Webex Contact Center Campaign Manager Podręcznik użytkownika

Wersja 4.2.1.2501

Centrala dla krajów Ameryki Północnej i Południowej
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) Faks: 408 527-0883

SPECYFIKACJE PRODUKTÓW I INFORMACJE NA ICH TEMAT ZAWARTE W NINIEJSZYM PODRĘCZNIKU MOGĄ ULEC ZMIANIE BEZ POWIADOMIENIA. WSZYSTKIE OŚWIADCZENIA, INFORMACJE I ZALECENIA ZAWARTE W NINIEJSZYM PODRĘCZNIKU SĄ UWAŻANE ZA PRAWDZIWE, ALE NIE JEST UDZIELANA NA NIE ŻADNA GWARANCJA, WYRAŹNA ANI DOMNIEMANA. UŻYTKOWNICY PONOSZĄ PEŁNĄ ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA STOSOWANIE DOWOLNYCH PRODUKTÓW.

LICENCJA NA OPROGRAMOWANIE I OGRANICZONA GWARANCJA NA TOWARZYSZĄCY PRODUKT ZNAJDUJĄ SIĘ W PAKIECIE INFORMACJI DOŁĄCZONYM DO PRODUKTU I STANOWIĄ INTEGRALNĄ CZĘŚĆ NINIEJSZEGO DOKUMENTU PRZEZ ODNIESIENIE. W PRZYPADKU NIEZNALEZIENIA LICENCJI NA OPROGRAMOWANIE LUB OGRANICZONEJ GWARANCJI NALEŻY ZWRÓCIĆ SIĘ DO PRZEDSTAWICIELA FIRMY CISCO Z PROŚBĄ O KOPIĘ.

Stosowany przez firmę Cisco sposób kompresji nagłówka TCP stanowi adaptację programu opracowanego na Uniwersytecie Kalifornijskim, Berkeley (USB) i jest częścią dostępnej publicznie wersji systemu operacyjnego Unix, która została stworzona przez UCB. Wszystkie prawa zastrzeżone. Copyright © 1981 Regents of the University of California.

NIEZALEŻNIE OD INNYCH PRZEDSTAWIONYCH W NINIEJSZYM PODRĘCZNIKU GWARANCJI, WSZYSTKIE DOKUMENTY I PROGRAMY TYCH DOSTAWCÓW SĄ UDOSTĘPNIANE W FORMIE TAKIEJ, JAKA JEST DOSTĘPNA, WRAZ Z WSZYSTKIMI BŁĘDAMI. FIRMA CISCO I WSKAZANI POWYŻEJ DOSTAWCY ZRZEKAJĄ SIĘ WSZELKICH GWARANCJI, WYRAŹNYCH LUB DOROZUMIANYCH, W TYM MIĘDZY INNYMI DOTYCZĄCYCH PRZYDATNOŚCI HANDLOWEJ, PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU I NIENARUSZANIA PRAW WŁASNOŚCI LUB WYNIKAJĄCYCH Z OBSŁUGI, WYKORZYSTANIA LUB PRAKTYK HANDLOWYCH.

W ŻADNYM RAZIE FIRMA CISCO ANI JEJ DOSTAWCY NIE BĘDĄ PONOSIĆ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA ŻADNE SZKODY POŚREDNIE, SZCZEGÓLNE, WTÓRNE LUB PRZYPADKOWE, W TYM MIĘDZY INNYMI UTRATĘ ZYSKÓW LUB UTRATĘ ALBO ZNISZCZENIE DANYCH WYNIKAJĄCE Z UŻYCIA LUB BRAKU MOŻLIWOŚCI UŻYCIA NINIEJSZEGO PODRĘCZNIKA, NAWET JEŚLI FIRMA CISCO LUB JEJ DOSTAWCY ZOSTALI POINFORMOWANI O MOŻLIWOŚCI WYSTĄPIENIA TAKICH SZKÓD.

Wszelkie adresy protokołu komunikacyjnego IP oraz numery telefonów użyte w tym dokumencie nie powinny być traktowane jako adresy lub numery rzeczywiste. Wszelkie przykłady, obrazy ekranów zawierające polecenia, diagramy topologii sieci oraz inne dane zawarte w dokumencie zostały przedstawione wyłącznie w celach demonstracyjnych. Jakiekolwiek użycie rzeczywistych adresów IP lub numerów telefonów w treści demonstracyjnej jest przypadkowe i niezamierzone.

Wszystkie kopie drukowane i duplikaty elektroniczne są uważane za kopie niekontrolowane, a do oryginalnej wersji online należy odwołać się w celu uzyskania najnowszej wersji.

Firma Cisco ma ponad 200 biur na całym świecie. Adresy, numery telefonów i numery faksów są wymienione w witrynie Cisco pod adresem www.cisco.com/go/offices.

Nazwa i logo Cisco są znakami towarowymi lub zastrzeżonymi znakami towarowymi firmy Cisco i/lub jej spółek zależnych w Stanach Zjednoczonych i innych krajach. Aby wyświetlić listę znaków towarowych Cisco, przejdź do tego adresu URL: www.cisco.com/go/trademarks. Znaki towarowe innych podmiotów wymienione w tym dokumencie są własnością ich prawnych właścicieli. Użycie słowa „partner” nie oznacza stosunku partnerstwa między firmą Cisco a jakąkolwiek inną firmą. (1110R)

© 2024 Cisco Systems, Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone.

Informacje prawne

SPECYFIKACJE PRODUKTÓW I INFORMACJE NA ICH TEMAT ZAWARTE W NINIEJSZYM PODRĘCZNIKU MOGĄ ULEC ZMIANIE BEZ POWIADOMIENIA. WSZYSTKIE OŚWIADCZENIA, INFORMACJE I ZALECENIA ZAWARTE W NINIEJSZYM PODRĘCZNIKU SĄ UWAŻANE ZA PRAWDZIWE, ALE NIE JEST UDZIELANA NA NIE ŻADNA GWARANCJA, WYRAŹNA ANI DOMNIEMANA. UŻYTKOWNICY PONOSZĄ PEŁNĄ ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA STOSOWANIE DOWOLNYCH PRODUKTÓW.

LICENCJA NA OPROGRAMOWANIE I OGRANICZONA GWARANCJA NA TOWARZYSZĄCY PRODUKT ZNAJDUJĄ SIĘ W PAKIECIE INFORMACJI DOŁĄCZONYM DO PRODUKTU I STANOWIĄ INTEGRALNĄ CZĘŚĆ NINIEJSZEGO DOKUMENTU PRZEZ ODNIESIENIE. W PRZYPADKU NIEZNALEZIENIA LICENCJI NA OPROGRAMOWANIE LUB OGRANICZONEJ GWARANCJI NALEŻY ZWRÓCIĆ SIĘ DO PRZEDSTAWICIELA FIRMY CISCO Z PROŚBĄ O KOPIĘ.

Stosowany przez firmę Cisco sposób kompresji nagłówka TCP stanowi adaptację programu opracowanego na Uniwersytecie Kalifornijskim, Berkeley (USB) i jest częścią dostępnej publicznie wersji systemu operacyjnego Unix, która została stworzona przez UCB. Wszystkie prawa zastrzeżone. Copyright © 1981 Regents of the University of California.

NIEZALEŻNIE OD INNYCH PRZEDSTAWIONYCH W NINIEJSZYM PODRĘCZNIKU GWARANCJI, WSZYSTKIE DOKUMENTY I PROGRAMY TYCH DOSTAWCÓW SĄ UDOSTĘPNIANE W FORMIE TAKIEJ, JAKA JEST DOSTĘPNA, WRAZ Z WSZYSTKIMI BŁĘDAMI. FIRMA CISCO I WSKAZANI POWYŻEJ DOSTAWCY ZRZEKAJĄ SIĘ WSZELKICH GWARANCJI, WYRAŹNYCH LUB DOROZUMIANYCH, W TYM MIĘDZY INNYMI DOTYCZĄCYCH PRZYDATNOŚCI HANDLOWEJ, PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU I NIENARUSZANIA PRAW WŁASNOŚCI LUB WYNIKAJĄCYCH Z OBSŁUGI, WYKORZYSTANIA LUB PRAKTYK HANDLOWYCH.

W ŻADNYM RAZIE FIRMA CISCO ANI JEJ DOSTAWCY NIE BĘDĄ PONOSIĆ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA ŻADNE SZKODY POŚREDNIE, SZCZEGÓLNE, WTÓRNE LUB PRZYPADKOWE, W TYM MIĘDZY INNYMI UTRATĘ ZYSKÓW LUB UTRATĘ ALBO ZNISZCZENIE DANYCH WYNIKAJĄCE Z UŻYCIA LUB BRAKU MOŻLIWOŚCI UŻYCIA NINIEJSZEGO PODRĘCZNIKA, NAWET JEŚLI FIRMA CISCO LUB JEJ DOSTAWCY ZOSTALI POINFORMOWANI O MOŻLIWOŚCI WYSTĄPIENIA TAKICH SZKÓD.

Wszelkie adresy protokołu komunikacyjnego IP oraz numery telefonów użyte w tym dokumencie nie powinny być traktowane jako adresy lub numery rzeczywiste. Wszelkie przykłady, obrazy ekranów zawierające polecenia, diagramy topologii sieci oraz inne dane zawarte w dokumencie zostały przedstawione wyłącznie w celach demonstracyjnych. Jakiekolwiek użycie rzeczywistych adresów IP lub numerów telefonów w treści demonstracyjnej jest przypadkowe i niezamierzone.

Wszystkie kopie drukowane i duplikaty wersji elektronicznej są uważane za kopie niekontrolowane, a do oryginalnej wersji online należy odwołać się w celu uzyskania najnowszej wersji.

Firma Cisco ma ponad 200 biur na całym świecie. Adresy, numery telefonów i numery faksów są wymienione w witrynie Cisco pod adresem Cisco.com.

Uwaga dotycząca zmian

W tym dokumencie opisano zmiany wprowadzone do podręcznika użytkownika dla tej wersji. Zawiera szczegółowy dziennik zmian w różnych sekcjach.

Sekcja	Opis zmiany	Powód zmiany	Data	Wersja
Użytkownicy > role	**Dostęp do raportów oparty na rolach** Aktywacja kontroli nad widocznością danych na podstawie uprawnień użytkowników: • Stosowane do **raportów historycznych — wersja beta**, z kontrolą nad kampaniami, grupami kampanii i agentami podczas archiwizowania rekordów. • Filtry dla kampanii, grup kameralnych i agentów w historycznych raportach beta podlegają teraz prawom przypisanym tym podmiotom. • Prawa agenta są dodawane jako nowy wpis dla wszystkich dialerów. Filtr agenta Tab jest widoczny tylko wtedy, gdy podano uprawnienia agentów.	Realizacja raportów historycznych – Beta	07/02/2025	4.2.1.2501

Projektant scenariusza	**Ulepszenia projektanta skryptów**
	• Aktualizacje projektu strony: Usunięto lewy pasek menu z listą dostępnych grup. Pierwszy Tab, teraz nazwany "Lista", wyświetla wszystkie formularze dostępne w systemie.
	• Karty i funkcje:
	  • Lista Tab: Wyświetla siatkę zawierającą informacje związane z listą.
	  • Formularz Tab:
		Ulepszenia projektanta skryptów	07/02/2025	4.2.1.2501

	- Dodano nowe menu rozwijane umożliwiające wybór kampanii, umożliwiające użytkownikom tworzenie formularzy specyficznych dla kamer.
	- Elementy tworzenia formularzy znajdujące się wcześniej w menu po lewej stronie zostały przeniesione do górnej części nawigacji Tab.
	- Wszelka funkcja tworzenia pozostaje niezmienion a.
	- Raport Tab:
	  - Pasek menu bocznego z listą raportów został usunięty i zastąpiony nawigacją Tab pod głównym paskiem nawigacyjnym.
	  - Funkcje raportów pozostają niezmienion e.			

Agenci > Reas-sign	Opcja Przypisz ponownie agentów w menu systemowym umożliwia teraz użytkownikom ponowne przypisywanie kontaktów AEM i PCB do różnych agentów, w tym do usuniętych lub nieaktywnych agentów. • Poprzednio usunięci agenci byli usuwani z systemu Campaign Manager podczas synchronizacji, dzięki czemu ich	Ulepszenia ponownego przypisywania agentów	07/02/2025	4.2.1.2501

	Kontakty powiązane są niedostępne. - Dzięki temu rozszerzeniu usunięci/nieaktywni agenci są zachowywani w systemie AE z flagą (IsDeleted = 1) w tabeli OBD_AgentSkills, a nie usuwani. - Dzięki temu usunięci/nieaktywni agenci pozostaną widoczni na stronie Przypisz ponownie agentów, umożliwiając użytkownikom filtrowanie i ponowne przypisywanie kontaktów do innych agentów. **Uwaga**: Funkcje oddzwonienia osobistego i AEM nie mają zastosowania do Webex CC.			
Obszar > systemu /Kod pocztowy	**Aktualizacja konfiguracji stanu** - Konfiguracja stanu została przeniesiona do nowej grupy z obszarem i kodem pocztowym, tworząc bardziej intuicyjny i logiczny interfejs do zarządzania konfiguracjami geograficznymi. - Państwo Tab zostaje usunięte z Grupy Prawa Państwowego, dostosowując je do powiązanych podmiotów geograficznych.	Zmiany w prawie stanowym	07/02/2025	4.2.1.2501

Konfiguracja sztucznej inteligencji > kampanii	Konfiguracja AI Tab została uproszczona tak, aby wyświetlać tylko niezbędne elementy, tworząc bardziej przejrzysty i przyjazny dla użytkownika interfejs. Interfejs użytkownika odtwarza następujące elementy: - **Najlepszy czas na kontakt** przełączać. - **Suwak** progu kontaktu (maks.: 100) z odpowiadającym przyciskiem Zapisz. Usunęliśmy RPC i	Konfiguracja AI Tab ulepszenia	7 luty 2025	4.2.1.2501

	Kalkulator progów z interfejsu użytkownika.			
Przesyłanie kontaktów > kampanii	Usunięto opcje nazwy strefy W obszarze Przesyłanie kontaktów — Ręcznie, Profil, Salesforce i Przesyłanie profilu Acqueon usunięto następujące opcje nazwy strefy: • Strefa czasowa kampanii • Strefa czasowa specyficzna dla danego obszaru • Strefa czasowa specyficzna dla kodu pocztowego • Strefa czasowa specyficzna dla kodu pocztowego • Strefa czasowa specyficzna dla stanu Pole Nazwa strefy (strefa czasowa) można nadal przesłać jako pole opcjonalne.	Greenzone, prawo stanowe i blokady kontaktów	07/02/2025	4.2.1.2501
Kampania > Greenzone Set- tings	Usunięto opcje nazwy strefy W obszarze Przesyłanie kontaktów — Ręcznie, Profil, Salesforce i Przesyłanie profilu Acqueon usunięto następujące opcje nazwy strefy: - Strefa czasowa kampanii - Strefa czasowa specyficzna dla danego obszaru - Strefa czasowa specyficzna dla kodu pocztowego - Strefa czasowa specyficzna dla kodu pocztowego - Strefa czasowa specyficzna dla stanu Pole Nazwa strefy (strefa czasowa) można nadal przesłać jako pole opcjonalne.	Greenzone, prawo stanowe i blokady kontaktów	07/02/2025	4.2.1.2501

Kampania > Greenzone Set- tings	**Elastyczne konfiguracje Greenzone** • W konfiguracji kampanii dostępnych jest teraz wiele opcji obliczania zielonych stref. • Przełącznik Greenzone jest zawsze włączony i nie można go wyłączyć.	Greenzone, prawo stanowe i blokady kontaktów	07/02/2025	4.2.1.2501

	- Wymagany jest co najmniej jeden wybór Greenzone, przy czym Strefa czasowa kampanii jest ustawiona jako domyślny wybór dla nowych kampanii. **Elastyczne opcje konfiguracji Greenzone** - Strefa czasowa kampanii - Strefa przesłana - Stan - Kod pocztowy i dodatkowy kod pocztowy - Numer kierunkowy (tryb bieżący lub Wszystkie tryby - Kod pocztowy trybu (bieżący tryb lub wszystkie tryby)			
Kampania > Ordynacja prawa stanowego	**Ulepszenia w przepisach prawa stanowego** Ulepszona konfiguracja prawa stanowego zapewnia teraz większą elastyczność, umożliwiając wiele wyborów. **Opcje konfiguracji prawa stanowego** - Stan - Kod pocztowy i dodatkowy kod pocztowy - Numer kierunkowy (tryb bieżący lub wszystkie tryby) - Kod pocztowy trybu (bieżący tryb lub wszystkie tryby)	Greenzone, prawo stanowe i blokady kontaktów	07/02/2025	4.2.1.2501

Kampania > Greenzone Set- tings	**Usunięcie ulepszonej zielonej strefy jako szczególnej opcji** • Ulepszona Greenzone została usunięta jako opcja stan-dalone. • Użytkownicy mogą teraz wybrać kombinację Flexible Green-	Greenzone, prawo stanowe i blokady kontaktów	07/02/2025	4.2.1.2501

	Opcje stref w oparciu o ich wymagania. - Połączenie wszystkich dostępnych opcji będzie równoważne z Enhanced Greenzone. Opcje obliczania Greenzone po usunięciu ulepszonej Greenzone - Strefa czasowa kampanii - Strefa przesłana - Stan - Kod pocztowy i dodatkowy kod pocztowy - Numer kierunkowy (tryb bieżący lub wszystkie tryby) - Kod pocztowy trybu (bieżący tryb lub wszystkie tryby)			
Kod pocztowy > systemowy ch	**Dodatkowa konfiguracja kodu pocztowego** - Dodatkowego kodu pocztowego nie można włączyć bez włączenia kodu pocztowego. - Jednak kod pocztowy można włączyć niezależnie w Flexible Greenzone i Enhanced State Law Con- setup.	Greenzone, prawo stanowe i blokady kontaktów	07/02/2025	4.2.1.2501
Przesyłanie kontaktów > kampanii	**Ulepszenia przekazywania kontaktów** W sekcji Przesyłanie kontaktów – Ręczne, Profil, Salesforce i Przesyłanie profilu Acqueon mapowanie pól kodu pocztowego jest teraz obowiązkowe przy wybieraniu dodatkowego mapowania pól kodu pocztowego.	Greenzone, prawo stanowe i blokady kontaktów	07/02/2025	4.2.1.2501

Grupa kampanii > strefie czasowej	Ustawienia strefy czasowej zostały usunięte z grup kampanii.	Greenzone, prawo stanowe i blokady kontaktów	07/02/2025	4.2.1.2501
Kampania >	Ulepszenia typu strefy czasowej	Greenzone, stan	07/02/2025	4.2.1.2501

Typ użycia strefy czasowej	W oknie Konfiguracja kampanii dostępne są następujące opcje typu strefy czasowej: • brak • Zastąpić • Jeśli wybrana jest opcja Zastąp, system wyświetli strefy czasowe włączone dla systemu.	Ulepszenia prawa i bloku kontaktów		
Kampania > Greenzone	• Wiele warunków definiuje sposób wybierania numerów kontaktów na podstawie ustawień elastycznej zielonej strefy. • Kontakty będą wybierane tylko wtedy, gdy zostaną spełnione wymagane warunki.	Wyjaśnia realizację contact w oparciu o przecięcie różnych zestawów Greenzone	07/02/2025	4.2.1.2501

Kampanie > listy kontaktów	**Aktualizacja strefy czasowej dla list kontaktów i globalnej strony przesyłania**
	• Na listach kontaktów Tab w obszarze Kampanie w kolejnych polach jest teraz wyświetlana data i godzina na podstawie skonfigurowanej systemowej strefy czasowej zamiast czasu UTC (strefa czasowa serwera):
	  • Pole StartTime w podzakładce Lista kontaktów. o
	  • ProcessedTime (Czas procesu) w podrzędnym polu Scrubbed List (Tab).
	• Na stronie Globalne przesyłanie w polu Czas przesłania jest odtwarzana data i godzina na podstawie
		Lista kontaktów – ulepszenia związane ze strefą czasową	07/02/2025	4.2.1.2501

	skonfigurowanej strefy czasowej systemu, a nie strefy czasowej serwera (UTC). **Uwaga**: To jest wersja beta.			
Kampania	Ulepszony podgląd kontaktu w formacie WxCC	Zestaw WxCC Pre-	07/02/2025	4.2.1.2501

Grupy >	Status poprzez zintegrowanie go z procesem Tele- phony Outcome - Agent Skip Close. Pozwala to na lepsze zarządzanie strategią kontaktu, gdy stan kontaktu wstępnego jest oznaczony jako "Działanie".	wyświetlanie aktualizacji statusu kontaktu		
System > Przesyłanie globalne	Ograniczone użycie pojedynczych cudzysłowów w części VALUE warunku, gdy użytkownicy budują warunki do przesyłania kontaktów.	Aby rozwiązać problem ze składnią prowadzący do błędów przesyłania	07/02/2025	4.2.1.2501
Podręcznik użytkownika > System > Zgodność > Szybkie wyszukiwanie	Zmodyfikowano szybkie wyszukiwanie, aby wyświetlać numery telefonów, gdy numer telefonu lub adres e-mail kontaktu jest oznaczony jako DNC lub NDNC w *polu Numer* telefonu. Pola biznesowe są wyświetlane, gdy dane kontaktu są dodawane jako DNC lub NDNC w typie *Pole* biznesowe. Zmodyfikowano sekcję Szybkie wyszukiwanie w sekcji Zgodność.	Aby poprawić zrozumienie przez użytkownika wyników wyszukiwania związanych z typami DNC i NDNC.	25/10/2010	4.2.1.2410

Podręcznik użytkownika > Campaign > Create Cam- paign > Cam- paign Group	Funkcja Accelerated Dialing Method (ADM) jest implementowana począwszy od tej wersji. Uwaga zostanie usunięta z kroku 3 sekcji Wybór grupy, a po wybraniu grupy zostanie dodana nowa sekcja zatytułowana Przyspieszone wybieranie. Ponadto na końcu podręcznika użytkownika znajduje się nowa sekcja o nazwie Control Agent Desktop.	Przyspieszone wybieranie numerów jest metodą wykonywania połączeń wychodzących w bardziej zgodnym z przepisami urządzeniu. Usprawnia proces wybierania numerów, redukując czas i wysiłek wymagany przez agentów do wykonywania połączeń. Ta zmiana wyjaśnia status kwalifikacji zakładu, dzięki czemu użytkownicy są świadomi korzyści związanych z jego zgodnością i usprawnień operacyjnych.	25/10/2010	4.2.1.2410

Podręcznik użytkownika > Alert > Campaign Forecast and Monitor	Sekcje Campaign Forecast (Prognoza kampanii) i Campaign Monitor w obszarze Alerty są przestarzałe w tej wersji. Elementy podmenu zostaną usunięte i nie będą już dostępne w sekcjach szybkich linków ani ról i praw. Funkcja alertów została przeniesiona do pozycji menu głównego w celu poprawy dostępności i usprawnienia nawigacji.	Informowanie użytkowników o wycofaniu określonych funkcji alertów i restrukturyzacji systemu alertów w celu zapewnienia lepszego doświadczenia użytkownika.	25/10/2010	4.2.1.2410
Podręcznik użytkownika > Campaign > CSS	Zmodyfikowano w celu wyświetlenia komunikatu potwierdzającego po kliknięciu przycisku usuwania dla warunków CSS. Użytkownicy muszą teraz potwierdzić usunięcie przed kontynuowaniem. Zaktualizowano krok 7b w sekcji CSS > Kolejność według.	Aby zapewnić świadomość użytkownika i zapobiec przypadkowym usunięciom dentystycznym poprzez wymaganie potwierdzenia przed sfinalizowaniem działań.	25/10/2010	4.2.1.2410
Podręcznik użytkownika > grupowanie > Dodawanie kamery głosowej Tryb grupy > przewidywania tempa	Dodano uwagę do kroku 2b. Uwaga: Ustawiona tutaj częstotliwość wybierania musi być mniejsza lub równa wartości określonej w polu Maksymalna częstotliwość wybierania.	Aby zapewnić jasność co do ograniczeń częstotliwości wybierania.	16/08/2024	4.2.1.2407
Podręcznik użytkownika > Webex Contact Center Dialer	Dodano uwagę do kroku 9. Uwaga: Każda zmiana ustawień programu wybierającego wymaga ponownej synchronizacji w celu pobrania wszystkich wyników w programie Webex Contact Center Dialer.	Aby wyjaśnić potrzebę synchronizacji po zmianie ustawień.	16/08/2024	4.2.1.2407

Przestarzałe elementy

Sekcja	Opis przedmiotu	Data	Wersja
Zgodność z > systemowymi	Opcja przesyłania JSON została usunięta dla typu przesyłania Compliance.	07/02/2025	4.2.1.2501
Grupy > stref czasowych	**Wycofanie stref czasowych w grupach kampanii** • Możliwość ustawiania chronometrażu dla stref czasowych w grupie kampanii jest przestarzała.	07/02/2025	4.2.1.2501

	• Klienci mogą nadal konfigurować niestandardowe chronometraże na poziomie kampanii przy użyciu opcji Zastąp.		
Szczegóły > kampanii Home Strona > Pulpit nawigacyjny wydajności	**Wycofanie oczekiwanego czasu ukończenia** Funkcja Oczekiwany czas ukończenia zostanie usunięta z pulpitu nawigacyjnego kampanii i realizacji. Nie ma dostępnych alternatywnych opcji dla tej funkcji. Klienci i partnerzy korzystający obecnie z tej funkcji powinni skontaktować się z firmą Acqueon w celu uzyskania dalszej pomocy.	07/02/2025	4.2.1.2501
Projektant scenariusza	Używanie skryptów VB w przypadku połączeń wstępnych, SMS i poczty e-mail w kampaniach jest przestarzałe. Zalecamy klientom migrację do skryptów opartych na bibliotekach w celu zapewnienia ciągłej funkcjonalności.	07/02/2025	4.2.1.2501

TOC

Uwaga dotycząca zmian 2
Przestarzałe elementy 10
Zaangażowanie klientów 15
Integracja 15
Webex Contact Center 15
Podręcznik użytkownika Campaign Managera 16
Konsola Campaign Managera 16
Obsługa języków 16
Strona Home 16
Home Widżety strony 17
Migawki w czasie rzeczywistym 17
Szybkie łącza 18
Szybkie linki dotyczące kampanii 18
Lista rzeczy do zrobienia 19
Naruszenie licencji 19
Kampania 19
Warunki wstępne 20
Wprowadzenie 20
Utwórz kampanię 25
Grupa kampanii 26
Strategia kontaktu 27
Szczegóły kampanii 29
Konfigurowanie kampanii 33
Grupa 76
Uzyskiwanie dostępu do grupy 76
Dodawanie grupy kampanii głosowych 76
Dodawanie ręcznej grupy kampanii 80
Konfiguracja systemu 81
Tryby 85
Time Zone (Strefa czasowa) 86
Zgodność 88
Przesyłanie globalne 94
Wynik biznesowy 102
Stan, numer kierunkowy i kod pocztowy 104
Prawo państwowe 107
Święta 110
Adres URL 111
Profil 112

Zgodność z przepisami dotyczącymi prywatności 117
Inne ustawienia 120
Ponowne przypisywanie agentów 123
Globalne parametry biznesowe 125
Stan wysokiej dostępności 127
Uwierzytelnianie tożsamości 127
Kampania eksportowa lub importowa 129
Kategoria kampanii 131
Konfiguracja dostawcy CPaaS 133
API 135
Konstruktor warunków zgodności 137
Ochrona danych osobowych 140
Webex Contact Center Dialer 142
Strategia kontaktu 143
DODAWANIE TRYBY 143
Strategia kontaktu - Rodzaje 144
Tworzenie strategii kontaktu 144
Zarządzanie trybami 146
Licencja 148
Raport użycia 149
Dane 152
Tworzenie użytkowników 152
Pola 153
Tworzenie użytkowników 153
Tworzenie użytkowników domeny 155
Tworzenie użytkowników SSO 156
Role 157
Projektant scenariusza 163
Przewodnik połączeń 163
Powiadomienia 170
Powiadomienia systemowe 171
Powiadomienia systemowe 171
Monitor kampanii 175
Prognoza kampanii 176
Narzędzia 178
Czyszczenie i archiwizacja 179
Sterowanie Agent Desktop 189
Dostępne filtry 189
Logowanie 189
Stan agenta 189
Wyloguj 190

Raporty 190

Zaangażowanie klientów

Campaign Manager to zaawansowane narzędzie do zarządzania kampaniami i listami. Został zaprojektowany z myślą o funkcjonalności i funkcjach mających na celu zwiększenie powiązań między prawicowymi stronami i osiągnięcie celów biznesowych kampanii poprzez wielokanałowe interakcje wychodzące. Campaign Manager umożliwia planowanie różnych strategii wyboru według pory dnia i dnia tygodnia. Pozwala kontrolować sekwencję kanałów komunikacyjnych lub inteligentnie zarządzać najlepszym kanałem lub numerem do kontaktu w optymalnym czasie. Campaign Manager zapewnia zgodność z przepisami federalnymi, stanowymi, TCPA i FDCPA (rozporządzenie F), jednocześnie maksymalizując liczbę list przy wysokim wskaźniku skuteczności.

Integracja

Webex Contact Center

Campaign Manager udostępnia Campaign Managera i Compliance dla Webex Contact Center. Webex Contact Center używa wbudowanego Dialera dla różnych trybów tempa. Campaign Manager zapewnia szczegółowe informacje na potrzeby zarządzania zgodnie z taktem, a także spełnia wszystkie wymagania dotyczące zgodności. Campaign Manager kontroluje kampanie Webex Contact Center z poziomu aplikacji.

Podręcznik użytkownika Campaign Managera

Konsola Campaign Managera

Konsola Campaign Managera to moduł administracyjny, który umożliwia wykonywanie wielu zadań administracyjnych:

- Konfigurowanie parametrów aplikacji
- Zarządzanie kampaniami
- Zarządzanie listami
- Zarządzanie użytkownikami administracyjnymi i nadzorczymi
- Utrzymuj strategie połączeń i wyniki biznesowe
- Konfigurowanie kanałów e-mail i SMS
- Utwórz przewodniki połączeń dla agentów.

Uwaga: Następujące elementy nie są obsługiwane w aplikacji Webex Contact Center, ale w dokumencie mogą znajdować się odwołania:
- Kampanie e-mailowe, SMS i IVR
- Oddzwoń
- Połączenia AEM (Agent-Executive Mapped).

Obsługa języków

Campaign Manager zapewnia obsługę wielu języków, takich jak angielski, chiński (tradycyjny), tajski, niemiecki, japoński, włoski, francuski i hiszpański. Użytkownicy mogą wybrać język podczas instalacji.

Strona Home

W poniższej tabeli opisano różne elementy strony głównej aplikacji:

Pole	Opis
Ikona menu	Służy do rozwijania lub zwijania lewego menu głównego.
Ikona powiadomienia	Liczba powiadomień o alertach systemowych generowanych przez system.
Informacje o użytkowniku	Zdefiniuj informacje o użytkowniku.

Nazwa użytkownika	Nazwa zalogowanego użytkownika.
Zmień hasło	Umożliwia zmianę hasła.
Wyloguj	Wylogowuje użytkownika z aplikacji.
Okienko menu	Pokazuje łącza do różnych modułów aplikacji. Zawiera również informacje o prawach autorskich.
Informacje o wersji	Wyświetla bieżącą wersję aplikacji.
Obszar treści	Wyświetla konfigurowalne pola jako obszary wpisów, listy rozwijane, pola wyboru itp.

Home Widżety strony

Strona Home zawiera następujące widżety:

- Migawki w czasie rzeczywistym
- Szybkie linki do kampanii
- Lista rzeczy do zrobienia
- Szybkie łącza dla całej aplikacji

Migawki w czasie rzeczywistym

Ten widżet zawiera migawki, które zapewniają widok aplikacji na żywo wysokiego poziomu i 360 stopni. Następujące informacje są kumulatywne dla aplikacji od momentu jej instalacji i pierwszego użycia:

- Aktywne kampanie – w tej sekcji wyświetlana jest liczba aktywnych kampanii dla całej aplikacji. Pokazuje też liczbę kampanii w kategoriach Łącznie, Nieaktywne i Zakończone.
    - Łącznie — łączna liczba kampanii utworzonych w aplikacji.
    - Nieaktywna – łączna liczba kampanii, które nie są obecnie realizowane – w stanie zawieszenia lub zatrzymania.
    - Upływ — łączna liczba kampanii, które przekroczyły datę i godzinę zakończenia kampanii.
- Łączna liczba kontaktów – łączna liczba kontaktów przesłanych do aplikacji we wszystkich kampaniach. Pokazuje to również podział na kontakty otwarte, świeże (jeszcze nie wybrane), zaplanowane, zamknięte i inne.
    - Otwarte — liczba kontaktów Otwarte w bieżącym momencie. Numery te obejmują akty, które zostały dostarczone do programu wybierającego, ale jeszcze nie zostały wybrane.
    - Świeże — liczba kontaktów, które do tej pory nie zostały wybrane ani razu.

Numery te obejmują kontakty, które zostały dostarczone do programu wybierającego, ale jeszcze nie zostały wybrane.

- Zaplanowane — liczba kontaktów, dla których zaplanowano wybieranie numeru. Jest to suma taktów mających status 0 (Open) lub 4 (Delivered), a wartość IsFresh=0
- Zamknięte — liczba zamkniętych kontaktów.
- Inne - Kontakty, których nie można dostarczyć - suma kontaktów, które są wyczyszczone (stan taktu = 9), opróżnione/zamknięte za pomocą funkcji Zarządzaj kontaktami (stan kontaktu = 7) i wygasły (status kontaktu = 34).

Poniższe informacje zawierają dane tylko z bieżącego dnia:

- Kontakty wybrane – pokazuje łączną liczbę kontaktów wybranych we wszystkich kampaniach.
- Kontakty połączone — pokazuje łączną liczbę kontaktów, które zostały pomyślnie nawiązane
- Połączenia wybrane – pokazuje łączną liczbę połączeń wybranych we wszystkich kampaniach. Obejmuje to wiele numerów dla tych samych kontaktów. Liczba ta jest zwiększana nawet wtedy, gdy połączenie jest połączone z pocztą głosową klienta.
- Połączenia nawiązane – pokazuje łączną liczbę połączeń nawiązanych między agentem a klientem we wszystkich kampaniach. Obejmuje to wiele połączeń dla tych samych kontaktów.

Szybkie łącza

Ten widżet prowadzi do różnych stron w aplikacji, we wszystkich kampaniach. Dzięki temu nawigacja do żądanej strony jest łatwiejsza i szybsza za pomocą jednego kliknięcia ze strony Home. Aby dodać strony do szybkich łączy, wykonaj następujące czynności:

1. Kliknij **przycisk Ustawienia** w wierszu nagłówka widżetu Szybkie łącza, aby dodać nową stronę szybkiego łącza. Zostaną wyświetlone wszystkie strony, które można dodać jako szybkie łącza do tego widżetu.
2. Zaznacz pola wyboru odpowiadające stronom, które mają zostać wyświetlone w widżecie Szybkie łącza.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Szybkie linki dotyczące kampanii

Ten widżet prowadzi do różnych stron związanych z kampaniami w aplikacji.

1. Kliknij **Kampania** , by zobaczyć stronę z listą kampanii.
2. Kliknij Edytuj na **pasku** działania **kampanii** , dla której chcesz utworzyć szybki link.
3. Kliknij **Link** na żądanym elemencie konfiguracji, aby umieścić szybkie łącze w widżecie. Kliknij **przycisk Usuń** , aby usunąć szybkie łącze.

Lista rzeczy do zrobienia

Aplikacja zapewnia wbudowaną listę zadań do wykonania, przydatną do śledzenia lub zarządzania działaniami, które mają być obsługiwane przez administratora dialera. Ten widżet działa jako wszechstronny dziennik osadzony w aplikacji. Możesz dodać zadania, które muszą zostać rozwiązane, na liście zadań do wykonania.

Widżet **Lista** zadań do wykonania pokazuje pozostały czas wykonania zadania w różnych kodach kolorów:

- **Zielony** , gdy pozostały czas wykonania zadania jest w dniach.
- **Pomarańczowy** , gdy zadanie ma być wykonane jutro.
- **Niebieski** , gdy pozostały czas wykonania zadania jest w godzinach.
- **Kolor czerwony** , gdy pozostały czas wykonania zadania jest wyrażony w minutach.

  Uwaga: Zaległe zadania są wyświetlane bez kodu koloru. Możesz je usunąć.

Aby dodać zadanie, wykonaj następujące czynności:

1. Kliknij przycisk **Dodaj nowy** w wierszu **nagłówka listy** zadań do wykonania, aby dodać nowe zadanie.
2. Wprowadź **tytuł** zadania. Na przykład uruchom kampanię w trybie SMS.
3. Wprowadź **działanie** , które ma być wykonywane w ramach zadania. Aktywność związana z powyższym elementem to **Utwórz kampanię** SMS.
4. Wprowadź datę **i godzinę** zakończenia zadania.
5. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Naruszenie licencji

Strona Home wyświetla alert statyczny w następujących scenariuszach:

- Konfigurowane dni przed wygaśnięciem licencji, odliczanie do daty i godziny wygaśnięcia licencji.
- Odliczanie do daty zawieszenia, kiedy to się rozpocznie.
- Zobacz Naruszenie licencji, aby uzyskać więcej informacji. Użytkownicy powinni podjąć odpowiednie działania w celu przywrócenia licencji.

Kampania

Kampania to zbiór rekordów/kontaktów. W kampanii można przesyłać kontakty, definiować priorytety wybierania, planować strategie i wykonywać różne inne zadania. Kampanii można również używać do obsługi wywołań zwrotnych, które są inicjowane na podstawie żądania klienta do oddzwonienia lub automatycznie inicjowane przez system z powodu braku kontaktu z odpowiednią osobą. Kampania funkcjonuje jako zbiór list, na których każda lista zawiera przesłane kontakty.

Ta sekcja umożliwia integrację z kampanią produktu partnerskiego (specyficzną dla programu wybierającego) lub z kolejką (niezwiązaną z dialerem) w celu pobrania szczegółów. Ponadto w tej sekcji można przypisać kampanię do grupy.

Warunki wstępne

Poniżej przedstawiono wymagania wstępne dotyczące utworzenia kampanii:

Tryb - Różne metody, za pomocą których można dotrzeć do klienta. Przykładowe tryby to Home Telefon, Telefon służbowy, Telefon komórkowy (głos).

Strategia kontaktu - Strategia kontaktu polega na skonfigurowaniu zestawu reguł dla różnych trybów. Ten zestaw reguł decyduje o trybie, w którym kontakt jest osiągany (zwykle na podstawie wagi przypisanej trybowi), godzinie, w której kontakt jest osiągany w określonym trybie, czasie ponawiania prób w skonfigurowanych trybach itp. Zobacz Strategia kontaktów, aby uzyskać więcej informacji.

Strefa czasowa – lista stref czasowych skonfigurowanych dla kampanii wychodzącej. Jest to istotne zarówno w przypadku realizacji kampanii, jak i wybierania numerów kontaktów w odpowiedniej strefie czasowej. Zobacz Strefy czasowe, aby uzyskać więcej informacji.

Uwaga: podczas dodawania nazwy kampanii nie wolno wymieniać więcej niż 60 znaków ani znaków specjalnych .

Zostały one omówione bardziej szczegółowo w odpowiednich sekcjach.

Wprowadzenie

W lewym okienku menu kliknij pozycję Kampania **, a** pojawi się ekran

Kampania Home **.** Poniżej przedstawiono następujące informacje

dotyczące każdej kampanii:

Uwaga: Kliknij dowolny nagłówek siatki, aby posortować dane w porządku rosnącym/malejącym według siatki. Kolumna **Stan ukończenia (%)** jest sortowana najpierw według stanu, a następnie według wartości procentowej.

Wartość procentowa kampanii jest obliczana według poniższego wzoru:

*TotalPercentage = CompletedCalls * 100 / TotalCalls*

W powyższym wzorze zakończone połączenia są obliczane w następujący sposób:

CompletedCalls = Liczba (zamknięta) + Liczba (inne)

1. **Kanał** taki jak Głos, E-mail, SMS lub połączenie głosu i nie-głosu.
2. Kliknij nazwę kampanii, aby wczytać szczegóły kampanii do edycji.
3. **Nazwa** grupy, do której należy kampania. W przypadku kampanii z listą wspólną nie ma żadnej konkretnej grupy kampanii. jest wyświetlana tylko jako Lista udostępniona.

4. **Data rozpoczęcia Dzienna godzina** rozpoczęcia — data rozpoczęcia kampanii i dzienna godzina rozpoczęcia kamery.
5. **Data zakończenia Daily End Time** - Data zakończenia kampanii i dzienna godzina zakończenia kamery.
6. **Stan ukończenia**: Wyświetla stan kampanii.
   a. **Utworzono** — kampania została utworzona i jeszcze nie rozpoczęła się wybieranie numerów. Pasek stanu jest jasnoniebieski.
   b. **Wykonywanie** — kampania w stanie uruchomienia, czyli wybieranie numerów kontaktów. Pasek stanu jest zielony.
   c. **Rozpoczęcie** — gdy rozpoczynasz jedną lub więcej kampanii za pomocą przycisków Akcje strony, stan jest wyświetlany jako **Rozpoczęta**. **Kliknij przycisk Odśwież** , aby potwierdzić, że kampania została rozpoczęta, a jej stan został zmieniony na Wykonywanie.
   d. **Zatrzymanie** – gdy zatrzymasz jedną lub więcej kampanii za pomocą przycisków Czynności na stronie, stan będzie wyświetlany jako **Zatrzymanie**. **Kliknij przycisk Odśwież** , aby potwierdzić, że kampania została zatrzymana, a jej stan został zmieniony na Zatrzymana.
   e. **Zatrzymano** — kampania nie jest uruchomiona. Pasek stanu jest czerwony.

      Uwaga: kampania w stanie Zatrzymano nie zmienia się automatycznie na Wykonywanie w skonfigurowanym czasie działania kampanii. Administrator powinien uruchamiać takie kampanie ręcznie.
   f. **Grupa zatrzymana** — zmapowana nadrzędna grupa kampanii jest wyłączana przez administratora. Wszystkie kampanie w grupie niepełnosprawnych są w stanie Zatrzymanie grupy. Pasek stanu jest czerwony.
   g. **Czas zawieszenia** – kampania zostaje zawieszona (tymczasowo zatrzymana). Kampania jest automatycznie zawieszana poza skonfigurowanymi godzinami dla realizacji, świąt, weekendów, niedziałających dni tygodnia itp. W skonfigurowanym czasie działania kampanii stan automatycznie zmienia się na Wykonywanie. Pasek stanu jest beżowy.
   h. **Kampanie** , które minęły przed skonfigurowaną datą i godziną zakończenia, są oznaczone stanem Upływ, a pasek stanu jest brązowy.
   i. **Ukończono** — wartość procentowa wyświetlana na końcu paska stanu wskazuje odsetek kontaktów, których wybrano (z całkowitej liczby kontaktów przesłanych w ramach kampanii).
   j. **itd** . — szacowany **czas** ukończenia wszystkich kontaktów, które można wybrać w kampanii, które mają zostać wybrane. Jest to obliczane na podstawie historii i danych bieżącego dnia całkowitej liczby rekordów i całkowitego czasu trwania przetworzonych.
   k. **Oznaczone do usunięcia** – wskazuje, że kampania jest oznaczona do usunięcia, ale nie została jeszcze trwale usunięta.

Statystyki kampanii

1. **Łącznie** – łączna liczba kontaktów przesłanych w ramach kampanii.
2. **Otwarte** — liczba kontaktów w stanie otwartym. Kontakty o statusie 0.
3. **Świeży** — liczba nowych kontaktów, które nie zostały jeszcze wybrane za pierwszym razem. Kontakty ze stanem 0 i IsFresh równym 1 w bazie danych.

4. **Zaplanowane** — liczba kontaktów, dla których zaplanowano wybieranie numeru. Kontakty ze stanem 0 i IsFresh mają wartość 0 w bazie danych.
5. **Zamknięte** — liczba zamkniętych kontaktów. W tym miejscu nie można podejmować prób wybierania numerów na zamkniętych aktach, chyba że zostaną ponownie otwarte. Kontakty ze statusem 1.
6. **Inne** — liczba kontaktów w stanach innych niż otwarte, świeże, zaplanowane lub zamknięte.

Łączna liczba kontaktów jest obliczana za pomocą poniższego wzoru:

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

Zobacz Stany kontaktów , aby uzyskać więcej informacji.

Każdy kontakt przesłany do aplikacji jest oznaczony stanem. Zobacz Szczegóły stanu kontaktu, aby uzyskać więcej informacji.

Szczegóły statusu kontaktu

Stan	Nazwa	Opis
0	Otwórz	Otwórz kontakt.
1	Zamknięty	Zamknięty kontakt.
2	Tymczasowo zablokowany	Kontakt tymczasowo zablokowany, nie zostanie dostarczony.
3	Trwa przesyłanie	Kontakt w trakcie procesu przesyłania.
4	Dostarczone do Dialer	Kontakt dostarczony do dialera.
5	Zastąp	Kontakt nadpisany podczas przesyłania.
6	Lista zatrzymana	Kontakt z listy, która została zatrzymana.
7	Zamknięte przez kontakty zarządzane lub opróżnione	Kontakt zamknięty za pomocą funkcji Zarządzaj kontaktem / opróżniony kontakt.
8	Kontakt zatrzymany i zamknięty	Kontakt zatrzymany i zamknięty, nie zostanie dostarczony do dialera.
9	Kontakt Scrubbed	Kontakt z listy, która została wyczyszczona.
10	Kontakt przeniesiony do innej kamery	Kontakt przenosił się z jednej kampanii do drugiej.
11	Zatrzymany na stałe	Kontakt trwale zatrzymany, który nie zostanie dostarczony do dialera.
20	Dostarczony kontakt zatrzymany	Połączenie dostarczone do programu wybierającego zostanie zatrzymane.
21	Zablokowany na potrzeby dostawy PCB	Kontakt, który jest zablokowany i zostanie dostarczony tylko w przypadku połączenia zwrotnego (PCB). **Uwaga**: Funkcja osobistego wywołania zwrotnego nie ma zastosowania w tej wersji.
22	Zablokowany na potrzeby	Kontakt zablokowany w celu dostarczenia za pomocą

	dostarczania kontaktów CSS	opcji Wybór kontaktu

		Harmonogram strategii (CSS).
23	Zablokowany na potrzeby dostawy AEM	Kontakt, który jest zablokowany dla Agent-Executive Mapped deliv- ery.
24	Zablokowany przez Zmień harmonogram na kontakt res- chedule	Kontakt zablokowany przez rescheduler do dostarczenia jako res- cheduled.
25	Zablokowany przez Zmień harmonogram, aby zamknąć kontakt	Kontakt zablokowany przez ponowny harmonogram do zamknięcia.
30	Kontakt zablokowany przez DNC	Kontakt zablokowany jako Do Not Call contact.
31	Kontakt zablokowany przez NDNC	Kontakt zablokowany jako Kontakt krajowy Nie dzwoń.
32	Kontakt zablokowany przez DNC Scrub	Kontakt zablokowany podczas procesu peelingu DNC.
33	Kontakt zablokowany przez spór sądowy	Kontakt zablokowany z powodu wymogu postępowania sądowego.
34	Wygasło	Wygasły kontakt.

Czynności

Akcja kampanii, którą należy podjąć, jeżeli istnieje, spośród następujących działań:

- **Edytuj** dowolną usługę w kampanii.
- **Polecenie Kopiuj** tworzy nową kampanię, w której wszystkie właściwości wybranej kampanii (z wyjątkiem nazwy kampanii) zostają zachowane bez zmian.

  Uwaga: po zduplikowaniu kampanii aplikacja nie replikuje ustawień programu wybierającego. Użytkownicy muszą ręcznie utworzyć ustawienia programu wybierającego w kampanii dla skopiowanej kampanii.

  Uwaga: w przypadku skopiowanej kampanii dozwolone jest używanie tej samej nazwy co usunięta kampania, z zastrzeżeniem pasażera. Dane historyczne dotyczące starej kampanii są usuwane z bazy danych, gdy tworzona jest nowa kampania o tej samej nazwie co kampania usunięta.
- **Zatrzymaj** (lub **rozruchom**) kampanię. Wszystkie kontakty, z wyjątkiem kontaktów dostarczonych aktywnie, są zamykane w programie wybierającym. Stan takich kontaktów zostanie zmieniony w aplikacji na Otwórz.
- **Opcja Flush** zamyka wszystkie oczekujące kontakty dostępne na liście wybierania numerów.

  Uwaga: Kontakty aktywne w programie wybierającym nie są opróżniane.
- **Usuwanie** kampanii. Kampanię można usunąć tylko wtedy, gdy nie jest w stanie wykonywania. Przycisk usuwania jest aktywny tylko wtedy, gdy kampania nie jest w stanie Wykonywanie. Gdy użytkownik kliknie przycisk **Usuń**, zostanie otwarte okno podręczne z następującym komunikatem ostrzegawczym informującym użytkownika o operacji usuwania:

  Ta czynność oznacza kampanię do usunięcia. Kampania zostanie trwale usunięta, gdy

wszystkie powiązane kampanie osiągną stan niewykonywalny.

Uwaga: usunięcie kampanii jest nieodwracalne i nie można go cofnąć. Po zainicjowaniu operacji usuwania status kampanii zmienia się na *MARKED FOR DELETE* , aby odzwierciedlić oczekujący status usunięcia.

Działania na stronie

Panel **przycisków Akcje** w lewym górnym rogu strony nad nagłówkami służy do wykonywania różnych działań. Ten przycisk jest wyświetlany tylko wtedy, gdy administrator skonfigurował jego wyświetlanie.

Uwaga: wybór wielu kampanii działa tylko w przypadku aktywnej strony, a nie w przypadku kampanii na różnych stronach.

Uwaga: jeśli wybierzesz wiele kampanii, możesz użyć tylko przycisków Start i Stop. Cała paleta przycisków jest dostępna po wybraniu pojedynczej kampanii.

- **Edytuj** dowolną usługę w kampanii.
- **Polecenie Kopiuj** tworzy nową kampanię, w której wszystkie właściwości wybranej kampanii (z wyjątkiem nazwy kampanii) zostają zachowane bez zmian.

  Uwaga: w przypadku skopiowanej kampanii dozwolone jest używanie tej samej nazwy co usunięta kampania, z zastrzeżeniem pasażera. Dane historyczne dotyczące starej kampanii są usuwane z bazy danych (podczas operacji LCMReportingService na koniec dnia), gdy tworzona jest nowa kampania o tej samej nazwie co usunięta kampania. Zalecamy korzystanie z niego po zachowaniu należytej staranności, ponieważ powoduje to utratę danych historycznych.

- **Rozpocznij** kampanię.
- **Zatrzymaj** kampanię.
- **Opcja Flush** zamyka wszystkie dostępne oczekujące kontakty na liście wybierania numerów.

  Uwaga: Kontakty aktywne w pamięci podręcznej programu wybierającego nie są opróżniane.

- **Usuwanie** kampanii. Kampanię można usunąć tylko wtedy, gdy nie jest w stanie wykonywania. Przycisk usuwania jest aktywny tylko wtedy, gdy kampania nie jest w stanie Wykonywanie. Gdy użytkownik kliknie przycisk **Usuń**, zostanie otwarte okno podręczne z następującym komunikatem ostrzegawczym informującym użytkownika o operacji usuwania:

  Ta czynność oznacza kampanię do usunięcia. Kampania zostanie trwale usunięta, gdy wszystkie powiązane kampanie osiągną stan niewykonywalny.

