Webex Contact Center brukerveiledning for Campaign Manager

Versjon 4.2.1.2501

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

SPESIFIKASJONENE OG INFORMASJONEN MED HENSYN TIL PRODUKTENE I DENNE HÅNDBOKEN KAN ENDRES UTEN VARSEL. ALLE ERKLÆRINGER, ANBEFALINGER OG ALL INFORMASJON SKAL VÆRE NØYAKTIG, MEN FREMLEGGES UTEN NOEN FORM FOR GARANTI, HVERKEN DIREKTE ELLER INDIREKTE. BRUKERNE MÅ TA DET FULLE ANSVARET FOR BRUK AV PRODUKTENE.

PROGRAMVARELISENSEN OG DEN BEGRENSEDE GARANTIEN SOM FØLGER MED PRODUKTET, ER ANGITT I INFORMASJONSPAKKEN SOM LEVERES MED PRODUKTET, OG ER EN DEL AV DENNE REFERANSEN. HVIS DU IKKE FINNER PROGRAMVARELISENSEN ELLER DEN BEGRENSEDE GARANTIEN, KAN DU KONTAKTE CISCO-REPRESENTANTEN FOR Å FÅ EN KOPI.

Ciscos implementering av TCP-hodekomprimering er en tilpasning av et program som University of California, Berkeley (UCB) har utviklet som en del av UCBs fritt tilgjengelige domeneversjon av operativsystemet UNIX. Med enerett. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

TIL TROSS FOR EVENTUELLE GARANTIER I DETTE DOKUMENTET, ER ALLE DOKUMENTFILER OG ALL PROGRAMVARE FRA DISSE LEVERANDØRENE LEVERT "SOM DE ER" MED EVENTUELLE FEIL. CISCO OG OVENNEVNTE LEVERANDØRER FRASKRIVER SEG ALLE GARANTIER, DIREKTE ELLER INDIREKTE, INKLUDERT, UTEN BEGRENSNINGER, GARANTIENE OM SALGBARHET OG EGNETHET FOR SÆRSKILTE FORMÅL. FRASKRIVELSEN GJELDER OGSÅ ENHVER FORM FOR ANSVAR SOM FØLGE AV EVENTUELL KRENKELSE AV TREDJEPARTS RETTIGHETER OG GARANTIER I FORBINDELSE MED HANDEL, BRUK ELLER HANDELSKUTYME.

IKKE I NOE TILFELLE SKAL CISCO ELLER RESPEKTIVE LEVERANDØRER VÆRE ANSVARLIGE FOR INDIREKTE SKADER, SPESIELLE SKADER, ELLER FØLGESKADER, INKLUDERT, UTEN BEGRENSNING, TAP AV FORTJENESTE ELLER TAP AV ELLER SKADE PÅ DATA SOM OPPSTÅR SOM FØLGE AV BRUK ELLER MANGEL PÅ BRUK AV DENNE HÅNDBOKEN, SELV OM CISCO ELLER RESPEKTIVE LEVERANDØRER ER BLITT GJORT OPPMERKSOM PÅ MULIGHETENE FOR SLIKE SKADER.

Eventuelle IP-adresser og telefonnumre som brukes i dette dokumentet, er ikke ment å skulle være faktiske adresser og telefonnumre. Eventuelle eksempler, kommandoutdata, diagrammer over nettverkstopologi og andre tall som er inkludert i dokumentet, er bare for illustrasjonsformål. Eventuell bruk av faktiske IP-adresser eller telefonnumre i illustrasjoner, er utilsiktet og tilfeldig.

Alle trykte kopier og dupliserte myke kopier betraktes som ukontrollerte kopier, og den originale online-versjonen bør refereres til for nyeste versjon.

Cisco har mer enn 200 kontorer over hele verden. Adresser, telefonnumre og faksnumre er oppført på Cisco-nettstedet på www.cisco.com/go/offices.

Cisco og Cisco-logoen er varemerker eller registrerte varemerker for Cisco og/eller tilknyttede selskaper i USA og andre land. Hvis du vil se en liste over Cisco-varemerker, kan du gå til denne URL-adressen: www.cisco.com/go/trademarks. Tredjeparts varemerker som nevnes her, tilhører sine respektive eiere. Bruken av ordet partner antyder ikke et partnerskapsforhold mellom Cisco og noe annet selskap. (1110R)

© 2024 Cisco Systems, Inc. Med enerett.

Juridisk informasjon

SPESIFIKASJONENE OG INFORMASJONEN MED HENSYN TIL PRODUKTENE I DENNE HÅNDBOKEN KAN ENDRES UTEN VARSEL. ALLE ERKLÆRINGER, ANBEFALINGER OG ALL INFORMASJON SKAL VÆRE NØYAKTIG, MEN FREMLEGGES UTEN NOEN FORM FOR GARANTI, HVERKEN DIREKTE ELLER INDIREKTE. BRUKERNE MÅ TA DET FULLE ANSVARET FOR BRUK AV PRODUKTENE.

PROGRAMVARELISENSEN OG DEN BEGRENSEDE GARANTIEN SOM FØLGER MED PRODUKTET, ER ANGITT I INFORMASJONSPAKKEN SOM LEVERES MED PRODUKTET, OG ER EN DEL AV DENNE REFERANSEN. HVIS DU IKKE FINNER PROGRAMVARELISENSEN ELLER DEN BEGRENSEDE GARANTIEN, KAN DU KONTAKTE CISCO-REPRESENTANTEN FOR Å FÅ EN KOPI.

Ciscos implementering av TCP-hodekomprimering er en tilpasning av et program som University of California, Berkeley (UCB) har utviklet som en del av UCBs fritt tilgjengelige domeneversjon av operativsystemet UNIX. Med enerett. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

TIL TROSS FOR EVENTUELLE GARANTIER I DETTE DOKUMENTET, ER ALLE DOKUMENTFILER OG ALL PROGRAMVARE FRA DISSE LEVERANDØRENE LEVERT "SOM DE ER" MED EVENTUELLE FEIL. CISCO OG OVENNEVNTE LEVERANDØRER FRASKRIVER SEG ALLE GARANTIER, DIREKTE ELLER INDIREKTE, INKLUDERT, UTEN BEGRENSNINGER, GARANTIENE OM SALGBARHET OG EGNETHET FOR SÆRSKILTE FORMÅL. FRASKRIVELSEN GJELDER OGSÅ ENHVER FORM FOR ANSVAR SOM FØLGE AV EVENTUELL KRENKELSE AV TREDJEPARTS RETTIGHETER OG GARANTIER I FORBINDELSE MED HANDEL, BRUK ELLER HANDELSKUTYME.

IKKE I NOE TILFELLE SKAL CISCO ELLER RESPEKTIVE LEVERANDØRER VÆRE ANSVARLIGE FOR INDIREKTE SKADER, SPESIELLE SKADER, ELLER FØLGESKADER, INKLUDERT, UTEN BEGRENSNING, TAP AV FORTJENESTE ELLER TAP AV ELLER SKADE PÅ DATA SOM OPPSTÅR SOM FØLGE AV BRUK ELLER MANGEL PÅ BRUK AV DENNE HÅNDBOKEN, SELV OM CISCO ELLER RESPEKTIVE LEVERANDØRER ER BLITT GJORT OPPMERKSOM PÅ MULIGHETENE FOR SLIKE SKADER.

Eventuelle IP-adresser og telefonnumre som brukes i dette dokumentet, er ikke ment å skulle være faktiske adresser og telefonnumre. Eventuelle eksempler, kommandoutdata, diagrammer over nettverkstopologi og andre tall som er inkludert i dokumentet, er bare for illustrasjonsformål. Eventuell bruk av faktiske IP-adresser eller telefonnumre i illustrasjoner, er utilsiktet og tilfeldig.

Alle trykte kopier og dupliserte myke kopier betraktes som ikke-kontrollerte kopier, og den originale online-versjonen bør refereres til for siste versjon.

Cisco har mer enn 200 kontorer over hele verden. Adresser, telefonnumre og faksnumre er oppført på Cisco-nettstedet på Cisco.com.

Endre notat

Dette dokumentet beskriver oppdateringene som er gjort i brukerhåndboken for utgivelsen. Den inneholder en detaljert logg over endringer på tvers av ulike seksjoner.

Seksjon	Endre beskrivelse	Årsak til endring	Dato	Versjon
Brukere > roller	**Rollebasert tilgang for rapporter** Aktivere kontroll over datasynlighet basert på brukertillatelser: • Brukes på **historiske rapporter – beta**, med kontroll over kampanjer, kampanjegrupper og agenter ved arkivering av poster. • Filtre for kampanjer, kamaigngrupper og agenter i de historiske betarapportene styres nå av tilordnede rettigheter for disse enhetene. • Agentrettigheter legges til som en ny oppføring for alle oppringere. Agentfilter Tab vises bare hvis agentenes rettigheter er angitt.	Implementering av historiske rapporter – Beta	07/02/2025	4.2.1.2501
Skriptdesigner	**Forbedringer i skriptutforming** • Sidedesignoppdateringer: Den venstre menylinjen med tilgjengelige grupper er fjernet. Den første Tab, nå kalt "Liste", viser alle skjemaer som er tilgjengelige i systemet. • Faner og funksjonalitet: • Liste Tab: Viser et rutenett som inneholder listerelatert	Forbedringer i skriptutforming	07/02/2025	4.2.1.2501

	informasjon. - Skjema Tab:			

	- En ny rullegardinmeny for å velge en kampanje er lagt til, slik at brukerne kan lage skjemaer som er spesifikke for campaigns.
	- Skjemaopprettingselementer tidligere i menyen til venstre er flyttet til den øverste navigasjonen Tab.
	- All form creation functionality forblir uendret.
	- Rapport Tab:
	  - Rapportene på sidemenylinjen er fjernet og erstattet med en Tab under hovednavigasjonsfeltet.
	  - Rapportfunksjonene er uendret.			

System > Reas-signere Agenter	Alternativet Tilordne agenter på nytt på systemmenyen lar nå brukere tilordne AEM- og PCB-kontakter på nytt til forskjellige agenter, inkludert slettede eller inaktive agenter. • Tidligere ble slettede agenter fjernet fra Cam-paign Manager-systemet under synkronisering, noe som gjorde at deres	Tilordne agentforbedrin ger på nytt	07/02/2025	4.2.1.2501

	Tilknyttede kontakter uakseptable. - Med denne forbedringen beholdes slettede/inaktive agenter i AE-systemet med et flagg (IsDeleted = 1) i OBD_AgentSkills-tabellen, i stedet for å bli fjernet. - Dette sikrer at slettede/inaktive agenter forblir synlige på siden Tilordne agenter på nytt, slik at brukere kan filtrere og tilordne kontaktene sine til andre agenter. **Merk**: Funksjonene for personlig tilbakeringing og AEM gjelder ikke for Webex CC.			
System > område /Postnummer	**Oppdatering av tilstandskonfigurasjon** - Tilstandskonfigurasjonen flyttes til en ny gruppering med areal og postnummer, noe som gir et mer intuitivt og logisk grensesnitt for geografiske konfigurasjoner. - Staten Tab fjernes fra State Law Group, og justerer den med relaterte geografiske enheter.	Statlige lovendringer	07/02/2025	4.2.1.2501
Konfigurasjon av kampanje > AI	AI Configuration Tab er strømlinjeformet for å vise bare viktige elementer, og skaper et renere og mer brukervennlig grensesnitt. Brukergrensesnittet spiller av følgende elementer: - **Beste tiden å kontakte** Veksle. - **Glidebryteren** for kontaktterskel (maks. 100) med en tilsvarende Lagre-knapp.	AI-konfigurasjon Tab-forbedringer	7. februar 2025	4.2.1.2501

	Vi har fjernet RPC og			

	Terskelkalkulator fra brukergrensesnittet.			
Opplasting av kampanje > kontakt	Alternativer for sonenavn fjernet I Kontaktopplasting – Manuell, Profil, Salesforce og Acqueon-profilopplasting er følgende sonenavnalternativer fjernet: • Tidssone for kampanje • Områdespesifikk tidssone • Postnummerspesifikk tidssone • Område-postnummer-spesifikk tidssone • Tilstandsspesifikk tidssone Feltet Sonenavn (tidssone) kan fremdeles lastes opp som et valgfritt felt.	Forbedringer av Greenzone, State Law og Contact Block	07/02/2025	4.2.1.2501
Kampanje > Greenzone Set-tings	Alternativer for sonenavn fjernet I Kontaktopplasting – Manuell, Profil, Salesforce og Acqueon-profilopplasting er følgende sonenavnalternativer fjernet: - Tidssone for kampanje - Områdespesifikk tidssone - Postnummerspesifikk tidssone - Område-postnummer-spesifikk tidssone - Tilstandsspesifikk tidssone Feltet Sonenavn (tidssone) kan fremdeles lastes opp som et valgfritt felt.	Forbedringer av Greenzone, State Law og Contact Block	07/02/2025	4.2.1.2501
Kampanje > Greenzone Set-tings	**Fleksible Greenzone-konfigurasjoner** - Flere alternativer for beregning av grønne soner er nå tilgjengelige i kampanjekonfigurering. - Greenzone-bryteren er alltid aktivert og kan ikke deaktiveres.	Forbedringer av Greenzone, State Law og Contact Block	07/02/2025	4.2.1.2501

	• Det kreves minst ett Grøntsone-valg, med Tidssone for kampanje angitt som standardvalg for nye kampanjer. **Fleksible alternativer for Greenzone-konfigurasjon** • Tidssone for kampanje • Opplastet sone • Tilstand • Postnummer og ekstra postnummer • Retningsnummer (Gjeldende modus eller Alle moduser • Postnummer for modus (gjeldende modus eller alle moduser)			
Kampanje > statsrett Selec-tion	**Forbedringer i statsretten** Forbedret konfigurasjon av delstatslov gir nå større fleksibilitet ved å tillate flere valg. **Alternativer for konfigurasjon av delstatslov** • Tilstand • Postnummer og ekstra postnummer • Retningsnummer (Gjeldende modus eller Alle moduser) • Postnummer for modus (gjeldende modus eller alle moduser)	Forbedringer av Greenzone, State Law og Contact Block	07/02/2025	4.2.1.2501

Kampanje > Greenzone Set-tings	**Fjerning av forbedret greenzone som et spesifikt alternativ** • Enhanced Greenzone er fjernet som et stan-dalone-alternativ. • Brukere kan nå velge en kombinasjon av fleksibel grønn -	Forbedringer av Greenzone, State Law og Contact Block	07/02/2025	4.2.1.2501

	sonealternativer basert på deres krav. - En kombinasjon av alle tilgjengelige alternativer vil tilsvare Enhanced Greenzone. Greenzone beregningsalternativer etter fjerning av forbedret greenzone - Tidssone for kampanje - Opplastet sone - Tilstand - Postnummer og ekstra postnummer - Retningsnummer (Gjeldende modus eller Alle moduser) - Postnummer for modus (gjeldende modus eller alle moduser)			
Postnummer for system >	**Ekstra postnummerkonfigurasjon** - Ekstra postnummer kan ikke aktiveres uten å aktivere postnummer. - Postnummer kan imidlertid aktiveres uavhengig av hverandre i Flexible Greenzone og Enhanced State Law Con- figuration.	Forbedringer av Greenzone, State Law og Contact Block	07/02/2025	4.2.1.2501
Opplasting av kampanje > kontakt	**Forbedringer i opplasting av kontakter** I Kontaktopplasting – manuell, profil, Salesforce og Acqueon-profilopplasting er felttilordning av postnummer nå obligatorisk når du velger tilleggstilordning av postnummerfelt.	Forbedringer av Greenzone, State Law og Contact Block	07/02/2025	4.2.1.2501

Kampanjegruppe > tidssone	Innstillingene for tidssone er fjernet fra kampanjegrupper.	Forbedringer av Greenzone, State Law og Contact Block	07/02/2025	4.2.1.2501
Kampanje >	Forbedringer av type for tidssone	Greenzone, Stat	07/02/2025	4.2.1.2501

Bruk type tidssone	I Kampanjekonfigurasjon er alternativene som er tilgjengelige for tidssonebrukstype: • Ingen • Overstyre • Hvis alternativet Override (Overstyr) er valgt, viser systemet tidssonene som er aktivert for systemet.	Forbedringer av lov og kontaktblokk		
Kampanje > Greenzone	• Flere betingelser definerer hvordan kontakter ringes opp, basert på innstillingene for fleksibel grønn sone. • Kontakter ringes bare hvis de nødvendige betingelsene er oppfylt.	Forklarer con-dition-basert con- tact levering basert på skjæringspunkte t mellom ulike Greenzone set-tings	07/02/2025	4.2.1.2501

Kampanje-> kontaktliste r	**Tidssoneoppdatering for kontaktlister og global opplastingsside**
	• I kontaktlister Tab under Kampanjer viser følgende felt nå dato og klokkeslett basert på den konfigurerte systemtidssonen i stedet for UTC (servertidssone):
	  • Starttid-feltet i underfanen Kontaktliste. o
	  • ProcessedTime-feltet i Skrubbliste-under-Tab.
	• På den globale opplastingssiden spiller feltet Opplastet tid av dato og klokkeslett basert på den konfigurerte tidssonen i stedet for UTC (Server Timezone).
	Merk: Dette er betaversjon.
		Kontaktliste – tidssonerelaterte forbedringer	07/02/2025	4.2.1.2501

Kampanje	Forbedret WxCC forhåndsvisningskontakt	WxCC-sett forhånds-	07/02/2025	4.2.1.2501

Grupper >	Status ved å integrere den med prosessen Telefoniresultat - Agenthopp over lukking. Dette gir bedre styring av kontaktstrategi når statusen til en kontakt før visning er merket som "Handling".	Vis statusoppdatering for kontakt		
Global opplasting > system	Begrenset bruk av enkle anførselstegn i VERDI-delen av utførelsen når brukere bygger betingelser for å laste opp kontakter.	Slik løser du et syntaksproblem som fører til opplastingsfeil	07/02/2025	4.2.1.2501
Brukerhåndbok > System > Com- pliance > Quick Search	Endret hurtigsøk for å vise telefonnumre når telefonnummeret eller e-postadressen til en kontakt er merket som DNC eller NDNC under *typen Telefonnumre* . Forretningsområder vises når detaljene til en kontakt legges til som DNC eller NDNC under *typen Forretningsfelt* . Endret Hurtigsøk-delen under Samsvar-delen.	For å forbedre brukerens forståelse av søkeresultater relatert til DNC- og NDNC-typer.	25/10/2010	4.2.1.2410
Brukerhåndbok > kampanje > Opprette Cam-paign > Cam-paign Group	ADM-funksjonen (Accelerated Dialing Method) er implementert fra og med denne utgivelsen. En merknad fjernes fra trinn 3 i delen Gruppevalg, og en ny inndeling med tittelen Akselerert oppringing legges til etter gruppevalg. I tillegg er en ny seksjon kalt Kontroll Agent Desktop inkludert på slutten av brukerhåndboken.	Akselerert oppringing er en metode for å foreta utgående anrop på en mer kompatibel måte. Det effektiviserer oppringingsprosessen effektivt, og reduserer tiden og innsatsen som kreves av agenter for å ringe. Denne endringen klargjør selskapets kvalifikasjonsstatus, slik at brukerne er klar	25/10/2010	4.2.1.2410

		over samsvarsfokuserte fordeler og driftsforbedringer.		

Brukerhåndbok > varsling > KAM- paign prognose og overvåking	Delene Kampanjeprognose og Overvåking av kamera under Varsler er avskrevet i denne versjonen. Undermenyelementene fjernes, og de er ikke lenger tilgjengelige i hurtigkoblingen eller roller og rettigheter. Varslingsfunksjonaliteten er nå flyttet til et hovedmenyelement for bedre tilgjengelighet og strømlinjeformet navigering.	For å informere brukere om avvikling av spesifikke varslingsfunksjoner og omstrukturering av varslingssystemet for bedre brukeropplevelse.	25/10/2010	4.2.1.2410
Brukerhåndbok > kampanje > CSS	Endret for å vise en bekreftelsesmelding når sletteknappen klikkes for CSS-forhold. Brukere må nå bekrefte slettingen før de fortsetter. Oppdatert trinn 7b under CSS > Bestill etter.	For å sikre brukerbevissthet og forhindre sletting av acci-dental ved å kreve bekreftelse før du fullfører handlinger.	25/10/2010	4.2.1.2410
Brukerhåndbok > gruppe > legge til en talekameragruppe > modus for prediktiv tempo	La til en merknad for trinn 2b. Merk: Oppringingsfrekvensen som angis her, må være mindre enn eller lik verdien som er angitt i feltet Maks. oppringingsfrekvens.	For å gi klarhet i begrensningene for oppringingsfrekvens.	16/08/2024	4.2.1.2407
Brukerhåndbok > Webex Contact Center Dialer	La til en merknad for trinn 9. Merk: Alle endringer som gjøres i oppringerinnstillingene krever en ny synkronisering for å hente alle resultatene på Webex Contact Center Dialer.	For å gi klarhet i behovet for synkronisering etter en innstillingsendring.	16/08/2024	4.2.1.2407

Avskrevne elementer

Seksjon	Beskrivelse av elementet	Dato	Versjon
System > samsvar	JSON-opplastingsalternativet er fjernet for Samsvarstype opplasting.	07/02/2025	4.2.1.2501

Grupper > tidssoner	**Avvikling av tidssoner i kampanjegrupper** • Muligheten til å angi tidsberegninger for tidssoner i en kampanjegruppe er avskrevet.	07/02/2025	4.2.1.2501

	• Kunder kan fortsette å konfigurere egendefinerte tidsberegninger på kampanjenivå ved hjelp av alternativet Overstyr.		
Kampanjer > detaljer Home side > dashbord for ytelse	**Avskrivning av forventet fullføringstid** Funksjonen Forventet fullføringstid fjernes fra instrumentbordet for kampanje og gjennomføring. Det finnes ingen alternative alternativer for denne funksjonaliteten. Kunder og partnere som for tiden bruker denne funksjonen, anbefales å kontakte Acqueon for ytterligere hjelp.	07/02/2025	4.2.1.2501
Skriptdesigner	Bruken av VB-skript for PreCall, SMS og e-post i kampanjer er avviklet. Vi anbefaler kunder å migrere til bibliotekbaserte skript for fortsatt funksjonalitet.	07/02/2025	4.2.1.2501

INNHOLDSFORTEGNELSE

Endre notat 2
Avskrevne elementer 10
Kundeengasjement 15
Integrasjon 15
Webex Contact Center 15
Brukerhåndbok for Campaign Manager 16
Campaign Manager-konsollen 16
Språkstøtte 16
Home-siden 16
Home side widgets 17
Øyeblikksbilder i sanntid 17
Hurtigkoblinger 18
Kampanjespesifikke hurtigkoblinger 18
Gjøremålsliste 19
Brudd på lisensen 19
Kampanje 19
Forutsetninger 20
Komme i gang 20
Opprett kampanje 25
Kampanjegruppe 26
Kontakt Strategi 27
Detaljer om kampanjen 29
Konfigurer kampanje 33
Gruppe 76
Få tilgang til en gruppe 76
Legg til en talekampanjegruppe 76
Legge til en manuell kampanjegruppe 80
Systemkonfigurasjon 81
Moduser 85
Tidssone 86
Samsvar 88
Global opplasting 94
Forretningsmessig utfall 102
Delstat, retningsnummer og postnummer 104
Statlig lov 107
Fridager 110
URL 111
Profil 112

Overholdelse av personvern 117
Andre innstillinger 120
Tilordne agenter på nytt 123
Globale forretningsparametere 125
Høy tilgjengelighetsstatus 127
Godkjenning av identitet 127
Eksporter eller importer kampanje 129
Kampanjekategori 131
Konfigurasjon av CPaaS-leverandør 133
API nøkler 135
Bygger av samsvarsbetingelser 137
PII-beskyttelse 140
Webex Contact Center Oppringer 142
Kontakt Strategi 143
LEGG TIL MODUSER 143
Kontaktstrategi - Typer 144
Opprettelse av kontaktstrategi 144
Modusbehandling 146
Lisens 148
Bruksrapport 149
Bruker 152
Brukeroppretting 152
Felter 153
Opprette brukere 153
Opprette domenebrukere 155
Opprett SSO brukere 156
Roller 157
Skriptdesigner 163
Ring Guide 163
Varsler 170
Systemvarsler 171
Systemvarsler 171
Kampanje Monitor 175
Prognose for kampanje 176
Redskapene 178
Tøm og arkiver 179
Kontroll Agent Desktop 189
Tilgjengelige filtre 189
Pålogging 189
Agenttilstand 189
Logg ut 190

Rapporter 190

Kundeengasjement

Campaign Manager er et kraftig verktøy for kampanjeadministrasjon og listeadministrasjon. Den er designet med funksjonalitet og funksjoner som tar sikte på å øke høyrepartiforbindelser og oppnå kampanjemål gjennom flerkanals utgående interaksjoner. I Campaign Manager kan du planlegge ulike utvalgsstrategier etter klokkeslett og ukedag. Det gjør det mulig å kontrollere sekvensen av kommunikasjonskanaler eller intelligent administrere den beste kanalen eller nummeret å kontakte på det optimale tidspunktet. Campaign Manager sikrer overholdelse av føderale, statlige, TCPA- og FDCPA-lover (regel F), samtidig som listepentrinasjon maksimeres med høye suksessrater.

Integrasjon

Webex Contact Center

Campaign Manager gir Campaign Manager og samsvar for Webex Contact Center. Webex Contact Center bruker den innebygde Dialer for forskjellige tempomoduser. Campaign Manager leverer intelligensen for administrering av intakt og overholder også alle samsvarskrav. Campaign Manager kontrollerer Webex Contact Center-kampanjer fra programmet.

Brukerhåndbok for Campaign Manager

Campaign Manager-konsollen

Campaign Manager-konsollen er en administrasjonsmodul der du kan utføre mange administrative oppgaver:

- Konfigurer programparametere
- Administrer kampanjer
- Behandle lister
- Administrere administrative brukere og tilsynsbrukere
- Oppretthold samtalestrategier og forretningsresultater
- Konfigurere e-post- og SMS kanaler
- Opprett anropsveiledninger som agenter kan bruke.

Merk: Følgende støttes ikke i Webex Contact Center programmet, men det kan være referanser i dokumentet:
- Kampanjer via e-post, SMS og IVR
- Tilbakeringing
- AEM-anrop (Agent-Executive Mapped).

Språkstøtte

Campaign Manager støtter flere språk, for eksempel engelsk, kinesisk (tradisjonell), thai, tysk, japansk, italiensk, fransk og spansk. Brukere kan velge språk på installasjonstidspunktet.

Home-siden

Følgende tabell beskriver de ulike elementene på programmets hjemmeside:

Felt	Beskrivelse
Meny-ikon	Bruk denne til å utvide eller skjule venstre hovedmeny.
Ikon for varsel	Antall systemvarsler som genereres av systemet.
Brukerinformasjon	Definer brukerinformasjonen.

Brukernavn	Pålogget brukernavn.
Endre passord – ord	Lar deg endre passordet.
Logg ut	Logger deg ut av programmet.
Menyrute	Viser koblinger til de ulike modulene i programmet. Dette inneholder også informasjon om opphavsrett.
Versjon Info	Viser gjeldende versjon av programmet.
Innholdsområde	Viser de konfigurerbare feltene som oppføringsområder, rullegardinlister, avmerkingsbokser og så videre.

Home side widgets

Home-siden inneholder følgende widgeter:

- Øyeblikksbilder i sanntid
- Kampanjespesifikke hurtigkoblinger
- Gjøremålsliste
- Hurtigkoblinger for hele programmet

Øyeblikksbilder i sanntid

Denne widgeten inneholder øyeblikksbildene som gir en live, 360-graders visning på høyt nivå av programmet. Fol- lowing-informasjonen er kumulativ for applikasjonen fra installasjon og første gangs bruk:

- Aktive kampanjer – Denne delen viser det appomfattende antallet aktive kampanjer. Dette viser også antallet kampanjer i kategoriene Totalt, Inaktivt og Brukt.
    - Totalt – totalt antall kampanjer opprettet i programmet.
    - Inaktiv – totalt antall kampanjer som ikke kjøres for øyeblikket – i tilstanden tidsavbrutt eller stoppet.
    - Forløpt – totalt antall kampanjer som er forbi kampanjens sluttdato og -klokkeslett.
- Totalt antall kontakter – totalt antall kontakter som er lastet opp til applikasjonen i alle kampanjer. Dette viser også en oppdeling av Åpne, Frisk (ennå ikke ringt), Tidsplan, Lukket og Andre kontakter.
    - Åpne – antall kontakter Åpne for øyeblikket. Disse numrene inkluderer con- tacts som er levert til oppringeren, men ennå ikke ringt av.
    - Frisk - Antall kontakter som ikke ringes en gang til dette øyeblikket. Disse numrene inkluderer kontakter som er levert til oppringeren, men ennå ikke ringt av.

- Planlagt – Antall kontakter som er planlagt oppringt. Dette er summen av takter som har status som 0 (Åpen) eller 4 (Levert), og IsFresh=0
- Lukket – antall kontakter lukket.
- Andre – Kontaktene som ikke kan leveres – er summen av kontakter som er skrubbet (kontaktstatus = 9), spylt/lukket gjennom funksjonen Administrer kontakter (kontaktstatus = 7) og utløpt (kontaktstatus = 34).

Følgende informasjon inneholder bare data for gjeldende dag:

- Oppringte kontakter – Dette viser totalt antall kontakter oppringt i alle kampanjer.
- Tilkoblede kontakter – Dette viser det totale antallet tilkoblede kontakter
- Oppringte anrop – Dette viser totalt antall anrop oppringt i alle kampanjer. Dette inkluderer flere oppringinger for samme kontakter. Dette tallet økes selv om anropet er koblet til kundens talemeldinger.
- Tilkoblede anrop – Dette viser det totale antallet anrop som er koblet mellom en agent og en kunde på tvers av alle kampanjer. Dette inkluderer flere tilkoblinger for samme kontakter.

Hurtigkoblinger

Denne widgeten kobler deg til forskjellige sider i applikasjonen, på tvers av alle kampanjer. Dette gjør navigering til ønsket side enklere og raskere med et enkelt klikk fra Home-siden. Utfør følgende trinn for å legge til sider i hurtigkoblinger:

1. Klikk **Innstillinger** på overskriftslinjen i kontrollprogrammet Hurtigkoblinger for å legge til en ny hurtigkoblingsside. Alle sider som kan legges til som hurtigkoblinger til denne widgeten er oppført.
2. Merk av i avmerkingsboksene som tilsvarer sidene som skal vises i kontrollprogrammet Hurtigkoblinger.
3. Klikk på **Lagre**.

Kampanjespesifikke hurtigkoblinger

Denne widgeten lenker deg til forskjellige sider relatert til kampanjer på applikasjonen.

1. Klikk på **Kampanje** for å se kampanjeoppføringssiden.
2. Klikk **på Rediger** i **handlingsfeltet** for kampanjen du vil ha en hurtigkobling til.
3. Klikk **på Koble** til på ønsket konfigurasjonselement for å plassere hurtigkoblingen i widgeten. Klikk **Slett** for å slette en hurtigkobling.

Gjøremålsliste

Programmet gir en innebygd oppgaveliste, nyttig for å spore eller administrere aktiviteter som skal håndteres av oppringeradministratoren. Denne widgeten fungerer som en allsidig applikasjonsinnebygd dagbok. Du kan legge til oppgaver som må løses i en gjøremålsliste.

Kontrollprogrammet **Gjøremålsliste** viser gjenværende tid før oppgaven fullføres i forskjellige fargekoder:

- **Grønn** når gjenværende tid for å utføre oppgaven er i dager.
- **Oransje** når oppgaven skal leveres i morgen.
- **Blå** når gjenværende tid for å utføre oppgaven er i timer.
- **Rød** når gjenværende tid for å utføre oppgaven er i minutter.

  Merk: De forfalte oppgavene vises uten fargekode. Du kan slette dem.

Gjør følgende for å legge til en oppgave:

1. Klikk **Legg til ny** på overskriftslinjen i gjøremålslisten for å legge til en ny oppgave.
2. Skriv inn en **tittel** for oppgaven. Du kan for eksempel kjøre en lanseringskampanje i SMS-modus.
3. Skriv inn aktiviteten **som** skal utføres som en del av oppgaven. Aktivitet relatert til elementet ovenfor er **Opprett SMS-kampanjen**.
4. Angi en **dato/klokkeslett** for fullføring av oppgaven.
5. Klikk på **Lagre**.

Brudd på lisensen

Siden Home viser et statisk varsel i følgende scenarier:

- Konfigurert dager før lisensen utløper, en nedtelling til lisensens utløpsdato og -klokkeslett.
- En nedtelling til opphørsdatoen, når dette slår inn.
- Se Lisensbrudd hvis du vil ha mer informasjon. Brukere bør iverksette nødvendige tiltak for å gjenopprette lisensene.

Kampanje

En kampanje er en samling oppføringer/kontakter. I en kampanje kan du laste opp kontakter, definere oppringingsprioritet, planlegge strategier og utføre forskjellige andre oppgaver. Du kan også bruke kampanjer til å håndtere tilbakeringinger, som startes basert på forespørselen fra kunden om å bli ringt tilbake eller automatisk startet av systemet på grunn av manglende kontakt med den tiltenkte personen. En kampanje fungerer som en samling av lister, der hver liste består av kontaktene som er lastet opp.

Denne delen lar deg integrere med kampanjen til partnerproduktet (Dialer-spesifikk) eller med køen (ikke-oppringerspesifikk) for å hente detaljer. I tillegg lar denne delen deg tilordne en kampanje til en gruppe.

Forutsetninger

Forutsetningene for å opprette en kampanje er oppført nedenfor:

Modus - De forskjellige metodene du kan nå en kunde med. Eksempler på moduser er Home telefon, jobbtelefon, mobil (tale).

Kontaktstrategi - Kontaktstrategi handler om å konfigurere et sett med regler for forskjellige moduser. Dette settet med regler bestemmer, modusen som en kontakt nås på (vanligvis basert på vekten som er tilordnet modusen), tidspunktet da en kontakt nås i en bestemt modus, tidspunktet når nye forsøk ringes ut på konfigurerte moduser, etc. Se Kontaktstrategi for flere detaljer.

Tidssone – Listen over tidssoner som er konfigurert for den utgående kampanjen. Dette er relevant for kampanjeutføring som også ringer ut kontakter i deres respektive tidssone. Se Tidssoner hvis du vil ha mer informasjon.

Merk: Du må ikke nevne mer enn 60 tegn eller spesialtegn når du legger til et kampanjenavn.

Disse er behandlet mer detaljert i de respektive avsnittene.

Komme i gang

Klikk på **Kampanje** i menyruten til venstre, og skjermbildet **Kampanje**

Home vises. Følgende detaljer for hver kampanje er oppført som angitt

nedenfor:

Merknad: Klikk på en rutenettoverskrift for å sortere dataene i stigende/synkende rekkefølge etter rutenettet. **Kolonnen Status fullført (%)** sorterer først etter status og deretter etter prosentandel.

Kampanjeprosenten beregnes ved hjelp av formelen nedenfor:

*TotalProsent = FullførtAnrop * 100 / Anrop totaltAnrop*

I formelen ovenfor beregnes fullførte anrop som nedenfor:

FullførteAnrop = Antall (lukket) + Antall (annet)

1. **Kanal** som tale, e-post, SMS eller en kombinasjon av tale og ikke-tale.
2. Klikk på **kampanjenavnet** for å laste inn kampanjedetaljene for redigering.
3. **Gruppenavn** som kampanjen tilhører. For kampanjer med delt liste er ingen bestemt kampanjegruppe oppført. vises bare som delt liste.

4. **Startdato, daglig starttid** – Startdatoen for kampanjen og den daglige starttiden for kampaignen.
5. **Sluttdato, daglig sluttidspunkt** – sluttdatoen for kampanjen og den daglige sluttidspunktet for kampaignen.
6. **Status fullført**: Viser statusen for kampanjen.
    a. **Opprettet** - En kampanje er opprettet og har ennå ikke begynt å ringe kontakter. Statuslinjen er lyseblå.
    b. **Utføre** - Kampanje i kjørende tilstand, det vil si ringe kontakter. Statuslinjen er grønn.
    c. **Starter** – Når du starter en eller flere kampanjer ved hjelp av sidehandlingsknappene , vises statusen som **Start.** Klikk på **Oppdater-knappen** for å bekrefte at kampanjen har startet og statusen er endret til Utfører.
    d. **Stopp** – Når du stopper en eller flere kampanjer ved hjelp av sidehandlingsknappene , vises statusen som **Stopper**. Klikk på **Oppdater-knappen** for å bekrefte at kampanjen har stoppet og statusen er endret til Stoppet.
    e. **Stoppet** – En kampanje kjører ikke. Statuslinjen er rød.

    Merk: Kampanje i tilstanden Stoppet endres ikke automatisk til Utfører på det konfigurerte operasjonstidspunktet for kampanjen. En administrator bør starte slike kampanjer manuelt.
    f. **Gruppe stoppet** – Den tilordnede overordnede kampanjegruppen deaktiveres av administratoren. Alle kampanjer i den deaktiverte gruppen har tilstanden Gruppe stoppet. Statuslinjen er rød.
    g. **Tid suspendert - Kampanjen er suspendert** (i en midlertidig stoppet tilstand). En kampanje blir automatisk tidssuspendert utenfor de konfigurerte timene for utførelse, helligdager, kam-paign-helger, uvirksom ukedag osv. På det konfigurerte operasjonstidspunktet for kampanjen endres statusen automatisk til Utfører. Statuslinjen er beige.
    h. **Forløpt** – Kampanjer som er forbi den konfigurerte sluttdatoen og -klokkeslettet, merkes med statusen Forløpt, og statuslinjen er brun.
    i. **Fullført** – Prosentandelen som vises på slutten av statuslinjen, angir prosentandelen kontakter som ble ringt ut (av totalt antall kontakter som ble lastet opp for kampanjen).
    j. **Osv** . – Den **estimerte fullføringstiden** for alle oppringbare kontakter i kampanjen som skal ringes ut. Dette beregnes basert på historikk og gjeldende dagsdata for totale poster behandlet og total varighet behandlet.
    k. **Merket for sletting** – Det betyr at kampanjen er flagget for sletting, men den er ennå ikke fjernet permanent.

Kampanje Statistikk

1. **Totalt** – totalt antall kontakter som er lastet opp for kampanjen.
2. **Åpen** - Antall kontakter i åpen tilstand. Kontakter med status 0.
3. **Fersk** – Antall nye kontakter som ennå ikke er oppringt første gang. Kontakter med status 0 og IsFresh er lik 1 i databasen.

4. **Planlagt** – Antall kontakter som er planlagt for oppringing. Kontakter med status 0 og IsFresh er lik 0 i databasen.
5. **Lukket** - Antall lukkede kontakter. Her kan du ikke gjøre oppringingsforsøk på lukkede takter med mindre det åpnes igjen. Kontakter med status 1.
6. **Andre** - Antall kontakter i andre tilstander enn åpne, ferske, planlagte eller lukkede.

Totalt antall kontakter beregnes ved hjelp av formelen nedenfor:

TotalKontakter = Antall(Åpen) + Antall(Lukket) + Antall(Annet)

Se Kontaktstatuser hvis du vil ha mer informasjon.

Hver kontakt som lastes opp til programmet, merkes med en status. Se detaljer om kontaktstatus hvis du vil ha mer informasjon.

Kontaktstatusdetaljer

Status	Navn	Beskrivelse
0	Åpne	Åpne kontakt.
1	Lukket	Lukket kontakt.
2	Midlertidig låst	Kontakt midlertidig låst, vil ikke bli levert.
3	Last opp pågår	Kontakt midt i opplastingsprosessen.
4	Levert til Dialer	Kontakt levert til oppringeren.
5	Overskriv	Kontakt overskrevet under opplasting.
6	Liste stoppet	Kontakt fra en liste som er stoppet.
7	Lukket gjennom administrerte kontakter eller spylt	Kontakt lukket ved hjelp av Administrer kontakt-funksjonaliteten / spylt kontakt.
8	Kontakt stoppet og lukket	Kontakt stoppet og lukket, vil ikke bli levert til oppringeren.
9	Kontakt skrubbet	Kontakt fra en liste som er skrubbet.
10	Kontakt flyttet til annen kam-paign	Kontakten flyttet seg fra en kampanje til en annen lenket takt.
11	Permanent stoppet	Kontakt permanent stoppet som ikke vil bli levert til oppringeren.
20	Levert kontakt stoppet	En kontakt som leveres til oppringeren, hindres i å ringe.
21	Låst for PCB-levering	Kontakt som er låst og bare leveres for et PCB-anrop (per- sonal callback). **Merk**: Funksjonen for personlig tilbakeringing gjelder ikke for denne versjonen.
22	Låst for levering av CSS-kontakter	Kontakt som er låst for levering via et kontaktvalg

		Strategi (CSS) tidsplan.
23	Låst for AEM-levering	Kontakt som er låst for Agent-Executive Mapped delivery.
24	Låst av Endre plan til Reschedule Kontakt	Kontakt låst av rescheduler for å bli levert som rescheduled.
25	Låst av Endre tidspunkt for å lukke kontakt	Kontakt låst av omplanlegger som skal lukkes.
30	Kontakt blokkert av DNC	Kontakt blokkert som Ikke ring kontakt.
31	Kontakt blokkert av NDNC	Kontakt blokkert som nasjonal Ikke ring-kontakt.
32	Kontakt blokkert av DNC-skrubb	Kontakt blokkert under prosessen med DNC-skrubb.
33	Kontakt blokkert av søksmål	Kontakten ble blokkert på grunn av et søksmålskrav.
34	Utløpt	Utløpt kontakt.

Handlinger

Kampanjehandling som eventuelt skal iverksettes fra følgende:

- **Endre** en hvilken som helst egenskap i kampanjen.
- **Kopier** oppretter en ny kampanje der alle egenskapene for den valgte kampanjen (unntatt Kampanjenavn) beholdes som de er.

  Merk: Når du dupliserer en kampanje, replikerer ikke programmet oppringerinnstillingene. Brukere må opprette oppringerinnstillingene manuelt i kampanjen for en kopiert kampanje.

  Merk: For en kopiert kampanje er det tillatt å bruke samme navn som en slettet kampanje, underlagt en passasjer. De historiske dataene som gjelder for den gamle kampanjen, slettes fra databasen når det opprettes en ny kampanje med samme navn som en slettet kampanje.
- **Stopp** (eller **start**) kampanjen. Alle kontakter, unntatt aktive leverte kontakter, lukkes i oppringeren. Statusen for slike kontakter endres til Åpne i programmet.
- **Slett** lukker alle ventende kontakter som er tilgjengelige i oppringingslisten.

  Merk: Kontaktene som er aktive i oppringeren, tømmes ikke.
- **Slett** en kampanje. En kampanje kan bare slettes når den ikke er i tilstanden Utfører. Slett-knappen aktiveres bare hvis kampanjen ikke er i tilstanden Utførende. Når brukeren klikker på **Slett**, åpnes et popup-vindu som viser følgende advarsel for å varsle brukeren om slettingen:

  Denne handlingen markerer kampanjen for sletting. Kampanjen slettes permanent når alle relaterte kampanjer har en ikke-kjørbar tilstand.

  Merk: Sletting av kampanje kan ikke angres. Etter at sletteoperasjonen er startet, endres kampanjens status til *MERKET FOR SLETTING* for å gjenspeile prosessen for ventende sletting .

Sidehandlinger

Et handlingsknapppanel øverst til venstre på siden over overskriftene er gitt for å utføre forskjellige handlinger. Denne knappen vises bare hvis en administrator har konfigurert denne til å vises.

Merk: Valg av flere kampanjer fungerer bare for den aktive siden og ikke for kampanjer på flere sider.

Merk: Hvis du velger flere kampanjer, kan du bare bruke Start- og Stopp-knappene. Hele paletten med knapper er tilgjengelig hvis du velger én kampanje.

- **Endre** en hvilken som helst egenskap i kampanjen.
- **Kopier** oppretter en ny kampanje der alle egenskapene for den valgte kampanjen (unntatt Kampanjenavn) beholdes som de er.

  Merk: For en kopiert kampanje er det tillatt å bruke samme navn som en slettet kampanje, underlagt en passasjer. De historiske dataene som gjelder for den gamle kampanjen, slettes fra databasen (under LCMReportingService-operasjonen) når en ny kampanje opprettes med samme navn som en slettet kampanje. Vi anbefaler deg å bruke dette etter å ha utvist tilbørlig forsiktighet, da dette resulterer i tap av historiske data.

- **Start** kampanjen.
- **Stopp** kampanjen.
- **Flush** lukker alle tilgjengelige ventende kontakter i oppringingslisten.

  Merk: Kontaktene som er aktive i oppringerens hurtigbuffer, tømmes ikke.

- **Slett** en kampanje. En kampanje kan bare slettes når den ikke er i tilstanden Utfører. Slett-knappen aktiveres bare hvis kampanjen ikke er i tilstanden Utførende. Når brukeren klikker på **Slett**, åpnes et popup-vindu som viser følgende advarsel for å varsle brukeren om slettingen:

  Denne handlingen markerer kampanjen for sletting. Kampanjen slettes permanent når alle relaterte kampanjer har en ikke-kjørbar tilstand.

  Merk: Sletting av kampanje kan ikke angres. Etter at slettingen er startet, endres kampanjens status til *MERKET FOR SLETTING* for å gjenspeile prosessen for ventende sletting.

Sortering og søk

Kampanjeoppføringsdataene kan sorteres etter en hvilken som helst kolonne. Klikk en kolonneoverskrift for å sortere dataene etter stigende rekkefølge for kolonnen. Du kan bruke **søkefeltet** øverst til høyre på kampanjeoppføringssiden for å søke etter og hente de nødvendige dataene.

Opprett kampanje

Detaljer om kampanjen

Hvis du vil opprette en ny kampanje, klikker du på **Legg til kampanje** nederst til høyre på skjermen. Du kan oppgi grunnleggende kampanjedetaljer i denne delen.

Skjermbildet Kampanjedetaljer vises med følgende detaljer:

1. Skriv inn et **kampanjenavn**.
2. Skriv inn en **kampanjebeskrivelse**.
3. Velg en **kategori** fra rullegardinlisten. Dette feltet er valgfritt.

   Merk: Hvis du ikke har kampanjekategori som gjelder for denne kampanjen, kan du klikke på **knappen Kam- paign Kategori** for å opprette en ny kategori. Du finner **mer informasjon i Opprett kampanjekategori** .

4. Velg en **resultatgruppe** for bedrifter fra rullegardinlisten.

   Merk : Hvis du ikke har noen bedriftsgruppe som gjelder for denne kampanjen, klikker du på **knappen Opprett forretningsresultat** og legger til en ny resultatgruppe for bedrifter. Se **Forretningsresultat** for mer informasjon.

5. Velg en **datoperiode** for denne kampanjen. Kampanjen opererer mellom startdatoen og sluttdatoen som er valgt i dette området. Begge dagene er inkluderende.
6. Velg en **tidsperiode** for denne kampanjen. Kampanjen fungerer på alle dager (i den valgte datoperioden) mellom de valgte tidspunktene.
7. Velg en **tidssone** for denne kampanjen. Applikasjonen er designet for å fungere i flere tidssoner.

   Merk: Hvis du ikke har en tidssone som gjelder for denne kampanjen, klikker du på Opprett **tidssone** -knappen og opprette en ny tidssone. Se **Tidssone** hvis du vil ha mer informasjon.

   Applikasjonen kan brukes på forskjellige steder for å kjøre kampanjer. Disse stedene kan være spredt over forskjellige kontinenter eller til og med forskjellige steder på samme kontinent. Siden kampanjene er langt fra hverandre, kan det hende at de må kjøre i arbeidstiden på hvert enkelt sted. Programmet er utformet for å fungere i flere tidssoner.

   De forskjellige stedene over hele verden er delt inn i tidssoner basert på lengdegradene de ligger i. Applikasjonen har en bestemmelse der systemomfattende tidssoner kan konfigureres.

   Denne tidssonen brukes som ett av alternativene for å knytte kontaktens tidssone. Noen andre elementer som programmet bruker til å bestemme kontakters tidssoner er postnummer, retningsnummer, stat og så videre.

8. Velg antall dager fra **Tid til Live(dager)** teller. **Tid til live** er antall dager kontaktene lastet opp via funksjonen for automatisk opplasting.
9. TURN **Virkedager** slå **PÅ** for å få programmet til å beregne Tid til Live bare ved hjelp av Virkedager.
10. Velg en **tidssonetype** for kampanjen. Det er tre alternativer du kan velge mellom:
    a. **Ingen**: Dette alternativet bruker tidssonen for denne kampanjen som valgt i Tidssoner.
    b. **Overstyring**: Dette alternativet overstyrer, bare for denne kampanjen, start- og sluttidspunktene som er konfigurert for tidssonene i denne kampanjegruppen. Start- og sluttidspunktene for gruppen vises når du klikker på **knappen Last inn standard** .

    Merk: Tidssonebruk er ikke tilgjengelig når du oppretter en ny kampanje. Den er bare tilgjengelig når du redigerer en eksisterende kampanje.
11. Klikk **Neste** for å fullføre skjermbildet og navigere til veiviseren for **kampanjegruppe** .

Kampanjegruppe

Denne delen lar deg utføre integrasjon med kampanjen til partnerproduktet (Dialer-spesifikk) eller med køen (ikke-oppringerspesifikk) for å hente detaljene.

Valg av gruppegruppe

Velg en kampanjegruppetype fra Dedikert kampanjegruppe, Delt liste og Akselerert oppringing.

1. Hvis **Dedikert kampanjegruppe** er valgt, velger du en **gruppe** fra rullegardinmenyen.
2. Hvis **Delt liste-kampanje** er valgt, skjules alternativet **Gruppe** . Kampanjegruppen avgjøres når vi oppretter et CSS-vilkår for den bestemte kampanjen for den delte listen.

   Merk: Kontakt Cisco CSM for å aktivere denne konfigurasjonen.
3. Hvis **Akselerert oppringing** er valgt, utfører du trinnene som er nevnt i Akselerert oppringing.

4. **Velg kampanjegruppen** fra rullegardinlisten for å knytte den til kampanjen.
5. Gå til **delen Kontaktstrategi** .

Akselerert oppringing

Akselerert oppringing er en metode for å foreta utgående anrop på en mer kompatibel måte. Det effektiviserer oppringingsprosessen effektivt og reduserer tiden og innsatsen som kreves av agenter for å ringe.

Med denne funksjonen kan en automatisk oppringer ringe kontakter som ikke er PEWC-kontakter (kontakter uten samtykke eller kontakter til kunder som ikke har samtykket i å motta anrop fra en automatisk oppringer). Et konsept som kalles Human Initiert oppringing ved hjelp av Control Operator er introdusert i denne funksjonen. Her mottar kontrolloperatører ikke-samtykkekontakter gjennom det eksisterende rammeverket for kontaktlevering. Deretter klikkes kontaktene på en Control Agent Desktop av kontrolloperatøren og leveres til oppringeren for oppringing.

1. **Velg Samtykkegruppe** fra rullegardinlisten. En samtykkegruppe leverer samtykkekontakter for en ADM-kampanje.
2. **Velg gruppen** Ikke samtykke fra rullegardinlisten. En ikke-samtykkegruppe leverer kontakter uten samtykke for en ADM-kampanje. Gjør følgende for å ringe en kontakt.
   a. **Operatør** - Velg **Operatør** for å utføre manuell oppringing. En kontrolloperatør godtar funksjonene som skal leveres til oppringeren.
   b. **Auto** - Velg **Auto** for å utføre automatisk oppringing. Agenter kan ringe opp disse kontaktene automatisk uten at kontrolloperatørene trenger å gjøre noe.
3. **Tilstandsgruppe** - Velg Tilstandsgruppe fra rullegardinmenyen.

   Merk: Kontroller at **alternativet Akselerert oppringing** er aktivert i Funksjoner for delstatslovgruppe under Statlig lovgruppe for å kunne levere en kontakt.
   a. **Operatør** - Velg **Operatør** for å utføre manuell oppringing. En kontrolloperatør godtar funksjonene som skal leveres til oppringeren.
   b. **Auto** - Velg **Auto** for å utføre automatisk oppringing. Agenter kan ringe opp disse kontaktene automatisk uten at kontrolloperatørene trenger å gjøre noe.
4. **Oppslagstype** - Velg oppslagstype fra **Samtykke** og **Ikke samtykke.**
   a. **Samtykke** - Systemet undersøker kontaktene i PEWC-tabellen og leverer samsvarende kontakter til samtykkegruppen.
   b. **Ikke-samtykke** - Systemet undersøker kontaktene i ikke-PEWC-tabellen og leverer samsvarende kontakter til gruppen som ikke er samtykke.

Kontakt Strategi

En kontaktstrategi er den kalkulerte tilnærmingen for å bygge forholdet til kundene for å få en effektiv kampanjestyring.

Velg en **kontaktstrategi** for kampanjen.

Følgende alternativer er tilgjengelige:

Enkel: En enkel strategi er lett konfigurerbar, og bare flytter på å ringe fra en konfigurert modus til en annen i en syklus. Syklusen gjentas til det konfigurerte antallet sykluser er fullført. Det tjener sitt begrensede formål i visse typer kampanjer som ikke krever noen avansert kontakthåndteringsmetodikk.

Advance: En avansert strategi kan konfigureres og brukes for mer omfattende ringestrategier som modusnivåforsøk, overgangsvinduer og forskjellige anropsvinduer for moduser. Denne typen strategi utnytter maksimalt ut av applikasjonen for å ringe ut hver opplastede kontakt.

Enkel

Som standard **er alternativet Strategi for enkel** kontakt valgt for en kampanje.

