vice in te schakelen.

1. Ga naar **Meldingen** > **Systeem** > **Notificatie** > **Monitoring-app**.
2. Voer de app-naam, het IP-adres en de poort in.

   Opmerking: SNMP bestand met configuratieservers voor de ontvanger bevat twee eigenschappen SNMPTrapMgrIP en SNMPTrapMgrPort. De IP en De poort die in de controle-app worden vermeld, moeten overeenkomen met de hier vermelde waarden.
3. Klik op **Opslaan**.
4. Als u andere apps hebt die Campagnebeheer controleren, kunt u details configureren in Toepassing 2 en Toepassing 3, indien nodig.

Details van meldingsberichten

Wanneer geconfigureerde apps van derden de toepassing volgen, worden de meldingen SNMP naar die apps verzonden in de Object ID-indeling (OID): ***1.3.6.1.4.1.52914.8.200020***

Nummer	Label	Details
1	Nummer ISO	De groep die deze standaard heeft vastgesteld. In dit geval is het ISO.
3	ORG	Dit is een organisatie.
6	DOD	Dit zegt het Amerikaanse ministerie van Defensie, de organisatie die de vroegste vorm van het internet heeft opgezet.
1	Internet	Dit is de communicatiemodus, meestal op het internet.
4	Private	Dit is de aard van de organisatie van de fabrikant van apparaten. In dit geval is het een privé-entiteit.
1	Onderneming	De classificatie van de privé-entiteit. In dit geval is zij geclassificeerd als een privéonderneming.
52914	Nummer onderneming	Het ondernemingsnummer van het product.
8	Component-id	De component-id van het product dat wordt monitored. In dit geval zijn er drie componenten. Feed Engine (ID 2), Contact Rescheduler (ID 3) en Contact Uploader (ID 8).
200020	Gebeurtenis-id	Dit is de gebeurtenis-id binnen de component. Bij alle gebeurtenissen geeft het laatste cijfer 0 Fout aan. 1 geeft Geslaagd aan.

Velden

Velden	Beschrijving
Naam component	De naam van de component.
Code meldings gebeurtenis	Hiermee geeft u de waarschuwingscode weer.
Meldings gebeurtenis	Hier wordt de naam van de meldingsgebeurtenis weergegeven.
Opgetreden	Geeft de datum en tijd weer waarop een gebeurtenis zich heeft voorgedaan.
Ontslaan	Hiermee kunt u een melding negeren.
Dubbele gebeurtenissen onderdrukken	Het wordt gebruikt om dubbele waarschuwingsmeldingen voor dezelfde gebeurtenis binnen de geconfigureerde periode te onderdrukken.

Onderwerp e-mail	Beschrijft waar een e-mail over gaat.

E-mail ontvanger	E-mailadres van de ontvanger.

Campagnemonitor

Campagnemeldingen zijn ontworpen om meldingen naar beheerders te verzenden over contactstatistieken voor geselecteerde campagnes. Dit helpt de beheerders een correctieve actie te ondernemen en de toepassing in een gezonde staat te houden. Zorg ervoor dat de gedeelten Instellingen, E-mailinstellingen en Toepassing controleren zijn ingevuld, zodat u waarschuwingsmeldingen kunt ontvangen. Als de configuraties niet zijn voltooid, worden alleen nummers ingevuld die betrekking hebben op contacten.

U kunt de tijdzone selecteren waarvoor u het resultaat van Campagnemonitor wilt selecteren. Selecteer de Tijdzone uit de vervolgkeuzelijst, als de lijst zichtbaar is. De toepassing converteert de datum/tijd op basis van de tijdzone die door de gebruiker is geselecteerd en geeft het resultaat van Campagnemonitor weer. Dit is een optionele configuratie. De eigenschap **IsTimeZoneRequiredForFilter** moet worden ingesteld op waar in het *bestand Service web.config* om campagnemonitor weer te kunnen schelen op tijdzone.

Als de gebruiker bijvoorbeeld GMT selecteert als de tijdzone en de server in de IST-tijdzone, worden in het rapport gegevens weergegeven van 0530 am, aangezien dit gelijk staat aan 00,00 van GMT.

1. Navigeer naar **Meldingen** > **Campagne**.
2. Selecteer de **campagnes** en **tijdzones**.
3. Klik op **Records** weergeven. De controleresultaten zien.
4. Klik op **Exporteren** om de gegevens te downloaden naar een Excel-werkmap.
5. Selecteer het specifieke tijdvak waarin u meldingen wilt publiceren. De eerste kolom geeft altijd het huidige tijdvak weer en als u naar rechts scrollt, kunt u naar eerdere tijdvaks gaan. U kunt de uitzonderingen zien in slots van 15 of 30 minuten en slots van 1 of 2 uur.
6. Gebruik deze optie indien nodig om te zoeken naar een specifieke campagnerecord.
7. Gegevens met uitzonderingen worden met rode achtergrond gemarkeerd. Daarnaast wordt in het meldingspictogram in de toepassingskop het aantal uitzonderingen weergegeven. In de kolom Naam campagne worden ook campagnes met een waarschuwing voor de campagnenaam aangegeven.
8. Klik op het nummer dat in een cel in het raster wordt weergegeven om het pop-upvenster met uitzonderingen te openen. Alleen de top 50 uitzonderingen worden weergegeven. Kiek de **knop ALLE RECORDS** weergeven aan om de hele lijst weer te geven.

Velden

Veld	Beschrijving
Campagnenaam	De naam van de campagne

Geüpload	Aantal geüploade contacten
Geleverd	Aantal afgeleverde contacten
Verwerkt	Aantal verwerkte contacten

Prognose campagne

Campagneprognose is een functie waarbij de toepassing de prognose weergeeft van de contacten die mogelijk worden gebeld of geblokkeerd in de volgende drie uur. Op de pagina Campagneprognose worden twee tabbladen weergegeven- Leveringsprognose contacten en Prognose uitsluiting contacten.