  Uwaga: usunięcie kampanii jest nieodwracalne i nie można go cofnąć. Po rozpoczęciu operacji usuwania status kampanii zmienia się na *OZNACZONE DO USUNIĘCIA* , aby odzwierciedlić oczekujący proces usuwania.

Sortowanie i wyszukiwanie

Dane listy kampanii można sortować według dowolnej kolumny. Kliknij nagłówek kolumny, aby posortować dane według rosnącej kolejności kolumny. Możesz użyć **pola** wyszukiwania w prawym górnym rogu strony z informacjami o kampanii, aby wyszukać i pobrać wymagane dane.

Utwórz kampanię

Szczegóły kampanii

Aby utworzyć nową kampanię, kliknij **Dodaj kampanię** w prawym dolnym rogu ekranu. W tej sekcji możesz podać podstawowe informacje o kampanii.

Pojawi **się ekran Szczegóły** kampanii z następującymi szczegółami:

1. **Wpisz nazwę** kampanii.
2. **Wpisz opis** kampanii.
3. Wybierz kategorię z listy rozwijanej. To pole jest opcjonalne.

   Uwaga: jeśli nie masz kategorii kampanii, która odnosi się do tej kampanii, możesz kliknąć **przycisk Kategoria** kamery, aby utworzyć nową kategorię. Więcej informacji znajdziesz w sekcji **Tworzenie kategorii** kampanii.

4. **Wybierz grupę** wyników biznesowych z listy rozwijanej.

   Uwaga : jeśli nie masz żadnej grupy biznesowej, która ma zastosowanie do tej kampanii, kliknij **przycisk Utwórz wynik** biznesowy i dodaj nową grupę wyników biznesowych. Aby uzyskać więcej informacji, zapoznaj się z raportem **Business Result** .

5. **Wybierz zakres** dat dla tej kampanii. Kampania działa między datą rozpoczęcia a datą zakończenia wybraną w tym zakresie. Oba dni są włączone.
6. **Wybierz zakres** czasu dla tej kampanii. Kampania działa we wszystkie dni (w wybranym zakresie dat) między wybranymi godzinami.
7. Wybierz strefę **czasową** dla tej kampanii. Aplikacja jest przeznaczona do pracy w wielu strefach czasowych.

   Uwaga: jeśli nie masz strefy czasowej, która ma zastosowanie do tej kampanii, kliknij przycisk **Utwórz strefę czasową**
   i utwórz nową strefę czasową. Więcej informacji można znaleźć w sekcji **TimeZone** .

   Aplikacja może być używana w różnych lokalizacjach do prowadzenia kampanii. Lokalizacje te mogą być rozproszone na różnych kontynentach lub nawet różne lokalizacje na tym samym kontynencie. Ponieważ kampanie są od siebie oddalone, mogą wymagać uruchomienia w godzinach pracy poszczególnych lokalizacji. Aplikacja jest przeznaczona do pracy w wielu strefach czasowych.

   Różne lokalizacje na całym świecie są podzielone na strefy czasowe w zależności od długości geograficznej, w której się znajdują. Aplikacja ma możliwość konfiguracji stref czasowych dla całego systemu.

   Ta strefa czasowa jest używana jako jedna z opcji kojarzenia strefy czasowej kontaktu. Niektóre inne elemencje, których aplikacja używa do określania stref czasowych kontaktów, to kod pocztowy, numer kierunkowy, stan i tak dalej.

8. Wybierz liczbę dni z licznika **Czas na żywo(dni). Czas wygaśnięcia** to liczba dni przesłanych kontaktów za pośrednictwem funkcji automatycznego przesyłania.
9. TURN **Dni** robocze włączają **się** , aby aplikacja obliczała czas oczekiwania tylko przy użyciu dni roboczych.
10. **Wybierz typ** strefy czasowej dla kampanii. Do wyboru są trzy opcje:
    a. Brak: ta opcja powoduje ustawienie strefy czasowej dla tej kampanii wybranej w polu Strefy czasowe.
    b. **Zastąp:** ta opcja zastępuje – tylko w tej kampanii – godziny rozpoczęcia i zakończenia skonfigurowane dla stref czasowych w tej grupie kampanii. Godziny rozpoczęcia i zakończenia grupy są wyświetlane po kliknięciu **przycisku Załaduj domyślne** .

    Uwaga: typ użycia strefy czasowej nie jest dostępny podczas tworzenia nowej kampanii. Jest ona dostępna tylko podczas edycji istniejącej kampanii.
11. Kliknij **przycisk Dalej** , aby zakończyć pracę ekranu i przejść do kreatora **Grupy** kampanii.

Grupa kampanii

Ta sekcja umożliwia przeprowadzenie integracji z kampanią produktu partnerskiego (specyficzną dla programu wybierającego) lub z kolejką (nie specyficzną dla programu wybierającego) w celu pobrania szczegółów.

Wybór grupy

Wybierz typ grupy kampanii spośród opcji Dedykowana grupa kampanii, Lista wspólna i Przyspieszone wybieranie.

1. Jeśli **wybrana jest opcja Dedykowana grupa** kampanii, wybierz grupę z menu rozwijanego.
2. Jeśli **wybrana jest kampania z listą** wspólną **, opcja Grupuj** jest ukrywana. Grupa kampanii jest określana, gdy tworzymy warunek CSS dla konkretnej kampanii z listą wspólną.

   Uwaga: Skontaktuj się z Cisco CSM, aby włączyć tę konfigurację.
3. Jeśli **wybrano opcję Przyspieszone wybieranie** , wykonaj czynności wymienione w sekcji Przyspieszone wybieranie.
4. **Wybierz grupę** kampanii z listy rozwijanej, aby powiązać ją z kampanią.
5. Przejdź do sekcji Strategia **kontaktów** .

Przyspieszone wybieranie

Przyspieszone wybieranie numerów to metoda nawiązywania połączeń wychodzących w sposób bardziej zgodny z przepisami. Usprawnia proces wybierania numerów oraz redukuje czas i wysiłek wymagany przez agentów do wykonywania połączeń.

Ta funkcja umożliwia automatycznemu dialerowi wybieranie numerów kontaktów innych niż PEWC (kontaktów bez zgody lub kontaktów klientów, którzy nie wyrazili zgody na odbieranie połączeń z automatycznego programu wybierającego). W tej funkcji wprowadzono koncepcję o nazwie Wybieranie zainicjowane przez człowieka przy użyciu operatora sterowania. Tutaj operatorzy kontroli otrzymują kontakty bez zgody za pośrednictwem istniejących ram dostarczania kontaktów. Następnie kontakty na kontrolce Agent Desktop są klikane przez operator kontrolki i dostarczane do programu wybierającego w celu wybrania numeru.

1. **Wybierz grupę** zgody z listy rozwijanej. Grupa zgody dostarcza kontakty zgody dla kampanii ADM.
2. **Wybierz grupę** braku zgody z listy rozwijanej. Grupa bez zgody dostarcza kontakty bez zgody dla kampanii ADM. Wykonaj następujące czynności, aby nawiązać połączenie z kontaktem.
    a. **Operator** — wybierz **opcję Operator** , aby wykonać ręczne wybieranie numeru. Operator sterujący akceptuje akty, które mają zostać dostarczone do dialera.
    b. **Auto** - Wybierz **Auto** , aby wykonać automatyczne wybieranie. Agenci mogą automatycznie wybierać te kontakty bez interwencji operatorów sterujących.
3. **Grupa** stanów — wybierz **grupę** stanów z listy rozwijanej.

    Uwaga: Upewnij się, że **opcja Przyspieszone wybieranie** jest włączona w Funkcje grupy prawa stanowego w obszarze Grupa prawa stanowego, aby dostarczyć kontakt.
    a. **Operator** — wybierz **opcję Operator** , aby wykonać ręczne wybieranie numeru. Operator sterujący akceptuje akty, które mają zostać dostarczone do dialera.
    b. **Auto** - Wybierz **Auto** , aby wykonać automatyczne wybieranie. Agenci mogą automatycznie wybierać te kontakty bez interwencji operatorów sterujących.
4. **Typ** odnośnika — wybierz typ **odnośnika** z **listy Zgoda** i **brak zgody.**
    a. **Zgoda** - System sprawdza kontakty w tabeli PEWC i dostarcza pasujące kontakty do grupy zgody.
    b. **Brak zgody** — system sprawdza kontakty w tabeli bez PEWC i dostarcza pasujące kontakty do grupy bez zgody.

Strategia kontaktu

Strategia kontaktu to obliczone podejście do budowania relacji z klientami w celu skutecznego zarządzania kampanią.

Wybierz strategię kontaktów dla

kampanii. Dostępne są następujące

opcje:

Prostota: prosta strategia jest łatwa do skonfigurowania i po prostu przechodzi do dzwonienia z jednego skonfigurowanego trybu do drugiego w cyklu. Cykl jest powtarzany do momentu zakończenia skonfigurowanej liczby cykli. Spełnia on swoje podstawowe zadanie w niektórych

typach kampanii, które nie wymagają zaawansowanej metodologii obsługi kontaktów.

Advance: Zaawansowana strategia może być konfigurowana i używana do bardziej rozbudowanych strategii wywoływania, takich jak ponowne próby na poziomie trybu, okna przejścia i różne okna wywoływania trybów. Ten typ strategii wykorzystuje maksimum z aplikacji, aby wybrać każdy przesłany kontakt.

Prosty

Domyślnie **dla kampanii jest wybrana opcja Prosta** strategia kontaktu.

1. Z listy rozwijanej wybierz odpowiednią strategię kontaktów dla tej kampanii.

   Uwaga: Jeśli nie masz strategii kontaktów, która ma zastosowanie do tego kontaktu, kliknij Utwórz **strategię** kontaktu, aby utworzyć nową strategię. Zobacz **Tworzenie strategii** kontaktu, aby uzyskać więcej informacji.

2. **Globalna ponowna próba** — użyj suwaka lub wprowadź wymaganą wartość w panelu numerów. Ta opcja umożliwia podanie maksymalnej liczby ponownych prób w celu wybrania każdego kontaktu w kampanii.
3. **Codzienne ponowienie -** Użyj suwaka lub wprowadź wymaganą wartość w panelu liczb. Ta opcja umożliwia podanie maksymalnej liczby ponownych prób w celu wybrania każdego kontaktu w kampanii.
4. **Cykl ponawiania —** użyj suwaka lub wprowadź wymaganą wartość w panelu numerów. Jest to liczba cykli, w których działa strategia kontaktu przed zamknięciem kontaktu.
5. Wybierz interwał **ponawiania prób cyklu**. Jest to przerwa między jednym cyklem ponownych prób a następnym. Wprowadź wymagane wartości w odpowiednich polach w polach Dzień **, Godziny i**Min **.**

Strategia oddzwaniania

Uwaga: Funkcja oddzwaniania nie jest obsługiwana w bieżącej wersji. Ta funkcja jest planowana w przyszłym wydaniu.

Strategia oddzwaniania służy do zmiany harmonogramu kontaktów oddzwaniających. Na przykład, gdy program wybierający próbuje skontaktować się z klientem w żądanym czasie i próba kończy się niepowodzeniem, system stosuje regułę strategii wywołania zwrotnego.

Istnieją dwa typy połączeń zwrotnych. **Osobiste wywołanie zwrotne** ma miejsce, gdy połączenie zwrotne jest kierowane do tego samego agenta, który obsługiwał pierwotne połączenie; **Normalne oddzwanianie** ma miejsce, gdy połączenie zwrotne jest przekierowywane do dowolnego dostępnego agenta.

6. Z listy rozwijanej wybierz odpowiednią strategię oddzwaniania dla tej kampanii.

   Uwaga: Jeśli nie masz strategii oddzwaniania do tego kontaktu, kliknij opcję **Utwórz strategię** oddzwaniania, aby utworzyć nową strategię. Aby uzyskać więcej informacji, zapoznaj się z sekcją **Tworzenie strategii** oddzwaniania.

7. **Resetuj dzienne i globalne ponowne próby** — TURN włącz przełącznik , jeśli wszystkie wartości Global i Daily Retry mają zostać zresetowane do zera po przeniesieniu kontaktu do Oddzwoń.
8. **Ponów próbę** oddzwonienia — użyj suwaka lub wprowadź wartość w panelu numerów. Ta opcja umożliwia podanie maksymalnej liczby ponownych prób oddzwonienia do każdego kontaktu w kampanii.
9. W razie potrzeby wybrać przycisk resetowania PCB do KBC.

Uwaga: Kontakt oznaczony jako Osobisty kontakt zwrotny może zostać przekształcony w zwykły kontakt oddzwaniający w pewnych okolicznościach, takich jak powtarzające się niepowodzenia w połączeniu z określonym agentem. Aby w ogóle nie dotrzeć do kontaktu, jest to przekształcane w zwykłe oddzwanianie, aby dotrzeć do dowolnego innego dostępnego agenta.

Dostępne opcje dla **opcji Typ** ponownych prób podano poniżej:

a. **Ponawianie**: Konfigurowanie liczby prób, po których osobiste wywołanie zwrotne staje się normalnym oddzwanianiem.

b. **Czas trwania**: Czas trwania wyrażony w dniach, godzinach i minutach, po upływie którego osobiste wywołanie zwrotne staje się normalnym połączeniem zwrotnym, jeśli wybrane połączenie z jakiegoś powodu nie dotrze do przypisanego agenta.

10. Użyj panelu numerów, aby ustawić numer **Próby połączenia z agentem** - aplikacja wykonuje liczbę prób skontaktowania się z agentem przed przekształceniem osobistego wywołania zwrotnego w normalne oddzwanianie.
11. Kliknij przycisk **Dalej** , aby zakończyć pracę ekranu i przejdź do kreatora Inne opcje.

Zaliczka

Wybierz **opcję Strategia kontaktów z wyprzedzeniem** dla kampanii.

1. Z listy rozwijanej wybierz odpowiednią strategię kontaktów dla tej kampanii.

   Uwaga: Jeśli nie masz strategii kontaktów, która ma zastosowanie do tego kontaktu, kliknij Utwórz strategię kontaktu, aby utworzyć nową strategię. Zobacz **Tworzenie strategii** kontaktu, aby uzyskać więcej informacji.

2. **Globalna ponowna próba** — użyj suwaka lub wprowadź wymaganą wartość w panelu numerów. Ta opcja umożliwia podanie maksymalnej liczby ponownych prób w celu wybrania każdego kontaktu w kampanii.
3. **Codzienne ponowienie -** Użyj suwaka lub wprowadź wymaganą wartość w panelu liczb. Ta opcja umożliwia podanie maksymalnej liczby ponownych prób w celu wybrania każdego kontaktu w kampanii.
4. **Zamknij dzienne ponowne próby** — TURN przełącznik **ON** , aby zamknąć kontakt po osiągnięciu dziennego limitu ponownych prób.
5. **Okno** przejścia — TURN przełącznik **ON** , aby zastosować tę funkcję w kampanii. Okno przejścia oferuje możliwość ograniczenia liczby prób dla każdego trybu w ramach zdefiniowanego progu czasu trwania.
6. **Czas trwania przejścia Dni** - Użyj suwaka lub wprowadź wymaganą wartość w panelu liczb, aby zachować liczbę prób.
7. **Próby** przejścia — użyj suwaka lub wprowadź wymaganą wartość w panelu numerów, aby wybrać próby przejścia.

Szczegóły kampanii

Po utworzeniu kampanii należy ją edytować i zaktualizować następujące szczegóły w obszarze **Szczegóły** kampaniiTab.

Opcje konfiguracji

Ta sekcja umożliwia wykonywanie konfiguracji w odniesieniu do kampanii.

- **Łączenie w łańcuch**: aktywuj tę opcję, aby umożliwić łączenie kontaktów bieżącej kampanii z innymi kampaniami.
- **Obszar bloku/kod** pocztowy: TURN ten przełącznik WŁĄCZONY, aby zapobiec wybieraniu kontaktów z zablokowanych kodów obszaru/kodów pocztowych podczas ich określonego czasu blokady.
- **DNC**: TURN włącz przełącznik DNC, aby włączyć monitorowanie DNC dla kontaktów w tej kampanii. Lista Nie dzwonić zapewnia zgodność, zapobiegając powstawaniu w organizacji niepożądanych połączeń lub wiadomości na numery telefonów oznaczone jako DNC. Krajowe Nie dzwoń
- **NDNC:** Aktywuj ten przełącznik, aby włączyć sprawdzanie NDNC dla kontaktów w kampanii. National Do Not Call (NDNC) to rejestr na poziomie krajowym, zapewniający zgodność z przepisami telekomunikacyjnymi, które zabraniają wykonywania niechcianych połączeń lub wiadomości na numery wymienione jako NDNC.
- **Litigator**: TURN włącza się Litigator, aby umożliwić kontrolę zgodności podczas przesyłania danych. Ta funkcja zapewnia zgodność z prawem podczas przesyłania kontaktów i zarządzania nimi.
- **Skrypt** wywołania wstępnego: Aktywuj przełącznik Skrypt połączenia wstępnego, aby uruchamiać skrypt przed każdym połączeniem. Ten skrypt można zintegrować z zewnętrznymi aplikacjami lub bazami danych w celu podejmowania ostatecznych decyzji dotyczących wybierania numerów. Dostępne są następujące opcje:
    - Biblioteka: Wybierz skrypt z biblioteki skryptów.
    - VBScript: Wykonywanie skryptu napisanego niestandardowo.
- **PostCall Script (Skrypt** PostCall): Aktywuj przełącznik Postcall Script, aby wykonać skrypt po każdym połączeniu. Może to być używane do różnych celów, takich jak sprawdzanie poprawności wyników połączeń, dostosowywanie zachowania zmiany harmonogramu lub integracja z systemami innych firm (na przykład aktualizowanie stanu połączenia CRM). Opcja obejmuje:
    - **Przed zmianą harmonogramu**: Wykonuje przed zmianą harmonogramu kontaktu, umożliwiając niestandardowej logice wpływanie na zmianę harmonogramu parametrów.
    - **Po zmianie harmonogramu**: Wykonuje się po zmianie harmonogramu, umożliwiając dalsze dostosowanie strategii lub aktualizację platform zewnętrznych.
    - **Obydwa**: Wykonuje zarówno przed, jak i po zmianie harmonogramu.
- **CPT**: TURN włącza się CPT, aby umożliwić sprawdzanie preferowanego przez klienta czasu podczas wysyłania danych, w oparciu o wybrane parametry.
    - Aktywuj CPT zarówno na stronie Kampania, jak i Prawo stanowe.
    - Wybierz wartość trybu lub unikatowy identyfikator z listy rozwijanej.
    - Unikatowe identyfikatory są tworzone w globalnych parametrach biznesowych.

Zielona strefa i prawo państwowe

Zielona strefa to funkcja, która zapewnia, że kontakty są dostarczane TYLKO na podstawie możliwych stref czasowych i reguł stanowych pobieranych z numerów kierunkowych i kodów pocztowych wszystkich trybów kontaktu. Należy zauważyć, że jeśli kontakt ma trzy tryby, aplikacja sprawdza, czy wszystkie trzy tryby kontaktu są możliwe do wybrania przed dostarczeniem do programu wybierającego.

Gdy przełącznik jest włączony, Ulepszona Greenzone uwzględnia wszystkie liczby i kody pocztowe przesłane w celu obliczenia Greenzone. Jeśli przesłanych zostanie 10 numerów, dla numeru kierunkowego i kodu pocztowego każdego numeru telefonu zostanie określonych 20 stref czasowych. Jeśli włączone są 2 kody pocztowe na poziomie kontaktu (podstawowy i pomocniczy kod pocztowy), dodaje to 2 dodatkowe strefy czasowe, co daje w sumie 22 strefy czasowe do sprawdzenia. Aplikacja sprawdza wszystkie te strefy czasowe i usuwa kontakt tylko wtedy, gdy wszystkie 22 strefy czasowe mają dopuszczalne okno do wywołania.

Podobnie, jeśli prawo stanowe zostanie włączone, zostaną zidentyfikowane 22 państwa związane z tymi strefami czasowymi. Funkcja Enhanced Greenzone sprawdza czas rozpoczęcia i zakończenia wszystkich 22 stanów, scala zgodność i dostarcza kontakt w przecinającym się dopuszczalnym oknie wywołania.

Uwaga: Skontaktuj się z Cisco CSM, aby włączyć tę konfigurację.

Uwaga: Jeśli kontakty nie powiedzą się w Greenzone, nieudane kontakty zostaną ponownie zaplanowane.

Aktywuj Greenzone

Domyślnie Greenzone jest aktywowany, a opcja Kampania jest wybierana automatycznie. Greenzone nie może być dezaktywowany.

- **Strefa czasowa** kampanii – TURN tę opcję, aby zastosować strefę czasową kampanii. Reprezentuje strefę czasową skonfigurowaną na poziomie kampanii. Kontakty są sprawdzane względem tej strefy czasowej, aby zapewnić zgodność z regułami wybierania numerów specyficznymi dla kampanii.
- **Uploaded Zone (Strefa** wgrana) – TURN to, aby zastosować Uploaded Zone. Odnosi się do strefy czasowej przesłanej dla kontaktu w pliku danych. Strefa ta służy jako punkt odniesienia zapewniający możliwość wybierania numeru w dozwolonych godzinach.
- **Państwo** - TURN to, aby to zastosować. Wskazuje stan skojarzony z kontaktem. Stosowane są specyficzne dla danego stanu przepisy dotyczące wybierania numerów, takie jak godziny połączeń i święta.
- **Kod** pocztowy - TURN to, aby to zastosować. Podstawowy kod pocztowy kontaktu służy do określenia odpowiadającej strefy czasowej i sprawdzenia, czy nie ma ograniczeń wybierania numerów specyficznych dla kodu zip.
- **Dodatkowy kod** pocztowy - TURN to, aby to zastosować. Wszelkie dodatkowe kody pocztowe związane z con- tact. Są one sprawdzane pod kątem zgodności ze strefą czasową, zapewniając elastyczność kontaktów z wieloma powiązanymi lokalizacjami. Można to

aktywować tylko wtedy, gdy kod pocztowy jest aktywowany.

- **Numer kierunkowy** - TURN to, aby to zastosować. Odnosi się do numeru kierunkowego skojarzonego z numerem telefonu kontaktu. Pomaga określić strefę czasową i przepisy stanowe dotyczące wybierania numerów.

- **Bieżący tryb** - TURN to, aby zastosować bieżący tryb. Wskazuje tryb (taki jak SMS, e-mail, głos) aktualnie oceniany dla kontaktu. Aplikacja zapewnia, że ten tryb można wybrać na podstawie reguł.
- **Wszystkie tryby** – TURN to włączone, aby sprawdzić wybieralność wszystkich dostępnych trybów. Jeśli wszystkie tryby są zgodne z regułami strefy czasowej i stanu, kontakt jest dostarczany do programu wybierającego.

- **Kod pocztowy** trybu - TURN to, aby zastosować tryb Zip. Odnosi się do kodu pocztowego opracowanego specjalnie dla trybu (takiego jak e-mail lub SMS). Zapewnia zgodność kontaktu z trybem.
  - **Bieżący tryb** – TURN to włączone, aby zastosować bieżący tryb. Wskazuje tryb (np. SMS, e-mail, głos) aktualnie oceniany dla kontaktu. Aplikacja zapewnia, że ten tryb można wybrać na podstawie reguł.
  - **Wszystkie tryby** – TURN to włączone, aby sprawdzić wybieralność wszystkich dostępnych trybów. Jeśli wszystkie tryby są zgodne z regułami strefy czasowej i stanu, kontakt jest dostarczany do programu wybierającego.

Prawo państwowe

Kontakty mogą należeć do wielu stref czasowych na podstawie numeru kierunkowego, kodu pocztowego, dodatkowego kodu pocztowego i kodu pocztowego na poziomie trybu, w zależności od skonfigurowanych stanów. Pojedynczy kontakt może wymagać sprawdzenia bezpiecznych czasów wybierania w wielu parametrach, w tym w dopuszczalnych czasach wybierania na poziomie stanu. Włączenie trybu Greenzone na poziomie kampanii zapewnia, że aplikacja sprawdza wszystkie te parametry przed dostarczeniem kontaktu do wybierania numeru.

Przepisy stanowe regulują działanie centrum kontaktów i można je skonfigurować na poziomie aplikacji, aby miały zastosowanie do konkretnych kampanii. Aby aktywować zgodność z prawem stanowym:

- Aktywuj zgodność z prawem **stanowym** na poziomie kampanii, aby upewnić się, że wszystkie parametry są sprawdzane przed dostarczeniem kontaktu do wybrania numeru.
- **Wybierz grupę** prawa stanowego z listy rozwijanej, aby zastosować zasady zgodności z prawem stanowym do swojego programu. Grupa prawa stanowego pozwala administratorowi zdefiniować pojedynczy stan i jego związek z kodem pocztowym i / lub numerem kierunkowym, a na koniec zgrupować te stany razem jako **grupę** prawa stanowego z definicją czasu i świąt. Jeśli aplikacja określa więcej niż jeden stan na podstawie kodów pocztowych i kierunkowych, ma zastosowanie priorytet ustawiony w **grupie** prawa stanowego System >. Zobacz **State Law Group**.
- **Stan**: Zgodność jest wymuszana na podstawie stanu skonfigurowanego w systemowych konfiguracjach aplikacji. Spowoduje to zastosowanie do kampanii dopuszczalnych czasów wybierania na poziomie stanu.
- **Kod** pocztowy: Zgodność jest egzekwowana na podstawie kodu pocztowego skonfigurowanego w systemie.
- **Dodatkowy kod** pocztowy: Zapewnia zgodność, sprawdzając wszystkie dodatkowe kody

pocztowe związane z kontaktem pod kątem przestrzegania strefy czasowej i prawa stanowego.

- **Numer kierunkowy**: Zgodność jest oparta na numerze kierunkowym skonfigurowanym w systemie. Zastosowanie mają przepisy stanowe związane z numerem kierunkowym.

- **Bieżący tryb:** sprawdza zgodność bieżącego trybu (takiego jak SMS, e-mail, głos), który jest poddawany ocenie, aby upewnić się, że jest on zgodny z regułami stanowymi.
- **Wszystkie tryby**: sprawdza, czy wszystkie dostępne tryby są zgodne z przepisami dotyczącymi strefy czasowej i stanu przed dostarczeniem kontaktu do programu wybierającego.

- **Kod pocztowy** trybu: Zapewnia zgodność na podstawie kodu pocztowego specyficznego dla trybu.
  - **Bieżący tryb**: sprawdza zgodność bieżącego trybu, który jest poddawany ocenie, aby upewnić się, że jest on zgodny z regułami stanowymi.
  - **Wszystkie tryby**: sprawdza, czy wszystkie dostępne tryby są zgodne z przepisami dotyczącymi strefy czasowej i stanu przed dostarczeniem kontaktu do programu wybierającego.
- Kliknij przycisk **Zapisz**. Przejdź do konfigurowania różnych wymagań dla nowo utworzonej kampanii.

Konfigurowanie kampanii

Po utworzeniu kampanii musisz skonfigurować różne inne aspekty, aby kampania działała zgodnie z oczekiwaniami. W tej sekcji omówiono konfigurowanie następujących elementów:

1. Szczegóły kampanii
2. Ustawienia kanału
3. Parametry biznesowe
4. Konfiguracja AI

   Uwaga: Skontaktuj się z Cisco CSM, aby włączyć tę konfigurację.
5. CSS
6. Tworzenie łańcucha
7. Listy kontaktów
8. Zarządzanie kontaktami
9. Harmonogram
10. IVR Edytor szablonów

    Uwaga: obecnie ta funkcja nie jest obsługiwana w Webex Contact Center.
11. Edytor szablonów wiadomości e-mail

    Uwaga: Obecnie ta funkcja nie jest obsługiwana w Webex Contact Center.
12. SMS Edytor szablonów

    Uwaga: obecnie ta funkcja nie jest obsługiwana w Webex Contact Center.
13. Inna konfiguracja
14. Ustawienia programu wybierającego

Każda z powyższych opcji menu może być umieszczona **jako Szybki Link** na stronie aplikacji **Home** . Kliknij żądany **link** , a strona będzie teraz dostępna do przeglądania/edycji jednym kliknięciem bezpośrednio ze strony Home aplikacji.

Ustawienia kanału

Wykonaj następujące czynności:

1. **Wybierz serwer** poczty e-mail dla kampanii.
2. Ustaw próg dla wiadomości e-mail w **polu Limit** czasu wiadomości e-mail. Ten próg określa maksymalny dozwolony czas przetwarzania i wysyłania wiadomości e-mail przez system. Zakres wynosi od 1 do 2400 godzin.
3. Jeśli jest to kampania SMS, wybierz **serwer** SMS dla kampanii. Zakres wynosi od 1 do 1440 minut.
4. Ustaw próg dla SMS w **polu SMS limit czasu** . To pole określa maksymalną liczbę wiadomości SMS lub szybkość, z jaką można je wysłać w określonym czasie.
5. **Wybierz podstawowy krótki kod** z listy rozwijanej. Jest to główny krótki kod używany do wysyłania SMS /email w kampanii.

   Uwaga: w przypadku kampanii skonfigurowanej z serwerem **SMS podstawowy krótki kod** i **SMS Typ tekstu**
   Pola są obowiązkowe.
6. Wybierz Pomocniczy **krótki kod** z listy rozwijanej. Jest to dodatkowy krótki kod używany do wysyłania SMS /email w kampanii.

   Uwaga: w przypadku kampanii, dla której skonfigurowano serwer SMS, krótki **kod** podstawowy i **SMS Typ tekstu**
   Pola są obowiązkowe.
7. Wybierz pozycję SMS Timeout Disposition (Dyspozycja **limitu czasu)** z listy rozwijanej. Określa wynik SMS dla taktu, gdy upłynie limit czasu kontaktu. Wartość domyślna to Sukces.
8. **Z listy rozwijanej wybierz Typ** tekstu SMS, na przykład Dynamiczny, Statyczny, Dwukierunkowy. Określa typ SMS skonfigurowany dla kampanii. Jest to pole obowiązkowe, gdy serwer SMS jest mapowany na kampanię.
   a. **Dynamiczny**: Umożliwia korzystanie ze spersonalizowanych lub zmiennych treści w SMS, takich jak wstawianie informacji specyficznych dla klienta, takich jak imiona i nazwiska, szczegóły konta lub statusy zamówień.
   b. **Statyczny**: Wysyła jednolity komunikat do wszystkich odbiorców bez żadnych dostosowań. Jest to odpowiednie dla ogólnych powiadomień, alertów lub wiadomości promocyjnych.
   c. **TwoWay**: Umożliwia dwukierunkową komunikację, umożliwiając odbiorcom odpowiadanie na SMS.
9. Aby zaangażować Chat bota do 2-kierunkowej komunikacji SMS, wybierz go z rozwijanej listy Konto ChatBota.
10. Wybierz Przewodnik połączeń z listy rozwijanej powiązanej z kampanią.
11. Wprowadź prefiks **,** aby dodać określony ciąg na początku przesyłanych informacji kontaktowych.

12. Wprowadź sufiks **,** aby dołączyć ciąg na końcu informacji kontaktowych przed wysłaniem ich do programu wybierającego.

Uwaga: w ustawieniach kanału Tab, SMS i e-mail nie są obecnie obsługiwane.

Parametry biznesowe

Parametr biznesowy to dane specyficzne dla firmy, które mogą być używane do różnych celów. Niektóre zastosowania to:

1. Skojarz dane z kontaktami w momencie przesyłania.
2. Zdefiniuj niestandardowe warunki dla CSS, aby zdefiniować strategię wybierania numerów w celu nadania priorytetu kontaktowi.
3. Wysyłaj zapytania do kontaktów na podstawie tych parametrów i zarządzaj nimi za pomocą funkcji Zarządzaj **kontaktami** .
4. Wypełnij te parametry na Agent Desktop jako wyskakujący ekran podczas połączenia.

Można utworzyć łącznie 25 parametrów biznesowych. Te 25 obejmuje wszystkie parametry używane z dowolnego programu wybierającego. Na przykład, jeśli używasz 4 pól niestandardowych w regule importu programu wybierającego, możesz utworzyć dodatkowe 21 parametrów biznesowych.

Uwaga: Domyślnie wszystkie pola zdefiniowane w tabeli reguł importu są tworzone w obszarze parametrów biznesowych.

Tworzenie parametru biznesowego

1. Kliknij **Dodaj** , by dodać parametr biznesowy.
2. Wybierz nazwę **parametru** biznesowego z listy rozwijanej. Zawiera listę parametrów skonfigurowanych w Global Business Parameters. Aby dodać nowy parametr, zobacz Globalne parametry biznesowe.
3. **Z listy rozwijanej Data Type (Typ** danych) wybierz typ **danych dla tego parametru** biznesowego. Dostępne opcje to:
   a. **Liczba**, dla danych liczbowych.
   b. **Zmiennoprzecinkowy** dla liczb z wartościami dziesiętnymi.
   c. **DateTime**, dla wartości reprezentujących datę i godzinę. W przypadku wybrania tego typu danych wybierz żądany format daty w **polu Format** .
   d. **Ciąg** dla danych alfanumerycznych zawierających dowolny znak.
4. TURN przełącznik **Duże dane** , aby zdefiniować ten parametr biznesowy jako pole zbiorcze. Parametry biznesowe zdefiniowane jako pola zbiorcze nie mają ograniczeń co do długości pola dla danych, które wchodzą w skład parametru zajętości.
5. W kolumnie Długość **znaków wprowadź dozwoloną liczbę znaków dla danych** .

6. TURN **włącz przełącznik Widok** agenta, aby wyświetlić te parametry biznesowe agentom na ich pulpitach.

   Uwaga: obecnie ta funkcja nie jest obsługiwana w Webex Contact Center.

7. TURN przełącznik Wyświetlanie/edytowanie **agenta** , aby umożliwić agentom edycję.

   Uwaga: Obecnie ta funkcja nie jest obsługiwana w Webex Contact Center.

8. TURN **włączyć przełącznik** DNC **,** jeśli jest to wymagane. Dzięki temu aplikacja może ustalić, że wywołanie taktu opartego na tej dziedzinie działalności podlega regułom Do Not Contact (DNC).

9. **Wybierz pole Wzorzec** klienta z listy rozwijanej, które jest odpowiednie dla nazwy parametru biznesowego.

   Uwaga: Pole **Klient główny** jest włączone tylko wtedy, gdy co najmniej jeden z przełączników P2P i BTTC jest włączony w sekcji Opcje konfiguracji na stronie Konfigurowanie kampanii. Więcej informacji można znaleźć w sekcji Konfigurowanie kampanii .

10. Kliknij Zapisz , aby zakończyć tworzenie pola biznesowego, lub kliknij Anuluj , aby przywrócić bez zapisywania żadnych informacji.

    Uwaga: Aplikacja nie indeksuje danych obszarów biznesowych, ponieważ korzystanie z 26 obszarów biznesowych (w tym unikalnego identyfikatora) jest zależne od klienta i nie jest jednolite dla wszystkich klientów. Zaleca się, aby użytkownicy skorzystali z pomocy pomocy technicznej w celu utworzenia dodatkowych indeksów w oparciu o wymagania biznesowe.

11. Liczba utworzonych pól biznesowych i liczba dostępnych są wyświetlane w prawym górnym rogu siatki.

12. Można również utworzyć unikatowy identyfikator. Idealnie byłoby, gdyby istniały identyczne obszary działalności w różnych dziedzinach, które mogą być pogrupowane do różnych celów.

13. Na przykład identyfikator klienta może być dziedziną działalności w kampaniach, dla której grupowanie w raportach jest konieczne. Jednak identyfikator klienta może być pierwszym polem biznesowym w kampanii A; szósty w kampanii B; i dziesiąte miejsce w kampanii C - to sprawia, że grupowanie jest trudnym zadaniem. Zamiast tego możesz utworzyć to pole biznesowe jako pole Unikatowy identyfikator i pogrupować dane z pola Unikatowy identyfikator. Wykonaj czynności wymienione poniżej, aby utworzyć unikatowy identyfikator.

14. **Kliknij przycisk Dodaj unikatowy identyfikator** , aby dodać unikatowy identyfikator.

15. Wprowadź wymagane dane i kliknij przycisk **Zapisz**.

    Uwaga: Aplikacja nie indeksuje danych obszarów biznesowych, ponieważ korzystanie z 26 obszarów biznesowych (w tym unikalnego identyfikatora) jest zależne od klienta i nie jest jednolite dla wszystkich klientów. Zaleca się, aby użytkownicy skorzystali z pomocy pomocy technicznej w celu utworzenia dodatkowych indeksów w oparciu o wymagania biznesowe.

Pole kampanii

Pola kampanii to pola statyczne, których można używać dla funkcji BTTC (patrz konfiguracja AI). Aplikacja pozwala na ustawienie pięciu pól kampanii. Przejdź do **sekcji Pola** kampanii.

Wykonaj następujące kroki, aby ustawić pola kampanii.

1. Przejdź do **pola kampanii** Tab w **module Parametr** biznesowy.
2. Wprowadź nazwę parametru Pole kampanii w polu **Klucz** .
3. Wprowadź odpowiednią wartość w **polu Wartość** .
4. Kliknij przycisk Zapisz , aby zapisać szczegóły.
5. **Kliknij przycisk Anuluj** , aby anulować szczegóły.
6. **Kliknij przycisk Usuń** , aby usunąć szczegóły.

Konfiguracja AI

Uwaga: Skontaktuj się z Cisco CSM, aby włączyć tę konfigurację.

Funkcja AI Configuration umożliwia administratorom korzystanie z wbudowanej sztucznej inteligencji do prognozowania na podstawie danych historycznych. Dostępność danych historycznych prowadzi do dokładniejszych prognoz.

Uwaga: Aby sprawdzić, czy masz licencję, możesz kliknąć **moduł Licencja** i sprawdzić, czy **RPCO (Right Party Connect Optimizer)** pokazuje włączone, w przeciwnym razie konfiguracja AI Tab jest wyłączona.

Moduł **AI Configuration** umożliwia dostęp do następujących predykcyjnych funkcji AI.

Najlepszy czas na kontakt

Best Time to Contact to model sztucznej inteligencji, który pomaga zmniejszyć liczbę ponownych prób połączeń i zmaksymalizować udane połączenia poprzez:

1. Przewidywanie najlepszego przedziału czasowego, w którym można skontaktować się z klientem w danym dniu.
2. Rekomendowanie odpowiedniego numeru telefonu do użycia w

najlepszym przedziale czasowym. Wykonaj następujące czynności:

- TURN **WŁĄCZ przełącznik Najlepszy czas na kontakt** , aby aktywować najlepszy czas na połączenie z kontaktami.
- Użyj suwaka lub podaj wartość w polu **Contact Threshold (Próg** kontaktu). To pole jest aktywne tylko wtedy, gdy przełącznik Najlepszy czas do kontaktu jest włączony.
- Kliknij przycisk **Zapisz**.

Sztuczna inteligencja w aplikacji określa prawdopodobieństwo pomyślnego osiągnięcia właściwego taktu. Prawdopodobieństwo to jest wyrażone w procentach. Im wyższy odsetek, tym większe szanse na pomyślny sukces.

Kontakty z listy potencjalnych klientów są uporządkowane malejąco według procentu sukcesu. Aplikacja wybiera kontakty, którym przypisano prawdopodobieństwo sukcesu jako wybrane lub wyższe.

Jeśli na przykład administrator wybierze 60% jako wartość progu granicznego, najpierw wybierane są kontakty, których prawdopodobieństwo wynosi 60% lub więcej. Wybieranie odbywa się w malejącej kolejności procentowej prawdopodobieństwa w zaplanowanym czasie.

Strategia wyboru kontaktów

Strategia wyboru kontaktów (CSS, Contact Selection Strategy) definiuje sposób ustalania priorytetów kontaktów na potrzeby wybierania numerów w kampanii. Na przykład możesz mieć w kampanii trzy kategorie posiadaczy kart kredytowych: Platynowy, Złoty i Srebrny. Konfigurując CSS, można upewnić się, że aplikacja przesyła określony procent lub liczbę kontaktów Platinum i/lub kontaktów Gold i Silver w oparciu o priorytet.

Przejdź do **CSS** i pojawi się ekran Contact Selection Strategy (Strategia **wyboru kontaktów**).

Tworzenie nowej grupy CSS

Aby utworzyć nową **grupę strategii** wyboru kontaktów, wykonaj następujące czynności:

1. Wpisz nową **nazwę** grupy CSS.
2. **Wprowadź nazwę** warunku. To pole jest obowiązkowe. W nazwie nie można używać znaków specjalnych, z wyjątkiem podkreślenia, myślnika i odpowiednio (_, - i @) w nazwie warunku.
3. **Wybierz grupę** docelową z listy rozwijanej.
4. Warunki można utworzyć za pomocą opcji Warunki kompilacji **lub Warunki zapisu .** Aktywuj wymagany przełącznik zgodnie z własnymi preferencjami.
5. Przejdź do **sekcji Warunki** CSS.

Tworzenie warunku CSS - warunki kompilacji

Kliknij przycisk Dodaj nowy , aby dodać nowy warunek CSS. Wypełnij następujące pola:

1. Wpisz nową **nazwę grupy CSS**.
2. TURN **włącz Advanced Builder** , jeśli chcesz zbudować **zaawansowany warunek** CSS.

   Uwaga: Zaawansowany konstruktor wymaga skrupulatnego budowania warunków zagnieżdżonych warunków. Nieprawidłowe umieszczenie nawiasów może spowodować, że warunek CSS wybierze nieprawidłowe i niezamierzone kontakty do dostarczenia do programu wybierającego. Z drugiej strony, jeśli przełącznik Advanced Builder jest wyłączony, można dodawać warunki w grupach, ze wstępnie wybranymi i/lub warunkami.
3. Ekran **Advanced Builder** jest pokazany w następujący sposób:
   a. Wprowadź otwarty nawias kwadratowy - (- w pierwszej komórce.
   b. **Z listy rozwijanej Pola systemowe / Pola** biznesowe wybierz odpowiedni element. Aby dowiedzieć się więcej, kliknij tutaj.

c. Wybierz operator porównania spośród opcji wymienionych poniżej - jest to warunek, który pole powinno spełnić, aby kontakt został wybrany. Dostępne parametry to:

   i. jest dokładnie równa
   ii. jest mniejsza niż
   iii. jest mniejsza lub równa
   iv. jest większa niż
   v. jest większa lub równa
   vi. nie jest równa
   vii. Lubić
   viii. w
   ix. Nie w
   x. Nie jak

d. Wprowadź wartość, którą ten warunek powinien spełnić, aby kontakt został wybrany do dostarczenia.

e. Zamknij nawias.

4. **Kliknij przycisk Dodaj** , aby dodać kolejny warunek. Poniżej przedstawiono domyślne warunki CSS:

   a. Priorytet kontaktu Połączenia - stare kontakty
   b. Priorytet kontaktu Połączenia - stare kontakty
   c. Konkretne momenty

5. Wykonaj **kroki od 4** do **9**. Dodaj tyle warunków, ile może być wymaganych dla twojego CSS.
6. Po zakończeniu pracy z warunkami kliknij przycisk **Zapisz** , aby zakończyć pracę
7. Jeśli nie korzystasz z narzędzia Advanced Builder, użyj prostego kreatora, jak pokazano na poniższym ekranie:
8. **Z listy rozwijanej Pola systemowe / Pola** biznesowe wybierz odpowiedni element. Zobacz krok 5, aby uzyskać więcej informacji.

   Uwaga: W przypadku wybrania opcji Identyfikator listy pól systemowych lub Identyfikator listy globalnej pojawi się wyskakujące okienko, w którym można wybrać odpowiednią listę z dostępnych list.

9. Wybierz opcję porównania — jest to warunek, który pole powinno spełnić, aby kontakt został wybrany. Niektóre parametry porównawcze dla twojego stanu mogą być > (większe niż), < (mniejsze niż), = (równe) itp.
10. Wprowadź wartość, którą ten warunek powinien spełnić, aby kontakt został wybrany do dostarczenia.
11. Zamknij nawias.
12. **Kliknij przycisk Dodaj** , aby dodać kolejny warunek.
13. W nowym wierszu wybierz **AND** lub **OR** z listy rozwijanej decyzji.
14. Możesz dodawać więcej takich grup warunków. Po zakończeniu kliknij przycisk **Zapisz** .

15. Jeśli chcesz dodać więcej grup, wybierz **przycisk Dodaj** z **przycisków Akcja** grupowa.
16. Powtórz **kroki od 12** do **17**.
17. Przejdź do **sekcji Kolejność według** .

    Pola:

Pola	Opis
Maksymalna liczba ponownych prób	Jest to bieżąca wartość zwiększona maksymalnej liczby ponownych prób, jaką można wykonać w celu wybrania numeru dla każdego kontaktu w kampanii.
Codzienne ponownianie prób	Jest to bieżąca wartość zwiększona maksymalnej liczby ponownych prób, jaką można wykonać w celu wybrania każdego kontaktu w ciągu dnia w tej kampanii.
Cykl ponawiania prób	Jest to bieżąca wartość przyrostowa maksymalnej liczby ponownych prób, które można wykonać w cyklu wybierania numeru. Cykl to zestaw prób wybrania numeru raz do wszystkich trybów, w których kontakt został przesłany. Na przykład kontakt jest przesyłany w trzech trybach — Home, Służbowy i Komórkowy. Cykl wybierania numeru kończy się, gdy aplikacja wybiera wszystkie te tryby (w skonfigurowanej kolejności) jeden raz.
Ponowna próba wysłania wiadomości e-mail	Jest to bieżąca zwiększona wartość liczby ponownych prób dozwolonych dla kontaktów, które mają być dostarczane w kampaniach e-mailowych. **Uwaga**: obecnie ta funkcja nie jest obsługiwana w Webex Contact Center.
SMS Ponowna próba	Jest to bieżąca zwiększona wartość liczby ponownych prób dozwolonych dla kontaktów w kampaniach SMS. **Uwaga**: Obecnie ta funkcja nie jest obsługiwana w Webex Contact Center.
Ostatnio dostępny	Kontakty ze skonfigurowaną datą i godziną ostatniego dostępu, które mają być dostarczone w ramach tego arkusza CSS.
Priorytetowe	Priorytet przypisany kontaktom, który ma być uwzględniony podczas dostarczania zgodnie z tym CSS.
Wynik wiodący	Lead Score, który ma być brany pod uwagę przy dostarczaniu kontaktów, jest zgodny z tym CSS. Lead Score pomaga w identyfikacji najbardziej potencjalnego klienta, z którym można się skontaktować z kampanii. Wynik ten można również ustawić w momencie przesyłania lub podsumowywania, definiując wynik biznesowy / telefoniczny.
CallStartTime (Czas rozpoczęcia połączenia)	Jest to godzina rozpoczęcia połączenia ustawiona przez program zmiany harmonogramu. Połączenia mieszczące się w czasie rozpoczęcia podanym w tym warunku są wybierane do dostarczenia.
CallEndTime	Jest to godzina zakończenia połączenia ustawiona przez program ponownego harmonogramu. Połączenia mieszczące się w czasie zakończenia wymienionym w tym warunku są wybierane do dostarczenia.

Identyfikator listy	Identyfikator listy, do której należy kontakt. Dostarczane są kontakty należące do identyfikatorów listy w tym warunku CSS.
Typ połączenia	Typ połączenia.
LastOutcome	Ostatni wynik ustawiony dla tego kontaktu. Kontakty z wybranym Last Outcome są dostarczane.

Globalny identyfikator listy	Identyfikator listy globalnej, do którego należy ten kontakt. Dostarczane są kontakty należące do identyfikatorów listy globalnej w tym warunku CSS.
Identyfikator użytkownika	Jest to identyfikator agenta przypisany do kontaktu. Połączenia są dostarczane do programu wybierającego i łatane do agenta wymienionego w tym polu.
Numer telefonu	Numer telefonu kontaktu, który ma zostać dostarczony zgodnie z tym arkuszem CSS.
Nazwa strefy	Nazwa strefy czasowej, do której należy kontakt.

Tworzenie warunku CSS - Warunki zapisu

1. Można również użyć **opcji Zapisz warunki** zamiast prostego lub zaawansowanego konstruktora warunków.
2. Aby rozpocząć zapisywanie warunków CSS, włącz przełącznik Warunki zapisu . Przed wybraniem opcji Warunki zapisu należy pamiętać o następujących kwestiach:
   a. Aplikacja sprawdza tylko składnię - nie pozwala na zapisywanie warunków z błędną składnią.
   b. Aplikacja nie sprawdza poprawności żadnych pól. Jeśli składnia jest prawidłowa, a zapytanie nie zwraca żadnych wyników, sprawdź i uściśl/przepisz zapytanie.
3. Rozpocznij swój stan, otwierając nawiasy klamrowe ({). W aplikacji wyskakują trzy elementy
   a. Pola systemowe
   b. Parametry biznesowe
   c. Wyrażenie Aby uzyskać więcej informacji, zapoznaj się z Konstruktorem wyrażeń.
4. Wszystkie pola systemowe wymienione w punkcie 5 w sekcji Tworzenie warunku CSS - warunki kompilacji są dostępne do wyboru. Następujące pola są dodatkowo dostępne dla funkcji Warunki zapisu:
   a. **ContactID** - Identyfikator kontaktu wygenerowany przez aplikację.
   b. **CallStartDate** - Jest to data rozpoczęcia połączenia ustawiona przez rescheduler. Połączenia mieszczące się w dacie rozpoczęcia podanej w tym warunku są wybierane do dostarczenia.
   c. **CallEndDate** - Jest to data zakończenia połączenia ustawiona przez rescheduler. Połączenia mieszczące się w dacie zakończenia wymienionej w tym warunku są wybierane do dostarczenia.
   d. **Stan** — stan geograficzny kontaktu.
   e. **Kod** pocztowy — kod pocztowy, do którego należy kontakt.
   f. **AreaCode** — numer kierunkowy, do którego należy kontakt.
   g. **CreatedTime** — data i godzina dodania/zmiany harmonogramu kontaktu. Kontakty z tym utworzonym czasem są wybierane do dostarczenia, jeśli jest to część warunku.

h. **SecondaryZipCode** - pomocniczy kod pocztowy kontaktu, jeśli został zmapowany.

5. Kliknij przycisk **Zapisz** , aby zapisać zapytanie.

Uwaga: Możesz użyć **przycisku Zapytanie** z panelu Operacje, aby odczytać warunek utworzony za pomocą funkcji Zapisz warunki. Nie można jednak edytować zapytania. Aby edytować zapytanie, użyj przycisku Edytuj w panelu Operacje.

Zamów według

1. Sekcja **Kolejność według** decyduje o kolejności, w jakiej dopasowane kontakty dla zdefiniowanych warunków mają być dostarczane do programu wybierającego - rosnąco lub malejąco. Sekcja **ekranu Kolejność według** znajduje się poniżej.
2. **Z listy rozwijanej Pola systemowe / Pola**biznesowe wybierz odpowiedni element. Aby dowiedzieć się więcej, kliknij tutaj.
3. Z listy rozwijanej Sortuj wybierz Asc lub **Desc** odpowiednio dla sortowania rosnącego lub malejącego.
4. Aby dodać więcej porządków sortowania, kliknij **przycisk Dodaj** .
5. Po zakończeniu sortowania kliknij przycisk **Zapisz** , aby uzupełnić warunki CSS. Zapisany warunek jest wymieniony poniżej warunków systemowych.
6. **Kliknij przycisk Zapisz i opróżnij** , aby zapisać zmiany i opróżnić (zamknąć) wszystkie kontakty w programie wybierającym i ponownie otworzyć te w aplikacji.