1. Velg en passende kontaktstrategi for denne kampanjen fra rullegardinlisten.

   Obs!: Hvis du ikke har en kontaktstrategi som gjelder for denne kontakten, klikker du **Opprett kontaktstrategi** for å opprette en ny strategi. Se **Opprett kontaktstrategi** hvis du vil ha mer informasjon.

2. **Global Prøv på nytt** – Bruk glidebryteren eller skriv inn ønsket verdi i tallpanelet. Med dette alternativet kan du angi maksimalt antall nye forsøk for å ringe ut hver kontakt i kampanjen.
3. **Daglig Prøv** på nytt – Bruk glidebryteren eller skriv inn ønsket verdi i tallpanelet. Med dette alternativet kan du angi maksimalt antall nye forsøk for å ringe ut hver kontakt i kampanjen.
4. **Prøv syklus på nytt** – Bruk glidebryteren eller skriv inn ønsket verdi i tallpanelet. Dette er antall sykluser som kontaktstrategien opererer før kontakten lukkes.
5. Velg et **intervall** for nytt syklusforsøk. Dette er intervallet mellom en syklus med nye forsøk og den neste. Skriv inn de nødvendige verdiene i de respektive boksene under **Dag**, **Timer** og **Min**.

Strategi for tilbakeringing

Merk: Tilbakeringingsfunksjonen støttes ikke i gjeldende versjon. Denne funksjonen er planlagt for en fremtidig utgivelse.

Tilbakeringingsstrategi brukes til å planlegge tilbakeringingskontakter på nytt. Når oppringeren for eksempel prøver å nå en kunde på et forespurt tidspunkt, og forsøket mislykkes, bruker systemet tilbakeringingsstrategiregelen.

Det finnes to typer tilbakeringinger. **Personlig tilbakeringing** er når en tilbakeringing rutes til den samme agenten som behandlet det opprinnelige anropet. **Normal tilbakeringing** er når en tilbakeringing rutes til en tilgjengelig agent.

6. Velg en passende tilbakeringingsstrategi for denne kampanjen fra rullegardinlisten.

   Merknad: Hvis du ikke har en tilbakeringingsstrategi som gjelder for denne kontakten, klikker du **Opprett tilbakeringingsstrategi** for å opprette en ny strategi. Se **Opprett tilbakeringingsstrategi** hvis du vil ha mer informasjon.

7. **Tilbakestill daglige og globale forsøk** – TURN bryteren **PÅ** hvis alt du vil at det globale og daglige forsøket skal tilbakestilles til null når du flytter en kontakt til tilbakeringing.
8. **Prøv tilbakeringing på nytt** – Bruk glidebryteren eller skriv inn verdien i nummerpanelet. Med dette alternativet kan du angi maksimalt antall nye forsøk for å tilbakekalle hver kontakt i

kampanjen.

9. **Velg tilbakestillingsknappen** for PCB til NCB om nødvendig.

Merk: En kontakt som er merket som personlig tilbakeringingskontakt, kan konverteres til en vanlig tilbakeringingstakt under visse omstendigheter, for eksempel gjentatte mislykkede anrop ved å nå den angitte agenten. For å unngå at du ikke når kontakten i det hele tatt, konverteres dette til vanlig tilbakeringing for å nå en hvilken som helst annen tilgjengelig agent.

Tilgjengelige alternativer for **Type** Prøv på nytt er angitt nedenfor:

a. Prøv på nytt: For å konfigurere antall forsøk der en personlig tilbakeringing blir en normal tilbakeringing.

b. **Varighet**: Varigheten i dager, timer og minutter hvoretter en personlig tilbakeringing blir en normal tilbakeringing hvis den oppringte samtalen av en eller annen grunn ikke når den tilordnede agenten.

10. Bruk nummerpanelet til å angi nummeret **Forsøk på å nå Agent** - programmet gjør antall forsøk på å nå en agent før du konverterer en personlig tilbakeringing til en normal tilbakeringing.
11. Klikk **Neste** for å fullføre skjermbildet og navigere til veiviseren for andre alternativer.

Forskudd

Velg **alternativet Strategi for avansert** kontakt for kampanjen.

1. Velg en passende kontaktstrategi for denne kampanjen fra rullegardinlisten.

   Obs!: Hvis du ikke har en kontaktstrategi som gjelder for denne kontakten, klikker du Opprett kontaktstrategi for å opprette en ny strategi. Se **Opprett kontaktstrategi** hvis du vil ha mer informasjon.

2. **Global Prøv på nytt** – Bruk glidebryteren eller skriv inn ønsket verdi i tallpanelet. Med dette alternativet kan du angi maksimalt antall nye forsøk for å ringe ut hver kontakt i kampanjen.
3. **Daglig Prøv** på nytt – Bruk glidebryteren eller skriv inn ønsket verdi i tallpanelet. Med dette alternativet kan du angi maksimalt antall nye forsøk for å ringe ut hver kontakt i kampanjen.
4. **Lukk daglige nye forsøk** – TURN bryteren **PÅ** for å lukke kontakten når den daglige grensen for nytt forsøk er nådd.
5. **Overgangsvindu** - TURN bryteren **PÅ** for å bruke denne funksjonen i kampanjen. I Transition Window kan du begrense antall forsøk for hver modus på tvers av en definert varighetsterskel.
6. **Overgangsvarighetsdager** – Bruk glidebryteren eller skriv inn ønsket verdi i tallpanelet for å holde telling av forsøkene.
7. **Overgangsforsøk** – Bruk glidebryteren eller skriv inn ønsket verdi i tallpanelet for å velge overgangsforsøk.

Detaljer om kampanjen

Når du har opprettet en kampanje, må du redigere den og oppdatere følgende detaljer i kampanjedetaljene Tab.

Alternativer for konfigurasjon

Denne delen lar deg utføre konfigurasjoner med hensyn til kampanjen.

- **Sammenkjeding: Aktiver** dette alternativet for å aktivere kontaktene for den gjeldende kampanjen til å bli knyttet (kjedet) til andre kampanjer.
- **Blokker område / postnummer**: TURN denne bryteren PÅ for å hindre oppringing kontakter fra blokkert område / postnummer i løpet av deres angitte blokkerte varighet.
- **DNC: TURN DNC-bryteren PÅ for å aktivere DNC-screening** for kontakter i denne kampanjen. DNC-listen (Do Not Call) sikrer samsvar ved å forhindre uønskede anrop eller meldinger til telefonnumre som er merket som DNC i organisasjonen. Nasjonal Ikke ring
- **NDNC: Aktiver denne bryteren for å aktivere NDNC-screening** for kontakter i kampanjen. National Do Not Call (NDNC) er et register på nasjonalt nivå, som sikrer overholdelse av telekomforskrifter som forbyr uønskede anrop eller meldinger til numre oppført som NDNC.
- **Prosessfullmektig:** TURN Prosessfullmektig slår PÅ for å aktivere samsvarskontroll under dataopplasting. Denne fea-turen sikrer juridisk overholdelse når du laster opp og administrerer kontakter.
- **Precall Script**: Aktiver bryteren Precall Script for å kjøre et skript før hvert anrop. Dette skriptet kan integreres med eksterne programmer eller databaser for å ta endelige oppringingsbeslutninger. Alternativene inkluderer:
  - Bibliotek: Velg et skript fra skriptbiblioteket.
  - VBScript: Kjør et spesialskrevet skript.
- **PostCall Script**: Aktiver Postcall Script-bryteren for å kjøre et skript etter hvert anrop. Dette kan brukes til ulike formål, for eksempel validering av anropsresultater, tilpassing av virkemåte for ny planlegging eller integrering med tredjepartssystemer (for eksempel oppdatering av CRM-anropsstatus). Alternativet inkluderer:
  - **Før planlagt på** nytt: Utføres før en kontakt planlegges på nytt, slik at egendefinert logikk kan påvirke parametere for ny planlegging.
  - **Etter ny plan:** Utføres etter ny planlegging, noe som muliggjør ytterligere strategitilpasning eller oppdatering av eksterne plattformer.
  - **Begge**: Utføres både før og etter ny planlegging.
- **CPT: TURN CPT-bryteren** PÅ for å aktivere kontroller for kundeforetrukket tid under dataopplasting, basert på valgte parametere.
  - Aktiver CPT på både kampanje- og delstatslovsidene.
  - Velg Modusverdi eller Unik identifikator fra rullegardinlisten.
  - Unike identifikatorer opprettes i Globale forretningsparametere.

Grønn sone og statlig lov

Grønn sone er en funksjon for å sikre at kontakter leveres KUN basert på mulige tidssoner og statlige regler hentet fra retningsnumrene og postnumrene til alle moduser for kontakten. Merk at hvis kontakten din har tre moduser, kontrollerer programmet om alle de tre modusene til kontakten kan ringes før den leveres til oppringeren.

Når svitsjen er aktivert, beregner Enhanced Greenzone alle tall og postnumre som er lastet opp for å beregne Greenzone. Hvis 10 numre lastes opp, bestemmes 20 tidssoner for hvert telefonnummers retningsnummer og postnummer. Hvis 2 postnummer på kontaktnivå (primære og sekundære postnummer) er aktivert, legger det til 2 flere tidssoner, noe som gjør det til 22 tidssoner i alt for å sjekke. Programmet sjekker alle disse tidssonene og leverer kontakten bare når alle de 22 tidssonene har et tillatt anropsvindu.

På samme måte, hvis statlig lov er aktivert, vil 22 stater relatert til disse tidssonene bli identifisert. Funksjonen Forbedret Greenzone validerer start- og sluttidene for alle de 22 statusene, slår sammen samsvaret og leverer kontakten i det kryssende tillatte anropsvinduet.

Merk: Kontakt Cisco CSM for å aktivere denne konfigurasjonen.

Merk: Når kontakter mislykkes i Greenzone, planlegges de mislykkede kontaktene på nytt.

Aktivere Greenzone

Som standard er Greenzone aktivert, og alternativet Kampanje velges automatisk. Greenzone kan ikke deaktiveres.

- **Kampanjetidssone** – TURN dette på for å bruke Kampanjetidssone. Representerer tidssonen som er konfigurert på kampanjenivå. Kontakter valideres mot denne tidssonen for å sikre overholdelse av kampanjespesifikke oppringingsregler.
- **Uploaded Zone** - TURN dette på for å bruke Uploaded Zone. Refererer til tidssonen som er lastet opp for kontakten i datafilen. Denne sonen fungerer som en referanse for å sikre at kontakten kan ringes opp i de tillatte timene.
- **Stat** - TURN dette på å bruke dette. Angir tilstanden som er knyttet til kontakten. Tilstandsspesifikke oppringingsbestemmelser, for eksempel anropstider og helligdager, brukes.
- **Postnummer** - TURN dette på å bruke dette. Det primære postnummeret til kontakten brukes til å utlede den tilsvarende tidssonen og se etter eventuelle zip-spesifikke oppringingsbegrensninger.
- **Ekstra postnummer** - TURN dette på å bruke dette. Eventuelle ekstra postnumre knyttet til con- tact. Disse kontrolleres for samsvar med tidssonen, noe som gir fleksibilitet for kontakter med flere tilknyttede steder. Dette kan bare aktiveres hvis postnummer er aktivert.
- **Retningsnummer** - TURN dette på for å bruke dette. Henviser til retningsnummeret som er knyttet til kontaktens telefonnummer. Det bidrar til å bestemme tidssonen og statlige forskrifter for oppringing.

- **Gjeldende modus** - TURN dette på for å bruke gjeldende modus. Angir modusen (for eksempel SMS, e-post, tale) som evalueres for kontakten. Programmet sikrer at denne modusen kan ringes basert på reglene.
- **Alle moduser** - TURN dette på for å bekrefte oppringbarheten til alle tilgjengelige moduser. Hvis alle moduser overholder tidssone- og tilstandsregler, leveres kontakten til oppringeren.

- **Postnummer** for modus - TURN dette på for å bruke Mode Zip. Henviser til postnummeret som er avledet spesielt for en modus (for eksempel e-post eller SMS). Det sikrer modusspesifikk overholdelse av kontakten.
  - **Gjeldende modus** - TURN dette på for å bruke gjeldende modus. Angir modusen (for eksempel SMS, e-post, tale) som evalueres for kontakten. Programmet sikrer at denne modusen kan ringes basert på reglene.
  - **Alle moduser** - TURN dette på for å bekrefte oppringbarheten til alle tilgjengelige moduser. Hvis alle moduser overholder tidssone- og tilstandsregler, leveres kontakten til oppringeren.

Statlig lov

Kontakter kan tilhøre flere tidssoner basert på retningsnummer, postnummer, ekstra postnummer og postnummer på modusnivå, avhengig av de konfigurerte tilstandene. En enkelt kontakt må kanskje kontrolleres for sikre oppringingstider på tvers av flere parametere, inkludert tillatte oppringingstider på delstatsnivå. Ved å aktivere Greenzone-kontakten på kampanjenivå sikrer du at programmet kontrollerer alle disse parameterne før kontakten leveres for oppringing.

Statlige lover regulerer kontaktsenteroperasjoner og kan konfigureres på applikasjonsnivå til å gjelde for spesifikke kampanjer. Slik aktiverer du overholdelse av statlig lov:

- Aktiver overholdelse av delstatslovgivningen på kampanjenivå for å sikre at alle parametere kontrolleres før du leverer en kontakt for oppringing.
- **Velg State Law Group** fra rullegardinmenyen for å bruke statlige lovoverholdelsesregler på din cam-paign. Statlig lovgruppe tillater administratoren å definere individuell stat og dens tilknytning til postnummer og / eller retningsnummer og til slutt gruppere disse statene sammen som en statlig lovgruppe **med definisjonen** av kallbar tid og helligdager. Når søknaden bestemmer mer enn én tilstand basert på postnummer og retningsnummer, gjelder prioriteten som er angitt i **System > State Law Group** . Se **Statens lovgruppe**.
- **Tilstand**: Samsvar håndheves basert på tilstanden som er konfigurert i systemomfattende programsett. Dette gjelder tillatte oppringingstider på delstatsnivå for kampanjen.
- **Postnummer**: Samsvar håndheves basert på postnummeret som er konfigurert i systemet.
- **Ekstra postnummer**: Sikrer overholdelse ved å sjekke alle ekstra postnumre knyttet til kontakten for tidssone og statlig lovoverholdelse.
- **Retningsnummer: Samsvar** er basert på retningsnummeret som er konfigurert i systemet. Statlige lover knyttet til retningsnummeret brukes.

- **Gjeldende modus:** Kontrollerer samsvar for gjeldende modus (for eksempel SMS, e-post, tale) som evalueres, for å sikre at den overholder tilstandsregler.
- **Alle moduser: Bekrefter** at alle tilgjengelige moduser overholder tidssone og statlige forskrifter før kontakten leveres til oppringeren.

- **Postnummer** for modus: Sikrer samsvar basert på postnummeret som er spesifikt for modusen.
  - **Gjeldende modus**: Kontrollerer samsvar for gjeldende modus som evalueres, for å sikre at den overholder tilstandsregler.
  - **Alle moduser: Bekrefter** at alle tilgjengelige moduser overholder tidssone og statlige forskrifter før kontakten leveres til oppringeren.
- Klikk på **Lagre**. Fortsett med å konfigurere de ulike kravene til den nyopprettede kampanjen.

Konfigurer kampanje

Etter å ha opprettet kampanjen, er det forskjellige andre aspekter du må konfigurere for å få kampanjen til å fungere slik du vil. Denne delen omhandler konfigurasjon av følgende elementer:

1. Kampanje Detaljer
2. Kanalinnstillinger
3. Forretningsparametere
4. AI-konfigurasjon

   Merk: Kontakt Cisco CSM for å aktivere denne konfigurasjonen.
5. CSS
6. Kjeding
7. Kontaktlister
8. Administrere kontakter
9. Planlegge
10. IVR Malredigerer

    Merk: Denne funksjonen støttes for øyeblikket ikke i Webex Contact Center.
11. Redigeringsprogram for e-postmal

    Merk: For øyeblikket støttes ikke denne funksjonen i Webex Contact Center.
12. SMS Malredigerer

    Merk: For øyeblikket støttes ikke denne funksjonen i Webex Contact Center.
13. Annen konfigurasjon
14. Innstillinger for oppringing

Hvert av menyalternativene ovenfor kan plasseres som en **hurtigkobling** på applikasjons **Home** siden. Klikk på ønsket **link** , og siden er nå tilgjengelig for visning / redigering med et enkelt klikk direkte fra applikasjonen Home siden.

Kanalinnstillinger

Gjør følgende:

1. Velg en **e-postserver** for kampanjen.
2. Angi en terskel for E-post i feltet Tidsavbrudd **for** e-post. Denne terskelen bestemmer den maksimalt tillatte tiden for systemet til å behandle og sende e-post. Området er 1 til 2400 timer.
3. Hvis dette er en SMS-kampanje, velger du en **SMS** tjener for kampanjen. Området er 1 til 1440 minutter.
4. Angi en terskel for SMS i **feltet SMS Tidsavbrudd** . Dette feltet angir maksimalt antall SMS-meldinger, eller hvor ofte de kan sendes i løpet av en definert periode.
5. Velg den **primære kortkoden** fra nedtrekkslisten. Dette er den viktigste kortkoden som brukes til å sende SMS / e-post i kampanjen.

   Merk: For kampanjer som er konfigurert med en SMS-server, vises typen **Primær kortkode** og **SMS** Feltene er obligatoriske.
6. Velg den **sekundære kortkoden** fra nedtrekkslisten. Dette er den sekundære kortkoden som brukes til å sende SMS/email i kampanjen.

   Merk: For kampanjer som er konfigurert med en SMS-server, vises typen **Primær kortkode** og **SMS** Feltene er obligatoriske.
7. **Velg SMS Tidsavbruddsdisposisjon** fra rullegardinlisten. Den definerer SMS utfallet for en kontakt når kontakten blir tidsavbrutt. Standardverdien er Success.
8. **Velg teksttypen** SMS fra rullegardinlisten, for eksempel Dynamisk, Statisk, Toveis. Den angir typen SMS som er konfigurert for kampanjen. Dette er et obligatorisk felt når en SMS-server er tilordnet kampanjen.
   a. **Dynamisk**: Tillater bruk av personlig eller variabelt innhold i SMS, for eksempel innsetting av kundespesifikk informasjon som navn, kontodetaljer eller ordrestatuser.
   b. **Statisk**: Sender en ensartet melding til alle mottakere uten tilpasning. Dette er egnet for generiske varsler, varsler eller salgsfremmende meldinger.
   c. **Toveis**: Aktiverer toveiskommunikasjon, slik at mottakerne kan svare på SMS.
9. Hvis du vil engasjere en chatrobot for toveis SMS-kommunikasjon, velger du en fra rullegardinlisten ChatBot-konto.
10. Velg anropsveiledningen fra rullegardinlisten som er tilordnet kampanjen.
11. Skriv inn et **prefiks** for å legge til en bestemt streng i begynnelsen av den opplastede kontaktinformasjonen.

12. Skriv inn et **suffiks** for å legge til en streng på slutten av kontaktinformasjonen før den sendes til oppringeren.

Merk: I kanalinnstillingene Tab, SMS og e-post støttes ikke for øyeblikket.

Forretningsparametere

Business Parameter er en forretningsspesifikk data som kan brukes til ulike formål. Noen bruksområder er:

1. Knytt data til kontakter på opplastingstidspunktet.
2. Definer egendefinerte betingelser for CSS for å definere en oppringingsstrategi for å prioritere en kontakt.
3. Spør kontaktene basert på disse parameterne, **og administrer dem i funksjonen Administrer kontakter** .
4. Fyll ut disse parameterne på Agent Desktop som skjermpop under en samtale.

Du kan opprette totalt 25 forretningsparametere. Disse 25 inkluderer alle parametere du bruker fra en hvilken som helst oppringer. Hvis du for eksempel bruker 4 egendefinerte felt i oppringerens importregel, kan du opprette ytterligere 21 forretningsparametere.

Merk: Som standard opprettes alle felt som er definert i tabellen for importregel, under forretningsparametere.

Opprette forretningsparameter

1. Klikk på **Legg til** for å legge til en forretningsparameter.
2. Velg et navn **på bedriftsparameteren** fra rullegardinmenyen. Den viser parameterne som er konfigurert i Global Business Parameters. Hvis du vil legge til en ny parameter, kan du se Globale forretningsparametere.
3. Velg en datatype for denne forretningsparameteren fra rullegardinlisten Datatype **.** Tilgjengelige alternativer er:
   a. **Tall**, for numeriske data.
   b. **Flyt** for tall med desimalverdier.
   c. **DateTime**, for verdier som representerer dato og klokkeslett. Hvis du velger denne datatypen, velger du ønsket datoformat i Format-feltet .
   d. **Streng**, for alfanumeriske data som inneholder et hvilket som helst tegn.
4. TURN Stordata-bryteren **PÅ** for å definere denne forretningsparameteren som et massefelt. Forretningsparametere som er definert som bulkfelt, har ingen begrensninger på feltlengden for data som går inn som forretningsparameter.
5. Skriv inn antall tegn som er tillatt for data, **i kolonnen Tegnlengde** .
6. TURN Agentvisning-bryteren **PÅ** for å vise disse forretningsparameterne til agentene på skrivebordet.

   Merk: Denne funksjonen støttes for øyeblikket ikke i Webex Contact Center.

7. TURN Agent View/Edit-bryteren **PÅ** for å tillate agenter å redigere.

   Merk: For øyeblikket støttes ikke denne funksjonen i Webex Contact Center.

8. TURN DNC-bryteren **PÅ**, om nødvendig. Dette gjør det mulig for programmet å fastslå at et anrop til en kontakt basert på dette forretningsområdet er underlagt Ikke kontakt (DNC)-regler.

9. Velg et **kundehovedfelt** fra rullegardinlisten som passer med navnet på organisasjonsparameteren.

   Merk: Feltet **KundeMaster** er bare aktivert når minst en av P2P- og BTTC-bryterne er slått PÅ i delen Konfigurasjonsalternativer på siden Konfigurer kampanje. Se Konfigurere kampanje hvis du vil ha mer informasjon.

10. Klikk **på Lagre** for å fullføre opprettingen av et forretningsfelt, eller klikk **Avbryt** for å tilbakestille uten at det lagres noen informasjon.

    Merk: Programmet indekserer ikke forretningsfeltdata fordi bruken av de 26 forretningsfeltene (inkludert den unike identifikatoren) er kundeavhengig og ikke ensartet på tvers av kunder. Vi anbefaler at brukere tar hjelp fra kundestøtte for å opprette flere indekser basert på forretningskrav.

11. Antall opprettede forretningsfelt og antall tilgjengelige virksomheter vises øverst til høyre i rutenettet.

12. Du kan også opprette en unik identifikator. Ideelt sett kan det være identiske forretningsområder på tvers av kam- paigner som kan kreves gruppert for ulike formål.

13. Kunde-ID kan for eksempel være et forretningsområde på tvers av kampanjer som det er nødvendig å gruppere i rapporter for. Kunde-ID kan imidlertid være det første forretningsområdet i kampanje A. sjette i kampanje B; og tiende i kampanje C - dette gjør gruppering til en utfordrende oppgave. I stedet kan du opprette dette forretningsfeltet som et unikt identifikatorfelt og gruppere data fra feltet Unik identifikator. Følg trinnene nedenfor for å opprette en unik identifikator.

14. Klikk på **knappen Legg til unik identifikator** for å legge til en unik identifikator.

15. Skriv inn de nødvendige detaljene, og klikk Lagre .

    Merk: Programmet indekserer ikke forretningsfeltdata fordi bruken av de 26 forretningsfeltene (inkludert den unike identifikatoren) er kundeavhengig og ikke ensartet på tvers av kundeemner. Vi anbefaler at brukere tar hjelp fra kundestøtte for å opprette flere indekser basert på forretningskrav.

Kampanjefelt

Kampanjefelt er statiske felt som kan brukes for BTTC-funksjoner (se AI-konfigurasjon). Programmet gjør det mulig å angi fem kampanjefelt. Naviger til **delen Kampanjefelt** .

Gjør følgende for å angi kampanjefeltene.

1. **Åpne kampanjefeltet** Tab under modulen **Forretningsparameter** .
2. Skriv inn parameternavnet for kampanjefeltet i **Nøkkel-feltet** .
3. Angi en tilsvarende verdi i **Verdi-feltet** .
4. Klikk på **Lagre-knappen** for å lagre detaljene.
5. Klikk på Avbryt-knappen for å avbryte detaljene.
6. Klikk på **Slett-knappen** for å slette detaljene.

AI-konfigurasjon

Merk: Kontakt Cisco CSM for å aktivere denne konfigurasjonen.

Funksjonen AI-konfigurasjon lar administratorer bruke innebygd kunstig intelligens til å lage prognoser basert på historiske data. Tilgjengeligheten av historiske data fører til mer nøyaktige spådommer.

Merk: For å sjekke om du har lisens, kan du klikke på lisensmodulen og sjekke om **RPCO (Right Party Connect Optimizer)** viser aktivert, ellers er AI Configuration Tab deaktivert.

AI-konfigurasjonsmodulen gir tilgang til følgende prediktive AI-funksjoner.

Beste tiden å kontakte

Best Time to Contact er en kunstig intelligens-modell som bidrar til å redusere de nye anropsforsøkene og maksimere de vellykkede anropstilkoblingene ved å:

1. Forutsi den beste tidsluken der en kunde kan kontaktes for dagen.
2. Anbefaler riktig telefonnummer som skal brukes under den beste

tidsluken. Gjør følgende:

- TURN **PÅ bryteren** Beste tid til kontakt **for å aktivere det beste tidspunktet å ringe** etter kontaktene.
- Bruk glidebryteren eller angi en verdi for **kontaktterskelen**. Dette feltet er bare aktivt hvis bryteren Best tid til kontakt er satt til På.
- Klikk på **Lagre**.

Den kunstige intelligensen i applikasjonen bestemmer sannsynligheten for å lykkes med å nå riktig takt. Denne sannsynligheten uttrykkes i prosent. Jo høyere prosentandel, bedre er sjansene for vellykket con- nect.

Kontaktene fra kundeemnelisten er ordnet i synkende rekkefølge etter suksessprosenten. Programmet velger kontakter som er tilordnet suksesssannsynligheten som valgt, eller høyere.

Hvis administratoren for eksempel velger 60 % som grenseverdi, ringes kontaktene som har sannsynlighetsprosenten på 60 % eller høyere, først. Oppringingen skjer i synkende rekkefølge etter sannsynlighetsprosenten på det planlagte tidspunktet.

Strategi for valg av kontakt

En strategi for kontaktvalg (CSS) definerer hvordan du prioriterer kontaktene dine for å ringe inn en kampanje. Du kan for eksempel ha tre kategorier av kredittkortinnehavere i kampanjen din, Platinum, Gold og Silver. Ved å konfigurere en CSS kan du sikre at applikasjonen din sender en bestemt prosentandel eller antall Plat-inum-kontakter og/eller gull- og sølvkontakter basert på prioriteten.

Gå til **CSS** og skjermbildet **Strategi** for kontaktvalg vises.

Opprette en ny CSS-gruppe

Utfør følgende trinn for å opprette en ny **strategigruppe** for kontaktvalg:

1. Skriv inn et nytt **CSS-gruppenavn**.
2. Skriv inn et **betingelsesnavn**. Dette er et obligatorisk felt. Du kan ikke bruke spesialtegn i navnet, bortsett fra understrekingstegn, bindestrek og ved (henholdsvis _, -, og @) i vilkårsnavnet.
3. **Velg Målgruppe** fra nedtrekkslisten.
4. Du kan opprette betingelser ved hjelp av **alternativet Byggebetingelser** eller Skrivebetingelser . Aktiver den nødvendige bryteren basert på dine preferanser.
5. Gå til delen CSS-betingelser .

Opprette en CSS-betingelse – byggebetingelser

Klikk på **Legg til ny-knappen** for å legge til en ny CSS-betingelse. Fyll ut følgende felt:

1. Skriv inn et nytt **CSS-gruppenavn**.
2. TURN **Advanced Builder** slå **PÅ** hvis du vil bygge en **avansert CSS-tilstand**.

   Merk: En avansert byggherre krever omhyggelig tilstand ved å bygge nestede forhold manuelt. Feil plassering av hakeparenteser kan føre til at CSS-betingelsen velger feil og utilsiktede kontakter for levering til oppringeren. På den annen side, hvis Advanced Builder-bryteren er AV, kan du legge til betingelser i grupper, med forhåndsvalgte og/eller betingelser.
3. **Skjermbildet Advanced Builder** vises som følger:
   a. Skriv inn en åpen hakeparentes - (- i den første cellen.
   b. Fra **rullegardinlisten Systemfelt / Forretningsfelt** velger du et passende element. For å vite mer, klikk her.

c. Velg en sammenligningsoperator fra alternativene nedenfor – dette er betingelsen som feltet må oppfylle for at en kontakt skal velges. De tilgjengelige parametrene er:

   i. er nøyaktig lik
   ii. er mindre enn
   iii. er mindre enn eller lik
   iv. er større enn
   v. er større enn eller lik
   vi. er ikke lik
   vii. Som
   viii. i
   ix. Ikke inne
   x. Ikke som

d. Angi en verdi som denne betingelsen må oppfylle for at kontakten skal velges for levering.

e. Lukk hakeparentesen.

4. Klikk på Legg til-knappen for å legge til en ny betingelse. Følgende er standard CSS-betingelser:
   a. Prioriterte anrop med kontaktprioritet – gamle kontakter
   b. Prioriterte anrop med kontaktprioritet – gamle kontakter
   c. Bestemte øyeblikk
5. Fullfør **trinn 4** til **9**. Legg til så mange betingelser du trenger for CSS.
6. Når du er ferdig med betingelsene, klikker du **Lagre** for å fullføre
7. Hvis du ikke bruker Advanced Builder, bruk den enkle byggeren som vist på skjermen nedenfor:
8. Fra **rullegardinlisten Systemfelt / Forretningsfelt** velger du et passende element. Se trinn 5 for mer informasjon.

   Merk: Hvis du velger Systemfeltliste-ID eller Global liste-ID, kan du velge godkjenningslisten fra de tilgjengelige listene.
9. Velg et sammenligningsalternativ – dette er betingelsen som feltet må oppfylle for at en kontakt skal seleres. Noen sammenligningsparametere for tilstanden din kan være > (større enn), < (mindre enn), = (er lik) osv.
10. Angi en verdi som denne betingelsen må oppfylle for at kontakten skal velges for levering.
11. Lukk hakeparentesen.
12. Klikk på Legg til-knappen for å legge til en ny betingelse.
13. I den nye linjen velger du enten **OG** eller **ELLER** fra rullegardinlisten for beslutning.
14. Du kan fortsette å legge til flere slike tilstandsgrupper. Klikk **på Lagre** når du er ferdig.

15. Hvis du vil legge til flere grupper, velger **du Legg til-knappen** fra **Gruppehandling-knappene** .
16. Gjenta **trinn 12** til **17**.
17. Gå til delen Bestill etter .

    Felter:

Felter	Beskrivelse
Maksimalt antall nye forsøk	Dette er den gjeldende verdien som øker verdien for det maksimale antallet nye forsøk som kan gjøres for å ringe hver kontakt i kampanjen.
Daglige nye forsøk	Dette er den gjeldende økte verdien for det maksimale antallet nye forsøk som kan gjøres for å ringe hver kontakt på en dag for denne kampanjen.
Forsøk på nytt syklus	Dette er den gjeldende trinnvise verdien for det maksimale antallet nye forsøk som kan gjøres i en oppringingssyklus. En syklus er et sett med oppringingsforsøk, én gang til alle moduser som en kontakt lastes opp med. En kontakt lastes for eksempel opp med tre moduser – Home-, Jobb- og mobilnumre. En oppringingssyklus fullføres når programmet ringer opp alle disse modusene (i konfigurert rekkefølge) én gang hver.
E-postforsøk på nytt	Dette er gjeldende økte verdi for antallet nye forsøk som tillates levert for kontakter for e-postkampanjer. **Merk**: Denne funksjonen støttes for øyeblikket ikke i Webex Contact Center.
SMS Prøver på nytt	Dette er den gjeldende verdien som øker verdien for antallet nye forsøk som tillates levert for SMS-kampanjer. **Merk**: For øyeblikket støttes ikke denne funksjonen i Webex Contact Center.
Sist besøkt	Kontaktene med den konfigurerte datoen og klokkeslettet for siste tilgang som skal leveres som en del av denne CSS-en.
Prioritet	Prioriteten som er tilordnet kontaktene som skal tas med i beregningen ved levering i henhold til denne CSS-en.
Lead Score	Poengsummen for kundeemne som skal vurderes for å levere kontakter, er i henhold til denne CSS-en. Lead Score hjelper deg med å identifisere den mest potensielle kunden som skal kontaktes fra en kampanje. Denne poengsummen kan også angis på tidspunktet for opplasting eller avslutning, mens du definerer forretnings-/telefoniresultatet.
RingStarttid	Dette er starttidspunktet for samtalen som er angitt av den nye planleggeren. Anrop som faller innenfor starttiden som er nevnt i denne tilstanden, velges for levering.
RingeSluttidspunkt	Dette er sluttiden for anropet som er angitt av den nye planleggeren. Anrop som faller innenfor sluttiden som er nevnt i denne tilstanden, velges for levering.
Liste-ID	Liste-ID-en som kontakten tilhører. Kontakter som tilhører ListIDene i denne CSS-betingelsen, leveres.
Anropstype	Anropstypen.

LastOutcome	Det siste resultatet som er angitt for denne kontakten. Kontakter med den valgte Siste Ut- komme blir levert.

Global liste-ID	Den globale liste-ID-en som denne kontakten tilhører. Kontakter som tilhører de globale liste-ID-ene i denne CSS-betingelsen, leveres.
Bruker-ID	Dette merket agent-ID-en til kontakten. Anrop leveres til oppringeren og lappes til agenten som er nevnt i dette feltet.
Telefonnummer	Telefonnummeret til kontakten som skal leveres i henhold til denne CSS-en.
Sonenavn	Navnet på tidssonen som kontakten tilhører.

Opprette en CSS-betingelse – skrivebetingelser

1. Du kan også bruke **alternativet Skrivebetingelser** i stedet for å bruke Enkel eller Avansert betingelsesbygger.
2. Hvis du vil begynne å skrive CSS-betingelsene, aktiverer du bryteren **Skrivebetingelser** . Legg merke til følgende før du velger alternativet Skrivebetingelser:
   a. Programmet validerer bare syntaksen - lar deg ikke lagre forhold med feil syntaks.
   b. Programmet validerer ingen felt. Hvis syntaksen er gyldig og spørringen ikke returnerer noen resultater, kontrollerer og finjusterer/skriver du om spørringen.
3. Begynn tilstanden din ved å åpne en krøllete sele ({). Søknaden dukker opp tre elementer
   a. Systemfelt
   b. Forretningsparametere
   c. Uttrykk Hvis du vil ha mer informasjon, kan du se uttrykksverktøyet.
4. Alle systemfeltene som er oppført i punkt 5 i delen Opprette en CSS-betingelse - Byggebetingelser, er tilgjengelige for valg. Følgende felt er også tilgjengelige for skrivebetingelser:
   a. **Kontakt-ID-** Kontakt-ID-en som genereres av programmet.
   b. **CallStartDate** - Dette er startdatoen for samtalen som er angitt av den nye planleggeren. Anrop som faller innenfor startdatoen som er nevnt i denne tilstanden, velges for levering.
   c. **CallEndDate** - Dette er sluttdatoen for samtalen som er angitt av planleggeren. Anrop som faller innenfor sluttdatoen som er nevnt i denne betingelsen, velges for levering.
   d. **Stat** - Den geografiske tilstanden til kontakten.
   e. **Postnummer** - Postnummeret som kontakten tilhører.
   f. **Retningsnummer** - Retningsnummeret som kontakten tilhører.
   g. **CreatedTime** - Datoen og klokkeslettet kontakten ble lagt til / planlagt på nytt. Kontakter med dette opprettede tidspunktet velges for levering hvis dette er en del av betingelsen.
   h. **SecondaryZipCode** - Kontaktens sekundære postnummer, hvis tilordnet.

5. Klikk **Lagre** for å lagre spørringen.

Merknad: Du kan bruke spørringsknappen i handlingspanelet til å lese betingelsen du har opprettet ved hjelp av funksjonen Skrivebetingelser. Du kan imidlertid ikke redigere spørringen. Hvis du vil redigere en spørring, bruker du Rediger-knappen i Handlinger-panelet.

Bestill etter

1. **Delen Rekkefølge etter** bestemmer i hvilken rekkefølge du vil at de samsvarende kontaktene for de definerte betingelsene skal leveres til oppringeren – stigende eller synkende. Delen **Bestill etter** skjermen vises nedenfor.
2. Fra **rullegardinlisten Systemfelt / Forretningsfelt**velger du et passende element. For å vite mer, klikk her.
3. Fra rullegardinlisten Sorter velger du **Asc** eller **Desc** for henholdsvis Stigende eller Synkende sortering.
4. Hvis du vil legge til flere sorteringsrekkefølger, klikker du Legg **til-knappen** .
5. Når du er ferdig med sorteringsrekkefølger, klikker du **Lagre** for å fullføre CSS-betingelsene. Den lagrede betingelsen er oppført under systembetingelsene.
6. Klikk på **Lagre og tøm** -knappen for å lagre endringene og skylle (lukke) alle kontaktene på oppringeren og åpne dem på nytt i programmet.

   Merk:Du kan hoppe over opprettingsbetingelser og velge en standard CSS-betingelse.
7. Den lagrede betingelsen er oppført under systembetingelsene. Bruk handlingsknappen **CSS-betingelse** til å utføre følgende handlinger:
   a. **Rediger** CSS-betingelsen. Når du redigerer en CSS-betingelse, ligner skjermen på Opprett ny CSS-gruppe. Gjør de nødvendige endringene, og klikk **Lagre** for å fullføre redigeringen.
   b. **Slett** CSS-betingelsen. Klikk OK i bekreftelsespopupen for å slette.
   c. **Vis kontakter** som samsvarer med CSS-betingelsen.
8. Kontaktene vises.
9. Når kontaktene som samsvarer med CSS-betingelsen, vises, velger du bestemte kontakter eller bruker ett av følgende alternativer:
   a. Merk av **for Merk alle** for å velge kontaktene som fylles ut på siden.
   b. Merk av for **Global Select** for å velge alle kontaktene på tvers av sider.
10. Klikk på Handlinger-knappen . Utfør en av følgende operasjoner på de valgte kontaktene:
    a. Velg **Endre planleggingstidspunkt** for å endre tidspunkt for kontakten til en senere dato og/eller et senere klokkeslett. Angi **starttid** og **sluttid** for å planlegge kontakten på nytt i dette vinduet. Klikk **Planlegg kontakter** på nytt for å fullføre handlingen.

b. Velg **Tilbakestill som ny kontakt** - denne handlingen tilbakestiller kontakten som Ny kontakt. Klikk **på Kontakter** for å fullføre handlingen.

c. Velg **Åpne kontakter** på nytt for å åpne kontakten på nytt for oppringing. Klikk **Planlegg kontakter** på nytt for å fullføre handlingen.

Merk: Hvis du merker av for **Angre forretningsfeltverdier oppdatert av agenter** , forkaster programmet eventuelle oppdateringer av forretningsfeltverdier som agentene gjorde under samhandlingen, og programmet tilbakestilles til verdiene for forretningsfelt når kontakten lastes opp.

Kontakt A lastes for eksempel opp med forretningsfeltverdier for mobilnummer og kunde-ID (123456). Under agentsamhandling ber kunden om endring i mobilnummer og cus-tomer ID (til 345678), og agenten oppdaterer verdiene. Når denne kontakten åpnes på nytt ved hjelp av vilkårene for CSS, har du muligheten til å gå tilbake til det opprinnelige mobilnummeret og kunde-ID-en (123456) ved å merke av i denne avmerkingsboksen.

Merk: Dette alternativet gjelder ikke for Blokker kontakter og nærkontakter.
1. Velg **Blokker kontakter** for å hindre at de valgte kontaktene ringes ut ved å endre kontaktstatusen til Blokkert.
2. Velg Nære kontakter for å lukke de valgte kontaktene

Systemforhold

Det finnes fem systemvilkår for CSS som kan brukes i en kampanje, i tillegg til eventuelle vilkår du har opprettet. En oversikt over oppringingsmønsteret for disse fem standard CSS-betingelsene:

1. **Prioriterte anrop for kontakt – nye kontakter**: Dette er kontakter som programmet ikke har levert til Cisco CCE-oppringeren fra den siste opplastingen til den eldste opplastingen. Dette er ferske kontakter uten et eneste oppringingsforsøk.
2. **Prioriterte anrop - Gamle kontakter**: Dette er kontakter som ikke er levert til Cisco CCE-oppringeren fra gamle opplastinger.
3. **Spesifikt øyeblikk:** Kontakter som du har endret planlagt for å bli ringt ut på et bestemt tidspunkt.
4. **Spesifikk agent**: Kontakter som er merket for å bli ringt ut for å nå en bestemt agent. Dette er også kjent som Account Executive Mapping (AEM).

   Merk: Denne funksjonen støttes for øyeblikket ikke i *Webex Contact Center*.
5. **Spesifikk agent med spesifikt øyeblikk: Merkede** kontakter som har blitt planlagt på nytt for å bli ringt ut for å nå en bestemt agent på et bestemt tidspunkt.

   Merk: Denne funksjonen støttes for øyeblikket ikke i *Webex Contact Center*.

Eventuelle ytterligere CSS-betingelser som opprettes, er oppført under systembetingelsene. Se Opprette en CSS-betingelse – Byggbetingelser og Ordne etter hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du oppretter flere CSS-betingelser.

Kopierer CSS-betingelser

Du kan også kopiere eksisterende CSS-vilkår – både vilkårsgrupper og individuelle CSS-vilkår.

1. **Kopier CSS-gruppe** - Klikk på **Kopier-knappen** i CSS-grupperuten til venstre.
   a. Skriv inn et navn for den klonede **CSS-gruppen** , og klikk **Lagre** for å fullføre.
2. **Kopier CSS-betingelse** - Klikk på **Kopier-knappen** i CSS-betingelsesruten til høyre. Betingelsessiden vises med de nødvendige detaljene.
   a. Skriv inn et navn for den klonede CSS-betingelsen.
   b. Hvis det kreves endringer, følger du trinnene som er oppført i følgende deler, og gjør endringene: Opprette en CSS-betingelse – Byggebetingelser, Rekkefølge etter og Systembetingelser.
3. Klikk på Lagre **når du** er ferdig.

Kjeding

Kampanjekjeding er en funksjon der kontakter kan kjedes sammen fra én kampanje til en annen i kjøretid. I kjøretid, basert på disposisjoner for agentsett, skjer sammenkjedingsprosessen. Brukere kan konfigurere forskjellige målkampanjer for ulike resultater i kildekampanjen.

Chaining kan oppnås på en av følgende metoder:

Flytt - Kontakten er lenket til målkampanje når den lukkes i kildekampanjen. Når en kontakt lukkes etter at de konfigurerte globale nye forsøkene er oppnådd og kjedekonfigurasjonen for dette resultatet samsvarer, kjedes kontakten via flyttetypen til målkampanjen. Dette er nå en ny kontakt i målkampanjen.

Kopier – Kontakten er lenket til målkampanjen når det kjedekonfigurerte resultatet for anropet mottas. Når en agent angir et resultat og dette resultatet samsvarer med kjedekonfigurasjonen, kjedes kontakten til målkampanjen i første forsøk. Hvis det er flere nye forsøk, ringer kildekampanjen ut kontakten på nytt. Dette kan føre til at agenten angir det samme resultatet en gang til – kontakten kobles igjen til målkampanjen. Dette fortsetter til kildekampanjen går tom for nye forsøk.

Merk: Det finnes ingen validering for dupliserte kontakter i destinasjonskampanjen. Hvis en kontakt mottar det konfigurerte resultatet flere ganger, kjedes det flere ganger i målkampanjen.

Konfigurer sammenkjettingsreglene i programmet for kontakter som skal kjedes fra én kampanje til en annen.

Kartlegging

1. I Navn-feltet **angir du et** tilordningsnavn **for denne sammenkjedingskonfigurasjonen** .

2. Fra **rullegardinlisten Målkampanje** velger du en av kontaktene fra denne kampanjen.

3. **Modusene** som er tilordnet målkampanjen, vises i **feltet Målmoduser** . For hver av disse modusene vises modusene for kildekampanjen i rullegardinlisten. Velg en modus fra kildekampanjen for å tilordne til en modus i målkampanjen.

4. **Felt** for målvirksomhet viser alle forretningsfeltene som er tilordnet i **målkampanjen**. **Feltene** for kildevirksomhet vises i en rullegardinliste. Tilordne hvert **målforretningsfelt** til ett **kildeforretningsområde**.

Merk: Hvis modusene og forretningsfeltene er vanlige i både kilde- og målkampanjer, fylles feltene ut automatisk.

5. TURN **Nye kontakter** slår **PÅ** hvis du vil at kontakten skal merkes som fersk i målkampanjen. Hvis du velger dette, sendes kontakten umiddelbart til oppringeren. (ELLER)

6. Hvis de ferske kontaktene er **AV**, behandles den som en kontakt som skal planlegges på nytt i målkampanjen.

7. Fyll ut feltet **Planlegg på nytt etter** ved å velge **Dager**, **Timer** og **Minutter** i tallpanelet. Dette er tidspunktet da kontakten ringes neste gang i målkampanjen etter vellykket kampanjekjede.

8. TURN bryteren Behold globale nye forsøk **PÅ** for å beholde antallet nye forsøk på kontaktnivå i den kjedede kampanjen. **I AV-posisjonen** initialiseres antallet globale nye forsøk til null i den kjedede kampanjen.

Merk: Bryteren Behold daglige nye forsøk er bare aktiv hvis bryteren Behold globale nye forsøk er slått PÅ.

9. TURN bryteren Behold daglige nye forsøk **PÅ** for å beholde antall daglige nye forsøk på kontaktnivå i den kjedede kampanjen. **I AV-posisjonen** initialiseres antallet daglige nye forsøk til null i den kjedede kampanjen.

10. Klikk på **Lagre-knappen** for å fullføre tilordningen.

Resultat

Naviger **til** Resultater-delen for å velge **resultatene** som skal starte kjettingen for denne kampanjen. Følg trinnene nedenfor:

1. Fra **listen Lagrede tilordninger** i ruten til venstre velger du en tilordning.
2. Du kan enten velge forretningsresultatet eller telefoniresultatet, eller begge deler, som utløser den konfigurerte sammenkjedingen.
3. **Alle forretningsutfallsgruppene** fylles ut i **rullegardinlisten Gruppenavn** . Velg en **resultatgruppe** for virksomhet.
4. Alle resultatene under denne **Business Outcome Group** fylles ut. Velg de nødvendige **forretningsresultatene** for sammenkjeding.
5. Fra **ruten Telefoniresultat** velger du **først Modus** fra rullegardinlisten. Alle modusene som er tilgjengelige i kildekampanjen, kan velges.
6. Alle anropsstrategiene som bruker den valgte **modusen** , vises nå i **rullegardinlisten Strateginavn** .

7. **Alle telefoniresultatene** for det valgte modus- og **kontaktstrategiparet** vises. Velg ikonet **Telefoni Utfall** for kjetting.

   Merk: Kontakter med resultatet for tilbakeringing kan ikke kobles til andre kampanjer.

8. Klikk på **Lagre-knappen** for å fullføre sammenkjedingen.

   Tilordnede **resultater** Tab inneholder alle de tilordnede forretnings- og **telefoniresultatene** . Velg enten Forretningsresultat **eller** Telefoniresultat **under** Tilordnede resultaterTab for å se alle sammenkjedingstilordninger .

   Klikk på **Rediger-knappen** for å redigere en kjedet tilordning.

   Målrettingskampanjene har en liste-ID nummerert som -1. De innkommende koblede kontaktene fra andre kampanjer legges til i denne listen. Hver målkampanje har bare én liste (liste-ID -1) for innkommende kjedede kontakter fra andre kampanjer.

Kontaktliste

Siden Kontaktlister viser alle kontaktlistene du har lastet opp til kampanjen. På **siden Kontaktlister** kan du også laste opp kontakter til en kampanje. Kontakter kan lastes opp fra flate filer med forhåndsdefinerte skilletegn, filer med kommaseparerte verdier, databasetabeller, etc.

Rutenettet inneholder en liste over alle kontaktlistene med følgende detaljer:

1. **Liste-ID** – Liste-ID-en som genereres av programmet for denne listen.
2. **Global liste-ID** – Hvis denne listen er en del av en global liste, vises den globale liste-ID-en her.
3. **Starttid** - Dette er starttidspunktet for listen. Den er basert på tiden som er konfigurert i systemsettene.

   Merk: Klikk på **Info-knappen** for å se gjenværende periode som listen skal utføre. Denne knappen gir også informasjon om hvordan du utvider listens gyldighet.
4. **Tilgjengelige** oppføringer – Antall kontakter som er lastet opp til kampanjen via denne listen.
5. **Poster venter –** Antall kontakter som venter på liste, kvalifisert for levering til oppringeren.
6. **Status** - Listestatusen vises nedenfor.
   a. **Aktiv** - Listen er aktiv. Kontakter som lastes opp fra denne listen, leveres til oppringeren.
   b. **Stoppet** - Listen er stoppet. En stoppet liste har kontakter merket med en annen status, og sikrer at disse kontaktene ikke blir levert til oppringeren.
   c. **StoppedAndClosed** - Denne statusen indikerer at listen er stoppet og kontakter lastet opp via denne listen er lukket. Kontaktene kan åpnes på nytt ved hjelp av funksjonen Administrer kontakter .
   d. **PermanentStop** - Denne statusen indikerer at kontakter som er lastet opp fra denne listen, blir slettet. Når de er slettet, kan ikke de opplastede kontaktene åpnes på nytt.

e. **Last opp pågår** - Når kontaktfilen din inneholder et stort antall kontakter for opplasting, deles disse i grupper og lastes opp. Inntil opplastingen er fullført, vises statusen Last opp pågår, med prosentandelen av opplastingen fullført.

f. **Opplasting mislyktes – Når kontaktopplastingen av en eller annen grunn mislykkes, vises statusen Opplasting mislyktes** . Statuslinjen viser prosentandelen kontakter som ble lastet opp på feiltidspunktet.

Merk : I løpet av prosessen på slutten av dagen (EOD) slettes alle kontakter som mislyktes i opplasting.

Prosentandel for kontaktstatus

Kontaktstatusprosenten beregnes ved hjelp av forskjellige formler for kontaktstatuser under 6 og alle andre kontaktstatuser. Se tabell for detaljer om kontaktstatus.

Tabell – detaljer om kontaktstatus

Status	Navn	Beskrivelse
0	Åpne	Åpen kontakt.
1	Lukket	Lukket kontakt.
2	Midlertidig låst	Kontakt midlertidig låst, vil ikke bli levert.
3	Last opp i Progress	Kontakt midt i opplastingsprosessen
4	Levert til Dialer	Kontakt levert til oppringeren.
5	Overskriv	Kontakt overskrevet under opplasting
6	Liste stoppet	Kontakt fra en liste som er stoppet.
7	Lukket gjennom administrerte kontakter eller spylt	Kontakt avsluttet ved hjelp av funksjonen Administrer kontakt / spylt kontakt
8	Kontakt stoppet og lukket	Kontakt stoppet og lukket, vil ikke bli levert til oppringeren.
9	Kontakt skrubbet	Skrubbet kontakt.
10	Kontakt flyttet til annen kampanje	Kontakt flyttet fra en kampanje til en annen - kjedet kontakt.
11	Permanent stoppet	Kontakten stoppet permanent. Vil ikke bli levert til oppringeren.
20	Levert kontakt stoppet	En kontakt som leveres til oppringeren, hindres i å ringe.
21	Låst for PCB-levering	Denne kolonnen inneholder ingen data.

22	Låst for CSS	Kontakt som er låst for levering via en strategi for kontaktvalg (CSS)

	Levering av kontakter	timeplan.
23	Låst for AEM-levering	Kontakt som er låst for Agent-Executive Mapped levering.
24	Låst av Res-chedule til Res-chedule Kontakt	Kontakt låst av den nye planleggeren for å bli levert som planlagt.
25	Låst av Res-chedule til nær kontakt	Kontakt låst av omplanlegger som skal lukkes.
30	Kontakt blokkert av DNC	Kontakt blokkert som Ikke ring kontakt.
31	Kontakt blokkert av NDNC	Kontakt blokkert som nasjonal Ikke ring-kontakt.
32	Kontakt blokkert av DNC-skrubb	Kontakt blokkert under prosessen med DNC-skrubb.
33	Kontakt blokkert av søksmål	Kontakten ble blokkert på grunn av et søksmålskrav.
34	Utløpt	Utløpt kontakt.
40		Dette er en midlertidig kontaktstatus for oppføringer som mislyktes i samsvar (mislyktes på grunn av CCB-regel, modustidsberegninger eller CPT).
41		Dette er en midlertidig kontaktstatus der kontakter allerede leveres med samme unike ID- eller modusverdi (telefonnummer. Programmet venter på et oppdatert anropsresultat.

For kontaktstatus mindre enn 6 er formelen

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

For andre kontaktstatuser er *formelen CompletionPercentage = (TotalRecordsPending / TotalRe- cordsAvailable) * 100;*

For begge prosentberegningene ovenfor for kontaktstatus beregnes komponentene i formelen på følgende måte: *TotalRecordsAvailable beregnes basert på CampaignID og ListID fra kontakttabellen.*

TotalRecordsPending beregnes basert på CampaignID, ListID og Status fra kontakttabellen.