Prognose aflevering contact

In de prognose levering contact wordt de prognose weergegeven voor het mogelijke aantal contacten dat kan worden gebeld in de volgende drie uur, te beginnen met de laatste tijd die is geraadpleegd of vernieuwd. In de prognose worden de gegevens weergegeven in intervallen van 15 minuten.

1. Navigeer naar **Meldingen** > **Prognose campagne** > **Leveringsprognosecontact**.
2. Selecteer de **Tijdzone** waarvoor u de gegevens voor leveringsprognose wilt weergeven. De toepassing controleert de datum-tijd op basis van de tijdzone die door de gebruiker is geselecteerd en geeft de gegevens weer voor de prognose voor de contactaflevering. Dit is een optionele configuratie. De eigenschap IsTimeZoneRequiredForFilter moet worden ingesteld op waar in het bestand Service web.config om een prognose voor de levering van contacten te krijgen op tijdzone.

   Als de gebruiker bijvoorbeeld GMT selecteert als de tijdzone en de server in de IST-tijdzone, worden in het rapport gegevens weergegeven van 0530 am, aangezien dit gelijk staat aan 00,00 van GMT.
3. **In de prognose** contactleveringsprognose worden voor elke vermelde campagne nieuwe contacten weergegeven die beschikbaar zijn voor aflevering onder de kolom Nieuw. Onder kolommen die met tijd zijn aangegeven met intervallen van 15 minuten, geeft de toepassing het aantal contacten weer dat volgens de geconfigureerde Contact Selec- tion Strategy (CSS) gepland staat om te worden afgeleverd.
4. Vouw de campagnes uit om de CSS-wijze op te splitsen van de contacten die worden geleverd voor elk tijdsinterval. Contacten worden slechts één keer geteld voor de eerste voorwaarde, ook al voldoen ze aan meerdere voorwaarden.

   Stel dat u één contact uploadt dat voldoet aan twee voorwaarden – Voorwaarde 1 en Voorwaarde 2 Als dit contact aan beide voorwaarden voldoet, wordt dit contact alleen voor de eerste voorwaarde meegeteld. Hoewel dit contact ook aan de tweede voorwaarde voldoet, wordt het aantal voor de tweede voorwaarde weergegeven als nul.

Prognose contactuitsluiten

Prognose contactuitsluiten geeft een overzicht van het mogelijke aantal contacten dat de komende

drie uur kan worden uitgesloten van gebeld, te beginnen met de laatste tijd die is geraadpleegd of vernieuwd.

1. Navigeer naar **Meldingen** > **Prognose** campagne> **Prognose uitsluiting van contacten**.
2. Selecteer de **Tijdzone** waarvoor u de prognosegegevens voor contactuitsluiten wilt. De toepassing controleert de datum-tijd op basis van de tijdzone die door de gebruiker is geselecteerd en geeft de gegevens voor de prognose voor contactuitsluiten weer. Dit is een optionele configuratie. De eigenschap IsTimeZoneRequiredForFilter moet in het bestand Service web.config op Waar worden ingesteld om prognose contactuitsluiting per tijdzone te krijgen.

   Als de gebruiker bijvoorbeeld GMT selecteert als de tijdzone en de server in de IST-tijdzone, worden in het rapport gegevens weergegeven van 0530 am, aangezien dit gelijk staat aan 00,00 van GMT.
3. Selecteer de **campagne** om campagnespecifieke gegevens weer te geven.
4. Klik op **Exporteren** om de rapporten Prognose contactuitsluiten te downloaden.

Velden

Velden	Beschrijving
Campagnenaam	De naam van de campagne.
Totaal aantal contacten	Het totale aantal open contacten aan het begin van de dag. Bij deze contacten kunt u verse en opnieuw geplande contacten opnemen. Deze aantallen neemt toe wanneer nieuwe contactpersonen worden geüpload. en niet afgebroken- menten wanneer contacten worden gebeld / opnieuw gepland / status gewijzigd van open. De geconfigureerde voorspellingsuren zijn niet van invloed op dit aantal.
Contactpersonen openen	De totale contacten die beschikbaar zijn om te worden gebeld voor de cor-reagerende campagne. Bij deze contacten kunt u verse en opnieuw geplande contacten opnemen. Deze kolom is in de volgende onderdelen gesplitst: **Totaal** - Geeft het totaal aantal open contacten voor de camera weer. Het aantal verandert dynamisch - neemt toe wanneer con-tacts worden geüpload/opnieuw gepland en aflopende bij weggebeld / gesloten of status gewijzigd van geopend. **Vandaag geüpload** : geeft het aantal open contacten weer dat tijdens de huidige dag voor de campagne is geüpload.

Beschikbare contactpersonen	Het aantal open contacten dat kan worden gebeld of de volgende drie uur. Opmerking: de kolomkop bevat de duur die is geconfigureerd in de servicecomponent web.config property ExclusionPredictionInHours. Als de uren die hier zijn geconfigureerd, twee uur zijn, wordt de koptekst weergegeven als Beschikbare contacten voor de volgende 2 uur. **Totaal** - geeft het totaal aantal open contacten weer voor de campagne die moeten worden gebeld voor de huidige dag. **Geüpload vandaag** - Geeft het aantal open contactpersonen weer