   Uwaga: Możesz pominąć tworzenie warunków i wybrać dowolny domyślny warunek CSS.
7. Zapisany warunek jest wymieniony poniżej warunków systemowych. **Za pomocą przycisku Akcja** warunku CSS wykonaj następujące czynności:
   a. **Edytuj** warunek CSS. Podczas edytowania warunku CSS ekran jest podobny do ekranu Utwórz nową grupę CSS. Wprowadź niezbędne zmiany i kliknij przycisk **Zapisz** , aby zakończyć edycję.
   b. **Usuń** warunek CSS. Kliknij OK w wyskakującym oknie potwierdzenia, aby usunąć.
   c. **Pokaż kontakty** spełniające warunek CSS.
8. Zostaną wyświetlone kontakty.
9. Po wyświetleniu kontaktów spełniających warunek CSS wybierz określone kontakty lub użyj jednej z następujących opcji:
   a. Zaznacz pole wyboru Zaznacz **wszystko** , aby wybrać kontakty wypełnione na stronie.
   b. **Zaznacz pole wyboru Wybór** globalny, aby zaznaczyć wszystkie kontakty na stronach.
10. **Kliknij przycisk Akcje** . Wykonaj jedną z następujących operacji na wybranych kontaktach:
    a. Wybierz opcję **Popraw czas zmiany** harmonogramu, aby przełożyć kontakt na późniejszy termin i/lub godzinę. Określ **czas** rozpoczęcia i **czas** zakończenia, aby zmienić harmonogram kontaktu w tym oknie. Kliknij przycisk **Zaplanuj ponownie kontakty** , aby zakończyć działanie.

b. Wybierz **opcję Resetuj jako świeży kontakt** — ta czynność powoduje zresetowanie kontaktu jako świeżego kontaktu. Kliknij przycisk **Kontakty** reschedule, aby zakończyć działanie.

c. Wybierz opcję **Otwórz ponownie kontakty** , aby ponownie otworzyć kontakt w celu nawiązania połączenia. Kliknij przycisk **Zaplanuj ponownie kontakty** , aby zakończyć działanie.

Uwaga: Jeśli zaznaczysz **pole wyboru Cofnij wartości pól biznesowych zaktualizowane przez agentów** , aplikacja odrzuci aktualizacje wartości pól biznesowych, jeśli takie istnieją, wprowadzone przez agentów podczas ich interakcji, a aplikacja powróci do wartości pola biznesowego w momencie przesłania kontaktu.

Na przykład kontakt A jest przesyłany z wartościami pól biznesowych dla numeru telefonu komórkowego i identyfikatora klienta (123456). Podczas interakcji z agentem klient żąda zmiany numeru telefonu komórkowego i identyfikatora klienta (na 345678), a agent aktualizuje wartości. W momencie ponownego otwarcia tego kontaktu przy użyciu warunków CSS możesz powrócić do oryginalnego numeru telefonu komórkowego i identyfikatora klienta (123456), zaznaczając to pole wyboru.

Uwaga: Ta opcja nie ma zastosowania w przypadku opcji Blokuj kontakty i Zamknij kontakty.
1. Wybierz **opcję Zablokuj kontakty** , aby zapobiec wybieraniu numerów wybranych kontaktów, zmieniając stan kontaktu na Zablokowany.
2. Wybierz opcję Zamknij kontakty, aby zamknąć wybrane kontakty

Warunki systemowe

Istnieje pięć systemowych warunków CSS, które można zastosować do kampanii, oprócz wszelkich utworzonych warunków. Omówienie wzorca wybierania numerów dla tych pięciu domyślnych warunków CSS:

1. **Priorytetowe połączenia kontaktów - nowe kontakty**: Są to kontakty, których aplikacja nie dostarczyła do programu Cisco CCE od ostatniego przesłania do najstarszego. W rzeczywistości są to świeże kontakty, w których nie podjęto ani jednej próby wybrania numeru.
2. **Priorytetowe połączenia kontaktów - stare kontakty**: Są to kontakty, które nie zostały dostarczone do programu Cisco CCE z dawnych przesłanych plików.
3. **Konkretny moment:** kontakty, których wybranie zostało zmienione na określony moment.
4. **Określony agent**: Kontakty, które zostały oznaczone jako wybierane w celu dotarcia do określonego agenta. Jest to również znane jako mapowanie Account Executive Mapping (AEM).

   Uwaga: Obecnie ta funkcja nie jest obsługiwana w *Webex Contact Center*.
5. **Określony agent z określonym momentem**: oznaczone kontakty, których termin został zmieniony w celu dotarcia do określonego agenta w określonym momencie.

   Uwaga: Obecnie ta funkcja nie jest obsługiwana w *Webex Contact Center*.

Wszelkie dodatkowe utworzone warunki CSS są wymienione poniżej warunków systemowych. Zobacz

Tworzenie warunku CSS - warunki kompilacji i kolejność według, aby uzyskać szczegółowe informacje na temat tworzenia dodatkowych warunków CSS.

Kopiowanie warunków CSS

Możesz także skopiować istniejące warunki CSS - zarówno grupy warunków, jak i pojedyncze warunki CSS.

1. **Kopiuj grupę** CSS — kliknij **przycisk Kopiuj** w panelu Grupa CSS po lewej stronie.
   a. Wpisz nazwę sklonowanej **grupy** CSS i kliknij Zapisz , aby zakończyć.
2. **Kopiuj warunek** CSS — kliknij **przycisk Kopiuj** w panelu sekcji Warunek CSS po prawej stronie. Zostanie wyświetlona strona stanu z wymaganymi szczegółami.
   a. Wprowadź nazwę sklonowanego warunku CSS.
   b. Jeśli wymagane są zmiany, wykonaj kroki wymienione w poniższych sekcjach i wprowadź zmiany: Tworzenie warunku CSS - warunki kompilacji, kolejność według i warunki systemowe.
3. Po zakończeniu kliknij przycisk **Zapisz** .

Tworzenie łańcucha

Łańcuch kampanii to funkcja, za pomocą której kontakty mogą być łączone z jednej kampanii do innej w czasie wykonywania. W czasie wykonywania, na podstawie dyspozycji zestawu agentów, odbywa się proces tworzenia łańcucha. Użytkownicy mogą konfigurować różne kampanie docelowe dla różnych wyników w kampanii źródłowej.

Łączenie łańcuchów można osiągnąć w jedną z następujących metod:

Przenieś — kontakt jest przykuty łańcuchem do kampanii docelowej, gdy jest zamykany w kampanii źródłowej. Jeśli takt zostanie zamknięty po wykonaniu skonfigurowanych ponownych prób globalnych, a konfiguracja łańcuchowa dla tego wyniku zostanie zgodna, kontakt zostanie połączony za pomocą typu ruchu z kampanią docelową. Jest to teraz świeży kontakt w kampanii docelowej.

Kopiuj — kontakt jest łączony łańcuchem do kampanii docelowej za każdym razem, gdy otrzymany zostanie skonfigurowany łańcuch wynik połączenia. Gdy agent ustawi wynik, który odpowiada konfiguracji łańcucha, kontakt jest powiązany z kampanią docelową przy pierwszej próbie. Jeśli jest więcej ponownych prób, kampania źródłowa ponownie wybiera kontakt. Może to spowodować, że agent ustawi ten sam wynik po raz drugi - kontakt zostanie ponownie przykuty do kampanii docelowej. Trwa to do momentu, gdy skończy się kampania źródłowa.

Uwaga: nie ma weryfikacji zduplikowanych kontaktów w kampanii docelowej. W przypadku, gdy kontakt otrzymuje skonfigurowany wynik wiele razy, jest on wielokrotnie łączony łańcuchem w kampanii docelowej.

Skonfiguruj reguły łańcuchowe w aplikacji dla kontaktów, które mają być łączone z jednej kampanii do innej.

Mapowanie

1. **W polu Nazwa** wprowadź **nazwę** mapowania dla tej konfiguracji łańcucha.

2. Z listy rozwijanej **Kampania** docelowa wybierz dowolną z nich, aby połączyć kontakty z tej kampanii.

3. Tryby przypisane do kampanii docelowej są wyświetlane w **polu Tryby** docelowe. Dla każdego z tych trybów tryby kampanii źródłowej są wyświetlane na liście rozwijanej. Wybierz tryb z kampanii źródłowej, aby zmapować go na tryb w kampanii docelowej.

4. Pola firmy docelowej zawierają wszystkie **obszary** działalności zmapowane w **kampanii** docelowej; pola **działalności źródłowej** są wyświetlane na liście rozwijanej. Mapuj każde **docelowe pole** biznesowe na jedno **źródłowe pole** biznesowe.

Uwaga: jeśli pola Tryby i Firma są wspólne zarówno w kampanii źródłowej, jak i docelowej, pola są wypełniane automatycznie.

5. TURN włącz **opcję Świeże kontakty** , jeśli chcesz, aby kontakt był oznaczony jako świeży w kampanii docelowej. Wybranie tej opcji oznacza, że kontakt jest natychmiast wysyłany do programu wybierającego. (LUB)

6. Jeśli opcja Świeże kontakty jest **wyłączona,** jest traktowana jako kontakt, który ma zostać przełożony w kampanii docelowej.

7. Wypełnij **pole Zaplanuj po** , wybierając dni , **godziny** i **minuty** z panelu liczb. Jest to godzina, w której kontakt jest wybierany jako następny w kampanii docelowej po udanym połączeniu kampanii.

8. TURN Zachowaj **globalne próby włącza się** , aby zachować liczbę globalnych ponownych prób na poziomie kontaktu w kampanii łańcuchowej. **W pozycji OFF** liczba globalnych powtórzeń jest inicjowana do zera w kampanii łańcuchowej.

Uwaga: Przełącznik Zachowaj dzienne próby jest aktywny tylko wtedy, gdy przełącznik Zachowaj globalne próby jest włączony.

9. TURN włącz **opcję Zachowaj codzienne próby** , aby zachować liczbę codziennych ponownych prób na poziomie kontaktu w kampanii łańcuchowej. **W pozycji OFF** dzienna liczba ponownych prób jest inicjowana do zera w kampanii połączonej.

10. Kliknij przycisk Zapisz , aby zakończyć mapowanie.

Wyniki

Przejdź do **sekcji Wyniki** , aby wybrać **wyniki** , które powinny zainicjować łączenie w łańcuch dla tej kampanii. Wykonaj czynności wymienione poniżej:

1. **Z listy Zapisane mapowania** w lewym okienku wybierz mapowanie.
2. Można wybrać wynik biznesowy lub wynik telefoniczny albo jedno i drugie, które wyzwalają skonfigurowane łańcuchy.
3. **Wszystkie grupy** wyników biznesowych są wypełniane na **liście rozwijanej Nazwa** grupy. **Wybierz grupę** wyników biznesowych.
4. Wszystkie wyniki w ramach tej **grupy** wyników biznesowych są wypełniane. Wybierz wymagane **wyniki** biznesowe do łączenia w łańcuch.
5. **W okienku Wyniki** telefonii najpierw wybierz tryb z listy rozwijanej. Do wyboru zostaną wyświetlone wszystkie tryby dostępne w kampanii źródłowej.

6. Wszystkie strategie połączeń korzystające **z wybranego** trybu **są teraz wyświetlane na liście rozwijanej Nazwa** strategii **.**

7. **Zostaną wyświetlone wszystkie wyniki** telefonii dla wybranych **par Tryb i** Strategia kontaktu. Wybierz ikonę
   Telefonia Wyniki dla łańcucha.

   Uwaga: Kontaktów z wynikiem połączenia zwrotnego nie można łączyć z innymi kampaniami.
8. Kliknij przycisk Zapisz , aby zakończyć tworzenie łańcucha.

   Mapowane **wyniki** Tab zawiera wszystkie zmapowane **wyniki biznesowe** i **telefoniczne** . Wybierz opcję **Wynik** biznesowy lub **Wynik** telefoniczny w obszarze **Mapowane wyniki** Tab, aby wyświetlić wszystkie mapowania łańcuchowe.

   Kliknij przycisk Edytuj **,** aby edytować mapowanie łańcuchowe.

   Kampanie docelowe mają identyfikator listy oznaczony numerem -1. Przychodzące kontakty łańcuchowe z innych kampanii są dodawane do tej listy. Każda kampania docelowa ma tylko jedną listę (identyfikator listy -1) dla przychodzących kontaktów łańcuchowych z innych kampanii.

Lista kontaktów

Strona **Listy** kontaktów zawiera wszystkie listy kontaktów przesłane do kampanii. Strona **Listy** kontaktów ułatwia również przekazywanie kontaktów do kampanii. Kontakty można przesyłać z plików płaskich z predefiniowanymi separatorami, plików z wartościami rozdzielanymi przecinkami, tabel bazy danych itp.

Siatka zawiera listę wszystkich list kontaktów wraz z następującymi szczegółami:

1. **Identyfikator** listy — identyfikator listy wygenerowany przez aplikację dla tej listy.
2. **Identyfikator** listy globalnej — jeśli ta lista jest częścią listy globalnej, w tym miejscu wyświetlany jest identyfikator listy globalnej.
3. **Godzina** rozpoczęcia — jest to godzina rozpoczęcia listy. Opiera się on na czasie skonfigurowanym w ustawieniach systemu.

   Uwagi: Kliknij Informacje przycisk, aby zobaczyć pozostały okres, w którym lista będzie wykonywana. Ten przycisk zawiera również informacje o tym, jak rozszerzyć ważność listy.
4. **Dostępne rekordy** — liczba kontaktów przesłanych do kampanii za pośrednictwem tej listy.
5. **Rekordy oczekujące** — liczba kontaktów oczekujących na liście, kwalifikujących się do dostarczenia do programu wybierającego.
6. **Status** - Stan listy jest wyświetlany poniżej.
   a. **Aktywny** — lista jest aktywna. Kontakty przesłane z tej listy są dostarczane do programu wybierającego.
   b. **Zatrzymany** — lista jest zatrzymana. Lista zatrzymanych zawiera kontakty oznaczone innym stanem i zapewnia, że kontakty te nie zostaną dostarczone do programu wybierającego.
   c. **StoppedAndClosed** — ten stan oznacza, że lista została zatrzymana, a kontakty przesłane za pośrednictwem tej listy zostały zamknięte. Kontakty można ponownie

otworzyć za pomocą funkcji Zarządzaj kontaktami .

d. **PermanentStop** — ten stan oznacza, że kontakty przesłane z tej listy zostały usunięte. Po usunięciu przesłanych kontaktów nie można ponownie otworzyć.

e. **Przesyłanie w toku** — gdy plik kontaktów zawiera dużą liczbę kontaktów do przesłania, są one dzielone na partie i przesyłane. Do momentu zakończenia przesyłania wyświetlany jest stan Przesyłanie w toku wraz z procentem ukończenia przesyłania.

f. **Przesyłanie nie powiodło się** — jeśli przesyłanie kontaktu z jakiegokolwiek powodu nie powiedzie się, wyświetlany jest stan Przesyłanie nie powiodło się. Pasek stanu pokazuje procent kontaktów przesłanych w momencie awarii.

Uwaga : podczas procesu na koniec dnia (EOD) wszystkie kontakty, których przesyłanie nie powiodło się, zostaną usunięte.

Procent statusu kontaktu

Wartość procentowa stanu kontaktu jest obliczana przy użyciu różnych formuł dla stanów kontaktów mniejszych niż 6 i wszystkich innych stanów kontaktów. Szczegóły statusu kontaktu znajdują się w tabeli.

Tabela - Szczegóły stanu kontaktu

Stan	Nazwa	Opis
0	Otwórz	Otwórz kontakt.
1	Zamknięty	Zamknięty kontakt.
2	Tymczasowo zablokowany	Kontakt tymczasowo zablokowany, nie zostanie dostarczony.
3	Prześlij w Progress	Kontakt w trakcie procesu przesyłania
4	Dostarczone do Dialer	Kontakt dostarczony do dialera.
5	Zastąp	Kontakt nadpisany podczas wysyłania
6	Lista zatrzymana	Kontakt z listy, która została zatrzymana.
7	Zamknięte przez kontakty zarządzane lub opróżnione	Kontakt zamknięty przy użyciu funkcji Zarządzaj kontaktami / opróżniony kontakt
8	Kontakt zatrzymany i zamknięty	Kontakt zatrzymany i zamknięty, nie zostanie dostarczony do dialera.
9	Kontakt Scrubbed	Styk szorowany.
10	Kontakt przeniesiony do innej kampanii	Kontakt przenoszony z jednej kampanii do drugiej - kontakt łańcuchowy.

11	Zatrzymany na stałe	Kontakt trwale zatrzymany. Nie zostanie dostarczony do programu wybierającego.
20	Dostarczony kontakt zatrzymany	Połączenie dostarczone do programu wybierającego zostanie zatrzymane.
21	Zablokowany na potrzeby dostawy PCB	Ta kolumna nie zawiera żadnych danych.
22	Zablokowany dla CSS	Kontakt zablokowany w celu dostarczenia za pomocą strategii wyboru kontaktów (CSS)

	Dostarczanie kontaktów	harmonogram.
23	Zablokowany na potrzeby dostawy AEM	Kontakt, który jest zablokowany na potrzeby dostarczania mapowanego przez agenta-kierownika.
24	Zablokowany przez Res-chedule do Res- chedule Contact	Kontakt zablokowany przez rescheduler, który ma zostać dostarczony zgodnie ze zmienionym harmonogramem.
25	Zablokowany przez res-chedule do bliskiego kontaktu	Kontakt zablokowany przez ponowny harmonogram do zamknięcia.
30	Kontakt zablokowany przez DNC	Kontakt zablokowany jako Do Not Call contact.
31	Kontakt zablokowany przez NDNC	Kontakt zablokowany jako Kontakt krajowy Nie dzwoń.
32	Kontakt zablokowany przez DNC Scrub	Kontakt zablokowany podczas procesu peelingu DNC.
33	Kontakt zablokowany przez spór sądowy	Kontakt zablokowany z powodu wymogu postępowania sądowego.
34	Wygasło	Wygasły kontakt.
40		Jest to tymczasowy stan kontaktu dla rekordów zgodności, które zakończyły się niepowodzeniem (niepowodzenie z powodu reguły CCB, chronometrażu trybu lub CPT).
41		Jest to tymczasowy stan kontaktu, w przypadku którego kontakty zostały już dostarczone przy użyciu tego samego unikatowego identyfikatora lub wartości trybu (numer telefonu. Aplikacja czeka na zaktualizowany wynik połączenia.

Jeśli stan kontaktu jest mniejszy niż 6, wzór jest następujący:

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

W przypadku innych stanów kontaktów formuła jest następująca *: CompletionPercentage = (TotalRecordsPending / TotalRe- cordsAvailable) * 100;*

W przypadku obu powyższych obliczeń procentowych stanu kontaktu składniki formuły są obliczane w następujący sposób: *TotalRecordsAvailable jest obliczany na podstawie wartości CampaignID i*

ListID z tabeli kontaktów.

Wartość TotalRecordsPending jest obliczana na podstawie wartości CampaignID, ListID i Status z tabeli kontaktów.

Czynności

Za pomocą **przycisków Operacje** z panelu w ostatniej kolumnie wykonaj następujące operacje na listach kontaktów:

1. **Start List (Lista** początkowa) — rozpoczyna dostarczanie kontaktów do programu wybierającego. Kontakty przesłane z tej listy są dostarczane do programu wybierającego.

2. **Stop List** - Zatrzymaj tę listę. Zatrzymanie tej listy oznacza wszystkie przesłane kontakty innym statusem i zapewnia, że kontakty te nie zostaną dostarczone do programu wybierającego.
3. **Zamknij listę** — ten przycisk powoduje zamknięcie kontaktów przesłanych z tej listy. Kontakty można ponownie otworzyć za pomocą funkcji Zarządzaj kontaktami .
4. **Usuń listę** - Ten przycisk usuwa kontakty przesłane z tej listy. Po usunięciu przesłanych kontaktów nie można ponownie otworzyć.
5. **Godzina** zakończenia — użyj tego przycisku, aby zmienić godzinę zakończenia tej listy. Godziny zakończenia nie można zmienić na datę i godzinę niższą niż bieżąca data i godzina.

Rozwiń dowolną listę, aby zobaczyć szczegółowy podział kontaktów

przesłanych za pośrednictwem tej listy. Część rozwinięta zawiera

następujące szczegóły dotyczące listy:

Kontakt — ta sekcja zawiera podział przesłanych kontaktów z uwzględnieniem następujących elementów:

1. **Przetworzone** — liczba kontaktów przetworzonych z tej listy.
2. **Przesłane** — liczba kontaktów przesłanych z tej listy.
3. **Niepowodzenie** — liczba kontaktów, których nie udało się przesłać z tej listy.
4. **Duplikat** — liczba zduplikowanych kontaktów z tej listy.
5. **Zaktualizowano** — liczba kontaktów, które zaktualizowały istniejące rekordy na liście.

NDNC - Liczba kontaktów i trybów National Do Not Call (NDNC).

1. **Kontakty** — liczba kontaktów oznaczonych jako NDNC z tej listy.
2. **Tryby** - liczba trybów oznaczonych NDNC z tej listy.

Uwaga : Możliwe jest posiadanie różnych numerów dla kontaktów i trybów, ponieważ każdy kontakt może zawierać więcej niż jeden tryb.

Korporacyjna funkcja DNC — liczba kontaktów i trybów firmowych funkcji Nie dzwonić.

1. **Kontakty** — liczba kontaktów oznaczonych na tej liście jako DNC.
2. **Tryby** — liczba trybów oznaczonych DNC na tej liście.

Uwaga : Możliwe jest posiadanie różnych numerów dla kontaktów i trybów, ponieważ każdy kontakt może zawierać więcej niż jeden tryb.

Compliance DNC - liczba kontaktów i trybów zgodności Do Not Call (ustawowe DNC).

1. **Kontakty** — liczba kontaktów oznaczonych na tej liście jako zgodne z DNC.
2. **Tryby** — liczba trybów oznaczonych zgodnością DNC z tej listy.

Uwaga: Możliwe jest posiadanie różnych numerów dla kontaktów i trybów, ponieważ każdy kontakt może zawierać więcej niż jeden tryb.

Spory sądowe — liczba kontaktów i trybów sporów.

1. **Kontakty** — liczba kontaktów oznaczonych na tej liście jako Spory sądowe.
2. **Tryby** — liczba trybów oznaczonych na tej liście jako Spory sądowe.

Uwaga: Możliwe jest posiadanie różnych numerów dla kontaktów i trybów, ponieważ każdy kontakt może zawierać więcej niż jeden tryb.

Szczegóły przesyłania — w tej sekcji znajdują się następujące szczegóły dotyczące przesyłania odnoszące się do tej listy:

1. **Godzina** — data i godzina przesłania listy do kampanii.
2. **Typ** — typ przesyłania, Przesyłanie ręczne lub Automatyczne.
3. **Typ** podrzędny — podtyp przesyłania, Nowy, Dołącz lub Aktualizuj.
4. **Mode Failed** - Liczba kontaktów, które nie zostały przesłane z powodu nieudanych trybów.
5. **Nazwa pliku** — nazwa pliku do przesłania kontaktu, z którego kontakty zostały przesłane.
6. **Rekordy** błędów — aby sprawdzić szczegóły rekordów błędów, jeśli takie istnieją, kliknij przycisk Pobierz teraz. Aplikacja zawiera szczegółowe informacje dotyczące rekordów błędów. Przyczyna błędu i wszystkie nagłówki pliku do przesłania są odtwarzane wraz z rekordami błędów jako plik txt.

Lista wyczyszczona

Na stronie listy kontaktów znajduje się Tab o nazwie Lista wyczyszczona. Ten Tab zawiera szczegóły kontaktów usuniętych z różnych przesłanych list kontaktów.

Na przykład przesłałeś listę do czyszczenia kontaktów, a kontakty te są rozproszone na różnych przesłanych listach. Wszystkie te kontakty są czyszczone na podstawie warunków w pliku szorowania, a szczegóły szorowania znajdują się tutaj. Podane są następujące szczegóły:

1. **Identyfikator** listy — identyfikator listy wygenerowany dla wyczyszczonej listy kontaktów. Jest to kontynuacja poprzedniego identyfikatora listy przesyłania i nie zaczyna się od 1.
2. **Czas przetworzenia** — data i godzina wyczyszczenia kontaktów z tej listy na podstawie czasu ustawionego w konfiguracji systemu.
3. **Wyczyszczone kontakty** — liczba kontaktów usuniętych z przesłanej listy.
4. Rozwiń węzeł **Wyczyszczone kontakty** , aby wyświetlić szczegóły listy.

Szczegółowość **Wyczyszczone szczegóły** kontaktu zawiera identyfikator listy, z której kontakty zostały pierwotnie przesłane, oraz liczbę kontaktów usuniętych z tej listy.

Czyszczenie kontaktów

Scrub to funkcja, która umożliwia wyczyszczenie kontaktów w bazie danych przed wykonaniem przesłania. Kontakty te można wyczyścić na podstawie skonfigurowanych warunków. Aby usunąć kontakty z kampanii, wykonaj czynności wymienione poniżej.

1. Kliknij pływający **przycisk akcji (FAB).**
2. Kliknij **opcję Wyczyść kontakty FAB** , aby przesłać kontakty.
3. Istnieją trzy możliwe źródła, z których można wyczyścić kontakty:
   a. **Plik** sformatowany — kontakty są dostępne w sformatowanym pliku z różnymi polami oddzielonymi wspólnym separatorem lub plikiem rozdzielanym przecinkami.

      Uwaga: Jeśli używasz aplikacji w zlokalizowanym języku (innym niż angielski), zapisz plik kontaktu umieszczony do przesłania w kodowaniu UTF-8.

   b. **Baza danych** — kontakty są dostępne w **tabeli** lub **widoku** bazy danych i mogą zostać przesłane bezpośrednio do kampanii z bazy danych.
4. Jeśli usuwasz kontakty ze sformatowanego pliku, wykonaj następujące czynności:
   a. Klikając **przycisk Wybierz plik** , wybierz plik zawierający kontakty do przesłania.
   b. Z listy rozwijanej Ogranicznik wybierz ogranicznik, który oddziela różne pola w pliku przesyłania kontaktu.
5. Jeśli masz profil dla tego przesłania, wybierz go z **listy rozwijanej Profil** . Wybranie profilu zapewnia, że wszystkie dalsze mapowania dla tego pliku listy kontaktów zostaną automatycznie wykonane zgodnie z konfiguracją w profilu.

   Profile mogą być używane skróty do pracy z przesyłanymi kontaktami. Korzystając z tych zapisanych profili, możesz przesyłać (w tym Global Upload), czyścić lub przesyłać dane DNC/NDNC/PEWC (compliance) bez konieczności przechodzenia przez cały proces ustawiania parametrów i warunków. Innymi słowy, każdy profil jest automatycznym uploaderem.
6. Przejdź do **sekcji Scrub Condition Builder** .
7. **Użyj narzędzia Scrub Condition Builder** , aby utworzyć warunki dla kryteriów filtrowania w celu wyszukiwania kontaktów.

   Uwaga: Jeśli wybierasz zaawansowany konstruktor warunków, przejdź do kroku 13.
8. **Z listy rozwijanej Pola systemowe / Pola** biznesowe wybierz odpowiedni element.
9. Wybierz opcję porównania — jest to warunek, który pole powinno spełnić, aby kontakt został wybrany. Niektóre parametry porównawcze dla twojego stanu mogą być > (większe niż), < (mniejsze niż), = (równe) itp.
10. Wprowadź wartość, którą ten warunek powinien spełnić, aby kontakt miał być przeszukiwany.
11. **Kliknij przycisk Dodaj** , aby dodać kolejny warunek.
12. Po zakończeniu pracy z warunkami kliknij przycisk **Wyczyść** , aby usunąć kontakty z kampanii.
13. Aby wybrać zaawansowany konstruktor warunków, TURN włącz przełącznik Włącz zaawansowany konstruktor warunków.
    a. Advanced **Builder** wymaga skrupulatnego budowania stanu, w którym przy użyciu wielu otwartych i zamkniętych wsporników warunki są umieszczane ręcznie. Każde nieprawidłowe umieszczenie takich nawiasów może spowodować, że warunki wyszukiwania wypełnią nieprawidłowe i niezamierzone kontakty.
14. Wprowadź otwarty nawias kwadratowy w pierwszej komórce.

15. **Z listy rozwijanej Pola systemowe / Pola** biznesowe wybierz odpowiedni element. Zobacz krok 5 tworzenia warunku CSS - warunki kompilacji.
16. Wybierz opcję porównania — jest to warunek, który pole powinno spełnić, aby kontakt został wybrany. Niektóre parametry porównawcze dla twojego stanu mogą być > (większe niż), < (mniejsze niż), = (równe) itp.
17. Wprowadź wartość, którą ten warunek powinien spełnić, aby kontakt miał być przeszukiwany.
18. Zamknij nawias.
19. **Kliknij przycisk Dodaj** , aby dodać kolejny warunek.
20. Po zakończeniu dodawania warunków kliknij **przycisk Wyczyść** , aby usunąć kontakty z kampanii.

Dodawanie nowych kontaktów

Aby dodać nową listę kontaktów, wykonaj czynności opisane poniżej:

1. Kliknij pływający **przycisk akcji (FAB)**.
2. Kliknij opcję **Prześlij kontakty FAB** , aby przesłać kontakty.
3. Istnieją trzy możliwe źródła, z których można przesyłać kontakty:
   a. **Plik** sformatowany — kontakty są dostępne w sformatowanym pliku z różnymi polami oddzielonymi separatorem, takim jak potok (|), tylda (~) itp. lub plik rozdzielany przecinkami.
   b. **Baza danych**: kontakty są dostępne w tabeli lub widoku bazy danych i można je przesłać bezpośrednio do kampanii z bazy danych.

      Uwaga: nie wolno używać szczegółów bazy danych Campaign Managera do przesyłania kontaktów za pośrednictwem bazy danych.
      Obecnie aplikacja obsługuje uploady tylko z bazy Microsoft SQL. Przesyłanie kontaktów za pomocą tabeli lub widoku bazy danych można zaplanować tylko raz dziennie o godzinie skonfigurowanej w polu **Czas wykonywania** profilu.

4. Jeśli przesyłasz dane ze sformatowanego pliku, wykonaj następujące czynności:
   a. Klikając **przycisk Wybierz plik** , wybierz plik zawierający kontakty do przesłania. Następujące pola są polami zarezerwowanymi i nie powinny być używane jako nagłówki w pliku zawierającym kontakty do przesłania.
      i. AVAILABLEMODE
      ii. BIZNESFLDS
      iii. FTimeZone
      iv. PRriority
      v. FValidModes

vi. FContactID
vii. FCallStartDate
viii. FCallStartTime
ix. FCallEndDate
x. FCallEndTime
xi. Kod FZipCode
xii. FEmailCC
xiii. FEmailBCC
xiv. FEmailSubject
xv. FEmailMessage
xvi. FEmailAttachment
xvii. FSMSText
xviii. FState
xix. Kod FAreaCode
xx. FLineOrRowNumber
xxi. FAgentId
xxii. BussFld1 do BussFld26 (26 pól zarezerwowanych)
xxiii. Tryb1..... dowolna liczba
xxiv. Tryb(dowolna liczba)_Zipcode

5. Z listy rozwijanej Ogranicznik wybierz ogranicznik oddzielający różne pola w pliku przesyłania kontaktów.
6. Jeśli masz profil **dla tego przesłania** , wybierz go z **listy rozwijanej Profil** . Wybranie profilu zapewnia, że wszystkie dalsze mapowania dla tego pliku listy kontaktów zostaną automatycznie wykonane zgodnie z konfiguracją w profilu.

   Uwaga: Pomiń krok 4, jeśli nie masz profilu do mapowania.

   Profile mogą być używane jako szablony do przesyłania związanych z kontaktami. Korzystając z tych zapisanych profili, można przesyłać (w tym Global Upload), czyścić lub przesyłać kontakty DNC/NDNC/PEWC (compliance) bez konieczności przechodzenia przez cały proces ustawiania parametrów i warunków.
7. W przypadku przesyłania danych z bazy danych wykonaj następujące czynności:
   a. Wprowadź nazwę **serwera bazy danych**.
   b. **Wprowadź nazwę** bazy danych, z której zamierzasz przekazywać kontakty.
   c. **Wprowadź nazwę użytkownika** aplikacji w celu uzyskania dostępu do serwera bazy danych.
   d. **Wprowadź hasło** dla powyższego użytkownika, aby ukończyć uwierzytelnianie.

e. Kliknij przycisk Połącz **,** aby nawiązać kontakt z serwerem bazy danych.

f. Z listy rozwijanej Nazwa tabeli wybierz tabelę zawierającą kontakty do przesłania.

g. **Kliknij przycisk Prześlij** , aby przesłać kontakty z tabeli bazy danych.

8. Ukończ **mapowanie** pól.

   a. **Priorytet** — priorytet, który chcesz ustawić dla tego kontaktu. Im wyższy priorytet, tym wcześniej kontakt zostanie dostarczony do programu wybierającego. Na liście potencjalnych klientów może znajdować się niestandardowe pole priorytetu (wartość liczbowa) umożliwiające określenie priorytetu wybierania numeru.

   b. **Nazwa** strefy — mapa strefy czasowej kontaktów; wybieranie numeru odbywa się na podstawie strefy czasowej klienta.

   c. **Numer kierunkowy** — zaznacz to pole wyboru, jeśli aplikacja ma rozdzielać numer kierunkowy z numeru telefonu.

      i. Wybierz pozycję Start z panelu numerów. Jest to pierwszy znak, od którego zaczyna się numer kierunkowy. Jeśli na przykład numer telefonu składa się z 12 cyfr, a numer kierunkowy rozpoczyna się od pierwszej cyfry, wybierz 1 z panelu numerów.

      ii. Wybierz opcję **Długość** z panelu numerów. Jest to liczba znaków w kodzie od początku. Jeśli na przykład numer telefonu składa się z 12 cyfr, a numer kierunkowy składa się z trzech cyfr od pierwszej cyfry, wybierz 3 z panelu numerów.

   d. **Kod** pocztowy — zaznacz to pole wyboru, jeśli chcesz, aby aplikacja dzieliła kod pocztowy z listy taktów za pośrednictwem strony trzeciej. Czasami kody pocztowe mogą zawierać dodatkowe znaki, które aplikacja innej firmy może dodać do danych. Możesz użyć tej funkcji podziału, aby zignorować niechciane dane i przesłać dokładny kod pocztowy jako część listy kontaktów.

      i. Wybierz pozycję Start z panelu numerów. Jest to pierwszy znak, od którego zaczyna się numer kierunkowy. Jeśli na przykład numer telefonu składa się z 12 cyfr, a numer kierunkowy rozpoczyna się od pierwszej cyfry, wybierz 1 z panelu numerów.

      ii. Wybierz opcję Długość z panelu numerów. Jest to liczba znaków w kodzie od początku. Jeśli na przykład numer telefonu składa się z 12 cyfr, a numer kierunkowy składa się z trzech cyfr od pierwszej cyfry, wybierz 3 z panelu numerów.

   e. **Kod** pocztowy - kod pocztowy mający zastosowanie do kontaktów.

   f. **Nazwa** stanu — stan geograficzny, do którego należą te kontakty.

   g. **Dodatkowy kod** pocztowy - dodatkowy kod pocztowy mający zastosowanie do kontaktów. Aby dowiedzieć się więcej, kliknij tutaj.

9. Przejdź do **opcji Mapowanie** trybu.

   a. **Tryby** — wszystkie tryby skonfigurowane dla kampanii są wyświetlane do mapowania.

   b. **Pola** — wybierz odpowiednie pole dla tego trybu z przesłanych. Pełne mapowanie dla

wszystkich wyświetlanych trybów.

c. **Kod** pocztowy - wybierz odpowiedni **kod** pocztowy dla tego trybu z przesłanego. Kompletne mapowanie dla wszystkich wyświetlanych trybów. To mapowanie służy do określania strefy czasowej kontaktu na potrzeby wybierania numeru.

10. Następna mapa **pól** biznesowych. Wszystkie **obszary** działalności zdefiniowane dla tej kampanii są wyświetlane w pierwszej kolumnie. Pola stanowiące część pliku przesyłania kontaktów są wyświetlane na liście rozwijanej Wartość. Zamapuj każde **pole** biznesowe na **wartość** w polu kontaktu.

11. Kolumna **Opcjonalna dziedzina** firmy zawiera wszystkie pola stanowiące część pliku kontaktów. Zaznacz pola wyboru dla pól, które mają być traktowane jako **opcjonalne pola** biznesowe w tej kampanii.

    Uwaga: Opcjonalne pola biznesowe przedstawione tutaj pojawiają się jako wyskakujące dane ekranu na Agent Desktop.

12. Wypełnij sekcję Mapowanie **wiadomości, mapując pola** wysyłkowe **i** pola SMS **.**

    Uwaga: Obecnie ta funkcja nie jest obsługiwana w Webex Contact Center

13. Następnie wypełnij **sekcję Konfiguracja** .

14. **Wybierz Poziom** przesyłania spośród dwóch opcji zdefiniowanych poniżej.

    W przypadku przesyłania na poziomie kampanii wybierz **przycisk Kampania** . Kontakty z przesyłanej listy będą wykonywać akcję zastępowania lub dołączania/aktualizowania w całej kampanii, czyli na wszystkich listach. To samo dotyczy zduplikowanego filtra.

    W przypadku przesyłania na poziomie listy wybierz **przycisk Lista** . Wybierz tę opcję, jeśli operacje na tej liście mają być wykonywane na określonej liście, a nie dla listy w całej kampanii. Wybierz identyfikator listy z listy rozwijanej. Kontakty z przesyłanej listy wykonają akcję zastępowania lub dołączania/aktualizowania wybranej tutaj listy. To samo dotyczy zduplikowanego filtra.

15. Zdefiniuj **czas życia** dla tej listy. Czas wygaśnięcia to okres ważności dla tej listy przesłanych kontaktów, aby kwalifikować się do wybierania numeru, z zastrzeżeniem różnych innych konfiguracji w aplikacji. W kalendarzu wybierz datę rozpoczęcia dla **Time to Live**.

16. **Wybierz operację** z **Zastąp** lub **Dodaj/Aktualizuj**. Operacja wykonuje następujące zadanie:

    a. **Zastąp:** na poziomie kampanii wszystkie istniejące kontakty na listach są zamykane, a przesłane kontakty są traktowane jako nowe kontakty. Na poziomie listy wszystkie istniejące kontakty należące do tej listy są zamykane, a przesłane kontakty są traktowane jako nowe kontakty na tej liście.

    b. **Dołącz:** jeśli poziom przesyłania to Kampania, tworzona jest nowa lista. Jeśli poziom przekazywania to Lista, kontakty są dołączane do istniejących kontaktów na liście. Pole wyboru Duplikuj filtr jest aktywne dla wyboru. Filtr duplikatów wyszukuje i przesyła unikalne kontakty, pomijając duplikaty, filtrowane na podstawie obszarów biznesowych.

       Uwaga: Aplikacja najpierw wyszukuje duplikaty w lokalnym pliku lub tabeli bazy danych, która jest gotowa do przesłania, i na podstawie takich rekordów zachowuje pierwszy rekord do przesłania. Po zakończeniu, z rekordów już przesłanych dla tej kampanii, aplikacja skanuje wszystkie otwarte kontakty przy użyciu tych samych filtrów. Jeśli dowolny otwarty kontakt pasuje do rekordu w pliku do przesłania, taki rekord NIE

zostanie przesłany. Rekordy, które nie zostały przesłane, są wyświetlane w tabeli błędów z dopiskiem DUPLICATE.

c. **Aktualizacja**: jeśli poziom przesyłania to **Kampania**, aktualizuje pola biznesowe dla filtrowanych kontaktów.

17. **Filtr**: Kontakty z list można filtrować na podstawie dwóch obszarów biznesowych.
    a. **Pole biznesowe1**: Podstawowe pole, na podstawie którego chcesz filtrować i dopasowywać dla operacji duplikatów/aktualizacji. Zostaną wyświetlone wszystkie obszary działalności kampanii.
    b. **Pole biznesowe2**: Pole pomocnicze, na podstawie którego chcesz filtrować i dopasowywać dla operacji duplikatów/aktualizacji. Zostaną wyświetlone wszystkie obszary działalności kampanii.

    Uwaga: Możesz wybrać jedną lub obie dziedziny działalności. W przypadku wybrania obu pól kontakty będą filtrowane przy użyciu operatora AND, czyli na podstawie OBU pól biznesowych
18. W momencie przesyłania możesz oznaczyć kontakty DNC i NDNC, wypełniając **sekcję DNC / NDNC** .
    a. Zaznaczenie **pola wyboru NDNC Filter (Filtr** NDNC) gwarantuje, że kontakty oznaczone jako National Do Not Call nie zostaną przesłane.
    b. Zaznaczenie **pola wyboru Filtr** DNC spowoduje, że kontakty oznaczone jako Nie dzwonić nie zostaną przesłane.
    c. **Typ** to pole, w którym stosowane są filtry NDNC/DNC, tym polem może być numer telefonu lub dowolne pole biznesowe (dwa w przypadku DNC) itp.
19. Kliknij przycisk Zapisz , aby zakończyć przesyłanie listy kontaktów.

Dodatkowy kod pocztowy

Aplikacja oferuje możliwość mapowania kontaktu z wieloma kodami pocztowymi i identyfikowania wywoływanego okna, które przecina się ze wszystkimi strefami czasowymi powiązanymi z tymi kodami pocztowymi.

System pozwala na przesłanie maksymalnie dwóch kodów pocztowych powiązanych na poziomie rekordu i jednego kodu pocztowego na każdym poziomie numeru telefonu kontaktu, aby nawiązać połączenie. System wybiera te numery we wzajemnych odstępach czasu dla wszystkich zmapowanych kodów pocztowych na rekordowym poziomie i numeru telefonu, z którym jest nawiązywane połączenie.

Przypisy:
Wprowadzenie dodatkowego kodu pocztowego nie jest obowiązkowe. Jeśli dodatkowy kod pocztowy nie został wprowadzony, obowiązuje podstawowy kod pocztowy.

Jeśli nieprawidłowy kod pocztowy to **Temat**: Wiersz tematu wiadomości e-mail. wprowadzone dla kontaktu, aplikacja pobiera domyślną wartość kodu pocztowego z pliku web.config składnika Contact Uploader, jeśli jest włączona. Jeśli domyślny kod pocztowy nie jest włączony, kontakt nie zostanie wybrany.

Po wprowadzeniu nieprawidłowego kodu pocztowego dla trybu, określony tryb jest nieprawidłowy i nie jest wybierany.

W przypadkach, gdy wymagane jest sprawdzenie poprawności dwóch różnych jednostek w celu

sprawdzenia poprawności względem stanu, użyj **opcji Obszar - Kod** pocztowy.

Na przykład numer kierunkowy może być oznaczony kodem stanu, a kod pocztowy tego samego kontaktu może być oznaczony innym stanem. Każdy z tych stanów może mieć inne okno wywoływane. W takich przypadkach program wybierający wybiera numer kontaktu w możliwym do wybrania czasie stanu o wyższym priorytecie ustawionym na **stronie System > Grupa prawa** stanowego.

Aby włączyć tę funkcję, zapoznaj się z sekcją Opcje konfiguracji. Zobacz pkt 15 w konfiguracji na poziomie kampanii. Włącz prawo stanowe z numerem kierunkowym, a także wybierz opcję Wiele kodów pocztowych. Podczas przesyłania kontaktów wybierz strefę czasową opartą na numerze kierunkowym i wybierz mapowanie kodu pocztowego. (W takich przypadkach pomiń wybieranie drugiego kodu pocztowego i mapowania kodu pocztowego na poziomie trybu).

1. **Identyfikator** agenta — identyfikator agenta dla kontaktu.
2. **Moment** kontaktu — określona data i godzina nawiązania połączenia z kontaktem. Wybierz pole w pliku kontaktów, które zawiera ten szczegół.
3. **Moment DateTime Format** — format daty i godziny dla pola Moment kontaktu. Dostępne opcje formatu daty to: dd-MM-rrr GG:mm, dd/MM/rrr HH:mm, MM-dd-rr HH:mm, MM/dd/rr HH:mm, RRR-MM-DD GG:MM, RRR/MM/DD GG:MM, DD-MM-RRRR GG:MM, DD/MM/RRRR GG:MM, MM- DD-RRRR GG:MM, MM/DD/RRRR GG:MM, RRRR-MM-DD GG:MM I RRRR/MM/DD GG: Mm.
4. **Lead Score** - Lead Score pomaga w identyfikacji najbardziej potencjalnego klienta, z którym można się skontaktować z kampanii. Ten wynik jest dostępny jako część strategii wyboru kontaktów i może być ustawiony w momencie przesyłania lub podsumowywania, podczas definiowania wyniku biznesowego / telefonicznego.
5. **Identyfikator** urządzenia — unikatowy identyfikator urządzenia, na które są wysyłane powiadomienia o uwierzytelnianiu tożsamości. Identyfikator urządzenia może być numerem telefonu komórkowego, identyfikatorem aplikacji lub tożsamością urządzenia mobilnego.

Zarządzanie kontaktami

Zarządzanie kontaktami to zaawansowana funkcja umożliwiająca wykonywanie szerokiego zakresu zadań związanych z kontaktami. Korzystając z **kontaktów** Manage, można:

1. **Wyszukaj kontakty**: Wyszukaj kontakty dla określonego zestawu warunków.
2. **Zmień harmonogram/zresetuj kontakty**: Zmień harmonogram lub zresetuj następujące kontakty wypełnione dla danego zestawu warunków:
   a. **Wygasłe kontakty** oddzwaniania to kontakty, w przypadku których upłynął prawidłowy czas oddzwaniania.
   b. **Zablokowane kontakty** to te, których dostarczanie do programu wybierającego zostało zablokowane.
   c. **Zamknięte kontakty** to kontakty zamknięte z jakiegoś powodu.
   d. **Kontakty wygasłe według zmienionego harmonogramu to kontakty** , których zaplanowano wybieranie, które wygasło i należy je przywrócić w celu nawiązania połączenia
3. **Blokuj kontakty**: Blokuj kontakty wypełnione dla danego zestawu warunków.
4. **Zamknij kontakty**: Zamknij kontakty wypełnione dla danego zestawu warunków.
5. **Przenieś kontakty**: Przenoszenie kontaktów z jednej kampanii do innej, które są wypełniane dla danego zestawu warunków.

6. **Przypisz ponownie agenta**: To nie dotyczy bieżącej wersji.

Time Zone (Strefa czasowa)

Możesz użyć aplikacji Zarządzaj kontaktami, filtrując kontakty na podstawie stref czasowych.

Ta funkcja pokazuje wszystkie aktywne strefy czasowe na liście rozwijanej Strefa czasowa. Użytkownicy mogą wybrać wymaganą strefę czasową.

Wybierz strefę czasową z listy rozwijanej **TimeZone** przed wybraniem innych kryteriów filtrowania lub zapisaniem warunków do wypełnienia kontaktów. Jest to konfiguracja opcjonalna.

Uwaga: Właściwość **IsTimeZoneRequiredForFilter** powinna być ustawiona na **true** w pliku LCMService web.config, aby uzyskać kontakty według strefy czasowej.

Wszędzie tam, gdzie w wybrane przez użytkownika warunki związane jest z czynnikiem czasu, czasy te są przeliczane na wybraną przez użytkownika strefę czasową.

Na przykład użytkownik ma serwer w strefie czasowej Indii i wybiera brytyjski czas standardowy jako strefę czasową z powyższej listy rozwijanej. Jeśli warunek wypełniania kontaktów (patrz Konstruktor warunków) zawiera pole Godzina rozpoczęcia połączenia - Godzina rozpoczęcia połączenia o 2:00 PM BST, aplikacja konwertuje BST na IST i wypełnia kontakty, które mają godzinę rozpoczęcia połączenia na 6:30 PM IST. Jednak siatka wypełniająca kontakty pokazuje wybraną przez użytkownika strefę czasową, czyli 2,00 PM BST.

Ta sama logika konwersji strefy czasowej ma zastosowanie do każdego pola związanego z datą/godziną wybranego przez użytkownika w Konstruktorze warunków.

Budowniczy stanu

Aby efektywnie zarządzać kontaktami, napisz własne warunki dla kryteriów wyszukiwania lub utwórz je za pomocą zaawansowanego lub prostego konstruktora warunków. Te warunki powinny pomóc w wyszukiwaniu i filtrowaniu właściwych kontaktów.

Poniższe kroki ułatwiają korzystanie z konstruktora warunków w celu wyszukiwania i filtrowania kontaktów w celu zarządzania nimi. Kroki te są wielokrotnie przywoływane w sekcji Zarządzanie kontaktami.

1. TURN **Włącz warunki** zapisu, jeśli piszesz własne warunki filtrowania do wyszukiwania zgodnie z wymaganiami.
2. Wpisz warunki filtru w polu tekstowym **Zapisz warunki** i kliknij **przycisk Pokaż kontakty** , aby wypełnić kontakty na podstawie warunków. Musisz napisać warunki dla pól i odpowiadających im wartości, dla których chcesz przeszukiwać kontakty. Warunki wpisywane w polu tekstowym Warunki zapisu są konwertowane (przez aplikację) na zapytanie SQL, a wyniki są umieszczane w siatce.

   Uwaga: Znajomość pisania wyrażeń SQL jest wymagana do uzyskania kontaktów za pomocą warunków zapisu.

Użyj następujących pól systemowych do zapisania warunków filtrowania:

a. **Maks. ponowność —** jest to bieżąca zwiększona wartość maksymalnej liczby ponownych prób, jaką można wykonać w celu wybrania numeru dla każdego kontaktu w kampanii.

b. **Dzienne ponowianie –** jest to bieżąca wartość zwiększana maksymalnej liczby ponownych prób, które można wykonać w celu wybrania każdego kontaktu w

ciągu dnia w tej kampanii.

c. **Pass Retries** (Ponowne próby) — jest to bieżąca wartość przyrostu dla ponownych prób wykonanych dla każdego taktu w kampanii.

d. **Cykl ponawianych prób** — jest to bieżąca wartość zwiększana maksymalnej liczby ponownych prób, które można wykonać w cyklu wybierania numeru. Cykl to zestaw prób wybrania numeru raz do wszystkich trybów, w których kontakt został przesłany. Na przykład kontakt jest przesyłany w trzech trybach — Home, Służbowy i Komórkowy. Cykl wybierania numeru kończy się, gdy aplikacja wybiera wszystkie te tryby (w skonfigurowanej kolejności) jeden raz.

e. **Ponowne próby** e-mail- jest to bieżąca zwiększona wartość liczby ponownych prób dozwolonych dla kontaktów, które mają być dostarczone w kampaniach e-mailowych.

f. **SMS Retries** - jest to bieżąca zwiększona wartość liczby ponownych prób dozwolonych dla kontaktów, które mają zostać dostarczone w kampaniach SMS.

g. **LastAccessed** - Kontakty ze skonfigurowaną datą i godziną ostatniego dostępu, które mają być dostarczone w ramach tego arkusza CSS.

h. **Priorytet** - Priorytet przypisany kontaktom, który ma być uwzględniony podczas dostarczania zgodnie z tym CSS.

i. **Lead Score** - Lead Score, który ma być brany pod uwagę przy dostarczaniu kontaktów, jest zgodny z tym CSS. Lead Score pomaga w identyfikacji najbardziej potencjalnego klienta, z którym można się skontaktować z kampanii. Wynik ten można również ustawić w momencie przesyłania lub podsumowywania, definiując wynik biznesowy / telefoniczny.

j. **CallStartTime** — jest to godzina rozpoczęcia połączenia ustawiona przez program ponownego harmonogramu. Połączenia mieszczące się w czasie rozpoczęcia podanym w tym warunku są wybierane do dostarczenia.

k. **CallEndTime** — jest to godzina zakończenia połączenia ustawiona przez program ponownego harmonogramu. Połączenia mieszczące się w czasie zakończenia wymienionym w tym warunku są wybierane do dostarczenia.

l. **ListID— identyfikator listy,** do którego należy kontakt. Dostarczane są kontakty należące do identyfikatorów listy w tym warunku CSS.

m. **CallType** — typ połączenia.

n. **LastOutcome** - Ostatni wynik ustawiony dla tego kontaktu. Kontakty z wybranym Ostatnim Wynikiem są dostarczane.

o. **Global ListID- Identyfikator listy globalnej,** do którego należy ten kontakt. Dostarczane są kontakty należące do identyfikatorów listy globalnej w tym warunku CSS.

p. **UserID** — identyfikator agenta przypisany do kontaktu. Połączenia są dostarczane do programu wybierającego i łatane do agenta wymienionego w tym polu.

q. **Numer** telefonu — numer telefonu kontaktu, który ma zostać dostarczony zgodnie z tym arkuszem CSS.

r. **Nazwa** strefy — nazwa strefy czasowej, do której należy kontakt.

s. **StatusReasonID** - Jest to wartość całkowita, która jest wewnętrznym identyfikatorem opisu stanu.