Handlinger

Bruk Handlinger-knappene fra panelet i den siste kolonnen til å utføre følgende handlinger på kontaktlistene:

1. **Startliste** – Start levering av kontakt til oppringeren. Kontakter som lastes opp fra denne listen, leveres til oppringeren.

2. **Stoppliste** - Stopp denne listen. Hvis du stopper denne listen, merkes alle opplastede kontakter med en annen status, og sikrer at disse kontaktene ikke leveres til oppringeren.
3. **Lukk liste** - Denne knappen lukker kontaktene som er lastet opp fra denne listen. Kontaktene kan åpnes på nytt ved hjelp av funksjonen Administrer kontakter .
4. **Slett liste** - Denne knappen sletter kontaktene som er lastet opp fra denne listen. Når de er slettet, kan ikke de opplastede kontaktene åpnes på nytt.
5. **Sluttidspunkt** – Bruk denne knappen til å endre sluttidspunktet for denne listen. Sluttidspunktet kan ikke endres til en dato og et klokkeslett som er kortere enn gjeldende dato og klokkeslett.

Utvid en liste for å se en detaljert inndeling av kontakter som er lastet

opp via denne listen. Den utvidede delen inneholder følgende detaljer

knyttet til listen:

Kontakt - Denne delen inneholder oppdelingen av kontakter som er lastet opp med tellingen for følgende:

1. **Behandlet** - Antall kontakter behandlet fra denne listen.
2. **Lastet opp** - Antall kontakter lastet opp fra denne listen.
3. **Mislyktes** - Antall kontakter som ikke kunne lastes opp fra denne listen.
4. **Dupliser** - Antall dupliserte kontakter fra denne listen.
5. **Oppdatert** – Antall kontakter som oppdaterte eksisterende oppføringer i listen.

NDNC – Antallet NDNC-kontakter og -moduser (National Do Not Call).

1. **Kontakter** - Antall kontakter merket NDNC fra denne listen.
2. **moduser** - Antall moduser merket NDNC fra denne listen.

Merk : Det er mulig å ha forskjellige numre for kontakter og moduser, siden hver kontakt kan inneholde mer enn én modus.

DNC for bedrifter – Antallet DNC-kontakter og -moduser (Ikke ring for bedrifter).

1. **Kontakter** - Antall kontakter merket DNC fra denne listen.
2. **moduser** - Antall moduser merket DNC fra denne listen.

Merk : Det er mulig å ha forskjellige numre for kontakter og moduser, siden hver kontakt kan inneholde mer enn én modus.

Samsvar DNC - Antall samsvar Ikke ring (lovbestemte DNC) kontakter og moduser.

1. **Kontakter** - Antall kontakter merket samsvar DNC fra denne listen.
2. **moduser** - Antall moduser merket samsvar DNC fra denne listen.

Merk: Det er mulig å ha forskjellige numre for kontakter og moduser, siden hver kontakt kan inneholde mer enn én modus.

Prosedyre - Antallet søksmålskontakter og -moduser.

1. **Kontakter** - Antall kontakter merket Litigation fra denne listen.
2. **Moduser** - Antall moduser merket Søksmål fra denne listen.

Merk: Det er mulig å ha forskjellige numre for kontakter og moduser, siden hver kontakt kan inneholde mer enn én modus.

Opplastingsdetaljer – Følgende opplastingsdetaljer som gjelder denne listen, fylles ut i denne delen:

1. **Klokkeslett** – Datoen og klokkeslettet da listen ble lastet opp til kampanjen.
2. **Type** - Opplastingstype, Manuell eller Automatisk opplasting.
3. **Undertype** – Opplastingsundertypen, Ny, Tilføy eller Oppdater.
4. **Modus mislyktes** - Antall kontakter som ikke ble lastet opp på grunn av mislykkede moduser.
5. **Filnavn- Filnavnet** for kontaktopplasting som kontaktene ble lastet opp fra.
6. **Feilposter** - Hvis du vil kontrollere detaljene for eventuelle feilposter, klikker du på Last ned nå-knappen. Programmet gir detaljer knyttet til feilposter. Feilårsaken og alle overskriftene i opplastingsfilen gjengis sammen med feilpostene som en txt-fil.

Skrubbet liste

Siden med kontaktlister har navnet Tab Skrubbet liste. Denne Tab inneholder detaljer om kontakter skrubbet fra forskjellige opplastede kontaktlister.

For eksempel har du lastet opp en liste for å skrubbe kontakter, og disse kontaktene er spredt over forskjellige opplastede lister. Alle disse kontaktene er skrubbet basert på forholdene i skrubbefilen, og skrubbedetaljene lis- ted her. Detaljene som er oppført er:

1. **Liste-ID** – Liste-ID-en som genereres for den skrubbede kontaktlisten. Dette er en videreføring av den forrige opplastingsliste-ID-en, og begynner ikke fra 1.
2. **Behandlet tidspunkt** – Datoen og klokkeslettet da kontaktene i denne listen ble skrubbet, basert på tiden som er angitt i systemkonfigurasjonen.
3. **Skrubbede kontakter** – Antall kontakter som er skrubbet fra en opplastet liste.
4. Utvid **Skrubbede kontakter** for å se listevise detaljer.

Detaljert **informasjon om skrubbet kontakt** inneholder liste-ID-en som kontaktene opprinnelig ble lastet opp fra, og antall kontakter som er fjernet fra listen.

Skrubbe kontakter

Skrubb er en funksjon du kan bruke til å slette kontakter i databasen før du laster opp. Du kan fjerne disse kontaktene basert på noen betingelser du konfigurerer. Hvis du vil skrubbe kontakter fra en kampanje, følger du trinnene nedenfor.

1. Klikk på **knappen Flytende handling (FAB).**
2. Klikk **Skrubb kontakter FAB** for å laste opp kontakter.
3. Det er tre mulige kilder hvor du kan skrubbe kontakter:
   a. **Formatert fil** – Kontaktene er tilgjengelige i en formatert fil med ulike felt atskilt med et felles skilletegn eller en kommaseparert fil.

      Merk: Hvis du bruker programmet på et lokalisert språk (annet enn engelsk), lagrer du kontaktfilen som er plassert for opplasting, i UTF-8-koding.

   b. **Database** - Kontaktene er tilgjengelige i en **databasetabell** eller **visning** og kan lastes opp direkte til kampanjen fra databasen.
4. Hvis du skrubber kontakter fra en formatert fil, må du fullføre følgende:
   a. Ved å klikke på **Velg fil-knappen** velger du en fil som inneholder kontaktene som skal lastes opp.
   b. Fra rullegardinlisten Skilletegn velger du et skilletegn som skiller ulike felt i opplastingsfilen for takt.
5. Hvis du har en profil for denne opplastingen **, velger du en fra rullegardinlisten Profil** . Hvis du velger en profil, sikrer du at all videre tilordning for denne kontaktlistefilen automatisk utføres som konfigurert i profilen.

   Profiler kan brukes som snarveier for å arbeide med kontaktrelaterte opplastinger. Ved hjelp av disse lagrede profilene kan du laste opp (inkludert Global Upload), skrubbe eller laste opp DNC/NDNC/PEWC (compliance)-takter uten å måtte gå gjennom hele prosessen med å angi parametere og betingelser. Med andre ord, hver profil er en automatisk opplaster.
6. Gå til **delen Scrub Condition Builder** .
7. **Bruk Scrub Condition Builder** til å bygge betingelser for filtervilkår for å søke etter kontakter.

   Merk: Hvis du velger den avanserte tilstandsbyggeren, hopper du til trinn 13.
8. Fra **rullegardinlisten Systemfelt / Forretningsfelt** velger du et passende element.
9. Velg et sammenligningsalternativ – dette er betingelsen som feltet må oppfylle for at en kontakt skal seleres. Noen sammenligningsparametere for tilstanden din kan være > (større enn), < (mindre enn), = (er lik) osv.
10. Angi en verdi som det skal søkes etter denne betingelsen for at kontakten skal kunne søkes.
11. Klikk på Legg til-knappen for å legge til en ny betingelse.
12. Når du er ferdig med betingelsene, klikker du **Skrubb** for å skrubbe kontakter fra kampanjen.
13. TURN velge Aktiver avansert tilstandsbygger for å velge Aktiver avansert tilstandsbygger-bryter.
    a. En **Advanced Builder** krever omhyggelig tilstandsbygging der forholdene plasseres manuelt ved bruk av flere åpne og lukkede braketter. Feil plassering av slike parenteser kan føre til at søkevilkåret fyller ut feil og utilsiktede kontakter.
14. Skriv inn en åpen hakeparentes i den første cellen.

15. Fra **rullegardinlisten Systemfelt / Forretningsfelt** velger du et passende element. Se trinn 5 i Opprette en CSS-betingelse – byggebetingelser.
16. Velg et sammenligningsalternativ – dette er betingelsen som feltet må oppfylle for at en kontakt skal seleres. Noen sammenligningsparametere for tilstanden din kan være > (større enn), < (mindre enn), = (er lik) osv.
17. Angi en verdi som det skal søkes etter denne betingelsen for at kontakten skal kunne søkes.
18. Lukk hakeparentesen.
19. Klikk på Legg til-knappen for å legge til en ny betingelse.
20. Når du er ferdig med å legge til betingelser, klikker du Skrubb for å skrubbe kontakter fra kampanjen.

Legge til nye kontakter

Hvis du vil legge til en ny kontaktliste, følger du trinnene nedenfor:

1. Klikk på **knappen Flytende handling (FAB)**.
2. Klikk på **Last opp kontakter FAB** for å laste opp kontakter.
3. Det finnes tre mulige kilder hvor du kan laste opp kontakter:
   a. **Formatert fil**- Kontaktene er tilgjengelige i en formatert fil med forskjellige felt atskilt med en separator som rør (|), tilde (~), etc., eller en kommaseparert fil.
   b. **Database**: Kontaktene er tilgjengelige i en databasetabell eller -visning, og kan lastes opp direkte til kampanjen fra databasen.

      Merk: Du kan ikke bruke detaljer i Campaign Manager-databasen til å laste opp kontakter via databasen.
      For øyeblikket støtter programmet bare opplastinger fra Microsoft SQL databasen. Opplasting av kontakter via database, tabell eller visning kan bare planlegges én gang om dagen på det tidspunktet som er konfigurert i feltet **Utføringstidspunkt** for profil.

4. Hvis du laster opp fra en formatert fil, fullfører du følgende:
   a. Ved å klikke på **Velg fil-knappen** velger du en fil som inneholder kontaktene som skal lastes opp. Fol- lowing-feltene er reserverte felt og skal ikke brukes som overskrifter i filen som inneholder con- tacts for opplasting.
      i. TILGJENGELIGMODUS
      ii. BUSINESSFLDS
      iii. FTimeZone
      iv. FPriority
      v. FValidModes

vi. FContactID
vii. FCallStartDate
viii. FCallStartTime
ix. FCallEndDate
x. FCallEndTime
xi. FZipCode
xii. FEmailCC
xiii. FEmailBCC
xiv. FEmailSubject
xv. FEmailMessage
xvi. FEmailAttachment
xvii. FSMSText
xviii. FState
xix. FAreaCode
xx. FLineOrRowNumber
xxi. FAgentId
xxii. BussFld1 til BussFld26 (26 reserverte felt)
xxiii. Modus1..... Hvilket som helst nummer
xxiv. Modus(hvilket som helsttall)_Zipcode

5. Fra rullegardinlisten Skilletegn velger du et skilletegn som skiller ulike felt i kontaktopplastingsfilen.
6. Hvis du har en **profil** for denne opplastingen **, velger du en fra rullegardinlisten Profil** . Hvis du velger en profil, sikrer du at all videre tilordning for denne kontaktlistefilen automatisk utføres som konfigurert i profilen.

   Merk: Hopp over trinn 4 hvis du ikke har en profil for tilordning.

   Profiler kan brukes som maler for kontaktrelaterte opplastinger. Ved hjelp av disse lagrede profilene kan du laste opp (inkludert Global opplasting), skrubbe eller laste opp DNC/NDNC/PEWC (compliance) kontakter uten å måtte gå gjennom hele prosessen med å angi parametere og betingelser.
7. Hvis du laster opp fra en database, må du fullføre følgende:
   a. Skriv inn databaseservernavnet .
   b. Skriv inn **databasenavnet** du vil laste opp kontakter fra.
   c. Skriv inn **brukernavnet** for programmet som får tilgang til databaseserveren.
   d. Skriv inn et **passord** for brukeren ovenfor for å fullføre godkjenningen.

e. Klikk Koble **til-knappen** for å opprette kontakt med databaseserveren.

f. Fra **rullegardinlisten Tabellnavn** velger du en tabell som inneholder kontaktene som skal lastes opp.

g. Klikk Last **opp-knappen** for å laste opp kontaktene fra databasetabellen.

8. Fullfør **felttilordning.**

   a. **Prioritet** – Prioriteten du vil angi for denne kontakten. Jo høyere prioritet, desto tidligere leveres kontakten til oppringeren. Du kan ha et egendefinert prioritetsfelt (en numerisk verdi) i kundeemnelisten for å bestemme prioriteten for oppringingen.

   b. **Sonenavn** – Kartlegg tidssonen for kontaktene; oppringingen er basert på kundens tidssone.

   c. **Retningsnummer** - Merk av i denne avmerkingsboksen hvis du vil at applikasjonen skal dele retningsnummeret fra telefonnummeret.

      i. Velg en **Start** fra tallpanelet. Dette er det første tegnet som retningsnummeret starter fra. Hvis for eksempel telefonnummeret ditt inneholder 12 sifre, og retningsnummeret begynner i det første sifferet, velger du 1 fra nummerpanelet.

      ii. Velg en **lengde** fra tallpanelet. Dette er antall tegn i koden fra startskjermen. Hvis for eksempel telefonnummeret inneholder 12 sifre, og det første sifferet består av tre sifre, velger du 3 i nummerpanelet.

   d. **Postnummer** - Merk av i denne avmerkingsboksen hvis du vil at programmet skal dele postnummeret fra en kontaktliste via en tredjepart. Noen ganger kan postnumre inneholde flere tegn som tredjepartsprogrammet kan legge til dataene. Du kan bruke denne delingsfunksjonen til å ignorere uønskede data og laste opp det nøyaktige postnummeret som en del av kontaktlisten.

      i. Velg en **Start** fra tallpanelet. Dette er det første tegnet som retningsnummeret starter fra. Hvis for eksempel telefonnummeret ditt inneholder 12 sifre, og retningsnummeret begynner i det første sifferet, velger du 1 fra nummerpanelet.

      ii. Velg en lengde fra tallpanelet. Dette er antall tegn i koden fra startskjermen. Hvis for eksempel telefonnummeret inneholder 12 sifre, og det første sifferet består av tre sifre, velger du 3 i nummerpanelet.

   e. **Postnummer- Postnummeret** som gjelder for kontaktene.

   f. **Delstatsnavn** – Den geografiske tilstanden som disse kontaktene tilhører.

   g. **Ekstra postnummer** - Det ekstra postnummeret som gjelder for kontaktene. For å vite mer, klikk her.

9. Fortsett til **moduskartlegging**.

   a. **Moduser** – Alle moduser som er konfigurert for kampanjen, vises for tilordning.

   b. **Felt** - Velg et passende felt for denne modusen fra den opplastede. Fullstendig tilordning for alle viste moduser.

c. **Postnummer** - Velg et passende **postnummer** for denne modusen fra den opplastede. Komplett kartlegging for alle viste moduser. Denne tilordningen brukes til å fastslå kontaktens tidssone for oppringing.

10. Tilordne **forretningsfelt** neste. Alle **forretningsfeltene** som er definert for denne kampanjen, vises i den første kolonnen. Feltene som utgjør en del av kontaktopplastingsfilen, vises i rullegardinlisten Verdi. Tilordne hvert **forretningsfelt** til en **verdi** i kontaktfeltet.
11. Kolonnen **Valgfritt forretningsfelt** inneholder alle feltene som utgjør en del av kontaktfilen. Merk av for feltene du vil skal behandles som **valgfrie forretningsfelt** for denne kampanjen.

    Merk: De valgfrie forretningsfeltene som er tilordnet her, vises som popup-data på Agent Desktop.
12. Fullfør **delen Meldingstilordning** ved å tilordne både **adressefelt** og **SMS-felt**.

    Merk: Denne funksjonen støttes for øyeblikket ikke i Webex Contact Center
13. Fullfør deretter konfigurasjonsdelen .
14. Velg et **opplastingsnivå** fra de to alternativene som er definert nedenfor.

    For opplasting på kampanjenivå velger du **Kampanje-knappen** . Kontaktene i listen som lastes opp, utfører handlingen overskriv eller tilføy/oppdater på tvers av kampanjen – det vil si på tvers av alle lister. Det samme gjelder for duplikatfilter.

    For opplasting på **listenivå velger du Liste-knappen** . Velg dette alternativet hvis du vil at operasjoner på denne listen skal være per- formet på tvers av en bestemt liste, og ikke for liste på tvers av kampanjen. Velg en **liste-ID** fra rullegardinlisten. Kontaktene i listen som lastes opp, utfører handlingen Overskriv eller Tilføy/Oppdater i listen du velger her. Det samme gjelder for duplikatfilter.
15. Definer **Tid til levetid** for denne listen. Tid til å leve er gyldighetsperioden for denne listen over opplastede handlinger for å være kvalifisert for oppringing, underlagt forskjellige andre konfigurasjoner i programmet. Velg en Startdato for **Tid til live-funksjonen i kalenderen**.
16. Velg en **operasjon** fra **Overskriv** eller **Tilføy/oppdater**. Operasjonen utfører følgende oppgave:

    a. **Overskriv**: På kampanjenivå lukkes alle eksisterende kontakter på tvers av lister, og opplastinger behandles som nye kontakter. På listenivå lukkes alle eksisterende kontakter som gjelder denne listen, og opplastinger behandles som nye kontakter for denne listen.

    b. **Tilføy**: Hvis opplastingsnivået er Kampanje, opprettes det en ny liste. Hvis opplastingsnivået er Liste, legges kontakter til de eksisterende kontaktene i listen. Avmerkingsboksen Dupliser filter er aktivert for valg. Duplikatfilteret ser etter og laster opp unike kontakter, og utelater duplikater, filtrert på grunnlag av forretningsfelt.

    Merk: Programmet ser først etter duplikater i den lokale filen eller databasetabellen som er klar for opplasting, og som fra slike poster beholder den første posten for opplasting. Når det er gjort, fra poster som allerede er lastet opp for denne kampanjen, skanner applikasjonen alle åpne kontakter ved hjelp av de samme filtrene. Hvis en åpen kontakt samsvarer med oppføringen i opplastingsfilen, blir denne oppføringen IKKE lastet opp. Postene som ikke er lastet opp, vises i feiltabellen med bemerkningen DUPLIKAT.

    c. **Oppdatering**: Hvis opplastingsnivået er **Kampanje**, oppdateres forretningsfeltene for de filtrerte kontaktene.

17. **Filter**: Kontakter fra lister kan filtreres på grunnlag av to forretningsområder.
    a. **Forretningsfelt1**: Det primære feltet du vil filtrere og samsvare med for dupliserings-/oppdateringsoperasjoner. Alle kampanjevirksomhetsområder kan velges.
    b. **Forretningsfelt2**: Det sekundære feltet som du vil filtrere og matche for dupliserings-/oppdateringsoperasjoner. Alle kampanjevirksomhetsområder kan velges.

    Merk: Du kan velge ett eller begge forretningsfeltene. Hvis du velger begge feltene, filtreres kontaktene ved hjelp av AND-operatoren, det vil si basert på BEGGE forretningsfeltene
18. Når du laster opp, kan du merke DNC- og NDNC-kontakter ved å fylle ut DNC/NDNC-sekresjonen .
    a. Hvis du merker av for NDNC-filteret , sikrer du at kontakter som er merket som Nasjonalt Ikke ring, ikke lastes opp.
    b. Hvis du merker av for DNC-filteret , sikrer du at kontakter merket som Ikke ring, ikke lastes opp.
    c. **Type** er feltet du bruker NDNC/DNC-filtrene på, Dette feltet kan være et telefonnummer, eller et av forretningsfeltene (to hvis DNC) osv.
19. Klikk på **Lagre-knappen** for å fullføre opplastingen av kontaktlisten.

Ekstra postnummer

Programmet tilbyr muligheten til å kartlegge en kontakt med flere postnumre og identifisere et anropbart vindu som krysser med alle tidssoner knyttet til disse postnumrene.

Systemet tillater maksimalt to postnumre tilknyttet postnumre på oppføringsnivå og ett postnummer på hvert telefonnummernivå for kontakt, lastet opp for anrop. Systemet ringer disse numrene med et gjensidig mellomliggende tidsintervall for alle de tilordnede postnumrene på postnivå og telefonnummer som ringes.

Notater:
Det er ikke obligatorisk å oppgi et ekstra postnummer. Hvis det ikke er angitt et ekstra postnummer, gjelder det primære postnummeret.

Når et ugyldig postnummer er **Emne**: Emnelinjen i e-postmeldingen. angitt for en kontakt, henter programmet standard postnummerverdi fra web.config-filen i komponenten for kontaktopplasteren, hvis aktivert. Hvis et standard postnummer ikke er aktivert, ringes ikke kontakten ut.

Når det angis et ugyldig postnummer for en modus, blir den bestemte modusen ugyldig og blir ikke ringt ut.

I tilfeller der du trenger validering av **to forskjellige enheter for validering mot stat, bruk alternativet Område - postnummer** .

Retningsnummeret kan for eksempel være merket med et delstatsnummer, og postnummeret til den samme kontakten kan være kodet med en annen tilstand. Hver av disse tilstandene kan ha forskjellige anropsvinduer. I slike tilfeller ringer oppringeren ut kontaktoppringeren i oppringingstiden for staten med høyere prioritet som angitt på **siden System > State Law Group** .

Hvis du vil aktivere denne funksjonaliteten, kan du se Konfigurasjonsalternativer. Se punkt 15 i konfigurasjonen på kampanjenivå. Aktiver statslov med retningsnummer, og velg også alternativet Flere postnummer. Når du laster opp kontakter, velger du retningsnummerbasert tidssone og velger postnummertilordningen. (Hopp over å velge et ekstra postnummer og tilordning av postnummer på modusnivå i slike tilfeller).

1. **Agent-ID** – Agent-ID-en for kontakten.
2. **Kontaktøyeblikk** - En bestemt dato og klokkeslett for å ringe ut en kontakt. Velg feltet i kontaktfilen som inneholder denne detaljen.
3. **Dato/klokkeslettformat** for moment – Dato- og klokkeslettformatet for Kontaktøyeblikk-feltet. Tilgjengelige alternativer for datoformatet er dd-MM-åå HH:mm, dd/MM/åååå HH:mm, MM-dd-åå HH:mm, MM/dd/åå HH:mm, åå-MM-dd HH:mm, yy/MM/dd HH:mm, dd-MM-åååå HH:mm, dd/MM/åååå HH:mm, MM- dd-åååå HH:mm, MM/dd/åååå HH:mm, åå-MM-dd HH:mm og åååå/MM/dd HH: Mm.
4. **Lead Score** - Lead Score hjelper deg med å identifisere den mest potensielle kunden som skal kontaktes fra en kampanje. Denne poengsummen er tilgjengelig som en del av kontaktvalgstrategien og kan angis på tidspunktet for opplasting eller avslutning, mens du definerer forretnings-/telefoniresultatet.
5. **Enhets-ID-** Den unike ID-en til enheten, som identitetsgodkjenningsvarslene sendes til. En enhets-ID kan være et mobilnummer, en program-ID eller en mobil utstyrsidentitet.

Administrere kontakter

Administrer kontakter er en kraftig funksjonalitet for å utføre et bredt spekter av oppgaver knyttet til kontakter. Ved hjelp av **Man-age Kontakter** kan du:

1. **Søk kontakter**: Søk i kontakter etter et gitt sett med betingelser.
2. **Planlegg/tilbakestill kontakter**: Planlegg på nytt eller tilbakestill følgende kontakter som fylles ut for et gitt sett med betingelser:
   a. **Utløpte tilbakeringingskontakter** er kontakter der den gyldige tiden for tilbakeringing er utløpt.
   b. **Blokkerte kontakter** er kontakter som er blokkert fra å bli levert til oppringeren.
   c. **Lukkede kontakter** er de som er stengt av en eller annen grunn.
   d. **Planlagte utløpte kontakter** er kontakter som har blitt utsatt for ny oppringing har utløpt og må gjenopplives for oppringing
3. **Blokker kontakter**: Blokker kontaktene som fylles ut for et gitt sett med betingelser.
4. **Nærkontakter: Nærkontakter** som fylles ut for et gitt sett med betingelser.
5. **Flytt kontakter**: Flytt kontakter, fra én kampanje til en annen, som fylles ut for et gitt sett med betingelser.
6. **Tilordne agent** på nytt: Dette gjelder ikke for gjeldende versjon.

Tidssone

Du kan bruke Administrer kontakter-appen ved å filtrere kontakter basert på tidssoner.

Denne funksjonen viser alle aktive tidssoner i rullegardinlisten Tidssone. Brukere kan velge ønsket tidssone.

Velg tidssonen **fra rullegardinlisten Tidssone** før du velger andre filterkriterier eller skriver betingelser for å fylle ut kontakter. Dette er en valgfri konfigurasjon.

Merk: Egenskapen **IsTimeZoneRequiredForFilter** må settes til **true** i LCMService web.config-filen for å få kontakter etter tidssone.

Der det er tidsfaktor involvert i betingelsene valgt av brukeren, konverteres slike tider til den brukervalgte tidssonen.

En bruker har for eksempel serveren i tidssonen India og velger britisk normaltid som tidssone fra rullegardinlisten ovenfor. Hvis betingelsen for å fylle ut kontakter (se Tilstandsbygger) inkluderer feltet Starttid for anrop - Starttid for anrop kl. 02:00 PM BST, konverterer programmet BST til IST og fyller ut kontakter som har en starttid for anrop kl. 06:30 PM IST. Rutenettet som fyller ut kontaktene, viser imidlertid den brukervalgte tidssonen, det vil si 2,00 PM BST.

Den samme logikken med tidssonekonvertering gjelder for alle dato- og klokkeslettrelaterte felt valgt av brukeren i sammensetningsverktøyet.

Tilstandsbygger

Hvis du vil administrere kontakter på en effektiv måte, kan du skrive dine egne betingelser for søkekriteriene eller bygge opp vilkårene dine ved hjelp av Advanced eller Simple Condition Builder. Disse betingelsene skal hjelpe deg med å søke og filtrere de riktige kontaktene.

Fremgangsmåten nedenfor hjelper deg med å bruke betingelsesverktøyet til å søke etter og filtrere kontaktene for å behandle dem. Disse trinnene refereres til gjentatte ganger i delen Administrer kontakter.

1. TURN **skrivebetingelsene** slås **PÅ** hvis du skriver dine egne filterbetingelser for å søke etter handlinger.
2. Skriv inn filterbetingelsene i **tekstboksen Skrivebetingelser** , og klikk på Vis kontakter-knappen for å fylle ut kontaktene basert på betingelsene. Du må skrive betingelser for feltene og de tilhørende verdiene du vil søke etter kontakter for. Betingelsene du skriver i tekstboksen Skrivebetingelser, konverteres (av programmet) til en SQL-spørring, og resultatene fylles ut i et rutenett.

   Merk: Kunnskap om å skrive SQL uttrykk er nødvendig for å få kontakter ved hjelp av Write Condi- tions.

Bruk følgende systemfelt til å skrive filterbetingelser:

a. **Maks nye forsøk** – Dette er den gjeldende verdien som øker verdien for maksimalt antall nye forsøk som kan gjøres for å ringe hver kontakt i kampanjen.

b. **Daglige nye forsøk** – Dette er den gjeldende verdien som øker verdien for maksimalt antall nye forsøk som kan gjøres for å ringe hver kontakt på en dag for denne kampanjen.

c. **Pass Retries** - Dette er den gjeldende inkrementverdien for de nye forsøkene som er gjort for hver takt i kampanjen.

d. **Syklusforsøk** – Dette er den gjeldende verdien som øker verdien for maksimalt antall nye forsøk som kan gjøres i en oppringingssyklus. En syklus er et sett med oppringingsforsøk, én gang til alle moduser som en kontakt lastes opp med. En kontakt lastes for eksempel opp med tre moduser – Home-, Jobb- og mobilnumre. En oppringingssyklus er fullført når programmet ringer opp alle disse modusene (i den konfigurerte rekkefølgen) én gang hver.

e. **E-postforsøk** – Dette er den gjeldende økte verdien for antall nye forsøk som tillates levert for kontakter for e-postkampanjer.

f. **SMS Prøver på** nytt – Dette er den gjeldende verdien som øker verdien for antallet nye forsøk som tillates levert for kontakter for SMS-kampanjer.

g. **LastAccessed** - Kontaktene med den konfigurerte datoen og klokkeslettet for siste tilgang som skal leveres som en del av denne CSS.

h. **Prioritet** - Prioriteten som er tildelt kontaktene som skal tas med når du leverer i henhold til denne CSS-en.

i. **Lead Score** - Lead Score som skal vurderes for å levere kontakter er per denne CSS. Lead Score hjelper deg med å identifisere den mest potensielle kunden som skal kontaktes fra en kampanje. Denne poengsummen kan også angis på tidspunktet for opplasting eller avslutning, mens du definerer forretnings-/telefoniresultatet.

j. **CallStartTime** - Dette er starttiden for samtalen som er angitt av planleggeren. Anrop som faller innenfor starttiden som er nevnt i denne tilstanden, velges for levering.

k. **CallEndTime** - Dette er sluttiden for samtalen som angitt av den nye planleggeren. Anrop som faller innenfor sluttiden som er nevnt i denne tilstanden, velges for levering.

l. **Liste-ID** – Liste-ID-en som kontakten tilhører. Kontakter som tilhører ListIDene i denne CSS-betingelsen, leveres.

m. **Anropstype** – anropstypen.

n. **LastOutcome** - Det siste resultatet som er angitt for denne kontakten. Kontakter med det valgte siste resultatet leveres.

o. **Global liste-ID** – Den globale liste-ID-en som denne kontakten tilhører. Kontakter som tilhører de globale liste-ID-ene i denne CSS-betingelsen, leveres.

p. **Bruker-ID** – Dette er agent-ID-en som er merket til kontakten. Anrop leveres til oppringeren og lappes til agenten som er nevnt i dette feltet.

q. **Telefonnummer - Telefonnummeret** til kontakten som skal leveres i henhold til denne CSS.

r. **Sonenavn** – Navnet på tidssonen som kontakten tilhører.

s. **StatusReasonID-** Dette er heltallsverdien som er den interne ID-en for statusbeskrivelse.

I tillegg til systemfeltene ovenfor kan du også bruke noen eller alle forretningsfeltene i filterutformingen.

Merk: Du må bruke BUSSFLD1 til og med BUSSFLD26 og ikke tilordningene som er tilordnet (fra kontaktopplastingsfiler) som Fornavn, Kunde-ID osv.

3. Du kan også bruke byggebetingelsen til å bygge betingelser for filtervilkår for å søke etter kontakter.
4. TURN **Advanced Builder** slå **PÅ** hvis du vil bygge en **Advanced Condition**.

   En **avansert bygger** krever kompleks tilstandsbygging der forholdene plasseres manuelt ved bruk av flere åpne og lukkede braketter. Feil plassering av slike parenteser kan føre til at søkevilkåret fyller ut feil og utilsiktede kontakter. På den annen side, hvis Advanced Builder-bryteren er **AV**, kan du legge til betingelser i grupper, med forhåndsvalgte og/eller utførelser.
5. **Advanced Builder-skjermen** vises nedenfor.

Merk: Gå til trinn 14 hvis du bruker den enkle tilstandsbyggeren.

6. Skriv inn en åpen hakeparentes i den første cellen.
7. Fra **rullegardinlisten Systemfelt / Forretningsfelt** velger du et passende element. Se trinn 5 i Opprette en CSS-betingelse – byggebetingelser.
   a. Hvis du velger Liste-ID **for systemfelt** eller **Global liste-ID**, kan du i et popup-vindu velge godkjenningslisten fra de tilgjengelige listene
8. Velg et sammenligningsalternativ – dette er betingelsen som feltet må oppfylle for at en kontakt skal seleres. Noen sammenligningsparametere for tilstanden din kan være > (større enn), < (mindre enn), = (er lik) osv
9. Angi en verdi som det skal søkes etter denne betingelsen for at kontakten skal kunne søkes.
10. Lukk hakeparentesen.
11. Klikk på Legg til-knappen for å legge til en ny betingelse.
12. Når du er ferdig med betingelsene, klikker du **Lagre** for å fullføre.
13. Hvis du ikke bruker Advanced Builder, bruk **Simple Builder**som vist på skjermen nedenfor:
14. Fra **rullegardinlisten Systemfelt / Forretningsfelt** velger du et passende element. Se trinn 5 i Opprette en CSS-betingelse – byggebetingelser.
    a. Hvis du velger Liste-ID **for systemfelt** eller **Global liste-ID**, kan du velge godkjenningslisten fra de tilgjengelige listene.
15. Velg et sammenligningsalternativ – dette er betingelsen som feltet må oppfylle for at en kontakt skal seleres. Noen sammenligningsparametere for tilstanden din kan være > (større enn), < (mindre enn), = (er lik) osv.
16. Angi en verdi som det skal søkes etter denne betingelsen for at kontakten skal kunne søkes.
17. Klikk på Legg til-knappen for å legge til en ny betingelse.

18. I den nye linjen velger du enten **OG** eller **ELLER** fra rullegardinlisten for beslutning.
19. Du kan fortsette å legge til flere slike tilstandsgrupper. Klikk **på Lagre** når du er ferdig.
20. Hvis du vil legge til flere grupper, velger **du Legg til-knappen** fra **Gruppehandling-knappene** .
21. Gjenta trinn **14** til **21**.
22. Fra **rullegardinlisten Systemfelt / Forretningsfelt** velger du et passende element. 23.
23. Fra **rullegardinlisten Sorter** velger du **henholdsvis Asc** eller **Desc** for sorteringen Stigende eller Synkende.
24. Klikk Legg til-knappen for å legge til flere sorteringsrekkefølger.
25. Når du er ferdig med sorteringsrekkefølger, klikker du **Lagre** for å fullføre betingelsene.

Vis kontakter

Kontaktene vises når du klikker på **Vis kontakter-knappen** etter at du har fullført betingelsene og lagret dem. Kontaktene fylles ut. Se nedenfor for detaljer om kolonnene.

Kontakt-ID – den unike kontakt-ID-en for kontakten som er oppført i henhold til betingelsene.

Forsøk - antall forsøk på kontakten til dette øyeblikket.

Merk: Hvis det ikke er merket av for Behold globale nye forsøk og/eller Behold daglige nye forsøk enten i Kampanjekjede eller Strategi for kamaignkontakt, tilbakestilles forsøkene i henhold til forretningskravene. Forsøk gjort før en slik tilbakestilling er ikke inkludert i antallet som vises her.

Liste-ID – liste-ID-en som kontakten lastes opp fra.

LastOutcome - det siste resultatet mottatt av oppringeren for denne kontakten.

Status – gjeldende kontaktstatus. • Call_Start_Date – Startdatoen for den oppførte kontaktens neste planlagte samtale i henhold til vilkårene. Dette konverteres til den brukervalgte tidssonen og vises i rutenettet.

Call_Start_Time - Starttidspunktet for den oppførte kontaktens neste planlagte samtale i henhold til betingelsene. Dette konverteres til den brukervalgte tidssonen og vises i rutenettet.

Call_End_Date - sluttdatoen for den oppførte kontaktens neste planlagte samtale i henhold til betingelsene. Dette konverteres til den brukervalgte tidssonen og vises i rutenettet. • Call_End_Time – sluttiden for den oppførte samtalens neste planlagte samtale i henhold til vilkårene. Dette konverteres til den brukervalgte tidssonen og vises i rutenettet.

Forretningsfelt – Alle verdiene for de konfigurerte forretningsfeltene for denne kontakten er oppført i ett forretningsfelt per kolonne. Hvis et forretningsfelt inneholder en dato/klokkeslett-verdi, konverteres ikke datoen/klokkeslettet til den brukervalgte tidssonen.

Modus - alle modusene for denne kontakten er oppført i en modus per kolonne

Søk i kontakter

Bruk funksjonen Søk kontakter til å søke etter kontakter for et gitt sett med betingelser.

1. Fra Filter-delen på skjermbildet **Administrer kontakter** velger du Søk kontakter-knappen .
2. Fullfør "Tilstandsbygger" på side 58
3. Klikk på **Vis kontakter-knappen** for å fylle ut kontaktene basert på betingelsene.

Planlegge eller tilbakestille kontakter på nytt

Ved hjelp av alternativet Planlegg på nytt / tilbakestill kontakter kan du planlegge eller tilbakestille kontakter som fylles ut, basert på det gitte settet med betingelser.

1. Fra **Filter-delen** av skjermbildet **Administrer kontakter** velger du **Planlegg / tilbakestill** kontakter på nytt.
2. Det er to måter å velge kontakter som skal **planlegges/tilbakestilles**. Hvis du vil velge bestemte kontakttyper direkte, kan du se **Trinn 3**. Hvis du vil velge kontakter via dine egne filterbetingelser, kan du se **trinn 4**.
3. Velg hvilke typer kontakter du vil planlegge/tilbakestille. Alternativene er:
   a. **Utløpte kontakter** for tilbakeringing, kontakter der gyldig tid for tilbakeringing er utløpt.
   b. **Blokkerte kontakter**, de som er blokkert fra å bli levert til oppringeren.
   c. **Lukkede kontakter**, kontaktene lukket av en eller annen grunn.
   d. **Planlagte utløpte kontakter**, har de som har ringt opp på nytt, utløpt og må gjenopptas for oppringing.
4. Fullfør tilstandsbyggeren .
5. Klikk på **Vis kontakter-knappen** for å fylle ut kontaktene basert på betingelsene.
6. Kontaktene fylles ut med de forespurte elementene per side. Velg bestemte kontakter, eller bruk ett av følgende alternativer:
   a. Merk av **for Merk alle** for å velge kontaktene som fylles ut på siden.
   b. Merk av for **Global Select** for å velge alle kontaktene på tvers av sider.
7. Klikk på Handlinger-knappen .
8. Utfør en av følgende operasjoner på de valgte kontaktene:
   a. Velg **Endre planleggingstidspunkt** for å endre tidspunkt for kontakten til en senere dato og/eller et senere klokkeslett. Angi **starttid** og **sluttid** for å planlegge kontakten på nytt i dette vinduet. Klikk **Planlegg kontakter** på nytt for å fullføre handlingen. De reviderte start- og sluttidene er i henhold til den brukervalgte tidssonen via rullegardinlisten.
   b. Velg **Tilbakestill som ny kontakt** - denne handlingen tilbakestiller kontakten som Ny kontakt. Klikk **på Kontakter** for å fullføre handlingen.
   c. Velg **Åpne kontakter** på nytt for å åpne kontakten på nytt for oppringing. Klikk **Planlegg kontakter** på nytt for å fullføre handlingen.

Merk: Hvis du merker av for Angre forretningsfeltverdier oppdatert av agenter, forkaster programmet eventuelle oppdateringer av forretningsfeltverdier som agentene gjorde under samhandlingen, og programmet tilbakestilles til verdiene for forretningsfelt når kontakten lastes opp.

Kontakt A lastes for eksempel opp med forretningsfeltverdier for mobilnummer og Customer-ID (123456). Under agentsamhandling ber kunden om endring i mobilnummer og kunde-ID (til 345678), og agenten oppdaterer verdiene. Når denne kontakten åpnes på nytt ved hjelp av CSS-betingelsene, har du muligheten til å gå tilbake til mobilnummeret og kunde-ID-en (123456) ved å merke av i denne avmerkingsboksen.

9. Du kan når som helst i løpet av denne prosessen klikke **Avbryt** for å gå tilbake til de oppførte kontaktene

Blokker kontakter

Ved hjelp av alternativet Blokker kontakter kan du forhindre at kontaktene (utfylt basert på søkekriteriene) ringes ut ved å endre kontaktstatusen til **Blokkert**.

1. Fra **Filter-delen** på skjermbildet **Administrer kontakter** velger du **Blokker kontakter-knappen** .
2. Det er to måter å velge kontakter som skal **blokkeres**. Hvis du vil velge bestemte kontakttyper direkte, kan du se
   Trinn 3. Hvis du vil velge kontakter via dine egne filterbetingelser, kan du se **trinn 4**.
3. Fra **delen Oppfølgingsdetaljer** velger du en **Fra-dato** og en **Til-dato**. Kontakter som faller innenfor dette datointervallet, fylles ut.

   Merk: **Avmerkingsboksen Åpne kontakter** er i en valgt tilstand, og du kan ikke velge den bort. Dette er en standardbetingelse som henter Åpne kontakter for dette datointervallet
4. Fullfør tilstandsbyggeren .
5. Merk av for **Ferske kontakter** for å hente **nye kontakter** direkte uten å måtte skrive bekreftelser for å hente kontakter. Hvis du vil fylle ut **leverte kontakter** som oppfyller filterbetingelsene, merker du også av for Leverte kontakter .
6. Klikk på **Vis kontakter-knappen** for å fylle ut kontaktene basert på betingelsene.
7. Kontaktene fylles ut med de forespurte elementene per side. Velg én av følgende avmerkingsbokser:

   For hver kontakt,

   Velg Alle for å velge alle kontaktene på gjeldende side,

   eller **Global Velg** for å velge alle utfylte kontakter på tvers av alle sider.
8. Klikk **Bruk** for å blokkere de valgte kontaktene.

Nærkontakter

Ved hjelp av alternativet Nærkontakter kan du lukke kontakter som fylles ut basert på det gitte settet med uttrykk.

1. Fra Filter-delen av skjermbildet **Administrer kontakter** velger du Lukk kontakter-knappen .
2. Det er to måter å velge kontakter som skal **lukkes**. Hvis du vil velge bestemte kontakttyper direkte, kan du se
   Trinn 3. Hvis du vil velge kontakter via dine egne filterbetingelser, kan du se **trinn 4.**
3. Fra **delen Oppfølgingsdetaljer** velger du en **Fra-dato** og en **Til-dato**. Kontakter som faller innenfor dette datointervallet, fylles ut.

   Merk: Avmerkingsboksen Åpne kontakter er i en valgt tilstand, og du kan ikke velge den bort. Dette er en standardbetingelse som henter Åpne kontakter for dette datointervallet.
4. Fullfør tilstandsbyggeren .
5. Merk av for **Ferske kontakter** for å hente **nye kontakter** direkte uten å måtte skrive bekreftelser for å hente kontakter. Hvis du vil fylle ut **blokkerte kontakter** og **leverte kontakter** og som oppfyller filterbetingelsene, merker du også av i de respektive avmerkingsboksene etter behov.
6. Klikk på **Vis kontakter-knappen** for å fylle ut kontaktene basert på betingelsene.
7. Kontaktene fylles ut med de forespurte elementene per side. Velg én av følgende avmerkingsbokser:

   For hver kontakt, eller **Velg alle** for å velge alle kontaktene på gjeldende side, eller **Global Velg** for å velge alle utfylte kontakter på tvers av alle sider.
8. Klikk **Bruk** for å lukke de valgte kontaktene.

Flytte kontakter

Ved hjelp av alternativet Flytt kontakter kan du flytte befolkede kontakter basert på det gitte settet med betingelser fra én kampanje til en annen.

1. Fra Filter-delen på skjermbildet **Administrer kontakter** velger du Flytt kontakter-knappen .
2. Det er to måter å velge kontakter som skal **flyttes**. Hvis du vil velge bestemte kontakttyper direkte, kan du se Trinn 3. Hvis du vil velge kontakter via dine egne filterbetingelser, kan du se **trinn 4**.
3. Merk **av for Blokkerte kontakter** og/eller **Lukkede kontakter** for å inkludere disse kontaktene, for å gå fra én kampanje til en annen.
4. Fullfør tilstandsbyggeren .
5. Klikk på **Associate Fields-knappen** for å tilordne modusene og forretningsfeltene fra kildekampanjen til målkampanjen.
6. Skriv inn et **tilordningsnavn**. Alle modi og felt slik de er tilordnet, beholdes i denne operasjonen. Du kan også endre en bestemt modus eller tilordning av forretningsfelt.

7. Hvis du ikke vil at en tidligere tilordning skal gjelde, velger du en **målkampanje** fra rullegardinlisten. Modusene og **forretningsfeltene i målkampanjen** fylles ut. Velg de riktige modusene og forretningsfeltene fra **kildekampanjen**.
8. Klikk **Bruk** for å fullføre tilknytningen av feltene.
9. Klikk på **Vis kontakter-knappen** for å fylle ut kontaktene basert på betingelsene.
10. Kontaktene fylles ut med de forespurte elementene per side. Velg én av følgende avmerkingsbokser:

    For hver kontakt, eller **velg alle** for å velge alle kontaktene på gjeldende side, eller

    Global Velg dette alternativet hvis du vil velge alle utfylte kontakter på tvers av alle sider.
11. Klikk **på Bruk** for å flytte de valgte kontaktene til målkampanjen.

Tilordne agenter på nytt

Merk: Funksjonen Tilordne agenter på nytt støttes ikke i gjeldende versjon.

Det kan oppstå situasjoner, hovedsakelig ved levering av personlige tilbakeringinger, at agenten som er tilordnet den personlige tilbakeringingen, ikke er tilgjengelig for å håndtere anropet. I slike situasjoner kan du ganske enkelt tilordne en annen agent til å håndtere samtalen.

Ved hjelp av alternativet Tilordne agenter **på** nytt kan du nå omfordele kontakter fra én agent til en annen.

1. Fra **Filter-delen** på skjermbildet **Administrer kontakter** velger du knappen Tilordne agenter **på** nytt.
2. Det er to måter å velge kontakter på. Hvis du vil velge bestemte kontakttyper direkte, kan du se **Trinn 3**. Hvis du vil velge kontakter via dine egne filterbetingelser, kan du se **trinn 4**.
3. Angi en **agent-ID** som et anrop skal tilordnes på nytt fra. Hvis du vil inkludere nye kontakter i resultatene, merker du av for **Nye kontakter** . ellers velger du startdato **for tilbakeringing** og **sluttdato** for samtale.
4. Hvis du vil tilordne nye kontakter på nytt, merker du av for Ferske kontakter . Velg en **startdato** for samtalen og et **starttidspunkt** for samtalen for å begrense kontaktene til dette vinduet.
5. Fullfør tilstandsbyggeren .
6. Klikk på **Vis kontakter-knappen** for å fylle ut kontaktene basert på betingelsene.
7. Kontaktene fylles ut med de forespurte elementene per side. Velg én av følgende avmerkingsbokser:

    For hver kontakt,

    eller **Velg alle** for å velge alle kontaktene på gjeldende side,

    eller **Global Velg** for å velge alle utfylte kontakter på tvers av alle sider.
8. Klikk **Handling** for å se **dialogboksen Tilordne agent** på nytt for å tilordne de valgte kontaktene til andre agenter.

9. Ytterligere informasjon er tilgjengelig hvis du klikker på Hjelp-ikonet ved siden av **Handling-knappen** . Tilleggsinformasjonen forklarer når agenttilordningen trer i kraft.
    a. For **åpne** kontakter trer endringene i kraft umiddelbart.
    b. For **leverte** kontakter går samtalen fremdeles til den gamle agenten. De nye agentendringene trer bare i kraft fra den påfølgende leveringen av kontakten.
10. Angi en ny **agent** som anropet skal tilordnes på nytt. Anropet tildeles den nye agenten.
11. Hvis den nye agenten må behandle anropet på et annet tidspunkt, merker du av for **Oppdater tidspunkt** . **Velg start-** og **sluttidspunkt** for samtalen. Klikk på **knappen Tilordne agent** på nytt for å fullføre tilordningen av anropet til en annen agent.

Planlegge

Schedule Tab hjelper deg med å planlegge kontaktlevering til oppringeren. De tre elementene som avgjør tidsplanen du kjører for kampanjen, er:

1. **CSS-tidsplan**: En tidsplan for kontaktvalg (CSS) hjelper deg med å bruke kontaktvalgstrategi for forskjellige tider på dagen. Du kan definere disse CSS-tidsplanene for tidsblokker for hver ukedag. Hvis du vil konfigurere CSS som skal brukes her, kan du se Strategi for kontaktvalg.
2. **Kjøretidsplanlegging**: Hvis du har forskjellige kampanjekjøretider for hver dag, kan du bruke denne funksjonaliteten til å definere, for hver ukedag, start- og sluttider for kampanjer.
3. **Planlegging** av kontaktmodus: Bruk denne delen til å konfigurere tidspunktene for ukedagene kontaktstrategien som skal brukes til oppringing. Du kan enten velge en kontaktstrategi for hele dagen, eller maksimalt tre tidsdelinger i løpet av en dag. Du kan også bruke forskjellige kontaktstrategier på forskjellige ukedager og/eller definere den ukentlige fridagen som kampanjen ikke kjører.

   Merk: Bare strategier for forhåndskontakt er tilgjengelige for valg.
4. **Helligdag**: I denne delen kan du velge kampanjehelligdager – dagene kampanjen din ikke kjører.

   Merk: Helligdager legges til i System-menyen. Denne delen lar deg bare velge mellom helligdager som er lagt til. Se Helligdager for mer informasjon.

CSS Tidsplan

Fra **siden Tidsplan** utvider **du delen Kontaktvalgstrategi (CSS) for** å fullføre denne konfigurasjonen.

Bruk glidebryteren til å velge tidsintervallet du vil vise. For det valgte tidsintervallet spilles CSS-alternativet av.

Du kan enten klikke knappen Legg til tidsplan eller dobbeltklikke på en celle i rutenettet for ukedager.

1. I popup-vinduet velger du dagen du legger til CSS-planen for. Du kan også merke av for **Alle dager** . Hvis du dobbeltklikker på et rutenett for å konfigurere en CSS-tidsplan, er ukedagen forhåndsvalgt i popup-vinduet.
2. Fra tidspanelet velger du en **Starttid** og Sluttidspunkt for denne CSS-planen. Velg en CSS fra rullegardinlisten.

   Merk: Du kan velge flere overlappende tidsluker, men start- og sluttidspunktet må være unikt. Du kan for eksempel velge en tidsluke fra kl. 10.00 til 18.00 med CSS som CSS1. Du har også lov til å velge en tidsluke fra 09:00 til 19:00 med CSS som CSS2. I dette tilfellet leverer applikasjonen kontakter i henhold til CSS2 fra 09:00 til 10:00 og igjen fra 18:00 til 19:00. I mellomtiden leverer den kontakter i henhold til CSS1 fra 10:00 til 18:00.
3. Klikk på **Legg til** for å legge til denne tidsplanen i kampanjen.
4. Hvis du vil legge til flere CSS-tidsplaner, klikker du på **Legg til tidsplan-knappen** eller dobbeltklikker på en celle i rutenettet for ukedag for å velge CSS-tidsplanen. Følg trinn 1 til 3 ovenfor.
5. Gjenta prosessen så mange dager i uken du trenger for å konfigurere tidsplanene for.
6. Hvis du vil slette en planlagt tidsluke som er lagt til, klikker du på **Slett-knappen** .
7. Naviger **til** delen Kjøretidsplanlegging neste.

Kjøretidsplanlegging

Kjøretidsplanleggingen fastsetter kjøretidene for kampanjen for en bestemt dato. Kampanjen kjører i tidsrommene som er konfigurert her, og overstyrer startdatoen/-klokkeslettet og sluttdatoene som ble konfigurert under opprettingen av kampanjen.

1. Klikk på **Legg til-knappen** for å legge til en ny kjøretid for kampanjen.
2. Angi en **kjøredato** for konfigurering av kjøretiden.
3. Fra Tid-panelet velger du Starttidspunkt og **Sluttidspunkt**.
4. Klikk Legg til-knappen for å legge til flere kjøretider ved hjelp av trinn 3.

   Merk: Du kan bare legge til tre kjøretider for en dag.
5. Når du er ferdig, klikker du på **Spar** knapp.
6. Hvis du vil slette en konfigurert kjøretid, klikker du på **Slett-knappen** .
7. Naviger **til delen Planlegging av** kontaktmodus.

Planlegging av kontaktmodus

Planlegging av kontaktmodus hjelper deg med å konfigurere kontaktstrategien som skal brukes til å levere kontakter til oppringeren for hver ukedag. Du kan konfigurere maksimalt tre splitter per dag - definer tre forskjellige strategier for forskjellige tidsluker.

Følg trinnene nedenfor for å konfigurere **planlegging** av kontaktmodus:

1. Dagene er oppført i den første kolonnen. Velg dagen du vil konfigurere og TURN **arbeidsdagen** slå PÅ .

   Merk: Kampanjen kjøres ikke på dagene arbeidsdagsbryteren er slått AV.

2. Fra rullegardinlisten velger du en kontaktstrategi som skal brukes for kontaktlevering.

   Merk: Bare strategier for forhåndskontakt er tilgjengelige for valg.

3. Den valgte kontaktstrategien løper gjennom dagen. Hvis du krever at kontaktstrategien bare skal kjøres på bestemte tidspunkter, slår TURN **Egendefinert tid** PÅ **.**
4. **Kolonnen Tidsområde** viser standard start- og sluttid fra henholdsvis 12:00 AM til 11:59 PM. Bruk tidspanelet til å endre start- og sluttidspunktet.
5. Klikk på **Legg til-knappen** for å legge til et annet tidsintervall.

   Merk: Du kan legge til maksimalt tre tidsperioder for en dag.

6. Klikk på **Lagre-knappen** for å lagre informasjonen.
7. Hvis du vil slette en konfigurert kjøretid, klikker du på **Slett-knappen** .
8. Naviger **til Ferie-delen** .