	die tijdens de huidige dag zijn geüpload om op dezelfde dag voor de campagne te worden gebeld.
Contact geblokkeerd	Geblokkeerde contactpersonen op een lijst weergeven.
Staatsrecht	Geeft het aantal contacten weer voor de campagne die zijn geblokkeerd door de staatswet.
Niet bellen	Geeft het aantal contacten voor de campagne weer die zijn geblokkeerd door DNC (Niet bellen).
Nationaal niet bellen	Geeft het aantal contacten weer voor de campagne die zijn geblokkeerd door NDNC (Nationaal Niet bellen).
Bezorgde contacten	Lijst met aantal totaal aantal afgeleverde contacten
Css (Contact selection Strategy, contactselectiestrategie)	Geeft het aantal contacten voor de campagne weer die zijn geblokkeerd door DE CSS-voorwaarden.
Vers	Geeft het aantal nieuwe contacten voor de campagne weer die wachten om te worden gebeld op de huidige dag.
Planning	Geeft het aantal opnieuw geplande contacten weer voor de campagne die wachten om te worden gebeld op de huidige dag.
Geschatte voltooiingstijd	Dit is de Geschatte voltooiingstijd voor alle kiesbare contacten in de campagne die moeten worden gebeld. Dit wordt berekend op basis van de gegevens uit het verleden en huidige dag van het totale aantal verwerkte records en de totale duur ervan. Opmerkingen: Enzovoort en het voltooiingspercentage zijn niet van toepassing op campagnes voor gedeelde lijsten. Campagnes met lijsten buiten de voorspellingsuren worden in het uitsluitingsrapport weergegeven, maar alleen als ze de status Uitvoeren hebben of expec - te zijn in de staat tot uitvoering in de voorspellingsuren.
Voltooiingspercentage	Het percentage contacten dat is gebeld (van het totale aantal geüploade contacten voor de campagne). De formule is (Voltooide contacten * 100) / Totaal contacten. Het totaal aantal contacten wordt berekend volgens de volgende formule: *TotalContacten = Telling(open) + Telling(gesloten) + Telling(overig)*

Gereedschap

Het menu Extra bevat de module Call Recording en de module Opschonen en Archiveren.

Met gespreksopnamen kunnen gebruikers de opnamen van elk verbonden gesprek zoeken en openen. Klik hier voor meer informatie.

Met het hulpprogramma Opschonen en archief kunnen gebruikers de tenantdatabases automatisch opschonen. Dit hulpmiddel voorkomt de noodzaak van moeizaam handmatig werk dat bij dergelijke activiteiten hoort. Over een periode, naarmate het gebruik van de toepassing toeneemt, neemt de database exponentieel toe. Klik hier voor meer informatie.

Opschonen en archief

Met het hulpprogramma Opschonen en archief kunnen gebruikers gegevensbestanden automatisch uit de databases verwijderen. Dit hulpmiddel helpt het vervelend handmatige werk dat bij dergelijke activiteiten hoort, te voorkomen. Als u een database opschoont, worden de gegevens die u opgeeft uit de database verwijderd. Nadat de gegevens zijn verwijderd, kunnen deze niet worden hersteld.

Wanneer het gebruik van de toepassing toeneemt, neemt de omvang van de database ook exponentieel toe. Om deze gegevensgrootte in toom te houden om prestatieproblemen te voorkomen, is het noodzakelijk dat we een robuuste bewaarplan hebben. Het hulpprogramma Opschonen en archief is een opschoonprogramma dat u helpt de doelstellingen van het plan voor het bewaren van gegevens te bereiken. Met het hulpprogramma Opschonen en archiveren kunt u alleen de gegevens van de databases opschonen of daarnaast de opschoonde gegevens archiveren.

U kunt bestanden met gegevens opschonen en archiveren. Als u ervoor kiest om de gewiste gegevens te archiveren, selecteert u een van de volgende opties:

- **Archiveren op een Amazon S3-periode of op een gedeelde schijf** - De gegevens worden opgeslagen als een bestand met door komma's gescheiden waarden (CSV). De volgende bestandsnaam wordt gevolgd door <TableName>_<PurgeDate In de indeling JJJJYMMD>. Bijvoorbeeld AuditTrail_20210326.
- **Archiveren op een andere MS SQL-database** - U moet eerst een database maken op MS SQL en deze databasenaam gebruiken om de archiefinstellingen te configureren.

Instellingen

1. Ga naar **Instellingen en zorg ervoor dat** Opschonen **is ingesteld op Aan** . Gebruikers kunnen dit niet TURN.
2. Zet de **optie Archief** op **UIT** als u niet wilt dat de opschoonde gegevens worden gearchiveerd.

   Opmerking: als u TURN de optie Archief UITSCHAKELT, verwijdert het hulpprogramma de opgeschoonde gegevens permanent uit de database. U hebt geen toegang tot de gewiste gegevens.
3. Selecteer het juiste **archieftype**. Zie voor meer informatie "Archieftype" op pagina 184.
4. Selecteer een **planning** voor de opschoonactiviteit van **Dagelijks**, **Wekelijks** en **Maandelijks**.

a. Dagelijks - de database wordt op de geconfigureerde begin- en eindtijden eenmaal per dag opgeschoond.

   Opmerking: als u de planning Per dag kiest, vult u het veld Uitgesloten dagen in - dit is optioneel.

b. Wekelijks: de database wordt één keer per week op de geconfigureerde begin- en eindtijden opgeschoond. Als u dit uitvoeringstype selecteert, selecteert u een Weekdag om de database te verwijderen.

c. Maandelijks - de toepassing configureert de database één keer per maand op het geconfigureerde tijdstip. Als u deze optie selecteert, kunt u Einde van maand selecteren om de gegevens op de laatste kalenderdag van de maand tussen de geconfigureerde begin- en eindtijden te verwijderen. Als u wilt dat het opschonen elke maand op een bepaalde datum wordt weergegeven, kiest u de optie Datum en selecteert u een datum voor de opschoonactiviteit.

   Opmerking: als u de optie Datum selecteert en een datum selecteert die niet van toepassing is voor een bepaalde maand, wordt de opschoonactiviteit voor die maand overgeslagen. Als u bijvoorbeeld 30 als datum kiest, wordt de activiteit voor opschonen overgeslagen in februari.

5. Selecteer een **begintijd** voor de opschoonactiviteit.
6. Selecteer een **eindtijd** voor de opschoonactiviteit. De opschoonactiviteit eindigt op de geconfigureerde eindtijd, zelfs als er opschonen van records in behandeling zijn. Deze resterende records worden gebruikt voor opschonen op het volgende geplande opschonen.
7. Selecteer de **Uitgesloten dagen**. In het veld Uitgesloten dagen kunt u de dagen van de week configureren waarop u niet wilt dat de toepassing de activiteit Opschonen (of Opschonen en archief) uitvoert. Zo blijven de gegevens bewaard voor dagen waarop de functie is gewist. Dit veld is optioneel. u meerdere dagen kunt selecteren.
8. Klik op **Opslaan**.