Oprócz powyższych pól systemowych można również użyć dowolnego lub wszystkich pól biznesowych w warunkach filtrowania.

Uwaga: musisz używać BUSSFLD1 do BUSSFLD26, a nie przypisanych mapowań (z plików przesyłania kontaktów), takich jak imię, identyfikator klienta itp.

3. Warunek **kompilacji** można również użyć do stworzenia warunków dla kryteriów filtrowania w celu wyszukiwania kontaktów.
4. TURN włącz **Advanced Builder** , jeśli chcesz zbudować **zaawansowany warunek.**

   Advanced **Builder** wymaga złożonego budowania warunków, w którym przy użyciu wielu otwartych i zamkniętych wsporników warunki są umieszczane ręcznie. Każde nieprawidłowe umieszczenie takich nawiasów może spowodować, że warunki wyszukiwania wypełnią nieprawidłowe i niezamierzone kontakty. Z drugiej strony, jeśli **przełącznik Advanced Builder** jest **WYŁĄCZONY,** można dodawać warunki w grupach, ze wstępnie wybranymi i/lub warunkami.
5. Ekran **Advanced Builder** jest pokazany poniżej.

Uwaga: Przejdź do kroku 14, jeśli używasz prostego konstruktora warunków.

6. Wprowadź otwarty nawias kwadratowy w pierwszej komórce.
7. **Z listy rozwijanej Pola systemowe / Pola** biznesowe wybierz odpowiedni element. Zobacz krok 5 tworzenia warunku CSS - warunki kompilacji.
   a. W przypadku wybrania opcji Identyfikator listy **pól systemowych lub** Identyfikator listy globalnej zostanie wyświetlone okno podręczne, w którym można wybrać odpowiednią listę z dostępnych list
8. Wybierz opcję porównania — jest to warunek, który pole powinno spełnić, aby kontakt został wybrany. Niektóre parametry porównawcze dla twojego stanu mogą być > (większe niż), < (mniejsze niż), = (równe) itp
9. Wprowadź wartość, którą ten warunek powinien spełnić, aby kontakt miał być przeszukiwany.
10. Zamknij nawias.
11. **Kliknij przycisk Dodaj** , aby dodać kolejny warunek.
12. Po zakończeniu pracy z warunkami kliknij przycisk **Zapisz** , aby zakończyć.
13. Jeśli nie używasz Advanced Builder, użyj Simple **Builder**, jak pokazano na poniższym ekranie:
14. **Z listy rozwijanej Pola systemowe / Pola** biznesowe wybierz odpowiedni element. Zobacz krok 5 tworzenia warunku CSS - warunki kompilacji.
    a. W przypadku wybrania opcji Identyfikator listy **pól systemowych lub** Identyfikator listy globalnej zostanie wyświetlone okno podręczne, w którym można wybrać odpowiednią listę z dostępnych list.
15. Wybierz opcję porównania — jest to warunek, który pole powinno spełnić, aby kontakt został wybrany. Niektóre parametry porównawcze dla twojego stanu mogą być > (większe niż), < (mniejsze niż), = (równe) itp.
16. Wprowadź wartość, którą ten warunek powinien spełnić, aby kontakt miał być przeszukiwany.
17. **Kliknij przycisk Dodaj** , aby dodać kolejny warunek.

18. W nowym wierszu wybierz **AND** lub **OR** z listy rozwijanej decyzji.
19. Możesz dodawać więcej takich grup warunków. Po zakończeniu kliknij przycisk **Zapisz** .
20. Jeśli chcesz dodać więcej grup, wybierz **przycisk Dodaj** z **przycisków Akcja** grupowa.
21. Powtórz kroki **od 14** do **21**.
22. **Z listy rozwijanej Pola systemowe / Pola** biznesowe wybierz odpowiedni element. 23.
23. Z listy rozwijanej **Sortuj** wybierz opcję Asc lub **Desc** odpowiednio dla sortowania rosnącego lub malejącego.
24. **Kliknij przycisk Dodaj** , aby dodać więcej porządków sortowania.
25. Po zakończeniu sortowania kliknij przycisk **Zapisz** , aby spełnić warunki.

Pokaż kontakty

Kontakty są wyświetlane po kliknięciu **przycisku Pokaż kontakty** po wypełnieniu warunków i ich zapisaniu. Kontakty zostaną wypełnione. Poniżej znajdują się szczegółowe informacje na temat kolumn.

Identyfikator kontaktu — unikatowy identyfikator kontaktu podany zgodnie z warunkami.

Próby - liczba prób wykonanych na kontakcie do tego momentu.

Uwaga: Jeśli opcje Zachowaj globalne próby i/lub Zachowaj codzienne próby są niezaznaczone w opcji Campaign Chaining (Łańcuch kampanii) lub Campaign Contact Strategy (Strategia kontaktów Campaign), próby są resetowane zgodnie z wymaganiami biznesowymi. Próby wykonane przed takim resetowaniem nie są uwzględniane w podanej tutaj liczbie.

Identyfikator listy — identyfikator listy, z której kontakt jest przesyłany.

LastOutcome - ostatni wynik otrzymany przez dialer dla tego kontaktu.

Status - bieżący status kontaktu. • Call_Start_Date — data rozpoczęcia następnego zaplanowanego połączenia kontaktu zgodnie z warunkami. Jest on konwertowany na wybraną przez użytkownika strefę czasową i wyświetlany na siatce.

Call_Start_Time - godzina rozpoczęcia następnego zaplanowanego połączenia kontaktu zgodnie z warunkami. Jest on odwrócony do strefy czasowej wybranej przez użytkownika i pokazany na siatce.

Call_End_Date - data zakończenia następnego zaplanowanego połączenia kontaktu zgodnie z warunkami. Jest on odwrócony do strefy czasowej wybranej przez użytkownika i pokazany na siatce. • Call_End_Time - godzina zakończenia następnego zaplanowanego połączenia wymienionego zgodnie z warunkami. Jest on konwertowany na wybraną przez użytkownika strefę czasową i wyświetlany na siatce.

Pola biznesowe — wszystkie wartości skonfigurowanych pól biznesowych dla tego kontaktu są wyświetlane w jednej kolumnie pól biznesowych. Jeśli jakiekolwiek pole biznesowe zawiera wartość datetime, data/godzina nie jest konwertowana na wybraną przez użytkownika strefę czasową.

Tryb — wszystkie tryby dla tego kontaktu są wymienione w jednym trybie na kolumnę

Szukaj kontaktów

Funkcja Wyszukaj kontakty służy do wyszukiwania kontaktów dla określonego zestawu warunków.

1. **W sekcji Filtr** na **ekranie Zarządzanie kontaktami** wybierz **przycisk Wyszukaj kontakty** .
2. Wypełnij "Kreator warunków" na stronie 58
3. **Kliknij przycisk Pokaż kontakty** , aby wypełnić kontakty na podstawie warunków.

Ponowne zaplanowanie lub zresetowanie kontaktów

Korzystając z **opcji Zaplanuj ponownie/zresetuj kontakty** , można zmienić harmonogram lub zresetować kontakty wypełnione zgodnie z danym zestawem warunków.

1. **W sekcji Filtr** na **ekranie Zarządzanie kontaktami** wybierz opcję **Przeplanuj/zresetuj** kontakty.
2. Istnieją dwa sposoby wybierania kontaktów do **ponownego zaplanowania/zresetowania**. Aby bezpośrednio wybrać określone typy kontaktów, zobacz **krok 3**. Aby wybrać kontakty za pomocą własnych warunków filtrowania, zobacz **krok 4**.
3. Wybierz typy kontaktów, które chcesz przełożyć/zresetować. Dostępne opcje to:
   a. **Wygasło oddzwanianie Kontakty**, kontakty, w których upłynął prawidłowy czas oddzwaniania.
   b. **Zablokowane kontakty**, te, które są zablokowane przed dostarczeniem do programu wybierającego.
   c. **Zamknięte kontakty**, kontakty zamknięte z jakiegoś powodu.
   d. **Kontakty z wygasłym terminem**, czyli te, których zaplanowano wybieranie, wygasły i należy je przywrócić, aby można było nawiązać połączenie.
4. Wypełnij kreator warunków.
5. **Kliknij przycisk Pokaż kontakty** , aby wypełnić kontakty na podstawie warunków.
6. Kontakty są wypełniane żądanymi pozycjami na stronie. Wybierz określone kontakty lub użyj jednej z następujących opcji:
   a. Zaznacz pole wyboru Zaznacz **wszystko** , aby wybrać kontakty wypełnione na stronie.
   b. **Zaznacz pole wyboru Wybór** globalny, aby zaznaczyć wszystkie kontakty na stronach.
7. **Kliknij przycisk Akcje** .
8. Wykonaj jedną z następujących operacji na wybranych kontaktach:
   a. Wybierz opcję **Popraw czas zmiany** harmonogramu, aby przełożyć kontakt na późniejszy termin i/lub godzinę. Określ **czas** rozpoczęcia i **czas** zakończenia, aby zmienić harmonogram kontaktu w tym oknie. Kliknij przycisk **Zaplanuj ponownie kontakty** , aby zakończyć działanie. Zmienione godziny rozpoczęcia i zakończenia są zgodne ze strefą czasową wybraną przez użytkownika za pośrednictwem listy rozwijanej.
   b. Wybierz **opcję Resetuj jako świeży kontakt** — ta czynność powoduje zresetowanie kontaktu jako świeżego kontaktu. Kliknij przycisk **Kontakty** reschedule, aby zakończyć działanie.
   c. Wybierz opcję **Otwórz ponownie kontakty** , aby ponownie otworzyć kontakt w celu

nawiązania połączenia. Kliknij przycisk **Zaplanuj ponownie kontakty** , aby zakończyć działanie.

Uwaga: Jeśli zaznaczysz pole wyboru Cofnij wartości pól biznesowych zaktualizowanych przez agentów, aplikacja odrzuci ewentualne aktualizacje wartości pól biznesowych wprowadzone przez agentów podczas ich interakcji, a aplikacja powróci do wartości pól biznesowych w momencie przesłania kontaktu.

Na przykład kontakt A jest przesyłany z wartościami pola biznesowego dla numeru telefonu komórkowego i identyfikatora klienta (123456). Podczas interakcji z agentem żądania klienta zmieniają numer telefonu komórkowego i identyfikator klienta (na 345678), a agent aktualizuje wartości. W momencie ponownego otwarcia tego kontaktu przy użyciu warunków CSS istnieje możliwość przywrócenia oryginalnego numeru telefonu komórkowego i identyfikatora klienta (123456), zaznaczając to pole wyboru.

9. Na dowolnym etapie tego procesu kliknij przycisk **Anuluj** , aby powrócić do listy kontaktów

Blokowanie kontaktów

Korzystając z **opcji Blokuj kontakty** , można zapobiec wybieraniu kontaktów (wypełnianych na podstawie kryteriów wyszukiwania), zmieniając stan kontaktu na **Zablokowany**.

1. **W sekcji Filtr** na **ekranie Zarządzaj kontaktami** wybierz **przycisk Blokuj kontakty** .
2. Istnieją dwa sposoby wybierania kontaktów do **zablokowania**. Aby bezpośrednio zaznaczyć określone typy kontaktów, zobacz
   Krok 3. Aby wybrać kontakty za pomocą własnych warunków filtrowania, zobacz **krok 4**.
3. **W sekcji Szczegóły** monitowania wybierz opcję **Od daty** i Do **daty**. Kontakty mieszczące się w tym następującym zakresie dat są wypełniane.

   Uwaga: Pole **wyboru Otwórz kontakty** znajduje się w zaznaczonym stanie i nie można go odznaczyć. Jest to warunek domyślny, który powoduje pobranie otwartych kontaktów dla tego zakresu dat
4. Wypełnij kreator warunków.
5. **Zaznacz pole wyboru Świeże kontakty** , aby bezpośrednio pobierać **nowe kontakty** bez konieczności zapisywania warunków pobierania kontaktów. Aby wypełnić **pola Dostarczone kontakty** , które spełniają warunki filtru, zaznacz **również pole wyboru Dostarczone kontakty** .
6. **Kliknij przycisk Pokaż kontakty** , aby wypełnić kontakty na podstawie warunków.
7. Kontakty są wypełniane żądanymi pozycjami na stronie. Zaznacz jedno z następujących pól wyboru:

   Dla każdego kontaktu:

   Wybierz opcję Wszystkie , aby zaznaczyć wszystkie kontakty na bieżącej stronie.

   lub **Globalny wybierz** , aby zaznaczyć wszystkie wypełnione kontakty na wszystkich stronach.
8. Kliknij **przycisk Zastosuj** , aby zablokować wybrane kontakty.

Zamknij kontakty

Korzystając z **opcji Zamknij kontakty** , można zamknąć kontakty, które są wypełniane zgodnie z danym zestawem warunków.

1. **W sekcji Filtr** na **ekranie Zarządzanie kontaktami** wybierz **przycisk Zamknij kontakty** .
2. Istnieją dwa sposoby wybierania kontaktów do **zamknięcia**. Aby bezpośrednio zaznaczyć określone typy kontaktów, zobacz
   Krok 3. Aby wybrać kontakty za pomocą własnych warunków filtrowania, zobacz **krok 4.**
3. **W sekcji Szczegóły** monitowania wybierz opcję **Od daty** i Do **daty**. Kontakty mieszczące się w tym następującym zakresie dat są wypełniane.

   Uwaga: Pole wyboru Otwórz kontakty znajduje się w zaznaczonym stanie i nie można go odznaczyć. Jest to warunek domyślny, który powoduje pobranie otwartych kontaktów dla tego zakresu dat.
4. Wypełnij kreator warunków.
5. **Zaznacz pole wyboru Świeże kontakty** , aby bezpośrednio pobierać **nowe kontakty** bez konieczności zapisywania warunków pobierania kontaktów. Aby wypełnić **pola Zablokowane** i **Dostarczone kontakty** , które spełniają warunki filtrowania, zaznacz odpowiednie pola wyboru zgodnie z wymaganiami.
6. **Kliknij przycisk Pokaż kontakty** , aby wypełnić kontakty na podstawie warunków.
7. Kontakty są wypełniane żądanymi pozycjami na stronie. Zaznacz jedno z następujących pól wyboru:

   Dla każdego kontaktu lub **Wybierz wszystko** , aby zaznaczyć wszystkie kontakty na bieżącej stronie, lub **Globalne zaznaczenie** , aby zaznaczyć wszystkie wypełnione kontakty na wszystkich stronach.
8. Kliknij przycisk **Zastosuj** , aby zamknąć zaznaczone kontakty.

Przenoszenie kontaktów

Za pomocą opcji Przenieś kontakty można przenosić wypełnione kontakty na podstawie danego zestawu warunków z jednej kampanii do innej.

1. **W sekcji Filtr** na **ekranie Zarządzaj kontaktami** wybierz **przycisk Przenieś kontakty** .
2. Istnieją dwa sposoby wybierania kontaktów do przeniesienia . Aby bezpośrednio wybrać określone typy kontaktów, zobacz krok 3. Aby wybrać kontakty za pomocą własnych warunków filtrowania, zobacz **krok 4**.
3. Zaznacz **pola wyboru Zablokowane kontakty** i/lub **Zamknięte kontakty** , aby uwzględnić te kontakty w celu przechodzenia z jednej kampanii do innej.
4. Wypełnij kreator warunków.
5. **Kliknij przycisk Skojarz pola** , aby zmapować tryby i obszary biznesowe z kampanii źródłowej na pola kampanii docelowej.
6. Wprowadź nazwę **mapowania**. Wszystkie odwzorowane tryby i pola są zachowywane w tej

operacji. Można również zmienić dowolny określony tryb lub mapowanie pola biznesowego.

7. Jeśli nie chcesz, aby poprzednie mapowanie miało zastosowanie, wybierz **kampanię docelową** z listy rozwijanej. Pola Tryby i **Biznes** w **kampanii** docelowej zostaną wypełnione. Wybierz odpowiednie tryby i obszary działalności w polu Kampania źródłowa .
8. Kliknij przycisk **Zastosuj** , aby zakończyć tworzenie skojarzenia pól.
9. **Kliknij przycisk Pokaż kontakty** , aby wypełnić kontakty na podstawie warunków.
10. Kontakty są wypełniane żądanymi pozycjami na stronie. Zaznacz jedno z następujących pól wyboru:

    Dla każdego kontaktu lub **Zaznacz wszystko** , aby zaznaczyć wszystkie kontakty na bieżącej stronie, lub

    Globalne Zaznacz , aby zaznaczyć wszystkie wypełnione kontakty na wszystkich stronach.
11. Kliknij **przycisk Zastosuj** , aby przenieść wybrane kontakty do kampanii docelowej.

Ponowne przypisywanie agentów

Uwaga: Funkcja ponownego przypisywania agentów nie jest obsługiwana w bieżącej wersji.

Mogą wystąpić sytuacje, głównie podczas dostarczania osobistych połączeń zwrotnych, że agent przypisany do osobistego wywołania zwrotnego nie jest dostępny do obsługi połączenia. W takich sytuacjach można po prostu ponownie przypisać innego agenta do obsługi połączenia.

Korzystając z **opcji Przypisz ponownie agentów** , można teraz przenosić kontakty z jednego agenta do drugiego.

1. **W sekcji Filtr** na **ekranie Zarządzanie kontaktami** wybierz przycisk Przypisz **ponownie agentów** .
2. Istnieją dwa sposoby wybierania kontaktów. Aby bezpośrednio wybrać określone typy kontaktów, zobacz **krok 3**. Aby wybrać kontakty za pomocą własnych warunków filtrowania, zobacz **krok 4**.
3. Wprowadź identyfikator **agenta** , do którego ma zostać przypisane połączenie. Aby uwzględnić nowe kontakty w wynikach, zaznacz **pole wyboru Świeże kontakty** ; w przeciwnym razie wybierz datę **rozpoczęcia połączenia zwrotnego** i **datę** zakończenia połączenia.
4. Aby ponownie przypisać nowe kontakty, zaznacz **pole wyboru Świeże kontakty** . **Wybierz datę** rozpoczęcia połączenia i godzinę rozpoczęcia połączenia, aby zawęzić kontakty do tego okna.
5. Wypełnij kreator warunków.
6. **Kliknij przycisk Pokaż kontakty** , aby wypełnić kontakty na podstawie warunków.
7. Kontakty są wypełniane żądanymi pozycjami na stronie. Zaznacz jedno z następujących pól wyboru:

    Dla każdego kontaktu:

    lub **Wybierz wszystko** , aby zaznaczyć wszystkie kontakty na bieżącej stronie.

    lub **Globalny wybierz** , aby zaznaczyć wszystkie wypełnione kontakty na wszystkich stronach.
8. Kliknij przycisk **Akcja** , aby wyświetlić **okno dialogowe Przypisz ponownie agenta** , w którym można

ponownie przypisać wybrane kontakty do innych agentów.

9. Dodatkowe informacje są dostępne po kliknięciu **ikony Pomoc** obok **przycisku Akcja** . Dodatkowe informacje wyjaśniają, kiedy zmiana przypisania agenta zaczyna obowiązywać.
    a. W przypadku **kontaktów otwartych** zmiany wchodzą w życie natychmiast.
    b. W przypadku **kontaktów dostarczonych** połączenie nadal dociera do starego agenta. Zmiany nowego agenta obowiązują dopiero od momentu późniejszego dostarczenia kontaktu.
10. Wprowadź nowego **agenta** , do którego połączenie ma zostać ponownie przypisane. Połączenie zostanie przydzielone nowemu agentowi.
11. Jeśli nowy agent musi obsłużyć połączenie w innym czasie, zaznacz pole wyboru Update **Time (Czas** aktualizacji). Wybierz godziny rozpoczęcia i **zakończenia** połączenia. Kliknij przycisk Przypisz **ponownie agenta** , aby zakończyć ponowne przypisywanie połączenia do innego agenta.

Harmonogram

Harmonogram Tab pomaga zaplanować dostarczanie kontaktów do programu wybierającego. Trzy elementy określające harmonogram kampanii to:

1. **Harmonogram** CSS: Harmonogram strategii wyboru kontaktów (CSS) ułatwia korzystanie ze strategii wyboru kontaktów o różnych porach dnia. Możesz zdefiniować te harmonogramy CSS dla bloków czasu dla każdego dnia tygodnia. Aby skonfigurować CSS do użycia tutaj, zobacz Strategia wyboru kontaktów.
2. **Planowanie** czasu wykonywania: jeśli masz różne godziny trwania kampanii dla każdego dnia, użyj tej funkcji, aby zdefiniować dla każdego dnia tygodnia godziny rozpoczęcia i zakończenia kampanii.
3. **Planowanie** trybu kontaktu: Ta sekcja służy do konfigurowania godzin dla dni tygodnia strategii kontaktów, która ma być używana do wybierania numerów. Możesz wybrać strategię kontaktów na cały dzień lub maksymalnie trzy podziały czasu w ciągu dnia. Możesz też użyć innej strategii kontaktów w różne dni tygodnia i/lub zdefiniować tygodniowy dzień wolny, którego kampania nie uruchamia.

   Uwaga: Do wyboru są tylko zaawansowane strategie kontaktów.
4. **Święto**: w tej sekcji można wybrać dni wolne od pracy kampanii – dni, w których kampania nie jest realizowana.

   Uwaga: Dni wolne są dodawane w menu System. Ta sekcja pozwala tylko wybrać spośród dodanych dni wolnych od pracy. Zobacz Dni wolne od pracy , aby uzyskać więcej informacji.

Harmonogram CSS

Na stronie Harmonogram rozwiń **sekcję Harmonogram** strategii wyboru kontaktów (CSS), aby ukończyć tę konfigurację.

Użyj suwaka, aby wybrać zakres czasu, który ma być wyświetlany. Dla wybranego zakresu czasu opcja CSS jest odtwarzana.

Możesz kliknąć przycisk Dodaj harmonogram lub kliknąć dwukrotnie komórkę w siatce dni tygodnia.

1. W wyskakującym okienku wybierz dzień, dla którego chcesz dodać harmonogram CSS. Można również zaznaczyć **pole wyboru Wszystkie dni** . Jeśli klikniesz dwukrotnie siatkę, aby skonfigurować harmonogram CSS, w oknie podręcznym zostanie wstępnie wybrany dzień tygodnia.
2. W panelu czasu wybierz godziny rozpoczęcia i **godzinę** zakończenia dla tego harmonogramu CSS. Wybierz CSS z listy rozwijanej.

   Uwaga: Możesz wybrać wiele nakładających się przedziałów czasowych, ale czas rozpoczęcia i czas zakończenia powinny być unikatowe. Na przykład, możesz wybrać przedział czasowy od 10:00 do 18:00 z CSS jako CSS1. Możesz także wybrać przedział czasowy od 09:00 do 19:00 z CSS jako CSS2. W tym przypadku aplikacja dostarcza kontakty zgodnie z CSS2 od 09:00 do 10:00 i ponownie od 18:00 do 19:00. W międzyczasie dostarcza kontakty zgodnie z CSS1 od 10:00 do 18:00.
3. Kliknij **przycisk Dodaj** , aby dodać ten harmonogram do kampanii.
4. Aby dodać więcej harmonogramów CSS, kliknij **przycisk Dodaj harmonogram** lub kliknij dwukrotnie komórkę w siatce dni tygodnia, aby wybrać godzinę harmonogramu CSS. Wykonaj kroki od 1 do 3 powyżej.
5. Powtarzaj ten proces przez tyle dni tygodnia, dla ilu chcesz skonfigurować harmonogramy.
6. Aby usunąć dodany zaplanowany przedział czasowy, kliknij **przycisk Usuń** .
7. Przejdź do następnej sekcji Planowanie **środowiska wykonawczego** .

Planowanie środowiska wykonawczego

Harmonogram środowiska wykonawczego określa czasy trwania kampanii dla określonego dnia. Kampania jest uruchamiana w skonfigurowanych tutaj godzinach, zastępując datę rozpoczęcia, godzinę i godzinę zakończenia ustawioną podczas tworzenia kampanii.

1. **Kliknij przycisk Dodaj** , aby dodać nowe środowisko wykonywania kampanii.
2. **Wprowadź datę** uruchomienia w celu skonfigurowania czasu wykonywania.
3. W panelu Czas wybierz godziny rozpoczęcia i **godzinę zakończenia**.
4. **Kliknij przycisk Dodaj** , aby dodać więcej czasów wykonywania zgodnie z krokiem 3.

   Uwaga: możesz dodać tylko trzy razy biegu w ciągu dnia.
5. Po zakończeniu kliknij przycisk **Zapisz** .
6. Aby usunąć skonfigurowane środowisko wykonawcze, **kliknij przycisk Usuń** .
7. Przejdź do sekcji Planowanie **trybu kontaktu** .

Planowanie trybu kontaktu

Planowanie trybu kontaktu pomaga skonfigurować strategię kontaktów, która ma być używana do dostarczania kontaktów do programu wybierającego dla każdego dnia tygodnia. Możesz skonfigurować maksymalnie trzy podziały dziennie - zdefiniuj trzy różne strategie dla różnych

przedziałów czasowych.

Wykonaj czynności wymienione poniżej, aby skonfigurować **planowanie** trybu kontaktu:

1. Dni są wymienione w pierwszej kolumnie. Wybierz dzień do skonfigurowania i TURN dzień roboczy wł **.**

   Uwaga: kampania nie jest uruchamiana w dniach, w których przełącznik Dzień roboczy jest wyłączony.
2. Z listy rozwijanej wybierz strategię kontaktu, która ma być stosowana do dostarczania kontaktów.

   Uwaga: Do wyboru są tylko zaawansowane strategie kontaktów.
3. Wybrana strategia kontaktu działa przez cały dzień. Jeśli chcesz, aby strategia kontaktu działała tylko w określonych godzinach, TURN włącz przełącznik czasu **niestandardowego** .
4. Kolumna **Zakres** czasu pokazuje domyślne godziny rozpoczęcia i zakończenia odpowiednio od 12:00 AM do 11:59 PM. Użyj panelu czasu, aby zmienić czas rozpoczęcia i zakończenia.
5. **Kliknij przycisk Dodaj** , aby dodać kolejny zakres czasu.

   Uwaga: możesz dodać maksymalnie trzy przedziały czasu dla danego dnia.
6. Kliknij przycisk Zapisz , aby zapisać informacje.
7. Aby usunąć skonfigurowane środowisko wykonawcze, **kliknij przycisk Usuń** .
8. Przejdź do sekcji Święta .

Wakacje

Korzystając z funkcji Święta , zamapuj święta kampanii - dni, w których kampania nie działa. Wszystkie dni wolne utworzone w funkcji Urlop w konfiguracji systemu są dostępne do wyboru. Zmapuj te święta na tę kampanię.

Zostaną wyświetlone dni wolne od pracy dostępne do wyboru.

1. Zaznacz pola wyboru odpowiadające dniom, które chcesz zamapować dla tej kampanii, lub zaznacz **pole wyboru Zaznacz wszystko** , aby dołączyć wszystkie dni wolne od pracy do tej kampanii.
2. Kliknij przycisk Zapisz , aby zapisać informacje.

Inne konfiguracje

Aby ukończyć tworzenie konfiguracji kampanii, należy również wykonać kilka innych konfiguracji. Wszystkie te konfiguracje są zgrupowane w tej sekcji. Są to:

- Konstruktor wyrażeń
- Grupa docelowa kampanii
- Konfigurowanie wyników telefonii
- Agent Desktop Konfiguracja

Aby otworzyć tylko jeden z wymienionych powyżej elementów, zaznacz pole wyboru Włącz, **aby wyświetlać jeden panel naraz** .

Konstruktor wyrażeń

Często używane kryteria można tworzyć w konstruktorze wyrażeń i używać ich w **strategii wyboru** kontaktów (CSS) i **zarządzaniu kontaktami**.

Do wykonania tego zadania należy użyć Konstruktora wyrażeń.

1. Rozwiń **sekcję Konstruktor** wyrażeń, aby rozpocząć tworzenie wyrażenia.
2. Kliknij przycisk **Utwórz nowy** , aby utworzyć nowe wyrażenie.
3. **Wprowadź nazwę** wyrażenia.
4. Wybierz funkcję z listy rozwijanej. Do wyboru jest kilka kluczowych funkcji SQL, takich jak LEFT, RIGHT, SUBSTRING, REPLACE, DATEADD, DATEDIFF, DATEPART, DAY, MONTH i YEAR.
5. Dla tego wyrażenia można wybrać trzy parametry. Kliknij przycisk Ustawienia **obok** parametru **1**.

Uwagi:
W przypadku funkcji **Lewy**, **Prawy**, **Podciąg** i **Zamień** wypełniane są wszystkie pola biznesowe i pola systemowe dla tej kampanii. Wybierz jedną z nich i kliknij przycisk **Wybierz**.
W przypadku wszystkich innych funkcji związanych z datą, dniem i godziną dostępne są **opcje Ostatni dostęp**, **Teraz** i **Czas utworzenia**. Wybierz jedną z nich i kliknij przycisk **Wybierz**.
W przypadku użycia funkcji daty i godziny do utworzenia wyrażenia niestandardowego parametr **uwzględnia teraz** tylko strefę czasową serwera.

6. W razie potrzeby powtórzyć **krok 5** dla **parametru 2** i **parametru 3**.
7. Kliknij przycisk **Zapisz**. To wyrażenie jest teraz dostępne do wyboru podczas tworzenia nowego arkusza CSS.

Grupa docelowa kampanii

W polu Cel kampanii Tab możesz ustawić dzienne, tygodniowe i miesięczne cele do osiągnięcia przez agentów.

1. Rozwiń **sekcję Cel,** aby ustawić miejsce docelowe
2. Wprowadź **nazwę** kategorii dla celu, który chcesz ustawić.
3. **Wprowadź opis**.
4. Z odpowiednich liczników wybierz lub wprowadź wartości dla **celów dziennych**, **tygodniowych** i **miesięcznych**.
5. **Wybierz wyniki telefonii** i **wyniki biznesowe,** które mają zostać pogrupowane w tej **kategorii**. Można wybrać wiele wyników. Aby zaznaczyć wszystkie wyniki, zaznacz pole wyboru w wierszach nagłówka.
6. Kliknij przycisk Zapisz , aby zapisać informacje.

Konfigurowanie wyników telefonii

Sekcja **Wyniki** telefonii umożliwia kontrolowanie wyników telefonii, które może wyświetlać zalogowany agent. Co za tym idzie, tylko te wyniki są dostępne dla agenta do wybrania podczas pozbycia się połączenia.

W tym miejscu są wymienione wszystkie wyniki telefoniczne wymienione w grupie kampanii, do której należy ta kampania. Kolumna **AgentView** dziedziczy właściwość ustawioną w nadrzędnej grupie kampanii.

Jeśli Twoja firma chce, aby którykolwiek z tych wyników widocznych dla agentów był ukryty dla agentów lub odwrotnie, TURN
Przełącznik AgentView dla określonego wyniku na **WŁ.** lub **WYŁ.** zgodnie z wymaganiami.

Uwaga: Opcja AgentView nie ma zastosowania dla Webex Contact Center.

Kliknij przycisk **Zapisz** , aby zatwierdzić te zmiany, lub **przycisk Anuluj** , aby przywrócić zmiany bez zapisywania tych zmian.

Agent Desktop Konfiguracje

Uwaga: Obecnie ta funkcja nie jest obsługiwana w Webex Contact Center.

Sekcja **Konfiguracja** Agent Desktop umożliwia skonfigurowanie różnych aspektów oznaczania kontaktu jako DNC. Gdy agent oznaczy kontakt jako DNC, te konfiguracje określają różne atrybuty tego kontaktu.

1. TURN włącz **przełącznik Wymaga dyspozycji** , jeśli chcesz, aby dyspozycja była obowiązkowa, gdy agent obsługuje połączenie.
2. **Wybierz typ** okresu DNC. Dostępne opcje są wymienione poniżej.
   a. **Trwały** - gdy agent oznacza kontakt jako DNC, jest on oznaczony tak trwale.
   b. **Określony dzień** — wybierz określoną liczbę dni, przez które kontakt ma pozostać DNC. Możesz wybrać minimum 1 dzień i maksymalnie 3650 dni (10 lat). Oprócz wybrania dnia możesz wybrać opcję TURN włączenia EOD. Jeśli TURN włączeniu, DNC kończy się na koniec dnia ze skonfigurowaną liczbą dni. Jeśli przełącznik pozostanie wyłączony, DNC kończy się następnego dnia, w tym samym czasie agent wybiera kontakt jako DNC.
      - Na przykład agent ustawia kontakt jako DNC, a liczba dni jest ustawiona jako 1. Jeśli przełącznik EOD jest włączony, okres DNC kontaktu kończy się na koniec tego samego dnia. Jeśli przełącznik jest wyłączony, okres DNC kontaktu kończy się o tej samej godzinie następnego dnia - to znaczy rozlewa się na następny dzień i kończy się po zakończeniu 1 dnia.
   c. **Wybór agenta** — po wybraniu tej opcji agent ustawia datę i godzinę rozpoczęcia DNC oraz datę i godzinę zakończenia (w zależności od preferencji kontaktu). Selektor daty i godziny w widżecie Wynik w Agent Desktop jest włączony, jeśli ta opcja jest zaznaczona.
3. **Wybierz przełącznik Strefa czasowa** klienta DNC, jeśli kontakt jest oznaczony jako DNC

w strefie czasowej kontaktu. Jeśli pozostawisz go WYŁĄCZONEGO, DNC będzie oparty na strefie czasowej serwera.

4. **Wybierz typ** DNC. Dostępne są następujące opcje:
   a. **Specyficzne** dla kampanii — ogranicza kontakt jako DNC tylko dla kampanii, z której kontakt jest wybierany.
   b. **Kategoria** kampanii — ogranicza kontakt jako DNC dla wszystkich kampanii w kategorii campaign.
   c. **Wiele kategorii** – oznacza kontakt jako DNC dla wszystkich kampanii przypisanych do wybranych kategorii kampanii.
   d. **Global-** Oznacza kontakt jako DNC w całym systemie - wszystkie kampanie i kategorie.
5. Kliknij Zapisz , aby ukończyć **Agent Desktop Konfiguracja**; kliknij Anuluj , aby zakończyć bez zapisywania.

   Uwaga: Zmiany wprowadzone w tym miejscu zaczynają obowiązywać już od następnego połączenia obsługiwanego przez agenta. Na przykład okres DNC jest skonfigurowany jako stały, jest to okres DNC, jeśli agent ustawia wynik jako DNC. Jeśli jednak zmienisz ustawienie na Określony dzień, bieżące połączenie dziedziczy wartość Stałe; określony dzień staje się skuteczny tylko dla następnego połączenia obsługiwanego przez agenta.

Ustawienia programu wybierającego

Moduł **Ustawienia** programu wybierającego umożliwia nadpisanie ustawień wprowadzonych na poziomie grupy w odniesieniu do CLI, Automatyczne sekretarki i Abandoned Call Treatment. Zastąpione ustawienia dotyczą tylko określonych kampanii, podczas gdy inne kampanie w grupie są zgodne z ustawieniami na poziomie grupy.

Przejdź do ustawień Campaign>Dialer, aby wyświetlić ekran Ustawienia

programu wybierającego kampanię. Aby skonfigurować ustawienia programu

wybierającego, wykonaj następujące czynności:

1. "Dodaj warunek" na następnej stronie
2. "Filtr" na następnej stronie
3. "CLI" na stronie 74
4. "Automatyczna sekretarka" na stronie 75
5. "Leczenie porzuconych połączeń" na stronie 75

Pola

Pola	Opis
Ogólne warunki	Liczba wszystkich warunków.

Nazwa warunku	Nazwa warunku.
Opis stanu	Opis stanu.
włączone	TURN Wł./wyłącz przełącznik, aby włączyć lub wyłączyć warunek.

Czynności	Przycisk akcji, aby edytować/usuwać warunek.

Uwaga: w przypadku listy udostępnionej w siatce są umieszczane docelowe grupy kampanii wraz z powiązanymi z nią warunkami.

Dodaj warunek

Warunki można dodawać za pomocą konstruktora warunków. Kontakty, które spełniają te warunki filtrowania, są zgodne z ustawieniami programu wybierającego na poziomie kampanii. Inne kontakty są zgodne z ustawieniami na poziomie grupy.

Możesz dodać dowolną liczbę warunków, ale w dowolnym momencie można włączyć tylko pięć warunków, a aplikacja filtruje kontakty na podstawie tylko pięciu warunków.

Uwaga: w przypadku listy udostępnionej możesz dodać dowolną liczbę warunków, ale dla każdej grupy kampanii docelowej można włączyć tylko pięć warunków.

Kliknij **Dodaj warunek** , by dodać nowy warunek ustawień programu wybierającego kampanię.

1. **Wprowadź nazwę** warunku. To pole jest obowiązkowe. W nazwie nie można używać znaków specjalnych, z wyjątkiem podkreślenia, myślnika i at (_, -, i @, odpowiednio.
2. **Wprowadź opis** warunku.
3. **Wybierz z menu rozwijanego grupę kampanii** docelowej.

   Uwaga: Pole Grupa kampanii docelowej ma zastosowanie tylko do kampanii na liście wspólnej wszystkich programów wybierających i niewybierających.
   Warunek CSS dla kampanii z listą wspólną ma wyświetlać listę grup kampanii tar- get w menu rozwijanym.
   W grupie kampanii docelowej domyślnie wybierana jest pierwsza grupa kampanii docelowej, a wartości są odpowiednio wypełniane na kolejnych kartach na podstawie ustawień trybów tempa w grupie Campaign.
4. Wybierz opcję porównania — jest to warunek, który pole powinno spełnić, aby kontakt został wybrany. Niektóre parametry porównawcze dla twojego stanu mogą być > (większe niż), < (mniejsze niż), = (równe) itp.
5. Wprowadź wartość, którą ten warunek powinien spełnić, aby kontakt został wybrany do dostarczenia.

Filtr

Za pomocą **filtru** można utworzyć warunek lub zestaw warunków.

1. **Z listy rozwijanej Pola systemowe / Pola** biznesowe wybierz odpowiedni element.
2. Zamknij nawias.
3. **Kliknij przycisk Dodaj** , aby dodać kolejny warunek.
4. W nowym wierszu wybierz **AND** lub **OR** z listy rozwijanej decyzji.

5. Możesz dodawać więcej takich grup warunków. Po zakończeniu kliknij przycisk **Zapisz** .
6. Jeśli chcesz dodać więcej grup, wybierz **przycisk Dodaj** na przycisku Akcja **grupowa** i kliknij przycisk **Zapisz**.

Pola

Pola	Opis
Maksymalna liczba ponownych prób	Jest to bieżąca wartość zwiększona maksymalnej liczby ponownych prób, jaką można wykonać w celu wybrania numeru dla każdego kontaktu w kampanii.
Codzienne ponownianie prób	Jest to bieżąca wartość zwiększona maksymalnej liczby ponownych prób, jaką można wykonać w celu wybrania każdego kontaktu w ciągu dnia w tej kampanii.
Cykl ponawiania prób	Jest to bieżąca wartość przyrostowa maksymalnej liczby ponownych prób, które można wykonać w cyklu wybierania numeru. Cykl to zestaw prób wybrania numeru, raz do wszystkich trybów, z którymi przesyłany jest contakt. Na przykład kontakt jest przesyłany w trzech trybach — Home, Służbowy i Komórkowy. Cykl wybierania numeru kończy się, gdy aplikacja wybiera wszystkie te tryby (w skonfigurowanej kolejności) jeden raz.
Ponowna próba wysłania wiadomości e-mail	Jest to bieżąca zwiększona wartość liczby ponownych prób dozwolonych dla kontaktów, które mają być dostarczane w kampaniach e-mailowych.
SMS Ponowna próba	Jest to bieżąca zwiększona wartość liczby ponownych prób dozwolonych dla kontaktów w kampaniach SMS.
Ostatnio dostępny	Kontakty ze skonfigurowaną datą i godziną ostatniego dostępu, które mają być dostarczone w ramach tego arkusza CSS.
Priorytetowe	Priorytet przypisany kontaktom, który ma być uwzględniony podczas dostarczania zgodnie z tym CSS.
Wynik wiodący	Lead Score, który ma być brany pod uwagę przy dostarczaniu kontaktów, jest zgodny z tym CSS. Lead Score pomaga w identyfikacji najbardziej potencjalnego klienta, z którym można się skontaktować z kamery. Wynik ten można również ustawić w momencie przesyłania lub podsumowywania, definiując wynik biznesowy / telefoniczny.
CallStartTime (Czas rozpoczęcia połączenia)	Jest to godzina rozpoczęcia połączenia ustawiona przez program zmiany harmonogramu. Połączenia mieszczące się w czasie rozpoczęcia podanym w tym warunku są wybierane do dostarczenia.
CallEndTime	Jest to godzina zakończenia połączenia ustawiona przez program ponownego harmonogramu. Połączenia mieszczące się w czasie zakończenia wymienionym w tym warunku są wybierane do dostarczenia.

Identyfikator listy	Identyfikator listy, do której należy kontakt. Dostarczane są kontakty należące do identyfikatorów listy w tej konfiguracji CSS.
Typ połączenia	Typ połączenia.
LastOutcome	Ostatni wynik ustawiony dla tego kontaktu. Kontakty z wybranym Ostatnim Wynikiem są dostarczane.
Globalny identyfikator listy	Identyfikator listy globalnej, do którego należy ten kontakt. Dostarczane są kontakty należące do identyfikatorów listy globalnej w tym warunku CSS.

Identyfikator użytkownika	Jest to identyfikator agenta przypisany do kontaktu. Połączenia są dostarczane do programu wybierającego i łatane do agenta wymienionego w tym polu.
Numer telefonu	Numer telefonu kontaktu, który ma zostać dostarczony zgodnie z tym arkuszem CSS.
Nazwa strefy	Nazwa strefy czasowej, do której należy kontakt.
Dzień tygodnia	Preferowany dzień tygodnia kontaktu, w którym ma zostać nawiązane połączenie.
Pora dnia	Preferowana pora dnia, w której kontakt ma odebrać połączenie.
Tryb	Preferowany tryb odbierania połączenia przez kontakt.

CLI

Uwaga: numer CLI można skonfigurować tylko dla kampanii predykcyjnych i progresywnych.

CLI to numer kontaktowy wyświetlany klientowi jako identyfikator połączenia wychodzącego podczas odbierania połączenia. Można utworzyć trzy typy interfejsów wiersza polecenia. Są to:

1. Specjalny interfejs wiersza polecenia
2. Dziedzina działalności
3. Losowy interfejs wiersza polecenia

Specjalny interfejs wiersza polecenia

Domyślnie **wybrana jest opcja Określony interfejs wiersza** polecenia. Wykonaj następujące czynności:

1. Wprowadź **nazwę** CLI.
2. **Wprowadź wartość** CLI.

   Uwaga: W przypadku programu wybierającego wartość CLI jest domyślnie wypełniana automatycznie. Jest to ten sam numer, który jest wybrany jako ANI (CLI) w grupie kampanii. Oprócz interfejsu wiersza polecenia (CLI) dla tej kampanii można też dodać specjalny interfejs wiersza polecenia.

Dziedzina działalności

Wykonaj następujące czynności:

1. Wprowadź **nazwę** CLI.
2. Wybierz pole biznesowe jako **wartość** CLI. Interfejs wiersza polecenia pola biznesowego umożliwia określenie pól z przesłanego pliku kontaktów, które muszą być używane jako CLI. Upewnij się, że plik kontaktu zawiera wymagane dane.

Uwaga: Pola biznesowe z typami danych String są dozwolone.

Losowy interfejs wiersza polecenia

Wykonaj następujące czynności:

1. Wprowadź **nazwę** CLI.
2. **Wprowadź wartość** CLI.

Możesz dodać do 10 losowych CLI w zależności od wymagań. Aplikacja pobiera dowolny numer z 10 jako CLI, aby wyświetlić klientowi identyfikator połączenia wychodzącego podczas odbierania połączenia.

Automatyczna sekretarka

Uwaga: obecnie ta funkcja nie jest obsługiwana w Webex Contact Center.

1. Przejdź do **sekcji Leczenie automatycznej sekretarki.**
2. **Wybierz typ wykrywania AMD z** listy rozwijanej. Na przykład **Rozłącz**.
3. W przypadku wybrania opcji **Rozłącz** nie jest wymagana konfiguracja ustawień.
4. W przypadku wybrania opcji **Przekaż do agenta** aplikacja przekaże połączenie do agenta, gdy napotka odpowiedź automatycznej sekretarki.
5. Jeśli wybierzesz opcję **Odtwórz wiadomość i Rozłącz** , **zostanie wyświetlony tekst** TTS.
6. **Wprowadź tekst** TTS. Wiadomość jest odtwarzana dzwoniącemu na IVR i zostaje rozłączona.
7. W przypadku wybrania opcji **Odtwórz wiadomość i Przekaż do agenta** zostanie wyświetlony tekst TTS.
8. **Wprowadź tekst** TTS. Wiadomość jest odtwarzana do dzwoniącego na IVR i przekazywana do agenta.
9. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Leczenie porzuconych połączeń

Uwaga: Obecnie ta funkcja nie jest obsługiwana w Webex Contact Center.

1. Przejdź do **sekcji Leczenie porzuconych połączeń.**
2. Z listy rozwijanej wybierz **opcję Leczenie** porzuconych połączeń. Na przykład **Rozłącz**.
3. W przypadku wybrania opcji **Rozłącz** nie jest wymagana konfiguracja ustawień.
4. Jeśli wybierzesz opcję **Odtwórz wiadomość i Rozłącz** , **zostanie wyświetlony tekst** TTS.
5. **Wprowadź tekst** TTS. Wiadomość jest odtwarzana do dzwoniącego na IVR i zostaje rozłączona.
6. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Grupa

Kliknij pozycję **System** w okienku menu po lewej stronie, aby otworzyć stronę Konfiguracja systemu. Aby wyświetlić wszystkie elementy konfiguracji w menu System, kliknij przycisk Menu systemowe.

Uzyskiwanie dostępu do grupy

1. Kliknij pozycję **Grupa** w okienku menu po lewej stronie, aby otworzyć stronę Grupa. Siatka zawiera grupę, nazwę grupy kampanii, tryb tempa, typ grupy, stan grupy i działania.
2. Użyj przycisku Rozwiń po lewej stronie siatki, aby rozwinąć grupę i zobaczyć kampanie należące do grupy kampanii.
3. Kampanie są wyświetlane wraz z wartością procentową dostarczalności dla każdej z nich. Procent elementu dostarczanego to procent kontaktów, które mają zostać dostarczone do kampanii. Dzięki temu możesz kontrolować, która kampania ma priorytet wybierania numerów. Możesz ustawić procent rezultatu na 75% dla jednej kampanii i 25% dla innej. Kampania, która ma 75% możliwości dostarczenia, uzyskuje więcej kontaktów do wybrania. Jeśli jednak dwie kampanie są oznaczone jako dostarczane w 100%, pierwsza z wymienionych kampanii otrzymuje kontakty w celu wybrania numeru. Dopiero po wyczerpaniu wszystkich kontaktów przez pierwszą kamerę, druga kampania otrzymuje kontakty do wybrania. Aby to zmienić, możesz przeciągać i upuszczać kampanie oraz zmieniać ich kolejność.
4. Aby zmienić wartość procentową dostarczania, kliknij przycisk Edytuj w kolumnie Działanie i zmień wartość procentową dostarczania.
5. Kliknij przycisk Zapisz w kolumnie Akcje, aby zakończyć zmianę.

Dodawanie grupy kampanii głosowych

Aby skonfigurować grupę kampanii:

Tryb tempa podglądu

1. Kliknij Edytuj w kolumnie Działanie dla wymienionej grupy kampanii, którą chcesz skonfigurować.
2. Sekcja **Szczegóły** kampanii zawiera (Grupa kampanii – Kampania na dialerze Webex Contact Center). Dotyczy to trybu podglądu.
   a. Wprowadź nazwę.
   b. Wprowadź opis.
   c. Wybierz nazwę programu wybierającego z listy rozwijanej.
   d. Wybierz punkt wejścia z listy rozwijanej.

e. Przejdź do sekcji Globalne parametry biznesowe i zakończ wybieranie globalnych parametrów biznesowych dla grupy.

f. Przejdź do sekcji Szczegóły programu wybierającego.

3. **W sekcji Szczegóły** programu wybierającego podaj następujące informacje, jeśli wybierasz tryb tempa jako podgląd:

   a. Wprowadź identyfikator rozmówcy wychodzącego.

   b. Zostaną wyświetlone wszystkie dostępne zespoły. Wybierz zespoły, które obsługują podgląd połączeń, a następnie kliknij przycisk >, aby przenieść je jako przypisane zespoły. Możesz wybrać wiele zespołów. Aby wybrać wszystkie zespoły, kliknij przycisk >>.

   c. Kliknij przycisk Zapisz i przejdź do sekcji Parametry kontaktu.

   Uwaga: Aby natychmiast uzyskać dostęp do opisów pól w **sekcji Szczegóły** programu wybierającego, kliknij przycisk **Pomoc**
   ikona.

Tryb tempa progresywnego

1. Wypełnij **sekcję Szczegóły** kampanii w sposób opisany poniżej, jeśli wybierasz tryb tempa jako progresywny:

   a. Wprowadź nazwę.

   b. Wprowadź opis.

   c. Wybierz nazwę programu wybierającego z listy rozwijanej.

   d. Wybierz punkt wejścia z listy rozwijanej.

   e. Przejdź do sekcji Globalne parametry biznesowe i zakończ wybieranie globalnych parametrów biznesowych dla grupy.

   f. Przejdź do sekcji Szczegóły programu wybierającego.

2. **W sekcji Szczegóły** programu wybierającego podaj następujące informacje, jeśli wybierasz tryb tempa jako progresywny:

   a. Wprowadź identyfikator rozmówcy wychodzącego.

   b. Użyj suwaka lub wprowadź częstotliwość wybierania. Jest to liczba kontaktów, z którymi należy nawiązać połączenie dla każdego agenta. Jeśli na przykład ta wartość wynosi 5 i zalogowanych jest dziesięciu agentów, liczba wybranych kontaktów jest ograniczona do 50.

   c. Użyj suwaka lub wprowadź limit dzwonka bez odpowiedzi. Jest to czas (w sekundach), po którym telefon dzwoni, zanim połączenie zostanie uznane za brak odpowiedzi.

   Uwaga: Aby natychmiast uzyskać dostęp do opisów pól w **sekcji Szczegóły** programu wybierającego, kliknij przycisk **Pomoc**
   ikona.