Ferie

Bruk funksjonen **Helligdager** til å tilordne kampanjejulen – dagene kampanjen ikke fungerer. Alle helligdager som er opprettet i funksjonen Systemkonfigurasjon ferie, er tilgjengelige for valg. Tilordne disse høytidene til denne kampanjen.

Helligdagene som er tilgjengelige for valg, vises.

1. Merk av i avmerkingsboksene som tilsvarer helligdagene du vil tilordne for denne kampanjen, eller Merk av **for Velg alle** for å knytte alle helligdagene til denne kampanjen.
2. Klikk på **Lagre-knappen** for å lagre informasjonen.

Andre konfigurasjoner

Noen andre konfigurasjoner må også fullføres for å fullføre opprettingen av kampanjekonfigurasjonen. Alle disse konfigurasjonene er gruppert i denne delen. Emnelinjene er som følger:

- Uttrykksverktøyet
- Kampanjemål
- Konfigurere telefoniresultater
- Agent Desktop Konfigurasjon

Hvis du bare vil åpne ett av elementene som er oppført ovenfor, merker du av for Aktiver **for å vise ett panel om gangen** .

Uttrykksverktøyet

Du kan opprette ofte brukte kriterier i uttrykksverktøyet og bruke dem i **Strategi** for kontaktvalg (CSS) og **Behandle kontakter**.

Bruk uttrykksverktøyet til å utføre denne oppgaven.

1. Utvid **delen Uttrykksverktøy** for å begynne å bygge et uttrykk.
2. Klikk Opprett **ny** for å opprette et nytt uttrykk.
3. Skriv inn et **uttrykksnavn**.
4. Velg en **funksjon** fra rullegardinlisten. Noen få viktige SQL-funksjoner som LEFT, RIGHT, SUBSTRING, REPLACE, DATEADD, DATEDIFF, DATEPART, DAY, MONTH og YEAR er tilgjengelige for valg.
5. Det finnes tre parametere du kan velge for dette uttrykket. Klikk på **Innstillinger-knappen** mot **parameter 1**.

Merknader:
For funksjonene **Venstre**, **Høyre**, **Delstreng** og **Erstatt** fylles alle forretningsfeltene og systemfeltene for denne kampanjen ut. Velg en av disse, og klikk **Velg**.
For alle andre dato-, dags- og klokkeslettrelaterte funksjoner er **alternativene Sist besøkt**, **Nå** og **Opprettet klokkeslett**. Velg en av disse, og klikk **Velg**.
Når du bruker dato- og klokkeslettfunksjonen til å bygge et egendefinert uttrykk, vurderer parameteren **nå** bare servertidssonen.

6. Gjenta **om nødvendig trinn 5** for **parameter 2** og **parameter 3**.
7. Klikk på **Lagre**. Dette uttrykket kan nå velges når du oppretter en ny CSS.

Kampanjemål

I Kampanjemål Tab kan du angi daglige, ukentlige og månedlige mål som agenter skal oppnå.

1. Utvid Mål-delen for å angi et mål
2. Skriv inn et **kategorinavn** for målet du har tenkt å angi.
3. Skriv inn en **beskrivelse**.
4. Fra de respektive tellerne velger eller legger du inn tall for **Daglig mål**, **Ukentlig mål** og **Månedsmål**.
5. **Velg telefoniresultatene** og **forretningsresultatene du vil gruppere** for denne **kategorien**. Du kan velge flere utfall. Hvis du vil velge alle resultatene, merker du av i avmerkingsboksen i overskriftsradene.
6. Klikk på **Lagre-knappen** for å lagre informasjonen.

Konfigurere telefoniresultater

I **delen Telefoniutfall** kan du kontrollere telefoniresultatene som en pålogget agent kan vise. I forlengelsen av dette er det bare disse resultatene som er tilgjengelige for agenten å velge når en samtale avhendes.

Alle telefoniresultatene som er oppført i kampanjegruppen som denne kampanjen tilhører, er oppført her. **AgentView-kolonnen** arver egenskapen som angitt i den overordnede kampanjegruppen.

Hvis bedriften din trenger at noen av disse resultatene som kan vises av agenter, skjules for agenter eller omvendt, kan TURN
AgentView-bryteren for det spesifikke resultatet til **PÅ** eller **AV** etter behov.

Merk: AgentView-alternativet gjelder ikke for Webex Contact Center.

Klikk **Lagre** for å utføre disse endringene, eller **Avbryt** for å tilbakestille uten å lagre endringene.

Agent Desktop Konfigurasjoner

Merk: For øyeblikket støttes ikke denne funksjonen i Webex Contact Center.

Konfigurasjonsdelen **Agent Desktop lar** deg konfigurere forskjellige aspekter ved merking av en kontakt som DNC. Når en agent merker en kontakt som DNC, bestemmer disse konfigurasjonene de ulike attributtene til DNC.

1. TURN **Krever disposisjon-bryteren PÅ** hvis du vil at en disposisjon skal være obligatorisk når en agent behandler et anrop.
2. Velg en **DNC-periodetype**. De tilgjengelige alternativene er oppført nedenfor.
   a. **Permanent** - Når en agent merker en kontakt som DNC, merkes den så permanent.
   b. **Spesifikk dag** – Velg et bestemt antall dager for kontakten som skal forbli DNC. Du kan velge minimum 1 dag og maksimalt 3650 dager (10 år). I tillegg til å velge en dag, kan du velge å TURN EOD-bryteren PÅ. Hvis du TURN bryteren på, slutter DNC på slutten av dagen på antall konfigurerte dager. Hvis denne bryteren er AV, avsluttes DNC neste dag, samtidig som en agent velger kontakten som DNC.
      - En agent angir for eksempel en kontakt som DNC, med antall dager konfigurert som 1. Hvis EOD-bryteren er PÅ, avsluttes kontaktens DNC-periode på slutten av samme dag. Hvis bryteren er slått AV, avsluttes kontaktens DNC-periode samme tid neste dag - det vil si smitter over til neste dag og slutter etter at 1 dag er fullført.
   c. **Agentvalg** – Hvis du velger dette alternativet, angir agenten startdato og -klokkeslett for DNC og sluttdato og -klokkeslett (basert på kontaktpreferansen). Dato- og klokkeslettvelgeren i kontrollprogrammet Resultat på Agent Desktop aktiveres hvis du velger dette.
3. Velg bryteren **DNC-kundens tidssone** PÅ hvis kontakten er merket som DNC i kontaktens tidssone. Hvis du lar den være AV, er DNC basert på servertidssonen.

4. Velg en **DNC-type**. Følgende alternativer er tilgjengelige:
   a. **Kampanjespesifikt** – Dette begrenser kontakten som DNC bare for kampanjen som kontakten ringes ut fra.
   b. **Kampanjekategori** - Dette begrenser kontakten som DNC for alle kampanjene under kam- paign-kategorien.
   c. **Flere kategorier** – Dette markerer kontakten som DNC for alle kampanjene som er tilordnet de valgte kampanjekategoriene.
   d. **Global** - Dette markerer kontakten som DNC over hele systemet - alle kampanjer og kategorier.
5. Klikk **på Lagre** for å fullføre **Agent Desktop Konfigurasjon**; klikk **Avbryt** for å avslutte uten å lagre.

   Merk: Endringer du gjør her, trer i kraft allerede ved neste anrop som en agent behandler. DNC-perioden er for eksempel konfigurert som Permanent, dette er DNC-perioden hvis en agent angir et resultat som DNC. Hvis du imidlertid endrer til Bestemt dag, arver det gjeldende anropet Permanent. Den bestemte dagen trer bare i kraft for det neste anropet som behandles av agenten.

Innstillinger for oppringing

Modulen **Oppringerinnstillinger** lar deg overstyre innstillingene som er gjort på gruppenivå med hensyn til CLI, telefonsvarer og behandling av avbrutte anrop. De overstyrte innstillingene gjelder bare for de spesifikke kampanjene, mens de andre kampanjene i gruppen følger innstillingene på gruppenivå.

Gå til **Kampanje** > **oppringerinnstillinger** for å vise skjermbildet Innstillinger **for**

kampanjeoppringing. Utfør følgende oppgaver for å konfigurere

oppringerinnstillingene:

1. "Legg til betingelse" på neste side
2. "Filter" på neste side
3. "CLI" på side 74
4. "Telefonsvarer Behandling" på side 75
5. "Forlatt samtalebehandling" på side 75

Felter

Felter	Beskrivelse
Totale betingelser	Tellingen av totale forhold.
Navn på betingelse	Navn på tilstanden.
Beskrivelse av tilstand	Beskrivelse av tilstanden.

Aktivert	TURN På/av bryteren for å aktivere eller deaktivere betingelsen.

Handlinger	Handlinger-knappen for å redigere/slette en betingelse.

Merk: For delt liste fylles målkampanjegruppene med tilknyttede betingelser ut i rutenettet.

Legg til vilkår

Du kan legge til vilkår ved hjelp av betingelsesverktøyet. Kontaktene som samsvarer med disse filterbetingelsene, følger oppringingsinnstillingene på kampanjenivå. Andre kontakter følger innstillingene på gruppenivå.

Du kan legge til et hvilket som helst antall betingelser, men når som helst kan bare fem betingelser aktiveres, og programmet filtrerer kontakter basert på bare fem betingelser.

Merk: For delt liste kan du legge til et hvilket som helst antall vilkår, men bare fem betingelser kan aktiveres for hver målkampanjegruppe.

Klikk på **Legg til vilkår** for å legge til en ny betingelse for kampanjens oppringerinnstilling.

1. Skriv inn et **betingelsesnavn**. Dette er et obligatorisk felt. Du kan ikke bruke spesialtegn i navnet, bortsett fra understrekingstegn, tankestrek og ved (_, -, og @, henholdsvis.
2. Skriv inn en **betingelsesbeskrivelse**.
3. Velg en **målkampanjegruppe** fra rullegardinmenyen.

   Merk: Feltet Målkampanjegruppe gjelder bare for den delte listekampanjen for alle oppringere og ikke-oppringere.
   Det er obligatorisk å konfigurere en CSS-betingelse for Delt liste-kampanjen for å vise listen over tar-get-kampanjegrupper i rullegardinmenyen.
   I målkampanjegruppen velges den første målkampanjegruppen som standard, og verdivurderingene fylles ut i henhold til følgende kategorier basert på innstillingene for tempomoduser i kamaigngruppen.
4. Velg et sammenligningsalternativ – dette er betingelsen som feltet må oppfylle for at en kontakt skal seleres. Noen sammenligningsparametere for tilstanden din kan være > (større enn), < (mindre enn), = (er lik) osv.
5. Angi en verdi som denne betingelsen må oppfylle for at kontakten skal velges for levering.

Filtrer

Ved hjelp **av filter** kan du bygge en betingelse eller et sett med betingelser.

1. Fra **rullegardinlisten Systemfelt / Forretningsfelt** velger du et passende element.
2. Lukk hakeparentesen.
3. Klikk på Legg til-knappen for å legge til en ny betingelse.
4. I den nye linjen velger du enten **OG** eller **ELLER** fra rullegardinlisten for beslutning.

5. Du kan fortsette å legge til flere slike tilstandsgrupper. Klikk **på Lagre** når du er ferdig.
6. Hvis du vil legge til flere grupper, velger **du Legg til-knappen** fra Gruppehandling-knappen og klikker på **Lagre**.

Felter

Felter	Beskrivelse
Maksimalt antall nye forsøk	Dette er den gjeldende verdien som øker verdien for det maksimale antallet nye forsøk som kan gjøres for å ringe hver kontakt i kampanjen.
Daglige nye forsøk	Dette er den gjeldende økte verdien for det maksimale antallet nye forsøk som kan gjøres for å ringe hver kontakt på en dag for denne kampanjen.
Forsøk på nytt syklus	Dette er den gjeldende trinnvise verdien for det maksimale antallet nye forsøk som kan gjøres i en oppringingssyklus. En syklus er et sett med oppringingsforsøk, én gang til alle moduser som en takt lastes opp med. En kontakt lastes for eksempel opp med tre moduser – Home-, Jobb- og mobilnumre. En oppringingssyklus er fullført når programmet ringer opp alle disse modusene (i den konfigurerte rekkefølgen) én gang hver.
E-postforsøk på nytt	Dette er gjeldende økte verdi for antallet nye forsøk som tillates levert for kontakter for e-postkampanjer.
SMS Prøver på nytt	Dette er den gjeldende verdien som øker verdien for antallet nye forsøk som tillates levert for SMS-kampanjer.
Sist besøkt	Kontaktene med den konfigurerte datoen og klokkeslettet for siste tilgang som skal leveres som en del av denne CSS-en.
Prioritet	Prioriteten som er tilordnet kontaktene som skal tas med i beregningen ved levering i henhold til denne CSS-en.
Lead Score	Poengsummen for kundeemne som skal vurderes for å levere kontakter, er i henhold til denne CSS-en. Lead Score hjelper til med å identifisere den mest potensielle kunden som skal kontaktes fra en cam-paign. Denne poengsummen kan også angis på tidspunktet for opplasting eller avslutning, mens du definerer forretnings-/telefoniresultatet.
RingStarttid	Dette er starttidspunktet for samtalen som er angitt av den nye planleggeren. Anrop som faller innenfor starttiden som er nevnt i denne tilstanden, velges for levering.
RingeSluttidspunkt	Dette er sluttiden for anropet som er angitt av den nye planleggeren. Anrop som faller innenfor sluttiden som er nevnt i denne tilstanden, velges for levering.
Liste-ID	Liste-ID-en som kontakten tilhører. Kontakter som tilhører ListID-ene i denne CSS-konfigurasjonen, leveres.
Anropstype	Anropstypen.
LastOutcome	Det siste resultatet som er angitt for denne kontakten. Kontakter med det valgte siste resultatet leveres.

Global liste-ID	Den globale liste-ID-en som denne kontakten tilhører. Kontakter som tilhører de globale liste-ID-ene i denne CSS-betingelsen, leveres.

Bruker-ID	Dette merket agent-ID-en til kontakten. Anrop leveres til oppringeren og lappes til agenten som er nevnt i dette feltet.
Telefonnummer	Telefonnummeret til kontakten som skal leveres i henhold til denne CSS-en.
Sonenavn	Navnet på tidssonen som kontakten tilhører.
Ukedag	Den foretrukne ukedagen for kontakten for å motta et anrop.
Tid på døgnet	Det foretrukne tidspunktet på dagen for kontakten for å motta et anrop.
Modus	Den foretrukne modusen for kontakten for å motta et anrop.

CLI

Merk: Du kan bare konfigurere et CLI-nummer for prediktive og progressive kampanjer.

CLI er kontaktnummeret som vises som en utgående anropt ID for kunden mens du mottar

et anrop. Du kan opprette tre typer CLIer. Emnelinjene er som følger:

1. Spesifikk CLI
2. Forretningsområde
3. Tilfeldig CLI

Spesifikk CLI

Som standard **er Spesifikk CLI** valgt. Gjør følgende:

1. Skriv inn CLI-navnet .
2. Angi CLI-verdien .

   Merk: For oppringer fylles CLI-verdien ut automatisk som standard. Det er det samme nummeret som velges som ANI (CLI) i kampanjegruppen. Du kan også legge til en spesifikk CLI for denne kampanjen i tillegg til ANI (CLI).

Forretningsområde

Gjør følgende:

1. Skriv inn CLI-navnet .
2. Velg et forretningsområde som **CLI-verdi**. Forretningsområdet CLI lar deg spesifisere felt fra den opplastede kontaktfilen som må brukes som CLI. Kontroller at kontaktfilen inneholder de nødvendige dataene.

   Merk: Forretningsfeltene med datatypene Streng er bare tillatt.

Tilfeldig CLI

Gjør følgende:

1. Skriv inn CLI-navnet .
2. Angi CLI-verdien .

Du kan legge til opptil 10 tilfeldige CLIer basert på kravet ditt. Programmet henter et hvilket som helst nummer av de 10 som CLI som skal vises som en utgående anropt ID til kunden mens han mottar et anrop.

Telefonsvarer Behandling

Merk: Denne funksjonen støttes for øyeblikket ikke i Webex Contact Center.

1. Naviger til **Telefonsvarerbehandling.**
2. **Velg AMD-gjenkjenningstypen** fra rullegardinlisten. For eksempel Koble **fra**.
3. Hvis du velger **Koble fra**, kreves det ingen konfigurasjon av innstillinger.
4. Hvis du velger **Overfør til agent**, overfører programmet anropet til en agent når det støter på en telefonsvarer.
5. Hvis du velger **Spill av melding og koble fra** , vises TTS-teksten .
6. Skriv inn TTS-teksten . Meldingen spilles av til oppringeren på IVR og blir frakoblet.
7. Hvis du velger **Spill av melding og overfør til agent**, vises TTS-teksten .
8. Skriv inn TTS-teksten . Meldingen spilles ut til oppringeren på IVR og blir overført til en agent.
9. Klikk på **Lagre**.

Behandling av avbrutt anrop

Merk: For øyeblikket støttes ikke denne funksjonen i Webex Contact Center.

1. Naviger til **Behandling av avbrutte anrop.**
2. Velg **Type behandling** av avbrutt anrop fra rullegardinlisten. For eksempel Koble **fra**.
3. Hvis du velger **Koble fra**, kreves det ingen konfigurasjon av innstillinger.
4. Hvis du velger **Spill av melding og koble fra** , vises TTS-teksten .
5. Skriv inn TTS-teksten . Meldingen spilles av til oppringeren på IVR og blir frakoblet.
6. Klikk på **Lagre**.

Gruppe

Klikk **på System** i menyruten til venstre for å åpne siden Systemkonfigurasjon. Hvis du vil se alle konfigurasjonselementene på System-menyen, klikker du Systemmeny-knappen.

Få tilgang til en gruppe

1. Klikk **Grupper** i menyruten til venstre for å åpne Gruppe-siden. Rutenettet inneholder Gruppe, Kampanjegruppenavn, Fremdriftsmodus, Gruppetype, Gruppestatus og Handlinger.
2. Bruk Utvid-knappen til venstre i rutenettet for å utvide gruppen for å se kampanjene som tilhører kampanjegruppen.
3. Kampanjene er oppført sammen med leveringsprosenten for hver. Leveringsprosent er prosentandelen kontakter som skal leveres til kampanjene. Dette hjelper deg med å kontrollere hvilken kampanje som får prioritet for oppringing av kontakter. Du kan angi leveringsprosenten til 75 prosent for én kampanje og 25 prosent for en annen. Kampanjen som har 75 prosent levering, får flere kontakter til å ringes. Men der to kampanjer er angitt som 100 prosent leverbare, får den første kampanjen som vises, kontaktene sine levert for oppringing. Først etter at den første kam-paignen har brukt opp alle sine kontakter, får den andre kampanjen kontakter til å ringe. For å endre dette kan du dra og slippe kampanjene og bestille dem på nytt.
4. Hvis du vil endre leveringsprosenten, klikker du på Rediger-knappen under kolonnen Handling og endrer leveringsprosenten.
5. Klikk på Lagre i Handlinger-kolonnen for å fullføre endringen.

Legg til en talekampanjegruppe

Slik konfigurerer du en kampanjegruppe:

Forhåndsvis tempomodus

1. Klikk på **Rediger** i Handling-kolonnen for den oppførte kampanjegruppen du vil konfigurere.
2. Kampanjedetaljer-delen inneholder (Kampanjegruppe – kampanje på Webex Contact Center-oppringeren). Dette er for forhåndsvisningsmodus.
    a. Skriv inn et navn.
    b. Skriv inn en beskrivelse.
    c. Velg et oppringernavn fra rullegardinlisten.
    d. Velg et inngangspunkt fra rullegardinlisten.

e. Gå til delen Globale forretningsparametere og fullfør utvelgelsen av de globale forretningsparameterne for gruppen.

f. Naviger til delen Oppringerdetaljer.

3. **I delen Oppringingsdetaljer** oppgir du følgende detaljer hvis du velger Tempomodus som forhåndsvisning:

   a. Skriv inn en utgående anroper-ID.

   b. Alle de tilgjengelige teamene er oppført. Velg teamene som behandler forhåndsvisningsanrop, og klikk på > for å flytte dem som tilordnede team. Du kan velge flere team. Klikk på >> for å velge alle teamene.

   c. Klikk på Lagre, og naviger til delen Kontaktparametere.

   Merk: Hvis du vil ha umiddelbar tilgang til beskrivelser av felt i **delen Oppringingsinformasjon** , klikker du på Hjelp
   ikon.

Progressiv tempomodus:

1. Fyll ut **delen Kampanjedetaljer** som nedenfor hvis du velger Pacing Mode som Pro-gressiv:

   a. Skriv inn et navn.

   b. Skriv inn en beskrivelse.

   c. Velg et oppringernavn fra rullegardinlisten.

   d. Velg et inngangspunkt fra rullegardinlisten.

   e. Gå til delen Globale forretningsparametere og fullfør utvelgelsen av de globale forretningsparameterne for gruppen.

   f. Naviger til delen Oppringerdetaljer.

2. **I delen Oppringingsdetaljer** oppgir du følgende detaljer hvis du velger Tempomodus som progressiv:

   a. Skriv inn en utgående anroper-ID.

   b. Bruk glidebryteren eller angi en oppringingsfrekvens. Dette er antall kontakter som skal ringes ut for hver agent. Hvis for eksempel denne verdien er 5 og det er ti agenter som er logget på, begrenses antall oppringte kontakter til 50.

   c. Bruk glidebryteren, eller angi en ringegrense uten svar. Dette er varigheten, i sekunder, som cus-tomer-telefonen ringer før et anrop regnes som Ingen svar.

   Merk: Hvis du vil ha umiddelbar tilgang til beskrivelser av felt i **delen Oppringingsinformasjon** , klikker du på Hjelp
   ikon.

3. **I delen CPA-parametere** oppgir du følgende detaljer hvis du velger Tempomodus som progressiv.

a. Aktiver om nødvendig CPA-gjenkjenning. Hvis du aktiverer CPA-gjenkjenning, fortsetter du med innstillingene. Ellers navigerer du til Kontaktparametere.

b. Aktiver om nødvendig AMD-gjenkjenning. Dette gjør det mulig for programmet å oppdage om et anrop rutes til en telefonsvarer.

c. Aktiver om nødvendig Avsluttende tonegjenkjenning. Hvis aktivert, venter CPA med å registrere termineringstonen i en talemelding før samtalen avsluttes.

d. Bruk glidebryteren, eller angi en Min stillhetsperiode. Dette er tiden det tar i millisekunder før programmet klassifiserer et anrop som taleregistrert.

e. Bruk glidebryteren, eller angi en analyseperiode. Dette er tiden, i millisekunder, som programmet bruker på å analysere samtalen – tiden for CPA.

f. Bruk glidebryteren, eller skriv inn en Min. gyldig tale. Dette er klokkeslettet, i millisekunder, for kontinuerlig tale i samtalen for å klassifisere samtalen som stemmeregistrert.

g. Bruk glidebryteren eller angi en analyse av maks tid. Dette er den maksimale tiden, i millisekunder, for programmet å identifisere et problem som død luft.

h. Bruk glidebryteren, eller angi en Maks. termtoneanalyse. Dette er tiden, i millisekunder, for programmet å bruke analysere en telefonsvarer talemelding som avsluttet.

i. Klikk på Lagre, og naviger til delen Kontaktparametere.

Merk: Hvis du vil ha umiddelbar tilgang til feltbeskrivelser i delen CPA-parametere , klikker du på Hjelp
ikon.

Modus for prediktiv tempo

1. Fyll ut **delen Kampanjedetaljer** som nedenfor hvis du velger Tempomodus som Prediktiv:

   a. Skriv inn et navn.

   b. Skriv inn en beskrivelse.

   c. Velg et oppringernavn fra rullegardinlisten.

   d. Velg et inngangspunkt fra rullegardinlisten.

   e. Gå til delen Globale forretningsparametere og fullfør utvelgelsen av de globale forretningsparameterne for gruppen.

   f. Naviger til delen Oppringerdetaljer.

2. **I delen Oppringingsdetaljer** oppgir du følgende detaljer hvis du velger Tempomodus som prediktiv:

a. Skriv inn en utgående anroper-ID.

b. Bruk glidebryteren eller angi en oppringingsfrekvens. Dette er antall kontakter som skal ringes ut for hver agent. Hvis for eksempel denne verdien er 5 og det er ti agenter som er logget på, begrenses antall oppringte kontakter til 50.

   Merk: Oppringingsfrekvensen som angis her, må være mindre enn eller lik verdien som er angitt i feltet Maks. oppringingsfrekvens.

c. Bruk glidebryteren, eller angi ringetid uten svar. Dette er varigheten, i sekunder, som cus-tomer-telefonen ringer før et anrop regnes som Ingen svar.

d. Bruk glidebryteren eller angi en maks. oppringingsfrekvens. Dette er antall kontakter som leveres til oppringeren per pålogget agent. Hvis antallet påloggede agenter er 7 og du angir maks oppringingsfrekvens til 2, leverer programmet 14 kontakter til oppringeren.

e. Bruk glidebryteren, eller angi en avbrutt satsprosent. Denne innstillingen begrenser prosentandelen anrop som kan avbrytes. Hvis prosenten overskrider denne verdien, reduseres frekvensen for anrop til denne verdien ved å redusere antall anrop som skal ringes.

f. Bruk glidebryteren, eller angi et prediktivt korrigeringstempo. Dette er hastigheten som oppringeren justerer oppringingen etter at en angitt live-tilkobling er nådd. Jo høyere dette tallet er, desto sjeldnere skjer denne justeringen.

g. Bruk glidebryteren eller angi en prediktiv forsterkningsfaktor. Faktoren definerer økningen i oppringingsfrekvensen hvis vellykkede anrop ikke mottas som forventet.

h. Bruk glidebryteren eller angi en reservasjonsprosent. Dette er antallet påloggede agenter som programmet må reservere for kampanjer som er tilordnet denne gruppen.

   Merk: Hvis du vil ha umiddelbar tilgang til beskrivelser av felt i **delen Oppringingsinformasjon** , klikker du på Hjelp
   ikon.

3. **I delen CPA-parametere** oppgir du følgende detaljer hvis du velger Tempomodus som prediktiv.

   a. Aktiver om nødvendig CPA-gjenkjenning. Hvis du aktiverer CPA-gjenkjenning, fortsetter du med innstillingene. Ellers navigerer du til Kontaktparametere.

   b. Aktiver om nødvendig AMD-gjenkjenning. Dette gjør det mulig for programmet å oppdage om et anrop rutes til en telefonsvarer.

   c. Aktiver om nødvendig Avsluttende tonegjenkjenning. Hvis aktivert, venter CPA med å registrere termineringstonen i en talemelding før samtalen avsluttes.

   d. Bruk glidebryteren, eller angi en Min stillhetsperiode. Dette er tiden det tar i millisekunder før programmet klassifiserer et anrop som taleregistrert.

   e. Bruk glidebryteren, eller angi en analyseperiode. Dette er tiden, i millisekunder, som programmet bruker på å analysere samtalen – tiden for CPA.

   f. Bruk glidebryteren, eller skriv inn en Min. gyldig tale. Dette er klokkeslettet, i millisekunder, for kontinuerlig tale i samtalen for å klassifisere samtalen som

stemmeregistrert.

g. Bruk glidebryteren eller angi en analyse av maks tid. Dette er den maksimale tiden, i millisekunder, for programmet å identifisere et problem som død luft.

h. Bruk glidebryteren, eller angi en Maks. termtoneanalyse. Dette er tiden, i millisekunder, for programmet å bruke analysere en telefonsvarer talemelding som avsluttet.

i. Klikk på Lagre og naviger til delen Kontaktparametere.

Merk: Hvis du vil ha umiddelbar tilgang til feltbeskrivelser i delen CPA-parametere , klikker du på Hjelp
ikon.

Parametere for kontakt

1. **I delen Kontaktparametere** angir du følgende informasjon:

   a. Opprinnelig antall kontakter er antall kontakter du har tenkt å sende til oppringeren initielt. Bruk glidebryteren til å angi et nummer.

   b. Økning Med % er prosentandelen du har tenkt å øke kontaktleveringen til oppringeren med. Det kan være lurt å øke dette fordi oppringeren ringer ut anrop raskere enn forventet og går tom for kontakter.

   c. Redusere med % er prosentandelen du har tenkt å redusere kontaktleveringen til oppringeren med. Det kan være lurt å redusere dette fordi oppringeren ringer ut anrop med en hastighet som er langsommere enn forventet og samler kontakter som skal ringes ut.

   d. Øvre terskel % er den øvre grensen som et multiplum av Opprinnelig antall kontakter som kan leveres til oppringeren.

   e. Aktiver avmerkingsboksen Automatisk balansering for automatisk å distribuere kontaktene fra den opplastede filen likt til alle kampanjer som er tilordnet gruppen.

   f. Angi leveringsfrekvensen. Dette er ventetiden mellom gjentakelser i sekunder.

   g. Angi den digitale kølengden, som bestemmer antall kontakter som forblir i en kø for umiddelbar levering til oppringeren.

   h. Aktiver veksleknappen Account Executive Mapping for å tillate personlig service ved å tilordne en agent eksklusivt til en kunde i en agentbasert kampanje.
   Merk: Account Executive Mapping støttes ennå ikke i WxCC.

   i. Gå til delen Globale forretningsparametere og fullfør utvelgelsen av de globale forretningsparameterne for gruppen.

   j. Klikk **Lagre** for å fullføre.

Legge til en manuell kampanjegruppe

Merk: Kontakt Cisco CSM for å aktivere denne konfigurasjonen.

Du kan også legge til en manuell kampanjegruppe i Campaign Manager-programmet. Dette er kampanjegrupper for dialer-inde-pendent. Du kan opprette kampanjer og tilordne dem til disse manuelle kampanjegruppene. Alle kampanjefunksjonene fungerer som forklart i kampanjekapittelet. Den eneste forskjellen er at taktene, i stedet for å bli levert til en oppringer, plasseres i en egen tabell. Noen API-er får tilgang til disse kontaktene og utfører nødvendige handlinger – leveres til en oppringer for oppringing, sendes som en liste til en agent for manuell oppringing osv. Når resultatene er angitt, finnes det API-er som velger resultatene og utfører ytterligere aktivitet som konfigurert i kampanjen.

1. Skriv inn et navn på kampanjegruppen.
2. Skriv inn en beskrivelse.
3. Klikk på Lagre og fortsett.
4. Fyll ut delene Kontaktparametere – Agenttilordning.
5. **I delen Kontaktparametere** angir du følgende informasjon:
    a. Opprinnelig antall kontakter er antall kontakter du har tenkt å sende til oppringeren initielt. Bruk glidebryteren til å angi et nummer.
    b. Økning Med % er prosentandelen du har tenkt å øke kontaktleveringen til oppringeren med. Det kan være lurt å øke dette fordi oppringeren ringer ut anrop raskere enn forventet og går tom for kontakter.
    c. Redusere med % er prosentandelen du har tenkt å redusere kontaktleveringen til oppringeren med. Det kan være lurt å redusere dette fordi oppringeren ringer ut anrop med en hastighet som er langsommere enn forventet og samler kontakter som skal ringes ut.
    d. Øvre terskel % er den øvre grensen som et multiplum av Opprinnelig antall kontakter som kan leveres til oppringeren.
    e. Aktiver avmerkingsboksen Automatisk balansering for automatisk å distribuere kontaktene fra den opplastede filen likt til alle kampanjer som er tilordnet gruppen.
    f. Angi leveringsfrekvensen. Dette er ventetiden mellom gjentakelser i sekunder.
    g. Angi den digitale kølengden, som bestemmer antall kontakter som forblir i en kø for umiddelbar levering til oppringeren.
    h. Aktiver veksleknappen Account Executive Mapping for å tillate personlig service ved å tilordne en agent eksklusivt til en kunde i en agentbasert kampanje.

    Merk: Account Executive Mapping støttes ennå ikke i WxCC.

    i. Velg aktuelle agenter under Agenttilordning som skal tilordnes kampanjegruppen. Du kan velge flere agenter.

Systemkonfigurasjon

Systemkonfigurasjonen kontrollerer ulike globale funksjoner i Campaign Manager.

Tilgang til siden Systemkonfigurasjon er underlagt rollebasert tilgangskontroll (RBAC). Koblingen til siden vises bare i administrasjonsmodulen hvis du har fått det tilknyttede privilegiet.

Alle systemkonfigurasjonene åpnes ved hjelp av System-menyen. Du kan opprette ny konfigurasjon eller oppdatere eksisterende konfigurasjoner. Hvis du vil gjøre endringer, redigerer du de relevante feltene og klikker på **Lagre**. Endringer trer i kraft umiddelbart.

Systemkonfigurasjon inneholder følgende funksjoner:

Moduser

Moduser refererer til metoden eller kommunikasjonskanalen programmet bruker til å samhandle med en kunde. Cam-paign Manager tilbyr en rekke støttekanaler å velge mellom, inkludert tale, e-post, tekstmelding (SMS) og mer. Brukeren kan tilpasse en kommunikasjonsmodus etter behov. For å vite mer, klikk her.

Tidssoner

Alle klokkeslett lagres i Coordinated Universal Time (UTC) og vises globalt basert på systemets tidssone. Tidssoner konfigureres på installasjonstidspunktet, og konfigurerte tidssoner brukes som kampanjespesifikke tidssoner. Disse tidssonene kan være spredt over forskjellige kontinenter eller til og med forskjellige steder på samme kontinent. For å vite mer, klikk her.

Samsvar

Samsvar lar brukeren laste opp kontaktnummer eller forretningsdata som kunde-ID, kontonummer og så videre. En kontaktliste er filen der alle kontaktene i systemet er lagret og organisert. Opplastede kontakter lagres i databasen og validerer dem under kontaktopplasting eller kontaktlevering. Når kontaktlisten er importert til systemet, kan kontaktlisten brukes til én eller mange underkampanjer, avhengig av dine behov. På kampanjenivå kan en bruker velge å validere samsvar enten ved kontaktopplasting eller kontaktlevering. For å vite mer, klikk her.

Global opplasting

Med global opplasting kan du laste opp én enkelt kundeemneliste til flere kampanjer basert på kriteriene som er definert for hver av disse kampanjene. Det hjelper deg med å tilordne kontaktfeltene med datatypen.

Du kan legge til flere betingelser i kontaktlisten ved å klikke pluss ved siden av regelen (Legg til betingelse) og opprette flere betingelsessett. Betingelse i et betingelsessett OGes sammen når regelen evalueres. Hver betingelse er ORed med andre betingelsessett. For å vite mer, klikk her.

Forretningsmessig utfall

Et forretningsresultat er disposisjonen som angis av en agent basert på avslutningskoden agenten angav etter samhandling med en kunde. Ved å konfigurere et forretningsresultat kan du definere hva som skjer med kontakten etter at agenten har valgt en avslutningskode. Du kan konfigurere forretningsresultatet for å lukke kontakten hvis den er vellykket eller mislykket. Hvis kredittkortinnehaveren nekter å betale, kan avslutningskoden bli Avvist å betale, og du kan angi forretningsresultatet som Mislykket. For å vite mer, klikk her.

Område og postnummer

Område og postnummer opprettholder en hovedliste over postnumre og retningsnummer. Område og postnummer er knyttet til tilsvarende tilstander og tidssoner. Ved å tilknytte, overholder programmet lokale lovbestemte krav med hensyn til å ringe ut kontakter på ulike tider av dagen, helger og så videre. For å vite mer, klikk her.

Statlig lov

Delstatsloven definerer delstatskodene og tidspunktet som kan ringes for hver ukedag. Hver region som stater, land og så videre, har lover som regulerer kontaktsenteroperasjoner. Du kan konfigurere disse tilstandslovene for å sikre at kontaktsenteroperasjonene dine overholder vedtektene for de geografiske områdene de opererer i.

Hvis en stat kan ha en forskrift om at ingen kontaktsenter kan nå en kontakt mellom 8.00 PM og 6.00 AM. Du kan konfigurere Campaign Manager til å sikre at kontaktene leveres til oppringing bare utenom disse timene, og du kan være trygg på at kontakten ikke blir levert i strid med delstatens lover. For å vite mer, klikk her.

Fridager

Helligdager definerer liste over helligdager basert på ulike geografiske områder på grunn av festivaler, feiringer, fødselsjubileer og så videre, og kartlagt med kampanjer. Dette er dager som kampanjene normalt ikke kjører. Du kan legge til helligdager som er tilgjengelige på tvers av hele applikasjonen. Når de er lagt til, kan du tilordne disse helligdagene til forskjellige kampanjer som kreves av den lokale geografien. For å vite mer, klikk her.

URL

URL gjør det mulig å legge inn en hvilken som helst tilpasset side eller et nettsted i applikasjonen for å starte det samme fra Campaign Manager. Dette eliminerer behovet for å surfe på en ofte sett nettside ved å åpne en annen nettleser Tab. For å vite mer, klikk her.

Profil

Profiler brukes til å laste opp (inkludert Global Upload) kontakter, skrubbe kontakter eller laste opp samsvarskontakter (DNC, NDNC, PEWC eller CPT). De ulike aktivitetene knyttet til slike opplastinger, innstilling av parametere, kartlegging av forskjellige felt og så videre, håndteres på profilnivå og er ikke påkrevd å gjentas på opplastingstidspunktet. Profiler kan defineres som snarveier som hjelper deg gjennom hele spekteret av kontaktrelaterte opplastinger. Opprett og lagre ulike profiler. For å vite mer, klikk her.

E-postserver

E-postservere definerer e-postegenskaper for forekomsten og e-postkontoene du konfigurerer. Din e-posttjeneste kan også påvirke vellykket overføring av innkommende og utgående e-post. E-postadministratorer konfigurerer e-postkontoer slik at systemet kan koble til eksterne e-posttjenester, for eksempel POP3-, SMTP- eller IMAP-servere.

Etter å ha fullført oppsettet E-postserver på denne siden, vil du kunne:

- Motta e-post fra kundene dine, og la agenten svare på dem.
- Send e-postmeldinger i utgående kampanjer.

For å vite mer, klikk her.

SMS-server

Du kan konfigurere SMS Gateway-serverne for programmet. Bruk disse konfigurerte serverne til å sende utgående SMS meldinger.

Når du har fullført konfigurasjonstrinnene på denne siden, kan du:

- Motta SMS meldinger fra kundene dine, og la et program eller en agent svare på dem.
- Send SMS-meldinger i de utgående

kampanjene dine. For å vite mer, klikk her.

Andre innstillinger

De andre innstillingene lar deg konfigurere:

- Forsøk på teller
- Globale forretningsparametere
- Dimensjon
- Alerter

Tilordne agenter på nytt

Dette lar brukeren tilordne en agent til en oppgave på nytt. Hvis en kontakt må flyttes til agentens tilgjengelighetsdato og -klokkeslett, kan du tilordne en annen agent til å behandle samtalen på nytt. Det er to måter å velge kontakter på, velge kontakt direkte og velge kontakter ved hjelp av filterbetingelser. For å vite mer, klikk her.

Eksporter eller importer kampanje

Eksporter eller importer kampanje gjør det mulig å eksportere og importere konfigurasjon av kampanjen. Når du importerer eller eksporterer en kampanje, inkluderes bare Kampanje-siden, Systemkonfigurasjon-siden og Kontaktstrategi-siden for en gitt kampanje. For å vite mer, klikk her.

Kampanjekategori

En kampanjekategori har en gruppe kampanjer, som kan brukes til å bruke betingelser som DNC og NDNC. Kampanjekategorien gjør det mulig å opprette og administrere kampanjekategorier. For å vite mer, klikk her.

Konfigurasjon av CPaaS-leverandør

Merk: Denne funksjonen støttes for øyeblikket ikke i Webex Contact Center.

Campaign Manager støtter kjøring av IVR-kampanjer (uten agent) ved hjelp av eksterne CPaas-tjenesteleverandører. Brukeren kan konfigurere tilgangslegitimasjonen for tjenesteleverandøren. For å vite mer, klikk her.

API nøkler

Denne funksjonen forenkler sikker tilgang til tredjepartsprogrammer som krever integrasjoner med Campaign Manager for Cisco CCE. Enkel godkjenning gir tilgang til tjeneste-, webtjeneste- og Websocket-serverprogrammene. Brukeren kan generere en API nøkkel og en hemmelig nøkkel for å få en sikker tilgang til Campaign Man-ager. Disse tastene bidrar til å sikre tilgang til API Manager. For å vite mer, klikk her.

Høy tilgjengelighetsstatus

Høy tilgjengelighet (HA) er en lisensiert funksjon. Campaign Manager bruker klyngedesign for løsning av høy tilgjengelighet. Hver Campaign Manager-komponent gjøres overflødig og er tilgjengelig i begge klyngene. Under normal drift vil begge klyngene kjøre med den ene siden i aktiv modus og den andre siden i standby-modus. Mens det oppstår en feil, overfører den automatiske failover-prosessen standby-klyngen til aktiv modus og bytter over den tidligere aktive klyngen til standby-modus. De to sidene er kun ment for redundans, ikke lastbalansering. For å vite mer, klikk her.

Moduser

Moduser refererer til metoden eller kommunikasjonskanalen som brukes til å samhandle med en kunde.

Merk: Programmet støtter bare Voice som modus for gjeldende versjon.

Legg til talemodus

En talemodus kan opprettes for å nå en kontakt på en fast linje (Home eller Kontor eller Annet) eller en mobil (Home eller Kontor eller Annet).

1. Klikk Legg **til talemodus**.
2. Skriv inn et **modusnavn** og en **beskrivelse** av modusen.
3. Velg en **Minimumslengde** og Maksimumslengde fra rullegardinlisten.
4. Klikk på **Lagre**.

Oppdatere en modus

1. Velg en modus og klikk **på Rediger-ikonet** .
2. Oppdater detaljene, og klikk **Lagre**.

Slette en modus

1. Velg en modus og klikk på **Slett-ikonet** .
2. Klikk **OK** i bekreftelsesvinduet.

Felter

Felt	Beskrivelse
Navn på modus	Modus for kommunikasjon

Beskrivelse	Beskrivelse av modus
Minimum og maksimum lengde	Gjør det mulig å definere minimum og maksimum lengde på en modus

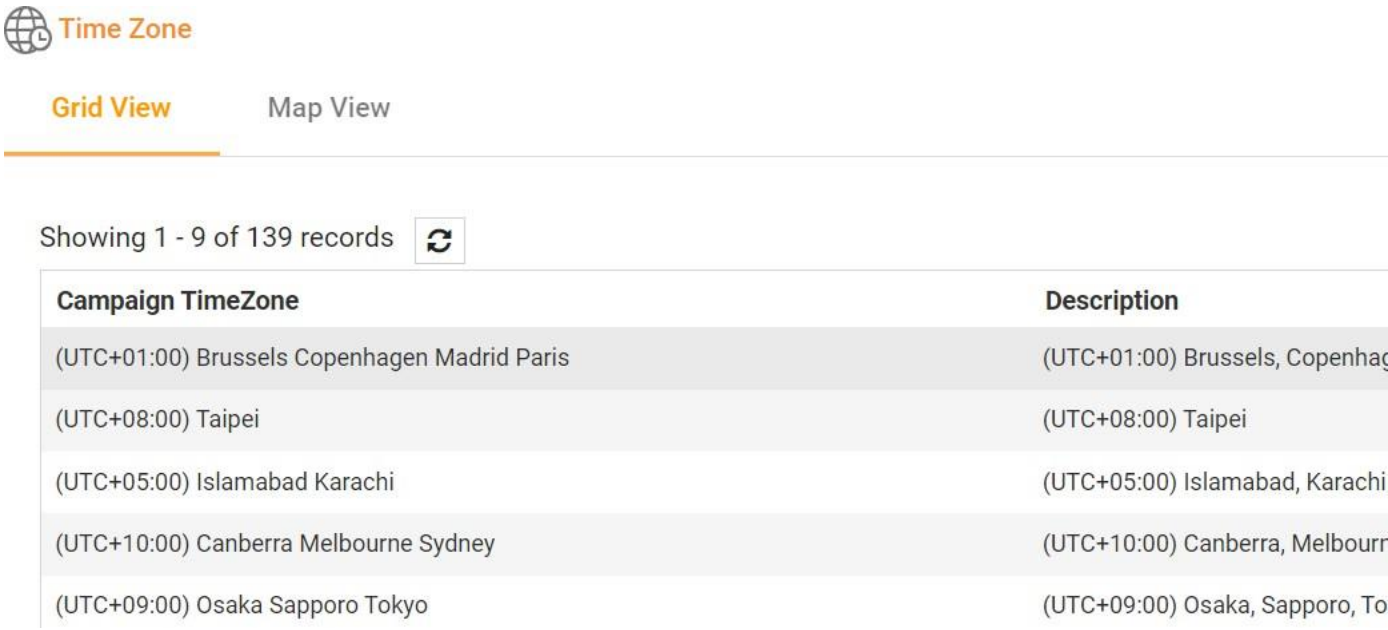
Tidssone

Alle klokkeslett lagres i Coordinated Universal Time (UTC) og vises globalt basert på systemets tidssone. Tidssoner konfigureres på tidspunktet for installasjonen av Campaign Manager, og konfigurerte tidssoner brukes som kampanjespesifikke tidssoner. Brukeren bruker ulike tidssoner for å kjøre kampanjer. Disse tidssonene kan være spredt over forskjellige kontinenter eller til og med forskjellige steder på samme kontinent.

Tidssoner vises i rutenettvisningen og kartvisningen. Aktiver eller deaktiver tidssone for å bruke tidssonen for en kampanje. Hvis en tidssone er tilordnet en kampanje, har du ikke mulighet til å deaktivere tidssonene.

Rutenettvisning

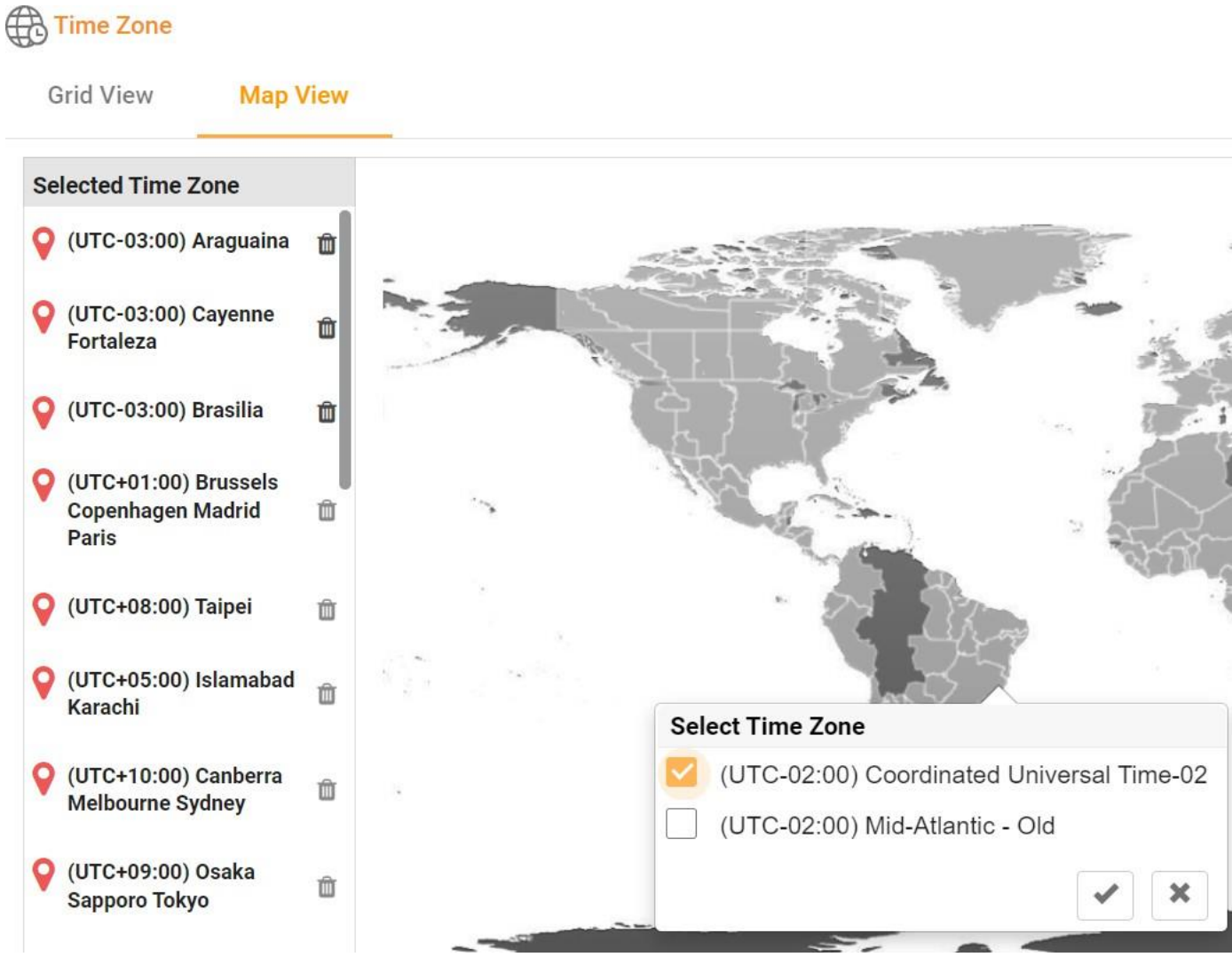
1. Naviger til rutenettvisningen .



2. Velg tidssone og aktiver tidssonen for en kampanje.

Kartvisning

1. Naviger til kartvisningen .



2. Klikk et område på kartet. Et popup-vindu som viser alle tidssoner for den valgte lengdegraden vises.
3. Klikk **OK** i bekreftelsesvinduet.

Tidssone for system

1. Naviger til systemets **tidssone**.
2. Dette valget gjør det mulig for systemet å beregne dataene for ytelsesmålinger i sanntid basert på den angitte tidssonen.

Samsvar

Samsvar gjør det mulig å laste opp følgende type kontakter:

- Ikke ring (DNC) - DNC-registeret er en liste over numre som har bedt om ikke å bli forstyrret av uønskede telefonsamtaler.
  DNC-registeret er en liste over kontakter som har bedt om ikke å motta uønskede telefonsamtaler. I tillegg betyr *DNC Ikke kontakt* for e-post og SMS kanaler. Når en kontakt er merket under DNC, blokkeres alle kanaler (tale, SMS og e-post) fra ytterligere uoppfordret kommunikasjon.
- National Do Not Call (NDNC) - Dette er DNC-registeret på nasjonalt nivå. Hvis et nummer er registrert under NDNC, ringer ingen person eller organisasjon uoppfordret. NDNC gjelder *også for nasjonale Ikke kontakt* retningslinjer for SMS og e-postkanaler, slik at ingen uønsket kommunikasjon skjer via noe medium.
- Prior Express Written Consent (PEWC) - PEWC krever at telefonselgere innhenter skriftlig forhåndssamtykke fra den oppringte parten for automatisk oppringte eller forhåndsinnspilte telemarketinganrop til trådløse numre og forhåndsinnspilte samtaler til fasttelefoner i boliger.

  Merk: Kontakt Cisco CSM for å aktivere denne konfigurasjonen.
- Foretrukket tid for kunde (CPT) – Dette gjør at du kan konfigurere tre forskjellige kundeforetrukne ringetider via opplastingsfilen. Programmet leverer kontakten for oppringing på kundens foretrukne tidspunkt. Tidssonene kan også konfigureres etter behov.

  Merk: Kontakt Cisco CSM for å aktivere denne konfigurasjonen.

Importer fil

1. **Velg Opplastingstype** og **Importmodus fra rullegardinmenyen** .
2. **Velg Filtype** fra **Tekst/CSV** eller **Egendefinert**.
3. Hvis filtypen er en tekst/CSV, velger du et **skilletegn**. Bruk ett av følgende skilletegn i opplastingsfilen: komma (,), tankestrek (-), dollar ($), prosent (%), pipe (|), cirkumflekstegn eller cirkumflekstegn (^), ampersand (&), stjerne (*) og Tab.
4. Klikk **Velg fil** som skal importeres, og velg en fil.

   Merk: Hvis du bruker programmet på et lokalisert språk (annet enn engelsk), lagrer du kontaktfilen som er plassert for opplasting, i UTF-8-koding.

5. Hvis du må laste opp en profil[1] , velger du fra rullegardinlisten. For rask opplasting, se "Rask opplasting" på side 91.

Felttilordning

1. Gå til Felttilordning # Tab.
2. Velg landskoden fra rullegardinlisten for å tilordne den til landskodefeltet.
3. Velg DNC-dataene fra rullegardinlisten for å tilordne dem til DNC-datafeltet.
4. Velg retningsnummeret fra rullegardinlisten for å tilordne det til feltet Retningsnummer.
5. Velg kanaltypen fra rullegardinlisten for å tilordne den til Kanaltype-feltet. Du kan velge flere kanaltyper, for eksempel tale, talepost, e-post, SMS og CPAAS.
6. Hvis opplastingstypen er **NDNC:**
   a. Velg NDNC-dataene fra rullegardinlisten.
   b. **Velg feltet Startdato** og **Sluttdato** fra rullegardinlisten for å kartlegge.
   c. **Velg Datoformat** fra rullegardinlisten.
7. Hvis opplastingstypen er **DNC**:
   a. Velg DNC-dataene fra rullegardinlisten.
   b. Hvis opplastingstypen er **DNC, aktiverer du DNC-varigheten** for å velge varigheten fra opplastingsfilen. For å merke denne kontakten som DNC permanent, aktiver DNC Forever. Feltet DNC-varighet er bare aktivt hvis opplastingstypen er DNC.
   c. TURN på gyldig **varighet** ved å aktivere DNC Forever. Hvis dette feltet er aktivert, **deaktiveres feltene Startdato** og **Sluttdato** .
   d. **Velg Startdato** og **Sluttdato** hvis **feltet DNC for alltid** ikke er aktivert.
   e. **Velg Datoformat** fra rullegardinlisten. Dette feltet er bare synlig når DNC-varighet er aktivert.
8. Hvis opplastingstypen er **PEWC**:
   a. Velg PEWC-datafeltet fra rullegardinlisten.
   b. Klikk på en av **Samtykke** eller **Ikke-Samtykke** for å angi om kontakten må leveres som Samtykke (brukergitt samtykke) eller Ikke-Samtykke i henhold til definisjonen av Tidligere uttrykkelig skriftlig samtykke.
9. Hvis opplastingstypen er **CPT,**

---

1 En profil er en mal som lagrer tilordningen av opplastingslister og samsvarsfelt som kan brukes på nytt hver gang både manuell og automatisk opplasting. All konfigurasjonen som styrer opplastingen din lagres i en navngitt profil - Fil / databaseopplasting, tilgangsinformasjon, kartlegging av forretningsfelt, ans så videre, praktisk talt alt asso- sitert med en opplasting. Alt du trenger å gjøre er å velge filstien, velge en profil og laste opp.