Tabelgroepen

Tabelgroepen is de sectie waarin alle transactietabellen (alleen die kunnen worden opgeschoond) worden weergegeven. De tabellen Kern en Rapportage worden op afzonderlijke tabbladen weergegeven. Beschikbare tabellen in zowel de sectie Kern als Rapporten worden vermeld door het hulpprogramma Opschonen. Als een tabel of veld bij een toekomstige patch wordt toegevoegd/verwijderd, zal het patch-installatieprogramma dit afhandelen. Handmatige tussenkomst is niet nodig.

Wijziging in gegevenstype (bijvoorbeeld van int naar varchar) en veldgrootte wordt niet afgehandeld door het hulpprogramma Opschonen en Archief. U moet een script (in de archiefdatabase) dat van het team Services is voorzien, handmatig uitvoeren. Met dit script wijzigt u het gegevenstype voordat met de volgende geplande opschoonactiviteit wordt gestart.

In tabelgroep worden de volgende parameters weergegeven:

Veld	Beschrijving
Naam tabel	De naam van de tabel die beschikbaar is voor opschonen. Het tabelpictogram voor de naam van de tabel is oranje als het een door de gebruiker gedefinieerde tabel is en grijs als het een systeemtabel is. U kunt Opschonen niet uitschakelen voor een systeemtabel. Het opschonen is verplicht per configuratie.
Beschrijving	Beschrijving van de in de tabel opgeslagen gegevens

Bewaardagen	Het aantal dagen waarin de gegevens in de specifieke tabel moeten worden bewaard. Het hulpprogramma Opschonen en archief opgeschoond gegevens die ouder zijn dan het aantal bewaardagen dat hier is geconfigureerd. Als u bijvoorbeeld 100 dagen hebt geconfigureerd, worden gegevens ouder dan 100 dagen opgeschoond (en gearchiveerd indien opgeslagen). De opgeschoonde en gearchiveerde gegevens zijn niet beschikbaar voor gebruik

	(rapporten of andere) wanneer deze uit de databasetabel wordt verwijderd. Als u 0 (nul) dagen configureert als Bewaren, worden alle records in de database in het geconfigureerde opschoonvenster uit de database verwijderd. De tabelgroep wordt geleverd met de standaardwaarde voor bewaardagen van 365 dagen.
Archief	Als u ervoor hebt gekozen om uw gegevens te archiveren in de algemene sectie Instellingen, kunt u ervoor kiezen hier geen specifieke tabellen te archiveren. Als u ervoor heeft gekozen uw gegevens NIET te archiveren in de algemene sectie Instellingen, worden de tabelgegevens niet opgeslagen door de optie Archief in deze sectie in te schakelen.
Zuiveren	U kunt niet kiezen tussen TURN opschonen in de algemene sectie Instellingen. U kunt ervoor kiezen geen gegevens uit bepaalde tabellen te verwijderen. TURN de optie Opschonen uit (voor de specifieke tabel) voor specifieke tabellen. Zo voorkomt u dat de gegevens in deze tabel niet worden opgeschoond, ook al zijn gegevens ouder dan de gedefinieerde Bewaardagen.
Dagen voor bewaren van archief	Dit is het aantal dagen waarop de gearchiveerde gegevens worden bewaard. Dit verschilt van de Bewaardagen in Sl. Nummer 3 hierboven. Als u bijvoorbeeld hebt aangegeven dat gegevens van 365 dagen bewaard moeten blijven, worden die gegevens bewaard. De archiefbewaardagen bewaart deze back-upgegevens voor het aantal dagen dat is opgegeven.
Archief opschonen	TURN deze optie INGESCHAKELD als u de 'gearchiveerde' gegevens wilt opschonen na de dagen voor het bewaren van het archief.
Acties	U kunt hier bewaardagen, TURN UIT of AAN archiveren en/of opschonen, dagen voor archiefbewaarin wijzigen en TURN aan/UIT archief opschonen. Klik op Opslaan in de modus Bewerken om uw wijzigingen op te slaan of op Annuleren om de wijzigingen ongedaan te maken.

Procescontrole

In het gedeelte Procescontrole van het hulpprogramma Opschonen en archief wordt de voortgang van het opschonen en de archiefactiviteit weergegeven.

Veld	Beschrijving
Type	Type tabel dat wordt opgeschoond, dat wil hebben: Kern of Rapportage

Begintijd activiteit	Begintijd van de activiteit opschonen en archief
Eindtijd activiteit	Eindtijd van de activiteit opschonen en archief
Status	Status opschonen **Gepauzeerd geeft aan dat het opschonen** en archief onderbroken wordt omdat de geconfigureerde eindtijd wordt bereikt. Deze status geeft ook aan dat de opschoon- en archiefactiviteit niet is voltooid - er zijn resterende