3. **W sekcji Parametry** CPA podaj następujące informacje, jeśli wybierasz tryb tempa jako

progresywny.

a. W razie potrzeby włącz wykrywanie CPA. Jeśli włączysz wykrywanie CPA, przejdź do ustawień. W przeciwnym razie przejdź do Parametrów kontaktu.

b. W razie potrzeby włącz funkcję AMD Detection. Dzięki temu aplikacja może wykryć, czy połączenie zostało przekierowane do automatycznej sekretarki.

c. W razie potrzeby włącz opcję Terminating Tone Detection. Jeśli ta opcja jest włączona, CPA czeka na wykrycie sygnału terminacji poczty głosowej przed zakończeniem połączenia.

d. Użyj suwaka lub wprowadź Minimalny okres ciszy. Jest to czas (w milisekundach), po którym aplikacja może zaklasyfikować połączenie jako wykryte głos.

e. Użyj suwaka lub wprowadź Okres analizy. Jest to czas w milisekundach, który aplikacja poświęca na analizę połączenia – czas CPA.

f. Użyj suwaka lub wprowadź Min Valid Speech (Minimalna poprawna mowa). Jest to czas (w milisekundach) ciągłego głosu w połączeniu, aby zaklasyfikować połączenie jako wykryte głos.

g. Użyj suwaka lub wprowadź analizę maksymalnego czasu. Jest to maksymalny czas (w milisekundach), przez który aplikacja może zidentyfikować problem jako martwe powietrze.

h. Użyj suwaka lub wprowadź wartość Maksymalna analiza tonalna. Jest to czas (w milisekundach) spędzony przez aplikację na analizowaniu wiadomości głosowej automatycznej sekretarki jako zakończonej.

i. Kliknij przycisk Zapisz i przejdź do sekcji Parametry kontaktu.

Uwaga: Aby natychmiast uzyskać dostęp do opisów pól w **sekcji Parametry** CPA, kliknij przycisk **Pomoc**
ikona.

Tryb predykcyjnego tempa

1. Wypełnij **sekcję Szczegóły** kampanii w sposób opisany poniżej, jeśli wybierasz tryb tempa jako Pre- dictive:

   a. Wprowadź nazwę.

   b. Wprowadź opis.

   c. Wybierz nazwę programu wybierającego z listy rozwijanej.

   d. Wybierz punkt wejścia z listy rozwijanej.

   e. Przejdź do sekcji Globalne parametry biznesowe i zakończ wybieranie globalnych parametrów biznesowych dla grupy.

   f. Przejdź do sekcji Szczegóły programu wybierającego.

2. **W sekcji Szczegóły** programu wybierającego podaj następujące informacje, jeśli tryb tempa jest wybierany jako przewidywany:

a. Wprowadź identyfikator rozmówcy wychodzącego.

b. Użyj suwaka lub wprowadź częstotliwość wybierania. Jest to liczba kontaktów, z którymi należy nawiązać połączenie dla każdego agenta. Jeśli na przykład ta wartość wynosi 5 i zalogowanych jest dziesięciu agentów, liczba wybranych kontaktów jest ograniczona do 50.

   Uwaga: Ustawiona tutaj częstotliwość wybierania musi być mniejsza lub równa wartości określonej w polu Maksymalna częstotliwość wybierania.

c. Użyj suwaka lub wprowadź czas dzwonka bez odpowiedzi. Jest to czas (w sekundach), po którym telefon dzwoni, zanim połączenie zostanie uznane za brak odpowiedzi.

d. Użyj suwaka lub wprowadź Maksymalna częstotliwość wybierania. Jest to liczba kontaktów dostarczonych do programu wybierającego na zalogowanego agenta. Jeśli liczba zalogowanych agentów wynosi 7 i ustawisz maksymalną częstotliwość wybierania na 2, aplikacja dostarczy 14 kontaktów do programu wybierającego.

e. Użyj suwaka lub wprowadź wartość procentową współczynnika porzucenia. To ustawienie ogranicza procent połączeń, które można porzucić. Jeśli wartość procentowa przekroczy tę wartość, współczynnik porzuconych połączeń wzrośnie do tej wartości, zmniejszając liczbę połączeń do wybrania.

f. Użyj suwaka lub wprowadź Tempo korekcji predykcyjnej. Jest to szybkość, z jaką program wybierający dostosowuje wybieranie po osiągnięciu określonego połączenia na żywo. Im wyższa ta liczba, tym rzadziej dochodzi do tej korekty.

g. Użyj suwaka lub wprowadź współczynnik wzmocnienia predykcyjnego. Współczynnik określa wzrost liczby wybieranych numerów, jeśli udane połączenia nie zostaną odebrane zgodnie z oczekiwaniami.

h. Użyj suwaka lub wprowadź procent rezerwacji. Jest to liczba zalogowanych agentów, których aplikacja musi zarezerwować dla kampanii mapowanych na tę grupę.

   Uwaga: Aby natychmiast uzyskać dostęp do opisów pól w **sekcji Szczegóły** programu wybierającego, kliknij przycisk **Pomoc**
   ikona.

3. **W sekcji Parametry** CPA podaj następujące informacje, jeśli wybierasz tryb tempa jako Predykcyjny.

   a. W razie potrzeby włącz wykrywanie CPA. Jeśli włączysz wykrywanie CPA, przejdź do ustawień. W przeciwnym razie przejdź do Parametrów kontaktu.

   b. W razie potrzeby włącz funkcję AMD Detection. Dzięki temu aplikacja może wykryć, czy połączenie zostało przekierowane do automatycznej sekretarki.

   c. W razie potrzeby włącz opcję Terminating Tone Detection. Jeśli ta opcja jest włączona, CPA czeka na wykrycie sygnału terminacji poczty głosowej przed zakończeniem połączenia.

   d. Użyj suwaka lub wprowadź Minimalny okres ciszy. Jest to czas (w milisekundach), po którym aplikacja może zaklasyfikować połączenie jako wykryte głos.

   e. Użyj suwaka lub wprowadź Okres analizy. Jest to czas w milisekundach, który

aplikacja poświęca na analizę połączenia – czas CPA.

f. Użyj suwaka lub wprowadź Min Valid Speech (Minimalna poprawna mowa). Jest to czas (w milisekundach) ciągłego głosu w połączeniu, aby zaklasyfikować połączenie jako wykryte głos.

g. Użyj suwaka lub wprowadź analizę maksymalnego czasu. Jest to maksymalny czas (w milisekundach), przez który aplikacja może zidentyfikować problem jako martwe powietrze.

h. Użyj suwaka lub wprowadź wartość Maksymalna analiza tonalna. Jest to czas (w milisekundach) spędzony przez aplikację na analizowaniu wiadomości głosowej automatycznej sekretarki jako zakończonej.

i. Kliknij przycisk Zapisz i przejdź do sekcji Parametry kontaktu.

Uwaga: Aby natychmiast uzyskać dostęp do opisów pól w **sekcji Parametry** CPA, kliknij przycisk **Pomoc**
ikona.

Parametry kontaktu

1. **W sekcji Parametry** kontaktu określ następujące informacje:

   a. Początkowa liczba kontaktów to liczba kontaktów, które mają zostać wysłane do programu wybierającego z własnej inicjatywy. Użyj suwaka, aby ustawić numer.

   b. Przyrost O % to procent, o który zamierzasz zwiększyć dostarczanie kontaktów do programu Dialer. Można to zwiększyć, ponieważ program Dialer wybiera połączenia szybciej niż oczekiwano i kończą mu się kontakty.

   c. Demalement O % jest procentem, o który zamierzasz zmniejszyć dostarczanie kontaktu do programu Dialer. Można to zmniejszyć, ponieważ program Dialer wybiera połączenia wolniej niż oczekiwano i gromadzi kontakty, które mają zostać wybrane.

   d. Górny próg % jest górną granicą jako wielokrotność początkowej liczby kontaktów, które mogą być dostarczone do programu wybierającego.

   e. Zaznacz pole wyboru Automatyczne równoważenie, aby automatycznie dystrybuować kontakty z przesłanego pliku równo do wszystkich kampanii przypisanych do grupy.

   f. Ustaw częstotliwość dostarczania. Jest to czas oczekiwania między iteracjami w sekundach.

   g. Ustaw długość kolejki cyfrowej, która określa liczbę kontaktów, które pozostają w kolejce do natychmiastowego dostarczenia do programu wybierającego.

   h. Włącz przełącznik Mapowanie kadry kierowniczej konta, aby umożliwić spersonalizowaną obsługę przez mapowanie agenta wyłącznie na klienta w kampanii opartej na agentach.
   Uwaga: Mapowanie Account Executive nie jest jeszcze obsługiwane w WxCC.

   i. Przejdź do sekcji Globalne parametry biznesowe i zakończ wybieranie globalnych parametrów biznesowych dla grupy.

   j. Kliknij przycisk **Zapisz** , aby zakończyć.

Dodawanie ręcznej grupy kampanii

Uwaga: Skontaktuj się z Cisco CSM, aby włączyć tę konfigurację.

Możesz też dodać ręczną grupę kampanii do aplikacji Campaign Manager. Są to grupy kampanii dialer-independent. Możesz tworzyć kampanie i mapować je na te ręczne grupy kampanii. Wszystkie funkcje kampanii działają w sposób opisany w rozdziale Kampania. Jedyna różnica polega na tym, że akty, zamiast być dostarczane do dialera, są umieszczone w osobnej tabeli. Niektóre interfejsy API uzyskują dostęp do tych kontaktów i podejmują wymagane działania - dostarczane do programu wybierającego w celu wybrania numeru, wysyłane jako lista do agenta w celu ręcznego wybierania numerów itp. Po ustawieniu wyników dostępne są interfejsy API, które wybierają wyniki i wykonują dalsze działania skonfigurowane w kampanii.

1. Wpisz nazwę grupy kampanii.
2. Wprowadź opis.
3. Kliknij Zapisz i kontynuuj.
4. Wypełnij sekcje Parametry kontaktu — Mapowanie agentów.
5. **W sekcji Parametry** kontaktu określ następujące informacje:
   a. Początkowa liczba kontaktów to liczba kontaktów, które mają zostać wysłane do programu wybierającego z własnej inicjatywy. Użyj suwaka, aby ustawić numer.
   b. Przyrost O % to procent, o który zamierzasz zwiększyć dostarczanie kontaktów do programu Dialer. Można to zwiększyć, ponieważ program Dialer wybiera połączenia szybciej niż oczekiwano i kończą mu się kontakty.
   c. Demalement O % jest procentem, o który zamierzasz zmniejszyć dostarczanie kontaktu do programu Dialer. Można to zmniejszyć, ponieważ program Dialer wybiera połączenia wolniej niż oczekiwano i gromadzi kontakty, które mają zostać wybrane.
   d. Górny próg % jest górną granicą jako wielokrotność początkowej liczby kontaktów, które mogą być dostarczone do programu wybierającego.
   e. Zaznacz pole wyboru Automatyczne równoważenie, aby automatycznie dystrybuować kontakty z przesłanego pliku równo do wszystkich kampanii przypisanych do grupy.
   f. Ustaw częstotliwość dostarczania. Jest to czas oczekiwania między iteracjami w sekundach.
   g. Ustaw długość kolejki cyfrowej, która określa liczbę kontaktów, które pozostają w kolejce do natychmiastowego dostarczenia do programu wybierającego.
   h. Włącz przełącznik Mapowanie kadry kierowniczej konta, aby umożliwić spersonalizowaną obsługę przez mapowanie agenta wyłącznie na klienta w kampanii opartej na agentach.

      Uwaga: Mapowanie Account Executive nie jest jeszcze obsługiwane w WxCC.
   i. Wybierz odpowiednich agentów w obszarze Mapowanie agentów do mapowania z grupą kampanii. Można wybrać wielu agentów.

Konfiguracja systemu

Konfiguracja systemu kontroluje różne funkcje globalne w usłudze Campaign Manager.

Dostęp do strony Konfiguracja systemu podlega kontroli dostępu opartej na rolach (RBAC, Role-based Access Control). Łącze do strony jest wyświetlane w module administracyjnym tylko wtedy, gdy przyznano Ci przypisane z nim uprawnienie.

Wszystkie konfiguracje systemu są dostępne za pomocą menu System. Można utworzyć nową konfigurację lub zaktualizować istniejące. Aby wprowadzić zmiany, edytuj odpowiednie pola i kliknij **przycisk Zapisz**. Zmiany wchodzą w życie natychmiast.

Konfiguracja systemu udostępnia następujące funkcje:

Tryby

Tryby odnoszą się do metody lub kanału komunikacji używanego przez aplikację do interakcji z klientem. Campaign Manager zapewnia różne kanały wsparcia do wyboru, w tym głos, e-mail, wiadomości tekstowe (SMS) i inne. Użytkownik może dostosować tryb komunikacji zgodnie z wymaganiami. Aby dowiedzieć się więcej, kliknij tutaj.

Strefy czasowe

Wszystkie godziny są przechowywane w uniwersalnym czasie koordynowanym (UTC) i wyświetlane globalnie na podstawie systemowej strefy czasowej. Strefy czasowe są konfigurowane podczas instalacji, a skonfigurowane strefy czasowe są używane jako specjalne strefy czasowe kampanii. Te strefy czasowe mogą być rozproszone na różnych kontynentach, a nawet w różnych lokalizacjach na tym samym kontynencie. Aby dowiedzieć się więcej, kliknij tutaj.

Zgodność

Zgodność umożliwia użytkownikowi przesyłanie numeru kontaktowego lub danych biznesowych, takich jak identyfikator klienta, numer konta itp. Lista kontaktów to plik, w którym przechowywane i organizowane są wszystkie kontakty w systemie. Przesłane dane są przechowywane w bazie danych i sprawdzane podczas przesyłania kontaktów lub dostarczania kontaktów. Po zaimportowaniu do systemu lista kontaktów może być użyta dla jednej lub wielu podkampanii, w zależności od wymagań. Na poziomie kampanii użytkownik może wybrać weryfikację zgodności podczas przesyłania kontaktów lub dostarczania kontaktów. Aby dowiedzieć się więcej, kliknij tutaj.

Przesyłanie globalne

Przesyłanie globalne umożliwia przesłanie pojedynczej listy kontaktów do wielu kampanii na podstawie kryteriów zdefiniowanych dla każdej z tych kampanii. Pomaga mapować pola kontaktu z typem danych.

Możesz dodać dodatkowe warunki do listy kontaktów, klikając plus obok reguły (Dodaj warunek) i utworzyć dodatkowe zestawy warunków. Warunki w zestawie warunków są ANDed razem podczas oceny reguły. Każdy warunek jest LUBed z dowolnymi innymi zestawami warunków. Aby dowiedzieć się więcej, kliknij tutaj.

Wynik biznesowy

Wynik biznesowy to dyspozycja ustalona przez agenta na podstawie kodu zakańczania wprowadzonego przez agenta po interakcji z klientem. Konfigurując wynik biznesowy, można zdefiniować, co dzieje się z kontaktem po wybraniu przez agenta kodu podsumowania. Wynik biznesowy można skonfigurować tak, aby zamknąć kontakt, jeśli zakończy się sukcesem lub niepowodzeniem. jeśli posiadacz karty kredytowej odmówi zapłaty, kod opakowania może mieć

wartość Odrzucone do zapłaty, a wynik biznesowy można ustawić jako Niepowodzenie. Aby dowiedzieć się więcej, kliknij tutaj.

Obszar i kody pocztowe

Obszar i kod pocztowy zachowuje główną listę kodów pocztowych i kodów kierunkowych. Pola i kody pocztowe są skojarzone z odpowiednimi stanami i strefami czasowymi. Kojarząc, aplikacja jest zgodna z lokalnymi wymogami ustawowymi dotyczącymi wybierania numerów o różnych porach dnia, w weekendy i tak dalej. Aby dowiedzieć się więcej, kliknij tutaj.

Prawo państwowe

Prawo stanowe określa kody stanowe i czas wywołania dla każdego dnia tygodnia. Każdy region, taki jak stany, kraje i tak dalej, ma przepisy regulujące działalność centrum kontaktowego. Możesz skonfigurować te przepisy stanowe, aby zapewnić, że Twoje centrum kontaktowe jest zgodne ze statutami regionów geograficznych, w których działają.

Jeśli państwo może mieć regulację, że żadne centrum kontaktowe nie może skontaktować się z kontaktem między 8.00 PM a 6.00 AM. Możesz skonfigurować Campaign Managera tak, aby kontakty były dostarczane do wybierania numerów tylko poza tymi godzinami, i mieć pewność, że kontakt nie zostanie dostarczony z naruszeniem prawa stanowego. Aby dowiedzieć się więcej, kliknij tutaj.

Święta

Święta określają listę świąt na podstawie różnych obszarów geograficznych ze względu na festiwale, obchody, rocznice urodzin i tak dalej, i mapowane z kampaniami. Są to dni, w których normalnie kampanie nie są prowadzone. Możesz dodać dni wolne, które są dostępne w całej aplikacji. Po dodaniu możesz odwzorować te święta na różne kampanie, zgodnie z wymogami lokalnej geografii. Aby dowiedzieć się więcej, kliknij tutaj.

Adres URL

Adres URL umożliwia osadzenie dowolnej niestandardowej strony lub witryny w aplikacji, tak aby uruchamiać ją z poziomu Campaign Managera. Eliminuje to potrzebę przeglądania często odwiedzanej strony internetowej poprzez otwarcie innej przeglądarki Tab. Aby dowiedzieć się więcej, kliknij tutaj.

Profil

Profile służą do przesyłania (w tym do przesyłania globalnego), czyszczenia kontaktów lub przesyłania kontaktów zgodnych (DNC, NDNC, PEWC lub CPT). Różne czynności związane z takim przesyłaniem, ustawianiem parametrów, mapowaniem różnych pól i tak dalej są obsługiwane na poziomie profilu i nie muszą być powtarzane w momencie przesyłania. Profile można zdefiniować jako skróty, które pomogą Ci przejść przez całą gamę przesyłanych plików związanych z kontaktami. Twórz i zapisuj różne profile. Aby dowiedzieć się więcej, kliknij tutaj.

Serwer poczty e-mail

Serwery poczty e-mail definiują właściwości poczty e-mail dla wystąpienia i skonfigurowanych kont e-mail. Twoja usługa e-mail może również wpłynąć na pomyślną transmisję przychodzących i wychodzących wiadomości e-mail. Administratorzy poczty e-mail konfigurują konta e-mail, aby umożliwić systemowi łączenie się z zewnętrznymi usługami pocztowymi, takimi jak serwery POP3, SMTP lub IMAP.

Po zakończeniu konfiguracji serwera e-mail na tej stronie będziesz mógł:

- Odbieraj wiadomości e-mail od klientów i zezwalaj agentowi na odpowiadanie na nie.

- Wysyłaj wiadomości e-mail w kampaniach wychodzących. Aby dowiedzieć się więcej, kliknij tutaj.

SMS Serwer

Serwery SMS Gateway można skonfigurować dla swojej aplikacji. Użyj tych skonfigurowanych serwerów do wysyłania wychodzących wiadomości SMS.

Po wykonaniu czynności konfiguracyjnych opisanych na tej stronie będzie można:

- Odbieraj wiadomości SMS od klientów i zezwalaj aplikacji lub agentowi na odpowiadanie na nie.
- Wysyłaj wiadomości SMS w kampaniach

wychodzących. Aby dowiedzieć się więcej, kliknij

tutaj.

Inne ustawienia

Pozostałe ustawienia umożliwiają skonfigurowanie:

- Licznik prób
- Globalne parametry biznesowe
- Wymiar
- Alertowanie

Ponowne przypisywanie agentów

Umożliwia to użytkownikowi ponowne przypisanie agenta do zadania. Jeśli kontakt musi zostać przełożony na datę i godzinę dostępności agenta, można ponownie przypisać innego agenta do obsługi połączenia. Istnieją dwa sposoby wybierania kontaktów: wybieranie kontaktu bezpośrednio i wybieranie kontaktów przy użyciu warunków filtrowania. Aby dowiedzieć się więcej, kliknij tutaj.

Kampania eksportowa lub importowa

Eksport lub Import kampanii umożliwia eksport i import konfiguracji kampanii. Importowanie lub eksportowanie kampanii obejmuje tylko strony Kampania, Konfiguracja systemu i Strategia kontaktów dla danej kampanii. Aby dowiedzieć się więcej, kliknij tutaj.

Kategoria kampanii

Kategoria kampanii zawiera grupę kampanii, których można użyć do zastosowania warunków, takich jak DNC i NDNC. Kategoria kampanii umożliwia tworzenie i zarządzanie kategoriami kampanii. Aby dowiedzieć się więcej, kliknij tutaj.

Konfiguracja dostawcy CPaaS

Uwaga: obecnie ta funkcja nie jest obsługiwana w Webex Contact Center.

Campaign Manager obsługuje kampanie IVR (bez agentów) przy użyciu zewnętrznych dostawców usług CPaas. Użytkownik może skonfigurować poświadczenia dostępu dostawcy usług. Aby dowiedzieć się więcej, kliknij tutaj.

API

Ta funkcja ułatwia bezpieczny dostęp do aplikacji innej firmy, która wymaga integracji z Campaign Managerem dla Cisco CCE. Uwierzytelnianie podstawowe umożliwia dostęp do aplikacji Service, Webservice i Websocket Server. Użytkownik może wygenerować klucz API i tajny klucz, aby uzyskać bezpieczny dostęp do Campaign Manager. Klucze te pomagają zabezpieczyć dostęp do

Menedżera API. Aby dowiedzieć się więcej, kliknij tutaj.

Stan wysokiej dostępności

Wysoka dostępność (HA) jest licencjonowaną funkcją. Campaign Manager korzysta z projektu klastra, aby zapewnić wysoką dostępność. Każdy komponent Campaign Managera staje się nadmiarowy i jest dostępny w obu klastrach. Podczas normalnej pracy oba klastry działałyby z jedną stroną w trybie aktywnym, a drugą w trybie gotowości. W przypadku awarii proces automatycznego przełączania awaryjnego przenosi klaster rezerwowy do trybu aktywnego i przełącza poprzednio aktywny klaster w tryb gotowości. Obie strony są przeznaczone wyłącznie do redundancji, a nie do równoważenia obciążenia. Aby dowiedzieć się więcej, kliknij tutaj.

Tryby

Tryby odnoszą się do metody lub kanału komunikacji używanego do interakcji z klientem.

Uwaga: Aplikacja obsługuje tylko Voice jako tryb dla bieżącej wersji.

Dodawanie trybu głosowego

Tryb głosowy można utworzyć, aby połączyć się z kontaktem na linii stacjonarnej (Home lub Office lub Inne) lub komórkowej (Home lub Office lub Inne).

1. Kliknij Dodaj **tryb głosowy**.
2. Wprowadź nazwę trybu i opis trybu.
3. Wybierz z **listy rozwijanej opcje Długość** minimalna i **Długość** maksymalna.
4. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Aktualizowanie trybu

1. Wybierz tryb i kliknij **ikonę Edytuj** .
2. Zaktualizuj szczegóły i kliknij **przycisk Zapisz**.

Usuwanie trybu

1. Wybierz tryb i kliknij **ikonę Usuń** .
2. Kliknij **przycisk OK** w wyskakującym oknie potwierdzenia.

Pola

Pole	Opis
Nazwa trybu	Sposób komunikacji

Opis	Opis trybu
Minimalna i maksymalna długość	Umożliwia zdefiniowanie minimalnej i maksymalnej długości trybu

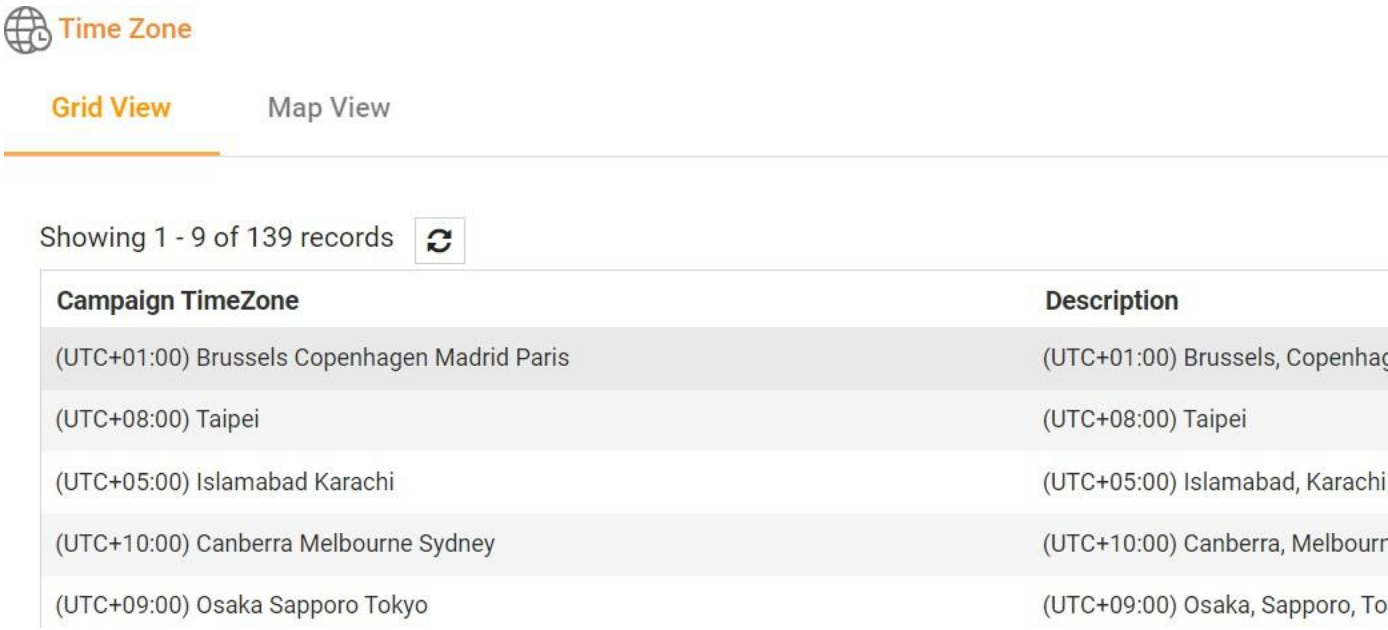
Time Zone (Strefa czasowa)

Wszystkie godziny są przechowywane w uniwersalnym czasie koordynowanym (UTC) i wyświetlane globalnie na podstawie systemowej strefy czasowej. Strefy czasowe są konfigurowane podczas instalacji Campaign Managera, a skonfigurowane strefy czasowe są używane jako strefy czasowe specyficzne dla kampanii. Użytkownik używa różnych stref czasowych do prowadzenia kampanii. Te strefy czasowe mogą być rozproszone na różnych kontynentach, a nawet w różnych lokalizacjach na tym samym kontynencie.

Strefy czasowe są prezentowane w widoku siatki i widoku mapy. Włącz lub wyłącz strefę czasową, by zastosować strefę czasową dla kampanii. Jeśli strefa czasowa jest mapowana na kampanię, nie można jej wyłączyć.

Widok siatki

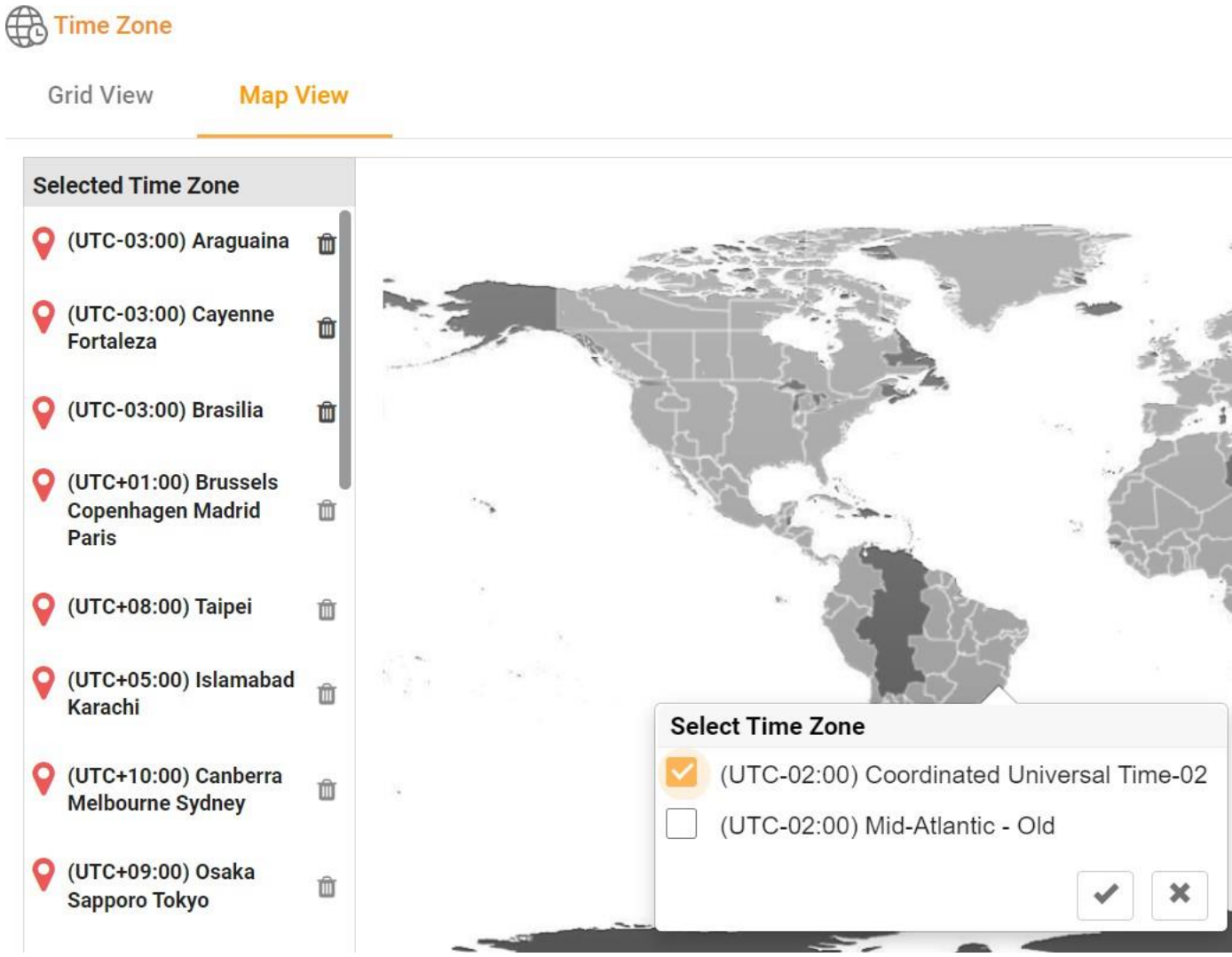
1. Przejdź do widoku siatki .



2. Wybierz strefę czasową i włącz ją dla kampanii.

Widok mapy

1. Przejdź do widoku Mapa .



2. Kliknij obszar na mapie. Zostanie wyświetlone okno podręczne wyświetlające wszystkie strefy czasowe dla wybranej długości geograficznej.
3. Kliknij **OK** w wyskakującym oknie potwierdzenia.

Strefa czasowa systemu

1. Przejdź do systemowej **strefy czasowej**.
2. Ten wybór umożliwia systemowi obliczanie danych dla metryk wydajności w czasie rzeczywistym na podstawie określonej strefy czasowej.

Zgodność

Compliance pozwala na przesyłanie następujących typów kontaktów:

- Do Not Call (DNC) - Rejestr DNC to lista numerów, które zażądały, aby nie przeszkadzały im niechciane połączenia telefoniczne.
  Rejestr DNC to lista kontaktów, które zażądały, aby nie otrzymywać niechcianych połączeń telefonicznych. Ponadto DNC oznacza *Nie kontaktuj* się dla kanałów e-mail i SMS. Gdy kontakt jest oznaczony jako DNC, wszystkie kanały (głosowe, SMS i e-mail) są blokowane przed dalszą niezamówioną komunikacją.
- National Do Not Call (NDNC) - Jest to rejestr DNC na poziomie krajowym. Jeśli numer jest zarejestrowany w NDNC, żadna osoba ani organizacja nie wykonuje niechcianych połączeń. NDNC stosuje się również do *krajowych zasad "Nie kontaktuj* " dla kanałów SMS i e-mail, zapewniając, że niezamówiona komunikacja nie ma miejsca za pośrednictwem jakiegokolwiek medium.
- Uprzednia wyraźna pisemna zgoda (PEWC) - PEWC wymaga, aby telemarketerzy uzyskali uprzednią wyraźną pisemną zgodę strony wywoływanej na automatycznie wybierane lub nagrane połączenia telemarketingowe z numerami bezprzewodowymi i nagranymi połączeniami z stacjonarnymi numerami mieszkalnymi.

  Uwaga: Skontaktuj się z Cisco CSM, aby aktywować tę konfigurację.
- Customer Preferred Time (CPT) — umożliwia skonfigurowanie trzech różnych preferowanych przez klienta czasów połączeń za pośrednictwem pliku przesyłania. Aplikacja dostarcza kontakt do wybrania numeru w preferowanym przez klienta czasie. Strefy czasowe można również skonfigurować zgodnie z wymaganiami.

  Uwaga: Skontaktuj się z Cisco CSM, aby aktywować tę konfigurację.

Importuj plik

1. **Wybierz z listy rozwijanej Typ** przesyłania i **Tryb** importu.
2. **Wybierz Typ** pliku z **Tekst/CSV** lub **Niestandardowy**.
3. Jeśli typem pliku jest Tekst/CSV, wybierz ogranicznik . W pliku do przesłania użyj jednego z następujących ograniczników: przecinek (,), myślnik (-), dolar ($), procent (%), potok (|), obwód lub daszek (^), znak ampersand (&), gwiazdka (*) i Tab.
4. Kliknij przycisk **Wybierz plik** do zaimportowania i wybierz plik.

   Uwaga: Jeśli używasz aplikacji w zlokalizowanym języku (innym niż angielski), zapisz plik kontaktu umieszczony do przesłania w kodowaniu UTF-8.

5. Jeśli wymagany jest profil[1] do przesłania, wybierz go z listy rozwijanej. Aby uzyskać informacje na temat szybkiego przesyłania, patrz "Szybkie przesyłanie" na stronie 91.

Mapowanie pól

1. Przejdź do **Mapowanie** pólTab.
2. Wybierz kod kraju z listy rozwijanej, aby zmapować go na pole kodu kraju.
3. Wybierz Dane DNC z listy rozwijanej, aby zamapować je na pole Dane DNC.
4. Wybierz numer kierunkowy z listy rozwijanej, aby zmapować go na pole Numer kierunkowy.
5. Wybierz Typ kanału z listy rozwijanej, aby zmapować go na pole Typ kanału. Możesz wybrać wiele typów kanałów, takich jak Głos, Poczta głosowa, E-mail, SMS i CPAAS.
6. Jeśli typem przesyłania jest **NDNC:**
   a. **Wybierz Dane** NDNC z listy rozwijanej.
   b. **Wybierz pole Data** rozpoczęcia i **pole Data** zakończenia z listy rozwijanej do mapowania.
   c. Wybierz Format daty z listy rozwijanej.
7. Jeśli typ przesyłania to **DNC**:
   a. Wybierz Dane DNC z listy rozwijanej.
   b. Jeśli typem przesyłania jest **DNC, aktywuj czas**trwania **DNC** , aby wybrać czas trwania z pliku przesyłania. Aby trwale oznaczyć ten kontakt jako DNC, włącz DNC Forever. Pole Czas trwania DNC jest aktywne tylko wtedy, gdy Typ przesyłania to DNC.
   c. TURN na Prawidłowym **Czasie Trwania** , aktywując DNC Forever. Jeśli to pole jest aktywne, **pola Data** rozpoczęcia i **Data** zakończenia są dezaktywowane.
   d. Wybierz Data rozpoczęcia i **Data** zakończenia, **jeśli pole DNC Forever** nie jest włączone.
   e. Wybierz Format daty z listy rozwijanej. To pole jest widoczne tylko wtedy, gdy aktywny jest czas trwania DNC.
8. Jeśli typ przesyłania to **PEWC:**
   a. Wybierz pole Dane PEWC z listy rozwijanej.
   b. Kliknij jedną z opcji **Zgoda** lub **Brak zgody** , aby oznaczyć, czy kontakt musi zostać dostarczony jako Zgoda (zgoda użytkownika) lub Brak zgody zgodnie z definicją Uprzedniej wyraźnej pisemnej zgody.
9. Jeśli typem przesyłania jest **CPT**,

---

1 Profil to szablon przechowujący mapowanie list przesyłania i pól zgodności, które można ponownie wykorzystać za każdym razem, zarówno ręcznie, jak i automatycznie. Cała konfiguracja, która reguluje przesyłanie, jest zapisywana w nazwanym profilu - przesyłanie pliku / bazy danych, poświadczenia dostępu, mapowanie pola biznesowego i tak dalej, praktycznie wszystko związane z przesyłaniem. Wszystko, co musisz zrobić, to wybrać ścieżkę pliku, wybrać profil i przesłać.

1. Wybierz strefę czasową, wybierając opcję **Prześlij z pliku** lub **Użyj numeru kierunkowego**. Jeśli wybierzesz opcję Prześlij z pliku, wybierz pole Strefa czasowa, które ma zostać zmapowane z przesłanego pliku.
2. Wybierz **opcję Prześlij z pliku** , jeśli chcesz, aby CPT był określony w pliku przesyłania kontaktów. Upewnij się, że plik do przesłania ma strefę czasową. Wybierz strefę czasową i zmapuj pole z przesłanego pliku, które jest strefą czasową dla CPT. Upewnij się, że strefa czasowa w pliku do przesłania jest już dostępna w aplikacji.
3. Wybierz opcję **Użyj numeru** kierunkowego, aby użyć strefy czasowej numeru kierunkowego jako strefy czasowej CPT.
4. Wybierz **Dzień tygodnia** z przesłanego pliku z listy rozwijanej dla preferowanego przez klienta dnia tygodnia, w którym chcesz odebrać połączenie. Prześlij plik musi zawierać co najmniej dwa początkowe kolejne let- tery dla dnia tygodnia, takie jak Pon dla poniedziałku, Tu dla wtorku i tak dalej. To pole jest obowiązkowe.
5. **Wybierz format** godziny z GG:MM i GG:MM:XM. Format godziny musi być zgodny z formatem podanym w pliku do przesłania.
6. Wybierz godzinę rozpoczęcia gniazda A 1, godzinę zakończenia **szczeliny A 2,** godzinę rozpoczęcia **B 3,** godzinę zakończenia gniazdaB 4, godzinę rozpoczęciaC 5 i godzinęzakończenia pętli C 6 .

   Uwaga: Wybór wszystkich trzech gniazd nie jest obowiązkowy. Jeśli jednak zaznaczono wiele gniazd, należy zaznaczyć je kolejno: najpierw gniazdo A, następnie gniazdo B, a następnie gniazdo C.

---

1 Wybierz pole, które ma być mapowane na preferowaną przez klienta godzinę rozpoczęcia szczeliny dla pierwszego gniazda lub gniazda A. Jest to godzina, w której aplikacja dostarcza kontakt do programu wybierającego, z zastrzeżeniem wszelkich ustawowych ograniczeń dotyczących wybierania numerów obowiązujących dla tego gniazda.
2 Wybierz pole, które ma być mapowane na preferowaną przez klienta godzinę zakończenia gniazda dla pierwszego gniazda lub gniazda A. To jest czas bey-
Ond, który kontakt nie został dostarczony do programu wybierającego.
3 Wybierz pole, które ma zostać zamapowane na preferowaną przez klienta godzinę rozpoczęcia gniazda dla drugiego gniazda lub gniazda B. Jest to wymagane jako drugie z trzech gniazd preferowanych przez klienta, jeśli pierwsze gniazdo spowoduje nieudane połączenie. Jest to godzina, w której aplikacja dostarcza kontakt do programu wybierającego. Na przykład, jeśli czas gniazda A wynosi od 8:00 do 9:00, a połączenie nie mogło zostać wybrane z powodu pewnych ograniczeń lub gdy klient był nieosiągalny, połączenie zostanie wybrane w zdefiniowanym tutaj gnieździe B, które może wynosić od 10:00 do 11:00. Ponownie, podlega to również wszelkim ograniczeniom statystycznym dotyczącym wybierania numerów, które obowiązują dla tego gniazda.
4 Wybierz pole, które ma zostać zamapowane na preferowaną przez użytkownika godzinę zakończenia szczeliny dla drugiego lub gniazda B. To jest czas bey-
Ond, który kontakt nie został dostarczony do programu wybierającego.
5 Wybierz pole, które ma być mapowane na preferowaną przez klienta godzinę rozpoczęcia szczeliny dla trzeciego gniazda lub gniazda C. Jest to wymagane jako ostatnie z trzech

preferowanych przez klienta gniazd, jeśli pierwsze i drugie gniazdo spowoduje nieudane połączenie. Jest to godzina, w której aplikacja dostarcza kontakt do programu wybierającego. Na przykład, jeśli czas szczeliny A wynosi od 8 rano do 9 rano, a połączenie nie mogło zostać wybrane z powodu pewnych ograniczeń lub niedostępności klienta; czas gniazda B to od 10 rano do 11 rano i nie można go wybrać z tych samych powodów, zostanie wybrany w zdefiniowanym tutaj gnieździe C, który może wynosić od 2 PM do 3 PM. Ponownie, podlega to również wszelkim ustawowym ograniczeniom dotyczącym wybierania numerów, które obowiązują dla tego gniazda.

6 Wybierz pole, które ma zostać zamapowane na preferowaną przez klienta godzinę zakończenia szczeliny dla trzeciego gniazda lub gniazda C. To jest czas bey-
Ond, który kontakt nie został dostarczony do programu wybierającego.

Zgodność lub kategoria kampanii

Uwaga: Jest to krok opcjonalny.

1. Przejdź do **kategorii Zgodność lub Kategoria** specyficzna dla kampaniiTab i wybierz **DNC** dla kampanii lub odpowiednie kampanie, aby zastosować zgodność w kampaniach selektywnych.
2. **Wybierz DNC** dla danej kategorii i wybierz odpowiednie kategorie kampanii, aby zastosować zgodność dla wybranych kategorii kampanii.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Szybkie wyszukiwanie

1. **Wybierz Upload Type** (Typ przesyłania) i CategoryType **(**Typ kategorii).
2. Wprowadź wartość do wyszukania. Jest to numer telefonu kontaktu oznaczonego jako DNC, NDNC, CPT lub PEWC.
3. Kliknij przycisk **Znajdź**.
4. W przypadku DNC i NDNC aplikacja wyświetla dane zgodności, kategorię, datę i godzinę rozpoczęcia, datę i godzinę zakończenia oraz typ.

   Uwaga: Pole Typ ma zastosowanie do filtrów DNC i NDNC.
5. W przypadku PEWC wynik wyszukiwania wypełnia dane zgodności, kategorię, kanał i typ zgody dla wszystkich pasujących rekordów.
6. W przypadku CPT wynik wyszukiwania wypełnia dane zgodności, kategorię, kanał, dzień tygodnia i zakres czasu dla gniazda A, gniazda B i gniazda C (dostępne przedziały) dla wszystkich pasujących rekordów.

Szybkie przesyłanie

Aby szybko przesłać:

1. Wybierz Typ **przesyłania i Typ kanału .** Możesz wybrać wiele typów kanałów.
2. Wybierz kategorię z listy rozwijanej.
3. **Wprowadź dane** zgodności, takie jak dane DNC, dane NDNC lub dane PEWC. Zamiast numeru telefonu kontaktowego można również wprowadzić wartość dowolnego parametru biznesowego oznaczonego jako DNC. Zobacz Parametr biznesowy.
4. Włącz **opcję Prawidłowy czas trwania** , aby kontakt stał się DNC na zawsze.
5. Wprowadź **godzinę** rozpoczęcia i **godzinę zakończenia**. Ten kontakt pozostaje oznaczony jako DNC dla wybranego okresu.

   Uwaga: Ma to zastosowanie tylko wtedy, **gdy pole wyboru DNC Forever** nie jest zaznaczone.
6. Jeśli typem przesyłania jest **PEWC,** kliknij jedną z opcji **Zgoda** lub **Brak zgody** , aby oznaczyć, czy kontakt musi dostarczyć jako Zgoda (zgoda użytkownika) lub Brak zgody zgodnie z definicją uprzedniej

wyraźnej pisemnej zgody.

7. Jeśli typem przesyłania jest **CPT**, wybierz strefę czasową.
8. Wybierz dzień tygodnia dla preferowanego przez klienta dnia tygodnia, w którym ma zostać odebrane połączenie.
9. Zaznacz pole wyboru dla gniazda A. Wybierz godziny rozpoczęcia i godziny zakończenia dla preferowanego przez klienta czasu połączenia dla tego gniazda. Kliknij przycisk OK.
10. Jeśli potrzebujesz innego gniazda, zaznacz pole wyboru dla gniazda B. Wybierz **godziny** rozpoczęcia i **godziny zakończenia** dla preferowanego przez klienta czasu połączenia dla tego gniazda. Kliknij przycisk **OK.**
11. Jeśli potrzebujesz trzeciego gniazda, zaznacz pole wyboru dla gniazda C. Wybierz **czas** rozpoczęcia i **czas zakończenia** dla preferowanego przez klienta czasu połączenia dla tego gniazda. Kliknij przycisk **OK.**
12. Kliknij **Prześlij**.

Pola

Pola	Opis
Typ przesyłania	Określa to rodzaj kontaktów zgodności DNC, NDNC lub PEWC - które są przesyłane. **DNC** - DNC to Do Not Call (rejestr). Niektóre władze telekomunikacyjne dały użytkownikom telefonów możliwość oznaczania się jako klienci DNC. Żadna osoba ani organizacja nie może wykonywać niechcianych połączeń ani wysyłać niechcianych SMS na telefon wymieniony jako DNC. **NDNC** - NDNC to Do Not Call (rejestr) na poziomie krajowym. Jeśli numer jest zarejestrowany w NDNC, żadna osoba ani żadna organizacja w zarejestrowanym kraju (w którym numer jest zarejestrowany) nie może wykonywać niechcianych połączeń ani wysyłać niechcianych SMS. **PEWC** - PEWC jest uprzednią wyraźną pisemną zgodą. Wymaga to, aby telemarketerzy uzyskali uprzednią wyraźną pisemną zgodę strony wywoływanej na automatycznie wybierane lub nagrane połączenia telemarketingowe z numerami bezprzewodowymi i nagrane połączenia z stacjonarnymi numerami mieszkalnymi. PEWC jest obowiązkiem przedsiębiorstwa tworzącego kampanie wychodzące. Przedsiębiorstwo musi upewnić się, że numery przesyłane do kampanii stanowią skargę PEWC.

Tryb importu	Tryb importu **Dołącz:** Spowoduje to dołączenie przesłanych rekordów do już istniejącej listy DNC/NDNC/PEWC. **Zastąp:** spowoduje to wyczyszczenie istniejącej listy i dołączenie nowej

	rekordów na listę. **Usuń**: Wpisy na liście DNC/NDNC/PEWC pasujące do przesyłanych są usuwane.
Typ pliku	Typ pliku do zaimportowania. Jeśli korzystasz z aplikacji w zlokalizowanym języku (innym niż angielski), zapisz plik kontaktu umieszczony do przesłania w kodowaniu UTF-8.
Ogranicznik	Wyświetla znaki do oddzielenia pól danych w pliku. W pliku do przesłania użyj jednego z następujących ograniczników: przecinek (,), myślnik (-), dolar ($), procent (%), potok (|), obwód lub daszek (^), znak ampersand (&), gwiazdka (*) i Tab.
Nazwa profilu	Wyświetla listę profili. Profil to szablon, który przechowuje mapowanie list przesyłania i pól zgodności, które mogą być ponownie używane za każdym razem, zarówno ręcznie, jak i automatycznie.
Numer kierunkowy kraju	Pole biznesowe w pliku do przesłania, który ma zostać zmapowany jako kod kraju
Dane DNC	Pole, które ma być mapowane jako filtr dla danych DNC
Numer kierunkowy	Pole biznesowe do zmapowania jako numer kierunkowy. Zgodność z prawem stanowym dla tej kampanii jest zgodna z numerem kierunkowym skonfigurowanym w systemie. Zastosowanie ma prawo stanowe państwa należącego do tego numeru kierunkowego.
Typ kanału	Sposób komunikacji w celu zastosowania przesyłania DNC, taki jak głos, e-mail lub SMS. Możesz zaznaczyć pole wyboru Wiele typów kanałów.
Czas trwania DNC	Czas trwania kontaktów, które mają być oznaczone jako DNC.
DNC na zawsze	DNC na zawsze pozwala na przesyłanie kontaktów do DNC / NDNC / PEWC na zawsze
Specyficzne dla kampanii	Lista szczegółów specyficznych dla kampanii
Specyficzne dla kategorii	Listy kategorii
Kampania	Nazwa kampanii
Grupy kampanii	Nazwa grupy kampanii

Przesyłanie globalne

Przesyłanie globalne umożliwia przesłanie pojedynczej listy kontaktów do wielu kampanii na podstawie kryteriów zdefiniowanych dla każdej z tych kampanii. Ta sekcja dotyczy konfigurowania globalnych szczegółów przesyłania, takich jak informacje o plikach i warunki.

Użytkownik może wykonać następujące czynności:

- Przesyłanie kontaktów
- Globalna konfiguracja przesyłania

Przekazywanie globalne ułatwia mapowanie pól kontaktów według typu danych. Możesz dodać dodatkowe warunki do listy kontaktów, klikając plus obok reguły (Dodaj warunek) i utworzyć dodatkowe zestawy warunków. Warunki w ramach zestawu warunków są ANDed razem podczas oceny reguły. Każdy warunek jest LUBed z dowolnymi innymi zestawami warunków.

Przesyłanie kontaktów

Importuj plik

1. Kliknij ikonę + **Dodaj** i przejdź do **opcji Prześlij kontakt**.
2. Wybierz Typ z **pola Tekst/CSV** lub **Inne**. Inny format obsługuje tylko format JSON.
3. Kliknij Wybierz **plik** i wybierz plik kontaktu do przesłania.

   Uwaga: Jeśli korzystasz z aplikacji w zlokalizowanym języku innym niż angielski, zapisz plik kontaktu umieszczony do przesłania w kodowaniu UTF-8.
4. Wybierz szablon pliku z listy Globalne konfiguracje wysyłania.

Schemat danych

1. Przejdź do schematu danych. Wszystkie pola w pliku szablonu są wyświetlane na liście rozwijanej. Zdefiniuj charakterystykę każdego z pól.
2. **Wybierz typ** danych z Float , **String**, **Number** i **DateTime**.
3. Jeśli wybrany typ danych to **DateTime**, wybierz

Format . **Konstruktor wyrażeń**

1. Przejdź do **Konstruktora** wyrażeń i kliknij przycisk **UTWÓRZ NOWY.**
2. **Wprowadź nazwę** wyrażenia.
3. Wybierz funkcję z listy rozwijanej. W przypadku funkcji Lewy, Prawy, Podciąg i Zamień wypełniane są wszystkie pola schematu (pola nagłówka w pliku do przesłania) i pola systemowe. Wybierz jedną z nich i kliknij przycisk **Wybierz**.

4. Kliknij **Ustawienia** obok parametru 1. Istnieją trzy parametry, które można wybrać dla tej prezentacji. W przypadku funkcji Lewy, Prawy, Podciąg i Zamień wypełniane są wszystkie pola schematu i pola systemowe. Wybierz jedną z nich i kliknij przycisk **Wybierz**. W przypadku wszystkich innych funkcji związanych z datą, dniem i godziną można wybrać tylko **opcję Teraz**.
5. Kliknij **Ustawienia** obok parametru 2. Istnieją trzy parametry, które można wybrać dla tej prezentacji. W przypadku funkcji Lewy, Prawy, Podciąg i Zamień wypełniane są wszystkie pola schematu i pola systemowe. Wybierz jedną z nich i kliknij przycisk **Wybierz**. W przypadku wszystkich innych funkcji związanych z datą, dniem i godziną można wybrać tylko **opcję Teraz**.
6. Kliknij **Ustawienia** obok parametru 3. Istnieją trzy parametry, które można wybrać dla tej prezentacji. W przypadku funkcji Lewy, Prawy, Podciąg i Zamień wypełniane są wszystkie pola schematu i pola systemowe. Wybierz jedną z nich i kliknij przycisk **Wybierz**. W przypadku wszystkich innych funkcji związanych z datą, dniem i godziną można wybrać tylko **opcję Teraz**.
7. Kliknij

przycisk

Zapisz.