1. Velg en tidssone ved å velge alternativet **Last opp fra fil** eller **Bruk retningsnummer**. Hvis du velger Last opp fra fil, velger du tidssonefeltet som skal tilordnes fra den opplastede filen.
2. Velg **Last opp fra fil** hvis du vil ha CPT som angitt i kontaktopplastingsfilen. Sørg for at opplastingsfilen har en tidssone. Velg tidssone og tilordne et felt fra den opplastede filen som er tidssonen for CPT. Kontroller at tidssonen i opplastingsfilen allerede er tilgjengelig i programmet.
3. Velg **Bruk retningsnummer** for å bruke tidssonen for retningsnummeret som CPT-tidssone.
4. Velg **Ukedag** fra den opplastede filen i rullegardinmenyen for den kundeforetrukne ukedagen for å motta anropet. Opplastingsfilen må inneholde minst to innledende påfølgende let-ters for ukedagen, for eksempel Mo for mandag, Tu for tirsdag, og så videre. Dette er et obligatorisk felt.
5. Velg et **tidsformat** fra HH:MM og HH:MM:XM. Tidsformatet må samsvare med formatet som er gitt i opplastingsfilen.
6. Velg en **plassering A Starttid[1],Spor A Sluttid[2],Spor** B Starttid[3],Spor B Sluttid[4],Spor C Starttid[5] og Slot C Sluttid[6].

   Merk: Det er ikke obligatorisk å velge alle tre sporene. Hvis du velger flere spor, må du imidlertid velge dem sekvensielt, først spor A, deretter spor B og deretter spor C.

---

1 Velg feltet som skal tilordnes til den kundeforetrukne starttiden for den første, eller spor A. Dette er tidspunktet da programmet leverer kontakten til oppringeren, underlagt eventuelle lovbestemte begrensninger for oppringing som gjelder for dette sporet.
2 Velg feltet som skal tilordnes til kundens foretrukne sluttidspunkt for den første, eller spor A. Dette er tiden bey-
Ond som kontakten ikke leveres til oppringeren.
3 Velg feltet som skal tilordnes til kundens foretrukne starttid for den andre, eller plassering B. Dette kreves som den andre av de tre kundeforetrukne sporene, hvis det første sporet resulterer i en mislykket samtale. Dette er tidspunktet da programmet leverer kontakten til oppringeren. For eksempel, hvis tidsverdien for spor A er 08.00 til 09.00, og samtalen ikke kunne ringes ut på grunn av noen begrensninger eller kunden ikke kunne nås, vil den bli ringt ut i spor B definert her, som kan være 10.00 til 11.00. Igjen, dette er også underlagt eventuelle lovbestemte begrensninger for oppringing som gjelder for dette sporet.
4 Velg feltet som skal tilordnes til kundens foretrukne sluttidspunkt for den andre, eller plassering B. Dette er tiden bey-
Ond som kontakten ikke leveres til oppringeren.
5 Velg feltet som skal tilordnes til kundens foretrukne starttid for den tredje, eller spor C. Dette kreves som det siste av de tre kundeforetrukne sporene, hvis det første og andre sporet resulterer i et mislykket anrop. Dette er tidspunktet da programmet leverer kontakten til oppringeren. For eksempel, hvis Slot A-tidspunktet er 8 am til 9 am, og samtalen ikke kunne ringes ut på grunn av noen begrensninger eller kunden ikke kan nås; Slot B-tiden er 10 am til 11 am og kunne ikke ringes ut av samme grunner, det vil bli ringt ut i Slot C definert her, som kan være 2 PM til 3 PM. Igjen, dette er også underlagt eventuelle lovbestemte begrensninger for oppringing som gjelder for dette sporet.
6 Velg feltet som skal tilordnes til kundens foretrukne sluttidspunkt for den tredje, eller spor C. Dette er tiden bey-

Ond som kontakten ikke leveres til oppringeren.

Samsvar eller kampanjekategori

Merk: Dette er et valgfritt trinn.

1. Gå til den samsvarende eller kampanjespesifikke kategorien Tab og velg **den kampanjespesifikke DNC-en** eller de aktuelle kampanjene for å bruke samsvar for selektive kampanjer.
2. **Velg den kategorispesifikke DNC-en** , og velg de riktige kampanjekategoriene for å bruke kompensasjonen for selektive kampanjekategorier.
3. Klikk på **Lagre**.

Hurtigsøk

1. **Velg opplastingstype** og **kategoritype**.
2. Angi verdien du vil søke etter. Dette er telefonnummeret til kontakten som er merket som en av DNC, NDNC, CPT eller PEWC.
3. Klikk **Søk**.
4. For DNC og NDNC viser programmet samsvarsdata, kategori, startdato og -klokkeslett, sluttdato og -klokkeslett og type.

   Merk: Type-feltet gjelder for DNC- og NDNC-filter.
5. For PEWC fyller søkeresultatet ut samsvarsdata, kategori, kanal og samtykketype for alle samsvarende oppføringer.
6. For CPT fyller søkeresultatet ut samsvarsdata, kategori, kanal, ukedag og tidsintervallet for plassering A, plassering B og plassering C (tilgjengelige spor) for alle samsvarende poster.

Rask opplasting

For en rask opplasting:

1. **Velg opplastingstype** og **kanaltype**. Du kan velge flere kanaltyper.
2. Velg rullegardinlisten **Kategori** fra.
3. Skriv inn samsvarsdata **, for eksempel DNC-data, NDNC-data eller PEWC-data** . I stedet for telefonnummeret til kontakten kan du også angi verdien for en hvilken som helst forretningsparameter som er merket som DNC. Se Forretningsparameter.
4. Aktiver gyldig **varighet** for å gjøre kontakten til DNC for alltid.
5. Angi **start-** og **sluttidspunkt**. Denne kontakten forblir merket som DNC for den valgte perioden.

   Merk: Dette gjelder bare hvis **avkrysningsruten DNC Forever** ikke er valgt.
6. Hvis opplastingstypen er **PEWC**, klikker du på en av **Samtykke** eller **Ikke-Samtykke** for å angi om kontakten må leveres som Samtykke (brukergitt samtykke) eller Ikke-Samtykke i henhold til definisjonen av Forutgående skriftlig samtykke.

7. Hvis opplastingstypen er **CPT,** velger du en tidssone.
8. Velg en **ukedag** for den ukedagen kunden foretrekker ukedagen for å motta anropet.
9. Merk av i avmerkingsboksen for plassering A. Velg Starttid og Sluttid for den kundeforetrukne ringetiden for dette sporet. Klikk OK.
10. Hvis du trenger et annet spor, merker du av for Spor B. Velg **Starttid** og **Sluttid** for den foretrukne ringetiden for dette sporet. Klikk **OK.**
11. Hvis du trenger et tredje spor, merker du av for plassering C. Velg **Starttid** og **Sluttid** for kunden – foretrukket ringetid for dette sporet. Klikk **OK.**
12. Klikk på **Last opp**.

Felter

Felter	Beskrivelse
Opplastingstype	Dette bestemmer hvilken type samsvarskontakter DNC, NDNC eller PEWC – som lastes opp. **DNC** - DNC er Ikke ring (register). Enkelte telekommyndigheter har gitt telefonbrukere muligheten til å merke seg som DNC-kunder. Ingen person eller organisasjon skal foreta et uoppfordret anrop eller sende en uoppfordret SMS til en telefon som er oppført som DNC. **NDNC** - NDNC er Do Not Call (register) på nasjonalt nivå. Hvis et nummer er registrert under NDNC, skal ingen person eller noen organisasjon i det registrerte landet (der nummeret er registrert) foreta et uoppfordret anrop eller sende en uoppfordret SMS. **PEWC** - PEWC er forutgående uttrykkelig skriftlig samtykke. Denne avtalen krever at telefonselgere innhenter skriftlig forhåndssamtykke fra den oppringte parten for automatisk oppringte eller forhåndsinnspilte telemarketingsamtaler til trådløse numre og forhåndsinnspilte samtaler til fasttelefoner i boliger. PEWC er ansvaret til virksomheten som setter opp utgående kampanjer. Virksomheten må sørge for at tallene som lastes opp for en kampanje er PEWC-klage.
Importmodus	Modus for import **Tilføy**: Dette legger de opplastede postene til en allerede eksisterende DNC/NDNC/PEWC-liste. **Overskriv**: Dette fjerner den eksisterende listen og legger til ny

	poster til listen. **Slett**: Poster i DNC/NDNC/PEWC-listen som samsvarer med de som lastes opp, slettes.
Filtype	Filtypen som skal importeres. Hvis du bruker programmet på et lokalisert språk (annet enn engelsk), lagrer du kontaktfilen som er lagt inn for opplasting, i UTF-8-koding.
Skilletegn	Viser tegn for å skille datafelt i en fil. Bruk ett av følgende skilletegn i opplastingsfilen: komma (,), tankestrek (-), dollar ($), prosent (%), pipe (|), cirkumflekstegn eller cirkumflekstegn (^), ampersand (&), stjerne (*) og Tab.
Profilnavn	Lister opp profiler. En profil er en mal som lagrer tilordningen av opplastingslister og samsvarsfelt som kan brukes på nytt hver gang både manuell og automatisk opplasting.
Landkode	Virksomhet-feltet i opplastingsfilen som skal tilordnes som landskode
DNC-data	Felt som skal tilordnes som filter for DNC-data
Retningsnummer	Forretningsfelt som skal tilordnes som retningsnummer. Delstatslovsamsvar for denne kampanjen er i henhold til retningsnummeret som er konfigurert i System. Statens lov som tilhører dette retningsnummeret brukes.
Kanaltype	Kommunikasjonsmåte for å bruke DNC-opplasting, for eksempel tale, e-post eller SMS. Du kan merke av for flere kanaltyper.
DNC-varighet	Varigheten av kontakter som skal merkes som DNC.
DNC for alltid	DNC tillater for alltid opplastede kontakter til DNC / NDNC / PEWC for alltid
Kampanjespesifikk	Oppgi kampanjespesifikke detaljer
Kategorispesifikk	Lister Kategorier
Kampanje	Navn på kampanje
Kampanje Grupper	Navn på kampanjegruppe

Global opplasting

Med global opplasting kan du laste opp én enkelt kundeemneliste til flere kampanjer basert på kriteriene som er definert for hver av disse kampanjene. Denne delen omhandler konfigurering av globale opplastingsdetaljer som filinformasjon og konfigurasjoner.

Brukeren kan gjøre følgende:

- Last opp kontakter
- Global opplastingskonfigurasjon

Global opplasting hjelper deg med å tilordne kontaktfeltene med datatypen. Du kan legge til flere betingelser i kontaktlisten ved å klikke på pluss ved siden av regelen (Legg til betingelse) og opprette flere vilkårssett. Sammensetning innenfor et betingelsessett OGes sammen når regelen vurderes. Hver betingelse er ORed med andre betingelsessett.

Last opp kontakter

Importer fil

1. Klikk på + **Legg til-ikonet** og naviger til **Last opp kontakt**.
2. **Velg typen** fra **Tekst/CSV** eller **Annet**. Annet format støtter bare JSON-format.
3. Klikk **Velg fil,** og velg en kontaktfil du vil laste opp.

   Merk: Hvis du bruker programmet på et annet lokalisert språk enn engelsk, lagrer du kontaktfilen som er lagt inn for opplasting i UTF-8-koding.
4. Velg en **filmal** fra de globale opplastingskonfigurasjonene.

Dataskjema

1. Naviger til dataskjemaet . Alle feltene i malfilen vises i rullegardinlisten. Definer egenskapene for hvert av feltene.
2. Velg en **datatype** fra **Float**, **String**, **Number** og **DateTime**.
3. Hvis den valgte datatypen er **DatoTid**, velger du et

Format. **Uttrykksverktøyet**

1. Gå til **Uttrykksverktøy** og klikk **OPPRETT NY.**
2. Skriv inn et **uttrykksnavn**.
3. Velg en **funksjon** fra rullegardinmenyen. For funksjonene Venstre, Høyre, Delstreng og Erstatt fylles alle skjemafeltene (topptekstfelt i opplastingsfilen) og Systemfelt ut. Velg en av disse, og klikk **Velg**.

4. Klikk på **Innstillinger** mot parameter 1. Det er tre parametere du kan velge for denne eksplosjonen. For funksjonene Venstre, Høyre, Delstreng og Erstatt fylles alle skjemafelt og systemfelt ut. Velg en av disse, og klikk **Velg**. For alle andre dato-, dags- og klokkeslettrelaterte funksjoner kan du bare **velge Nå**.
5. Klikk på **Innstillinger** mot parameter 2. Det er tre parametere du kan velge for denne eksplosjonen. For funksjonene Venstre, Høyre, Delstreng og Erstatt fylles alle skjemafelt og systemfelt ut. Velg en av disse, og klikk **Velg**. For alle andre dato-, dags- og klokkeslettrelaterte funksjoner kan du bare **velge Nå**.
6. Klikk på **Innstillinger** mot parameter 3. Det er tre parametere du kan velge for denne eksplosjonen. For funksjonene Venstre, Høyre, Delstreng og Erstatt fylles alle skjemafelt og systemfelt ut. Velg en av disse, og klikk **Velg**. For alle andre dato-, dags- og klokkeslettrelaterte funksjoner kan du bare **velge Nå**.
7. Klikk på

Lagre. **Bygg**

betingelse

1. Naviger til byggebetingelsen Tab. Dette viser byggebetingelsen for en kampanje og profil. Brukeren kan redigere eller slette vilkåret fra handlingen .
2. Klikk på **+ Legg til en betingelse** for å opprette et nytt vilkår.
3. Velg et **kampanjenavn** og et **profilnavn** fra rullegardinmenyen.
4. Du kan laste opp en fil på to måter. Dette styres av konfigurasjonen *Record-sMovedToAllMatchedConditions* i *web.config* av LCMGlobalUploader-komponenten .
    a. Sann – til flere kampanjer, der en kontakt oppfyller betingelsene for flere kampanjer
    b. Usann – til én enkelt kampanje, der kontakten lastes opp til den første kampanjen som samsvarer med vilkåret.
5. Hvis du vil aktivere eller deaktivere en **Advanced Builder**, kan du se Advance Build Condition.
6. Klikk på **Last opp**.

Global opplastingskonfigurasjon ved hjelp av tekst og CSV

Hvis du vil vite hvordan du utfører Global opplastingskonfigurasjon ved hjelp av tekst og CSV, kan du se Konfigurasjon ved hjelp av tekst og CSV

Global opplastingskonfigurasjon ved hjelp av API.

Hvis du vil vite hvordan du utfører Global opplastingskonfigurasjon med API, kan du se «Konfigurasjon ved hjelp av API» på side 100.

Global opplastingskonfigurasjon ved hjelp av JSON eller fast bredde

Hvis du vil vite hvordan du utfører Global opplastingskonfigurasjon ved hjelp av tekst- eller JSON-filer, kan du se "Konfigurasjon ved hjelp av JSON eller fast bredde" på neste side

Statusoppdatering av global opplasting

1. Velg en global liste-ID, og klikk på **menyikonet** under **Handling**.
2. Menyen viser alternativer basert på gjeldende status. Velg et egnet alternativ for å endre status.

Slett global opplasting

1. Velg en global liste-ID, og klikk på **menyikonet** under **Handling**.
2. Velg **Slett**.

Felter

Felter	Beskrivelse
Global liste-ID	Liste-ID tildelt av programmet på opplastingstidspunktet.
Filnavn	Filnavnet som inneholdt kontaktene for opplasting.
Lastet opp tid	Dato og klokkeslett da listen ble lastet opp. Den er basert på tiden som er konfigurert i systeminnstillingene.
Behandlet	Antall behandlede kontakter fra listen.
Uovertruffen	Antall kontakter som ikke samsvarte med listen. Klikk Last ned for å laste ned listen over enestående poster.
Feil	Antall kontakter som viser feil på opplastingstidspunktet. Klikk Last ned for å laste ned listen over feilposter.
Global listekampanje	Utvid for å vise antall kontakter som er lastet opp til hver kampanje
Status	Definer statusen for kontakter. Aktiv – Denne statusen indikerer at listen er aktiv, det vil si at opplasting av kontakter er vellykket og kontakter vil bli levert til oppringeren. Stoppet – Denne statusen indikerer at listen er stoppet. Kontakter lastes opp til de respektive kampanjene, men leveres ikke til oppringeren. Mislykket – Alle kontakter fra denne listen lastes ikke opp til

Felter	Beskrivelse
	Kampanjer. Fullført – Kontaktene lastes opp til de respektive kampanjene.
Fullføringsprosent	Fullføringsprosenten beregnes ved hjelp av formelen: ((TotalRecords - BadRecords - UnmatchedRecords) / TotalRecords)* 100
Handling	List opp handlingen som skal utføres
Stopp	Stopper kontakter som er lastet opp til ulike kampanjer, og leverer til oppringeren.
Start	Gjenopptar levering av opplastede kontakter til oppringeren.
Permanent stopp	Stopper levering av kontakter permanent fra denne listen. Denne handlingen er irreversibel.

Konfigurasjon ved hjelp av JSON eller fast bredde

Importer fil

1. Velg en **kilde** for opplastingen.
   a. Velg en **ny** fil for å konfigurere en ny fil for global opplasting.
   b. Velg en **eksisterende** fil for å oppdatere betingelsene til en eksisterende fil.
2. Hvis den valgte **kilden** er **Ny**, velger du et **skilletegn**
3. Velg en **filtype**.
   a. **Tekst / CSV** - Velg dette for å laste opp kontakt fra en flat fil. Feltene i den flate filen kan overføres med komma, Tab eller egendefinert skilletegn.
   b. **API** - Hvis du ikke bruker en flat fil, kan du også bruke en mal for å laste opp kontaktene ved hjelp av API.
   c. **Andre** - Hvis du velger Andre, velger du et passende format fra Fast bredde (formaterte tekstfiler uten overskrifter) eller JSON (standardalternativ).

      Merk: Hvis du bruker programmet på et lokalisert språk (annet enn engelsk), lagrer du kontaktfilen som er plassert for opplasting, i UTF-8-koding.
4. Hvis du laster opp fra en fil, velger du en opplastingsfil.

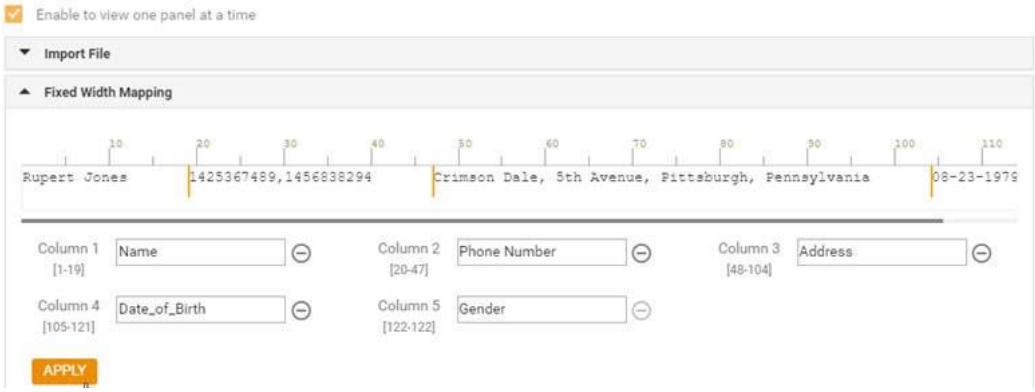
Merk: Kontroller at filnavnet du legger inn for opplasting, begynner med samme streng. Du mottar for eksempel filer fra et tredjepartsprogram (CRM) for opplasting med jevne mellomrom. Hvis filen du figurerer her er Contact.txt, bør alle filer som er plassert av tredjepartsprogrammet, starte med dette navnet. Tredjepartsprogrammet kan legge til et tidsstempel eller en unik ID for identifikasjon - for eksempel henholdsvis Contact_MMDDYYYY.txt eller Contact_000001.txt. Hvis programmet finner en fil som samsvarer med startstrengen (i dette tilfellet Kontakt..), blir filen tatt opp for opplasting.

Merknad: Hvis kontaktfilen inneholder valgfrie forretningsfelt, skal ikke filoverskrifter for disse feltene inneholde spesialtegn Anywhere. Kontroller også at filhodet for disse feltene ikke begynner med et tall. Hvis du bruker et egendefinert skilletegn, velger du skilletegnet du har brukt i opplastingsfilen, for å skille datafeltene.

Fast bredde

Dette alternativet gjelder bare hvis det valgte filformatet er **Andre**.

1. Velg ønsket TXT-fil, Fast bredde-delen vises.



2. Den første raden med data fra filen vises på en tegnskala. Det gjør det mulig å avgrense kolonnene og definere overskriftene for hver av dem.
3. Klikk på stedene langs dataraden for å markere grensene for hver kolonne. Maksimalt 128 tegnaktere er tillatt per kolonne.
4. Den første etablerte kolonnen heter Kolonne 1, og de påfølgende kolonnene nummereres tilsvarende. Tegnområdet angis også for hver kolonne. Området for den første kolonnen starter fra 1. Sluttpunktet i en kolonne er startpunktet for den neste.
5. Definer overskriften for hver kolonne i tekstboksen, presenter langs hver av dem.

   Merk: Bare TXT-filene uten overskrifter foreslås for opplasting. Hvis en TXT-fil med en topptekst lastes opp, behandles overskriften som en post. Manglende samsvar mellom topptekster rapporteres ikke i den globale opplastingsloggen. De kan benyttes fra feilloggmappen under Global opplastingsbane.

6. Hvis du vil slette en kolonne, klikker du på **Fjern** langs den og bekrefter i popup-vinduet Slett bekreftelse som vises. Siste kolonne kan ikke slettes.
7. Klikk på **BRUK-knappen** for å lagre endringene. Når endringene er brukt, kan de ikke tilbakestilles. Kolonneoverskriftene fylles nå ut for datatilordning i de påfølgende feltene. Gå til delen Felttilordning for å tilordne overskriftene til feltene.

Dataskjema

1. Naviger til dataskjemaet . Alle feltene i malfilen vises i rullegardinlisten. Definer egenskapene for hvert av feltene.
2. Velg en **datatype** fra **Float**, **String**, **Number** og **DateTime**.
3. Hvis den valgte datatypen er **DatoTid**, velger du et

Format. **Uttrykksverktøyet**

1. Gå til **Uttrykksverktøy** og klikk **OPPRETT NY.**
2. Skriv inn et **uttrykksnavn**.
3. Velg en **funksjon** fra rullegardinmenyen. For funksjonene Venstre, Høyre, Delstreng og Erstatt fylles alle skjemafeltene (topptekstfelt i opplastingsfilen) og Systemfelt ut. Velg en av disse, og klikk **Velg**.
4. Klikk på **Innstillinger** mot parameter 1. Det er tre parametere du kan velge for denne eksplosjonen. For funksjonene Venstre, Høyre, Delstreng og Erstatt fylles alle skjemafelt og systemfelt ut. Velg en av disse, og klikk **Velg**. For alle andre dato-, dags- og klokkeslettrelaterte funksjoner kan du bare **velge Nå**.
5. Klikk på **Innstillinger** mot parameter 2. Det er tre parametere du kan velge for denne eksplosjonen. For funksjonene Venstre, Høyre, Delstreng og Erstatt fylles alle skjemafelt og systemfelt ut. Velg en av disse, og klikk **Velg**. For alle andre dato-, dags- og klokkeslettrelaterte funksjoner kan du bare **velge Nå**.
6. Klikk på **Innstillinger** mot parameter 3. Det er tre parametere du kan velge for denne eksplosjonen. For funksjonene Venstre, Høyre, Delstreng og Erstatt fylles alle skjemafelt og systemfelt ut. Velg en av disse, og klikk **Velg**. For alle andre dato-, dags- og klokkeslettrelaterte funksjoner kan du bare **velge Nå**.
7. Klikk på

Lagre. **Bygg**

betingelse

1. Naviger til byggebetingelsen Tab. Dette viser byggebetingelsen for en kampanje og profil. Brukeren kan redigere eller slette vilkåret fra handlingen .
2. Klikk på **+ Legg til en betingelse** for å opprette et nytt vilkår.
3. Velg et **kampanjenavn** og et **profilnavn** fra rullegardinmenyen.

4. Du kan laste opp en fil på to måter. Dette styres av konfigurasjonen *RecordsMovedToAllMatchedConditions* i *web.config* av LCMGlobalUploader-komponenten .
    a. Sann – til flere kampanjer, der en kontakt oppfyller betingelsene for flere kampanjer
    b. Usann – til én enkelt kampanje, der kontakten lastes opp til den første kampanjen som samsvarer med vilkåret.
5. Hvis du vil aktivere eller deaktivere en **Advanced Builder**, kan du se Advance Build Condition.
6. Klikk på **Last opp**.

Byggbetingelse viser følgende felt:

Feltnavn	Beskrivelse
Sekvens-ID	Det er sekvens-ID-en for kampanjen der kontaktprosessen forekommer.
Kampanje	Navnet på kampanjen.
Profilnavn	Navnet på profilen.
Betingelse	Navn på tilstanden.
Handling	Handling som skal utføres.

Konfigurasjon ved hjelp av API

Importer fil

1. Klikk på + **Legg til-ikonet** og naviger til **Global opplastingskonfigurasjon**.
2. Velg en **kilde** for opplastingen.
    a. Velg en **ny** fil for å konfigurere en ny fil for global opplasting.
    b. Velg en **eksisterende** fil for å oppdatere betingelsene til en eksisterende fil.
3. Hvis den valgte **kilden** er **Ny**, velger du et **skilletegn**
4. Velg **API** som **filtype**. Hvis du bruker Global opplasting API til å laste opp kontakter, velger du dette alternativet. Dette krever en mal (datakilde) som inneholder kontaktdetaljene. Du kan tilordne feltene i malfilen til dataskjemaet, skrive betingelser og laste opp kontakter.
5. Skriv inn et **malnavn**. En mal inneholder inndatakravene som kreves av API.

Dataskjema

1. Naviger til dataskjemaet . Alle feltene i malfilen vises i rullegardinlisten. Definer egenskapene for hvert av feltene.

2. Velg en **datatype** fra **Float**, **String**, **Number** og **DateTime**.
3. Hvis den valgte datatypen er **DatoTid**, velger du et

Format. **Uttrykksverktøyet**

1. Gå til **Uttrykksverktøy** og klikk **OPPRETT NY.**
2. Skriv inn et **uttrykksnavn**.
3. Velg en **funksjon** fra rullegardinmenyen. For funksjonene Venstre, Høyre, Delstreng og Erstatt fylles alle skjemafeltene (topptekstfelt i opplastingsfilen) og Systemfelt ut. Velg en av disse, og klikk **Velg**.
4. Klikk på **Innstillinger** mot parameter 1. Det er tre parametere du kan velge for denne eksplosjonen. For funksjonene Venstre, Høyre, Delstreng og Erstatt fylles alle skjemafelt og systemfelt ut. Velg en av disse, og klikk **Velg**. For alle andre dato-, dags- og klokkeslettrelaterte funksjoner kan du bare **velge Nå**.
5. Klikk på **Innstillinger** mot parameter 2. Det er tre parametere du kan velge for denne eksplosjonen. For funksjonene Venstre, Høyre, Delstreng og Erstatt fylles alle skjemafelt og systemfelt ut. Velg en av disse, og klikk **Velg**. For alle andre dato-, dags- og klokkeslettrelaterte funksjoner kan du bare **velge Nå**.
6. Klikk på **Innstillinger** mot parameter 3. Det er tre parametere du kan velge for denne eksplosjonen. For funksjonene Venstre, Høyre, Delstreng og Erstatt fylles alle skjemafelt og systemfelt ut. Velg en av disse, og klikk **Velg**. For alle andre dato-, dags- og klokkeslettrelaterte funksjoner kan du bare **velge Nå**.
7. Klikk på

Lagre. **Bygg**

betingelse

1. Naviger til byggebetingelsen Tab. Dette viser byggebetingelsen for en kampanje og profil. Brukeren kan redigere eller slette vilkåret fra handlingen .
2. Klikk på **+ Legg til en betingelse** for å opprette et nytt vilkår.
3. Velg et **kampanjenavn** og et **profilnavn** fra rullegardinmenyen.
4. Du kan laste opp en fil på to måter. Dette styres av konfigurasjonen *Record-sMovedToAllMatchedConditions* i *web.config* av LCMGlobalUploader-komponenten .
    a. Sann – til flere kampanjer, der en kontakt oppfyller betingelsene for flere kampanjer
    b. Usann – til én enkelt kampanje, der kontakten lastes opp til den første kampanjen som samsvarer med vilkåret.
5. Hvis du vil aktivere eller deaktivere en **Advanced Builder**, kan du se Advance Build Condition.
6. Klikk på **Last opp**.

Forretningsmessig utfall

Forretningsutfall er disposisjonen satt av en agent basert på resultatet av en interaksjon med en kunde. Forretningsutfall definerer reglene for tilbakekalling og avslutning for hvert forretningsresultat.

For eksempel kan en kredittkortholder bekrefte at han betaler opp balansen. Din beskrivelse kan bekreftes til å betale. I dette tilfellet kan du behandle dette forretningsresultatet som suksess. Du kan konfigurere forretningsresultatet for å lukke kontakten hvis det er en suksess. Omvendt, hvis kredittkortinnehaveren nekter å betale, kan beskrivelsen din bli Avvist å betale, og du kan angi forretningsresultatet som Mislykket. Du kan igjen konfigurere forretningsresultatet for å planlegge kontakten på nytt på et senere tidspunkt.

Brukeren kan opprette et nytt forretningsresultat, redigere og slette et forretningsresultat.

Synkroniseringsplattformresultater

Merk: **Global_<dialername>_Wrap-up** gjelder for Webex Contact Center.

Merk: Du kan synkronisere Nice CXone Disposition ved hjelp av SYNC DISPOSITION-knappen og opprette nye forretningsresultater. Dette gjelder for Nice CXone.

Forretningsresultater er tilgjengelige for agenten i arbeidsområdet.

Når en agent synkroniserer oppringeren med Campaign Manager-programmet, hentes og vises avslutningskoder under **Global_<oppringingsnavn>_Wrap** gruppe. Campaign Manager prioriterer definert avslutningskode fremfor et forretningsresultat angitt i Agent Desktop.

Du kan ikke legge til et nytt forretningsresultat eller fjerne et forretningsresultat fra gruppen. Du kan definere "Overordnede resultater" på neste side og endre egenskapene for forretningsutfall, for eksempel **Utfallstype**, **Planleggingstid** på nytt, **Maksimalt forsøk på** nytt, **Prioritet,** Poengsum for kundeemne og så videre.

Legg til et nytt forretningsresultat

Resultatgruppe for bedrifter

1. Klikk på **Legg til** , og naviger **til Legg til forretningsresultat**.
2. Skriv inn navnet **på og** beskrivelsen **av**forretningsresultatgruppen.
3. Klikk på Neste .

Foreldrenes resultater

1. Naviger til **Overordnede resultater Tab og klikk** på Legg til **.**
2. Angi et **overordnet resultatnavn** og en **overordnet resultatbeskrivelse**.
3. Klikk **på Lagre** under handling # Tab.
4. Klikk på Neste .

Utfall

1. Naviger til OutcomeTab og klikk på Legg til **.**
2. Skriv inn et **resultatnavn** , og velg et **overordnet navn** fra rullegardinmenyen.
3. Velg utfallstypen , for eksempel Mislykket eller Fullført.
4. Angi Tid **for**ny tid, **Maksimalt nytt forsøk**, **Prioritet** og **Poengsum** for kundeemne.
5. TURN Nærkontakt til **PÅ** for å lukke kontakten.
6. TURN Fjern **kontakt** til **PÅ** for å fjerne modusen.
7. Klikk **på Lagre** under handling # Tab.
8. Klikk på **Lagre**.

Rediger eller slett forretningsresultater

Brukeren kan redigere og slette et forretningsresultat.

Redigere et resultat

1. Velg et forretningsresultat og klikk på **Rediger** under **Handling** Tab.
2. Oppdater parametrene, og klikk på **Oppdater**

gruppe. **Slette et resultat**

1. Velg et forretningsresultat, og klikk på **Slett** under **Handling** Tab.
2. Les advarselen, og klikk på **Slett** for å fjerne forretningsresultatet

Felter

Felt	Beskrivelse
Beskrivelse av forretningsutfallsgruppe	Beskrivelse av en virksomhetsutfallsgruppe
Navn på overordnet resultat	Navn på et overordnet resultat

Beskrivelse av overordnet utfall	Beskrivelse av et overordnet utfall
Handling	Definerer handlingen som skal utføres for å oppnå et resultat. Brukeren kan redigere eller slette et resultat.
Utfall	Navnet på et resultat. Et utfall er disposisjonen satt av en agent basert på resultatet av en interaksjon med en cus-tomer.
Utfallstype	Definerer resultattype som fiasko eller suksess
Endre tidspunkt for planlegging	Definerer dag og klokkeslett for når en kontakt skal planlegges på nytt for et resultat
Maks Prøv på nytt	Dette er antallet nye forsøk som er tillatt når en agent angir et forretningsresultat for et anrop. Etter å ha nådd dette nummeret, ringes kontakten til neste gyldige modus. Hvis ingen andre gyldige moduser er tilgjengelige, fortsetter programmet å prøve denne funksjonen på nytt i denne modusen til daglige eller globale forsøk er nådd.
Prioritet	Definerer prioritetsrekkefølgen for et resultat. Juster antallet på riktig måte for å levere denne kontakten med høyere prioritet.
Lead Score	Dette gjelder ikke for gjeldende versjon.
Nærkontakter	Angi om kontakten må lukkes eller ikke.
Behold PCB	Mulighet for å foreta en personlig tilbakeringing til samme agent. den tilkoblede samtalen er en personlig tilbakeringingskontakt og, etter disposisjon, må vedlikeholdes som en PCB-kontakt, TURN Behold PCB-bryteren PÅ. **Merk**: Funksjonen for personlig tilbakeringing er ikke tilgjengelig for øyeblikket. Det er planlagt for en fremtidig utgivelse.

Delstat, retningsnummer og postnummer

Delen Stat / område / postnummer sikrer overholdelse av lokale telemarketingforskrifter ved å administrere statsspesifikke anropstider, retningsnumre og postnummer. Den opprettholder en hovedliste over postnumre og retningsnumre som er kartlagt til deres respektive stater og tidssoner, noe som gjør det mulig å overholde lovbestemte krav for å beskytte enkeltpersoner i tillatte tider, inkludert helger og andre gjeldende perioder.

Legg til tilstand

Utfør følgende trinn for å legge til en ny tilstand:

1. Gå til **Stat / område / postnummer** under Systemmeny.
2. Gå til State og klikk Add **State**.
3. Skriv inn navnet på delstaten .
4. **Velg sonenavnet** fra rullegardinlisten.
5. Klikk på **Lagre**.

Legg til postnummer

Gjør følgende for å legge til et nytt postnummer:

1. Gå til postnummer Tab.
2. Klikk på **Legg til postnummer**.
3. Skriv inn postnummeret .
4. **Velg sonenavnet** fra rullegardinlisten. Dette er et obligatorisk felt.
5. **Velg Tilstand** fra rullegardinlisten. Dette er også et obligatorisk felt.
6. Bytt om nødvendig på **Blokker tilstand-knappen** for å blokkere statusen.
   a. Hvis bryteren er slått på, angir **du Startdato og -klokkeslett** for når statusen skal blokkeres.
   b. Angi **Sluttdato &; Klokkeslett** for å angi når blokkeringen skal avsluttes.
7. Klikk **Lagre** under Handling # Tab for å lagre oppføringen.

Importere et postnummer

Slik importerer du postnummeret :

1. Gå til postnummeret **for import.**
2. Klikk **Velg fil** , og velg en postnummerfil.
3. Tilordne feltet fra den opplastede filen. Velg de riktige verdiene fra rullegardinlisten for tilordning. Tilordne postnummer **,** sonenavn **og**tilstand **.** Dette er obligatoriske felt.
4. Klikk på **Importer**.

Importere postnummer for å blokkere eller oppheve blokkering

Slik importerer du postnummerfilen for å blokkere eller fjerne blokkering:

1. Gå til Blokker/opphev blokkering **.**
2. Velg filtypen fra **Blokker** eller **Fjern blokkering**.
3. Klikk **Velg fil** , og velg en postnummerfil.
4. **Velg Startdato/-klokkeslett** og **Sluttdato/-klokkeslett** for postnummeret som skal blokkeres eller låses opp.
5. Alle feltene i tekstfilen vises i rullegardinlisten i **delen Felttilordning** . Velg et **postnummer** fra rullegardinlisten for tilordning.
6. Klikk på **Importer**.

Legge til et retningsnummer

Slik legger du til et retningsnummer:

1. Gå til retningsnummer Tab og klikk **Legg til retningsnummer .**
2. Skriv inn retningsnummeret i numerisk verdi.
3. **Velg Zones Name** fra rullegardinlisten for å tilordne retningsnummeret.
4. **Velg Tilstand** fra nedtrekkingslisten.
5. TURN Blokkeringsstatus for et retningsnummer **til** På **eller** Av **.** Dette gjør det mulig å blokkere og oppheve blokkeringen av et retningsnummer.
   a. Hvis bryteren er slått på, angir **du Startdato og -klokkeslett** for når statusen skal blokkeres.
   b. Angi **Sluttdato &; Klokkeslett** for å angi når blokkeringen skal avsluttes.
6. Klikk **på Lagre** under Handling # Tab.

Importere et retningsnummer

Slik importerer du retningsnummeret:

1. Klikk **Importer retningsnummer**.
2. Klikk **Velg fil** , og velg en retningsnummerfil.
3. Velg den aktuelle verdien fra rullegardinlisten for tilordning. Tilordne retningsnummer , **sonenavn** og **tilstand**. Dette er obligatoriske felt.
4. Klikk på **Importer**.

Importer retningsnummer for å blokkere eller oppheve blokkering

Programmet leverer ikke blokkerte områdekontakter til oppringeren. Bruk funksjonen BLOKKER / Fjern blokkering i retningsnummerfunksjonaliteten for å blokkere levering av kontakter.

Slik importerer du retningsnummerfilen for å blokkere eller oppheve blokkeringen:

1. Gå til retningsnummer>blokker/ **opphev blokkering** .
2. Velg en filtype fra **Blokker** eller **Fjern blokkering**.
3. Klikk **Velg fil** , og velg en retningsnummerfil.
4. **Velg Startdato/-klokkeslett** og **Sluttdato/-klokkeslett** for et retningsnummer som skal blokkeres eller låses opp.
5. Velg retningsnummer fra rullegardinlisten for tilordning.
6. Klikk på **Importer**.

Redigere et retningsnummer eller postnummer

1. Velg et retningsnummer eller postnummer, og klikk på **Rediger** under Handling.
2. Oppdater detaljene. TURN Blokker status-bryteren **PÅ** for å blokkere retningsnummeret eller postnummeret.
3. Klikk på **Lagre**.

Etter å ha fullført **delen Stat / område / postnummer** , fortsett å opprette **statsgruppen**.

Felter

Felter	Beskrivelse
Postnummer	Et postnummer som består av fem eller ni sifre.
Tilstand	Statens navn
Blokker status	Definerer om et område eller et postnummer er blokkert eller opphevet
Startdato/-klokkeslett	Startdato og -klokkeslett for når et retningsnummer eller et postnummer blir blokkert eller opphevet blokkeringen
Sluttdato/-klokkeslett	Sluttdato og -klokkeslett for når et retningsnummer eller et postnummer blokkeres eller oppheves blokkering
Handling	Tillater redigering eller sletting av et retningsnummer eller postnummer

Statlig lov

I enkelte land kan enkelte stater ha forskjellige telemarketingregler og anropsprotokoller. Statslovmodulen lar deg spesifisere statsspesifikke anropstider og andre samsvarskrav.

State Law Group-delen lar deg definere og administrere grupper av stater. Du kan konfigurere anropstider og andre samsvarsinnstillinger for disse gruppene, slik at du overholder gjeldende lover og regelmessigheter for hver tilstand som er inkludert i gruppen.

Merk: En statlig lovgruppe kan tilordnes til flere kampanjer om gangen.

Eksempel: Staten kan ha en regel om at telefonselgeren bare skal ringe mellom 8:00 AM til 6:00 PM på ukedager og 8:00 AM til 2:00 PM på lørdager, uten å ringe på søndager. Du kan konfigurere programmet ditt for å sikre at kontaktene blir levert for oppringing bare innen disse timene, og være trygg på at kontakten ikke blir levert i strid med en statlig lov.

Det kan også være en kombinasjon av lover - ikke begrenset til disse eksemplene:

Tilstand 1 - Samtaler til en kunde er ikke tillatt i noen modus mellom 9 PM og 6 am; til en Home fasttelefon tillatt bare mellom 7 am og 9 am, unntatt søndager; til en mobil tillatt bare mellom 10 am og 2 PM mandag til fredag. Begrensninger for talepost gjelder også.

Tilstand 2 - Samtaler til en kunde Home bare tillatt fra 6 PM til 8 PM unntatt søndager; Kontor fasttelefon tillatt bare fra 10 am til 1 PM mandag til fredag; ingen samtaler i det hele tatt på søndag; Ingen uønsket SMS mellom 6 PM og 6 am.

State Law Groups Tab lar deg konfigurere søknaden din for å oppfylle de lovbestemte kravene til oppringing, sending av SMS / EMail-meldinger eller til og med talepost. I tillegg til den statlige lovgruppen må du kontrollere at du har konfigurert Compliance Conditions Builder (CCB) som bruker en bestemt CCB-betingelsesgruppe på bestemte tilstander. Disse statlige lovgruppene er tilordnet forskjellige kampanjer for å ringe kontakter tilsvarende. En Sate Law Group kan kartlegges til flere kampanjer om gangen.

Slik legger du til delstatslovgrupper:

1. Gå til **State Law Groups** og klikk **Add State Law Group**.
2. Skriv inn gruppenavnet **og** beskrivelsen for gruppen.
3. Klikk på **+** ikonet for å legge til flere tilstander.
4. Hvis du vil bruke standardinnstillingene, aktiverer du Standard-bryteren til **På**.

   Merk: Standardinndelingsdetaljer er bare aktive hvis standardinnstillingen er byttet til På.
5. For eksisterende **delstatslovgrupper vises standardtilstanden** på slutten etter alle andre tilstander.
6. Velg Delstatsnavn fra rullegardinlisten.
7. **Velg sonenavnet** fra rullegardinlisten.
8. Hvis du må legge til en tilstand, klikker **du Legg til tilstand**. Se delen Legg til stat for mer informasjon.
9. Angi **tidsrammen** som kontakter kan ringes innenfor for tilstanden.
10. Hvis det er aktuelt, klikker du Angi **dagstidspunkt** for å definere bestemte tidsperioder for hver ukedag.

    Merk: Som standard gjelder tidsperioden som er definert her, for alle ukedager.
11. Klikk **Opprett** for å lagre gruppen.

Modus

Merk: Kontakt Cisco CSM for å aktivere denne konfigurasjonen.

1. Aktiver **alle moduser aktivert** bryter for å aktivere alle moduser.
2. Hvis **bryteren Alle moduser** ikke er aktivert, velger du en **modus** fra rullegardinlisten.
3. Angi **Starttid** og **Stopptidspunkt**. Disse feltene definerer tidsvinduet der de valgte modusene aktiveres.
4. Klikk **+** ikonet for å legge til flere moduser.

Grupper for overholdelse av regler og standarder

Merk: Kontakt Cisco CSM for å aktivere denne konfigurasjonen.

1. Gå til **samsvarsgruppen** Tab.
2. Flytt de **tilgjengelige samsvarsgruppene** til den **valgte**

samsvarsgruppen. **State Law Group Funksjoner**

Merk: Kontakt Cisco CSM for å aktivere denne konfigurasjonen.

1. Aktiver alternativet Foretrukket tid **for** kunden. Når den er aktivert, sikrer den at eventuelle kontaktforsøk kun gjøres innenfor den tidsrammen som er angitt av kunden.
2. Aktiver **alternativet Akselerert oppringing** hvis kontakten må leveres til delstatsgruppen.

Velg ferie

1. Gå til **Holiday** Tab og velg **Holiday** for state.

   Merk: Applikasjonen viser helligdager for inneværende og neste år.
2. Klikk på **Lagre**.

Oppdater delstatsloven

1. Velg delstatsnavnet eller delstatsgruppenavnet, og klikk på **Rediger**.
2. Oppdater detaljene, og klikk **Lagre**.

Slett statlig lov

1. Velg delstatsnavnet eller delstatsgruppenavnet, og klikk på **Slett**.
2. Klikk **OK** i bekreftelsesvinduet.

Felter

Felt	Beskrivelse

Statens navn	Navn på staten
Gruppenavn	Navn på statsgruppene
Beskrivelse	Beskrivelse av statsgruppen
Sonenavn	Tidssone for staten pr
Start- og sluttidspunkt	definerer starttid og stopptid, som kontakter kan ringes ut innenfor for tilstanden.
Global utvelgelse	Lar deg velge alle postnumre og retningsnummer samtidig
Postnummer	Postnummer for staten
Retningsnummer	Retningsnummer
Handling	Lar deg slette eller redigere en tilstand eller tilstandsgruppe
Alle moduser er aktivert	Aktiverer alle modusene samtidig
Foretrukket tidspunkt for kunden	Aktiverer tider som er gitt av kunden
Velg ferie	Lar deg velge helligdager som gjelder for staten

Fridager

Helligdager definerer liste over helligdager basert på ulike geografiske områder på grunn av festivaler, feiringer, fødselsjubileer og så videre, og kartlagt med kampanjer. Dette er dager som kampanjene normalt ikke kjører. Du kan legge til helligdager som er tilgjengelige på tvers av hele applikasjonen. Når de er lagt til, kan du tilordne disse helligdagene til forskjellige kampanjer som kreves av den lokale geografien.

Legg til ny helligdag

1. Klikk på **Legg til helligdag, og skriv inn en** tittel for helligdager .
2. Angi **startdatoen** og **sluttdatoen** for ferien.
3. Klikk på **Lagre**.
4. Velg en **helligdag,** og klikk på **Legg til ferie i kampanjen**.
5. Velg de riktige kampanjene i popup-vinduet for å kartlegge. Hvis du vil velge alle kampanjene, merker du av i avmerkingsboksen i rutenettoverskriftslinjen.
6. Klikk på **Lagre**.

Legg til ferie i kampanjen

Med denne funksjonen kan du knytte en ferie til en kampanje. Dette gjør du ved å velge helligdagen og klikke på **Legg til ferie i kampanje**. Velg kampanjene du vil tilordne til den valgte høytiden, og klikk på **Lagre**.

Holiday Kartlegging

Funksjonen Holiday Mapping lar deg se og administrere tilknytningen mellom helligdager og kampene som er tilordnet dem, noe som gjør det enklere å spore og oppdatere disse tilkoblingene.

Merk: Legg til feriegruppe og Importer ferie er ikke aktivert i denne versjonen.

Felter

Felt	Beskrivelse
Holiday Tittel	En tittel for ferie.
Startdato	Startdato for ferie
Sluttdato	Sluttdato for ferie.

URL

URL gjør det mulig å bygge inn en hvilken som helst tilpasset side eller et nettsted i Campaign Manager-applikasjonen for å starte det samme fra Campaign Manager. Dette eliminerer behovet for å surfe på en ofte sett nettside ved å åpne en annen nettleser Tab.

Brukeren kan legge til, redigere, aktivere, deaktivere eller slette en URL-adresse. Aktivering til systemmeny viser en snarvei til URL-adressen på System-menyen. Dette hjelper deg med å få tilgang til nettadressen med et enkelt klikk uten å måtte navigere til dette skjermbildet.

Legg til URL-adresse

Slik legger du til en ny URL-adresse:

1. Klikk **Legg til URL** og skriv inn et websidenavn .
2. Skriv inn **URL-adressen** og beskrivelsen **av URL-adressen** .
3. Klikk på **URL-logoen til** URL-logoen, og velg et bilde.
4. Klikk på **Lagre**. URL-adressen legges til i listen.
5. Aktiver om nødvendig menyen **Aktiver til På** for å vise en snarvei til denne URL-adressen på System-menyen. Dette hjelper deg med å få tilgang til URL-adressen med ett enkelt klikk uten å måtte navigere til dette skjermbildet.

Oppdater URL-adresse

1. Velg URL-adressen du vil oppdatere, og klikk på **Rediger**.
2. Oppdater detaljene, og klikk **Lagre**.

Slett URL

1. Velg URL-adressen du vil oppdatere, og klikk **på Slett**.
2. Klikk **OK** i bekreftelsesvinduet.

Felter

Felt	Beskrivelse
Navn	Navnet på URL-adressen
Beskrivelse	Beskrivelse av url
URL	En URL-adresse (Uniform Resource Locator) for programmet som skal konfigureres
Aktiver i menyen	Vis en snarvei til denne URL-adressen på System-menyen. Dette hjelper deg med å få tilgang til URL-adressen med ett enkelt klikk uten å måtte navigere til dette skjermbildet.
Handling	Lar deg slette eller redigere en URL-adresse

Profil

Profiler brukes til å laste opp kontakter, skrubbe kontakter eller laste opp samsvar, for eksempel DNC-, NDNC-, PEWC- eller CPT-kontakter. De ulike aktivitetene som er knyttet til slike opplastinger, innstilling av parametere, tilordning av ulike felt og så videre, håndteres på profilnivå og er ikke påkrevd å gjentas på opplastingstidspunktet.

Opprett profil

Slik legger du til en profil:

1. Klikk på + **Legg til** for å opprette en ny profil.
2. **Velg profiltypen** fra rullegardinlisten. Velg noe av følgende:
   a. Velg **Last opp kontakter** for å laste opp kontakter som skal leveres til oppringeren.
   b. Velg **Skrubb kontakter** for å slette kontakter i databasen før en ny opplasting.

c. Velg **Samsvar** for å laste opp DNC/NDNC/PEWC/CPT-kontakter. Merk: Kontakt Cisco CSM for å aktivere PEWC- og CPT-konfigurasjoner.
d. Velg **Retningsnummer** for å laste opp retningsnummer.
e. Velg **Postnummer** for å laste opp postnummer.

3. Skriv inn et **profilnavn,** og velg en **kampanje-ID** du vil tilordne til profilen.

   Merk: Kampanje-ID gjelder for opplasting av kontakter og profiltype for skrubbing av kontakter.
4. Skriv inn en **profilbane**. Hvis du plasserer kontakter fra Amazon S3, kan du se Plassere kontakt i Amazon S3.

   Merk: I det lokale miljøet kan profilbanen redigeres, men i skymiljøet kan den ikke redigeres.
5. Klikk på **Fortsett**.

Type profil

Hvis profiltypen er Last opp kontakt, kan du se Laste opp profiltype kontakt. Hvis profiltypen er Skrubbkontakt, kan du se Type skrubbprofil.

Hvis profiltypen er Samsvar, kan du se Type samsvarsprofil.

Hvis profiltypen er retningsnummer eller postnummer, kan du se Retningsnummer eller Postnummerprofiltype.

Felter

Felt	Beskrivelse
Opplastingstype	Type opplasting som skal utføres.
Last opp kontakter	Tillater å laste opp kontakter for å levere til oppringeren.
Skrubbe kontakter	Tillater å slette kontakter i applikasjonsdatabasen før en ny opplasting.
Samsvar	Tillater opplasting av DNC/NDNC/PEWC-kontakter.
Retningsnummer	Tillater å laste opp retningsnummer.
Postnummer	Tillater å laste opp postnummer.
Profilnavn	Navnet på profilen .
Kampanje-ID	Viser en liste over kampanje-ID-er.
Profilbane	Profilens bane.

Formatert fil	Kontaktene er tilgjengelige i en formatert fil med forskjellige felt atskilt med et skilletegn som rør (|), tilde (~), etc., eller en kommaseparert fil.