	records die moeten worden opgeschoond en gearchiveerd. De activiteit begint opnieuw op de volgende geconfigureerde begintijd en opgeschoond de records die ouder zijn volgens de geconfigureerde Bewaardagen. **Geslaagd betekent** dat alle records zijn opgeschoond (en gearchiveerd, indien geconfigureerd). **Uitgevallen** geeft aan dat het opschonen of archiefhulpprogramma is mislukt. Raadpleeg de Logboeken met de PurgeArchive-componenten voor het oplossen van problemen.
Records beïnvloed	Het aantal records dat is opgeschoond (en opgeslagen indien geconfigureerd) als onderdeel van deze opschoonactiviteit. Als het aantal records in een tabel erg groot is, voert het hulpprogramma Opschonen en Archief de activiteit batchgewijs uit, waarbij elke batch een vooraf geconfigureerd aantal records tegelijk bevat. Dit aantal wordt opgegeven in de eigenschap PurgeBatchSize van het PurgeArchive web.- configbestand.
Statusdetails	
Wordt uitgevoerd	Stel dat er 50.000 records in een tabel staan. De records worden opgeschoond in 5 iteraties van elk 10.000. Totdat de laatste iteratie is voltooid en alle records zijn opgeschoond, wordt de status In behandeling weergegeven.
Geslaagd	Als er 50.000 records in een tabel aanwezig zijn en alle records worden opgeschoond (alle iteraties), is de status Geslaagd.
Onderbroken	Een tabel bevat 50.000 records en vereist 5 iteraties van elk 10.000 records om te worden opgeschoond. De eerste drie iteraties zijn voltooid. Op de geconfigureerde eindtijd wordt de opschoonactiviteit gestopt wanneer de vierde set wordt opgeschoond. De status wordt gemarkeerd als Gepauzeerd. De resterende 20.000 records worden opgeschoond wanneer de begintijd van de volgende opschoonactiviteit wordt bereikt.
Storing	Een tabel bevat 50.000 records en wordt opgeschoond in vijf iteraties van elk 10.000. Als de eerste iteratie succesvol is en de tweede iter-atie om een bepaalde reden mislukt (bijvoorbeeld door een databasefout), wordt de opschoonactiviteit gemarkeerd als Fout. Raadpleeg de logbestanden en problemen oplossen.

Configuratie bestanden opschonen

Met de configuratie voor opschonen kunt u de instellingen voor opschonen voor gearchiveerde bestanden configureren. De gegevens worden toegevoegd aan de verschillende databasetabellen en sommige bestanden worden dagelijks of met geconfigureerde intervallen opgeslagen in verschillende mappen. Deze bestanden kunnen uploadgegevens voor contactbestanden, foutgegevens voor contactbestanden enzovoort bevatten. Deze bestanden kunnen in aantal en

grootte groeien en schijfruimte in beslag nemen, waardoor het systeem langzamer wordt. Dit gaat in tegen het optimale bewaarplan. Gebruik de configuratie voor opschonen van bestanden om bestanden en opslagruimte te beheren. Ga naar het gedeelte Configuratie van bestanden opschonen om het raster te openen met de configuraties die al worden gebruikt.

Raadpleeg Configuratie bestand opschonen voor meer informatie.

Configuratie bestand opschonen

U kunt de volgende instellingen toevoegen:

- Bestanden opschonen
- Instellingen voor bestanden opschonen

Opschoonbestanden toevoegen

Met de functie Bestanden opschonen kunt u locaties configureren waar de opgeschoonde gegevens worden opgeslagen, zoals een lokale schijf, een gedeelde schijf of een Amazon S3-periode.

1. Geef een **beschrijving van de map Opschonen op**.
2. Geef een **maptype** voor opschonen. De beschikbare opties zijn **Lokaal**, **S3** en **Gedeelde schijf**.
   a. Voer het pad naar de **lokale** map in, waar de bestanden moeten worden opgeschoond.
   b. Selecteer de **Amazon S3** als uw bestanden zijn opgeslagen in een Amazon S3-periode. Selecteer de **S3-instellingen** in de vervolgkeuzelijst. Zie Instellingen voor bestand opschonen. Schakel het selectievakje S3-instellingen archief in als u deze instellingen wilt opslaan in een archief. Selecteer het **pad van de S3-map** of vermeld de URL van de S3-map in het veld S3-pad.
   c. Selecteer het **gedeelde station** als uw bestanden op een gedeeld station zijn opgeslagen. Als u gedeelde schijf selecteert, selecteert u de **instellingen** voor GedeeldeDrive in de vervolgkeuzelijst. Zie Instellingen voor bestand opschonen. Schakel het **selectievakje Instellingen** voor Gedeelde schijf in archief in als u deze instellingen in een archief wilt opslaan. Selecteer in het **veld Pad** gedeelde schijf het pad van de map Gedeeld station.

      Opmerking: neem bij het geven van het pad geen slash/backslash op aan het begin. Als u bijvoorbeeld wilt dat uw gegevens in de map Archief van de computer worden gearchiveerd met IP adres 172.20.3.74, geeft u het IP-adres op als 172.20.3.74 en het pad als Archief. Als u een submap onder Archief gebruikt, geeft u het juiste pad op - Archive\PurgeData.
   d. **Selecteer Google-cloudopslag** als uw bestanden zijn opgeslagen in Google-cloudopslag. Als u gedeeld station selecteert, selecteert u de **Google Cloud Storage-instellingen** in de vervolgkeuzelijst. Zie Instellingen voor bestand opschonen. Schakel het **selectievakje Opslaginstellingen** archief in als u deze instellingen wilt opslaan in een archief. Selecteer in het **veld Periodepad** het pad van de periodemap.
3. Schakel het **selectievakje Submap inschakelen** in als u de gearchiveerde bestanden in alle submappen onder de hoofdmap wilt opschonen.
4. Selecteer of geef het aantal **bewaardagen op**.
5. Als u de gearchiveerde bestanden wilt opschonen, schakelt u het **selectievakje Opschonen inschakelen** in.
6. Klik op **Opslaan**.

Instellingen voor opschonen toevoegen

Met de configuratie voor instellingen voor bestanden opschonen kunt u alle toegangsdetails (locaties en referenties) over uw bestandslocaties - Amazon S3-periode of Shared Drive - opgeven op een algemene pagina. U kunt deze instellingen vervolgens raadplegen op de pagina Bestand opschonen. Dit spaart u de tijd die nodig is om alle verificatiedetails voor elke opschoonactiviteit in te voeren. Alle geconfigureerde instellingen worden weergegeven wanneer u naar de pagina navigeert.