Warunek

kompilacji

1. Przejdź do warunku **kompilacji** Tab. Spowoduje to wyświetlenie warunku kompilacji kampanii i profilu. Użytkownik może edytować lub usunąć warunek z **Akcji**.
2. Kliknij + **Dodaj warunek** , aby utworzyć nowy warunek.
3. Wybierz z **menu rozwijanego pola Nazwa** kampanii i **Nazwa profilu** .
4. Istnieją dwa sposoby przesyłania pliku. Jest to kontrolowane przez konfigurację *Record- sMovedToAllMatchedConditions* w *pliku web.config* składnika *LCMGlobalUploader* .
   a. Prawda — do wielu kampanii, w których kontakt spełnia warunki dla wielu kampanii
   b. Fałsz – do pojedynczej kampanii, w której kontakt został przesłany do pierwszej kampanii spełniającej warunek.
5. Aby włączyć lub wyłączyć Advanced Builder **,**zobacz Zaawansowany warunek kompilacji.
6. Kliknij **Prześlij**.

Globalna konfiguracja przesyłania przy użyciu tekstu i CSV

Aby dowiedzieć się, jak przeprowadzić globalną konfigurację przesyłania przy użyciu tekstu i CSV, zobacz Konfiguracja przy użyciu tekstu i CSV

Globalna konfiguracja przesyłania przy użyciu API.

Aby dowiedzieć się, jak przeprowadzić globalną konfigurację przesyłania za pomocą API, zobacz "Konfiguracja przy użyciu API" na stronie 100.

Konfiguracja globalnego wysyłania przy użyciu formatu JSON lub stałej szerokości

Aby dowiedzieć się, jak przeprowadzić globalną konfigurację przesyłania przy użyciu plików tekstowych lub JSON, zobacz "Konfiguracja przy użyciu JSON lub stałej szerokości" na następnej stronie

Aktualizacja statusu Global Upload

1. Wybierz identyfikator listy globalnej i kliknij **ikonę Menu** w obszarze **Akcja**.
2. Na podstawie bieżącego stanu menu wyświetla opcje. Wybierz odpowiednią opcję, aby zmienić stan.

Usuwanie globalnego przesyłania

1. Wybierz identyfikator listy globalnej i kliknij **ikonę Menu** w obszarze **Akcja**.
2. Wybierz pozycję Usuń.Select **Delete**.

Pola

Pola	Opis
Identyfikator listy globalnej	Identyfikator listy przydzielony przez aplikację w momencie przesyłania.
Nazwa pliku	Nazwa pliku zawierającego kontakty do przesłania.
Czas przesłania	Data i godzina przesłania listy. Opiera się on na czasie skonfigurowanym w ustawieniach systemu.
Przetwarzane	Liczba przetworzonych kontaktów z listy.
Niezrównany	Liczba kontaktów, które nie miały sobie równych na liście. Kliknij przycisk Pobierz, aby pobrać listę niedopasowanych rekordów.
Błąd	Liczba kontaktów, które wyświetlają błąd w momencie przesyłania. Kliknij przycisk Pobierz, aby pobrać listę rekordów błędów.
Kampania z listą globalną	Rozwiń, aby wyświetlić liczbę kontaktów przesłanych do każdej kampanii

Stan	Zdefiniuj stan kontaktów. Aktywny — ten stan oznacza, że lista jest aktywna, tzn. przesyłanie kontaktów powiodło się i kontakty zostaną dostarczone do programu wybierającego. Zatrzymano — ten stan oznacza, że lista została zatrzymana. Kontakty są przesyłane do odpowiednich kampanii, ale nie są dostarczane do programu wybierającego. Niepowodzenie — wszystkie kontakty z tej listy nie są przesyłane do folderu

Pola	Opis
	Kampanie. Zakończone — kontakty zostały pomyślnie przesłane do odpowiednich kampanii.
Procent ukończenia	Procent ukończenia jest obliczany według następującego wzoru: ((TotalRecords - BadRecords - UnmatchedRecords) / TotalRecords)* 100
Czynność	Wymień działania, które należy podjąć
Zatrzymaj	Zatrzymuje kontakty przesłane do różnych kampanii i ożywione do dialera.
Start	Wznawia dostarczanie przesłanych kontaktów do programu wybierającego.
Stały przystanek	Trwale zatrzymuje dostarczanie kontaktów z tej listy. To działanie jest nieodwracalne.

Konfiguracja przy użyciu formatu JSON lub stałej szerokości

Importuj plik

1. Wybierz źródło przesyłania.
   a. **Wybierz Nowy** plik, aby skonfigurować nowy plik do przesyłania globalnego.
   b. **Wybierz istniejący** plik, aby zaktualizować warunki do istniejącego pliku.
2. Jeśli wybrano **opcję Źródło** , wybierz ogranicznik
3. **Wybierz typ** pliku.
   a. **Text/CSV** - Wybierz tę opcję, aby przesłać kontakt z pliku płaskiego. Pola w pliku prostym mogą być oddzielone przecinkiem, Tab lub niestandardowym ogranicznikiem.
   b. **API** - Jeśli nie używasz pliku płaskiego, możesz również użyć szablonu, aby przesłać kontakty za pomocą API.
   c. **Inne** — jeśli wybierzesz opcję Inne, wybierz odpowiedni format z listy Stała szerokość (sformatowane pliki tekstowe bez nagłówków) lub JSON (opcja domyślna).

      Uwaga: Jeśli używasz aplikacji w zlokalizowanym języku (innym niż angielski), zapisz plik kontaktu umieszczony do przesłania w kodowaniu UTF-8.
4. Jeśli przesyłasz z pliku, wybierz go.

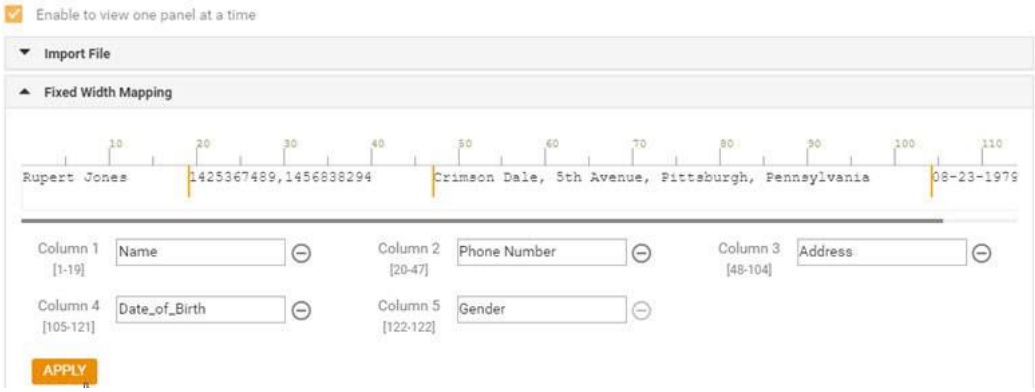
Uwaga: upewnij się, że nazwa pliku, który chcesz przesłać, zaczyna się od tego samego ciągu. Na przykład regularnie otrzymujesz pliki z aplikacji innej firmy (CRM) do przesłania. Jeśli plik, który tutaj znajdziesz, jest Contact.txt, wszystkie pliki umieszczone przez aplikację innej firmy powinny zaczynać się od tej nazwy. Aplikacja innej firmy może dołączyć znacznik czasu lub unikalny identyfikator w celu identyfikacji - na przykład odpowiednio Contact_MMDDYYYY.txt lub Contact_000001.txt. Jeśli aplikacja znajdzie plik pasujący do ciągu początkowego (w tym przypadku Kontakt.....), plik zostanie pobrany do przesłania.

Uwaga: Jeśli plik kontaktu zawiera opcjonalne pola biznesowe, nagłówki tych pól nie powinny zawierać żadnych znaków specjalnych Anywhere. Upewnij się również, że nagłówek pliku dla tych pól nie zaczyna się od liczby. Jeśli używasz ogranicznika niestandardowego, wybierz ogranicznik użyty w pliku do przesłania w celu oddzielenia pól danych.

Stała szerokość

Ta opcja ma zastosowanie tylko wtedy, gdy wybrany format pliku to **Inne**.

1. Wybierz odpowiedni plik TXT, pojawi się sekcja Fixed Width (Stała szerokość).



2. Pierwszy wiersz danych z pliku jest wyświetlany na skali znaków. Pozwala na rozgraniczenie kolumn i zdefiniowanie nagłówków dla każdej z nich.
3. Kliknij miejsca wzdłuż wiersza danych, aby zaznaczyć limity dla każdej kolumny. Na kolumnę może przypadać maksymalnie 128 osób.
4. Pierwsza ustalona kolumna nosi nazwę Kolumna 1, a kolejne kolumny są odpowiednio numerowane. Zakres znaków jest również określony dla każdej kolumny. Zakres dla pierwszej kolumny zaczyna się od 1. Punkt końcowy kolumny jest punktem początkowym następnej.
5. Zdefiniuj nagłówek każdej kolumny w polu tekstowym, obecny wzdłuż każdej z nich.

   Uwaga: do przesłania sugerowane są tylko pliki TXT bez nagłówków. W przypadku przesłania pliku TXT z nagłówkiem nagłówek jest traktowany jako rekord. Wszelkie niezgodności nagłówków nie są zgłaszane w historii przesyłania globalnego. Można z nich skorzystać z folderu Dziennik błędów w globalnej ścieżce przesyłania.

6. Aby usunąć kolumnę, kliknij przycisk **Usuń** wzdłuż niej i potwierdź w wyświetlonym oknie podręcznym Potwierdzenie usunięcia. Nie można usunąć ostatniej kolumny.
7. Kliknij przycisk ZASTOSUJ **,** aby zapisać zmiany. Po zastosowaniu zmian nie można cofnąć. Nagłówki kolumn są teraz wypełniane na potrzeby mapowania danych w kolejnych polach. Przejdź do sekcji Mapowanie pól, aby zamapować nagłówki na pola.

Schemat danych

1. Przejdź do schematu danych. Wszystkie pola w pliku szablonu są wyświetlane na liście rozwijanej. Zdefiniuj charakterystykę każdego z pól.
2. **Wybierz typ** danych z Float , **String**, **Number** i **DateTime**.
3. Jeśli wybrany typ danych to **DateTime**, wybierz

Format . **Konstruktor wyrażeń**

1. Przejdź do **Konstruktora** wyrażeń i kliknij przycisk **UTWÓRZ NOWY.**
2. **Wprowadź nazwę** wyrażenia.
3. Wybierz funkcję z listy rozwijanej. W przypadku funkcji Lewy, Prawy, Podciąg i Zamień wypełniane są wszystkie pola schematu (pola nagłówka w pliku do przesłania) i pola systemowe. Wybierz jedną z nich i kliknij przycisk **Wybierz**.
4. Kliknij **Ustawienia** obok parametru 1. Istnieją trzy parametry, które można wybrać dla tej prezentacji. W przypadku funkcji Lewy, Prawy, Podciąg i Zamień wypełniane są wszystkie pola schematu i pola systemowe. Wybierz jedną z nich i kliknij przycisk **Wybierz**. W przypadku wszystkich innych funkcji związanych z datą, dniem i godziną można wybrać tylko **opcję Teraz**.
5. Kliknij **Ustawienia** obok parametru 2. Istnieją trzy parametry, które można wybrać dla tej prezentacji. W przypadku funkcji Lewy, Prawy, Podciąg i Zamień wypełniane są wszystkie pola schematu i pola systemowe. Wybierz jedną z nich i kliknij przycisk **Wybierz**. W przypadku wszystkich innych funkcji związanych z datą, dniem i godziną można wybrać tylko **opcję Teraz**.
6. Kliknij **Ustawienia** obok parametru 3. Istnieją trzy parametry, które można wybrać dla tej prezentacji. W przypadku funkcji Lewy, Prawy, Podciąg i Zamień wypełniane są wszystkie pola schematu i pola systemowe. Wybierz jedną z nich i kliknij przycisk **Wybierz**. W przypadku wszystkich innych funkcji związanych z datą, dniem i godziną można wybrać tylko **opcję Teraz**.
7. Kliknij

przycisk

Zapisz.

Warunek

kompilacji

1. Przejdź do warunku **kompilacji** Tab. Spowoduje to wyświetlenie warunku kompilacji kampanii i profilu. Użytkownik może edytować lub usunąć warunek z **Akcji**.

2. Kliknij + **Dodaj warunek** , aby utworzyć nowy warunek.
3. Wybierz z **menu rozwijanego pola Nazwa** kampanii i **Nazwa profilu** .

4. Istnieją dwa sposoby przesyłania pliku. Jest to kontrolowane przez konfigurację *Record- sMovedToAllMatchedConditions* w *pliku web.config* składnika *LCMGlobalUploader* .
    a. Prawda — do wielu kampanii, w których kontakt spełnia warunki dla wielu kampanii
    b. Fałsz – do pojedynczej kampanii, w której kontakt został przesłany do pierwszej kampanii spełniającej warunek.
5. Aby włączyć lub wyłączyć Advanced Builder **,**zobacz Zaawansowany warunek kompilacji.
6. Kliknij **Prześlij**.

Warunek kompilacji wyświetla następujące pola:

Nazwa pola	Opis
Identyfikator sekwencji	Jest to identyfikator sekwencji kampanii, w której odbywa się proces kontaktu.
Kampania	Nazwa kampanii.
Nazwa profilu	Nazwa profilu.
Warunek	Nazwa warunku.
Czynność	Działanie do wykonania.

Konfiguracja z użyciem API

Importuj plik

1. Kliknij ikonę + **Dodaj** i przejdź do **Globalnej konfiguracji** przesyłania.
2. Wybierz źródło przesyłania.
    a. **Wybierz Nowy** plik, aby skonfigurować nowy plik do przesyłania globalnego.
    b. **Wybierz istniejący** plik, aby zaktualizować warunki do istniejącego pliku.
3. Jeśli wybrano **opcję Źródło** , wybierz ogranicznik
4. Wybierz **API** jako **typ** pliku. Jeśli do przesyłania kontaktów używasz funkcji Global Upload API, wybierz tę opcję. Wymaga to szablonu (źródła danych) zawierającego szczegóły kontaktu. Można mapować pola w pliku szablonu na schemat danych, zapisywać warunki i przekazywać kontakty.
5. Wprowadź nazwę **szablonu**. Szablon zawiera wymagania wejściowe wymagane przez API.

Schemat danych

1. Przejdź do schematu danych. Wszystkie pola w pliku szablonu są wyświetlane na liście rozwijanej. Zdefiniuj charakterystykę każdego z pól.

2. **Wybierz typ** danych z Float , **String**, **Number** i **DateTime**.
3. Jeśli wybrany typ danych to **DateTime**, wybierz

Format . **Konstruktor wyrażeń**

1. Przejdź do **Konstruktora** wyrażeń i kliknij przycisk **UTWÓRZ NOWY.**
2. **Wprowadź nazwę** wyrażenia.
3. Wybierz funkcję z listy rozwijanej. W przypadku funkcji Lewy, Prawy, Podciąg i Zamień wypełniane są wszystkie pola schematu (pola nagłówka w pliku do przesłania) i pola systemowe. Wybierz jedną z nich i kliknij przycisk **Wybierz**.
4. Kliknij **Ustawienia** obok parametru 1. Istnieją trzy parametry, które można wybrać dla tej prezentacji. W przypadku funkcji Lewy, Prawy, Podciąg i Zamień wypełniane są wszystkie pola schematu i pola systemowe. Wybierz jedną z nich i kliknij przycisk **Wybierz**. W przypadku wszystkich innych funkcji związanych z datą, dniem i godziną można wybrać tylko **opcję Teraz**.
5. Kliknij **Ustawienia** obok parametru 2. Istnieją trzy parametry, które można wybrać dla tej prezentacji. W przypadku funkcji Lewy, Prawy, Podciąg i Zamień wypełniane są wszystkie pola schematu i pola systemowe. Wybierz jedną z nich i kliknij przycisk **Wybierz**. W przypadku wszystkich innych funkcji związanych z datą, dniem i godziną można wybrać tylko **opcję Teraz**.
6. Kliknij **Ustawienia** obok parametru 3. Istnieją trzy parametry, które można wybrać dla tej prezentacji. W przypadku funkcji Lewy, Prawy, Podciąg i Zamień wypełniane są wszystkie pola schematu i pola systemowe. Wybierz jedną z nich i kliknij przycisk **Wybierz**. W przypadku wszystkich innych funkcji związanych z datą, dniem i godziną można wybrać tylko **opcję Teraz**.
7. Kliknij

przycisk

Zapisz.

Warunek

kompilacji

1. Przejdź do warunku **kompilacji** Tab. Spowoduje to wyświetlenie warunku kompilacji kampanii i profilu. Użytkownik może edytować lub usunąć warunek z **Akcji**.
2. Kliknij + **Dodaj warunek** , aby utworzyć nowy warunek.
3. Wybierz z **menu rozwijanego pola Nazwa** kampanii i **Nazwa profilu** .
4. Istnieją dwa sposoby przesyłania pliku. Jest to kontrolowane przez konfigurację *Record- sMovedToAllMatchedConditions* w *pliku web.config* składnika *LCMGlobalUploader* .
    a. Prawda — do wielu kampanii, w których kontakt spełnia warunki dla wielu kampanii
    b. Fałsz – do pojedynczej kampanii, w której kontakt został przesłany do pierwszej kampanii spełniającej warunek.

5. Aby włączyć lub wyłączyć Advanced Builder ,zobacz Zaawansowany warunek kompilacji.
6. Kliknij **Prześlij**.

Wynik biznesowy

Wynik biznesowy to dyspozycja ustalona przez agenta na podstawie wyniku interakcji z klientem. Wynik biznesowy określa zasady wycofywania i zamykania dla każdego wyniku biznesowego.

Na przykład posiadacz karty kredytowej może potwierdzić, że płaci saldo. Twój opis może zostać potwierdzony do zapłaty. W takim przypadku możesz potraktować ten wynik biznesowy jako Sukces. Możesz skonfigurować wynik biznesowy, aby zamknąć kontakt, jeśli zakończy się powodzeniem. I odwrotnie, jeśli posiadacz karty kredytowej odmówi zapłaty, Twój opis może brzmieć Odrzucono do zapłaty, a wynik biznesowy można ustawić jako Niepowodzenie. Ponownie można skonfigurować wynik biznesowy, aby ponownie zaplanować kontakt w późniejszym terminie.

Użytkownik może utworzyć nowy wynik biznesowy, edytować i usunąć wynik biznesowy.

Wyniki synchronizacji platformy

Uwaga: **Global_<dialername>_Wrap-up** ma zastosowanie do Webex Contact Center.

Uwaga: Możesz zsynchronizować Nice CXone Disposition za pomocą przycisku SYNC DISPOSITION i tworzyć nowe wyniki biznesowe. Dotyczy to Nice CXone.

Wyniki biznesowe są dostępne dla agenta w obszarze roboczym.

Gdy agent synchronizuje dialer z aplikacją Campaign Manager, kody zawijania są pobierane i wyświetlane w grupie **Global_<dialername>_Wrap-up** . Campaign Manager nadaje priorytet zdefiniowanemu kodowi zawijania przed wynikiem biznesowym ustawionym w Agent Desktop.

Nie można dodać nowego wyniku biznesowego ani usunąć wyniku biznesowego z grupy. Na następnej stronie można zdefiniować "Wyniki nadrzędne" i zmodyfikować właściwości wyniku biznesowego, takie jak Typ **wyniku,** Czas **zmiany harmonogramu,** Maksymalna próba **, Priorytet**, **Wynik** potencjalnego klienta i tak dalej.

Dodawanie nowego wyniku biznesowego

Grupa wyników biznesowych

1. Kliknij przycisk **Dodaj** i przejdź do sekcji **Dodaj wynik** biznesowy.
2. **Wprowadź nazwę** i **opis** grupy wyników biznesowych.
3. Kliknij przycisk **Dalej**.

Wyniki dla rodziców

1. Przejdź do sekcji **Parent Outcomes** Tab i kliknij przycisk **Dodaj**.
2. Wprowadź nazwę wyniku nadrzędnego **i opis** wyniku nadrzędnego **.**
3. Kliknij **Zapisz** w sekcji **Akcja** Tab.
4. Kliknij przycisk **Dalej**.

Wynik

1. Przejdź do Wynik Tab i kliknij Dodaj .
2. **Wprowadź nazwę wyniku** i wybierz nazwę **nadrzędną** z listy rozwijanej.
3. Wybierz typ **wyniku** , taki jak Niepowodzenie lub Sukces.
4. Wprowadź czas **zmiany harmonogramu**, **maksymalną liczbę ponownych prób**, **priorytet** i **wynik** potencjalnego klienta.
5. TURN opcję **Zamknij kontakt** do **WŁ.,** aby zamknąć kontakt.
6. TURN przycisk **Usuń kontakt** do **WŁ.** , aby usunąć tryb.
7. Kliknij **Zapisz** w sekcji **Akcja** Tab.
8. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Edytowanie lub usuwanie wyniku biznesowego

Użytkownik może edytować i usuwać wynik biznesowy.

Edytowanie wyniku

1. Wybierz wynik biznesowy i kliknij Edytuj w obszarze **Akcja** Tab.
2. Zaktualizuj parametry i kliknij przycisk

Aktualizuj grupę. Usuwanie wyniku

1. Wybierz wynik biznesowy i kliknij **przycisk Usuń** w obszarze **Akcja** Tab.
2. Przeczytaj ostrzeżenie i kliknij **przycisk Usuń** , aby usunąć wynik biznesowy

Pola

Pole	Opis
Opis grupy wyników biznesowych	Opis grupy wyników biznesowych
Nazwa wyniku nadrzędnego	Nazwa wyniku nadrzędnego

Opis wyniku nadrzędnego	Opis wyniku rodzica
Czynność	Definiuje działania, które należy podjąć w celu uzyskania wyniku. Użytkownik może edytować lub usunąć wynik.
Wynik	Nazwa wyniku. Wynik to dyspozycja ustalona przez agenta na podstawie wyniku interakcji z klientem.
Typ wyniku	Definiuje typ wyniku, taki jak porażka lub sukces
Zmień harmonogram	Określa dzień i godzinę, do której kontakt ma zostać przełożony w celu uzyskania wyniku
Maksymalna liczba ponów próbę	Jest to dozwolona liczba ponownych prób, gdy agent ustawia wynik biznesowy połączenia. Po osiągnięciu tego numeru kontakt jest wybierany do następnego prawidłowego trybu. Jeśli żaden inny prawidłowy tryb nie jest dostępny, aplikacja ponawia próbę wykonania tego trybu w tym trybie, aż do osiągnięcia wartości Daily lub Global Retry.
Priorytetowe	Określa priorytet wyniku. Dostosuj odpowiednio numer, aby dostarczyć ten kontakt z wyższym priorytetem.
Wynik wiodący	Nie dotyczy to bieżącej wersji.
Zamknij kontakty	Określ, czy kontakt ma zostać zamknięty, czy nie.
Zachowaj PCB	Możliwość wykonania osobistego połączenia zwrotnego z tym samym agentem. aktualnie nawiązane połączenie jest osobistym kontaktem zwrotnym i po wykonaniu polecenia musi być utrzymywane jako styk PCB, TURN przełącznik Zachowaj PCB WŁĄCZONY. **Uwaga**: Osobista funkcja oddzwaniania nie jest obecnie dostępna. Planowane jest wydanie w przyszłości.

Stan, numer kierunkowy i kod pocztowy

Sekcja Stan/Obszar/Kod pocztowy zapewnia zgodność z lokalnymi przepisami telemarketingowymi, zarządzając godzinami połączeń, numerami kierunkowymi i kodami pocztowymi specyficznymi dla danego stanu. Prowadzi główną listę kodów pocztowych i numerów kierunkowych przypisanych do ich odpowiednich stanów i stref czasowych, umożliwiając przestrzeganie ustawowych wymogów dla osób przebywających w dopuszczalnych godzinach, w tym w weekendy i inne stosowne okresy.

Dodaj stan

Aby dodać nowy stan, wykonaj następujące czynności:

1. Przejdź do **Stan/Obszar/Kod pocztowy** w menu System.
2. Przejdź do sekcji Stan i kliknij Dodaj **stan**.
3. Wprowadź nazwę **stanu** .
4. Wybierz nazwę **strefy** z listy rozwijanej.
5. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Dodaj kod pocztowy

Aby dodać nowy kod pocztowy, wykonaj następujące czynności:

1. Przejdź do kodu pocztowego Tab.
2. Kliknij Dodaj **kod** pocztowy.
3. **Wprowadź kod** pocztowy.
4. Wybierz nazwę **strefy** z listy rozwijanej. To pole jest obowiązkowe.
5. Wybierz stan z listy rozwijanej. Jest to również pole obowiązkowe.
6. W **razie potrzeby przełącz przycisk Stan** bloku, aby zablokować stan.
   a. Jeśli przełącznik jest włączony, wprowadź **datę i godzinę** rozpoczęcia, kiedy status powinien być zablokowany.
   b. **Wprowadź datę i godzinę** zakończenia, aby określić, kiedy blokada się zakończy.
7. Kliknij **przycisk Zapisz** pod **Akcją** Tab, aby zapisać wpis.

Importowanie kodu pocztowego

Aby zaimportować kod pocztowy **:**

1. Przejdź do kodu pocztowego **importu**.
2. Kliknij Wybierz **plik** i wybierz plik kodu pocztowego.
3. Zmapuj pole z przesłanego pliku. Wybierz odpowiednie wartości z listy rozwijanej dla pingu mapowania. Mapuj **kod** pocztowy, **nazwę** strefy i **stan**. Są to pola obowiązkowe.
4. Kliknij przycisk **Importuj**.

Importowanie kodu pocztowego w celu zablokowania lub odblokowania

Aby zaimportować plik kodów pocztowych w celu zablokowania lub odblokowania:

1. Przejdź do Zablokuj **/Odblokuj**.
2. Wybierz typ pliku z **Zablokuj** lub **Odblokuj**.
3. Kliknij Wybierz **plik** i wybierz plik kodu pocztowego.
4. **Wybierz datę/godzinę** rozpoczęcia i **datę/godzinę** zakończenia, aby kod pocztowy został zablokowany lub odblokowany.
5. Wszystkie pola w pliku tekstowym są wyświetlane na liście rozwijanej w **sekcji Mapowanie** pól. **Wybierz kod** pocztowy z listy rozwijanej do mapowania.
6. Kliknij przycisk **Importuj**.

Dodawanie numeru kierunkowego

Aby dodać numer kierunkowy:

1. Przejdź do numeru kierunkowego **Tab i kliknij** Dodaj numer kierunkowy **.**
2. Wprowadź numer kierunkowy w postaci wartości liczbowej.
3. Wybierz nazwę **strefy** z listy rozwijanej, aby zmapować numer kierunkowy.
4. Wybierz stan z listy rozwijanej.
5. TURN stan blokady numeru kierunkowego na **Wł.** lub **Wył**. Pozwala to na blokowanie i odblokowywanie numeru kierunkowego.
   a. Jeśli przełącznik jest włączony, wprowadź **datę i godzinę** rozpoczęcia, kiedy status powinien być zablokowany.
   b. **Wprowadź datę i godzinę** zakończenia, aby określić, kiedy blokada się zakończy.
6. Kliknij **Zapisz** w sekcji **Akcja** Tab.

Importowanie numeru kierunkowego

Aby zaimportować numer kierunkowy:

1. Kliknij przycisk **Importuj numer kierunkowy**.
2. Kliknij przycisk **Wybierz plik** i wybierz plik kierunkowy.
3. Wybierz odpowiednią wartość z listy rozwijanej do mapowania. Mapuj numer kierunkowy , **nazwę** strefy i **stan**. Są to pola obowiązkowe.
4. Kliknij przycisk **Importuj**.

Importowanie numeru kierunkowego w celu zablokowania lub odblokowania

Aplikacja nie dostarcza zablokowanych kontaktów obszarowych do programu wybierającego. Użyj funkcji BLOKUJ / ODBLOKUJ funkcji numeru kierunkowego, aby zablokować dostarczanie kontaktów.

Aby zaimportować plik numerów kierunkowych w celu zablokowania lub odblokowania:

1. Przejdź do numeru kierunkowego > **Blokuj/Odblokuj**.
2. Wybierz typ pliku z Zablokuj lub **Odblokuj**.
3. Kliknij przycisk **Wybierz plik** i wybierz plik kierunkowy.
4. **Wybierz datę/godzinę** rozpoczęcia i **datę/godzinę** zakończenia dla numeru kierunkowego, który ma zostać zablokowany lub odblokowany.
5. Wybierz numer kierunkowy z listy rozwijanej do mapowania.
6. Kliknij przycisk **Importuj**.

Edytowanie numeru kierunkowego lub kodu pocztowego

1. Wybierz numer kierunkowy lub kod pocztowy i kliknij przycisk **Edytuj** w obszarze Akcja.
2. Zaktualizuj szczegóły. TURN przełącznik **Stan** bloku, aby zablokować numer kierunkowy lub kod pocztowy.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Po wypełnieniu **sekcji Stan/Obszar/Kod pocztowy** przejdź do tworzenia **grupy** stanów.

Pola

Pola	Opis
Kod pocztowy	Kod pocztowy składający się z pięciu lub dziewięciu cyfr.
Stan	Nazwa stanu
Stan blokady	Określa, czy obszar lub kod pocztowy jest blokowany czy odblokowany
Data/godzina rozpoczęcia	Data i godzina rozpoczęcia blokowania lub odblokowywania numeru kierunkowego lub kodu pocztowego
Data/godzina zakończenia	Data i godzina zakończenia blokowania lub odblokowywania numeru kierunkowego lub kodu pocztowego
Czynność	Umożliwia edycję lub usunięcie numeru kierunkowego lub kodu pocztowego

Prawo państwowe

W niektórych krajach poszczególne stany mogą mieć odrębne przepisy dotyczące telemarketingu i

protokoły połączeń. Moduł Prawo stanowe umożliwia określenie specyficznych dla danego stanu czasów wywoływania i innych wymagań dotyczących zgodności.

Sekcja Grupa prawa stanowego umożliwia definiowanie grup państw i zarządzanie nimi. Dla tych grup można skonfigurować czasy wywoływania i inne ustawienia zgodności, zapewniając zgodność z obowiązującymi przepisami i przepisami dla każdego stanu uwzględnionego w grupie.

Uwaga: grupę prawa stanowego można przypisać do kilku kampanii jednocześnie.

Przykład: Państwo może mieć regulację, że telemarketer powinien dzwonić tylko między 8:00 AM a 6:00 PM w dni powszednie i od 8:00 AM do 2:00 PM w soboty, bez dzwonienia w niedziele. Możesz skonfigurować aplikację tak, aby kontakty były dostarczane do wybierania numerów tylko w tych godzinach i mieć pewność, że kontakt nie zostanie dostarczony z naruszeniem prawa stanowego.

Może również istnieć kombinacja praw - nie ograniczając się do tych przykładów:

Stan 1 - Połączenia z klientem nie są dozwolone w żadnym trybie między 9 PM a 6 rano; na telefon stacjonarny Home dozwolony tylko między 7 rano a 9 rano, z wyjątkiem niedziel; do telefonu komórkowego dozwolone tylko między 10 rano a 2 PM od poniedziałku do piątku. Obowiązują również ograniczenia dotyczące poczty głosowej.

Stan 2 - Połączenia z klientem Home dozwolone tylko od 6 PM do 8 PM z wyjątkiem niedziel; telefon stacjonarny biurowy dozwolony tylko od 10 rano do 1 PM od poniedziałku do piątku; w niedzielę żadnych połączeń; Brak niechcianych SMS między 6 PM a 6 rano.

State Law Group Tab umożliwia skonfigurowanie aplikacji tak, aby spełniała ustawowe wymagania dotyczące wybierania numeru, wysyłania wiadomości SMS/EMail, a nawet poczty głosowej. Oprócz grupy prawa stanowego upewnij się, że skonfigurowano Konstruktora warunków zgodności (CCB), który stosuje określoną grupę warunków CCB do określonych stanów. Te stanowe grupy prawne są mapowane do różnych kampanii, aby odpowiednio wybrać kontakty. Grupa prawnicza może być przypisana do kilku kampanii jednocześnie.

Aby dodać grupy prawa stanowego:

1. Przejdź do Grupy prawa stanowego **i kliknij Dodaj** grupę **prawa stanowego.**
2. Wprowadź **nazwę** i **opis** grupy.
3. Kliknij + **ikonę,** aby dodać wiele stanów.
4. Aby zastosować ustawienia domyślne, aktywuj **przełącznik Domyślne** ustawienie **Wł**.

   Uwaga: Domyślne szczegóły sekcji są aktywne tylko wtedy, gdy ustawienie domyślne jest wyłączone.
5. W przypadku istniejących **grup** prawa stanowego **stan domyślny** jest wyświetlany na końcu po wszystkich innych stanach.
6. Wybierz nazwę stanu z listy rozwijanej.
7. Wybierz nazwę **strefy** z listy rozwijanej.
8. Jeśli chcesz dodać stan, kliknij przycisk **Dodaj stan**. Więcej informacji można znaleźć w sekcji Dodawanie stanu .
9. **Wprowadź przedział czasu** , w którym można wybierać numery kontaktów dla danego stanu.
10. Jeśli to konieczne, kliknij przycisk **Ustaw godzinę** dnia, aby zdefiniować określone przedziały czasu dla każdego dnia tygodnia.

    Uwaga: Domyślnie zdefiniowany tutaj okres jest stosowany do wszystkich dni tygodnia.

11. Kliknij przycisk **Utwórz** , aby zapisać grupę.

Tryb

Uwaga: Skontaktuj się z Cisco CSM, aby aktywować tę konfigurację.

1. Włącz **wszystkie tryby włączone** , aby włączyć wszystkie tryby.
2. Jeśli **przełącznik Wszystkie tryby** nie jest włączony, wybierz tryb z listy rozwijanej.
3. Wprowadź **Godzina** rozpoczęcia i **Godzina** zakończenia. Pola te definiują okno czasowe, w którym aktywowane są wybrane tryby.
4. Kliknij **+** ikona, aby dodać wiele trybów.

Grupy zgodności

Uwaga: Skontaktuj się z Cisco CSM, aby włączyć tę konfigurację.

1. Przejdź do **grupy** zgodnościTab.
2. Przenieś **dostępne grupy** zgodności do **wybranej grupy** zgodności.

Funkcje grupy prawa stanowego

Uwaga: Skontaktuj się z Cisco CSM, aby włączyć tę konfigurację.

1. Aktywuj opcję Preferowany **przez** klienta czas. Po aktywacji zapewnia, że wszelkie próby kontaktu są podejmowane tylko w ramach czasowych określonych przez klienta.
2. Aktywuj **opcję Przyspieszone wybieranie** , jeśli kontakt ma zostać dostarczony do grupy stanów.

Wybierz urlop

1. Przejdź do Święto Tab i wybierz stan Święto .

   Uwaga: Aplikacja wyświetla dni wolne dla bieżącego i następnego roku.
2. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Aktualizacja prawa stanowego

1. Wybierz nazwę stanu lub grupy stanów i kliknij przycisk **Edytuj**.
2. Zaktualizuj szczegóły i kliknij **przycisk Zapisz**.

Usuń prawo stanowe

1. Wybierz nazwę stanu lub grupy stanów i kliknij przycisk **Usuń**.
2. Kliknij **przycisk OK** w wyskakującym oknie potwierdzenia.

Pola

Pole	Opis

Nazwa stanu	Nazwa państwa
Nazwa grupy	Nazwy grup stanów
Opis	Opis grupy państw
Nazwa strefy	Strefa czasowa państwa pr
Godzina rozpoczęcia i zakończenia	definiuje czas rozpoczęcia i czas zakończenia, w ramach których można wybierać kontakty dla danego stanu.
Wybór globalny	Umożliwia jednoczesne wybranie wszystkich kodów pocztowych i numerów kierunkowych
Kod pocztowy	Kod pocztowy stanu
Numer kierunkowy	Numer kierunkowy
Czynność	Umożliwia usuwanie lub edytowanie stanu lub grupy stanów
Wszystkie tryby włączone	Włącza wszystkie tryby jednocześnie
Preferowany przez klienta czas	Włącza godziny podane przez klienta
Wybierz urlop	Umożliwia wybranie dni wolnych obowiązujących w danym stanie

Święta

Święta określają listę świąt na podstawie różnych obszarów geograficznych ze względu na festiwale, obchody, rocznice urodzin i tak dalej, i mapowane z kampaniami. Są to dni, w których normalnie kampanie nie są prowadzone. Możesz dodać dni wolne, które są dostępne w całej aplikacji. Po dodaniu możesz odwzorować te święta na różne kampanie, zgodnie z wymogami lokalnej geografii.

Dodaj nowe święto

1. Kliknij Dodaj **urlop** i wprowadź tytuł **urlopu**.
2. Wprowadź **datę** rozpoczęcia i **datę** zakończenia święta.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.
4. Wybierz święto **i kliknij** Dodaj święto **do kampanii**.
5. Wybierz odpowiednie kampanie w wyskakującym okienku mapy. Aby zaznaczyć wszystkie kampanie, zaznacz pole wyboru w wierszu nagłówka siatki.
6. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Dodaj święto do kampanii

Ta funkcja aktywuje Cię w celu powiązania święta z kampanią. W tym celu wybierz święto i kliknij Dodaj **święto do kampanii**. Wybierz kampanie, które chcesz przypisać do wybranego święta, i kliknij **Zapisz**.

Mapowanie wakacji

Funkcja mapowania świąt umożliwia przeglądanie i zarządzanie powiązaniami między świętami a przypisanymi do nich kamerami, co ułatwia śledzenie i aktualizowanie tych połączeń.

Uwaga: Dodaj grupę świąt i Importuj święta nie są włączone w tej wersji.

Pola

Pole	Opis
Tytuł wakacyjny	Tytuł na wakacje.
Data rozpoczęcia	Data rozpoczęcia wakacji
Data zakończenia	Data zakończenia wakacji.

Adres URL

Adres URL umożliwia osadzenie dowolnej strony niestandardowej lub witryny w aplikacji Campaign Manager, tak aby uruchamiać ją z poziomu Campaign Managera. Eliminuje to potrzebę przeglądania często odwiedzanej strony internetowej poprzez otwarcie innej przeglądarki Tab.

Użytkownik może dodawać, edytować, włączać, wyłączać lub usuwać adresy URL. Włączenie menu systemowego powoduje wyświetlenie skrótu do adresu URL w menu System. Pomaga to uzyskać dostęp do adresu URL jednym kliknięciem, bez konieczności przechodzenia do tego ekranu.

Dodaj adres URL

Aby dodać nowy adres URL:

1. Kliknij Dodaj **adres URL** i wprowadź nazwę **strony**internetowej.
2. **Wprowadź adres** URL i opis adresu URL.
3. Kliknij **opcję Logo** adresu URL lub logo adresu URL i wybierz obraz.
4. Kliknij przycisk **Zapisz**. Adres URL zostanie dodany do listy.
5. W razie potrzeby włącz opcję **Włącz w menu** Wł., aby wyświetlić skrót do tego adresu URL w menu System. Ułatwia to dostęp do adresu URL jednym kliknięciem, bez konieczności

przechodzenia do tego ekranu.

Adres URL aktualizacji

1. Wybierz adres URL do zaktualizowania i kliknij Edytuj .
2. Zaktualizuj szczegóły i kliknij **przycisk Zapisz**.

Usuń adres URL

1. Wybierz adres URL do zaktualizowania i kliknij przycisk **Usuń**.
2. Kliknij **przycisk OK** w wyskakującym oknie potwierdzenia.

Pola

Pole	Opis
Nazwa	Nazwa adresu URL
Opis	Opis adresu URL
Adres URL	Jednolity lokalizator zasobów (URL) aplikacji do skonfigurowania
Włącz w menu	Wyświetl skrót do tego adresu URL w menu System. Ułatwia to dostęp do adresu URL jednym kliknięciem, bez konieczności przechodzenia do tego ekranu.
Czynność	Umożliwia usunięcie lub edycję adresu URL

Profil

Profile służą do przesyłania kontaktów, czyszczenia kontaktów lub przesyłania kontaktów zgodności, takich jak kontakty DNC, NDNC, PEWC lub CPT. Różne czynności związane z takim przesyłaniem, ustawianie parametrów, mapowanie różnych pól itd. są obsługiwane na poziomie profilu i nie muszą być powtarzane w momencie przesyłania.

Utwórz profil

Aby dodać profil:

1. Kliknij + **Dodaj** , aby utworzyć nowy profil.
2. Wybierz Typ profilu z listy rozwijanej. Wybierz jedną z poniższych opcji:
    a. Wybierz **opcję Prześlij kontakty** , aby przesłać kontakty w celu dostarczenia ich do programu wybierającego.
    b. Wybierz **opcję Wyczyść kontakty** , aby wyczyścić kontakty z bazy danych przed ponownym

przesłaniem.

c. Wybierz **Zgodność** , aby przesłać kontakty DNC/NDNC/PEWC/CPT. Uwaga: Skontaktuj się z Cisco CSM, aby włączyć konfiguracje PEWC i CPT.

d. Wybierz **opcję AreaCode** , aby przesłać numery kierunkowe.

e. Wybierz **Kod** pocztowy, aby przesłać kody pocztowe.

3. **Wpisz nazwę** profilu i wybierz **identyfikator** kampanii do zmapowania z profilem.

   Uwaga: identyfikator kampanii ma zastosowanie w przypadku przesyłania kontaktów i czyszczenia profilu kontaktów.

4. Wprowadź ścieżkę profilu. Jeśli umieszczasz kontakty z Amazon S3, zobacz Umieszczanie kontaktu w Amazon S3.

   Uwaga: W środowisku lokalnym ścieżka profilu jest edytowalna, ale w środowisku chmury nie można jej edytować.

5. Kliknij przycisk **Kontynuuj**.

Typ profilu

Jeśli typem profilu jest Prześlij kontakt, zobacz Przesyłanie kontaktów Typ profilu. Jeśli typem profilu jest Kontakt szorujący, zobacz Typ profilu czyszczenia.

Jeśli typem profilu jest Zgodność, zobacz Typ profilu zgodności.

Jeśli typem profilu jest numer kierunkowy lub kod pocztowy, zobacz Numer kierunkowy lub Typ profilu kodu pocztowego.

Pola

Pole	Opis
Typ przesyłania	Rodzaj przesyłania, które ma zostać wykonane.
Przesyłanie kontaktów	Umożliwia przesyłanie kontaktów w celu dostarczenia ich do dialera.
Czyszczenie kontaktów	Umożliwia wyczyszczenie kontaktów w bazie danych aplikacji przed nowym przesłaniem.
Zgodność	Umożliwia przesyłanie kontaktów DNC/NDNC/PEWC.
Numer kierunkowy	Umożliwia wgranie numeru kierunkowego.
Kod pocztowy	Umożliwia przesyłanie kodów pocztowych.
Nazwa profilu	Nazwa profilu .

Identyfikator kampanii	Wyświetla listę identyfikatorów kampanii.
Ścieżka profilu	Ścieżka profilu.
Plik sformatowany	Kontakty są dostępne w sformatowanym pliku z różnymi polami oddzielonymi separatorem, takim jak potok (|), tylda (~) itp. lub plik rozdzielany przecinkami.

	Pliki te mogą być umieszczone na dysku lokalnym, wspólnej ścieżce lub na Amazon S3, Simple Storage Service.
Baza danych	Kontakty są dostępne w tabeli bazy danych lub widoku i mogą być przesłane bezpośrednio do kamery z bazy danych. Obecnie aplikacja obsługuje przesyłanie tylko z bazy danych SQL. Przesyłanie kontaktów za pośrednictwem tabeli lub widoku bazy danych można zaplanować tylko raz dziennie o godzinie skonfigurowanej w polu Czas wykonania profilu.
Salesforce CRM	Kontakty dostępne w kampanii Salesforce są pobierane do kampanii promujących aplikacje. Kontakty te są wybierane, a wyniki otrzymane z programu Cisco CCE są aktualizowane z powrotem do aplikacji CRM Salesforce.
Nazwa kampanii SF	Tutaj znajdują się wszystkie kampanie utworzone przez zalogowanego użytkownika w Salesforce CRM. Wybierz jedną z listy rozwijanej. Jeśli zalogowany użytkownik jest administratorem, wszystkie kampanie utworzone w Salesforce CRM są wypełniane.
Status członka SF	Kontakty (członkowie) w CRM Salesforce są powiązane z różnymi statusami, takimi jak Wysłane, Przesłane, Odpowiedziano, Błąd itp. Te stany są tutaj wyświetlane jako pola wyboru. Wybierz statusy, które chcesz zaimportować do kampanii Cam- paign Manager. Możesz wybrać wiele statusów członków.
Ogranicznik	Lista znaków oddzielających różne pola w pliku przesyłania kontaktów
Nazwa serwera	Nazwa serwera bazy danych
Priorytetowe	Priorytet, który chcesz ustawić dla tego kontaktu. Im wyższy priorytet, tym wcześniej kontakt zostanie dostarczony do programu wybierającego. Jeśli nie wybierzesz priorytetu, domyślnie wszystkie kontakty będą traktowane z tym samym priorytetem. Po wybraniu numeru priorytet tych kontaktów zmienia się w zależności od strategii kontaktu.

Nazwa strefy	Mapuj strefę czasową dla kontaktów; Wybieranie numeru odbywa się na podstawie strefy czasowej klienta. Wybierz strefę czasową (zdefiniowaną przez użytkownika), strefę czasową specyficzną dla kampanii, strefę czasową specyficzną dla kodu pocztowego i strefę szczegółową

	Cific Strefa czasowa, Strefa czasowa specyficzna dla stanu i Strefa czasowa specyficzna dla kodu pocztowego.
Strefa czasowa	Jest to pole zdefiniowane przez użytkownika w pliku przesyłania listy kontaktów. Nazwa pola zależy od nagłówka ustawionego przez użytkownika w pliku przekazywania kontaktów. Numery kontaktów są wybierane na podstawie tej strefy czasowej.
Strefa czasowa specyficzna dla kampanii	Kontakty są wybierane w strefie czasowej, w której działa kampania.
Kod pocztowy Określona strefa czasowa	Kontakty są wybierane na podstawie strefy czasowej, w której znajduje się przecięcie kodu pocztowego kontaktu i dodatkowego kodu pocztowego (jeśli zostało podane). W tym celu aplikacja sprawdza również, czy nie określono dodatkowego kodu pocztowego.
Strefa czasowa specyficzna dla obszaru	Strefa czasowa specyficzna dla obszaru — kontakty są wybierane na podstawie strefy czasowej, w której znajduje się obszar kontaktu i przecięcie kodu pocztowego na poziomie trybu (jeśli zostało podane). W tym celu aplikacja sprawdza również kod pocztowy skonfigurowany w sekcji Mapowanie trybów.
Strefa czasowa specyficzna dla stanu	Numery kontaktów są wybierane na podstawie strefy czasowej stanu geograficznego kontaktu.
Strefa czasowa specyficznego dla kodu pocztowego	Kontakty są wybierane na podstawie strefy czasowej, kombinacji obszaru kontaktu i lokalizacji kodu pocztowego.
Ogranicznik powierzchni	Ogranicznik służący do oddzielania elementów kontaktowego numeru telefonu. Ta opcja jest włączona tylko wtedy, gdy nazwą strefy jest strefa czasowa specyficzna dla obszaru.
Nazwa stanu	Państwo geograficzne, do którego należą te kontakty.

Numer kierunkowy	Numer kierunkowy mający zastosowanie do kontaktów. Wybierz pozycję Start z panelu numerów. Jest to pierwszy znak, od którego zaczyna się numer kierunkowy. Jeśli na przykład numer telefonu składa się z 12 cyfr, a numer kierunkowy rozpoczyna się od pierwszej cyfry, wybierz 1 z panelu numerów. Wybierz opcję Długość z panelu numerów. Jest to liczba znaków w numerze kierunkowym od początku. Jeśli na przykład numer telefonu składa się z 12 cyfr, a numer kierunkowy składa się z trzech cyfr od pierwszej cyfry, wybierz 3 z numeru

	panel.
Kod pocztowy	Kod pocztowy mający zastosowanie do kontaktów.
Dodatkowy kod pocztowy	Dodatkowy kod pocztowy mający zastosowanie do kontaktów. Uwaga: Ustawienie pliku konfiguracyjnego steruje pojedynczą misją do funkcji Dodatkowy kod pocztowy.
Dodatkowy kod pocztowy	Aplikacja oferuje możliwość mapowania taktu z wieloma kodami pocztowymi i identyfikowania wywoływanego okna, które przecina się ze wszystkimi strefami czasowymi powiązanymi z tymi kodami pocztowymi. System pozwala na przesłanie maksymalnie dwóch kodów pocztowych powiązanych na poziomie rekordu i jednego kodu pocztowego na każdym poziomie numeru telefonu kontaktu, aby nawiązać połączenie. System wybiera te numery w odstępach czasu dla wszystkich zmapowanych kodów pocztowych na poziomie rekordu i numeru telefonu, z którym nawiązywane jest połączenie.
Moment kontaktu	Określona data i godzina nawiązania połączenia z kontaktem.
Format daty momentu	Format daty dla momentu kontaktu. Dostępne opcje formatu daty to: dd-MM-rrr, dd/MM/rrr, MM-dd-rrr, MM/dd/rrr, RRR-MM-DD, RRR/MM/DD, DD-MM-RRRR, DD/MM/RRRR, MM-DD-RRRR, MM/DD/RRRR, RRRR-MM-DD I RRRR/MM/DD.
Identyfikator agenta	Identyfikator agenta dla kontaktu.
Wynik wiodący	Pomaga w identyfikacji najbardziej potencjalnych klientów, z którymi można się skontaktować w ramach kampanii. Ten wynik jest dostępny jako część strategii wyboru kontaktów i może być ustawiony w momencie przesyłania lub podsumowywania, podczas definiowania wyniku biznesowego / telefonicznego.
ID urządzenia	Unikatowy identyfikator urządzenia, na które są wysyłane powiadomienia o uwierzytelnianiu tożsamości. Identyfikator urządzenia może być numerem telefonu komórkowego, identyfikatorem aplikacji lub tożsamością

	urządzenia mobilnego.
Temat	Temat wiadomości e-mail.
Treść	Treść wiadomości e-mail.
Załącznik	Ścieżka do pliku załącznika dołączonego do wiadomości e-mail. Upewnij się, że plik przesyłania kontaktów zawiera pole pokazujące, że ścieżka pliku załącznika znajduje się w odwzorowanej ścieżce.

SMS Pola	Zamapuj pole z listy rozwijanej Wiadomość.
Czas na życie	Czas wygaśnięcia to okres ważności tej listy przesłanych kontaktów, aby kwalifikować się do wybierania numerów, podrzędnych do różnych innych konfiguracji w konsoli Campaign Manager. W kalendarzu wybierz datę rozpoczęcia dla Time to Live. Czas oczekiwania jest obliczany na podstawie liczby dni podanej w polu odpowiadającym w zmapowanej kampanii.
Zastąp	Na poziomie kampanii wszystkie istniejące kontakty na listach są zamykane, a przesłane pliki są traktowane jako nowe kontakty. Na poziomie listy wszystkie istniejące kontakty należące do tej listy są zamykane, a przesłane kontakty są traktowane jako nowe kontakty na tej liście.
Dołączyć	Jeśli poziom przesyłania to Kampania, tworzona jest nowa lista. Jeśli poziom przekazywania to Lista, kontakty są dołączane do istniejących kontaktów na liście. Pole wyboru Duplikuj filtr jest aktywne dla wyboru. Filtr duplikatów przeszukuje plik i przesyła unikalne kontakty, pomijając duplikaty, filtrowane na podstawie pól biznesowych.
Aktualizuj	Jeśli poziom przesyłania to Kampania, aktualizuje pola biznesowe dla filtrowanych kontaktów.
Filtr NDNC	Gwarantuje, że kontakty oznaczone jako National Do Not Call nie zostaną przesłane.
Filtr DNC	Gwarantuje, że kontakty oznaczone jako Nie dzwonić nie zostaną przesłane.
Typ	, na którym stosowane są filtry NDNC lub DNC.
Interwał (min)	określ czas wyszukiwania przez aplikację pliku kontaktowego Sales-force CRM
Szczelina czasowa	Określ czas, w którym aplikacja Campaign Manager ma szukać pliku konfiguracyjnego Salesforce CRM.