	Disse filene kan enten plasseres på den lokale disken, en delt bane, eller på Amazon S3, Simple Storage Ser-vice.
Grunnlag	Kontaktene er tilgjengelige i en database, tabell eller visning, og kan lastes opp direkte til cam-paign fra databasen. For øyeblikket støtter programmet bare opplastinger fra en SQL-database. Opplasting av kontakter via database, tabell eller visning kan bare planlegges én gang om dagen på det tidspunktet som er konfigurert i feltet Utføringstidspunkt for profil.
Salesforce CRM	Kontakter som er tilgjengelige i en Salesforce-kampanje, lastes ned til applikasjonskampanjer. Disse kontaktene ringes ut, og resultatene som mottas fra Cisco CCE-oppringeren, oppdateres tilbake til Salesforce CRM-appen.
SF-kampanjenavn	Alle kampanjene som er opprettet av den påloggede brukeren i Salesforce CRM, fylles ut her. Velg en fra rullegardinlisten. Hvis den påloggede brukeren er administrator, fylles alle kampanjene som er opprettet i Salesforce CRM, ut.
SF Medlem Status	Kontakter (medlemmer) i Salesforce CRM er tilknyttet forskjellige statuser som Sendt, Lastet opp, Besvart, Feil osv. Disse statusene vises her som avmerkingsbokser. Velg mem-ber statusene du vil importere til Cam-paign Manager-kampanjen. Du har lov til å velge flere medlemsstatuser.
Skilletegn	Liste over tegn som skiller ulike felt i kontaktopplastingsfilen
Servernavn	Navn på databaseservernavn
Prioritet	Prioriteten du vil angi for denne kontakten. Jo høyere prioritet, desto tidligere leveres kontakten til oppringeren. Hvis du ikke velger en pri- ority, blir alle kontaktene som standard behandlet med samme prioritet. Etter avringingen endres prioriteten til disse kontaktene basert på kontaktstrategien.
Sonenavn	Kartlegg tidssonen for kontaktene; Oppringing er basert på kundens tidssone. Velg mellom Tidssone (brukerdefinert), Kampanjespesifikk tidssone, Postnummerspesifikk tidssone og Spesifikt område-

	cific tidssone, statsspesifikk tidssone og område-postnummer spesifikk tidssone.
Tidssone	Dette er et brukerdefinert felt i opplastingsfilen for kontaktlisten. Navnet på feltet er avhengig av toppteksten som er angitt av brukeren i kontaktopplastingsfilen. Kontaktene ringes ut basert på denne tidssonen.
Kampanjespesifikk tidssone	Kontaktene ringes ut i tidssonen som kampanjen opererer i.
Postnummerspesifikk tidssone	Kontaktene ringes ut basert på tidssonen som kontaktens postnummer og ekstra postnummer (hvis angitt) skjæringspunktet befinner seg i. For dette ser applikasjonen også etter eventuelle ekstra postnummer som er angitt.
Områdespesifikk tidssone	Områdespesifikk tidssone – Kontaktene ringes ut basert på tidssonen som kontaktområdet og skjæringsnummeret på postnummeret på modusnivå (hvis angitt) befinner seg i. For dette sjekker applikasjonen også postnummeret som er konfigurert i moduskartleggingsområdet.
Statlig spesifikk tidssone	Kontaktene ringes ut basert på tidssonen der kontakten har geografisk status.
Område-postnummer spesifikk tidssone	Kontaktene ringes ut basert på tidssonen som kombinasjonen av kontaktområdet og postnummerplasseringen er.
Områdeavgrensning	Skilletegnet brukes til å skille komponentene i et telefonnummer til en kontakt. Dette aktiveres bare hvis sonenavnet er områdespesifikk tidssone.
Statens navn	Den geografiske tilstanden som disse kontaktene tilhører.

Retningsnummer	Retningsnummeret som gjelder for kontaktene. Velg en Start fra tallpanelet. Dette er det første tegnet som retningsnummeret starter fra. Hvis for eksempel telefonnummeret ditt inneholder 12 sifre, og retningsnummeret begynner i det første sifferet, velger du 1 fra nummerpanelet. Velg en lengde fra tallpanelet. Dette er antall tegn i retningsnummeret fra startskjermen. Hvis telefonnummeret ditt for eksempel inneholder 12 sifre, og det første sifferet består av tre sifre, velger du 3 fra nummeret

	panel.
Postnummer	Postnummeret som gjelder for kontaktene.
Ekstra postnummer	Det ekstra postnummeret som gjelder for kontaktene. Merk:En innstilling for konfigurasjonsfil kontrollerer permisjon for funksjonen Ekstra postnummer.
Ekstra postnummer	Programmet tilbyr muligheten til å kartlegge en takt med flere postnumre og identifisere et anropbart vindu som skjærer med alle tidssoner knyttet til disse postnumrene. Systemet tillater maksimalt to postnumre tilknyttet postnumre på oppføringsnivå og ett postnummer på hvert telefonnummernivå for kontakt, lastet opp for anrop. Systemet ringer disse numrene med et gjensidig mellomliggende tidsintervall på tvers av alle de tilordnede postnumrene på postnummer og telefonnummer som ringes.
Kontakt Moment	Spesifikk dato og klokkeslett for når en kontakt skal ringes ut.
Øyeblikksdatoformat	Datoformatet for kontaktøyeblikket. Tilgjengelige alternativer for datoformatet er dd-MM-åå, dd/MM/åå, MM-dd-åå, MM/dd/åå, åå-MM-dd, åå/MM/dd, dd-MM-åååå, dd/MM/åååå, MM-dd- åååå, MM/dd/åååå, å-MM-dd og åååå/MM/dd.
Agent-ID	Agent-ID-en for kontakten.
Lead Score	Hjelper med å identifisere de mest potensielle cus-tomer å bli kontaktet fra en kampanje. Denne poengsummen er tilgjengelig som en del av kontaktvalgstrategien og kan angis på tidspunktet for opplasting eller avslutning, mens du definerer forretnings-/telefoniresultatet.
Enhets-ID	Den unike ID-en til enheten som identitetsgodkjenningsvarslene sendes til. En enhets-ID kan være et mobilnummer, en program-ID eller en mobil utstyrsidentitet.
Emne	Emnelinjen i e-postmeldingen.
Brødtekst	Meldingsteksten i e-posten.

Vedlegg	Banen til vedleggsfilen som følger med e-postmeldingen. Kontroller at kontaktopplastingsfilen inneholder et felt som viser banen til vedleggsfilen er plassert i banen tilordnet.

SMS-felter	Tilordne et felt fra rullegardinlisten Melding.
Tid til å leve	Tid til live er gyldighetsperioden for denne listen over opplastede kontakter for å være kvalifisert for oppringing, underlagt forskjellige andre konfigurasjoner på Cam-paign Manager Console. Velg en Startdato for Tid til live-funksjonen i kalenderen. Tid til live beregnes ut fra antall dager som er oppgitt i det tilsvarende feltet i den tilordnede kampanjen.
Overskriv	På kampanjenivå lukkes alle eksisterende kontakter på tvers av lister, og opplastinger behandles som nye funksjoner. På listenivå lukkes alle eksisterende kontakter som gjelder denne listen, og opplastinger behandles som nye kontakter for denne listen.
Tilføye	Hvis opplastingsnivået er Kampanje, opprettes det en ny liste. Hvis opplastingsnivået er Liste, legges kontakter til de eksisterende kontaktene i listen. Avmerkingsboksen Dupliser filter er aktivert for valg. Duplikatfilteret søker i filen og laster opp unike funksjoner, og utelater duplikater, filtrert på grunnlag av forretningsfelt.
Oppdater	Hvis opplastingsnivået er Kampanje, oppdateres forretningsfeltene for de filtrerte kontaktene.
NDNC-filter	Sørger for at kontaktene som er merket som Nasjonal Ikke ring, ikke lastes opp.
DNC-filter	Sørger for at kontaktene som er merket som Ikke ring, ikke lastes opp.
Type	-feltet som NDNC- eller DNC-filtre brukes på.
Intervall (min)	angi tidspunktet et program for å søke etter Sales- force CRM-kontaktfil
Tidsluke	Angi tidspunktet da Campaign Manager-programmet må søke etter Salesforce CRM-synkroniseringsfilen.

Overholdelse av personvern

Personvernsamsvar hjelper kontaktsenteret med å overholde California Consumer Privacy Act (CCPA) og General Data Protection Regulation (GDPR). Det tillater administratoren å søke og eksportere, eller pseud-onymize personlig identifiserbar informasjon (PII) av en gitt kontakt. PII kan inkludere et telefonnummer, e-post-ID eller eventuelle bedriftsdata som lastes opp som en del av kundeemnelisten til kampanjene.

Det anbefales å oppgi fullstendig kontaktinformasjon som telefonnummer eller e-post-ID, for å søke og pseudonymisere senere.

Pseudonymisering gjør en kontakt avidentifisert ved å maskere den.

Eksempel: Ved pseudonymisering blir 1223334444 12XX33XX44 og someone@example.com blir soXXonXXexXXplXXcoX.

Eksporter eller pseudonymiser

Eksporter eller pseudonymiser lar brukeren søke direkte etter en kontakt ved hjelp av det respektive telefonnummeret, e-post-IDen eller kunde-ID-en.

Utfør følgende trinn for å pseudonymisere eller eksportere en kontakt direkte:

1. Velg kontakttype fra **Telefonnummer**, **E-post-ID** og **Kunde-ID**. Angi en passende verdi.

   Obs!: Maksimalt to telefonnumre, primært og alternativt telefonnummer, kan brukes til å søke etter en kontakt.
2. Klikk **på Søk**. Søket fyller ut postene fra databasen.

   Merk: Søkeresultatet indikerer også den tilsvarende forespørsels-ID-en til kontakten hvis den samsvarer med noen av handlingsforespørslene som agentene har lagt inn.
3. Klikk **på Eksporter** for å laste ned søkeresultatene til en CSV-fil.
4. Klikk **på PSEUDONYMISER** for å pseudonymisere kontakten, og klikk **OK** i bekreftelsesdialogboksen.

Agentforespørsel

Programmet har et alternativ der agentene kan sende forespørslene fra kundene om å pseudonymisere eller få tilgang til kundens PII, til administratorer. Forespørsler spores automatisk og er tilgjengelige i konsollen for videre handlinger. Administratoren kan behandle forespørsler.

1. Naviger til agentforespørselen , og siden viser alle forespørslene.
2. Aktiver Vis **bare ventende forespørsel** for å vise ventende forespørsel med statusforespørsel mottatt.
3. Klikk **på Merk som fullført** under Handling Tab for å fullføre forespørselen. Klikk **OK** i bekreftelsesvinduet.
4. Klikk **Forespørsels-ID** som navigerer til Eksporter/pseudonymiser Tab, der detaljene for postene fylles ut automatisk.
5. Klikk **Eksporter** for å eksportere oppføringen som en CSV-fil. Knappene EKSPORTER og PSEUDONYMISERING er aktivert. Hvis forespørselen gjelder Eksport av PII, deaktiveres PSEUDONYMISE-knappen.

6. Klikk på **PSEUDONYMISER** , og klikk **OK** i dialogboksen Bekreftelse av pseudonymisering for å starte pseudonymiseringsprosessen.

   Merk: Agentforespørsel Tab gjelder bare for agenter som bruker Acqueon Desktop.

Denne delen viser følgende felt:

Felt	Beskrivelse
Forespørsels-ID	Den unike ID-en som tilsvarer forespørselen.
Forespørselstype	Angir forespørselstypen – for å pseudonymisere eller eksportere PII.
Telefonnummer	Telefonnummeret som forespørselen ble reist for.
E-post-ID	E-post-ID-en til den tilsvarende kontakten.
Kunde-ID	Virksomhet-feltet som tilsvarer kontakten, som konfigurert.
Kundenavn	Navn på kunde
Status	Status for forespørselen, for eksempel mottatt forespørsel, behandling og komplettert
Agentnavn	Navn på agenten som har fremmet forespørselen.
Agent Kommentarer	Kommentar spesifikt til forespørselen.
Handling	Viser knappen Merk som fullført. Ved å klikke på knappen endres statusen for den tilsvarende forespørselen til FULLFØRT, og knappen blir deaktivert for den tilsvarende forespørselen.

E-postmal

Brukeren kan angi malene for e-postene som skal sendes for hver forespørsel utløst av agentene. Brukeren kan ha flere maler for hver type forespørsel, for eksempel Tilgang eller Pseudonymize.

Tilgangsdelen brukes der e-postmalen for forespørsler om tilgang til kundens PII er angitt. Pseudonymize delen brukes der e-postmalen for forespørsler om å pseudonymisere PII for kunder er satt.

Utfør følgende i Access and Pseudonymize Tab:

1. Velg e-postserveren som e-postene skal sendes til agentene utløser forespørsler fra.
2. Skriv inn mottakerens e-postadresse i Til-feltet . Skriv inn flere e-postadresser ved å bruke komma (,) som skilletegn.
3. Skriv inn **emnet** for e-postmeldingen
4. Angi antall intervalldager i Påminn **alle** og klokkeslettet for å angi en påminnelse for e-postmeldingen.
5. Skriv inn e-postinnholdet i tekstboksen, og klikk **Lagre**.

Felt

Felt	Beskrivelse
E-postserver	E-postserver.
Til	Det er mottakerens e-postadresse.
Emne	Definerer emnet for e-postmeldingen.
Påminn alle	Antall dager med intervall for å sende påminnelsen for e-posten.
På tide	Angi tidspunktet da påminnelsen skal vises.
Innhold i e-post	E-postinnhold i tekstområdet. Bruk den åpne klammeparentesen ({) til å velge blant de tilgjengelige inndatafeltene som skal settes inn i e-postmeldingen.

Andre innstillinger

Du kan gjøre følgende:

Forsøk på teller

Forsøk på teller lar deg tilordne utfallstyper til hvert forhåndskonfigurerte telefoniresultat. Du kan identifisere om et resultat er Right Party Contact (RPC) eller ikke. Du kan holde telling på alle nye forsøk som gjøres for at takter blir ringt ut fra programmet.

Naviger til de andre innstillingene>Forsøk teller . Velg en utfallsgruppe, oppdater de obligatoriske feltene, aktiver eller deaktiver de obligatoriske feltene, og klikk på **LAGRE.** Siden viser følgende parametere:

Felt	Beskrivelse
Resultat	Viser alle telefoniutfallene
Type	Utfallstype for hvert utfall, for eksempel Telefoniresultat
RPC-type	Lar deg angi utfallstypen som RPC-type eller ikke-RPC-type. Du kan ikke legge til noe nytt telefoniresultat. Du kan bare endre den tilordnede resultattypen fra RPC til Ikke-RPC eller omvendt. Høyrepartskontakt (RPC) er telefoni- eller forretningsresultatet når du kan bekrefte at personen du hadde tenkt å kontakte, har svart på taleanropet ditt. Ikke-høyre partskontakt (ikke-RPC) er telefoniresultatet når taleanropet ditt ikke blir besvart av den tiltenkte personen. For eksempel en

	telefonsvarer, faksmaskin, ingen svar og så videre

Globalt nytt forsøk	Maksimalt antall nye forsøk som kan gjøres for å ringe hver kontakt i en kampanje. Kontaktene ringes ikke når de globale nye forsøkene er oppbrukt.
Daglig Prøv på nytt	Dette er det maksimale antallet nye forsøk som kan gjøres for å ringe hver kontakt i løpet av en dag for en kampanje.
Prøv på nytt modus	Dette er det maksimale antallet nye forsøk som kan gjøres før du går videre til neste modus. Hvis imidlertid grensen for nytt forsøk på utfallet nås tidligere, utføres oppringingen til neste tilgjengelige modus. Hvis en annen modus ikke er tilgjengelig, ringes den eneste tilgjengelige modusen til grensen for daglig og/eller globalt nytt forsøk er nådd.
Prøv på nytt resultat	Dette er det maksimale antallet nye forsøk som kan gjøres før du går videre til neste modus. Hvis imidlertid grensen for nytt modusforsøk nås tidligere, utføres oppringingen til neste tilgjengelige modus. Hvis en annen modus ikke er tilgjengelig, ringes den eneste tilgjengelige modusen til grensen for daglig og/eller globalt nytt forsøk er nådd.
Prøv på nytt vindu	Dette er det maksimale antallet nye forsøk som kan gjøres i et anropsvindu.
Resultat av direktesamtale	Merk av i avmerkingsboksen for programmet for å vurdere dette resultatet som et live anropsresultat (som kundebesvart anrop). Resultat av anrop i sanntid brukes til å beregne avbrutt prosentandel.

Dimensjon

Dimension gjør det mulig å bygge tilpassede rapporter. Campaign Manager inneholder et bredt utvalg av sanntidsrapporter og historiske rapporter. Kampanjer har forretningsparametere, noen obligatoriske og noen valgfrie, konfigurert i henhold til bestemte kampanjespesifikke krav.

Salgskanal kan for eksempel være den andre forretningsparameteren i én kampanje og den femte i en annen. På kampanjenivå er det mulig å rapportere basert på forretningsparametere. Men på bedriftsnivå, hvis du trenger informasjon om salg på tvers av ulike kanaler og på tvers av ulike kampanjer, er Dimension veien å gå. Du kan tilordne lignende bedriftsparametere på tvers av kampanjer, uansett hvor de er konfigurert, under én dimensjon.

1. Naviger til Dimension **Tab og klikk på CREATE DIMENSION.**
2. Legg til et **dimensjonsnavn** og en **beskrivelse**.

3. Angi en **dimensjonsverdi** som kredittkort, debetkort, betalingskort eller fordelskort for en forretningskorttype. Hvis du vil ha en tilpasset rapport som grupperer data på bedriftsnivå på kredittkort, kan du angi Kredittkort i dette feltet.
4. Hvis du vil legge til flere verdier, klikker du på **Legg til** og legger til dimensjonsverdien .
5. Klikk på

Lagre. **Slett**

dimensjon

Hvis du vil slette eksisterende verdier, bruker du **Slett-knappen** .

Alerter

Campaign Manager består av ulike komponenter og tjenester. Alle disse må fungere sammen for at applikasjonen skal fungere jevnt og sømløst.

Alerter er et selvdetekterende anlegg på applikasjonen som skanner alle tjenester og komponenter for riktig arbeid. Hvis noen tjenester er nede, sender varsleren ut et varsel via e-post til en angitt e-post-ID som er konfigurert her. Du kan konfigurere e-postvarselet for mottakerne her. Dette hjelper oppringeradministratoren med å utføre korrigerende tiltak.

1. Naviger til **Alerter** Tab.
2. Skriv inn en **avsender-e-postadresse** . Dette vises i Fra-feltet når varsleren bare sender ut en e-post når:
   a. Enhver komponent stoppes eller begynner å fungere
   b. Alle varsler fra SNMP-mottakeren. Se E-postinnstillinger.
   c. En planlagt rapport sendes til den konfigurerte mottakeren.
3. Skriv inn en **SMTP** serveradresse som e-posten sendes fra, og en **SMTP port** som er reservert for SMTP-serveren.
4. Skriv inn et **brukernavn** for SMTP-serveren og et **passord** for SMTP-serveren.
5. Skriv inn en **mottaker-e-post-ID.** E-postvarselet sendes til denne e-posten.
6. Hvis du vil legge til flere mottakere, klikker du **Legg til** og legger til **e-post-ID-er**.
7. Klikk på

Lagre. **Slette en**

mottaker

Hvis du vil slette mottakere, bruker du **Slett-knappen** . Klikk på **Lagre**.

Felter

Felt	Beskrivelse

Unik identifikator	Navnet på den unike identifikatoren. Hjelper med å gi en unik identifikasjon

	til de identiske forretningsfeltene på tvers av flere kampanjer.
Felles felt	Identisk navn på forretningsområde
Datatype	Datatype for forretningsparameter, for eksempel • Tall, for numeriske data. • Flyt for tall med desimalverdier. • DateTime, for verdier som representerer dato og klokkeslett. Hvis du velger denne datatypen, velger du ønsket datoformat i Format-feltet. • Streng, for alfanumeriske data som inneholder et hvilket som helst tegn.
Dimensjonsnavn	Navnet på dimensjonen. Dimension hjelper deg med å opprette en tilpasset rapport.
Beskrivelse	Beskrivelse av dimensjonen
Dimensjonsverdi	definerer en verdi du vil ha en tilpasset rapport for som grupperer data på bedriftsnivå, for eksempel kredittkort eller debetkort
Avsender-e-post	E-post-ID som alerter sender ut en e-post fra
SMTP	Servernavnet som e-posten sendes fra
SMYP-port	Port som er reservert for SMTP-serveren
Brukernavn	Brukernavn for SMTP-serveren som Campaign Manager bruker til å sende e-post
Passord	Passord for godkjenning av en bruker
Mottakers e-post-ID	E-postvarsel sendes til denne e-posten

Tilordne agenter på nytt

Merk: Funksjonen Tilordne agenter på nytt støttes ikke i gjeldende versjon. Dette gjør det mulig for brukere å tilordne en agent som for øyeblikket er tilordnet, til en kontakt.

Filtrer

Opprette et filter:

1. Velg en **agent-ID** for å tilordne et anrop. Du kan velge flere agent-ID-er.
2. Hvis du bare vil vise slettede agenter under **alternativet Agent-ID** , aktiverer du Vis **bare slettede agenter** opsjon.
3. **Velg startdato** for samtalen og sluttdato **for samtalen**.
4. Hvis det er nødvendig, merker du av for Ny **kontakt** for å inkludere nye kontakter i resultatet.
5. **Velg kampanjen** fra rullegardinlisten. Du kan legge til flere kampanjer.
6. Om nødvendig kan brukeren sette bryteren **Byggbetingelse** til **På**. Se **Byggbetingelse**.
7. Klikk **Vis kontakter** for å fylle ut kontaktene basert på de angitte betingelsene. Følgende parametere vises:

Felter	Beskrivelse
Velg	En avmerkingsboks for å velge en bestemt kontakt.
Kampanje-ID	Kampanje-ID-en som er tilordnet kontakten.
Kontakt-ID	Kontakt-ID-en som er tilordnet kontakten.
Anropstype	Anropstypen for anropet, for eksempel Normal eller Tilbakeringing.
Startdato for tilbakeringing	Datoen og klokkeslettet for tilbakeringingen.
Gyldige moduser	Modusene som er gyldige for denne tilbakeringingssamtalen.
Liste-ID	Liste-ID-en som denne kontakten er lastet opp fra.
Status	Kontaktstatusen som indikerer Åpen, Planlagt på nytt og så videre.
Kampanje-ID	Kampanjen som denne kontakten er lastet opp til.
Agent-ID	Agent-ID-en tilordnet denne kontakten.
ForrigeAgent	Den forrige agenten som var tilordnet til denne kontakten.

8. Brukeren kan vise kontakter basert på filter, **Velg alle** og **Global Velg**. Velg alt brukes til å velge alle kontaktene på gjeldende side, og Global Select brukes til å velge alle utfylte kontakter på tvers av alle sider. Slik tilordner du agent på nytt:
9. Klikk **Handling** for å tilordne valgte kontakter til andre agenter. Denne rullegardinlisten viser bare aktive agenter.
10. Angi en **agent-ID.** Klikk på **Oppdater tidspunkt** hvis den nye agenten må behandle anropet på et annet tidspunkt. **Oppdater start-** og sluttidspunkt **.**
11. Klikk Tilordne **agent** på nytt.

Felter

Felter	Beskrivelse

Fersk kontakt	Inkluder nye kontakter
Kampanje-ID	Kampanje-ID som er tilordnet til kontakten
Kontakt-ID	Kontakt-ID som er tilordnet kontakten
Anropstype	Anropstype for anropet - Normal eller Tilbakeringing
Startdato for tilbakeringing	Dato og klokkeslett for tilbakeringing
Gyldige moduser	Moduser som er gyldige for denne tilbakeringingen
Liste-ID	Liste-ID som denne kontakten er lastet opp fra
Status	Kontaktstatus som åpen, res-cheduled og så videre
Agent-ID	Agent-ID som er tilordnet til kontakten
ForrigeAgent	Forrige agent tilordnet til con- tact
Næringsliv	Lister ned tilgjengelige forretningsområder
OptionalBusinessField	Lister ned tilgjengelige valgfrie forretningsfelter
Handling	Gir mulighet til å tilordne en agent på nytt

Globale forretningsparametere

Dette er forretningsfeltene som brukes i kampanjer. I tillegg kan du opprette unike og felles felt for global bruk på tvers av kampanjer eller for bruk i Compliance Conditions Builder (CCB). Det totale antallet forretningsfelt som er tillatt i en kampanje, er 30, inkludert 5 unike og vanlige felt, i tillegg til de 25 forretningsfeltene som er tillatt på kampanjenivå.

- Unik ID – Du kan bruke disse feltene til å opprette forretningsfelt som kunde-ID, konto-ID og så videre.
- Fellesfelt – Du kan bruke disse feltene til å opprette forretningsfelt som beløp, antall dager og så videre.

Kunde-ID kan for eksempel være et forretningsområde på tvers av kampanjer som det er nødvendig å gruppere i rapporter for. Kunde-ID kan være det første forretningsområdet i kampanje A, det sjette i kampanje B og det tiende i kampanje C. Hvis du oppretter dette forretningsfeltet som et unikt identifikatorfelt, er det mulig å gruppere data fra disse feltene.

Slik oppretter du en forretningsparameter:

1. Aktiver en **unik identifikator 1** og klikk **OK** i bekreftelsesvinduet.

   Merk: Når du lagrer og aktiverer denne unike identifikatoren 1, overskrives alle unike ID-er som er konfigurert for ulike cam-paigner, med denne verdien.
   Du må aktivere filene sekvensielt. Du kan ikke aktivere unik identifikator 2 før du aktiverer unik identifikator 1. Den samme regelen gjelder også for fellesfelt.
2. Angi en **unik identifikator 1**.
3. Utfør trinn 1 til trinn 2 for **unik identifikator 2** og **unik identifikator 3**.
4. Aktiver **Fellesfelt 1** og skriv inn feltnavnet.
5. **Velg datatypen** fra **String**, **Number** og **Float**.
6. Utfør trinn 4 til trinn 5 for **Fellesfelt 2**.
7. Klikk på **Lagre**.

   Merk: Når du aktiverer og lagrer Global Business Parameters, kan du ikke endre eller slette noen av disse parameterne. Denne handlingen er irreversibel.

Forretningsområder

1. Gå til **Forretningsfelter** og klikk på **+ LEGG TIL.**
2. Skriv inn bedriftens **arkiverte navn** og

   datatype. **Poeng å merke seg**:
   en. Ikke start navnet på forretningsfeltet med et spesialtegn eller nummer. Du kan bruke spesialtegnet eller -nummeret mellom navnet på et forretningsfelt.
3. Klikk på **Lagre**.
4. Klikk **på Rediger** under **Handlinger** Tab for å oppdatere detaljene, og klikk **på Lagre**.

Felter

Felt	Beskrivelse
Unik identifikator	Navnet på den unike identifikatoren. Hjelper med å gi en unik identifikasjon til de samme forretningsfeltene på tvers av flere kampanjer.
Felles felt	Identisk navn på forretningsområde
Datatype	Datatype for forretningsparameter, for eksempel • Tall, for numeriske data. • Flyt for tall med desimalverdier. • DateTime, for verdier som representerer dato og klokkeslett. Hvis du velger denne datatypen, velger du ønsket datoformat i

	Format-feltet. • Streng, for alfanumeriske data som inneholder et hvilket som helst tegn.
Navn på forretningsområde	Navn på forretningsområdet.

Høy tilgjengelighetsstatus

Den gir en oversikt over statusen for høy tilgjengelighet for leieren.

HA-statusen viser statusen til en server der kjernen kjører, og varsler deg om å feilsøke den andre serveren som er nede. Status for både primære og sekundære servere presenteres som:

- UP - Serveren er oppe og går. Den presenteres i grønn farge.
- STANDBY - Serveren er i standby-modus og presenteres i gul farge.
- DOWN - Serveren er nede og presenteres i rød farge.

Godkjenning av identitet

Merk: Identitetsgodkjenning Tab er bare synlig i systemmenyen hvis backend-konfigurasjonene er aktivert.

Merk: Kontakt Cisco CSM for å aktivere denne konfigurasjonen.

Identitetsautentisering bidrar til å sikre at virksomheten har kommunisert med rett person.

Eksempel:
Hvis en bedrift, for eksempel en bank, krever at kundene godkjenner en prosess, sender Campaign Manager en godkjenning før samtale til kontaktene, og ber kundene om å planlegge et tidspunkt for en samtale. Hvis kunden har svart innenfor terskeltiden, blir kunden ringt/ikke ringt opp basert på svaret. Hvis kunden ikke får svar, ringer programmet ut kontakten, POST terskeltiden. Etter vellykket autentisering før samtale ber agenten kunden om å utføre identitetsgodkjenningen under samtalen ved hjelp av widgeten Identitetsgodkjenning.

Brukeren kan opprette et nytt, oppdatere eller slette et identitetsgodkjenningsnavn.

Opprette identitetsgodkjenning

Slik legger du til identitetsgodkjenning:

1. Klikk på + **Opprett identitetsgodkjenning**.
2. Skriv inn **navnet** på og beskrivelsen av malen for identitetsgodkjenning.
3. Velg de aktuelle feltene fra Tilgjengelige felt **for identitetsgodkjenning,** og gå til boksen Felt **for** identitetsgodkjenning.
4. Klikk på Neste .

Varselmelding

1. Velg forhåndsvarselet for å forhåndsdefinere ventetid, **eller velg alternativet Angi manuell** for å angi et.
2. Skriv inn en **varslingsmelding før samtalen** som leveres som et varsel før samtalen.
3. Velg Motta **et anrop med en gang**, **Planlegg tilbakeringing** og **Avvis et anrop**. Disse alternativene gis til kunden som kunden kan velge for et identitetsgodkjenningsanrop. Velg minst ett av alternativene, bortsett fra **Avvis et anrop**. Hvis **Avvis anrop** er valgt, velger du ett av de to andre alternativene.
4. Skriv inn en **varslingsmelding** som leveres til kunden under godkjenningssamtalen.
5. Bruk glidebryteren, eller angi manuelt antall **nye forsøk for å** planlegge et identitetsgodkjenningsanrop.
6. Klikk på **LAGRE.**

Oppdatere identitetsgodkjenning

1. Velg et identitetsgodkjenningsnavn, og klikk på **Rediger** under handlingen Tab.
2. Oppdater de aktuelle detaljene, og klikk på **LAGRE.**

Slette identitetsgodkjenning

1. Velg et navn på identitetsgodkjenning, og klikk på **Slett** under handlingen.
2. Klikk **OK** i bekreftelsesvinduet.

Felter

Felter	Beskrivelse
Navn	Navn på malen for identitetsgodkjenning
Beskrivelse	Beskrivelse uavhengig av den tiltenkte malen for identitetsgodkjenning
Varsel før samtale	Forhåndsdefinert ventetid
Varselmelding før samtale	En melding som leveres som et forhåndsanropsvarsel
Handling ved varsling	Gir kunden mulighet til å velge et identitetsgodkjenningsanrop, for eksempel Motta et anrop med en gang, Planlegge en tilbakeringing og Avvise et anrop
Varselmelding i samtale	En melding som skal leveres til kunden under godkjenningssamtalen
Prøv på nytt for ny tidsplan	Tillater å angi antall nye forsøk for å planlegge et identitetsgodkjenningskall. Gå til + og - knappene for å variere nummeret. Denne funksjonen lar kunden planlegge samtalen på nytt ved å velge en senere periode, som konfigurert i identitetsgodkjenning tem- tallerken. Ved å gjøre dette sendes et nytt varsel før anropet til administratoren på det valgte tidspunktet. Kunden kan nå fastsette et tidspunkt for samtalen eller sette den på nytt igjen. Denne prosessen med res- cheduling kan gjøres så mange ganger som men- tioned i Retry for Reschedule-feltet. Overskridelse av denne grensen avbrytes identitetsgodkjenningsprosessen.
Handling	Tillater redigering og sletting av en identitetsgodkjenning

Eksporter eller importer kampanje

Den lar deg eksportere og importere konfigurasjonen av en kampanje. Denne prosessen omfatter bare Kampanje-siden, Systemkonfigurasjon-siden og Kontaktstrategi-siden for en gitt kampanje.

Samsvarsprofiler kan ikke importeres eller eksporteres. Brukere kan importere og eksportere alle moduser og kontaktstrategier. De valgte tidssonene i kampanjene aktiveres automatisk i importmiljøet.

Merk: Hvis en bruker importerer en kampanje, må den redigeres og lagres på nytt for å fortsette.

Punkter å vurdere

Noter deg følgende informasjon når du importerer/eksporterer kampanjer:

- Informasjon om kanalinnstillinger er inkludert i eksport- og importprosessen, bortsett fra kampanjeskjemaer, skript og anropsveiledninger.
- *Informasjon om tidssonebruk* og *informasjon om TimeZoneRunTime* er inkludert i import-/eksportoperasjonene. Hvis en kampanje er importert til versjon 4.2.1.2501 fra en tidligere versjon, kan ikke TimeZoneRunTime-detaljene importeres. Brukere må manuelt velge tidssonen som skal proseere.
- Hvis en kampanje importeres til versjon 4.2.1.2501 fra en tidligere versjon, aktiveres GreenZone.
- Hvis TimeZoneRunType er satt til *Arvet* tidligere, endres den til *Overskriv* etter import, og brukerne må velge tidssone manuelt.
- Data relatert til kampanjemoduser og tidssoner oppdateres ikke automatisk under import/-eksport. For alle importerte kampanjer må brukerne redigere og lagre kampanjen for å sikre at de oppdaterte dataene gjenspeiles.
- Informasjon relatert til den eksterne serveren og kortkode er inkludert i eksport- og importoperasjonene. Hvis en kampanje er tilordnet en ekstern server for e-post eller SMS, blir den eksportert sammen med kampanjen og importert som en del av prosessen.
- Samsvarsprofilene kan verken importeres eller eksporteres.
- Følgende moduler, hvis de er tilordnet kampanjene som importeres, importeres også: Forretningsresultat, Helligdager, Profil, E-post, SMS og Identitetsautentisering.
- Alle moduser og kontaktstrategier kan importeres og eksporteres.

Importere kampanjer

1. **Velg alternativknappen Importer** , og klikk på **Velg fil**.
2. Velg filen du vil importere, og klikk på **Importer**.

Eksportere en kampanje

1. **Velg alternativknappen Eksporter** .
2. Velg kampanjen du vil eksportere, og klikk på **Eksporter**.

Felter

Import og eksport omfatter følgende felt:

Felter	Beskrivelse
Kampanje	Navn på kampanjen.

Kampanjegruppe	Navn på kampanjegruppe.
Status	Status for importert kontakt hvis importen er fullført eller venter.
Årsak	Årsak hvis importert kontakt mislykkes.
Eksporter	
Kampanje	Navn på kampanjen.
Kampanjegruppe	Navn på kampanjegruppe.

Kampanje- og systemkonfigurasjonen inkluderer følgende kategorier for import og eksport:

Kampanje

- Detaljer om kampanjen
- Forretningsparametere
- AI-konfigurasjon
- CSS
- Planlegge
- Redigeringsprogram for e-postmal
- SMS Malredigerer
- Annen konfigurasjon

Systemkonfigurasjon

- Moduser
- Forretningsmessig utfall
- Fridager
- Profil
- E-post
- SMS
- Godkjenning av identitet

Kampanjekategori

Kategorier hjelper deg med å gruppere kampanjer med et felles formål. Kampanjekategorier kan brukes til å bruke betingelser som DNC, NDNC og så videre.

Opprett kampanjekategori

Slik oppretter du en kampanje:

1. Gå til **Kampanjekategori,** og klikk på + **Legg til kampanjekategori**.
2. Skriv inn et **navn** på kampanjekategori og en **beskrivelse** av kampanjekategorien.
3. Skriv inn **Unsubscribe GroupID** hvis brukeren bruker send grid server for sending og mottak av e-post. Hvis det ikke er oppgitt noen abonnements-ID, tilordner systemet '0' (null) som verdien for feltet.
4. Klikk på **Lagre**.

Oppdatere en kampanjekategori

1. Velg en kampanjekategori, og klikk på **Rediger** under handling # Tab.
2. Oppdater parametrene, og klikk på **Lagre**.

Slette en kampanjekategori

1. Velg en kampanjekategori, og klikk på **Slett** under handling # Tab.
2. Klikk **på OK** når bekreftelsesvinduet dukker opp.

   Merk: Kampanjekategori kan ikke slettes så lenge den er tilordnet minst én kampanje.

Felter

Feltene som brukes i kampanjekategorien, er oppført her:

Felter	Beskrivelse
Navn på kampanjekategori	Navnet på en kampanjekategori. En kampanjekategori er en gruppe kam-paigner.
Beskrivelse av kampanjekategori	Beskrivelse av kampanjekategori
Handling	Tillater brukeren å redigere og slette cam-paign kategori
Stopp abonnement på gruppeID	Hvis du bruker en SendGrid-server for sending og mottak av e-post, må du angi den tilsvarende abonnements-ID-en, som opprettet i SendGrid. Hvis Unsubscribe ID ikke er oppgitt, tilordner systemet '0' (null) som verdien for feltet.

Konfigurasjon av CPaaS-leverandør

Merk: Denne funksjonen støttes for øyeblikket ikke i Webex Contact Center.

Campaign Manager støtter kjøring av IVR-kampanjer (uten agent) ved hjelp av eksterne CPaas-tjenesteleverandører. Brukeren kan konfigurere tilgangslegitimasjonen for tjenesteleverandøren.

Konfigurere Twilio Flex

Slik konfigurerer du en ny CPaaS-leverandør som Twilio Flex:

1. Klikk på **Legg til CPaaS**.
2. Skriv inn et **leverandørnavn** og velg en **leverandørleverandør** fra rullegardinmenyen som **Twilio**.
3. Skriv inn programnavnet . Dette er navnet på Twilio Flex-programmet som programmet bruker til å foreta anrop.
4. Skriv inn en **hemmelig nøkkel** for programmer du har fått av CPaaS-leverandøren, for å få tilgang til CPaaS API. Privat nøkkel genereres når brukeren oppretter et program på Twilio Flex.
5. Angi et **programtoken** for godkjenning av en bruker.
6. Klikk på **Lagre**.

   Merk: Denne konfigurerte nettadressen fylles ut i IVR-malredigereren for IVR-kampanjene dine.

Konfigurer Nexmo

Slik konfigurerer du en ny CPaas-leverandør som Nexmo:

1. Klikk på **Legg til CPaaS**.
2. Skriv inn et **leverandørnavn** og velg en **leverandørleverandør** fra rullegardinmenyen som **Nexmo**.
3. Skriv inn program-ID-en .
4. Klikk **på Privatnøkkel** og velg en privat nøkkel.
5. Skriv inn **API-tasten** for å få tilgang til Nexmo API.
6. Skriv inn en **hemmelig nøkkel** for å få tilgang til Nexmo API. Privat nøkkel genereres når du oppretter et program på Nexmo.
7. Velg et **Nexmo-nummer som skal angis som** ID for utgående anrop for utgående anrop fra talekampanjer.
8. Klikk på **Hent Nexmo-numre**. Brukeren kan bruke disse numrene til å angi som anroper-ID for talekampanjer.

9. Klikk på **Lagre**.

   Merk: Denne konfigurerte nettadressen fylles ut i IVR-malredigereren for IVR-kampanjene dine.

Oppdater CPaaS-konfigurasjon

1. Velg CPaaS-navnet, og klikk på **Rediger**.
2. Oppdater de aktuelle parametrene, og klikk **Lagre**.

Slett CPaaS-konfigurasjon

1. Velg CPaaS-navnet og klikk på **Slett**.
2. Klikk **på OK** i bekreftelsesvinduet.

Felter

Felt	Beskrivelse
Navn	Navnet på CPaaS-tjenesteleverandøren som er konfigurert til å bruke programmet til å håndtere IVR-kampanjer
Plattformleverandør	Leverandør av CPaaS-tjenesteleverandøren
Program	Navnet på CPaaS-leverandøren som Campaign Manager bruker til å håndtere IVR-kampanjer
Handlinger	Tillater redigering og sletting av en CPaaS-konfigurasjon
Navn på program	Twilio applikasjonsnavn brukes til å ringe. Hvis du vil generere programnavn, logger du på Twilio Flex-kontoen og oppretter et program. Når opprettingen er fullført, er programnavnet tilgjengelig.
Programhemmelig nøkkel	Hemmelig nøkkel levert av CPaaS-leverandøren for å få tilgang til CPaaS API. Priv-ate nøkkel genereres når du oppretter et program på Twilio Flex. Last ned den private nøkkelen og lagre den på den lokale serveren. Denne private nøkkelen brukes til å godkjenne Twilio Flex-anrop.
Applikasjonstoken	Applikasjonstoken for godkjenning av brukeren. Du kan generere et token for en bestemt kombinasjon av programnavn og hemmelig tast fra Twilio Flex-programmet. Skriv inn denne tokennøkkelen her.
Program-ID	Nexmo-program-ID som brukes til å ringe. For å generere applikasjons-ID, logg inn på Nexmo-kontoen din og opprett en applikasjon. Ved vellykket opprettelse er program-ID-en tilgjengelig.
Privat nøkkel	Tillater å velge den private nøkkelen til applikasjonen

Felt	Beskrivelse
API-nøkkel	API Nøkkel for å få tilgang til API
Hemmelig nøkkel	Nøkkel gitt for å få tilgang til API. Privat nøkkel genereres når brukeren kremerer et program. Last ned den private nøkkelen og lagre den på den lokale serveren. Denne private nøkkelen brukes til å godkjenne anrop.
Få Nexmo-numre	Tillater å bruke numrene til å angi som anroper-ID for talekampanjer
Utgående anroper-ID	Nummer som skal angis som utgående anroper-ID for utgående anrop fra talekamera

API nøkler

Funksjonen API Keys gir en tredjepartsapp sikker tilgang til Campaign Manager-tjenester. Enkel godkjenning gir tilgang til Webtjenesten og Websocket-serveren.

Lag API nøkler

1. Naviger til **API-tasten** og klikk **på Opprett**.
2. Skriv inn et **navn** og en **beskrivelse** for API-tasten.
3. # **API-nøkkelen** genereres og fylles ut i **feltet API Nøkkel** . Kopier nøkkelen til en fil.
4. **Den hemmelige nøkkelen** genereres og fylles ut i **feltet Hemmelig nøkkel**. Kopier nøkkelen til en fil.

   Merk: Hemmelig nøkkel er bare synlig for brukerne når du oppretter API-tastene. Når du har lagret nøkkel- og hemmelignøkkelparet API, vises ikke nøkkelverdien.
5. Klikk **på Send** for å fullføre.

Bruke API-tasten

Du kan bruke den opprettede API-nøkkelen som legitimasjon for å få tilgang til Webservice og Websocket.

Netttjeneste

Send API-tasten som en overskrift via protokollen for enkel godkjenning med Base64-kryptering. Krypter API-nøkkelen.

```
Autorisasjon:Grunnleggende (Base64-kryptering) (apikey:secretkey)
```

Eksempel:

Autorisasjon: Basic MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy

Når klienten er tilkoblet, mottar klienten svarene.

Websocket-tilkobling

Få tilgang til Websocket med autentisering:

wss://<bruker>:base64(apikey:secretkey)@<Websocket URL>:P ortNumber/AEDataTransmitter?name=<user>

Eksempel:

wss://A-gent1
:MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy@dev.aecde-vops.com:4747/AEDataTransmitter?navn=Agent1

hvor:
ApiKey - Generert API Key SecretKey -
Generert hemmelig nøkkel.
Kod API Key - SecretKey-paret ved hjelp av et Base64-kodingsverktøy og bruk det kodede resultatet i forespørselen.
Websocket URL - Dette er Websocket URL og porten, varierer for hver bruker. Bruker – Navnet på klienten som ber om tilgang til Websocket-serveren.

Når klienten er tilkoblet, mottar klienten svarene.

Slett API-nøkkel

1. Velg en API-nøkkel og klikk på **Slett**.
2. Klikk **OK** i bekreftelsesvinduet.

Felter

Felt	Beskrivelse
Navn	Navn tilordnet API-nøkkelen
API-nøkkel	API Nøkkel som generert av applikasjonen

Felt	Beskrivelse
Opprettet dato	Dato og klokkeslett for generering av API-nøkkelen
Slett	Tillater å fjerne API-tasten
Hemmelig nøkkel	Viser den hemmelige nøkkelen. Brukeren må kopiere nøkkelen.
URL-adresse for websocket	Dette er URL-adressen til Websocket, og porten varierer fra bruker til bruker.
Bruker	Navnet på klienten som ber om tilgang til Websocket-serveren.

Bygger av samsvarsbetingelser

Merk: Kontakt Cisco CSM for å aktivere denne konfigurasjonen.

CCB-funksjonen (Compliance Conditions Builder) gjør det mulig å opprette flere samsvarsgrupper, organisert basert på geografiske tilstander eller delstatsgrupper. Disse samsvarsreglene kan brukes i statlige lovgrupper, som er tilordnet individuelle kampanjer. Organisasjonen din kan opprette så mange grupper med lovpålagt samsvar som nødvendig. Samsvarsbetingelsene trer i kraft når kontakter leveres for oppringing.

CCB-bruk

CCB lar deg utføre følgende handlinger:

- Kontroller når en regel skal utføres for kanaler og moduser.
- Bruk regler for rullerende dager eller timer.
- Opprett regler for antall forsøk (for eksempel tre forsøk på to dager, fem forsøk i løpet av fem dager osv.)
- Opprett regler for første eller siste forsøk spesifikt ved å sjekke utfall eller forsøkstid.
- Se etter ulike typer forsøk som er konfigurert.
- Bruk de tre unike ID-ene og telefonnummeret til å spore forsøk.
- Bruk to forretningsfelt på systemnivå i oppringingsreglene.
- Sjekk om samtykke eller ikke-samtykke.
- Konfigurer type interaksjon - tale, talepost, e-post osv. I talepost kan du konfigurere Ingen melding, Begrenset eller Ikke-begrenset).
    - En begrenset talepost er en der den som ringer forlater bare å identifisere den som ringer og ikke annen informasjon som formålet med samtalen, etc.
    - En ikke-begrenset talepost er en der den som ringer også kan legge igjen tilleggsinformasjon.

- Bruk operatorer som +, >, <, så videre.
- Kontroller omplanleggingslogikken automatisk, manuelt eller lukk kontakten.

CCB-grupper

Naviger til CCB > Compliance Conditions Builder.

Venstre rute viser alle konfigurerte CCB-grupper, og høyre rute viser betingelsene. Du kan kopiere utførelsen og replikere i en annen CCB-gruppe og slette CCB-gruppen.

Høyre rute viser betingelsene som er konfigurert for den spesifikke CCB. Du kan utvide for å se vilkårene som er fastsatt for denne regelen. Du kan også bruke knappen Legg til regel for å legge til en regel. Handlingsknapppaletten har mengder som du kan bruke til å redigere, kopiere eller slette en regel som er konfigurert for dette CCB-gruppeelementet.

Legge til en CCB-gruppe

Slik legger du til en CCB-gruppe:

1. Klikk Legg **til ny**.
2. Skriv inn et **navn** på samsvar.
3. **Velg samsvarsgruppetypen** fra **alternativene Tilstand** eller **Kampanje** .
4. Skriv inn regelnavnet .
5. Velg kanalene som denne regelen kjøres på. Alle kanalene som er konfigurert for denne programforekomsten, er oppført for valg. Du kan velge én, mange eller alle kanaler.
6. Velg modusene som denne regelen kjøres på. Alle modusene som er konfigurert for denne programforekomsten, er oppført for valg. Du kan velge én, mange eller alle moduser.
7. Skriv inn et nummer for **Rullerende** og velg **Dager** eller **Timer** fra neste rullegardinliste. Dette indikerer at regelen begrenser antall forsøk hver rullerende dag/time. Hvis du for eksempel regner med 7 som rullerende dager, begrenser programmet oppringing til antall forsøk over 7 rullerende dager. Dette angir regelen for anrop. De neste trinnene bestemmer betingelsene som brukes mens du ringer.
8. Velg Delstatslovgruppe hvis du velger **Delstat** som **Gruppetype** for samsvar. **Velg kampanjegruppen** fra **Kampanje** og **Kategori** hvis du velger **Kampanje** som **samsvarsgruppetype**.
9. Velg en **unik ID** fra rullegardinlisten. Alle de unike ID-ene som opprettes, vises her. Se Globale forretningsparametere for mer informasjon om hvordan du oppretter en unik ID.
10. Velg en **gyldig modus** fra rullegardinlisten. Alle modusene som er opprettet for den valgte kanalen er lis- ted. Du kan velge én, mange eller alle moduser.
11. Velg en **Kontrolltype** fra rullegardinlisten. Alternativene er Forsøk, Første forsøk eller Siste forsøk.

12. Hvis den valgte kontrolltypen er **Forsøk**, gjør du følgende:
    a. Velg en resultatgruppe for samsvar fra rullegardinlisten Se etter . Denne listen inneholder alle samsvarsresultatgruppene som er opprettet for CCB.
    b. Velg en **operatør** fra følgende: er nøyaktig lik, er mindre enn eller lik, er større enn, er større enn eller lik, eller er ikke lik.
    c. Angi en **verdi** som programmet må kontrollere for.
13. Hvis den valgte kontrolltypen er **Første forsøk** eller **Siste forsøk**, gjør du følgende:
    a. Velg Tid eller Resultat fra rullegardinlisten Se etter . Denne listen inneholder alle Com- pliance Outcome Groups opprettet for CCB.
    b. Velg en **operatør** fra følgende: er nøyaktig lik, er mindre enn eller lik, er større enn, er større enn eller lik, eller er ikke lik.
    c. Angi et klokkeslett eller velg en **CCB-utfallsgruppe** i Verdi-feltet .
14. Hvis betingelsen ovenfor ikke oppfylles, velger du et alternativ fra rullegardinlisten Velg handling. Følgende handlinger er oppført:
    a. Nær kontakt - Lukker kontakten. Ingen flere oppringingsforsøk blir gjort.
    b. Endre tidsplan – Programmet planlegger kontakten på nytt. Fyll ut feltene for dager, timer og minutter for å planlegge kontakten på nytt.
    c. Automatisk omplanlegging - Programmet planlegger automatisk for å ringe ut i henhold til automatisk matisk, hvis det er forsøk igjen og på det tidspunktet som er tillatt i henhold til loven. Den automatiske res-chedule overstyrer kontaktstrategien og ser etter den tidligste tilgjengelige ringetiden.
15. Klikk på **LAGRE.** Disse reglene gjelder nå på oppringingstidspunktet.

Legg til flere betingelser

1. Du kan også legge til flere vilkår basert på forskjellige andre geografiske lovbestemmelser. For eksempel ville noen stater ha fastsatt tidsbaserte anropsbetingelser - N antall forsøk hvis utestående beløp forfaller i mer enn X dager eller ubegrenset antall forsøk hvis det utestående beløpet forfaller på mindre enn X dager.
2. Klikk **på Legg til** i betingelsesverktøyet. Dette åpner en rullegardinliste som viser alternativene Forsøk, Felt og Samtykke.
3. AND-operatoren aktiveres automatisk.
4. Hvis den valgte kontrolltypen er Forsøk, utfører du trinn 10 til trinn 13.
5. Hvis du velger **Samtykke**, gjør du følgende:
    a. Velg en **unik ID** fra rullegardinlisten. Alternativene inkluderer CustomerID, OrderID, Deliv- eryID og ModeValue. Dette brukes til å filtrere samtykket basert på enten modusverdien eller den valgte unike ID-en.

b. Velg et **samtykke eller ikke-samtykke** fra rullegardinlisten. Dette avgjør om regelen skal brukes på en PEWC-kontakt eller en ikke-PEWC-kontakt.

c. Operatøren er forhåndsvalgt som **er nøyaktig lik**.

d. Angi en **verdi** for feltet. Velg mellom **Ja** eller **Nei**.

6. Utfør trinn 12 til trinn 13.

Legge til en resultatgruppe for samsvar

Gå til **CCB >Compliance Outcome Groups** Tab for å legge til resultatgrupper for Compliance Condi- tion-byggeren.

1. Klikk Legg **til ny**.
2. **I delen Tilgjengelige resultater** er alle telefoni- **og** forretningsresultater oppført på chan- nel.
3. For **telefoniutfall** utvider du hver modus for å vise resultatene under modusen.
4. For **forretningsresultater** utvider du resultatgruppene for å se listen over resultater.
5. Velg ett, mange eller alle resultatene fra ruten til venstre, og bruk > **eller>>** knappene til å flytte disse til delen Valgte resultater.
6. Klikk **Lagre** for å fullføre.
7. Hvis du vil oppheve valget av et resultat, åpner du gruppen i redigeringsmodus og bruker **< eller<<** knappene til å flytte ett, mange eller alle resultatene ut av gruppen.

Legge til samsvarsinnstillinger

Gå til **CCB >samsvarsinnstillinger** Tab for å konfigurere samsvarsinnstillinger for tilbakeringings- og AEM-anrop.

1. **I delen Samsvarsinnstillinger** kan du utføre følgende:
2. TURN **Log Callback Calls** slår **PÅ** for å vurdere både NCB- og PCB-anrop som samsvarsforsøk når kontakter leveres for oppringing.
3. TURN **Logg AEM-anrop** slås **PÅ** for å betrakte AEM-anrop som samsvarsforsøk når kontakter leveres for oppringing.

PII-beskyttelse

Beskyttelse av personlig identitetsinformasjon (PII) lar deg beskytte kundespesifikk informasjon. Du kan skjule kundespesifikk informasjon som navn, adresse, e-post, telefonnummer og så videre.

Du kan skjule verdier for følgende felt:

- Unik identifikator – vis alle de unike identifikatorene.
- Forretningsområde – Viser alle globale forretningsparametere.
- moduser - Liste over alle definerte moduser.

Unik identifikator

Gjør følgende:

1. Naviger til **unik identifikator**.
2. Velg de aktuelle feltene, og aktiver **maskevisning** for å skjule feltverdien. Hvis du aktiverer **maskevisning**, **aktiveres maskeeksport** automatisk. **Maskeeksport** skjuler verdien når du eksporterer en rapport.
3. Hvis **maskevisning** ikke er aktivert, kan du ikke aktivere **maskeeksport**.