1. Ga naar Instellingen voor **opschoonbestand toevoegen en voer de Naam** van de **instellingen**in.
2. Selecteer het juiste **instellingstype**.
3. Als het instellingstype S3 **is**, voert u de AWS-toegangssleutel, de AWS-sleutel, het eindpunt van de AWS-regio, de KMS-sleutel en de serversleuteling in. Selecteer KMS Encrypt als u wilt dat de gegevens worden gecodeerd met KMS-codering van AWS.
4. Als het instellingstype Gedeeld station **is**, geeft u het IP-adres, gebruikers-id en wachtwoord op.
5. Als het instellingstype Google Cloud Storage **is**, voert u het accounttype, privésleutel en E-mailadres van klant in.
6. Klik op **Opslaan**.

De instellingen voor opschonen of opschonen bewerken

1. Selecteer de opties Bestand opschonen of Bestand opschonen en klik op **Bewerken** onder **Bewerkingsnummer** Tab.
2. Werk de details bij en klik op **Opslaan**.

Instellingen voor opschonen of opschonen verwijderen

1. Selecteer de opties Bestand opschonen of Bestand opschonen en klik op **Verwijderen** onder **Bewerking** Tab.
2. Klik op **OK** in het bevestigingsbericht.

Archieftype

Campagnebeheer biedt de volgende archieftypen:

Amazon S3 bucketarchieftype

1. Ga naar **Instellingen** Tab en zorg ervoor dat de **optie Opschonen** is ingesteld op Aan. Gebruikers kunnen dit niet TURN.
2. Schakel de **optie Archief** uit als u niet wilt dat de opschoonde gegevens worden gearchiveerd.

Opmerking: als u TURN de optie Archief UITSCHAKELT, verwijdert het hulpprogramma de opgeschoonde gegevens permanent uit de database. U hebt geen toegang tot de gewiste gegevens.

3. Selecteer het **archieftype** als Amazon S3.
4. Voer de **S3-URL** in waar uw gearchiveerde gegevens worden opgeslagen. Maak een aparte map in de Amazon S3-periode voor de gearchiveerde gegevens en configureer de map in het veld S3 URL.
5. Geef het eindpunt **voor de**AWS-regio op. Uw AWS S3-bucket bevindt zich in deze regio.
6. Voer de **AWS-toegangssleutel in**. Dit is de sleutel tot uw AWS S3-bucket. Toegangstoetsen worden gebruikt om de verzoeken te ondertekenen die u naar Amazon S3 stuurt. AWS valideert deze sleutel en biedt toegang. U gebruikt de toegangscodes om API verzoeken die u aan AWS doet, te tekenen.
7. Voer de **Amazon AWS KMS Encrypt** (Key Management Service) in. U kunt de waarde instellen als waar of onwaar. Als dit waar is ingesteld, versleutelt dit de gegevens die in de S3-periode zijn opgeslagen.
8. Voer de SECRET-sleutel van **AWS**in. Dit is de geheime sleutel (net als het wachtwoord) voor de AWS Access Key die in item 5 hierboven is weergegeven. Voor verificatie is de combinatie van een toegangssleutel-id en een geheime toegangssleutel vereist.
9. Voer de **servercodering in**. Dit is de versleutelings-/decryptesleutel, waarmee wordt gedefinieerd dat de opgeschoonde gegevens worden versleuteld met de KMS-codering (Key Management System).
10. Voer de **KMS-sleutel in**. Dit is de sleutel om de gegevens op S3-bucket te decoderen.

Archieftype Gedeeld schijf

1. Selecteer het **archieftype** Als **Gedeeld station**.
2. Voer het **IP** adres of de **hostnaam** in van het apparaat waarop uw gearchiveerde gegevens zijn opgeslagen.
3. Geef de **gebruikers-id** op van de gebruiker die het bovenstaande station kan gebruiken om de gegevens op te slaan. Dit moet een verzameling van het domein en de gebruikersnaam zijn. Bijvoorbeeld <domein>\Gebruikersnaam.
4. Geef het wachtwoord op dat de gebruiker moet gebruiken om het gedeelde station te openen.
5. Voer het pad op het gedeelde station in waar uw gegevens moeten worden gearchiveerd.

   Opmerking: neem bij het geven van het pad geen slash/backslash op aan het begin. Als u bijvoorbeeld wilt dat uw gegevens in de map Archief van de computer worden gearchiveerd met IP adres 172.20.3.74, geeft u het IP-adres op als 172.20.3.74 en het pad als Archief. Als u een submap onder Archief gebruikt, geeft u het juiste pad op - Archive\PurgeData.

Type databasearchief

1. Selecteer het **archieftype** als **Database**.
2. Selecteer als volgt een verificatietype:

a. **SQL-verificatie**: dit is een verificatie die standaard wordt gebruikt voor verschillende databasesystemen, en bestaat uit een gebruikersnaam en een wachtwoord. Het is duidelijk dat een instantie van SQL Server meerdere gebruikersaccounts kan hebben (met behulp van SQL-verificatie) met verschillende gebruikersnamen en wachtwoorden. In

gedeelde servers waar verschillende gebruikers toegang zouden moeten hebben tot verschillende databases, wordt SQL-verificatie gewenst. SQL-verificatie is ook vereist wanneer een client (externe computer) verbinding maakt met een instantie van SQL-server op een andere computer dan de computer waarop de client wordt uitgevoerd.

b. **Windows-verificatie**: wanneer u de server van SQL opent vanaf dezelfde computer. de server is geïnstalleerd, wordt u doorgaans niet gevraagd om een gebruikersnaam en wachtwoord in te voeren. Bij Windows-verificatie weet de serverservice SQL al dat er iemand is aangemeld bij het besturingssysteem met de geverifieerde referenties. De SQL-serverservice gebruikt deze gegevens om de gebruiker in de databases toe te staan. Natuurlijk werkt dit zolang de client zich op dezelfde computer bevindt als de SQL-server, of zolang de verbindende client overeenkomt met de Windows-referenties van de server. Windows-verificatie wordt vaak gebruikt als een meer gelijktijdige manier om u aan te melden bij een serverexemp instance SQL zonder een gebruikersnaam en wachtwoord te typen. Wanneer er meer gebruikers bij het netwerk betrokken zijn, of wanneer er externe verbindingen tot stand worden gebracht met de SQL-server, moet SQL-verificatie worden gebruikt.