Zgodność z przepisami dotyczącymi prywatności

Zgodność z przepisami dotyczącymi prywatności pomaga centrum kontaktowemu zachować zgodność z kalifornijską ustawą o ochronie prywatności konsumentów (CCPA) i ogólnym rozporządzeniem o

ochronie danych (RODO). Pozwala administratorowi na wyszukiwanie i eksportowanie lub pseudonimizację danych osobowych (PII) danego kontaktu. Informacje umożliwiające identyfikację mogą obejmować numer telefonu, identyfikator e-mail lub wszelkie dane biznesowe przesłane jako część listy potencjalnych klientów do kampanii.

Zaleca się wprowadzenie pełnych informacji kontaktowych, takich jak numer telefonu lub identyfikator e-mail, w celu późniejszego wyszukania i pseudonimizacji.

Pseudonimizacja powoduje, że kontakt staje się identyfikowany przez jego maskowanie.

Przykład: Po pseudonimizacji 1223334444 staje się 12XX33XX44, a someone@example.com staje się soXXonXXexXXplXXcoX.

Eksportowanie lub pseudonimizowanie

Eksport lub pseudonimizacja umożliwia użytkownikowi bezpośrednie wyszukiwanie kontaktu przy użyciu odpowiedniego numeru telefonu, identyfikatora e-mail lub identyfikatora klienta.

Aby pseudonimizować lub eksportować kontakt bezpośrednio, wykonaj następujące czynności:

1. Wybierz typ kontaktu z opcji **Numer** telefonu, **Identyfikator** e-mail i **Identyfikator** klienta. Wprowadź odpowiednią wartość.

   Uwaga: Do wyszukiwania kontaktu można użyć maksymalnie dwóch numerów telefonów, podstawowego i alternatywnego numeru telefonu.
2. Kliknij **przycisk Szukaj**. Wyszukiwanie wypełnia rekordy z bazy danych.

   Uwaga: Wynik wyszukiwania wskazuje również odpowiedni identyfikator żądania kontaktu, jeśli jest on zgodny z którymkolwiek z żądań działania umieszczonych przez agentów.
3. Kliknij **przycisk Eksportuj** , aby pobrać wyniki wyszukiwania do pliku CSV.
4. Kliknij **przycisk PSEUDONIMIZUJ** , aby pseudonimizować kontakt, a następnie kliknij przycisk **OK** w oknie dialogowym potwierdzenia.

Zapytanie agenta

Aplikacja ma opcję wysyłania przez agentów żądań zgłaszanych przez klientów w celu pseudonimizacji lub uzyskania dostępu do PII klientów do administratorów. Żądania są automatycznie śledzone i są dostępne w konsoli do dalszych działań. Administrator może przetwarzać żądania.

1. Przejdź do strony **Żądanie** agenta, na której zostaną wyświetlone wszystkie żądania.
2. Włącz opcję **Pokaż tylko oczekujące żądanie** , aby wyświetlić oczekujące żądanie z odebranym żądaniem stanu.
3. Kliknij przycisk **Oznacz jako ukończony** w obszarze Działanie Tab, aby zrealizować żądanie. Kliknij **przycisk OK** w wyskakującym oknie potwierdzenia.
4. Kliknij **opcję Identyfikator** żądania, która przechodzi do pola Eksportuj/pseudonimizuj Tab, gdzie automatycznie wypełniane są szczegóły rekordów.
5. Kliknij przycisk **Eksportuj** , aby wyeksportować rekord jako plik CSV. Przyciski EKSPORTUJ i PSEUDONIMIZUJ są włączone. Jeśli żądanie dotyczy eksportu informacji umożliwiających ustalenie tożsamości, przycisk PSEUDONIMIZUJ jest wyłączony.

6. Kliknij **przycisk PSEUDONIMIZUJ** , a następnie kliknij przycisk **OK** w oknie dialogowym Potwierdzenie pseudonimizacji, aby rozpocząć proces pseudonimizacji.

   Uwaga: Żądanie agenta Tab ma zastosowanie tylko do agentów korzystających z Acqueon Desktop.

W tej sekcji są wyświetlane następujące pola:

Pole	Opis
Identyfikator żądania	Unikatowy identyfikator odpowiadający żądaniu.
Typ żądania	Wskazuje typ żądania – pseudonimizacji lub eksportu PII.
Numer telefonu	Numer telefonu, którego dotyczy żądanie.
Identyfikator e-mail	Identyfikator e-mail odpowiedniego kontaktu.
Identyfikator klienta	Pole biznesowe odpowiadające kontaktowi, zgodnie z konfiguracją.
Nazwa klienta	Nazwa klienta
Stan	Stan żądania, taki jak Otrzymane, przetworzone i zakończone
Imię i nazwisko agenta	Imię i nazwisko agenta, który zgłosił wniosek.
Komentarze agenta	Komentarz specyficzny dla żądania.
Czynność	Wyświetla przycisk Oznacz jako ukończone. Kliknięcie przycisku zmieniło status odpowiadającego żądania jako ZAKOŃCZONE, a przycisk zostaje wyłączony dla odpowiedniego żądania.

Szablon wiadomości e-mail

Użytkownik może ustawić szablony wiadomości e-mail, które mają być wysyłane dla każdego żądania wyzwalanego przez agentów. Użytkownik może mieć wiele szablonów dla każdego typu żądania, takiego jak Dostęp lub Pseudonimizacja.

Sekcja dostępu jest używana, gdy ustawiony jest szablon wiadomości e-mail dla żądań dostępu do PII klientów. Sekcja Pseud-onymize jest używana tam, gdzie ustawiony jest szablon wiadomości e-mail dla żądań pseudonimizacji PII klientów.

W polu Dostęp do Tab i pseudonimizuj następujące czynności:

1. **Wybierz serwer** poczty e-mail, z którego wiadomości e-mail muszą być wysyłane do żądań wyzwalania agentów.
2. Wprowadź adres e-mail odbiorcy w **polu Do** . Wprowadź wiele adresów e-mail, używając przecinka (,) jako separatora.
3. **Wpisz temat** wiadomości e-mail
4. Wprowadź liczbę dni interwału w polu **Przypomnij co** i godzinę, aby ustawić przypomnienie dla wiadomości e-mail.
5. Wprowadź treść wiadomości e-mail w polu tekstowym i kliknij przycisk **Zapisz**.

Pole

Pole	Opis
Serwer poczty e-mail	Serwer poczty e-mail.
Do	Jest to adres e-mail odbiorcy.
Temat	Określa temat wiadomości e-mail.
Przypomnij wszystkim	Liczba dni interwału, w którym należy wysłać przypomnienie o wiadomości e-mail.
Na czas	Ustaw godzinę, o której przypomnienie ma się pojawić.
Treść wiadomości e-mail	Treść wiadomości e-mail w obszarze tekstowym. Użyj otwartego nawiasu klamrowego ({), aby wybrać spośród dostępnych pól wejściowych do wstawienia w wiadomości e-mail.

Inne ustawienia

Można wykonać następujące czynności:

Licznik prób

Licznik prób umożliwia przypisanie typów wyników do każdego wstępnie skonfigurowanego wyniku telefonicznego. można określić, czy wynik jest kontaktem z właściwą stroną (RPC), czy nie. Możesz zliczyć każdą ponowną próbę wykonaną dla taktów wybieranych z aplikacji.

Przejdź do licznika Inne ustawienia **>**próby. Wybierz grupę wyników, zaktualizuj wymagane pola, włącz lub wyłącz wymagane pola i kliknij **przycisk ZAPISZ.** Na stronie są wyświetlane następujące parametry:

Pole	Opis
Wyniki	Wyświetla listę wszystkich wyników telefonii
Typ	Typ wyniku dla każdego wyniku, na przykład Wynik telefoniczny

Typ RPC	Umożliwia ustawienie typu wyniku jako Typ RPC lub Typ inny niż RPC. Nie można dodać żadnego nowego wyniku telefonicznego. Można zmienić tylko przypisany typ wyniku z RPC na Non-RPC lub odwrotnie. Kontakt z właściwą stroną (RPC) to wynik telefoniczny lub biznesowy, w przypadku którego można potwierdzić, że osoba, z którą miał się skontaktować, odpowiedziała na połączenie głosowe. Kontakt bez właściwej strony (Non -RPC) to wynik telefoniczny, w którym połączenie głosowe nie zostanie odebrane przez odpowiednią osobę. Na przykład automatyczna sekretarka, faks, brak odpowiedzi itd

Globalna ponowna próba	Maksymalna liczba ponownych prób nawiązania połączenia z każdym kontaktem w kampanii. Numery kontaktów nie są wybierane po wyczerpaniu globalnych ponownych prób.
Codzienne ponowienie prób	Jest to maksymalna liczba ponownych prób nawiązania połączenia z każdym kontaktem w ciągu dnia w ramach kampanii.
Ponów próbę w trybie	Jest to maksymalna liczba ponownych prób przed przejściem do następnego trybu. Jeśli jednak limit ponownych prób zostanie osiągnięty wcześniej, wybieranie numeru zostanie wykonane do następnego dostępnego trybu. Jeśli drugi tryb nie jest dostępny, wybierany jest jedyny dostępny tryb aż do osiągnięcia dziennego i/lub globalnego limitu ponownych prób.
Ponowna próba wyniku	Jest to maksymalna liczba ponownych prób przed przejściem do następnego trybu. Jeśli jednak limit ponownych prób w trybie zostanie osiągnięty wcześniej, wybieranie numeru zostanie wykonane do następnego dostępnego trybu. Jeśli drugi tryb nie jest dostępny, wybierany jest jedyny dostępny tryb aż do osiągnięcia dziennego i/lub globalnego limitu ponownych prób.
Ponów próbę w oknie	Jest to maksymalna liczba ponownych prób, jaką można wykonać w oknie wywołującym.
Wynik połączenia na żywo	Zaznacz pole wyboru dla aplikacji, aby uznać ten wynik za wynik połączenia na żywo (jako połączenie odebrane przez klienta). Wynik połączenia na żywo jest używany do obliczania procentu porzuconych.

Wymiar

Dimension umożliwia tworzenie niestandardowych raportów. Campaign Manager udostępnia szeroką gamę raportów czasu rzeczywistego i historycznych. Kampanie mają parametry biznesowe, niektóre obowiązkowe, a niektóre opcjonalne, skonfigurowane zgodnie z określonymi wymaganiami specyficznymi dla kampanii.

Na przykład kanał sprzedaży może być drugim parametrem biznesowym w jednej kampanii i piątym w innej. Na poziomie kampanii możliwe jest raportowanie w oparciu o parametry biznesowe. Jednak na poziomie przedsiębiorstwa, jeśli potrzebujesz informacji o sprzedaży w różnych kanałach i w różnych kampaniach, Dimension jest najlepszym rozwiązaniem. Możesz mapować podobne parametry biznesowe w kampaniach, niezależnie od tego, gdzie są skonfigurowane, w jednym wymiarze.

1. Przejdź do Wymiar Tab i kliknij **UTWÓRZ WYMIAR.**

2. **Dodaj nazwę** wymiaru i opis .

3. Wprowadź wartość **wymiaru** , taką jak karta kredytowa, karta debetowa, karta obciążeniowa lub karta lojalnościowa dla typu karty biznesowej. Aby uzyskać niestandardowy raport grupujący dane na poziomie przedsiębiorstwa przy użyciu karty kredytowej, można w tym polu wprowadzić wartość Karta kredytowa.
4. Aby dodać więcej wartości, kliknij przycisk **Dodaj** i dodaj wartość wymiaru .
5. Kliknij

przycisk **Zapisz**.

Usuń wymiar

Aby usunąć istniejące wartości, użyj **przycisku Usuń** .

Alertowanie

Campaign Manager składa się z różnych komponentów i usług. Wszystko to musi działać w tandemie, aby aplikacja działała płynnie i bezproblemowo.

Alerter to samowykrywająca się funkcja w aplikacji, która skanuje wszystkie usługi i komponenty pod kątem prawidłowego działania. Jeśli jakaś usługa jest wyłączona, alert wysyła alert pocztą e-mail na wyznaczony identyfikator e-mail, który jest skonfigurowany tutaj. Tutaj możesz skonfigurować alert e-mail dla odbiorców. Ułatwia to administratorowi programu wybierającego podjęcie działań naprawczych.

1. Przejdź do **Alertera** Tab.
2. Wprowadź adres e-mail **nadawcy** . Jest to wyświetlane w polu Od, gdy alerter wysyła wiadomość e-mail tylko wtedy, gdy:
   a. Dowolny komponent został zatrzymany lub zaczął działać
   b. Każdy alert zgłoszony przez odbiornik SNMP. Zobacz Ustawienia poczty e-mail.
   c. Zaplanowany raport jest wysyłany do skonfigurowanego odbiorcy.
3. **Wprowadź SMTP** adres serwera, z którego jest wysyłana wiadomość e-mail, oraz **port** SMTP zarezerwowany dla serwera SMTP.
4. Wprowadź **nazwę** użytkownika serwera SMTP i **hasło** serwera SMTP.
5. **Wprowadź identyfikator** e-mail odbiorcy. Wiadomość e-mail z alertem zostanie wysłana na ten adres e-mail.
6. Aby dodać więcej adresatów, kliknij Dodaj i dodaj **identyfikatory**e-mail.
7. Kliknij

przycisk **Zapisz**.

Usuwanie

adresatów

Aby usunąć odbiorców, użyj **przycisku Usuń** . Kliknij przycisk **Zapisz**.

Pola

Pole	Opis
Unikatowy identyfikator	Nazwa unikatowego identyfikatora. Pomaga w zapewnieniu unikalnej identyfikacji

	do identycznych obszarów biznesowych w wielu kampaniach.
Wspólne pole	Identyczna nazwa pola biznesowego
Typ danych	Typ danych parametru biznesowego, taki jak • Liczba, dla danych liczbowych. • Zmiennoprzecinkowy dla liczb z wartościami dziesiętnymi. • DateTime, dla wartości reprezentujących datę i godzinę. W przypadku wybrania tego typu danych wybierz żądany format daty w polu Format. • Ciąg dla danych alfanumerycznych zawierających dowolny znak.
Nazwa wymiaru	Nazwa wymiaru. Program Dimension pomaga w tworzeniu dostosowywanego raportu.
Opis	Opis wymiaru
Wartość wymiaru	Definiuje wartość, dla której ma zostać dostosowany raport grupujący dane na poziomie wpisu, takie jak karta kredytowa, karta debetowa
Adres e-mail nadawcy	Identyfikator e-mail, z którego alertujący wysyła wiadomość e-mail
SMTP	Nazwa serwera, z którego została wysłana wiadomość e-mail
SMYP Port	Port zarezerwowany dla serwera SMTP
Nazwa użytkownika	Nazwa użytkownika serwera SMTP, którego Campaign Manager używa do wysyłania e-maili
Hasło	Hasło służące do uwierzytelniania użytkownika
Identyfikator e-mail odbiorcy	Wiadomość e-mail z alertem została wysłana na ten adres e-mail

Ponowne przypisywanie agentów

Uwaga: Funkcja ponownego przypisywania agentów nie jest obsługiwana w bieżącej wersji. Dzięki temu użytkownicy mogą ponownie przypisać agenta, który jest obecnie zamapowany na kontakt.

Filtr

Aby utworzyć filtr:

1. Wybierz identyfikator **agenta** , aby przypisać połączenie. Można wybrać wiele identyfikatorów agentów.
2. Aby wyświetlić tylko usuniętych agentów w opcji Identyfikator agenta **, aktywuj opcję** Pokaż tylko usuniętych **agentów**
   opcja.
3. **Wybierz datę** rozpoczęcia połączenia i **datę** zakończenia połączenia.
4. W razie potrzeby zaznacz **pole wyboru Świeży kontakt** , aby uwzględnić nowe kontakty w wyniku.
5. Wybierz Kampania z listy rozwijanej. Możesz dodać wiele kampanii.
6. W razie potrzeby użytkownik może ustawić przełącznik Warunek **kompilacji** na **Wł**. Zobacz **Warunek** kompilacji.
7. Kliknij przycisk **Pokaż kontakty** , aby wypełnić kontakty na podstawie ustawionych warunków. Wyświetlane są następujące parametry:

Pola	Opis
Wybierz	Pole wyboru, aby wybrać określony kontakt.
Identyfikator kampanii	Identyfikator kampanii przypisany do kontaktu.
Identyfikator kontaktu	Identyfikator kontaktu przypisany do kontaktu.
Typ połączenia	Typ połączenia dla połączenia, na przykład Normalne lub Oddzwonienie.
CallBackStartDate (DataRozpoczęcia połączenia)	Data i godzina wykonania połączenia zwrotnego.
ValidModes	Tryby obowiązujące dla tego połączenia zwrotnego.
Identyfikator listy	Identyfikator listy, z której ten kontakt został przekazany.
Stan	Stan kontaktu wskazujący Otwarty, Przełożony itd.
Identyfikator kampanii	Kampania, do której ten kontakt został przesłany.
Identyfikator agenta	Identyfikator agenta przypisał ten kontakt.
poprzedniAgent	Poprzedni agent przypisany do tego kontaktu.

8. Użytkownik może przeglądać kontakty na podstawie filtru, **Wybierz wszystko** i **Wybierz** globalnie. Opcja Zaznacz wszystko służy do zaznaczania wszystkich kontaktów na bieżącej stronie, a opcja Wybór globalny służy do zaznaczania wszystkich wypełnionych kontaktów na wszystkich stronach. Aby ponownie przypisać agenta:
9. Kliknij przycisk **Akcja** , aby ponownie przypisać wybrane kontakty do innych agentów. Na tej liście rozwijanej są wyświetlani tylko aktywni agenci.
10. Wprowadź identyfikator **agenta**. Kliknij przycisk **Aktualizuj godzinę** , jeśli nowy agent musi obsłużyć połączenie w innym czasie. **Zaktualizuj** godziny **rozpoczęcia i godziny zakończenia**.
11. Kliknij przycisk **Przypisz agenta** ponownie.

Pola

Pola	Opis

Świeży kontakt	Dołącz nowe kontakty
Identyfikator kampanii	Identyfikator kampanii przypisany do kontaktu
Identyfikator kontaktu	Identyfikator kontaktu przypisany do kontaktu
Typ połączenia	Typ połączenia dla połączenia - Normalne lub Oddzwonienie
CallBackStartDate (DataRozpoczęcia połączenia)	Data i godzina wykonania połączenia zwrotnego
ValidModes	Tryby prawidłowe dla tego połączenia zwrotnego
Identyfikator listy	Identyfikator listy, z którego ten kontakt został przekazany
Stan	Status kontaktu, taki jak otwarty, reschedulowany itd
Identyfikator agenta	Identyfikator agenta przypisany do kontaktu
poprzedniAgent	Poprzedni agent przypisany do kontraktu
BusinessField	Wyświetla listę dostępnych obszarów działalności
OptionalBusinessField (Pole OptionalBusiness)	Lista dostępnych opcjonalnych pól aktywności
Czynność	Udostępnia opcję zmiany przypisania agenta

Globalne parametry biznesowe

Są to pola biznesowe używane w kampaniach. Ponadto można utworzyć unikatowe i wspólne pola do użytku globalnego w różnych kampaniach lub do użycia w Konstruktorze warunków zgodności (CCB). Całkowita liczba pól biznesowych dozwolonych w kampanii wynosi 30, w tym 5 unikatowych i wspólnych pól, oprócz 25 pól biznesowych dozwolonych na poziomie kampanii.

- Unikatowy identyfikator – możesz użyć tych pól do tworzenia pól biznesowych, takich jak identyfikator klienta, identyfikator konta itp.
- Pole wspólne – możesz użyć tych pól do tworzenia pól biznesowych, takich jak kwoty, liczba dni itp.

Na przykład identyfikator klienta może być dziedziną biznesową w kampaniach, dla której grupowanie w raportach jest konieczne. Identyfikator klienta może być pierwszym polem działalności w kampanii A, szóstym w kampanii B i dziesiątym w kampanii C. Jeśli to pole biznesowe zostanie utworzone jako pole unikatowego identyfikatora, możliwe będzie grupowanie danych z tych pól.

Aby utworzyć parametr biznesowy:

1. Włącz unikatowy **identyfikator 1** i kliknij **przycisk OK** w oknie podręcznym potwierdzenia.

   Uwaga: Po zapisaniu i włączeniu tego unikalnego identyfikatora 1 wszystkie unikalne identyfikatory skonfigurowane dla różnych kamer są zastępowane tą wartością.
   Musisz włączyć pliki sekwencyjnie. Nie można włączyć unikatowego identyfikatora 2 przed włączeniem unikatowego identyfikatora 1. Ta sama reguła dotyczy również pól wspólnych.
2. Wprowadź unikatowy **identyfikator 1**.
3. Wykonaj kroki od 1 do 2 dla **unikatowego identyfikatora 2** i **unikatowego identyfikatora 3**.
4. Włącz **wspólne pole 1** i wprowadź nazwę pola.
5. Wybierz typ **danych z Ciąg , Liczba i**Zmiennoprzecinkowy **.**
6. Wykonaj kroki od 4 do 5 dla **pola wspólnego 2**.
7. Kliknij przycisk **Zapisz**.

   Uwaga: Po włączeniu i zapisaniu globalnych parametrów biznesowych nie można wprowadzać żadnych zmian ani usuwać tych parametrów. To działanie jest nieodwracalne.

Obszary działalności

1. Przejdź do **sekcji Pola** biznesowe i kliknij + **ADD**.
2. Wpisz **nazwę** firmy i typ danych. **Warto**

   zwrócić uwagę:
   a. Nazwa pola biznesowego nie powinna zaczynać się od znaku specjalnego lub numeru. Możesz użyć znaku specjalnego lub numeru pomiędzy nazwami pól biznesowych.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.
4. Kliknij Edytuj w obszarze **Akcje** Tab aby zaktualizować szczegóły, a następnie kliknij przycisk **Zapisz**.

Pola

Pole	Opis
Unikatowy identyfikator	Nazwa unikatowego identyfikatora. Pomaga w zapewnieniu unikalnej identyfikacji identycznych obszarów biznesowych w wielu kampaniach.
Wspólne pole	Identyczna nazwa pola biznesowego
Typ danych	Typ danych parametru biznesowego, taki jak • Liczba, dla danych liczbowych. • Zmiennoprzecinkowy dla liczb z wartościami dziesiętnymi. • DateTime, dla wartości reprezentujących datę i godzinę. W przypadku wybrania tego typu danych wybierz żądany format daty w polu

	Format, pole. • Ciąg dla danych alfanumerycznych zawierających dowolny znak.
Nazwa pola biznesowego	Nazwa obszaru działalności.

Stan wysokiej dostępności

Zapewnia widok stanu wysokiej dostępności dzierżawy.

Stan wysokiej dostępności pokazuje stan serwera, na którym działa rdzeń, i ostrzega o konieczności rozwiązania problemów z innym serwerem, który nie działa. Stan serwerów podstawowych i pomocniczych jest prezentowany jako:

- UP - Serwer jest uruchomiony i działa. Prezentowany jest w kolorze zielonym.
- STANDBY - Serwer jest w trybie czuwania i prezentowany w kolorze żółtym.
- DOWN - Serwer jest wyłączony i prezentowany w kolorze czerwonym.

Uwierzytelnianie tożsamości

Uwaga: Uwierzytelnianie tożsamości Tab jest widoczne w menu systemowym tylko wtedy, gdy konfiguracje zaplecza są aktywne.

Uwaga: Skontaktuj się z Cisco CSM, aby włączyć tę konfigurację.

Uwierzytelnianie tożsamości pomaga upewnić się, że przedsiębiorstwo komunikuje się z

właściwą osobą. Przykład:
Jeśli przedsiębiorstwo, np. bank, wymaga od klientów uwierzytelnienia procesu, Campaign Manager wysyła do kontaktów uwierzytelnienie przed połączeniem, prosząc klientów o zaplanowanie terminu połączenia. Jeśli klient odpowiedział w czasie progowym, klient jest wywoływany / nie wywoływany na podstawie jego odpowiedzi. W przypadku braku odpowiedzi ze strony klienta, aplikacja wybiera kontakt, POST czas progowy. Po pomyślnym uwierzytelnieniu przed połączeniem agent prosi klienta o przeprowadzenie uwierzytelniania tożsamości podczas połączenia przy użyciu widżetu Uwierzytelnianie tożsamości.

Użytkownik może utworzyć nową, zaktualizować lub usunąć nazwę uwierzytelniania tożsamości.

Tworzenie uwierzytelniania tożsamości

Aby dodać uwierzytelnianie tożsamości:

1. Kliknij + **Utwórz uwierzytelnianie** tożsamości.
2. Wprowadź **nazwę** i **opis** szablonu Uwierzytelnianie tożsamości.
3. Wybierz odpowiednie pola z listy **Dostępne pola** uwierzytelniania tożsamości i przejdź do **pola Oddzielne pola** uwierzytelniania tożsamości.
4. Kliknij przycisk **Dalej**.

Powiadomienie

1. Wybierz opcję **Powiadomienie** przed połączeniem, aby wstępnie zdefiniować czas oczekiwania lub wybierz **opcję Wprowadź ręcznie** , aby ją ustawić.
2. Wprowadź wiadomość **powiadamiającą** przed połączeniem, która jest dostarczana jako powiadomienie przed połączeniem.
3. Wybierz opcję **Odbierz połączenie od razu**, **Zaplanuj oddzwonienie** i **Odrzuć połączenie**. Te opcje są dostępne dla klienta do wybrania dla połączenia uwierzytelniania tożsamości. Wybierz co najmniej jedną z opcji innych niż **Odrzuć połączenie**. Jeśli **wybrana jest opcja Odrzuć połączenie** , wybierz jedną z dwóch pozostałych opcji.
4. **Wprowadź powiadomienie** o dyżurze, które jest dostarczane do klienta podczas połączenia uwierzytelniającego.
5. Użyj paska slajdu lub ręcznie wprowadź liczbę **ponownych prób w celu zmiany harmonogramu** połączenia uwierzytelniającego tożsamość.
6. Kliknij **przycisk ZAPISZ.**

Aktualizacja uwierzytelniania tożsamości

1. Wybierz nazwę uwierzytelniania tożsamości i kliknij przycisk **Edytuj** w obszarze **Akcja** Tab.
2. Zaktualizuj odpowiednie szczegóły i kliknij **ZAPISZ.**

Usuwanie uwierzytelniania tożsamości

1. Wybierz nazwę narzędzia Uwierzytelnianie tożsamości i kliknij przycisk **Usuń** w obszarze akcji.
2. Kliknij **przycisk OK** w wyskakującym oknie potwierdzenia.

Pola

Pola	Opis
Nazwa	Nazwa szablonu uwierzytelniania tożsamości
Opis	Opis odpowiedniego szablonu uwierzytelniania tożsamości
Powiadomienie przed połączeniem	Wstępnie zdefiniowany czas oczekiwania
Powiadomienie przed połączeniem	Wiadomość dostarczana jako powiadomienie przed połączeniem
Działanie w związku z powiadomieniem	Umożliwia klientowi wybranie połączenia z uwierzytelnianiem tożsamości, na przykład Natychmiastowe odebranie połączenia, Zaplanowanie połączenia zwrotnego i Odrzuć połączenie
Powiadomienie o dyżurze	Wiadomość, która ma zostać dostarczona klientowi podczas rozmowy uwierzytelniającej
Ponowna próba dla Zmień harmonogram	Umożliwia wprowadzenie liczby ponownych prób zmiany harmonogramu połączenia uwierzytelniania tożsamości. Przejdź do przycisków + i -, aby zmienić liczbę. Ta funkcja umożliwia klientowi zmianę terminu połączenia przez wybranie późniejszego okresu, zgodnie z konfiguracją w temacie Uwierzytelnianie tożsamości talerz. W ten sposób nowe powiadomienie przed połączeniem jest wysyłane do klienta w wybranym czasie. Klient może teraz ponownie ustalić godzinę połączenia lub ponownie go przełożyć. Ten proces reschedulingu można wykonać tyle razy, ile opisano w polu Ponownych prób dla ponownego harmonogramu. Przekroczenie tego limitu powoduje anulowanie procesu uwierzytelniania tożsamości.
Czynność	Umożliwia edycję i usuwanie uwierzytelniania tożsamości

Kampania eksportowa lub importowa

Umożliwia eksport i import konfiguracji kampanii. Ten proces obejmuje tylko stronę Kampania, Konfiguracja systemu i stronę Strategia kontaktów dla danej kampanii.

Profili zgodności nie można importować ani eksportować. Użytkownicy mogą importować i eksportować wszystkie tryby i strategie kontaktów. Strefy czasowe wybrane w kampaniach są automatycznie włączane w środowisku importowania.

Uwaga: jeśli użytkownik zaimportuje kampanię, należy ją ponownie edytować i zapisać, aby kontynuować.

Kwestie do rozważenia

Podczas importowania / eksportowania kampanii zanotuj następujące informacje:

- Informacje o ustawieniach kanału są uwzględniane w procesie eksportowania i importowania, z wyjątkiem formularzy kampanii, skryptów i przewodników telefonicznych.
- *Informacje TimeZone Use Type* i *TimeZoneRunTime* są zawarte w operacjach importu/eksportu. Jeśli kampania zostanie zaimportowana do wersji 4.2.1.2501 z poprzedniej wersji, nie można zaimportować szczegółów TimeZoneRunTime. Użytkownicy muszą ręcznie wybrać strefę czasową do wykonania.
- Jeśli kampania zostanie zaimportowana do wersji 4.2.1.2501 z poprzedniej wersji, GreenZone zostanie aktywowana.
- Jeśli parametr TimeZoneRunType jest wcześniej ustawiony na *Odziedziczone* , po zaimportowaniu zmieni się na *Zastąp* i użytkownicy muszą ręcznie wybrać strefę czasową.
- Dane dotyczące trybów kampanii i stref czasowych nie są automatycznie aktualizowane podczas importu/eksportu. W przypadku każdej zaimportowanej kampanii użytkownicy muszą ją edytować i zapisać, aby zapewnić odzwierciedlenie zaktualizowanych danych.
- Informacje związane z serwerem zewnętrznym i krótki kod są zawarte w operacjach eksportu i importu. Jeśli jakakolwiek kampania zostanie zamapowana na serwer zewnętrzny dla wiadomości e-mail lub SMS, zostanie wyeksportowana wraz z kampanią i zaimportowana w ramach procesu.
- Profili zgodności nie można importować ani eksportować.
- Importowane są również następujące moduły, jeśli są mapowane na importowane kampanie: Wynik biznesowy, Święta, Profil, E-mail, SMS i Uwierzytelnianie tożsamości.
- Wszystkie tryby i strategie kontaktu można importować i eksportować.

Importowanie kampanii

1. **Wybierz przycisk opcji Importuj** i kliknij przycisk **Wybierz plik**.
2. Wybierz odpowiedni plik do zaimportowania i kliknij przycisk **Importuj**.

Eksportowanie kampanii

1. **Wybierz przycisk opcji Eksportuj** .
2. Wybierz odpowiednią kampanię do wyeksportowania i kliknij **Eksportuj**.

Pola

Pole Import i eksport obejmuje następujące pola:

Pola	Opis
Kampania	Nazwa kampanii.

Grupa kampanii	Nazwa grupy kampanii.
Stan	Stan zaimportowanego kontaktu, jeśli import został zakończony lub oczekujący.
Przyczyna	Przyczyna: jeśli jakikolwiek zaimportowany kontakt nie powiódł się.
Eksportuj	
Kampania	Nazwa kampanii.
Grupa kampanii	Nazwa grupy kampanii.

Pole Konfiguracja kampanii i systemu zawiera następujące karty umożliwiające importowanie i eksportowanie:

Kampania

- Szczegóły kampanii
- Parametry biznesowe
- Konfiguracja AI
- CSS
- Harmonogram
- Edytor szablonów wiadomości e-mail
- SMS Edytor szablonów
- Inna konfiguracja

Konfiguracja systemu

- Tryby
- Wynik biznesowy
- Święta
- Profil
- Adres e-mail
- SMS
- Uwierzytelnianie tożsamości

Kategoria kampanii

Kategorie pomagają w grupowaniu kampanii według wspólnego celu. Za pomocą kategorii kampanii można stosować warunki, takie jak DNC, NDNC itd.

Tworzenie kategorii kampanii

Aby utworzyć kampanię:

1. Przejdź do **sekcji Kategoria** kampanii i kliknij + **Dodaj kategorię** kampanii.
2. **Wpisz nazwę** kategorii kampanii i opis kategorii kampanii.
3. Wprowadź identyfikator grupy Anuluj subskrypcję, jeśli użytkownik używa serwera siatki wysyłania do wysyłania i odbierania wiadomości e-mail. Jeśli identyfikator anulowania subskrypcji nie zostanie podany, system przypisze wartość "0" (zero) jako wartość pola.
4. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Aktualizowanie kategorii kampanii

1. Wybierz kategorię kampanii i kliknij Edytuj w sekcji **Akcja** Tab.
2. Zaktualizuj parametry i kliknij **przycisk Zapisz**.

Usuwanie kategorii kampanii

1. Wybierz kategorię kampanii i kliknij **Usuń** w sekcji **Akcja** Tab.
2. Kliknij **przycisk OK** w wyskakującym oknie potwierdzenia.

   Uwaga: kategorii kampanii nie można usunąć, o ile jest ona powiązana z co najmniej jedną kampanią.

Pola

Poniżej wymieniono pola używane w kategorii kampanii:

Pola	Opis
Nazwa kategorii kampanii	Nazwa kategorii kampanii. Kategoria kampanii to grupa kamer.
Opis kategorii kampanii	Opis kategorii kampanii
Czynność	Umożliwia użytkownikowi edycję i usuwanie kategorii cam-paign
Anuluj subskrypcję GroupID (Identyfikator grupy Anuluj subskrypcję)	W przypadku korzystania z serwera SendGrid do wysyłania i odbierania wiadomości e-mail wprowadź odpowiedni identyfikator anulowania subskrypcji, utworzony w SendGrid. Jeśli identyfikator Unsubscribe ID nie zostanie podany, system przypisze wartość

	"0" (zero) jako wartość pola.

Konfiguracja dostawcy CPaaS

Uwaga: obecnie ta funkcja nie jest obsługiwana w Webex Contact Center.

Campaign Manager obsługuje kampanie IVR (bez agentów) przy użyciu zewnętrznych dostawców usług CPaas. Użytkownik może skonfigurować poświadczenia dostępu dostawcy usług.

Konfiguracja programu Twilio Flex

Aby skonfigurować nowego dostawcę CPaaS jako Twilio Flex:

1. Kliknij Dodaj **CPaaS**.
2. **Wprowadź nazwę** dostawcy i wybierz **dostawcę** z listy rozwijanej jako **Twilio**.
3. Wprowadź **nazwę** aplikacji. Jest to nazwa aplikacji Twilio Flex, której aplikacja używa do nawiązywania połączeń.
4. Wprowadź tajny **klucz** aplikacji dostarczony przez dostawcę CPaaS, aby uzyskać dostęp do CPaaS API. Klucz prywatny jest generowany, gdy użytkownik tworzy aplikację w Twilio Flex.
5. **Wprowadź token** aplikacji do uwierzytelniania użytkownika.
6. Kliknij przycisk **Zapisz**.

   Uwaga: ten skonfigurowany adres URL jest wypełniany w edytorze szablonów IVR dla kampanii IVR.

Konfigurowanie aplikacji Nexmo

Aby skonfigurować nowego dostawcę CPaas jako Nexmo:

1. Kliknij Dodaj **CPaaS**.
2. **Wprowadź nazwę** dostawcy i wybierz **dostawcę** z listy rozwijanej jako **Nexmo**.
3. Wprowadź **identyfikator** aplikacji.
4. Kliknij opcję **PrivateKey (Klucz** prywatny) i wybierz klucz prywatny.
5. **Wprowadź** API, aby uzyskać dostęp do API Nexmo.
6. Wprowadź tajny **klucz** podany w celu uzyskania dostępu do Nexmo API. Klucz prywatny jest generowany podczas tworzenia aplikacji w Nexmo.
7. **Wybierz numer Nexmo** , który chcesz ustawić jako **identyfikator** rozmówcy wychodzącego dla połączeń wychodzących z kampanii głosowych.
8. Kliknij Pobierz **numery** Nexmo. Użytkownik może użyć tych numerów, by ustawić je jako identyfikator dzwoniącego w kampaniach głosowych.

9. Kliknij przycisk **Zapisz**.

   Uwaga: ten skonfigurowany URL jest wypełniany w edytorze szablonów IVR dla kampanii IVR.

Aktualizacja konfiguracji CPaaS

1. Wybierz nazwę CPaaS i kliknij przycisk **Edytuj**.
2. Zaktualizuj odpowiednie parametry i kliknij przycisk **Zapisz**.

Usuwanie konfiguracji CPaaS

1. Wybierz nazwę CPaaS i kliknij przycisk **Usuń**.
2. Kliknij **przycisk OK** w oknie podręcznym potwierdź.

Pola

Pole	Opis
Nazwa	Nazwa dostawcy usług CPaaS skonfigurowanego do obsługi kampanii IVR
Dostawca platformy	Dostawca dostawcy usług CPaaS
Aplikacja	Nazwa dostawcy CPaaS, którego Campaign Manager używa do obsługi kampanii IVR
Czynności	Umożliwia edycję i usuwanie konfiguracji CPaaS
Nazwa aplikacji	Nazwa aplikacji Twilio jest używana do wykonywania połączeń. Aby wygenerować nazwę aplikacji, zaloguj się na swoje konto Twilio Flex i utwórz aplikację. Po pomyślnym utworzeniu nazwa aplikacji jest dostępna.
Tajny klucz aplikacji	Tajny klucz dostarczony przez dostawcę CPaaS w celu uzyskania dostępu do CPaaS API. Klucz prywatny jest generowany podczas tworzenia aplikacji w programie Twilio Flex. Pobierz klucz prywatny i zapisz go na lokalnym serwerze. Ten klucz prywatny służy do autoryzowania połączeń Twilio Flex.
Token aplikacji	Token aplikacji do uwierzytelniania użytkownika. Z aplikacji Twilio Flex można wygenerować token dla określonej nazwy aplikacji i tajnej kombinacji kluczy. Wprowadź ten klucz tokenu tutaj.
Identyfikator aplikacji	Identyfikator aplikacji Nexmo używany do wykonywania połączeń. Aby wygenerować identyfikator aplikacji, zaloguj się na swoje konto Nexmo i utwórz aplikację. Po pomyślnym utworzeniu identyfikator aplikacji jest dostępny.
Klucz prywatny	Umożliwia wybór klucza prywatnego aplikacji

Pole	Opis
Klucz API	API umożliwiający dostęp do API
Tajny klucz	Klucz podany w celu uzyskania dostępu do API. Klucz prywatny jest generowany, gdy użytkownik tworzy aplikację. Pobierz klucz prywatny i zapisz go na lokalnym serwerze. Ten klucz prywatny służy do autoryzowania połączeń.
Zdobądź numery Nexmo	Umożliwia użycie numerów do ustawienia jako identyfikatora dzwoniącego w kampaniach głosowych
Identyfikator rozmówcy wychodzącego	Numer do ustawienia jako identyfikator dzwoniącego wychodzącego dla połączeń wychodzących z kamery głosowej

API

Funkcja API Keys ułatwia aplikacji innej firmy bezpieczny dostęp do usług Campaign Managera. Uwierzytelnianie podstawowe umożliwia dostęp do usługi sieci Web i serwera Websocket.

Utwórz API

1. Przejdź do **API** i kliknij **przycisk Utwórz**.
2. Wprowadź **nazwę** i opis klucza API.
3. Klucz API jest generowany i wypełniany w polu Klucz # API. Skopiuj klucz do pliku.
4. Tajny **klucz** jest generowany i wypełniany w **polu Tajny klucz**. Skopiuj klucz do pliku.

   Uwaga: Tajny klucz jest widoczny dla użytkowników tylko podczas tworzenia kluczy API. Po zapisaniu pary klucza API i klucza tajnego wartość klucza nie jest widoczna.
5. Kliknij **przycisk Prześlij** , aby zakończyć.

Korzystanie z API

Utworzonego klucza API można użyć jako poświadczeń w celu uzyskania dostępu do usługi sieci Web i usługi Websocket.

Serwis internetowy

Wyślij klucz API jako nagłówek za pośrednictwem protokołu uwierzytelniania podstawowego z szyfrowaniem Base64. Zaszyfruj klucz API.

```
Autoryzacja:Podstawowe (szyfrowanie Base64) (apikey:secretkey)
```

Przykład:

Autoryzacja: Basic MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy

Po pomyślnym nawiązaniu połączenia klient otrzymuje odpowiedzi.

Łączność Websocket

Uzyskaj dostęp do Websocket z uwierzytelnianiem:

wss://<user>:base64(apikey:secretkey)@<Websocket URL>:P ortNumber/AEDataTransmitter?name=<użytkownik>

Przykład:

wss://A-gent1
:MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy@dev.aecde-vops.com:4747/AEDataTransmitter?name=Agent1

gdzie:
ApiKey - Wygenerowany klucz API SecretKey
- Wygenerowany tajny klucz.
Zakoduj parę API Key - SecretKey za pomocą narzędzia kodowania Base64 i użyj zakodowanego wyniku w żądaniu.
Websocket URL - Jest to adres URL Websocket i port, różni się dla każdego użytkownika.
Użytkownik — nazwa klienta żądającego dostępu do serwera Websocket.

Po pomyślnym nawiązaniu połączenia klient otrzymuje odpowiedzi.

Usuń API

1. Wybierz klucz API i kliknij przycisk **Usuń**.
2. Kliknij **przycisk OK** w wyskakującym oknie potwierdzenia.

Pola

Pole	Opis
Nazwa	Nazwa przypisana do klucza API
Klucz API	API Klucz wygenerowany przez aplikację

Pole	Opis
Data utworzenia	Data i godzina wygenerowania klucza API
Usuń	Umożliwia usunięcie klucza API
Tajny klucz	Wyświetla klucz tajny. Użytkownik musi skopiować klucz.
Websocket URL	Jest to adres URL Websocket i port, różni się dla każdego użytkownika.
Dane	Nazwa klienta żądającego dostępu do serwera Websocket.

Konstruktor warunków zgodności

Uwaga: Skontaktuj się z Cisco CSM, aby włączyć tę konfigurację.

Funkcja Konstruktor warunków zgodności (CCB) umożliwia tworzenie wielu grup zgodności, uporządkowanych na podstawie stanów geograficznych lub grup stanów. Te zasady zgodności mogą być stosowane w ramach grup prawa stanowego, które są mapowane na poszczególne kampanie. Organizacja może utworzyć dowolną liczbę grup zgodności ustawowej. Warunki zgodności obowiązują w momencie dostarczenia kontaktów w celu wybrania numeru.

Użycie CCB

CCB umożliwia wykonanie następujących czynności:

- Kontroluj, kiedy reguła ma być wykonywana dla kanałów i trybów.
- Stosuj reguły w bieżących dniach lub godzinach.
- Utwórz reguły dotyczące liczby prób (na przykład trzy próby w ciągu dwóch dni, pięć prób w ciągu pięciu dni itp.)
- Utwórz reguły dla pierwszej lub ostatniej próby, sprawdzając wynik lub czas próby.
- Sprawdź, czy skonfigurowano różne typy prób.
- Użyj trzech unikatowych identyfikatorów i numeru telefonu, aby śledzić próby.
- W regułach wybierania numerów użyj dwóch pól biznesowych na poziomie systemu.
- Sprawdź, czy nie ma zgody lub jej braku.
- Skonfiguruj typ interakcji - głos, poczta głosowa, e-mail itp. W poczcie głosowej można skonfigurować opcje Bez wiadomości, Ograniczone lub Bez ograniczeń).
    - Ograniczona poczta głosowa to taka, w której dzwoniący pozostawia tylko identyfikację dzwoniącego, a nie jakiekolwiek inne informacje, takie jak cel połączenia itp.
    - Nieograniczona poczta głosowa to taka, w której dzwoniący może również zostawić dodatkowe informacje.

- Użyj operatorów, takich jak +, >, < itd.
- Steruj logiką zmiany harmonogramu automatycznie, ręcznie, a nawet zamknij kontakt.

Grupy CCB

Przejdź do kreatora warunków zgodności > CCB.

Lewy panel wyświetla wszystkie skonfigurowane grupy CCB, a prawy panel pokazuje warunki. Możesz skopiować kon- sydition i replikować w innej grupie CCB i usunąć grupę CCB.

Prawy panel pokazuje warunki skonfigurowane dla określonego CCB. Możesz rozwinąć, aby zobaczyć warunki określone dla tej reguły. Możesz także użyć przycisku Dodaj regułę, aby dodać regułę. Paleta przycisków Czynności zawiera elementy, których można użyć do edycji, skopiowania lub usunięcia reguły skonfigurowanej dla tego elementu grupy CCB.

Dodawanie grupy CCB

Aby dodać grupę CCB:

1. Kliknij przycisk **Dodaj nowy**.
2. **Wprowadź nazwę** zgodności.
3. **Wybierz Typ** grupy zgodności w opcjach **Stan** lub **Kampania** .
4. Wprowadź nazwę **reguły**.
5. Wybierz kanały , na których ta reguła jest wykonywana. Wszystkie kanały skonfigurowane dla tej instancji aplikacji zostaną wyświetlone do wyboru. Możesz wybrać jeden, wiele lub wszystkie kanały.
6. Wybierz tryby , w których ta reguła jest wykonywana. Wszystkie tryby skonfigurowane dla tej instancji aplikacji są wyświetlane do wyboru. Można wybrać jeden, wiele lub wszystkie tryby.
7. Wprowadź numer dla **Kroczące** i wybierz **Dni** lub **Godziny** z następnej listy rozwijanej. Oznacza to, że reguła ogranicza liczbę prób w każdym bieżącym dniu/godzinie. Jeśli na przykład jako dni bieżące zostaną ustawione jako liczbę dni bieżących, aplikacja ograniczy wybieranie numeru do liczby prób w ciągu 7 dni bieżących. Spowoduje to ustawienie reguły nawiązywania połączeń. Kolejne kroki określają warunki, które są stosowane podczas nawiązywania połączenia.
8. Wybierz grupę prawa stanowego **, jeśli jako typ** grupy zgodności wybrano **stan .** Wybierz grupę **kampanii z** listy Kampania **i** kategoria, **jeśli jako Typ** grupy zgodności wybierzesz **Kampania .**
9. Wybierz unikatowy **identyfikator** z listy rozwijanej. Tutaj znajdują się wszystkie utworzone unikatowe identyfikatory. Zobacz Globalne parametry biznesowe, aby uzyskać szczegółowe informacje na temat tworzenia unikalnego identyfikatora.
10. Wybierz prawidłowy **tryb** z listy rozwijanej. Wszystkie tryby stworzone dla wybranego kanału

są lis- ted. Można wybrać jeden, wiele lub wszystkie tryby.

11. Wybierz Typ czeku z listy rozwijanej. Dostępne opcje to Próby, Pierwsza próba lub Ostatnia próba.

12. Jeśli wybrany typ testu to **Próby**, wykonaj następujące czynności:
    a. Wybierz grupę wyników zgodności z **listy rozwijanej Sprawdź dla** . Ta lista zawiera wszystkie grupy wyników zgodności utworzone dla CCB.
    b. **Wybierz operator** spośród następujących opcji: jest dokładnie równe, jest mniejsze niż lub równe, jest większe niż, jest większe niż lub równe lub nie jest równe.
    c. Wprowadź **wartość** , którą aplikacja musi sprawdzić.
13. Jeśli wybrany typ testu to **Pierwsze próby** lub **Ostatnie próby**, wykonaj następujące czynności:
    a. Wybierz **opcję Czas** lub **Wynik** z **listy rozwijanej Sprawdź dla** . Ta lista zawiera wszystkie Grupy Wyników Zgodności utworzone dla CCB.
    b. **Wybierz operator** spośród następujących opcji: jest dokładnie równe, jest mniejsze niż lub równe, jest większe niż, jest większe niż lub równe lub nie jest równe.
    c. **Wprowadź czas** lub wybierz **grupę** wyników CCB w **polu Wartość** .
14. Jeśli powyższy warunek nie jest spełniony, wybierz opcję z listy rozwijanej Wybierz działanie. Na liście znajdują się następujące akcje:
    a. Zamknij kontakt — powoduje zamknięcie kontaktu. Nie są podejmowane żadne dalsze próby wybrania numeru.
    b. Zaplanuj ponownie — aplikacja zmienia harmonogram kontaktu. Wypełnij pola Dni, Godziny i Minuty, aby ponownie zaplanować kontakt.
    c. Automatyczny harmonogram - Aplikacja automatycznie zmienia harmonogram, aby wybrać numer zgodnie z automatycznym, jeśli pozostały próby i w czasie dozwolonym przez prawo. Funkcja automatycznego res-chedule zastępuje strategię kontaktów i szuka najwcześniejszego dostępnego czasu połączenia.
15. Kliknij **przycisk ZAPISZ.** Te reguły są teraz stosowane w momencie wybierania numeru.

Dodaj więcej warunków

1. Możesz również dodać więcej warunków w oparciu o różne inne geograficzne przepisy ustawowe. Na przykład niektóre stany określiłyby warunki połączeń oparte na czasie - N liczba prób, jeśli zaległa kwota jest należna za więcej niż X dni lub nieograniczoną liczbę prób, jeśli kwota zaległa jest należna w czasie krótszym niż X dni.
2. Kliknij przycisk **Dodaj** w konstruktorze warunków. Spowoduje to otwarcie listy rozwijanej z opcjami Próby, Pola i Zgoda.
3. Operator **AND** zostanie aktywowany automatycznie.
4. Jeśli wybrany typ testu to Próby, wykonaj kroki od 10 do 13.
5. W przypadku wybrania opcji **Zgoda**, wykonaj następujące czynności:
    a. Wybierz unikatowy **identyfikator** z listy rozwijanej. Dostępne opcje obejmują CustomerID, OrderID, Deliv- eryID i ModeValue. Służy do filtrowania zgody na podstawie wartości trybu lub wybranego unikatowego identyfikatora.

b. Wybierz Zgoda **lub Brak zgody** z listy rozwijanej. Określa to, czy reguła ma być stosowana do kontaktu PEWC, czy do kontaktu innego niż PEWC.

c. Operator jest wstępnie wybrany jako **dokładnie równy**.

d. Wprowadź **wartość** pola. Wybierz opcję **Tak** lub **Nie**.

6. Wykonaj kroki od 12 do 13.

Dodawanie grupy wyników zgodności

Przejdź do CCB > **Grupy wyników** zgodnościTab aby dodać grupy wyników dla konstruktora warunków zgodności.