Forretningsområder

Gjør følgende:

1. Gå til **Forretningsfelt** for å vise Globale forretningsparametere.
2. Velg de aktuelle feltene, og aktiver **maskevisning** for å skjule feltverdien. Hvis du aktiverer **maskevisning**, **aktiveres maskeeksport** automatisk. **Maskeeksport** skjuler verdien når du eksporterer en rapport.
3. Hvis **maskevisning** ikke er aktivert, kan du ikke aktivere **maskeeksport**.

Moduser

Gjør følgende:

1. Naviger til **moduser** for å vise moduser.
2. Velg de riktige feltene, og aktiver **maskevisning** for å skjule modusverdien. Hvis du aktiverer **maskevisning**, **aktiveres maskeeksport** automatisk. **Maskeeksport** skjuler verdien når du eksporterer en rapport.
3. Hvis **maskevisning** ikke er aktivert, kan du ikke aktivere **maskeeksport**.

Webex Contact Center Oppringer

Bruk alternativet Konfigurasjon av oppringer til å konfigurere Webex Contact Center Dialer slik at den fungerer med Campaign Manager.

1. Naviger til siden Dialer Configuration (Konfigurasjon av **oppringer) og klikk på** Legg til-knappen **.**
2. Skriv inn et **oppringernavn** for denne oppringeren.
3. Skriv inn en **beskrivelse** for oppringeren.
4. Angi organisasjons-ID-en . Dette er en unik ID generert av Cisco for Webex Contact Center-oppringeren din.
5. Skriv inn en **URL-adresse** for administrator. Dette er den grunnleggende URL-adressen for administrasjons-API-ene, gitt av Cisco. Dette hjelper brukere med å synkronisere team, agenter og andre enheter med Campaign Manager-programmet.
6. Skriv inn en **URL-adresse** for oppringer. Dette er den grunnleggende URL-adressen til oppringer-API-ene, gitt av Cisco for å starte eller stoppe progressive kampanjer.
7. Skriv inn en **DAL-URL-adresse**. Dette er den grunnleggende URL-adressen til API-ene for datalag, gitt av Cisco, for å få kontaktens disposisjoner.
8. Klikk på **Lagre**. Naviger til siden Oppføring for oppringer – oppringeren er nå oppført. Klikk Rediger i handlingspanelet.
9. **Alle telefoniresultatene** og tilordnet til oppringerresultatene som ble opprettet på Webex Contact Center, er oppført. Hvis du vil tilordne forretningsresultater (opprettet Webex Contact Center, spesielt til en leier) til disse oppringingsresultatene, klikker du på Rediger-knappen for det bestemte resultatet. Velg et forretningsresultat.

   Merk: Alle endringer som gjøres i oppringerinnstillingene krever en ny synkronisering for å hente alle resultatene på Webex Contact Center Dialer.

   Merk: Hvis Cisco-endepunktet ikke er oppe og går eller tokenet utløper, vil forsøk på å kartlegge forretningsresultatet på telefonisiden føre til en feil. Programmet viser en melding som angir at operasjonen mislykkes, og statusen for Dialer Sync oppdateres til Mislyktes. Hvis du vil løse dette problemet, må brukeren utføre "Lagre og synkroniser" manuelt for å gjenopprette funksjonaliteten.
10. Gå til Schedule Tab for å konfigurere Auto Sync for oppringeren. Informasjonen om oppringeren, for eksempel Globale forretningsfelt, synkroniseres automatisk til Campaign Manager-programmet basert på innstillingene.
11. Hvis du vil synkronisere informasjonen, TURN på bryteren for automatisk synkronisering.
12. Velg en frekvens fra følgende:
    a. Planlegg – Velg et utløsertidspunkt (dette er i UTC) for å synkronisere oppringeren med Campaign Manager-programmet, daglig på det planlagte tidspunktet.

b. Intervall – Velg dette for å konfigurere et synkroniseringsintervall i minutter. Du kan velge et intervall (mellom 15 minutter og 480 minutter). Synkroniseringen skjer med planlagte intervaller. Hvis du for eksempel setter intervallet til 60 minutter, skjer synkroniseringen én gang i timen.

13. Klikk på **Lagre**.

Kontakt Strategi

Kontaktstrategi refererer til tilnærmingen til effektivt å engasjere seg med kunder gjennom flere kanaler eller flere numre. Det innebærer å lage et rammeverk som skal brukes i en kampanje for sekvensen av tall eller chan-nels, bestemme tillatte forsøk, justere anropstiden for hvert nummer og kanal, og definere omplanleggingsstrategien for hvert utfall av et forsøk.

Klikk **på Kontaktstrategi** i navigasjonsmenyen til venstre for å åpne siden

Kontaktstrategi. I rutenettet er de tilgjengelige kontaktstrategiene oppført med de

respektive detaljene.

Felter	Beskrivelse
Navn	Navnet på kontaktstrategien.
Strategi Type	Type kontaktstrategi. • Enkel • Avansert • Avansert (overstyrt)
Beskrivelse	Beskrivelse av kontaktstrategien.
Moduser	Moduser av kontaktstrategien. Klikk her for detaljert informasjon for å legge til flere antall moduser om nødvendig.
Handlinger	Tiltak som skal iverksettes. For å vite mer, klikk her.

LEGG TIL MODUSER

I rutenettet som viser kontaktstrategiene, klikker du **på rullegardinlisten Moduser** for å se alle modusene som er tilordnet denne kontaktstrategien.

1. I den utvidede **kontaktstrategimoduser** dukker opp, kan du gjøre følgende handlinger.
2. Klikk **på Legg til moduser** og konfigurer kontaktstrategi. Følg instruksjonene gitt i modusene .
3. **Bruk PÅ/AV-bryterknappen** for å aktivere/deaktivere modusene.

   Merk: Denne funksjonen er kun tilgjengelig for **enkel strategi** og ikke for **avansert** .

4. Klikk på **Rediger-knappen** for å endre siden for kontaktstrategi.
5. Når du klikker på **Kopier-knappen** , vises de tilgjengelige ubrukte modusene - Stemmemoduser for talekamera-paigns, SMS-moduser for SMS-kampanje, E-postmoduser for e-postkampanje og Egendefinerte moduser for tilpassede kampanjer. Du kan legge til ønsket modus fra rullegardinlisten og klikke Lagre .
6. Klikk **Slett** for å slette den nødvendige modusen.

Handlinger

Kolonnen **Kontaktstrategihandlinger** viser to knapper:

a. **Kopier** - Bruk denne knappen til å kopiere hele kontaktstrategien, inkludert de tilordnede modusene og telefoniresultatene som er konfigurert.
b. **Slett** - Bruk denne knappen til å slette en kontaktstrategi.

   Merk: Hvis du har tilordnet moduser knyttet til denne kontaktstrategien eller tilordnet denne kontaktstrategien til en kampanje, kan du ikke slette denne kontaktstrategien.

Kontaktstrategi - Typer

Programmet støtter tre typer kontaktstrategi:

Enkel strategi: En enkel strategi er lett konfigurerbar. Denne strategien lar deg konfigurere moduser som skal prøves én om gangen i sekvensiell rekkefølge basert på vektingen. Syklusen gjentas til det konfigurerte antallet sykluser er fullført.

Avansert strategi: En avansert strategi lar deg definere komplekse regler for nye forsøk.

Tilbakeringingsstrategi: Tilbakeringingsstrategi gjelder ikke for gjeldende versjon.

Opprettelse av kontaktstrategi

Følg trinnene nedenfor for å opprette en kontaktstrategi.

Legg til kontaktstrategi

1. Klikk på **Legg til kontaktstrategi** , så vises Navn **på** kontaktstrategiTab.

Widget 1 - Navn på kontaktstrategi

2. Skriv inn et **navn** og en **beskrivelse** av kontaktstrategien.
3. Velg en kontaktstrategitype fra **enkel**, **avansert** eller **tilbakeringing**.

4. TURN Begrens **flere e-post og SMS** slå **PÅ** hvis du vil kontrollere sending av flere e-postmeldinger og tekstmeldinger til samme kontakt.

   Merk: Hvis du slår denne bryteren PÅ, betyr det at programmet bare sender én e-post eller SMS til en kontakt for en bestemt kampanje.

5. Klikk **Neste** for å navigere til **kontrollprogrammet Velg modus** .

Widget 2 - Velg modus

1. Velg en **modus** fra rullegardinlisten.

   Merk: Hvis du ikke har en modus som gjelder for denne kontaktstrategien, oppretter du en ny modus ved å klikke på Legg til-knappen.

2. Bruk panelet for hurtigoppstilling til å velge et tidsintervall **for når denne kontaktstrategien** skal være operativ.
3. Bruk glidebryteren til å konfigurere modusforsøkene **for denne kontaktstrategien** .
4. TURN PEWC-bryteren **PÅ** for å aktivere PEWC for denne kontaktstrategien.

   PEWC eller Prior Express Written Consent er et samsvar som pålegger telefonselgere å innhente forutgående skriftlig samtykke fra den oppringte parten for automatisk oppringte eller forhåndsinnspilte telemarketingsamtaler til trådløse numre og forhåndsinnspilte samtaler til fasttelefon.

   Merk: For å levere kontaktene, må du TURN PEWC-bryteren PÅ for ADM-kampanjen.

5. Hvis du aktiverer **Avansert** kontaktstrategitype under **Navn** på kontaktstrategi, vises bryteren **Prøv på ny** overgang. TURN bryteren **PÅ** for å aktivere følgende overgangsfelt for denne kontaktstrategien.

   a. Bruk glidebryteren **Overgangsforsøk** til å angi antall overgangsforsøk for denne kontaktstrategien.

   b. Bruk glidebryteren **Overgangsvarighet(dager)** til å angi antall overgangsdager for denne kontaktstrategien.

6. For **å prøve å beholde modus på nytt mens du bytter til tilbakeringingsbryter** , kan du følge trinnene nedenfor.

   a. **I PÅ-posisjonen** beholdes de gjenværende forsøkene for denne modusen når kontakten bytter til en tilbakeringingsstrategi.

   b. **I AV-posisjonen** initialiseres antallet nye forsøk til null når kontakten bytter til en tilbakeringingsstrategi.

7. Klikk på **Forrige** for å navigere til forrige skjermbilde når som helst.
8. Klikk **Neste** for å navigere til kontrollprogrammet **Telefoniresultater** .

Widget 3 - Telefoni Utfall

Kontrollprogrammet **Telefoniutfall** inneholder resultatlisten. Her kan du konfigurere kontaktstrategien for hvert resultat som er oppført i rutenettet.

1. Bruk søkeboksen **til å søke etter** et bestemt resultat.
2. Klikk **Resultater** i overskriftsraden for å sortere resultatene i stigende eller synkende rekkefølge.
3. Klikk på ønsket rad for å gjøre de nødvendige endringene og endre detaljene. Alle rader lastes inn med standardverdier
4. Fra nummerpanelet velger du **Omberammet tid (D:H:M)** for samtalen som skal planlegges på nytt for dette resultatet.
5. Velg Maks Prøv på **nytt** for dette resultatet fra tallpanelet.

   Merk: Dette gjelder bare for **avanserte** kontaktstrategier.
6. Velg en **Prioritet** for dette resultatet fra tallpanelet. Programmet leverer kontakter til oppringeren basert på høy prioritet.
7. Velg en **grenmodus** , en alternativ modus for å nå kontakten.

   Merk: Dette gjelder bare for **avanserte** kontaktstrategier.
8. Merk av for **Behold PCB** hvis den samme agenten betjener kunden i en tilbakeringing.

   Merk: Dette gjelder ikke for gjeldende versjon.
9. Merk av for **Nær kontakt** hvis du vil lukke kontakten basert på dette resultatet.
10. Merk av **for Fjern modus** hvis du vil fjerne modusen for en kombinasjon av kontaktstrategi og resultat.
11. Klikk på **FORRIGE** for å navigere til forrige skjermbilde når som helst.
12. Klikk **på LAGRE OG LEGG TIL EN ANNEN MODUS** for å lagre kontaktstrategien.
13. Klikk **LAGRE** for å fullføre konfigureringen av kontaktstrategien.

Modusbehandling

Modus angir de ulike kommunikasjonskanalene som kan brukes til å starte en samtale. Vanlige moduser som brukes i samtaleengasjement inkluderer tekstbasert chat og talebaserte interaksjoner via kundenummer, e-post osv.

Du kan administrere modusene som er tilordnet en kontaktstrategi, ved å deaktivere valgte moduser, endre hvilke nye forsøk som er tillatt for en modus, eller endre anropstiden for en modus.

Enkel kontaktstrategi

De tilordnede modusene vises som vist nedenfor.

Fra modusskjermen ovenfor kan du gjøre følgende:

1. Dra og slipp modusene for å endre prioriteten.
    a. **Aktiver/deaktiver** moduser – Kontakter leveres ikke til deaktiverte moduser. Hvis rescheduleren må planlegge en kontakt til en deaktivert modus, blir kontakten flyttet til neste aktive modus i henhold til høyere prioritet.
    b. Denne bryteren PÅ / slå AV moduser er underlagt følgende betingelser:
        - Når en modus er slått AV, deaktiveres den. Telefonnumrene fjernes ikke. Når modusen er slått PÅ igjen, ringes kontaktene til dette telefonnummeret.
        - Alle samsvarsrelaterte valideringer brukes på tidspunktet for opplasting av kontakter. Modustilstanden - PÅ eller AV - tas ikke i betraktning.
        - Hvis dette er den siste modusen, behandles syklusen som fullført. Programmet fortsetter å ringe neste syklus.
2. **Kopier / slett** moduser.
3. Klikk på **Rediger-knappen** mot modusen du vil redigere. Programmet tar deg til Widget 2 - Velg Modusveiviser. Du kan utføre følgende handlinger:
    a. Endre det anropbare vinduet for modus-
        - For en enkel strategi replikerer dette for en modus de samme tidene for de andre modusene.
    b. Øk / reduser modusforsøkene - enhver endring i en modus replikeres på tvers av alle modusene som er konfigurert for kontaktstrategien. Dette påvirker også hvordan syklusforsøkene håndteres.
        - Det er for eksempel tre moduser (A, B og C) i en enkel kontaktstrategi, og antallet nye forsøk er 1. Antall konfigurerte sykluser er 2. Programmet ringer ut ALLE modusene én gang for å fullføre den første syklusen. Deretter begynner den andre syklusoppringingen. Under den forbedrede strategien, anta at brukeren har økt modusforsøket til 2 - dette betyr at ALLE modusene kan ringes to ganger. I henhold til prioritet ringes A to ganger, B to ganger og C to ganger for å fullføre en syklus. Hvis to sykluser er konfigurert, ringes hver modus FIRE ganger i henhold til prioritet - to ganger i hver syklus.
4. Klikk **Lagre** for å fullføre.

Avansert kontaktstrategi

De tilordnede modusene vises som vist nedenfor:

Fra skjermbildet **Moduser** ovenfor kan du:

1. Dra og slipp modusene for å endre prioriteten.
2. **Aktiver/deaktiver** moduser – Aktivering eller deaktivering av en modus innebærer å overstyre den konfigurerte kontaktstrategien for bestemte moduser. Kontakter leveres ikke til modusene som ikke overstyres (det vil si deaktivert). Kontaktene leveres bare til modusene som er aktive, det vil si overstyrt. Hvis den nye planleggeren må planlegge en kontakt på nytt til en modus som ikke er overstyrt, det vil si inaktiv, ringes kontakten ut fra den høyeste overstyrte modusen i henhold til prioriteten.
3. **Kopier / slett** moduser.
4. Klikk på **Rediger-knappen** mot modusen du vil redigere. Programmet tar deg til **Widget 2 - Velg Modusveiviser** . Du kan utføre følgende handlinger:
    a. Endre samtalevinduet for modusen.
    b. **Øk/reduser** modusforsøkene på nytt
    c. Klikk **Lagre** for å fullføre.

Lisens

Campaign Manager tilbyr en abonnementsmodell for lisenser. Lisensavgiften faktureres basert på maksimalt antall brukere, kontaktforsøk eller minutter brukt mens du er logget på for faktureringssyklusen. En abonnementslisens har ingen begrensning på det kjøpte kvantumet, og overforbruk belastes tilsvarende. Faktureringen skjer på en forhåndsavtalt frekvens.

Lisensen må fornyes ved utløp på datoen nevnt i lisensfilen. Hvis lisensen ikke fornyes ved utløp, kan ikke en administrator logge på. Imidlertid fortsetter applikasjonen å fungere i 12 timer, behandle og levere kontakter. Etter 12 timer slutter den å levere kontakter til oppringeren.

Vise lisensrapporter

1. Klikk **på Lisens** for å vise at samtidig **påloggingsrapport** åpnes.
2. Angi **Startdato** og **Sluttdato** for å vise rapporten i en definert tidsperiode.
3. Klikk **Vis**. Rapporten inneholder et rutenett som viser antall brukte lisenser for **administratorporter , tilsynsporter** og **agentporter**.
4. Klikk på **Eksporter** for å laste ned rapporten.

Last opp lisens

Merk: Opplastingen gjelder ikke for alle variantene.

Brukeren kan laste opp lisensen og vise detaljene for den samme. Naviger til **Lisens** > **opplasting**. Bla gjennom filen, og klikk **Åpne**.

Følgende felt vises:

Felter	Beskrivelse
Lisensierte detaljer	Viser brukerdetaljene: • Admin – Antall tillatte påloggede brukere med administratorrollen tillatt i henhold til vilkårene i denne lisensen. • Tilsynsperson – Antall tillatte påloggede brukere med rollen som tilsynsperson tillatt i henhold til vilkårene i denne lisensen. • Agent – Antall tillatte påloggede brukere med Agent-rollen som er tillatt i henhold til vilkårene i denne lisensen.
Bruk av lisens	Viser detaljer om lisensbruk for gjeldende dag: • Admin – Antall tillatte administratorbrukere som er logget på for gjeldende dag. • Veileder - Antall tillatte veiledere som er logget på for gjeldende dag. • Agent – antall tillatte agenter som er logget på for gjeldende dag.
Lisens Funksjoner	Liste over programfunksjonene som er tilgjengelige på denne lisensen.

Brudd på lisensen

Programmet viser et statisk varsel hvis:

- Konfigurert dager før lisensen utløper, en nedtelling til lisensens utløpsdato og -klokkeslett.
- En nedtelling til opphørsdatoen.

Beregning av agentlisens

Følgende eksempel beskriver hvordan agentlisensberegning utføres:

Kampanje A er tilordnet én eller flere Campaign Manager-kampanjer. Vi har ti 10 agenter tilordnet denne kampanjen A. License Manager-tjenesten avstemmer agentantallsinformasjonen fra AWS som avsluttes med 15-minutters intervaller for å oppdatere lisensbruken. Det høyeste antallet agenter som er logget på på noe tidspunkt i løpet av dagen, brukes til å regne etter antall lisenser som brukes.

Hvis 7 agenter er logget inn mellom kl. 08.00 og 12.00, er 9 agenter logget inn mellom kl. 12.00 og 03.00 PM, og 5 agenter er logget inn mellom 3.00 PM og 5.00 PM - antall agenter for dagen regnes som 9. Bortsett fra tilstanden Avlogging av agent blir de andre agenttilstandene gjort rede for mens informasjonen om agentantall spørres til Campaign Manager. Denne informasjonen er også tilgjengelig i lisensrapportene.

Bruksrapport

Naviger til **Lisens** > **bruk**. Bruksrapporten viser tre typer kvantifisert rapport:

Rapport om samtidig agent

Faktureringen er basert på det høyeste antallet påloggingger på en gitt dag i en kalendermåned.

Eksempel: tre agenter (A1, A2 og A3) logger seg på dag én, tre agenter (A1, A4 og A5) logger seg på dag to, og tre agenter (A6, A7 og A8) logger på dag tre. Kunden faktureres basert på det høyeste antallet påloggingger i dette tilfellet, og det er tre ettersom forskjellige agenter har logget inn, det høyeste antallet agenter forblir tre.

Bruksrapport for agent

Rapporten viser de unike agentpåloggingene på én linje for hver måned.

Rapport for navngitt agent

Denne rapporten viser også de unike agentpåloggingene, men daglig.

Eksempel: tre agenter (A1, A2 og A3) logger seg på dag én, tre agenter (A1, A4 og A5) logger seg på dag to, og tre agenter (A6, A7 og A8) logger på dag tre. Kunden faktureres basert på de unike agentpåloggingene, og i dette tilfellet er det åtte.

Merk: Bruksrapporten viser detaljer basert på konfigurasjonsinnstillingene som ble utført under klargjøringsprosessen og kontraktsvilkår.
Kontakt klargjøringsteamet vårt for mer informasjon.
Faktureringen for SaaS-modellen utføres basert på faktureringstypen, for eksempel Samtidig agent, Navngitt agent eller Agentbruk og Minimum commit signert under kontraktsprosessen.

Vis bruksrapport

Angi tidsfilteret for å vise rapporten:

1. Angi det bestemte **året** for å vise dataene for et annet år. Som standard viser rapporten dataene for gjeldende år. Rapporten for hver måned vises i en individuell Tab. Den første Tab spiller av dataene for inneværende måned, mens dataene for de foregående månedene er tilgjengelige i de påfølgende fanene.
2. Velg den **egendefinerte datoperioden**.
3. Klikk Startdato for å velge Startdato og -klokkeslett.
4. Klikk på **sluttdatoen** for å velge sluttdato og -klokkeslett.

   Merk: Feltene Startdato og Sluttdato viser som standard gjeldende dato og klokkeslettet når siden Bruksrapport sist åpnes.
5. Klikk **på Vis** for å hente rapporten.
6. Klikk **Oppdater** for å oppdatere dataene til gjeldende.
7. Klikk på **Eksporter** for å laste ned rapporten. Velg rapporttypen (Sammendrag og Agent) som skal lastes ned i popup-vinduet som vises.

a. Sammendrag (standardvalg) – Denne rapporttypen inneholder de samme kolonnene med data som i programmet. I tillegg til hver varighetskolonne har den eksporterte filen en ekstra kolonne som viser tilsvarende varighet konvertert til sekunder.

b. Agent – Denne rapporttypen viser bare faktureringsdatoer, agentnavn, påloggingger og varigheten av anropene som agentene behandler.

c. Velg de nødvendige månedene, hvis du velger År-alternativet i filteret.

8. Klikk på **Eksporter**.

Felt i rapporter

Felt	Beskrivelse
Totalt antall navngitte agenter	
Dato	Datoer som bruksdataene fylles ut for.
Lisens Type	Lisenstypen som er brukt for den angitte måneden. Dette kan være enten 'Basic' eller 'Premium'. En innehaver av en grunnleggende lisens anses ellers som Premium når den er aktivert med minst én av AI-funksjonene, for eksempel P2P og BTTC.
Antall innlogginger	Det totale antallet påloggingger.
Totalt antall behandlede samtaler	Det totale antallet anrop behandlet av agentene for den gitte datoen.
Faktisk samtalevarighet	Den totale faktiske varigheten av alle anrop behandlet av agentene for den gitte datoen. Det er varigheten fra begynnelsen til slutten av en samtale.
Beregnet anropsvarighet	Den totale beregnede varigheten av alle anrop som agentene har behandlet på den gitte datoen. Det er summen av den avrundede verdien for hver samtalevarighet. Avrundingsverdien for samtalevarigheten konfigureres i bakenden i sekunder og minutter.
Total aktiv varighet	Den totale aktive varigheten for alle påloggede agenter for den gitte datoen. Det er varigheten som den gitte agenten forblir i en aktiv tilstand, for eksempel Klar, I anrop og så videre.
Total varighet av pålogging	Den totale påloggingsvarigheten for alle påloggede agenter for den gitte datoen.
Totalt antall påloggingger for tilsynspersoner	Totalt antall veiledere som er logget inn i sålen for den gitte datoen.
Digitale transaksjoner	

SMS	Viser antallet sendte kampanje SMS for den gitte datoen.

E-post	Viser antall e-poster sendt for kampanje for den gitte datoen.
Sosiale medier	Viser antall engasjementer på sosiale medier relatert til kampanjer for den angitte datoen.
Totalt antall forbrukte enheter	Det totale antallet digitale transaksjonsenheter som er registrert for den gitte datoen. Verdien av en enhet konfigureres i back-end. Én enhet kan for eksempel konfigureres som 100 digitale transaksjoner.
Identitetsbekreftelser	
Total primærgodkjenning	Totalt antall forespørsler om godkjenning før anrop sendt for den gitte datoen.
Bekreftet primærgodkjenning	Det totale antallet vellykkede forhåndsanrop for den gitte datoen.
Total sekundær autentisering	Totalt antall autentiseringer på vakt for den gitte datoen.
Bekreftet sekundær autentisering	Totalt antall vellykkede tilstedevakter fullført for den gitte datoen.
Sum transaksjoner	Det samlede antallet transaksjoner behandlet på den angitte datoen.

Bruker

Brukeradministrasjon er avgjørende for å autorisere tilgang for ulike brukere, for eksempel administratorer, operatører og andre kontaktsenterbrukere

Rollene som er tilordnet brukere, for eksempel administratorer og overordnede, definerer handlingene deres i applikasjonen. I visse situasjoner kan en tilsynsperson spille rollen som oppringingsleder. I Campaign Manager har du muligheten til å opprette brukere, tilordne roller og tilordne ansvarsområdene deres i henhold til dette.

Brukeroppretting

Når klargjøringsteamet oppretter leier, opprettes det som standard en superbruker. For å opprette flere brukere kan leieren bruke superbrukeren til å logge på Campaign Manager.

Opprett følgende typer brukere for ytterligere brukeroppretting.

Brukere - Brukerne du oppretter her, kan få tilgang til applikasjonen ved hjelp av SQL-autentisering eller Windows-autentisering.

Domenebrukere - Brukerne du oppretter her, opprettes også på et spesifisert domene. Passordene som er angitt her for disse brukerne, kan også brukes til å få tilgang til domenet.

SSO Brukere – Brukere av enkel pålogging (SSO) konfigureres for SSO på en tredjeparts SSO-identitetsleverandør. Denne metoden gjør det mulig for SSO brukere å logge på flere nettsteder med ett sett med legitimasjon.

Klikk på **Bruker** i menyen til venstre på navigasjonssiden for å åpne Bruker-siden.

Felter

Felter	Beskrivelse
Bruker-ID	Viser brukerens bruker-ID
Brukernavn	Viser et navn på brukeren
Home Telefon	Viser telefonnummeret Home til brukeren
Mobiltelefon	Viser brukerens mobilnummer
E-post	Viser brukerens e-post-ID
Handlinger	List opp handlingen som skal utføres.

Opprette brukere

Slik legger du til en ny bruker:

1. Klikk på **Legg til bruker**. Fanene **Brukernavn og Passord** og **Brukerinformasjon** fylles ut.
2. Skriv inn brukernavnet .
3. **Velg brukertypen** fra følgende:
   a. **Admin** - Brukeren er administrator for programmet og har fulle rettigheter på tvers av alle modulene.
   b. **Bruker** - Brukeren er administrator og har bare begrensede rettigheter.
   c. **Kontrolloperatør- Brukeren** er en kontrolloperatør og har tilgang til kontroll Agent Desktop.

      Merk: Dette er for øyeblikket ikke tilgjengelig for Webex Contact Center.
4. For godkjenningstype velger du **Databasegodkjenning**.

   Denne standard autentiseringsmetoden som består av et brukernavn og et passord, brukes for forskjellige databasesystemer. Aan-forekomst av SQL Server kan ha flere brukerkontoer (ved hjelp av SQL-godkjenning) med forskjellige brukernavn og passord. SQL autentisering foretrekkes på delte servere der ulike brukere har tilgang til ulike databaser. SQL Godkjenning kreves når en klient (ekstern datamaskin) kobler til en forekomst av SQL-serveren på en annen datamaskin enn den klienten kjører på.

Merk: Denne typen godkjenning tilbyr ikke funksjonen i passordpolicy med hensyn til passordsammensetning eller passordutløp. Bruk Windows-godkjenning for å få en effektiv passordpolicy. Domeneadministratoren kan håndheve domenepassordpolicyen for tilgang til programmet.

5. Skriv inn et **passord** for å få tilgang til SQL-serveren hvis godkjenningstypen er **databasegodkjenning**. Dette feltet er obligatorisk.
6. Skriv inn på nytt for å bekrefte passord **for å få tilgang til** SQL-serveren hvis godkjenningstypen er **databasegodkjenning**. Dette feltet er obligatorisk.

   Merk:
   Feltene Passord og Bekreft passord er deaktivert hvis du velger Windows-godkjenning. Fortsett med trinn 9 til 13 hvis brukeren håndterer Salesforce CRM-kampanjer på Campaign Man-ager. Ellers går du til trinn 14.

7. Skriv inn **domenenavn** hvis godkjenningen er valgt som **Windows-godkjenning**. Dette er deaktivert hvis Databasegodkjenning er valgt.
8. Aktiver **veksleikonet SF-legitimasjon** hvis brukeren håndterer SF CRM-kampanjer.
9. Skriv inn SF-brukernavnet .
10. Skriv inn SF-passordet .
11. Angi SF Token-detaljene .

    Merk : SF Token er ikke et obligatorisk felt. Hvis du ikke angir et token, validerer SF-programmet brukerne basert på feltene SF Username og SF Password som er konfigurert ovenfor.

12. Klikk på **VALIDER SF-LEGITIMASJON** for å fullføre brukergodkjenningen.
13. Sett bryteren **for samtidig pålogging PÅ** hvis du lar brukeren logge på programmet samtidig. Hvis du setter denne bryteren **AV**, logger programmet ut brukeren fra den tidligere påloggingen etter å ha mottatt bekreftelse.
14. Naviger **til delen Brukerinformasjon** .

Brukerinformasjon

1. Skriv inn **telefonnummeret Home til** brukeren.
2. Skriv inn **mobilnummeret** til brukeren.
3. Skriv inn **byen** brukeren tilhører.
4. Skriv inn **staten** brukeren er fra.
5. Angi **postnummeret** for Home-plasseringen.
6. Skriv inn brukerens **e-postadresse** .
7. Fyll ut feltene **Adresse1** og **Adresse2** .

8. Skriv inn eventuelle **kommentarer.**
9. Klikk **Lagre** for å fullføre.

Naviger til **delen Rolletilordning** for å tilordne roller til denne brukeren.

Opprette domenebrukere

Slik legger du til en ny bruker:

1. Klikk på **Legg til bruker**. Fanene **Brukernavn og Passord** og **Brukerinformasjon** fylles ut.

Brukernavn og passord

2. Skriv inn brukernavnet .
3. **Velg brukertypen** fra følgende:
   a. **Admin** - Brukeren er administrator for programmet og har fulle rettigheter på tvers av alle modulene.
   b. **Bruker** - Brukeren er administrator og har bare begrensede rettigheter.
4. For godkjenningstype velger du **Windows-godkjenning**.

   Windows-godkjenning - Dette er vanligvis aktiv domenegodkjenning. Når domenebrukeren logger på applikasjonen, etableres autentiseringen ved å matche brukernavn/passord-kombinasjonen med det gitte domenet og tilgangen som er gitt.
5. Skriv inn et **domenenavn**.
6. Feltene **Passord** og **Bekreft passord** er deaktivert. Programmet autentiserer brukeren mot domenepassordet.
7. Aktiver **veksleikonet for Salesforce-legitimasjon** hvis brukeren håndterer Service Cloud Voice-kampanjer.
8. Skriv inn Salesforce-brukernavnet .
9. Skriv inn Salesforce-passordet .
10. Angi SalesforceToken-detaljene .

Merk : Salesforce-token er ikke et obligatorisk felt. Hvis du ikke angir et token, validerer Service Cloud Voice-appen brukerne basert på feltene Salesforce-brukernavn og Salesforce-passord som er konfigurert ovenfor.

11. Klikk på **VALIDER SF-LEGITIMASJON** for å fullføre brukergodkjenningen.
12. Sett bryteren **for samtidig pålogging PÅ** hvis du lar brukeren logge på programmet samtidig. Hvis du setter denne bryteren **AV**, logger programmet ut brukeren fra den tidligere påloggingen etter å ha mottatt bekreftelse.
13. Naviger **til delen Brukerinformasjon** .

Brukerinformasjon

14. Skriv inn **telefonnummeret Home til** brukeren.
15. Skriv inn **mobilnummeret** til brukeren.
16. Skriv inn **byen** brukeren tilhører.
17. Skriv inn **staten** brukeren er fra.
18. Angi **postnummeret** for Home-plasseringen.
19. Skriv inn brukerens **e-postadresse** .
20. Fyll ut feltene **Adresse1** og **Adresse2** .
21. Skriv inn eventuelle **kommentarer.**
22. Klikk **Lagre** for å fullføre.

Opprett SSO brukere

Slik legger du til en ny bruker:

1. Klikk på **Legg til bruker**. Fanene **Brukernavn og Passord**og **Brukerinformasjon** fylles ut.

Brukernavn og passord

2. Skriv inn brukernavnet .
3. **Velg brukertypen** fra følgende:
   a. **Admin** - Brukeren er administrator for programmet og har fulle rettigheter på tvers av alle modulene.
   b. **Bruker** - Brukeren er administrator og har bare begrensede rettigheter.
4. Velg SSO for godkjenningstype

   SSO - Dette er protokollen for enkel pålogging. Disse brukerne er konfigurert på en tredjeparts leverandør av identitetsautentisering. Når brukeren logger på programmet, kontrolleres brukernavnet og passordet av identitetstjenesteleverandøren SSO. Etter vellykket validering får brukeren tilgang til applikasjonen.
5. Feltene Passord **,** Bekreft passord **og Domenenavn** er deaktivert. Applikasjonen autentiserer brukeren via tredjeparts SSO-leverandør.
6. Aktiver **veksleikonet SF-legitimasjon** hvis brukeren håndterer Service Cloud Voice-kampanjer.
7. Skriv inn SF-brukernavnet .
8. Skriv inn SF-passordet .

9. Angi SF Token-detaljene .
10. **Merk** : SF Token er ikke et obligatorisk felt. Hvis du ikke angir et token, validerer Service Cloud Voice-applikasjonen brukerne basert på feltene SF-brukernavn og SF-passord som er konfigurert ovenfor.
11. Klikk på **VALIDER SF-LEGITIMASJON** for å fullføre brukergodkjenningen.
12. Sett bryteren **for samtidig pålogging PÅ** hvis du lar brukeren logge på programmet samtidig. Hvis du setter denne bryteren **AV**, logger programmet ut brukeren fra den tidligere påloggingen etter å ha mottatt bekreftelse.
13. Naviger **til delen Brukerinformasjon** .

Brukerinformasjon

14. Skriv inn **telefonnummeret Home til** brukeren.
15. Skriv inn **mobilnummeret** til brukeren.
16. Skriv inn **byen** brukeren tilhører.
17. Skriv inn **staten** brukeren er fra.
18. Angi **postnummeret** for Home-stedet.
19. Skriv inn brukerens **e-postadresse** .
20. Fyll ut feltene **Adresse1** og **Adresse2** .
21. Skriv inn eventuelle **kommentarer.**
22. Klikk **Lagre** for å fullføre.

Roller

Klikk **på Roller** for å vise skjermbildet Roller som viser de tilgjengelige

rollene i programmet. Hvis du vil opprette roller,

1. Klikk på **Legg til** for å åpne skjermbildet **Rolleinformasjon** .
2. Skriv inn et **rollenavn**.
3. Skriv inn beskrivelsen **,** og klikk **Lagre**.

Tilordning av roller

Når rollen er opprettet, kan du tilordne rollen ved hjelp av tilordningsfunksjonen.

Delen **Tilordning** av rollerettigheter inneholder ulike rettigheter som du kan tilordne til rollen med hensyn til programfunksjoner som kampanje, kontaktstrategi og så videre.

1. Hvis du vil tilordne rollen, klikker **du Rediger** til den bestemte rollen du vil tilordne.
2. Skjermbildet **Konfigurer roller** vises sammen med delene Rolleinformasjon og Rettighetstilordning

Tabellen over rettighetsoppføringer nedenfor viser rettighetene som er tilgjengelige for deg å tilordne til brukere. Ikke alle rettigheter gjelder for alle elementer som er oppført her. Dessuten er det få andre rettigheter som gjelder i spesifikke aspekter av søknaden.

Rettighetsoppføring - Tabell

#	Rettigheter	Beskrivelse
1	Opprett	Brukeren kan opprette en ny enhet.
2	Oppdater	Brukeren for å redigere/oppdatere en eksisterende enhet.
3	Slett	Tillater at brukeren sletter den valgte enheten.
4	Vis	Brukeren kan bare vise den valgte enheten.
5	Last opp	Brukeren har lov til å laste opp data til applikasjonen, knyttet til funksjonen.
6	Konfigurer	Brukeren kan konfigurere detaljer knyttet til den valgte funksjonen.
7	Lagre	Brukeren har lov til å lagre de nye opprettelses- / oppdateringsdataene.
8	Utfør	Brukeren har tillatelse til å utføre kjøretidsaktivitet for denne enheten. Brukeren kan for eksempel kjøre en kampanje (endre kampanjestatus fra Stopp til Start eller omvendt).
9	Aktivere	Brukeren har lov til å aktivere/deaktivere en enhet. En bruker kan for eksempel aktivere en kampanjegruppe.
10	Kopier	Brukeren kan opprette en kopi av en enhet. En bruker kan for eksempel opprette en kopi av en kampanje.

Se **tabell for rettighetstilordning** for detaljer om tillatt tilordning for ulike aspekter av programmet.

Tilordning av rettigheter – tabell

Roller	Rettigheter	Beskrivelse
Brukere	Opprette, oppdatere, slette, vise	Tillater brukeren å bemanne brukerkontoer i systemet.
Roller	Opprette, oppdatere, slette, vise	Lar brukeren bemanne systemroller og tillatelser.

Kampanje Grupper	Opprette, oppdatere, slette, vise, kjøre, kontakte parametere, tidssone, historiske rapporter	Brukere kan administrere alle aspekter av kampanjegrupper, inkludert kontaktparametere, tidssoner og historiske rapporter. Rettigheter kan tildeles basert på bestemte gruppetyper, for eksempel progressiv **Merk**: Hvis du oppgir rettigheter for den historiske rapporten, kan du se kampanjegrupper i de historiske betarapportene. Dette gjelder for sammendrags-, detalj- og tilbakeringingsrappo rter.
Kampanje	Opprett, oppdater, slett, vis, utfør, forretningsparametere, serverskript, strategi for kontaktvalg, CSS-tidsplan, kjøretidsplanlegging, kontaktliste, administrer kontakter, synkroniser, kampanjesammendrag, SMS tem-plate, tidssone, kjetting, helligdager, uttrykksbygger, kampanjemål, planlegging av kontaktmodus, e-post tem-plate, IVR Malredigering, telefoniutfall, AI-konfigurasjon, kontaktterskel, oppringerinnstillinger, historiske rapporter	Brukere kan administrere alle kampanjerelaterte konfigurasjoner og utføre handlinger som å vise historiske rapporter og administrere innstillinger for oppringingssamsvar. Rettigheter kan gjelde for alle eller bestemte kampanjer. **Merk**: Hvis du oppgir rettigheter for historisk rapport, kan du se kampanjer i rapporter om historisk betaversjon. Dette gjelder for

		sammendrags-, detalj- og tilbakeringingsrapporter.
Business Out-komme	Opprette, oppdatere, slette, vise	Lar brukeren definere og administrere forretningsvirksomhet. Med særskilte rettigheter for overordnede virksomhetsresultater.
Samtalestrategi	Opprette, oppdatere, slette, vise	Tillater brukeren å mann-age hvordan kontakt

		Strategier håndteres i systemet. Du kan også gi spesifikk til standard samtalestrategier.
Søknad Para-meter	Oppdater, vis	Tillater brukeren å endre og overvåke systemomfattende applikasjonsparameter e.
Samsvar	Last opp	Tillater at brukeren laster opp samsvarsrelaterte kontakter, for eksempel DNC-lister (Do Not Call) og National DNC-lister.
Tidssone	Oppdater, vis	Tillater brukeren å bemanne tidssonekonfigurasjoner for oppringingssamsvar.
Fridager	Opprette, oppdatere, slette, vise	Lar brukeren definere og administrere hol-iday-tidsplaner for cam-paign-operasjoner.
Global opplasting	Vis, konfigurer	Tillater at brukeren konfigurerer og administrerer globale konfigurasjoner for kontaktopplasting.
Statlige lover	Opprette, oppdatere, slette, vise	Tillater brukeren å bemanne statlige lovbaserte oppringingsregler.
Modus Con-figuration	Opprette, oppdatere, slette, vise	Lar brukeren konfigurere og administrere forskjellige kommunikasjonsmod user, for eksempel SMS eller e-post.

URL	Oppdater, vis, opprett, slett	Tillater brukeren å bemanne URL-adresser som brukes i systemet.
Rapporter	Vis	Tillater brukeren å vise systemrapporter for cam-paigns, grupper og agenter, inkludert hans-toriske rapporter. Du

		må velge en eller flere for å se historisk betaseksjon i venstre rute.
Alerter	Oppdater, vis	Tillater at brukeren behandler varsler som er konfigurert i programmet.
Stat / område / postnummer	Lagre, slette, laste opp, vise	Lar brukeren bemanne tilstands-, område- og postnummerkonfigurasjoner.
RPC-forsøk tellere	Vis, lagre	Tillater at brukeren sporer og oppdaterer tellere for nye forsøk.
E-post	Opprette, oppdatere, slette, vise	Tillater brukeren å bemanne e-postkonfigurasjoner, for eksempel SMTP, POP3 og IMAP serverdetaljer.
SMS	Opprette, oppdatere, slette, vise	Tillater brukeren å bemanne SMS-konfigurasjoner, for eksempel gatewayserver-IP-er og godkjenningsdetaljer.
Dimensjon	Opprette, oppdatere, slette, vise	Lar brukeren bemanne systemdimensjoner.
Profil	Opprette, oppdatere, slette, vise	Lar brukeren bemanne aldersprofiler som brukes til å laste opp kontakter og skrubbe opplastinger.
Enhetlig liste	Aktivere	Tillater at brukeren aktiverer kampanjer som Enhetlig liste-kampanjer.
Lisens	Vis	Tillater at brukeren viser lisensinformasjon.
Netttjeneste	GrantAccess	Tillater at brukeren gir tilgang til Webservice API-er.

Tilordne agent på nytt	Vis	Tillater brukere å vise og administrere reas-signment av agenter.
Eksport-/importkampanje	Vis	Gir muligheten til å vise og administrere

		eksport-/importfunksjonalitet for kampanjer.
Kampanje Cat-egory	Opprette, oppdatere, slette, vise	Gir brukere muligheten til å administrere kampanjekategorier, inkludert oppretting, oppdatering, sletting og visning av dem.
CPaaS-innstillinger	Opprette, oppdatere, slette, vise	Tillater administrasjon av CPaaS-innstillinger, inkludert oppretting, oppdateringer, slettinger og visning av konfigurasjonsdetaljer.
Skriptdesigner	Aktivert	Gir tilgang til og tillater bruk av skriptutformingsverktøyet.
Systemvarsler	Vis, oppdater	Lar brukere vise og oppdatere systemvarsler for bedre systemmon-itoring og vedlikehold.
Globale forretningsparametere	Vise, opprette, slette	Gir mulighet til å administrere globale forretningsparametere ved å vise, opprette og slette dem.
CCB	Opprette, oppdatere, slette, vise	Tillater brukeren å administrere CCB innstillinger com-prehensively.
Konfigurasjon av oppringer	Vis, konfigurer	Tillater visning og konfigurering av systeminnstillingene for oppringeren.

Datautdrag	Opprette, oppdatere, slette, vise	Gjør det mulig å opprette, oppdatere, slette og vise datauttrekkingsprosesser og -konfigurasjoner.
Resultatmålinger	Vis	Gir brukeren mulighet til å vise per- formans-beregninger på tvers av ulike systemkomponenter.
PII-beskyttelse	Vis, oppdater	Gjør det mulig for brukere å vise og oppdatere PII-beskyttelse

		innstillinger for å sikre datasikkerhet.
Digital	Opprette, oppdatere, slette, vise	Gjør det mulig for brukere å administrere digitale kanaler, inkludert oppretting, oppdatering, sletting og visning av konfigurasjoner.
Agenter	Opprette, oppdatere, slette, vise, historiske rapporter	Lar brukeren bemanne agenter Tab i rapporter. Hvis du oppgir rettigheter for historisk rapport, kan du se kampanjer i rapporter om historisk betaversjon. Dette gjelder for sammendrags-, detalj- og tilbakeringingsrapporter.

Hvis du vil tilbakekalle rettigheter til en rolle, kan du fjerne merket i avmerkingsboksen som passer til det respektive alternativet.

Skriptdesigner

Skriptutforming er et skriptverktøy som hjelper deg med å konfigurere

anropsveiledninger. Siden viser tre faner: Liste, Skjema og Rapport.

Liste Tab på siden Skriptdesigner Home inneholder følgende informasjon:

- Skjema: Viser navnet på skjemaet som en klikkbar kobling. Ved å klikke på den åpnes det valgte skjemaet i skjemaet Tab for redigering.
- Kampanjenavn: Angir kampanjen som skjemaet er opprettet under.
- Anropsveiledning: Angir om skjemaet er utformet som en anropsveiledning. Denne kolonnen inneholder en avmerkingsboks, som det merkes av i hvis skjemaet er konfigurert som en anropsveiledning.

Ring Guide

Call Guide er en funksjon som hjelper en agent med forhåndsdefinerte spørsmål å presentere for en kontakt når en samtale er con- nected. Basert på svarene kan agenten enten gå videre til neste spørsmål eller stille et tilleggsspørsmål som tar av fra det forrige spørsmålet. Du kan konfigurere et sett med spørsmål, svar og supplerende spørsmål som agentene kan bruke.

Kampanje

Naviger til **Skriptutforming** i menyen til venstre.

Velg en **kampanje** og velg tilgjengelige kampanjer fra de viste kampanjegruppene, legg ved eller erstatt spørreskjemaer og konfigurer parametere for anropsveiledningen.

Alle tilgjengelige kampanjegrupper vises i ruten til venstre på skjermen. Klikk på en **kampanjegruppe** for å spille av alle tilknyttede kampanjer for denne gruppen. Du kan også bruke søkefeltet til å søke etter kampanjer.

Anropsguiderapporten gjengis både som et **diagram** og som en **tabell**. Begge visningene viser antall takter som agentene har brukt anropsveiledningen på.

Hvis du vil drille ned til mer detaljerte rapporter, klikker du **Kampanjenavn** i tabellvisningen eller diagrammet som vises for kampanjen i diagramvisningen. Begge visningene presenterer detaljerte rapporter.

Gjør følgende:

1. Velg en **kampanjegruppe** fra listen.
2. Velg **Anropsveiledning** fra rullegardinlisten.
3. Velg et skjemanavn **som skal tilordnes for denne kalleveiledningen** .

Skjema

En administrator kan opprette et sett med forhåndsdefinerte spørsmål og knytte dem til et skjema. Bruk skjemafunksjonen til å opprette spørsmål, skrive betingelser til spørsmål og koble ett spørsmål til et annet basert på kundesvaret. Du kan skrive en JavaScript-funksjon eller bruke en innebygd JavaScript-funksjon.

Gjør følgende:

1. Velg en **kampanje** fra listen.
2. Naviger **til Skjema** Tab for å opprette et skjema. Følgende skjemaelementer er tilgjengelige for konfigurering:
    a. Globale variabler
    b. Skriptblokk
    c. Prevalidator
    d. Tekst
    e. Valg av alternativ
    f. Avmerkingsboks
    g. Velg fra liste
3. Konfigurer Virksomhet-feltet, Global variabel, Spørsmål-feltet og Bibliotek-

funksjonen. Hvis du vil ha mer informasjon, kan du se Form of Call Guide.

Spørsmål Sekvensering

Konfigurasjonen av anropsveiledningen hjelper agenten med å håndtere kundeanropet på en ordentlig og strukturert måte. Begynn med velkomstmeldingen, innhent detaljer og deretter signert med en avskjedsmelding, alt dette kan oppnås ved å sekvensere spørsmålene riktig. Hvis du vil ha mer informasjon, kan du se Spørsmålssekvensering .

Kopiere et skjema

Klikk på **Kopier** for å kopiere skjemaet til andre kampanjer i denne kampanjegruppen. Når du kopierer et skjema til andre kampanjer, må du kontrollere at forretningsfeltene som opprettes i kampanjene, er synkronisert med forretningsfeltene du konfigurerte i skjemaet.

Merk: Du kan ikke kopiere skjemaer på tvers av kampanjegruppene.

1. Velg kampanjen du vil kopiere dette skjemaet til, fra rullegardinlisten Velg kampanje. Skriv inn et unikt navn i Skjemanavn-feltet. Klikk **Opprett** for å opprette et skjema.
2. Klikk **Slett** for å slette et skjema. Klikk **på OK** i bekreftelsesvinduet.
3. Velg **Nytt skjema** fra rullegardinlisten for å opprette et nytt skjema eller velg ønsket skjema for å redigere et eksisterende skjema.

Bibliotek Funksjoner

Campaign Manager inneholder en liste over innebygde JavaScript-funksjoner. Du kan også opprette tilpassede JavaScript i skriptblokken.

Dra og slipp bibliotekfunksjonene fra venstre rute til verdifeltet. Formatet for bibliotekfunksjonen er *txml. (FunctionName).* For eksempel txml. ToLower

("GOLD"). Bruk bibliotekfunksjoner for følgende felt:

- Tilordne verdi
- Anropsskript
- Boolsk tilstand
- Verdifelt
- Tekstområde

Programmet støtter følgende bibliotekfunksjoner:

- Små bokstaver
- Store bokstaver
- Tom sjekk

- Heltallskontroll
- Kjede sammen

Skjema

Globale variabler

Du kan tilordne verdier til globale variabler og bruke dem i skjemaet Anropsveiledning.

Merk:
Dette er en valgfri funksjon.
Globale variabler skiller mellom store og små bokstaver

Campaign Manager inneholder innebygde globale variabler. Disse variablene har ingen standardverdier. Du må tilordne verdier til disse under kjøretid. Du kan ikke redigere eller slette disse globale variabelnavnene.

- Sys_ID
- Sys_Fname
- Sys_Lname
- Sys_DOB
- Sys_Gender
- Sys_PhoneNumber
- Sys_Email
- Sys_AppointmentDate
- Sys_AppointmentTime
- Sys_LCMKey

Slik oppretter du en global variabel:

1. Klikk **Global variabel** i ruten til venstre.
2. Skriv inn en **nøkkel** og tilordne en **verdi**. Kontotype kan for eksempel være nøkkelen, og gull kan være verdi.
3. Klikk Legg **til** for å legge til flere globale variabler.
4. Klikk **Slett** for å slette en global variabel.

   Merk: Du kan bare slette globale variabler du har opprettet. Du kan ikke slette de innebygde globale variablene som er oppført.
5. Klikk **på Fjern** øverst til høyre i denne delen for å slette alle globale variabler.

Skriptblokk

Du kan skrive eller bruke en JavaScript-funksjon til å utføre beregninger eller starte en REST API-webtjeneste. Du kan bruke en hvilken som helst skriptfunksjon i feltene betingelsesfelt, tilordningsverdi eller anropsskript. Du kan lese globale variabler i skriptet, men du kan ikke tilbakestille verdien med mindre det er en ikke-primitiv type.

Merk:
a. Skriptvariabelnavn og globale variabelnavn i skriptet må være unike.
b. ActiveX-komponenter og AJAX-anrop støttes ikke i skriptblokken.

Gjør følgende:

1. Dra og slipp skriptblokken i venstre rute for å vise skjermen.
2. Skriv inn skriptkodeteksten hvis det er et nytt skript, eller kopier og lim inn fra et eksisterende skript.
3. Klikk Fjern for å fjerne skriptet.

Tekst Takk

Når hele flyten er fullført, kan agenten logge av med en hvilken som helst melding – en takk eller en kampanjemelding. Du kan også kode et forretningsfelt (for eksempel fornavn eller etternavn).

Forretningsområder

Alle forretningsområder som er knyttet til en kampanje, fylles ut i denne delen. Dra og slipp forretningsfeltene i verdifeltene i den venstre ruten for å lagre forretningsfelt for betingelser. [BFLD. BusinessFieldName] er formatet for forretningsfeltet.

Spørsmålsfelt

Alle spørsmålsfelt som opprettes for dette skjemaet, fylles ut her. Legg til et hvilket som helst antall spørsmålsfelt (svaret du fikk for dette spørsmålet) i en spørsmålsblokk. Du kan bruke spørsmålsfelt i tekstområdet eller Anywhere i betingelsesfeltene. Dra og slipp spørsmålsfeltene i ruten til venstre for å angi eller lagre dette svaret for den valgte betingelsen.

Merk:
a. Streng brukes vanligvis som datatype for spørsmålsfelt. Hvis du vil bruke en annen datatype enn streng, bruker du de tilsvarende JavaScript-analysefunksjonene som (parseInt(), parseFloat(), etc.
b. Spørsmålsfeltverdiene skiller mellom store og små bokstaver.

Når du holder markøren over spørsmålsruten, vises en rekke alternativer du kan utøve:

1. Klikk på Kopier **for** å kopiere et spørsmål.
2. Klikk **Lim inn** for å lime inn et kopiert spørsmål fra utklippstavlen.

3. Klikk **Forkast** for å forkaste det kopierte spørsmålet fra utklippstavlen.
4. Hold og dra spørsmålet for å flytte spørsmålet til en annen plassering, for eksempel fra tredje spørsmål til femte spørsmål.
5. Klikk **Slett** for å slette et spørsmål. Klikk OK for å slette og lukke dialogboksen.

Flere valg

Du kan også konfigurere et spørsmål som har flere svar. Du kan liste opp svarene som agenten velger fra skrivebordet når kunden velger. Kampanjen har for eksempel et spørsmål om ressursene som en kundeeier har, for eksempel Home, CAR, motorsykkel og så videre. Agenten kan velge flere aktiva som kunden har.