3. Geef het **IP adres** op van het apparaat met de database waarop uw gearchiveerde gegevens zijn opgeslagen.
4. Geef het **poortnummer** op dat communiceert met de database waar de gearchiveerde gegevens worden opgeslagen.
5. Geef de **databasenaam op** . Maak een database via SQL Studio om de gewiste gegevens te archiveren. Geef de databasenaam op in dit veld.
6. Geef de **gebruikers-id** en het **wachtwoord** op van de gebruiker die toegang tot de database heeft.

Archieftype Google-opslag

1. Selecteer het **archieftype** als **Google Cloud Storage**.
2. Selecteer als volgt een verificatietype:
   a. **SQL-verificatie**: dit is een standaardverificatie die wordt gebruikt voor verschillende databasesystemen, en bevat een gebruikersnaam en een wachtwoord. Het spreekt vanzelf dat een instantie van SQL Server mul- tiple gebruikersaccounts kan hebben (met behulp van SQL-verificatie) met verschillende gebruikersnamen en wachtwoorden. In gedeelde servers waar verschillende gebruikers toegang moeten hebben tot verschillende databases, heeft SQL-verificatie de voorkeur. SQL-verificatie is ook vereist wanneer een client (externe computer) verbinding maakt met een instantie van SQL-server op een andere computer dan de computer waarop de client wordt uitgevoerd.
   b. **Windows-verificatie**: wanneer u de server SQL opent op dezelfde computer als waarop deze is geïnstalleerd, wordt u doorgaans niet gevraagd om een gebruikersnaam en wachtwoord in te voeren. Bij Windows-verificatie weet de serverservice SQL al dat er iemand is aangemeld bij het besturingssysteem met de geverifieerde referenties. De SQL-serverservice gebruikt deze gegevens om de gebruiker in de databases toe te staan. Natuurlijk werkt dit zolang de client zich op dezelfde computer bevindt als de

SQL-server, of zolang de verbindende client overeenkomt met de Windows-referenties van de server. Windows-verificatie wordt vaak gebruikt als een meer gelijktijdige manier om u aan te melden bij een serverexemp instance SQL zonder een gebruikersnaam en wachtwoord te typen.

Als er meer gebruikers bij het netwerk betrokken zijn, of wanneer er externe verbindingen met de SQL-server worden gemaakt, moet SQL-verificatie worden gebruikt.

3. Voer het periodepad van het **archief in**. Dit is het pad op Google Cloud Storage waar de toepassing de gearchiveerde gegevens opslaat.
4. Geef het **accounttype op**. Dit is het accounttype dat wordt gebruikt om toegang te krijgen tot Google Cloud Storage. Gebruik ser- vice_account als het standaard accounttype.
5. Voer het e-mailadres van de **klant in**. Dit is het e-mailadres van de Client-account voor Google Cloud Platform die wordt gebruikt om toegang te krijgen tot de Google Cloud Storage.
6. Voer de **privésleutel in**. Dit is de privésleutel van het Google-account die toegang biedt tot de Google Cloud Storage om de gearchiveerde gegevens te plaatsen.

Velden

Velden	Beschrijving
S3-URL	URL die uw gearchiveerde gegevens opslaat
Eindpunt AWS-regio	Regio waar uw AWS S3-bucket zich bevindt
AWS-toegangssleutel	Dit is de sleutel tot uw AWS S3-bucket. Toegangstoetsen worden gebruikt om de verzoeken te ondertekenen die u naar Amazon S3 stuurt. AWS valideert deze sleutel en biedt toegang. U gebruikt de toegangscodes om API verzoeken die u aan AWS doet, te tekenen.
Amazon AWS KMS Encrypt	Stel dit in als waar of onwaar. Als dit waar is ingesteld, versleutelt dit de gegevens die in de S3-periode zijn opgeslagen.
AWS-sleutel	Dit is de geheime sleutel (net als het wachtwoord) voor de AWS Access Key die in item 5 hierboven is weergegeven. Voor verificatie is de combinatie van een toegangssleutel-id en een geheime toegangssleutel vereist.
Servercodering	Dit is de versleutelings-/decryptesleutel, waarmee wordt gedefinieerd dat de opgeschoonde gegevens worden versleuteld met behulp van de KMS (Key Management System) van de AWS.
KMS-sleutel	Dit is de sleutel tot het decoderen van de gegevens op S3 bucket
Planning	Definieert de planning voor de opschoonactiviteit.
Uitgesloten dagen	In het veld Uitgesloten dagen kunt u de dagen van de week configureren waarop u niet wilt dat de toepassing de activiteit Opschonen (of Opschonen en archief) uitvoert. Hierdoor blijven de gegevens bewaard voor dagen dat wordt gewist en uitgesloten. Dit veld is optioneel. u meerdere dagen kunt selecteren.

het adres of de hostnaam van de IP	IP adres of de hostnaam van het apparaat waarop uw gearchiveerde gegevens zijn opgeslagen.
Gebruikers-id	Gebruikers-id van de gebruiker die het bovenstaande station kan gebruiken om de gegevens op te slaan. Dit moet een combinatie van domein en gebruikersnaam zijn.

Wachtwoord	Wachtwoord voor de gebruiker om toegang te krijgen tot de gedeelde schijf
Pad	Pad van gedeelde schijf waar gegevens moeten worden gearchiveerd
SQL-verificatie	Dit is een verificatie die standaard wordt gebruikt voor verschillende databasesystemen, en omvat een gebruikersnaam en een wachtwoord. Het is duidelijk dat een instantie van SQL-server meerdere gebruikersaccounts kan hebben (met SQL-verificatie) met verschillende gebruikersnamen en wachtwoorden. In gedeelde servers waar verschillende gebruikers toegang moeten hebben tot verschillende databases, heeft SQL-verificatie de voorkeur. SQL-verificatie is ook vereist wanneer een client (externe computer) verbinding maakt met een instantie van SQL-server op een andere computer dan de computer waarop de client wordt uitgevoerd.
Windows-verificatie	Wanneer u de server SQL opent op dezelfde computer als waarop deze is geïnstalleerd, wordt u doorgaans niet gevraagd om een gebruikersnaam en wachtwoord in te voeren. Bij Windows-verificatie weet de serverservice SQL al dat er iemand met de geverifieerde referenties bij het besturingssysteem is aangemeld. De SQL-serverservice gebruikt deze referenties om de gebruiker in de databases toe te staan. Natuurlijk werkt dit zolang de client zich op dezelfde computer bevindt als de SQL-server, of zolang de verbindende client voldoet aan de Windows-waarschuwingen van de server. Windows-verificatie wordt vaak gebruikt als een gemakkelijkere manier om u aan te melden bij een serverexemp instance met SQL zonder een gebruikersnaam en wachtwoord op te geven. Als er meer gebruikers bij het netwerk betrokken zijn, of wanneer er externe verbindingen tot stand worden gebracht met de SQL-server, moet SQL-verificatie worden gebruikt.
Bucket Path van archief	Dit is het pad op Google Cloud Storage waar de toepassing de gearchiveerde gegevens opslaat.
Accounttype	Dit is het accounttype dat wordt gebruikt om toegang te krijgen tot Google Cloud Storage. Gebruik service_account als standaardaccounttype.
E-mail client	Dit is het e-mailadres van de Client-account voor Google Cloud Platform die wordt gebruikt om toegang te krijgen tot de Google Cloud Storage. 8. Voer de privésleutel in.
Persoonlijke sleutel	Dit is de privésleutel van het Google-account die toegang biedt tot de Google Cloud Storage om de gearchiveerde gegevens te plaatsen.

Controle Agent Desktop

Control Agent Desktop is een uitgebreide webgebaseerde agenttoepassing waarmee besturingsagenten bewerkingen met één klik kunnen maken voor het beheren van contacten zonder toestemming tijdens handmatig bellen. Besturingselementen kunnen een of meer campagnes selecteren om contacten zonder toestemming te filteren op control Agent Desktop voor handmatig klikken. Daarnaast levert het rapport prestatierapporten die momentopnamen van cruciale gegevens bieden. Als een operator is geselecteerd voor de Groep zonder toestemming of de statusgroep, ontvangt de besturingsagent het contactnummer waarop hij of zij op zijn bureaublad moet klikken.

Opmerking: als campagnes die zijn toegewezen aan de beheeragent, worden verwijderd of als een nieuwe campagne aan de agent wordt toegewezen, zijn updates niet weergegeven in Control Agent Desktop. De gebruiker moet zich opnieuw aanmelden om de updates te zien.

Beschikbare filters

De volgende filters zijn beschikbaar:

- Alle - Hier worden alle contacten weergegeven.
- Normale contacten: geeft de contacten weer die niet zijn gemarkeerd als terugbelcontacten.
- Terugbelcontact: geeft weer welke contacten zijn gemarkeerd als terugbelcontacten.
- Voorkeurscampagnes - hiermee kunt u meerdere campagnes selecteren. De contacten worden gefilterd op basis van de geselecteerde campagnes.

Inloggen

Als u zich wilt aanmelden bij Control Agent Desktop, gaat u als volgt te werk:

1. Ga naar de aanmeldpagina van Controle Agent Desktop. DE URL wordt met het toepassingspakket geleverd.
2. Voer de gebruikers-id en het oorspronkelijke wachtwoord in dat bij het pakket is geleverd. Als u een Control-agent wilt toevoegen, raadpleegt u Gebruikers.

Agentstatus

De beschikbaarheidsstatus wordt agentaanwezigheid genoemd, en geeft een status aan zoals Gereed, Niet gereed enzovoort. Beheer Agent handmatig om de werkmodi te wijzigen van Gereed naar Niet gereed en vice versa. De volgende agentstatussen zijn beschikbaar:

- Gereed - de agent is beschikbaar voor het aannemen van gesprekken. Als de agent een gesprek niet binnen de geconfigureerde duur beantwoordt, wordt het gesprek ingetrokken en gerouteerd naar de volgende beschikbare agent.
- Niet gereed - de agent is op dit moment niet beschikbaar voor het aannemen van oproepen. De toepassing leidt gesprekken niet naar deze agent en leidt het gesprek niet naar de volgende beschikbare agent.

Als u de status wilt wijzigen, klikt u op de **vervolgkeuzelijst Status** rechtsboven op de pagina en selecteert u de juiste status.

Afmelden

Klik op de **vervolgkeuzelijst Status** in de rechterbovenhoek van de pagina en selecteer de **vervolgkeuzelijst Afmelden** uit.

Rapporten

Beheer Agent Desktop geeft de gegevens van de laatste één uur weer. In het rapport worden de volgende gegevens weergegeven:

- Prestaties - Percentage totale geaccepteerde contacten van totaal aantal contacten dat in het laatste uur is gepresenteerd.
- Efficiëntie - percentage totale aantal contacten geaccepteerd per minuut.
- Aantal campagnes toegewezen - Totale aantal campagnes dat aan een agent is toegewezen.
- Aantal campagnes waarvan de voorkeur wordt gegeven - Aantal geselecteerde campagnes voor gebruik.
- Totaal gepresenteerde contacten in de laatste 1 uur - Aantal contacten dat in het laatste uur aan een agent is gepresenteerd.
- Totaal contact geaccepteerd in de laatste 1 uur - aantal contacten dat door een agent is geaccepteerd in het laatste uur.
- Totaal aantal contacten ingetrokken in de laatste 1 uur - Aantal contacten dat aan een agent is gepresenteerd maar niet is geaccepteerd.