Avmerkingsboks

Du kan bruke **Avmerkingsboks** til å tilby spørsmål av typen **Ja** eller **Nei** til en kunde. Du kan konfigurere programmet til å angi valg av avmerkingsboks betyr **Ja** og ikke-valg betyr **Nei**.

1. Dra og slipp avmerkingsboksen i venstre rute for å vise skjermen.
2. Fortsett prosessen for å opprette et skjema.

Velge fra en liste

Du kan bruke **Velg fra en liste** og tilby spørsmål der svaret er i en liste. Kunden velger et svar fra de oppgitte alternativene. Hvis svaret ikke er i listen, kan det legges dynamisk til listen av agenten.

1. Dra og slipp Velg **fra en liste** i venstre rute for å vise skjermen.
2. Fortsett prosessen for å opprette et skjema.

Spørsmål Sekvensering

Konfigurasjonen av anropsveiledningen hjelper agenten med å håndtere kundeanropet på en ordentlig og strukturert måte. Begynn med velkomstmeldingen, innhent detaljer og deretter signert med en avskjedsmelding, alt dette kan oppnås ved å sekvensere spørsmålene riktig.

Utvid spørsmålet for å åpne sekvenseringsdelen. Du kan også validere noe informasjon du får fra kunden.

Du kan for eksempel validere et kontonummer hvis kontoen er gyldig, anropsveiledningen må konfigureres for neste spørsmål.

Anropsveiledningen bør gi agenten tips om å informere om det ugyldige kundenummeret og avslutte anropet. Betingelsene som vises kan brukes til å validere informasjonen gitt av kunden.

Ved hjelp av disse betingelsene kan brukere validere både numeriske datatyper og strengdatatyper. Følgende betingelser er tilgjengelige:

- Er nøyaktig lik
- Er større enn
- Er større enn eller lik
- Er mindre enn
- Er mindre enn eller lik
- Er ikke lik
- Starter med
- Slutter med
- Is inneholder

Merk: Når du utfører jokertegnfunksjoner starter med, slutter med, og inneholder, prefiks og suffiks strengen med % tegn. For eksempel %searchvalue%.

Etter valideringen kan du konfigurere forskjellige sekvenser avhengig av kundens svar. Du har følgende alternativer for å konfigurere spørsmålssekvenseringen:

- Gå til neste spørsmål: Velg dette alternativet for å gå til et neste spørsmål. Velg neste spørsmål i rullegardinlisten Velg spørsmål.
- Tilbakestill og gå til neste spørsmål: Velg dette alternativet for å stille det neste spørsmålet til en kunde ved å tilbakestille de forrige svarene for de foregående spørsmålene. I rullegardinlisten Velg spørsmål velger du det neste spørsmålet som skal følges etter at dette spørsmålet er sendt.
- Tilordne verdi: Velg dette alternativet for å tilordne en verdi til en global variabel. I rullegardinlisten Velg variabel velger du den globale variabelen du vil tilordne en verdi for. I det tilstøtende feltet bruker du et forretningsfelt, spørsmålsfelt (svaret du fikk på dette spørsmålet), JavaScript-funksjon eller til og med en global variabel som en verdi ved å dra og slippe på dette feltet. Du kan også angi en egendefinert verdi. Ved å tilordne en ny verdi for en global variabel, fjernes den gamle verdien fra minnet, og den nye verdien tas. Når du har tilordnet en verdi for en global variabel, velger du det neste alternativet du vil bruke, fra neste rullegardinliste.
- Avslutt økt: Velg dette alternativet for å avslutte denne økten. Hvis du velger dette alternativet, stopper økten etter at spørsmålet er sendt. I rullegardinlisten Velg disposisjon velger du en forretnings- eller telefonidisposisjon. Du kan konfigurere meldingen Avslutt økt, for eksempel Takk for at du deltok, slik at agenten kan lese den opp for kunden.
- Anropsskript: Velg dette alternativet for å kalle en JavaScript-funksjon. Skriv inn skriptfunksjonsnavnet i det tilstøtende feltet for å fullføre denne handlingen. Ved å velge dette alternativet kan du utføre egendefinerte handlinger som å ringe en webtjeneste, validering osv. Velg det neste alternativet du vil ha fra neste

rullegardinliste. Du kan ikke returnere en verdi fra JavaScript-funksjonen.

- Klikk **Lagre** for å lagre dette skjemaet.

  Obs!: Du kan lagre et skjema uten å måtte adressere spørsmåls- eller betingelsesfeltene. Skriv inn et skjemanavn og en skjemabeskrivelse for å lagre et skjema.
  Du kan åpne et eksisterende skjema for å opprette spørsmål og legge til betingelser senere.

Rapport fra anropsveiledning

Anropsguiderapporten gjengis både som et **diagram** og som en **tabell**. Begge visningene viser antall takter som agentene har brukt anropsveiledningen på. Klikk **på Kampanjenavn** i tabellvisningen eller diagrammet for å drille ned til mer detaljerte rapporter.

Gjør følgende:

1. Velg en **kampanjegruppe** fra listen.
2. Velg **Anropsveiledning** fra rullegardinlisten.
3. Velg et skjemanavn **som skal tilordnes for denne kalleveiledningen** .

Samtaleundersøkelse etter time

Samtaleundersøkelse etter time viser kampanjevis bruk av anropsveiledningen per time.

Denne siden viser rapporten **Alle kontakter uten besvarte** spørsmål, og rapporten inneholder følgende parametere:

Felt	Beskrivelse
Kampanjenavn	Navnet på kampanjen det gjengis rapport for.
Agent-ID	Agent som bruker denne anropsveiledningen.
LCMKey	Det er en unik ID for å identifisere et anropsforsøk for en kontakt.
Kontakt nummer	Kontaktnummer som kunden ble nådd på.
Aktivitet på	Dato og klokkeslett da anropsveiledningen ble brukt.
Totalt antall spørsmål besvart	Antall spørsmål besvart av kunden under samhandlingen.

Varsler

Varsler fungerer som varsler for kampanjer og hendelser på systemnivå. Varsler på systemnivå genereres gjennom overvåking av ulike komponenter. I tillegg til å vise unntaksvarsler på komponentnivå på konsollen, sender programmet også e-post til konfigurerte mottakere. Disse varslene spiller en avgjørende rolle i

Feilsøking av programmet. Denne delen gir en oversikt over varsler og skisserer ulike innstillinger for å maksimere effektiviteten til denne funksjonen.

Ved hjelp av Simple Network Management Protocol (SNMP) logges unntak til en konfigurert mottaker IP adresse eller port. Det finnes ulike alternativer for å varsle en bruker.

Systemvarsler

System-delen inneholder alle konfigurasjoner som er nødvendige for overvåking av ulike komponenter og overføring av unntak som varsler.

Systemvarsler

Campaign Manager har muligheten til å sende SNMP-feller fra alle konfigurerte kjernekomponenter ved hjelp av SNMP (Simple Network Management Protocol). Når en konfigurert hendelse oppstår, sender den respektive komponenten et varsel til listen over tredjeparts overvåkingsapper. Varslene omfatter hendelseskoden og beskrivelsen. Du kan konfigurere opptil tre tredjeparts overvåkingsapper for å motta denne informasjonen. Campaign Manager har en innebygd SNMP-mottaker som også fungerer som en tredje overvåkingsapp for de tre tillatte overvåkingsappene. Hvis du bruker denne appen som en av overvåkingsappene fra tredjeparter, får du fordelen av at hendelsene varsles på siden Campaign Manager Home.

Når en agent oppdager en alarmtilstand, skal agenten:

- Logger informasjon om tilstandens tid, type og alvorlighetsgrad
- Genererer en varslingsmelding, som deretter sendes til en angitt IP vert

SNMP Varsler sendes som ett av følgende:

- Feller - Upålitelige meldinger, som ikke krever kvitteringsbekreftelse fra SNMP-mannen.
- Informerer - Pålitelige meldinger, som lagres i minnet til SNMP manager utsteder et svar. Informerer bruker flere systemressurser enn feller.

Hvis du vil bruke SNMP-varsler på systemet ditt, må du angi mottakerne deres. Disse mottakerne angir hvor nettverksregistratorvarslene er rettet. Som standard er alle varslinger aktivert, men ingen mottakere er definert. Før du definerer mottakerne, sendes ingen varsler.

Varsling

Varslingsdelen viser antall varslingshendelser. Ikonet Lukk alle lar deg avvise alle varsler på en gang. Bruk søkeboksen til å fylle ut resultater fra kolonnene Kampanjenavn og Hendelsesvarsel, basert på søkestrengen. Du kan også avvise individuelle varsler ved å klikke på Lukk-ikonet mot hvert varsel.

Naviger til **Alert** >System **>** **Naviger** for å vise Varsling.

Innstillinger

Bruk Settings Tab til å kontrollere alle komponentene og de spesifikke hendelsene under hver komponent du har tenkt å overvåke.

1. Utvid en hvilken som helst komponent for å se den oppførte **koden** for varslingshendelser og **varselhendelsen**.
2. Hvis du vil overvåke hendelser i en komponent, TURN bryteren Aktiver **komponent PÅ**. Bare hvis denne bryteren er slått **PÅ**, begynner programmet å overvåke logger for utvalgte hendelser i komponenten og sender varsler.
3. Hvis du vil overvåke bestemte hendelser og motta varsler, TURN aktiverer du bryteren **PÅ** for den spesifikke hendelsen.
4. Sørg for å fullføre denne øvelsen for alle komponentene du trenger å overvåke.

Komponenter	Kode	Varselkoder fra
LCMFeedEngine	2	2.10000
LCMContactRescheduler	3	3.10000
LCMGenericService	4	4.10000
LCMScritpEngine	5	5.10000
LCMReportingService	6	6.10000
LCMLicenseManager	7	7.10000
LCMContactsUploader	8	8.10000
LCMScriptDesigner	9	9.10000
LCMWebservice	10	10.10000
LCMGlobalUploader	12	12.10000
LCMComplianceUploader	13	13.10000
LCMAgentStateMachineFinesse	14	14.10000
LCMTenantService	15	15.10000
LCMITREngine	16	16.10000
LCMReportsByMail	18	18.10000
LCMAlerter	19	19.10000
CRMConnector	20	20.10000
Dialer	21	21.10000
LCMCampaignECT	25	25.10000
LCMEmailEngine	26	26.10000

Innstillinger for e-post

Varslene som er oppført av SNMP-mottakeren, kan sendes til utvalgte mottakere via e-post. Dette hjelper mottakerne med å feilsøke bestemte hendelser.

Slik sender du varselet via e-post:

1. Naviger **til** Varsler> **System** > **Varsling** > **E-postinnstillinger**.
2. Aktiver bryteren **E-postvarsling** for å sende varslene via e-post.

   Merk: En omstart av SNMPReceiver-tjenesten er bare nødvendig hvis denne bryteren er slått AV eller PÅ. Ingen omstart er nødvendig hvis det gjøres endringer i feltene som er beskrevet i trinn 2 til 4 nedenfor.
3. Skriv inn verdien i **feltet Undertrykk dupliserte hendelser (i minutter)** . Den brukes til å undertrykke dupliserte varslinger for samme hendelse i den konfigurerte perioden.

   Undertrykk dupliserte hendelser (i minutter) er for eksempel konfigurert som 15 minutter. Hvis det er et Excep- tion1 i Komponent1 som logges kl. 11.30, logges ikke dette unntaket igjen hvis det inntreffer før kl. 11.45.
4. Skriv inn **mottakerens e-postadresse** . Skill flere e-postadresser med komma. Dette er et obligatorisk felt.

   Merknader: E-postadressen til en avsender velges fra Varsler-delen og fylles ut i Fra-feltet i e-postmeldingen.
5. Skriv inn et **e-postemne.** Dette danner emnelinjen for e-postvarsler som sendes ut for unntak. Dette er et obligatorisk felt.
6. Klikk på **Lagre**.

Overvåking App

SNMP Mottakertjenesten overvåker alle komponentene og mottar unntaksdataene. Basert på e-postsettene overføres disse dataene via e-post. Konfigurer overvåkingsappen til å aktivere SNMP-mottaker-tjenesten.

1. Naviger til **Alerts** > **System** > **Notification** > **Monitoring App**.
2. Skriv inn appnavnet, IP adressen og porten.

   Merk: SNMP Konfigurasjonsfilen for mottakertjenesten inneholder to egenskaper: SNMPTrapMgrIP og SNMPTrapMgrPort. Den IP og porten som nevnes i overvåkingsappen, må samsvare med verdiene som er konfigurert her.
3. Klikk på **Lagre**.
4. Hvis du har andre apper som overvåker Campaign Manager, kan du konfigurere detaljer i app 2 og app 3 etter behov.

Varselmeldingsdetaljer

Når konfigurerte tredjepartsapper overvåker programmet, sendes SNMP-varslene ut til disse appene i OID-format (Object ID): ***1.3.6.1.4.1.52914.8.200020***

Nummer	Etikett	Detaljer
1	ISO	Gruppen som etablerte denne standarden. I dette tilfellet er det ISO.
3	ORG	Dette er en organisasjon.
6	DOD	Dette indikerer det amerikanske forsvarsdepartementet, organisasjonen som etablerte den tidligste formen for Internett.
1	Internett	Dette er kommunikasjonsmodus, oftest Internett.
4	Privat	Dette er en enhetsprodusents natur av organisering. I dette tilfellet er det en privat enhet.
1	Bedrift	Klassifiseringen av den private enheten. I dette tilfellet er det klassifisert som et privat foretak.
52914	Virksomhetsnummer	Bedriftsnummeret for produktet.
8	Komponent-ID	Komponent-ID-en i produktet som mon-itored. I dette tilfellet er det tre komponenter. Feedmotor (ID 2), Kontaktplanlegger (ID 3) og Kontaktopplaster (ID 8).
200020	Hendelses-ID	Dette er hendelses-ID-en i komponenten. For alle hendelser indikerer det siste sifferet 0 Feil. 1 indikerer Suksess.

Felter

Felter	Beskrivelse
Navn på komponent	Navnet på komponenten.
Hendelseskode for varsel	Viser varselkode.
Varselhendelse	Viser navnet på varselhendelsen.
Oppstod	Viser dato og klokkeslett for når en hendelse har inntruffet.
Avskjedige	Lar deg avvise et varsel.
Undertrykke dupliserte hendelser	Den brukes til å undertrykke dupliserte varslinger for samme hendelse i den konfigurerte perioden.
E-postemne	Beskriver hva en e-post handler om.

Mottakers e-post	Mottakers e-postadresse.

Kampanje Monitor

Kampanjevarsler er utformet for å sende ut varsler til administratorer om kontaktrelatert statistikk for valgte kampanjer. Dette hjelper administratorene med å iverksette korrigerende tiltak og holde programmet i en sunn tilstand. Sørg for at delene Innstillinger, E-postinnstillinger og Appovervåking er fullstendige for å motta excepsjonsvarsler. Hvis konfigurasjonene ikke er fullført, fylles det bare ut nummer som er relatert til kontakter.

Du kan velge tidssonen du vil at resultatet av Campaign Monitor skal bli for. Velg tidssonen fra rullegardinlisten, hvis listen er synlig. Programmet konverterer dato/klokkeslett basert på tidssonen valgt av brukeren, og gjengir resultatet av Campaign Monitor. Dette er en valgfri konfigurasjon. Egenskapen IsTimeZoneRequiredForFilter *må settes til true i filen Web.config* for tjenesten for å få Campaign Monitor-res- ult etter tidssone.

Hvis brukeren for eksempel velger GMT som tidssone og serveren er i tidssonen IST, viser rapporten data fra 0530, siden dette tilsvarer 00,00 GMT.

1. Naviger **til** Varsler> **kampanje**.
2. **Velg kampanjer** og **tidssoner**.
3. Klikk **Vis oppføringer** , se skjermresultatene.
4. Klikk **Eksporter** for å laste ned dataene til en Excel-arbeidsbok.
5. Velg det bestemte tidsrommet der du vil at varsler skal publiseres. Den første kolonnen viser alltid gjeldende tidsluke, og ruller du til høyre, kan du flytte til tidligere tidsluker. Du kan se unntakene i 15- eller 30-minutters spor og 1- eller 2-timers spor.
6. Bruk om nødvendig søkealternativet for å finne en bestemt kampanjeoppføring.
7. Data som inneholder unntak, er uthevet i rød bakgrunn. Dessuten viste varslingsikonet på applikasjonsoverskriften antall unntak. Kampanjenavn-kolonnen identifiserer også kampanjer som har varsler med en advarsel før kampanjenavnet.
8. Klikk på nummeret som vises i en celle i rutenettet for å åpne unntaksvinduet. Bare de 50 beste unntakene er oppført. Klikk på **knappen VIS ALLE POSTER** for å se hele listen.

Felter

Felt	Beskrivelse
Kampanjenavn	Navnet på kampanjen
Lastet opp	Antall opplastede kontakter
Levert	Antall leverte kontakter
Behandlet	Antall behandlede kontakter

Prognose for kampanje

Kampanjeprognose er en funksjon der programmet viser prognosen for kontaktene som kan ringes ut eller blokkeres i løpet av de neste tre timene. Siden Kampanjeprognose viser to faner – Prognose for kontaktlevering og Prognose for kontaktutelukkelse.

Leveringsprognose for kontakt

Leveringsprognose for kontakt viser prognosen for mulig antall kontakter som kan ringes ut i løpet av de neste tre timene, fra forrige tilgjengelige eller oppdaterte tidspunkt. Prognosen presenterer dataene delt inn i 15-minutters intervaller.

1. Naviger **til Varsler>** Kampanjeprognose **>** Leveringsprognose **for**kontakt.
2. Velg tidssonen du vil ha prognosedataene for kontaktleveranse for. Programmet konverterer dato/klokkeslett basert på tidssonen valgt av brukeren, og gjengir prognosedataene for kontaktlevering. Dette er en valgfri konfigurasjon. Egenskapen IsTimeZoneRequiredForFilter må settes til true i filen Web.config for tjeneste for å få Prognose for kontaktlevering etter tidssone.

   Hvis brukeren for eksempel velger GMT som tidssone og serveren er i tidssonen IST, viser rapporten data fra 0530, siden dette tilsvarer 00,00 GMT.
3. **Kontaktleveringsprognose** viser nye kontakter som er tilgjengelige for levering, under Ny-kolonnen for hver oppførte kampanje. Under kolonner angitt med tid i 15-minutters intervaller, viser programmet antall kontakter som er planlagt levert i henhold til den konfigurerte Contact Selec- tion Strategy (CSS).
4. Utvid hver **kampanje** for å se CSS-klok oppdeling av kontakter som leveres for hvert tidsintervall. Kontakter telles bare én gang mot det første vilkåret, selv om de tilfredsstiller flere betingelser.

   Anta for eksempel at du laster opp én enkelt kontakt som oppfyller to betingelser – betingelse 1 og krydder 2 Hvis denne kontakten oppfyller begge betingelsene, teller leveringsprognosen denne kontakten bare mot den første betingelsen. Selv om denne kontakten også tilfredsstiller det andre vilkåret, vises tellingen mot den andre betingelsen som null.

Prognose for utelukkelse av kontakt

Prognose for utelukkelse av kontakt viser en oppsummert prognose for mulig antall kontakter som kan utelukkes fra å bli ringt ut i løpet av de neste tre timene, fra forrige tilgjengelige eller oppdaterte tidspunkt.

1. Naviger **til Varsler>** Kampanjeprognose **>** Prognose **for**ekskludering av kontakter.
2. Velg tidssonen du vil ha prognosedataene for kontaktekskludering for. Programmet konverterer dato/klokkeslett basert på tidssonen valgt av brukeren, og gjengir prognosedataene for kontaktutelukkelse. Dette er en valgfri konfigurasjon. Egenskapen IsTimeZoneRequiredForFilter må settes til true i filen Web.config for tjeneste for å få resultatet av Prognose for kontaktutelukkelse etter tidssone.

   Hvis brukeren for eksempel velger GMT som tidssone og serveren er i tidssonen IST, viser rapporten data fra 0530, siden dette tilsvarer 00,00 GMT.
3. Velg kampanjen for å se kampanjespesifikke data.
4. Klikk **på Eksporter** for å laste ned prognoserapportene for kontaktutelukkelse.

Felter

Felter	Beskrivelse
Kampanjenavn	Navnet på kampanjen.
Totalt antall kontakter	Totalt antall åpne kontakter ved dagens begynnelse. Disse kontaktene inkluderer ferske og planlagte kontakter. Disse tallene økes når nye kontakter lastes opp. og ikke reduseres når kontakter ringes ut / flyttes / status endres fra åpen. De konfigurerte prediksjonstimene har ingen betydning for dette tallet.
Åpne kontakter	Det samlede antallet kontakter som er tilgjengelige for å bli oppringt til den tilsvarende kampanjen. Disse kontaktene inkluderer ferske og planlagte kontakter. Denne kolonnen er delt inn i følgende: **Totalt** – Viser totalt antall åpne kontakter for kam-paignen. Antallet endres dynamisk - øker når takter lastes opp / planlegges på nytt og reduseres når det ringes ut / lukket eller status endret fra åpen. **Lastet opp i dag** - Viser antall åpne kontakter som er lastet opp i løpet av gjeldende dag for kampanjen.
Tilgjengelige kontakter	Antall åpne kontakter som kan ringes ut eller de neste tre timene. Merk: Kolonneoverskriften inneholder varigheten som er konfigurert i tjenestekomponentens web.config-egenskap Exclu- sionPredictionInHours. Hvis timene som er konfigurert her, er to, vises hodet som Tilgjengelige kontakter for de neste 2 timene. **Totalt** – Viser totalt antall åpne kontakter for kampanjen som skal ringes ut for gjeldende dag.

	Lastet opp i dag - Viser antall åpne kontakter som er

	lastet opp i løpet av inneværende dag for å bli ringt ut samme dag for kampanjen.
Kontakt blokkert	Liste over blokkerte kontakter.
Statlig lov	Viser antall kontakter for kampanjen som er blokkert av delstatsloven.
Ikke ring	Viser antall kontakter for kampanjen som er blokkert av DNC (ikke ring).
Nasjonal Ikke ring	Viser antall kontakter for kampanjen som er blokkert av NDNC (National Do Not Call).
Leverte kontakter	Liste over totalt antall leverte kontakter
Strategi for kontaktvalg (CSS)	Viser antall kontakter for kampanjen som er blokkert av CSS-betingelser.
Frisk	Viser antall nye kontakter for kampanjen som venter på å bli ringt ut for gjeldende dag.
Planlegge	Viser antall planlagte kontakter for kampanjen som venter på å bli ringt ut for gjeldende dag.
Estimert fullføringstid	Dette er beregnet fullføringstid for alle oppringbare kontakter i kampanjen som skal ringes ut. Dette beregnes basert på tidligere historiske og nåværende data om totale behandlede poster og total varighet behandlet. Merknader: ETC og fullføringsprosent gjelder ikke for kampanjer med delt liste. Kampanjer som har lister utover prognosetimene, vises bare i ekskluderingsrapporten hvis de er i utføringstilstand eller anses å være i utføringstilstanden i prognosetimene.
Fullføringsprosent	Prosentandelen kontakter som ble oppringt (fra det kampanjespesifikke totale antallet opplastede kontakter) for kampanjen. Formelen er (Fullførte kontakter * 100) / Totalt antall kontakter. Totalt antall kontakter beregnes ved hjelp av følgende formel: *TotalKontakter = Antall(Åpen) + Antall(Lukket) + Antall(Annet)*

Redskapene

Verktøy-menyen inneholder samtaleopptaksmodulen og fjernings- og arkivmodulen.

Samtaleopptak lar brukere søke etter og få tilgang til opptakene av hver tilkoblede samtale. For mer informasjon, klikk her.

Verktøyet Purge and Archive hjelper brukere med å tømme leierdatabasene automatisk. Dette verktøyet eliminerer behovet for kjedelig manuelt arbeid knyttet til slike aktiviteter. Over en periode, etter hvert som bruken av programmet øker, øker størrelsen på databasen eksponentielt. For mer informasjon, klikk her.

Tøm og arkiver

Verktøyet Purge and Archive hjelper brukere med å fjerne datafilene fra databasene automatisk. Dette verktøyet bidrar til å unngå det kjedelige manuelle arbeidet som er involvert i slike aktiviteter. Når du tømmer en database, fjernes dataene du angir, fra databasen. Etter at dataene er slettet, kan de ikke gjenopprettes.

Når bruken av programmet øker, øker også størrelsen på databasen eksponentielt. For å holde denne datastørrelsen i sjakk for å unngå ytelsesproblemer, er det viktig at vi har en robust datalagringsplan. Verktøyet Purge and Archive er et renseverktøy som hjelper deg med å nå målene for datalagringsplanen din. Ved hjelp av verktøyet Purge and Archive kan du bare rense dataene fra databasene dine eller i tillegg arkivere de rensede dataene.

Du kan fjerne og arkivere datafiler. Hvis du velger å arkivere de slettede dataene, velger du blant følgende:

- **Arkiver på en Amazon S3-bøtte eller på en delt stasjon** - Dataene lagres som en kommaseparert fil (CSV). Filnavnkonvensjonen som følges, er <TableName>_<PurgeDate i ÅÅÅÅMMDD-format>. Du kan for eksempel AuditTrail_20210326.
- **Arkiver på en annen MS SQL database** - Du må først opprette en database på MS SQL og bruke dette databasenavnet til å konfigurere arkivinnstillingene.

Innstillinger

1. Naviger **til Innstillinger** og sørg for at **Fjern** er satt til **På**. Brukere kan ikke TURN denne AV.
2. Sett Arkiv-bryteren til **AV** hvis du ikke vil at de slettede dataene skal arkiveres.

   Merk: Hvis du TURN Arkiv-bryteren AV, fjerner verktøyet de rensede dataene permanent fra databasen. Du vil ikke kunne få tilgang til rensede data.
3. Velg riktig **arkivtype**. For mer informasjon, se "Arkivtype" på side 184.
4. Velg en **Tidsplan** for fjerningsaktiviteten fra **Daglig**, **Ukentlig** og **Månedlig**.
   a. Daglig – Programmet tømmer databasen ved konfigurert start- og sluttidspunkt én gang daglig.

      Merk: Hvis du velger Daglig plan, fyller du ut feltet Utelatte dager - dette er valgfritt.
   b. Ukentlig – Programmet tømmer databasen ved de konfigurerte start- og sluttidspunktene én gang i uken. Hvis du velger denne kjøretypen, velger du en ukedag for å tømme databasen.

c. Månedlig - Programmet konfigurerer databasen på det konfigurerte tidspunktet én gang i måneden. Hvis du velger dette alternativet, kan du velge Slutten av måneden for å fjerne dataene på den siste kalenderdagen i måneden mellom de konfigurerte start- og sluttidspunktene. Hvis du vil at fjerningen skal skje på en bestemt dato hver måned, velger du alternativet Dato og velger en dato for fjerningsaktiviteten.

   Merk: Hvis du velger alternativet Dato og velger en dato som ikke gjelder for en bestemt måned, hoppes fjerningsaktiviteten over for den måneden. Hvis du for eksempel velger 30 som dato, hoppes det over fjerningsaktiviteten for februar.

5. Velg et **starttidspunkt** for fjerningsaktiviteten.
6. Velg et **sluttidspunkt** for fjerningsaktiviteten. Fjerningsaktiviteten avsluttes ved det konfigurerte sluttidspunktet, selv om det finnes poster som venter på fjerning. Disse gjenværende postene tas opp for sletting ved neste planlagte tømmingstidspunkt.
7. Velg de **utelatte dagene**. Ved hjelp av feltet Utelatte dager kan du konfigurere ukedagene når du ikke vil at programmet skal utføre fjerningsaktiviteten (eller fjerning og arkivering). Dette bidrar til å beholde dataene for dager som er ekskludert fra fjerning. Dette er et valgfritt felt. Du kan velge flere dager.
8. Klikk på **Lagre**.

Tabell Grupper

Tabellgrupper er delen der alle transaksjonstabeller (bare de som kan renses) er oppført. Kjerne- og rapporteringstabellene er oppført i separate faner. Tilgjengelige tabeller i både Kjerne- og Rapportering-delen er oppført av fjerningsverktøyet. Hvis en tabell / et felt blir lagt til / slettet i en fremtidig oppdatering, håndterer installasjonsprogrammet for oppdateringen dette - manuell inngrep er ikke nødvendig.

Endring i datatype (for eksempel fra int til varchar) og endring av feltstørrelse håndteres ikke av verktøyet for rensing og arkivering. Du må manuelt kjøre et skript (i arkivdatabasen) levert av Services-teamet - dette skriptet endrer datatypen før du starter neste planlagte fjerningsaktivitet.

Tabellgruppe viser følgende parametere:

Felt	Beskrivelse
Tabellnavn	Navnet på tabellen som er tilgjengelig for fjerning. Tabellikonet foran tabellnavnet er oransje hvis det er en brukerdefinert tabell, og grått hvis det er en systemtabell. Du kan ikke deaktivere Tøm for en systemtabell - fjerningsprosessen er obligatorisk i henhold til konfigurasjonen.
Beskrivelse	Beskrivelse av dataene som er lagret i tabellen
Dager for oppbevaring	Antall dager dataene skal oppbevares i den bestemte tabellen. Verktøyet for sletting og arkivering fjerner data som er eldre enn antallet oppbevaringsdager som er konfigurert her. Hvis du for eksempel har konfigurert 100 dager, blir data som er eldre enn 100 dager, slettet (og arkivert hvis de er konfigurert). De

	rensede og arkiverte dataene er ikke tilgjengelige for bruk

	(rapportering eller andre) når den er fjernet fra databasetabellen. Hvis du konfigurerer 0 (null) dager som Oppbevaring, fjernes alle poster som ligger i databasen i det konfigurerte fjerningsvinduet, fra databasen. Tabellgruppen leveres med en standard verdi for oppbevaringsdager på 365 dager.
Arkiv	Hvis du har valgt å arkivere dataene dine i delen vanlige innstillinger, kan du velge ikke å arkivere bestemte tabeller her. Hvis du har valgt IKKE å arkivere dataene dine i den vanlige Sett-tings-delen, vil ikke tabelldataene arkiveres hvis du slår på Arkiv-bryteren PÅ i denne delen.
Utrenskning	Du har ikke noe alternativ til TURN av rensing under delen vanlige innstillinger. Du kan fremdeles velge ikke å slette data fra bestemte tabeller. TURN Fjerningsbryteren AV (for den bestemte tabellen) for bestemte tabeller. Dette sikrer at dataene i denne tabellen ikke fjernes, selv om de er eldre enn de definerte oppbevaringsdagene.
Arkiver oppbevaringsdager	Dette er antall dager med oppbevaring av de arkiverte dataene. Dette er forskjellig fra oppbevaringsdagene i Sl. 3 ovenfor. Hvis du for eksempel har nevnt 365 dagers data som skal beholdes, beholdes disse dataene. Archive Retention Days beholder disse sikkerhetskopierte dataene i det angitte antallet dager.
Arkiv Purge	TURN denne bryteren PÅ hvis du ønsker å rense de 'arkiverte' dataene etter arkivoppbevaringsdagene.
Handlinger	Den lar deg redigere oppbevaringsdager, TURN AV eller PÅ arkivering og / eller rensing, endre arkivoppbevaringsdager og TURN PÅ / AV arkivrensing. Klikk Lagre i redigeringsmodus for å lagre endringene, eller Avbryt for å tilbakestille endringene.

Prosessovervåking

Prosessovervåking-delen av verktøyet Tøm og arkiver viser fremdriften for fjernings- og arkiveringsaktiviteten.

Felt	Beskrivelse
Type	Type tabell som fjernes, det vil si kjerne eller rapportering
Starttid for aktivitet	Starttid for fjernings- og arkiveringsaktiviteten
Aktivitetens sluttid	Sluttid for fjernings- og arkiveringsaktiviteten
Status	Fjerningsstatus **Pause** angir at fjernings- og arkiveringsaktiviteten er midlertidig stanset på grunn av at den konfigurerte sluttiden er nådd. Denne statusen indikerer også at rense- og arkiveringsaktiviteten ikke er

	fullført - det er gjenværende

	poster som skal renses og arkiveres. Aktiviteten starter på nytt ved neste konfigurerte starttidspunkt, og tømmer postene som er eldre i henhold til de konfigurerte oppbevaringsdagene. **Suksess** indikerer at alle poster er renset (og arkivert, hvis konfigurert). **Mislykket** angir at verktøyet for fjerning eller arkivering mislyktes. Se komponentloggene for PurgeArchive for å feilsøke.
Poster som påvirkes	Antall poster som er renset (og arkivert, hvis konfigurert) som en del av denne fjerningsaktiviteten. Hvis antallet poster i en tabell er svært stort, utfører verktøyet for fjerning og arkivering aktiviteten batchmessig, der hver bunke inneholder et forhåndskonfigurert antall poster om gangen. Dette nummeret er angitt i egenskapen PurgeBatchSize (PurgeBatchSize) for PurgeArchive-web.- konfigurasjonsfilen.
Statusdetaljer	
Pågår	Anta at det er 50 000 poster i en tabell. Postene er renset i 5 iterasjoner på 10.000 hver. Inntil den siste iterasjonen er fullført og alle postene er fjernet, vises statusen Pågår.
Vellykket	Hvis det er 50 000 poster i en tabell, og alle postene fjernes (alle gjentakelser), er statusen Fullført.
Midlertidig stanset	En tabell inneholder 50 000 poster og krever 5 gjentakelser av 10 000 poster hver for å bli renset. De tre første iterasjonene er fullført. Ved det konfigurerte sluttidspunktet stoppes fjerningsaktiviteten når det fjerde settet fjernes. Statusen merkes som Midlertidig stanset. De resterende 20 000 postene blir slettet når neste starttidspunkt for fjerningsaktiviteten er nådd.
Mislykket	En tabell inneholder 50 000 poster, og blir renset i fem iterasjoner på 10 000 hver. Hvis den første iterasjonen er en suksess, og den andre iterasjonen mislykkes av en eller annen grunn (for eksempel databasefeil), merkes fjerningsaktiviteten som Feil. Se loggene og feilsøk.

Tøm filkonfigurasjon

Konfigurasjonen Tøm filer hjelper deg med å konfigurere fjerningsinnstillingene for arkiverte filer. Programmet legger dataene til de ulike databasetabellene og lagrer noen filer på daglig basis eller med konfigurerte intervaller til sep-arate mapper. Disse filene kan inneholde data for opplasting av kontaktfiler, feildata for kontaktfiler og så videre. Disse filene kan vokse i antall og størrelse og oppta diskplass, noe som bremser systemet. Dette strider mot den optimale datalagringsplanen. Bruk Purge Files Configuration til å administrere filer og lagringsplass optimalt. Naviger til delen Purge Files Configuration for å åpne rutenettet som inneholder konfigurasjonene som allerede er i bruk.

Hvis du vil ha mer informasjon, se Konfigurasjon av fjerningsfil.

Tøm filkonfigurasjon

Du kan legge til følgende innstillinger:

- Tøm filer
- Tøm filinnstillinger

Legg til Purge Files

Funksjonen Purge Files lar deg konfigurere steder der de rensede dataene er lagret, for eksempel en lokal stasjon, en delt stasjon eller en Amazon S3-bøtte.

1. Skriv inn en **beskrivelse av** fjerningsmappen.
2. Skriv inn en **fjerningsmappetype**. De tilgjengelige alternativene er **Lokal**, **S3** og **Delt stasjon**.
   a. Skriv inn banen til den **lokale** mappen der filene skal renses.
   b. **Velg Amazon S3** hvis filene dine er lagret i en Amazon S3-bøtte. Velg S3-innstillingene fra rullegardinmenyen. Se Tømme filinnstillinger. Merk av for Arkiver S3-innstillinger hvis du vil lagre disse innstillingene i et arkiv. **I feltet S3-bane** velger du S3-mappebanen eller nevner URL-adressen til S3-mappen.
   c. **Velg den delte stasjonen** hvis filene dine er lagret på en delt stasjon. Hvis du velger delt stasjon, velger du SharedDrive-innstillingene fra rullegardinlisten. Se Tømme filinnstillinger. Aktiver avkrysningsruten **Arkiver delte stasjonsinnstillinger** hvis du vil lagre disse innstillingene i et arkiv. **I feltet Delt stasjonsbane** velger du mappebanen til den delte stasjonen.

      Merk: Når du angir banen, må du ikke ta med skråstrek/omvendt skråstrek i begynnelsen. Hvis du for eksempel krever at dataene skal arkiveres i arkivmappen på maskinen med adressen 172.20.3.74, oppgir du IP adressen som 172.20.3.74 IP og Path as Archive. Hvis du bruker en undermappe under Arkiv, angir du den riktige banen – Archive\PurgeData.
   d. **Velg Google Cloud Storage** hvis filene dine er lagret i Googles skylagring. Hvis du velger delt disk, velger du innstillingene **for** Google Cloud Storage fra rullegardinlisten. Se Tømme filinnstillinger. Aktiver avkrysningsruten **Arkiver Google Disk-lagringsinnstillinger** hvis du vil lagre disse innstillingene i et arkiv. **I feltet Bøttebane** velger du banen til samlingsmappen.
3. Aktiver avmerkingsboksen **Aktiver** undermappe hvis du vil fjerne de arkiverte filene i alle undermappene under hovedmappen.
4. Velg eller angi antall **oppbevaringsdager**.
5. Hvis du velger å fjerne de arkiverte filene, merker du av for Fjern aktivering **.**
6. Klikk på **Lagre**.

Legg til innstillinger for rensing av fil

Purge File Settings-konfigurasjonen lar deg spesifisere alle tilgangsdetaljer (steder og legitimasjon) om filplasseringene dine - Amazon S3-bøtte eller delt stasjon - på en felles side. Du kan deretter referere til disse settene på siden Tøm fil. Dette sparer deg for tiden det tar å angi alle autentiseringsdetaljene for hver fjerningsaktivitet. Alle konfigurerte innstillinger vises når du navigerer til siden.

1. Naviger **til Legg til Purge File Settings** og skriv inn innstillingsnavnet .
2. Velg riktig **innstillingstype**.
3. Hvis innstillingstypen er **S3**, skriver du inn AWS-tilgangsnøkkel, AWS hemmelig nøkkel, AWS-regionendepunkt, KMS-nøkkel og kryptering på serversiden. Velg KMS Encrypt hvis du vil at dataene skal krypteres ved hjelp av AWS 'KMS-kryptering.
4. Hvis innstillingstypen er **Delt stasjon**, skriver du inn IP adressen, bruker-ID-en og passordet.
5. Hvis innstillingstypen er **Google Cloud Storage**, skriver du inn Kontotype, Privat nøkkel og Klient-e-postadresse.
6. Klikk på **Lagre**.

Rediger innstillinger for Tøm fil eller Tøm fil

1. Velg innstillingene for Purge File eller Purge File og klikk **på Rediger-ikonet** under **Action** Tab.
2. Oppdater detaljene, og klikk **Lagre**.

Slett innstillinger for tømming av fil eller sletting av fil

1. Velg Purge File eller Purge File Settings og klikk **Slett-ikonet** under **Action** Tab.
2. Klikk **OK** i bekreftelsesvinduet.

Arkiv Type

Campaign Manager har følgende arkivtyper:

Amazon S3 bøtte arkiv type

1. Naviger til Innstillinger **Tab og kontroller at Tøm-bryteren** er satt til På. Brukere kan ikke TURN denne AV.
2. Aktiver Arkiv-bryteren AV hvis du ikke vil at de slettede dataene skal arkiveres.

   Merk: Hvis du TURN Arkiv-bryteren AV, fjerner verktøyet de rensede dataene permanent fra databasen. Du vil ikke kunne få tilgang til rensede data.

3. **Velg arkivtypen** som Amazon S3.
4. Skriv inn S3-URL-adressen som lagrer de arkiverte dataene dine. Opprett en egen mappe på Amazon S3-bøtten for de arkiverte dataene, og konfigurer den mappen i S3 URL-feltet.
5. Skriv inn endepunktet **for AWS-regionen**. Dette er regionen som AWS S3-bøtta din befinner seg i.
6. Skriv inn AWS-tilgangsnøkkelen . Dette er nøkkelen til å få tilgang til AWS S3-bøtta. Tilgangsnøkler brukes til å signere forespørslene du sender til Amazon S3. AWS validerer denne nøkkelen og gir tilgang. Du bruker tilgangsnøkler til å signere API forespørsler du sender til AWS.
7. Skriv inn **Amazon AWS KMS Encrypt** (Key Management Service). Du kan angi verdien som sann eller usann. Hvis angitt som sant, krypterer dette data som er lagret på S3-bøtta.
8. Skriv inn AWS hemmelig **nøkkel**. Dette er den hemmelige nøkkelen (som passordet) for AWS tilgangsnøkkel konfigurert i punkt 5 ovenfor. Kombinasjonen av en tilgangsnøkkel-ID og en hemmelig tilgangsnøkkel kreves for godkjenning.
9. Skriv inn kryptering **på**serversiden. Dette er krypterings-/dekrypteringsnøkkelen, som definerer at de rensede dataene krypteres ved hjelp av AWS' Key Management System (KMS)-kryptering.
10. Skriv inn KMS-nøkkelen . Dette er nøkkelen til å dekryptere dataene på S3-bøtte.

Arkivtype for delt stasjon

1. **Velg arkivtypen** som **delt stasjon**.
2. Skriv inn **IP** adressen eller vertsnavnet **til** enheten som lagrer de arkiverte dataene.
3. Skriv inn bruker-ID-en til brukeren som har tilgang til stasjonen ovenfor, for å lagre dataene. Dette bør være en kombinering av domene og brukernavn. For eksempel <domene>\BrukerID.
4. Skriv inn passordet for at brukeren skal få tilgang til den delte stasjonen.
5. Skriv inn banen på den delte stasjonen der dataene dine skal arkiveres.

   Merk: Når du angir banen, må du ikke ta med skråstrek/omvendt skråstrek i begynnelsen. Hvis du for eksempel krever at dataene skal arkiveres i arkivmappen på maskinen med adressen 172.20.3.74, oppgir du IP adressen som 172.20.3.74 IP og Path as Archive. Hvis du bruker en undermappe under Arkiv, angir du den riktige banen - Archive\PurgeData.

Type databasearkiv

1. **Velg arkivtypen** som **Database**.
2. Velg en godkjenningstype fra følgende:
   a. **SQL Autentisering**: Dette er en typisk autentisering som brukes for ulike databasesystemer, og består av et brukernavn og et passord. Selvfølgelig kan en forekomst av SQL Server ha flere brukerkontoer (ved hjelp av SQL autentisering) med forskjellige brukernavn og passord. I

delte servere der forskjellige brukere skal ha tilgang til forskjellige databaser, er SQL autentisering foretrukket. SQL Godkjenning kreves også når en klient (ekstern datamaskin) kobler til en forekomst av SQL-serveren på en annen datamaskin enn den klienten kjører på.

b. **Windows-godkjenning**: Når du åpner SQL serveren fra samme datamaskin. Den er installert på, blir du normalt ikke bedt om å skrive inn brukernavn og passord. Med Windows-godkjenning vet SQL-servertjenesten allerede at noen er logget på operativsystemet med den godkjente legitimasjonen. Servertjenesten SQL bruker denne legitimasjonen til å slippe brukeren inn i databasene. Selvfølgelig fungerer dette så lenge klienten ligger på samme datamaskin som SQL-serveren, eller så lenge tilkoblingsklienten samsvarer med Windows-legitimasjonen til serveren. Windows-godkjenning brukes ofte som en mer effektiv måte å logge på en SQL-serverforekomst uten å skrive inn et brukernavn og et passord. Når flere brukere er involvert, eller eksterne tilkoblinger etableres med SQL-serveren, bør SQL-godkjenning brukes.

3. Skriv inn **IP** adressen til enheten som har databasen som lagrer arkiverte data.
4. Skriv inn **portnummeret** som kommuniserer med databasen som lagrer de arkiverte dataene.
5. Skriv inn databasenavnet . Opprett en database via SQL Studio for å arkivere de rensede dataene. Skriv inn databasenavnet i dette feltet.
6. Skriv inn **bruker-ID** og **passord** for brukeren som har tilgang til databasen.

Arkivtype av Google Lagringstype

1. **Velg arkivtypen** som **Google Cloud Storage**.
2. Velg en godkjenningstype fra følgende:
   a. **SQL Autentisering**: Dette er en typisk autentisering som brukes for ulike databasesystemer, og består av et brukernavn og et passord. Selvfølgelig kan en forekomst av SQL Server ha flere brukerkontoer (ved hjelp av SQL autentisering) med forskjellige brukernavn og passord. På delte servere der ulike brukere skal ha tilgang til ulike databaser, foretrekkes SQL autentisering. SQL Godkjenning kreves også når en klient (ekstern datamaskin) kobler til en forekomst av SQL-serveren på en annen datamaskin enn den som klienten kjører på.
   b. **Windows-godkjenning**: Når du får tilgang til SQL serveren fra samme datamaskin som den er installert på, blir du vanligvis ikke bedt om å skrive inn brukernavn og passord. Med Windows-godkjenning vet SQL-servertjenesten allerede at noen er logget på operativsystemet med den godkjente legitimasjonen. Servertjenesten SQL bruker denne legitimasjonen til å slippe brukeren inn i databasene. Selvfølgelig fungerer dette så lenge klienten ligger på samme datamaskin som SQL-serveren, eller så lenge den tilkoblede klienten samsvarer med Windows-legitimasjonen til serveren. Windows-godkjenning brukes ofte som en mer venient måte å logge på en SQL-serverforekomst uten å skrive inn et brukernavn og et passord.

Når flere brukere er involvert, eller eksterne tilkoblinger opprettes med SQL-serveren, bør SQL-godkjenning brukes.

3. Skriv inn arkivbøttebanen . Dette er banen på Google Cloud Storage der applikasjonen lagrer de arkiverte dataene.
4. Skriv inn kontotypen . Dette er kontotypen som brukes til å få tilgang til Google Cloud Storage. Bruk ser- vice_account som standard kontotype.
5. Skriv inn klientens **e-postadresse**. Dette er e-postadressen til Google Cloud Platform-klientkontoen som brukes til å få tilgang til Google Cloud Storage.
6. Skriv inn den private nøkkelen . Dette er den private nøkkelen til Google-kontoen for å få tilgang til Google Cloud Storage for å plassere de arkiverte dataene.

Felter

Felter	Beskrivelse
URL-adresse for S3	URL som lagrer arkiverte data
AWS-regionens sluttpunkt	Region som AWS S3-bøtta din befinner seg i
AWS-tilgangsnøkkel	Dette er nøkkelen til å få tilgang til AWS S3-bøtta. Tilgangsnøkler brukes til å signere forespørslene du sender til Amazon S3. AWS validerer denne nøkkelen og gir tilgang. Du bruker tilgangsnøkler til å signere API forespørsler du sender til AWS.
Amazon AWS KMS-kryptering	Sett dette som sant eller usant. Hvis angitt som sant, krypterer dette data som er lagret på S3-bøtta.
AWS hemmelig nøkkel	Dette er den hemmelige nøkkelen (som passordet) for AWS tilgangsnøkkel konfigurert i punkt 5 ovenfor. Kombinasjonen av en tilgangsnøkkel-ID og en hemmelig tilgangsnøkkel kreves for godkjenning.
Kryptering på serversiden	Dette er krypterings-/dekrypteringsnøkkelen, som definerer at de rensede dataene krypteres ved hjelp av AWS' Key Management System (KMS)-kryptering.
KMS-nøkkel	Dette er nøkkelen til å dekryptere dataene på S3-bøtte
Planlegge	Definerer tidsplanen for fjerningsaktiviteten.
Ekskluderte dager	Ved hjelp av feltet Utelatte dager kan du konfigurere ukedagene når du ikke vil at programmet skal utføre fjerningsaktiviteten (eller fjerning og arkivering). Dette bidrar til å beholde dataene for dager som er ekskludert av rensing. Dette er et valgfritt felt. Du kan velge flere dager.
IP adresse eller vertsnavn	IP adressen eller vertsnavnet til enheten som lagrer arkiverte data
Bruker-ID	Bruker-ID til brukeren som får tilgang til stasjonen ovenfor for å lagre dataene. Dette bør være en kombinasjon av domene og

	brukernavn.

Passord	Passord for at brukeren skal få tilgang til den delte stasjonen
Sti	Banen til delt stasjon der data må arkiveres
SQL-godkjenning	Dette er en typisk autentisering som brukes for ulike databasesystemer, og består av et brukernavn og et passord. Selvfølgelig kan en forekomst av SQL Server ha flere brukerkontoer (ved hjelp av SQL authen-tication) med forskjellige brukernavn og passord. På delte servere der forskjellige brukere skal ha tilgang til forskjellige databaser, foretrekkes SQL-autentisering. SQL Autentisering er også nødvendig når en klient (ekstern datamaskin) kobler til en forekomst av SQL-serveren på en annen datamaskin enn den som klienten kjører på.
Windows-godkjenning	Når du får tilgang til SQL serveren fra den samme datamaskinen den er installert på, blir du normalt ikke bedt om å skrive inn brukernavn og passord. Med Windows-godkjenning vet SQL-servertjenesten allerede at noen er logget på operativsystemet med den godkjente legitimasjonen. Servertjenesten SQL bruker denne legitimasjonen til å slippe brukeren inn i databasene. Selvfølgelig fungerer dette så lenge klienten ligger på samme datamaskin som SQL-serveren, eller så lenge den tilkoblede klienten samsvarer med Windows-legitimasjonen til serveren. Windows-godkjenning brukes ofte som en mer praktisk måte å logge på en SQL-serverforekomst uten å skrive inn et brukernavn og et passord. Når flere brukere er involvert, eller eksterne tilkoblinger etableres med SQL-serveren, bør SQL-godkjenning brukes.
Arkiv bøtte bane	Dette er banen på Google Cloud Storage der applikasjonen lagrer de arkiverte dataene.
Kontotype	Dette er kontotypen som brukes til å få tilgang til Google Cloud Storage. Bruk service_account som standard kontotype.
Klient E-post	Dette er e-postadressen til Google Cloud Platform-klientkontoen som brukes til å få tilgang til Google Cloud Storage. 8. Skriv inn den private nøkkelen.
Privat nøkkel	Dette er den private nøkkelen til Google-kontoen for å få tilgang til Google Cloud Storage for å plassere de arkiverte dataene.

Kontroll Agent Desktop

Control Agent Desktop er et omfattende nettbasert agentprogram som gjør det mulig for kontrollagenter å utføre ettklikksoperasjoner for å administrere kontakter som ikke er samtykke, under manuell oppringing. Kontrollagenter kan velge én eller flere kampanjer for å filtrere kontakter uten samtykke på Kontroll Agent Desktop for manuell klikking. I tillegg gir den ytelsesrapporter som gir øyeblikksbilder av viktige beregninger. Hvis en operatør er valgt for gruppen eller tilstandsgruppen for ikke-samtykke, mottar kontrollagenten kontaktnummeret som skal klikkes på skrivebordet.

Merk: Hvis kampanjer som er tilordnet til kontrollagenten, fjernes, eller hvis en ny kampanje er tilordnet agenten, gjenspeiles ikke oppdateringer i Control Agent Desktop. Brukeren må logge på på nytt for å vise oppdateringene.

Tilgjengelige filtre

Følgende filtre er tilgjengelige:

- Alle – Viser alle kontaktene.
- Normale kontakter – Viser kontaktene som ikke er merket som tilbakeringingskontakter.
- Tilbakeringingskontakt – Viser kontaktene som er merket som tilbakeringingskontakter.
- Foretrukne kampanjer - Lar deg velge flere kampanjer. Den filtrerer kontaktene basert på de valgte kampanjene.

Pålogging

Utfør følgende trinn for å logge på Control Agent Desktop:

1. Gå til påloggingssiden Kontroll Agent Desktop. URL leveres med applikasjonspakke.
2. Skriv inn bruker-ID og passord som fulgte med pakken. Hvis du vil legge til en kontrollagent, kan du se Brukere.

Agenttilstand

Tilgjengelighetstilstanden kalles agenttilstedeværelse og angir en tilstand som Klar, Ikke klar og så videre. Control Agent endrer arbeidsmodusene manuelt fra Klar til Ikke klar og omvendt. Følgende agenttilstander er tilgjengelige:

- Klar – Agenten er tilgjengelig for å ta imot anrop. Hvis agenten ikke besvarer et anrop innen konfigurert varighet, tilbakekalles anropet og rutes til neste tilgjengelige agent.
- Ikke klar – Agenten er for øyeblikket ikke tilgjengelig for å ta imot anrop. Programmet ruter ikke anrop til denne agenten og ruter anropet til neste tilgjengelige agent.

Hvis du vil endre tilstanden, klikker du på rullegardinlisten Tilstand øverst til høyre på siden og velger riktig tilstand.

Logg ut

Klikk på rullegardinlisten Tilstand øverst til høyre på siden, og velg **rullegardinlisten Logg ut** fra.

Rapporter

Kontroll Agent Desktop viser dataene for den siste timen. Rapporten viser følgende data:

- Ytelse - prosentandel av total kontakt akseptert av totalt antall kontakter presentert siste time.
- Effektivitet - prosentandel av totalt antall kontakter akseptert per minutt.
- Antall tilordnede kampanjer – totalt antall kampanjer tilordnet til en agent.
- Antall kampanjer foretrukket å bruke – antall kampanjer valgt for bruk.
- Totalt antall kontakter presentert siste 1 time – antall kontakter som er presentert for en agent den siste timen.
- Total kontakt akseptert siste 1 time – antall kontakter som en agent har godtatt den siste timen.
- Totalt antall kontakter tilbakekalt siste 1 time – antall kontakter som er presentert for en agent, men ikke godkjent.