1. Kliknij przycisk **Dodaj nowy**.
2. **W sekcji Dostępne wyniki** wszystkie wyniki **telefoniczne i** biznesowe są wymienione według kategorii.
3. W przypadku **wyników telefonicznych** rozwiń każdy tryb, aby wyświetlić listę wyników w trybie.
4. W obszarze **Wyniki** biznesowe rozwiń grupy wyników, aby wyświetlić listę wyników.
5. Wybierz jeden, wiele lub wszystkie wyniki z lewego okienka i użyj **przycisków >lub >>,** aby przenieść je do sekcji Wybrane wyniki.
6. Kliknij przycisk **Zapisz** , aby zakończyć.
7. Aby usunąć zaznaczenie dowolnego wyniku, otwórz grupę w trybie edycji i za pomocą **przycisków <** lub **<<** przenieś jeden, wiele lub wszystkie wyniki poza grupę.

Dodawanie ustawień zgodności

Przejdź do CCB > **Compliance Settings** Tab aby skonfigurować ustawienia zgodności dla połączeń oddzwaniania i AEM.

1. **W sekcji Ustawienia** zgodności można wykonać następujące czynności:
2. TURN Loguj **połączenia** zwrotne włącza **się** , aby zarówno połączenia z KBC, jak i PCB były traktowane jako próby zgodności, gdy kontakty są dostarczane do wybierania numeru.
3. TURN **Opcja Rejestruj połączenia** AEM włącza się , aby traktować połączenia AEM jako próby zgodności, gdy kontakty są dostarczane do wybierania numeru.

Ochrona danych osobowych

Ochrona osobistych informacji tożsamości (PII) umożliwia ochronę informacji specyficznych dla klienta. Możesz ukryć informacje specyficzne dla klienta, takie jak imię i nazwisko, adres, adres e-mail, numer telefonu i tak dalej.

Można ukryć wartości następujących pól:

- Unikatowy identyfikator — wyświetla wszystkie unikatowe identyfikatory.
- Pole biznesowe — zawiera listę wszystkich parametrów firmy globalnej.
- Tryby — lista wszystkich zdefiniowanych trybów.

Unikatowy identyfikator

Wykonaj następujące czynności:

1. Przejdź do **opcji Unikatowy identyfikator**.
2. Wybierz odpowiednie pola i włącz **Widok** maski, aby ukryć wartość pola. Jeśli włączysz **widok** maski, **eksport** maski zostanie automatycznie włączony. **Eksport** maski ukrywa wartość podczas eksportowania raportu.
3. Jeśli **widok** maski nie jest włączony, nie można włączyć **eksportu maski**.

Obszary działalności

Wykonaj następujące czynności:

1. Przejdź do **obszaru Pola** biznesowe, aby wyświetlić globalne parametry biznesowe.
2. Wybierz odpowiednie pola i włącz **Widok** maski, aby ukryć wartość pola. Jeśli włączysz **widok** maski, **eksport** maski zostanie automatycznie włączony. **Eksport** maski ukrywa wartość podczas eksportowania raportu.
3. Jeśli **widok** maski nie jest włączony, nie można włączyć **eksportu** maski.

Tryby

Wykonaj następujące czynności:

1. Przejdź do **sekcji Tryby** , aby wyświetlić tryby.
2. Wybierz odpowiednie pola i włącz **Widok** maski, aby ukryć wartość trybu. Jeśli włączysz **widok** maski, **eksport** maski zostanie automatycznie włączony. **Eksport** maski ukrywa wartość podczas eksportowania raportu.
3. Jeśli **widok** maski nie jest włączony, nie można włączyć **eksportu** maski.

Webex Contact Center Dialer

Użyj opcji Konfiguracja Dialera, by skonfigurować Webex Contact Center Dialer do współpracy z Campaign Managerem.

1. Przejdź do strony Konfiguracja programu wybierającego **i kliknij** przycisk Dodaj **.**
2. Wprowadź nazwę programu wybierającego dla tego dialera.
3. Wprowadź opis programu wybierającego.
4. Wprowadź identyfikator organizacji. Jest to unikatowy identyfikator wygenerowany przez Cisco dla dialera Webex Contact Center.
5. **Wpisz adres URL** administratora. Jest to podstawowy adres URL administracyjnych interfejsów API podany przez Cisco. Ułatwia to użytkownikom synchronizowanie zespołów, agentów i innych encji z aplikacją Campaign Manager.
6. Wprowadź **adres URL programu wybierającego.** Jest to podstawowy adres URL interfejsów API dialera, podany przez Cisco do rozpoczynania lub zatrzymywania kampanii progresywnych.
7. Wprowadź **adres URL DAL.** Jest to podstawowy adres URL interfejsów API warstwy danych, podany przez Cisco, aby uzyskać dyspozycję kontaktów.
8. Kliknij przycisk **Zapisz**. Przejdź do strony Lista wybierania — program wybierający jest teraz na liście. Kliknij przycisk Edytuj w panelu Operacje.
9. **Wyświetlone są wszystkie wyniki** telefoniczne i mapowane na wyniki programu wybierającego utworzone w Webex Contact Center. Jeśli chcesz zmapować wyniki biznesowe (utworzone w dniu Webex Contact Center, specyficzne dla dzierżawy) na te wyniki wybierania, kliknij przycisk Edytuj dla określonego wyniku. Wybierz wynik biznesowy.

   Uwaga: Każda zmiana ustawień programu wybierającego wymaga ponownej synchronizacji w celu pobrania wszystkich wyników w programie Webex Contact Center Dialer.

   Uwaga: Jeśli punkt końcowy Cisco nie działa lub token wygaśnie, próba mapowania wyniku zajętości na stronie telefonii kończy się błędem. Aplikacja wyświetli komunikat informujący, że operacja nie powiodła się, a stan synchronizacji programu wybierającego zostanie zaktualizowany do Niepowodzenie. Aby rozwiązać ten problem, użytkownik musi ręcznie wykonać "Zapisz i synchronizuj", aby przywrócić funkcjonalność.
10. Przejdź do Harmonogramu Tab, aby skonfigurować automatyczną synchronizację dla programu wybierającego. Informacje na temat programu wybierającego, takiego jak Global Business Fields, są automatycznie synchronizowane z aplikacją Campaign Manager na podstawie ustawień.
11. Aby zsynchronizować informacje, TURN na przełączniku Automatyczna synchronizacja.
12. Wybierz częstotliwość spośród następujących opcji:
    a. Harmonogram – wybierz czas wyzwalania (w czasie UTC), aby synchronizować dialer z aplikacją Campaign Managera codziennie o zaplanowanej godzinie.

b. Interwał — wybierz tę opcję, aby skonfigurować interwał synchronizacji w minutach. Można wybrać interwał (od 15 minut do 480 minut). Synchronizacja odbywa się w zaplanowanych odstępach czasu. Jeśli na przykład interwał zostanie ustawiony na 60 minut, synchronizacja odbywa się co godzinę.

13. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Strategia kontaktu

Strategia kontaktu odnosi się do podejścia do skutecznego angażowania klientów za pośrednictwem wielu kanałów lub wielu numerów. Obejmuje to stworzenie ram do wykorzystania w kampanii dla sekwencji liczb lub kanałów, określenie dozwolonych ponownych prób, dostosowanie czasu wywoływania dla każdego numeru i kanału oraz zdefiniowanie strategii zmiany harmonogramu dla każdego wyniku próby.

Kliknij opcję **Strategia** kontaktów w menu nawigacyjnym po lewej stronie, aby

otworzyć stronę Strategia kontaktu. W siatce dostępne strategie kontaktu są

wymienione wraz z odpowiednimi szczegółami.

Pola	**Opis**
Nazwa	Nazwa strategii kontaktu.
Typ strategii	Typ strategii kontaktu. • Prosty • Zaawans • Zaawansowane (zastąpione)
Opis	Opis strategii kontaktu.
Tryby	Tryby strategii kontaktu. Kliknij tutaj , aby uzyskać szczegółowe informacje, aby w razie potrzeby dodać więcej trybów.
Czynności	Działania, które należy podjąć. Aby dowiedzieć się więcej, kliknij tutaj.

DODAWANIE TRYBY

Na siatce przedstawiającej strategie kontaktów kliknij **listę rozwijaną Tryby** , aby wyświetlić wszystkie tryby przypisane do tej strategii kontaktu.

1. W rozwiniętym **oknie Tryby** strategii kontaktów możesz wykonać następujące czynności.
2. Kliknij **DODAJ TRYBY** i skonfiguruj strategię kontaktów. Postępuj zgodnie z instrukcjami podanymi w sekcji Tryby .
3. Użyj przycisku przełącznika **ON / OFF** , aby pomyślnie włączyć / wyłączyć tryby.

Uwaga: Ta funkcja jest dostępna tylko dla **prostej strategii** , a nie dla **zaawansowanych** .

4. Kliknij przycisk Edytuj **,** aby zmodyfikować stronę strategii kontaktu.
5. Po kliknięciu **przycisku Kopiuj** zostaną wyświetlone dostępne nieużywane tryby - tryby głosowe dla kamer głosowych, tryby SMS dla kampanii SMS, tryby e-mail dla kampanii e-mail i tryby niestandardowe dla kampanii niestandardowych. Możesz dodać wymagany tryb z listy rozwijanej i kliknąć **Zapisz**.
6. Kliknij przycisk **Usuń** , aby usunąć wymagany tryb.

Czynności

W **kolumnie Działania** dotyczące strategii kontaktów są wyświetlane dwa przyciski:

a. **Kopiuj** — ten przycisk służy do kopiowania całej strategii kontaktu, w tym zmapowanych trybów i skonfigurowanych wyników telefonii.
b. **Usuń** — użyj tego przycisku, aby usunąć strategię kontaktu.

   Uwaga: Jeśli zmapowano jakiekolwiek tryby skojarzone z tą strategią kontaktów lub zmapowano tę strategię kontaktu na dowolną kampanię, nie można usunąć tej strategii kontaktów.

Strategia kontaktu - Rodzaje

Aplikacja obsługuje trzy typy strategii kontaktu:

Prosta strategia: Prosta strategia jest łatwo konfigurowalna. Ta strategia pozwala skonfigurować tryby do wypróbowania pojedynczo w kolejności sekwencyjnej na podstawie wagi. Cykl powtarza się do momentu zakończenia skonfigurowanej liczby cykli.

Zaawansowana strategia: Zaawansowana strategia umożliwia definiowanie złożonych reguł ponawiania prób.

Strategia oddzwaniania: Strategia oddzwaniania nie ma zastosowania w bieżącej wersji.

Tworzenie strategii kontaktu

Wykonaj czynności wymienione poniżej, aby utworzyć strategię kontaktów.

Dodawanie strategii kontaktów

1. Kliknij Dodaj **strategię** kontaktu, a pojawi się nazwa **strategii kontaktu** Tab.

Widget 1 - Nazwa strategii kontaktu

2. Wprowadź nazwę i opis strategii kontaktu.
3. Wybierz typ strategii kontaktu: **Prosta**, **Zaawansowana** lub **Oddzwoń**.

4. TURN Włącz **opcję Ogranicz wiele wiadomości e-mail i SMS** , jeśli chcesz kontrolować wysyłanie wielu wiadomości e-mail i wiadomości tekstowych do tego samego kontaktu.

   Uwaga: włączenie tego przełącznika oznacza, że aplikacja wysyła tylko jeden adres e-mail lub SMS do kontaktu w określonej kampanii.

5. Kliknij **przycisk Dalej** , aby przejść do widżetu **Wybierz tryb** .

Widget 2 - Wybierz tryb

1. Wybierz tryb z listy rozwijanej.

   Uwaga: Jeśli nie masz trybu, który odnosi się do tej strategii kontaktów, utwórz nowy tryb, klikając przycisk Dodaj.

2. Użyj wyskakującego **panelu czasu, aby wybrać zakres** czasu, aby ta strategia kontaktu działała.
3. Użyj suwaka, aby skonfigurować tryb ponownych **prób** dla tej strategii kontaktu.
4. TURN **włącz PEWC** , aby włączyć PEWC dla tej strategii kontaktu.

   PEWC lub Uprzednia wyraźna Pisemna Zgoda to zgodność upoważniająca telemarketerów do uzyskania uprzedniej wyraźnej pisemnej zgody strony wywoływanej na automatycznie wybierane lub nagrane połączenia telemarketingowe z numerami bezprzewodowymi i nagranymi połączeniami z stacjonarnymi numerami mieszkalnymi.

   Uwaga: aby dostarczyć kontakty, musisz TURN włączyć PEWC dla kampanii ADM.

5. Jeśli w obszarze **Nazwa strategii kontaktu zostanie włączona opcja** Zaawansowana **strategia kontaktu, zostanie wyświetlony przełącznik Ponów próbę**przejścia . TURN przełącznik **ON** , aby włączyć następujące pola przejścia dla tej strategii kontaktu.

   a. Użyj suwaka **Próby** przejścia, aby ustalić liczbę prób przejścia dla tej strategii kontaktu.

   b. Użyj suwaka **Czas trwania przejścia,** aby ustawić liczbę dni przejściowych dla tej strategii kontaktów.

6. W przypadku **opcji Zachowaj tryb Ponawia próbę podczas przełączania na przełącznik Oddzwoń** , możesz wykonać poniższe czynności.

   a. **W pozycji ON** pozostałe próby dla tego trybu są zachowywane, gdy kontakt przełączy się na strategię wywołania zwrotnego.

   b. **W pozycji OFF** liczba ponownych prób jest inicjowana do zera, gdy kontakt przełącza się na strategię oddzwaniania.

7. Kliknij przycisk **Poprzedni** , aby w dowolnym momencie przejść do poprzedniego ekranu.
8. Kliknij przycisk **Dalej** , aby przejść do widżetu Wyniki telefoniczne.

Widget 3 - Wyniki telefoniczne

Widżet **Wyniki** telefonii zawiera listę Wyniki. W tym miejscu można skonfigurować strategię kontaktu dla każdego wyniku wymienionego na siatce.

1. **Użyj pola** wyszukiwania, aby wyszukać dowolny konkretny wynik.
2. Kliknij pozycję **Wyniki** w wierszu nagłówka, aby posortować wyniki w porządku rosnącym lub malejącym.
3. Kliknij żądany wiersz, aby wprowadzić wymagane zmiany i zmodyfikować szczegóły. Wszystkie wiersze są ładowane z wartościami domyślnymi
4. W panelu numerów wybierz czas **ponownego zaplanowania (D:H:M)** dla połączenia, które ma zostać przełożone w związku z tym wynikiem.
5. Na panelu numerów wybierz opcję Maksymalna próba **ponowna** dla tego wyniku.

   Uwaga: Dotyczy to tylko **zaawansowanych** strategii kontaktów.
6. Z panelu numerów wybierz **Priorytet** dla tego wyniku. Aplikacja dostarcza kontakty do dialera w oparciu o wysoki priorytet.
7. Wybierz tryb **oddziału, alternatywny** tryb, aby skontaktować się z kontaktem.

   Uwaga: Dotyczy to tylko **zaawansowanych** strategii kontaktów.
8. **Zaznacz pole wyboru Zachowaj PCB** , jeśli ten sam agent obsługuje klienta podczas wywołania zwrotnego.

   Uwaga: Nie dotyczy to bieżącej wersji.
9. **Zaznacz pole wyboru Zamknij kontakt** , jeśli chcesz zamknąć kontakt na podstawie tego wyniku.
10. **Zaznacz pole wyboru Usuń tryb** , jeśli chcesz usunąć tryb dla kombinacji strategii kontaktu i wyniku.
11. Kliknij **przycisk POPRZEDNI,** aby w dowolnym momencie przejść do poprzedniego ekranu.
12. Kliknij **ZAPISZ I DODAJ KOLEJNY TRYB,** aby zapisać strategię kontaktów.
13. Kliknij **przycisk ZAPISZ** , aby zakończyć konfigurowanie strategii kontaktów.

Zarządzanie trybami

Tryb wskazuje różne kanały komunikacji, których można użyć do zainicjowania rozmowy. Typowe tryby używane w zaangażowaniu konwersacyjnym obejmują czat tekstowy i interakcje głosowe za pośrednictwem numeru klienta, poczty e-mail itp.

Trybami przypisanymi do strategii kontaktu można zarządzać, wyłączając wybrane tryby, zmieniając ponowne próby dozwolone dla trybu lub zmieniając czas wywoływania dla trybu.

Prosta strategia kontaktu

Odwzorowane tryby są wyświetlane w sposób pokazany poniżej.

Na powyższym ekranie Tryby można wykonywać następujące czynności:

1. Przeciągnij i upuść tryby, aby zmienić priorytet.
    a. **Włącz / wyłącz** tryby - kontakty nie są dostarczane do trybów wyłączonych. Jeśli rescheduler musi zmienić harmonogram kontaktu do trybu, który jest wyłączony, kontakt jest przekierowywany do następnego aktywnego trybu zgodnie z wyższym priorytetem.
    b. To włączanie / wyłączanie trybów podlega następującym warunkom:
        - Gdy tryb jest wyłączony, jest on dezaktywowany. Numery telefonów nie zostaną usunięte. Gdy tryb jest ponownie włączony, kontakty są wybierane na ten numer telefonu.
        - Wszystkie walidacje związane ze zgodnością są stosowane w momencie przesłania kontaktu. Stan trybu - ON lub OFF - nie jest brany pod uwagę.
        - Jeśli jest to ostatni tryb, cykl jest traktowany jako zakończony. Aplikacja kontynuuje wybieranie następnego cyklu.
2. **Tryby kopiowania / usuwania** .
3. Kliknij przycisk Edytuj obok trybu, który chcesz edytować. Aplikacja przeniesie Cię do Widget 2 - Wybierz opcję Kreator trybów. Można wykonać następujące czynności:
    a. Zmień okno wywoływania dla trybu-
        - Aby uzyskać prostą strategię, zmiana tego dla jednego trybu powoduje powtórzenie tych samych czasów dla innych trybów.
    b. Zwiększanie/zmniejszanie ponownych prób trybu — każda zmiana w jednym trybie jest replikowana we wszystkich trybach skonfigurowanych dla strategii kontaktu. Wpływa to również na sposób obsługi ponownych prób cyklu.
        - Na przykład w strategii Prosty kontakt istnieją trzy tryby (A, B i C), a liczba ponownych prób wynosi 1. Liczba skonfigurowanych cykli wynosi 2. Aplikacja wybiera WSZYSTKIE tryby raz, aby ukończyć pierwszy cykl. Następnie rozpoczyna się wybieranie drugiego cyklu. Zgodnie z ulepszoną strategią załóżmy, że użytkownik zwiększył liczbę ponownych prób trybu do 2 - oznacza to, że WSZYSTKIE tryby można wybrać dwukrotnie. Zgodnie z priorytetem, A jest wybierany dwa razy, B dwa razy, a C dwa razy, aby ukończyć jeden cykl. Jeśli skonfigurowane są dwa cykle, każdy tryb jest wybierany CZTERY razy zgodnie z priorytetem - dwa razy w każdym cyklu.
4. Kliknij przycisk **Zapisz** , aby zakończyć.

Zaawansowana strategia kontaktów

Odwzorowane tryby są wyświetlane w sposób

pokazany poniżej: Na **powyższym ekranie**

Tryby można:

1. Przeciągnij i upuść tryby, aby zmienić priorytet.
2. **Włącz / wyłącz** tryby - Włączenie lub wyłączenie trybu jest równoznaczne z nadpisaniem skonfigurowanej strategii taktu dla określonych trybów. Kontakty nie są dostarczane do trybów, które nie zostały zastąpione (czyli wyłączone). Kontakty są dostarczane tylko do trybów, które są aktywne, czyli zastąpione. Jeśli program do ponownego harmonogramu musi zmienić harmonogram kontaktu na tryb, który nie jest zastąpiony, czyli nieaktywny, kontakt zostanie wybrany z trybu najwyższego zastąpienia zgodnie z priorytetem.
3. **Tryby kopiowania / usuwania** .
4. Kliknij przycisk Edytuj obok trybu, który chcesz edytować. Aplikacja przeniesie Cię do **Widget 2 - Wybierz opcję Kreator trybów** . Można wykonać następujące czynności:
   a. Zmień okno wywoływania dla trybu.
   b. **Zwiększanie/zmniejszanie** ponownych prób trybu
   c. Kliknij przycisk **Zapisz** , aby zakończyć.

Licencja

Campaign Manager oferuje model subskrypcji licencji. Opłata licencyjna jest naliczana na podstawie maksymalnej liczby użytkowników, prób kontaktu lub minut wykorzystanych podczas logowania w cyklu rozliczeniowym. Licencja subskrypcyjna nie ma limitu zakupionej ilości, a opłaty za nadwyżkę są naliczane. Naliczanie opłat odbywa się z wcześniej uzgodnioną częstotliwością.

Licencja musi zostać odnowiona po wygaśnięciu w dniu podanym w pliku licencji. Jeśli licencja nie zostanie odnowiona po wygaśnięciu, administrator nie będzie mógł się zalogować. Jednak aplikacja nadal działa przez 12 godzin, przetwarzając i dostarczając kontakty. Po 12 godzinach przestaje dostarczać kontakty do programu wybierającego.

Wyświetlanie raportów o licencjach

1. Kliknij opcję **Licencja** , **aby otworzyć Raport** równoczesnego logowania.
2. **Wprowadź daty** rozpoczęcia i **daty** zakończenia, aby wyświetlić raport dla określonego okresu.
3. Kliknij przycisk **Pokaż**. Raport zawiera siatkę przedstawiającą liczbę używanych licencji dla **portów administracyjnych**, **portów** przełożonych i **portów agenta**.
4. Kliknij przycisk **Eksportuj** , aby pobrać raport.

Przesyłanie licencji

Uwaga: Przesyłanie nie dotyczy wszystkich wariantów.

Użytkownik może przesłać licencję i wyświetlić jej szczegóły. Przejdź do **opcji License** > **Upload**. Przejrzyj plik i kliknij przycisk **Otwórz**.

Zostaną wyświetlone następujące pola:

Pola	Opis
Szczegóły licencji	Wyświetla szczegóły użytkownika: • Administrator — liczba dozwolonych zalogowanych użytkowników z rolą administratora dozwoloną zgodnie z warunkami niniejszej licencji. • Nadzorca — liczba dozwolonych zalogowanych użytkowników z rolą przełożonego określoną na warunkach niniejszej licencji. • Agent — liczba dozwolonych zalogowanych użytkowników z rolą agenta dozwoloną na mocy warunków niniejszej licencji.
Wykorzystanie licencji	Wyświetla szczegóły użycia licencji w bieżącym dniu: • Administrator — liczba dozwolonych użytkowników administracyjnych zalogowanych w bieżącym dniu. • Przełożony — liczba dozwolonych przełożonych zalogowanych w bieżącym dniu. • Agent — liczba dozwolonych agentów zalogowanych w bieżącym dniu.
Funkcje licencyjne	Lista funkcji aplikacji dostępnych na tej licencji.

Naruszenie licencji

Aplikacja wyświetla alert statyczny, jeśli:

- Konfigurowane dni przed wygaśnięciem licencji, odliczanie do daty i godziny wygaśnięcia licencji.
- Odliczanie do daty zawieszenia.

Obliczanie licencji agenta

W poniższym przykładzie opisano sposób obliczania licencji agenta:

Kampania A jest mapowana na co najmniej jedną kampanię w usłudze Campaign Manager. Mamy dziesięciu 10 agentów przypisanych do tej kampanii A. Usługa menedżera licencji sonduje informacje o liczbie agentów z AWS w odstępach 15-minutowych, aby zaktualizować użycie licencji. Największa liczba agentów zalogowanych w dowolnym momencie dnia jest wykorzystywana do obliczania liczby użytych licencji.

Jeśli między godziną 08:00 a 12:00 zalogowanych jest 7 agentów, między godziną 12:00 a 12:00 zalogowanych jest 9 agentów
03.00 PM, a 5 agentów jest zalogowanych między 3.00 PM a 5.00 PM - liczba agentów w ciągu dnia jest liczona jako 9. Z wyjątkiem stanu Wylogowanie agenta pozostałe stany agentów są uwzględniane podczas sondowania informacji o liczbie agentów w usłudze Campaign Manager. Informacje te są również dostępne w raportach o licencjach.

Raport użycia

Przejdź do **sekcji Licencja** > **Użycie**. W raporcie użycia są wyświetlane trzy typy raportów ilościowych:

Raport agenta współbieżnego

Rozliczenia są naliczane na podstawie największej liczby logowań w danym dniu miesiąca kalendarzowego.

Na przykład trzech agentów (A1, A2 i A3) loguje się pierwszego dnia, trzech agentów (A1, A4 i A5) drugiego dnia, a trzech agentów (A6, A7 i A8) trzeciego dnia. Klient jest rozliczany na podstawie największej liczby logowań w tym przypadku, czyli trzech, ponieważ zalogowali się różni agenci, największa liczba agentów pozostaje trzy.

Raport użycia agenta

Raport przedstawia unikatowe loginy agentów w jednym wierszu dla każdego miesiąca.

Raport Nazwany agent

Ten raport pokazuje również unikatowe loginy agentów, ale codziennie.

Na przykład trzech agentów (A1, A2 i A3) loguje się pierwszego dnia, trzech agentów (A1, A4 i A5) drugiego dnia, a trzech agentów (A6, A7 i A8) trzeciego dnia. Klient jest rozliczany na podstawie unikalnych loginów agenta i w tym przypadku jest to osiem.

Uwaga: Raport użycia zawiera szczegółowe informacje na podstawie konfiguracji ustawień wprowadzonych podczas procesu udostępniania i warunków umowy.
Aby uzyskać dodatkowe informacje, skontaktuj się z naszym zespołem ds. obsługi administracyjnej.
Rozliczenia dla modelu SaaS są wykonywane na podstawie typu fakturowania, takiego jak Agent współbieżny, Nazwany agent lub Użycie agenta i minimalne zatwierdzenie podpisane podczas procesu umowy.

Wyświetl raport użycia

Ustaw filtr czasu, aby wyświetlić raport:

1. Wprowadź konkretny **rok** , aby wyświetlić dane dla innego roku. Domyślnie raport wyświetla dane z bieżącego roku. Raport dla każdego miesiąca jest wyświetlany w indywidualnym Tab. Pierwszy Tab odtwarza dane za bieżący miesiąc, natomiast dane za poprzednie miesiące są dostępne w kolejnych zakładkach.
2. Wybierz niestandardowy **zakres** dat.
3. Kliknij pozycję Data **rozpoczęcia** , aby wybrać datę i godzinę rozpoczęcia.
4. Kliknij opcję Data zakończenia , aby wybrać datę i godzinę zakończenia.

   Uwaga: Domyślnie w polach Data początkowa i Data zakończenia jest wyświetlana bieżąca data i godzina ostatniego otwarcia strony Raport użycia.
5. Kliknij przycisk **Pokaż** , aby pobrać raport.
6. Kliknij przycisk **Odśwież** , aby odświeżyć bieżące dane.
7. Kliknij przycisk **Eksportuj** , aby pobrać raport. Wybierz typ raportu (Podsumowanie i Agent), który ma zostać pobrany w wyświetlonym oknie podręcznym.

a. Podsumowanie (wybór domyślny) — ten typ raportu zawiera te same kolumny danych, co rep- resented w aplikacji. Oprócz każdej kolumny czasu trwania eksportowany plik zawiera dodatkową kolumnę, która wyświetla odpowiedni czas trwania przeliczony na sekundy.

b. Agent — ten typ raportu zawiera odpowiednio tylko daty rozliczeń, nazwy agentów, loginy i czas trwania połączeń obsłużonych przez agentów.

c. Wybierz wymagane miesiące, w przypadku wybrania opcji Rok w filtrze.

8. Kliknij przycisk **Eksportuj**.

Pola raportów

Pole	Opis
Łącznie nazwany agent	
Data	Daty, dla których są wypełniane dane użycia.
Typ licencji	Typ licencji wykorzystany w danym miesiącu. Może to być "Basic" lub "Premium". Posiadacz licencji Basic jest w inny sposób uważany za Premium, jeśli jest włączony z co najmniej jedną z funkcji AI, takich jak P2P i BTTC.
Liczba logowań	Całkowita liczba logowań.
Łączna liczba obsłużonych połączeń	Łączna liczba połączeń obsłużonych przez agentów w danym dniu.
Rzeczywisty czas trwania połączenia	Całkowity rzeczywisty czas trwania wszystkich połączeń obsłużonych przez agentów w danym dniu. Jest to czas trwania od początku do końca połączenia.
Obliczony czas trwania połączenia	Całkowity obliczony czas trwania wszystkich połączeń obsłużonych przez agentów w danym dniu. Jest to suma zaokrąglonej wartości każdego czasu trwania połączenia. Wartość zaokrąglenia czasu trwania połączenia jest konfigurowana w zapleczu na sekundy i minuty.
Całkowity czas trwania aktywności	Łączny czas aktywności wszystkich zalogowanych agentów w danym dniu. Jest to czas, przez który dany agent pozostaje w stanie aktywnym, takim jak Gotowy, W połączeniu itd.
Łączny czas logowania	Łączny czas logowania wszystkich zalogowanych agentów w danym dniu.
Łączna liczba logowań przełożonych	Łączna liczba przełożonych zalogowanych do con-sole w danym dniu.
Transakcje cyfrowe	

SMS	Wyświetla liczbę kampanii SMS wysłanych w danym dniu.

Adres e-mail	Wyświetla liczbę wiadomości e-mail wysłanych przez kampanię w danym dniu.
Media społecznościowe	Wyświetla liczbę aktywności w mediach społecznościowych związanych z kampaniami w określonym dniu.
Całkowita liczba zużytych jednostek	Łączna liczba cyfrowych jednostek transakcyjnych wprowadzonych na dany dzień. Wartość jednostki jest konfigurowana w zapleczu. Na przykład jedna jednostka może być skonfigurowana jako 100 transakcji cyfrowych.
Weryfikacja tożsamości	
Całkowita podstawowa karta uwierzytelniająca	Łączna liczba żądań uwierzytelnienia przed połączeniem wysłanych w danym dniu.
Zweryfikowane uwierzytelnianie podstawowe	Łączna liczba udanych potwierdzeń wstępnych w danym dniu.
Całkowita wartość uwierzytelniania wtórnego	Łączna liczba uwierzytelnień dyżurów wprowadzonych w danym dniu.
Zweryfikowane uwierzytelnianie pomocnicze	Łączna liczba zakończonych pomyślnie dyżurów w danym dniu.
Łączna liczba transakcji	Ogólna liczba wszystkich transakcji przetworzonych w określonym dniu.

Dane

Zarządzanie użytkownikami jest niezbędne do autoryzowania dostępu różnych użytkowników, takich jak administratorzy, operatorzy i inni użytkownicy centrum kontaktów

Role przypisane użytkownikom, takim jak administratorzy i przełożeni, definiują ich działania w aplikacji. W pewnych sytuacjach przełożony może odgrywać rolę menedżera wybierania numerów. W usłudze Campaign Manager możesz tworzyć użytkowników, przypisywać role i odpowiednio mapować ich obowiązki.

Tworzenie użytkowników

Gdy zespół obsługi administracyjnej tworzy dzierżawę, domyślnie tworzony jest użytkownik nadrzędny. Aby utworzyć dodatkowych użytkowników, dzierżawca może zalogować się do Campaign Managera za pomocą konta użytkownika nadrzędnego.

Utwórz następujące typy użytkowników w celu utworzenia dodatkowych użytkowników.

Użytkownicy — użytkownicy utworzeni w tym miejscu mogą uzyskać dostęp do aplikacji przy użyciu uwierzytelniania SQL lub uwierzytelniania systemu Windows.

Użytkownicy domeny — użytkownicy utworzeni w tym miejscu są również tworzeni w określonej domenie. Hasła ustawione tutaj dla tych użytkowników mogą być również używane do uzyskiwania dostępu do domeny.

SSO Users — użytkownicy logowania jednokrotnego (SSO) są konfigurowani dla SSO u zewnętrznego dostawcy tożsamości SSO. Ta metoda umożliwia użytkownikom SSO logowanie się do wielu witryn internetowych za pomocą jednego zestawu poświadczeń.

Kliknij pozycję **Użytkownik** w menu nawigacyjnym po lewej stronie, aby otworzyć stronę Użytkownik.

Pola

Pola	Opis
Identyfikator użytkownika	Wyświetla identyfikator użytkownika
Nazwa użytkownika	Wyświetla nazwę użytkownika
Home Telefon	Wyświetla numer telefonu użytkownika Home
Pracownicy mobilni	Wyświetla numer telefonu komórkowego użytkownika
Adres e-mail	Wyświetla identyfikator e-mail użytkownika
Czynności	Wymień działania, które należy podjąć.

Tworzenie użytkowników

Aby dodać nowego użytkownika:

1. Kliknij przycisk **Dodaj użytkownika**. Zostaną **wypełnione karty Nazwa użytkownika i Hasło** oraz **Informacje o** użytkowniku.
2. Wprowadź nazwę użytkownika.
3. Wybierz typ użytkownika spośród następujących opcji:
   a. **Administrator** — użytkownik jest administratorem aplikacji i ma pełne prawa we wszystkich modułach.
   b. **Użytkownik** — użytkownik jest administratorem i ma tylko ograniczone uprawnienia.
   c. **Operator** sterowania - Użytkownik jest operatorem sterowania i ma dostęp do Control Agent Desktop.

      Uwaga: Ta opcja nie jest obecnie dostępna w przypadku Webex Contact Center.
4. W polu Typ uwierzytelniania wybierz opcję **Uwierzytelnianie** bazy danych.

   Ta standardowa metoda uwierzytelniania składająca się z nazwy użytkownika i hasła jest używana w różnych systemach baz danych. Instancja SQL Server może mieć wiele kont użytkowników (przy użyciu uwierzytelniania SQL) z różnymi nazwami użytkowników i hasłami. Uwierzytelnianie SQL jest preferowane na współdzielonych serwerach, gdzie różni użytkownicy mają dostęp do różnych baz danych. SQL Uwierzytelnianie jest wymagane, gdy klient (komputer zdalny) łączy się z wystąpieniem serwera SQL na komputerze innym niż ten, na którym klient jest wykonywany.

Uwaga: Ten typ uwierzytelniania nie oferuje funkcji polityki haseł w odniesieniu do kompozycji hasła lub wygaśnięcia hasła. Aby uzyskać skuteczne zasady haseł, użyj uwierzytelniania systemu Windows. Administrator domeny może wymusić stosowanie zasad haseł domeny w celu uzyskania dostępu do aplikacji.

5. **Wprowadź hasło** , aby uzyskać dostęp do serwera SQL, jeśli typ uwierzytelniania to **Uwierzytelnianie** bazy danych. To pole jest obowiązkowe.
6. Wprowadź ponownie w polu **Potwierdź hasło** , aby uzyskać dostęp do serwera SQL, jeśli typ uwierzytelniania to **Uwierzytelnianie** bazy danych. To pole jest obowiązkowe.

   Uwaga:
   Pola Hasło i Potwierdź hasło są wyłączone, jeśli wybrano opcję Uwierzytelnianie systemu Windows. Przejdź do kroków od 9 do 13, jeśli użytkownik obsługuje kampanie CRM Salesforce w Campaign Manager. W przeciwnym razie przejdź do kroku 14.
7. Wprowadź **nazwę** domeny, jeśli uwierzytelnianie jest wybrane jako **Uwierzytelnianie** systemu Windows. Ta opcja jest wyłączona, jeśli wybrano opcję Uwierzytelnianie bazy danych.
8. Włącz **ikonę przełącznika** Poświadczenia SF, jeśli użytkownik obsługuje kampanie SF CRM.
9. Wprowadź **nazwę** użytkownika SF.
10. Wprowadź **hasło** SF.
11. Wprowadź szczegóły **tokena**SF.

    Uwaga : Token SF nie jest polem obowiązkowym. Jeśli token nie zostanie wprowadzony, aplikacja SF sprawdzi poprawność użytkowników na podstawie skonfigurowanych powyżej pól Nazwa użytkownika SF i Hasło SF.
12. Kliknij SPRAWDŹ **POPRAWNOŚĆ POŚWIADCZEŃ SF,** aby ukończyć uwierzytelnianie użytkownika.
13. Włącz **przełącznik** Logowanie współbieżne, jeśli zezwalasz użytkownikowi na równoczesne logowanie do aplikacji. Jeśli wyłączysz to wyłączenie , aplikacja wyloguje użytkownika z wcześniejszego logowania po otrzymaniu potwierdzenia.
14. Przejdź do sekcji Informacje o **użytkowniku** .

Informacje o użytkowniku

1. **Wprowadź Home Numer telefonu** użytkownika.
2. Wprowadź **numer telefonu komórkowego** użytkownika.
3. Wprowadź **miasto** , do którego należy użytkownik.
4. Wprowadź **stan** , z którego pochodzi użytkownik.
5. Wprowadź **kod** pocztowy lokalizacji Home.
6. Wprowadź **adres e-mail** użytkownika.
7. Wypełnij **pola Adres1** i **Adres2** .

8. Wprowadź dowolne **komentarze.**
9. Kliknij przycisk **Zapisz** , aby zakończyć.

Przejdź do **sekcji Mapowanie** ról, aby przypisać role do tego użytkownika.

Tworzenie użytkowników domeny

Aby dodać nowego użytkownika:

1. Kliknij przycisk **Dodaj użytkownika**. Zostaną **wypełnione karty Nazwa użytkownika i Hasło** oraz **Informacje o** użytkowniku.

Nazwa użytkownika i hasło

2. Wprowadź nazwę użytkownika.
3. Wybierz typ użytkownika spośród następujących opcji:
   a. **Administrator** — użytkownik jest administratorem aplikacji i ma pełne prawa we wszystkich modułach.
   b. **Użytkownik** — użytkownik jest administratorem i ma tylko ograniczone uprawnienia.
4. Jako typ uwierzytelniania wybierz **opcję Uwierzytelnianie** systemu Windows.

   Uwierzytelnianie systemu Windows — zazwyczaj jest to uwierzytelnianie domeny aktywnej. Gdy użytkownik domeny loguje się do aplikacji, uwierzytelnianie jest nawiązywane poprzez dopasowanie kombinacji nazwa/hasło do danej domeny i przyznanego dostępu.
5. **Wprowadź nazwę** domeny.
6. Pola **Hasło** i **Potwierdź hasło** są wyłączone. Aplikacja uwierzytelnia użytkownika przy użyciu hasła domeny.
7. Włącz **ikonę przełącznika** poświadczeń Salesforce, jeśli użytkownik obsługuje kampanie Service Cloud Voice.
8. Wprowadź **nazwę** użytkownika Salesforce.
9. **Wpisz hasło** Salesforce.
10. **Wprowadź szczegóły** SalesforceToken.

Uwaga : Token Salesforce nie jest polem obowiązkowym. Jeśli nie wprowadzisz tokenu, aplikacja Service Cloud Voice sprawdzi poprawność użytkowników na podstawie skonfigurowanych powyżej pól Salesforce Username i Salesforce Password.

11. Kliknij SPRAWDŹ **POPRAWNOŚĆ POŚWIADCZEŃ SF,** aby ukończyć uwierzytelnianie użytkownika.
12. Włącz **przełącznik** Logowanie współbieżne, jeśli zezwalasz użytkownikowi na równoczesne logowanie do aplikacji. Jeśli wyłączysz to wyłączenie , aplikacja wyloguje użytkownika z wcześniejszego logowania po otrzymaniu potwierdzenia.

13. Przejdź do sekcji Informacje o **użytkowniku** .

Informacje o użytkowniku

14. **Wprowadź Home Numer telefonu** użytkownika.
15. Wprowadź **numer telefonu komórkowego** użytkownika.
16. Wprowadź **miasto** , do którego należy użytkownik.
17. Wprowadź **stan** , z którego pochodzi użytkownik.
18. Wprowadź **kod** pocztowy lokalizacji Home.
19. Wprowadź **adres e-mail** użytkownika.
20. Wypełnij **pola Adres1** i **Adres2** .
21. Wprowadź dowolne **komentarze.**
22. Kliknij przycisk **Zapisz** , aby zakończyć.

Tworzenie użytkowników SSO

Aby dodać nowego użytkownika:

1. Kliknij przycisk **Dodaj użytkownika**. Zostaną **wypełnione karty Nazwa użytkownika i Hasło**oraz **Informacje o** użytkowniku.

Nazwa użytkownika i hasło

2. Wprowadź nazwę użytkownika.
3. Wybierz typ użytkownika spośród następujących opcji:
   a. **Administrator** — użytkownik jest administratorem aplikacji i ma pełne prawa we wszystkich modułach.
   b. **Użytkownik** — użytkownik jest administratorem i ma tylko ograniczone uprawnienia.
4. Jako typ uwierzytelniania wybierz **SSO**

   SSO - To jest protokół pojedynczego logowania. Ci użytkownicy są konfigurowani u zewnętrznego dostawcy usług uwierzytelniania tożsamości. Gdy użytkownik loguje się do aplikacji, poprawność nazwy użytkownika i hasła jest wykonywana przez dostawcę usług tożsamości SSO. Po pomyślnym sprawdzeniu poprawności użytkownik uzyskuje dostęp do aplikacji.
5. Pola **Hasło**, **Potwierdź hasło** i **Nazwa** domeny są wyłączone. Aplikacja uwierzytelnia użytkownika za pośrednictwem zewnętrznego dostawcy SSO.
6. Włącz **ikonę przełącznika** poświadczeń SF, jeśli użytkownik obsługuje kampanie Service Cloud Voice.
7. Wprowadź **nazwę** użytkownika SF.
8. Wprowadź **hasło** SF.

9. Wprowadź szczegóły **tokena**SF.
10. **Uwaga** : Token SF nie jest polem obowiązkowym. Jeśli nie wprowadzisz tokenu, aplikacja Service Cloud Voice sprawdzi poprawność użytkowników na podstawie pól nazwy użytkownika SF i hasła SF skonfigurowanych powyżej.
11. Kliknij SPRAWDŹ **POPRAWNOŚĆ POŚWIADCZEŃ SF,** aby ukończyć uwierzytelnianie użytkownika.
12. Włącz **przełącznik** Logowanie współbieżne, jeśli zezwalasz użytkownikowi na równoczesne logowanie do aplikacji. Jeśli wyłączysz to wyłączenie , aplikacja wyloguje użytkownika z wcześniejszego logowania po otrzymaniu potwierdzenia.
13. Przejdź do sekcji Informacje o **użytkowniku** .

Informacje o użytkowniku

14. **Wprowadź Home Numer telefonu** użytkownika.
15. Wprowadź **numer telefonu komórkowego** użytkownika.
16. Wprowadź **miasto** , do którego należy użytkownik.
17. Wprowadź **stan** , z którego pochodzi użytkownik.
18. Wprowadź **kod** pocztowy lokalizacji Home.
19. Wprowadź **adres e-mail** użytkownika.
20. Wypełnij **pola Adres1** i **Adres2** .
21. Wprowadź dowolne **komentarze.**
22. Kliknij przycisk **Zapisz** , aby zakończyć.

Role

Kliknij przycisk **Role** , aby wyświetlić ekran Role z listą ról dostępnych w aplikacji. Aby utworzyć role,

1. Kliknij przycisk **Dodaj** , aby otworzyć ekran Informacje o **rolach** .
2. **Wprowadź nazwę** roli.
3. Wprowadź opis i kliknij przycisk **Zapisz**.

Mapowanie ról

Po utworzeniu roli można ją zamapować za pomocą funkcji mapowania.

Sekcja **Mapowanie** praw do ról zawiera różne prawa, które można przypisać do roli w odniesieniu do funkcji aplikacji, takich jak kampania, strategia kontaktów itp.

1. Aby zamapować rolę, kliknij przycisk **Edytuj** do określonej roli, którą chcesz zamapować.
2. Zostanie **wyświetlony ekran Konfigurowanie ról** z sekcjami Informacje o rolach i Mapowanie praw

Poniższa tabela Lista praw zawiera listę praw, które można mapować użytkownikom. Nie wszystkie prawa mają zastosowanie do każdego wymienionego tutaj przedmiotu. Poza tym istnieje niewiele innych praw, które mają zastosowanie w określonych aspektach aplikacji.

Lista praw — tabela

#	Prawa	Opis
1	Utwórz	Użytkownik może utworzyć nową encję.
2	Aktualizuj	Użytkownik do edycji/aktualizacji istniejącej encji.
3	Usuń	Umożliwia użytkownikowi usunięcie wybranej encji.
4	Widok	Użytkownik może wyświetlić tylko wybraną encję.
5	Przesyłać	Użytkownik może przesyłać do aplikacji dane odnoszące się do funkcji.
6	Konfigurowanie	Użytkownik może skonfigurować szczegóły dotyczące wybranej funkcji.
7	Zapisz	Użytkownik może zapisać nowe dane tworzenia/aktualizacji.
8	Wykonanie	Użytkownik może wykonywać działania wykonawcze w odniesieniu do tej encji. Użytkownik może na przykład uruchomić kampanię (zmienić stan kampanii z Stop na Start lub odwrotnie).
9	Umożliwiać	Użytkownik może włączyć / wyłączyć encję. Użytkownik może na przykład włączyć grupę kampanii.
10	skopiuj	Użytkownik może utworzyć kopię encji. Użytkownik może na przykład utworzyć kopię kampanii.

Zobacz **Tabela mapowania** praw, aby uzyskać szczegółowe informacje na temat dozwolonego mapowania dla różnych aspektów aplikacji.

Mapowanie praw — tabela

Role	Prawa	Opis
Użytkownicy	Tworzenie, aktualizowanie, usuwanie, wyświetlanie	Umożliwia użytkownikowi zarządzanie kontami użytkowników w systemie.

Role	Tworzenie, aktualizowanie, usuwanie, wyświetlanie	Umożliwia użytkownikowi zarządzanie rolami i uprawnieniami systemowymi.

Grupy kampanii	Tworzenie, aktualizowanie, usuwanie, wyświetlanie, wykonywanie, parametry kontaktu, strefa czasowa, raporty historyczne	Użytkownicy mogą zarządzać wszystkimi aspektami grup kampanii, w tym parametrami kontaktu, strefami czasowymi i raportami historycznymi. Prawa można przypisywać na podstawie określonych typów grup, takich jak Progresywne **Uwaga**: Jeśli przyznasz prawa do raportu historycznego, możesz wyświetlać grupy kampanii w raportach historycznych w wersji beta. Dotyczy to raportów podsumowania, szczegółów i oddzwaniania.
Kampania	Tworzenie, aktualizowanie, usuwanie, wyświetlanie, wykonywanie, parametry biznesowe, skrypty serwera, strategia wyboru kontaktów, harmonogram CSS, planowanie czasu wykonywania, lista kontaktów, zarządzanie kontaktami, synchronizacja, podsumowanie kampanii, SMS tem- plate, strefa czasowa, łańcuch, święta, konstruktor wyrażeń, cel kampanii, planowanie trybu kontaktu, arkusz wiadomości e-mail, IVR edytor szablonów, wyniki telefoniczne, konfiguracja AI, próg kontaktu, ustawienia wybierania numerów, raporty historyczne	Użytkownicy mogą zarządzać wszystkimi konfiguracjami związanymi z kampanią i wykonywać działania, takie jak wyświetlanie raportów historycznych i zarządzanie ustawieniami wybierania zgodności. Prawa mogą mieć zastosowanie do wszystkich lub określonych kampanii. **Uwaga**: jeśli przyznasz prawa do raportu historycznego, możesz wyświetlać kampanie w historycznych raportach

		beta. Dotyczy to raportów podsumowania, szczegółów i oddzwaniania.
Business Out- come	Tworzenie, aktualizowanie, usuwanie, wyświetlanie	Umożliwia użytkownikowi definiowanie i zarządzanie Wyniki z konkretnymi prawami do wyników biznesowych jednostki dominującej.
Strategia połączeń	Tworzenie, aktualizowanie, usuwanie, wyświetlanie	Pozwala użytkownikowi zarządzać sposobem kontaktu

		Strategie są obsługiwane w systemie. Można również podać szczegółowe i domyślne strategie połączeń.
Parametry aplikacji	aktualizacja, widok	Umożliwia użytkownikowi modyfikowanie i monitorowanie parametrów aplikacji w całym systemie.
Zgodność	Przesyłać	Umożliwia użytkownikowi przesyłanie kontaktów związanych ze zgodnością, takich jak listy Nie dzwonić (DNC) i krajowe listy DNC.
Time Zone (Strefa czasowa)	aktualizacja, widok	Umożliwia użytkownikowi zarządzanie konfiguracjami stref czasowych w celu zapewnienia zgodności wybierania numerów.
Święta	Tworzenie, aktualizowanie, usuwanie, wyświetlanie	Umożliwia użytkownikowi definiowanie i zarządzanie harmonogramami dni dla operacji cam-paign.
Przesyłanie globalne	Wyświetlanie, konfigurowanie	Umożliwia użytkownikowi konfigurowanie i zarządzanie konfiguracjami globalnego przesyłania kontaktów.
Prawo stanowe	Tworzenie, aktualizowanie, usuwanie, wyświetlanie	Umożliwia użytkownikowi zarządzanie regułami zgodności wybierania

		numerów opartymi na prawie stanowym.
Konfiguracja trybu	Tworzenie, aktualizowanie, usuwanie, wyświetlanie	Umożliwia użytkownikowi konfigurowanie i zarządzanie różnymi trybami komunikacji, takimi jak SMS lub e-mail.
Adres URL	Aktualizuj, Wyświetlaj, Twórz, Usuń	Umożliwia użytkownikowi zarządzanie adresami URL używanymi w systemie.
Raporty	Widok	Umożliwia użytkownikowi przeglądanie raportów systemowych dla kamer, grup i agentów, w tym raportów historycznych. Istnieje

		musisz wybrać jedną lub więcej, aby wyświetlić sekcję Historical Beta w lewym okienku.
Alertowanie	aktualizacja, widok	Umożliwia użytkownikowi zarządzanie alertami skonfigurowanymi w aplikacji.
Stan/Obszar/Kod pocztowy	Zapisz, Usuń, Prześlij, Wyświetl	Umożliwia użytkownikowi zarządzanie konfiguracjami stanu, obszaru i kodu pocztowego.
Liczniki prób RPC	Wyświetlanie, zapisywanie	Umożliwia użytkownikowi śledzenie i aktualizowanie liczników ponownych prób.
Adres e-mail	Tworzenie, aktualizowanie, usuwanie, wyświetlanie	Umożliwia użytkownikowi zarządzanie konfiguracjami poczty e-mail, takimi jak SMTP, POP3 i IMAP szczegóły serwera.
SMS	Tworzenie, aktualizowanie, usuwanie, wyświetlanie	Umożliwia użytkownikowi zarządzanie konfiguracjami SMS, takimi jak adresy IP serwera bramy i szczegóły uwierzytelniania.
Wymiar	Tworzenie, aktualizowanie, usuwanie, wyświetlanie	Umożliwia użytkownikowi zarządzanie wymiarami systemu.
Profil	Tworzenie, aktualizowanie, usuwanie, wyświetlanie	Umożliwia użytkownikowi zarządzanie profilami używanymi do przesyłania kontaktów i

		czyszczenia przesyłanych plików.
Ujednolicona lista	Umożliwiać	Umożliwia użytkownikowi włączanie kampanii jako kampanii z ujednoliconą listą.
Licencja	Widok	Umożliwia użytkownikowi wyświetlanie informacji o licencji.
Serwis internetowy	GrantAccess	Umożliwia użytkownikowi udzielanie dostępu do interfejsów API usługi sieci Webservice.
Ponowne przypisanie agenta	Widok	Umożliwia użytkownikom przeglądanie i zarządzanie ponownym przypisywaniem agentów.
Kampania eksportowa/importowa	Widok	Zapewnia możliwość przeglądania i zarządzania

		Funkcjonalność eksportu/importu dla kampanii.
Kampania Cat- egory	Tworzenie, aktualizowanie, usuwanie, wyświetlanie	Umożliwia użytkownikom zarządzanie kategoriami kampanii, w tym ich tworzenie, aktualizowanie, usuwanie i wyświetlanie.
Ustawienia CPaaS	Tworzenie, aktualizowanie, usuwanie, wyświetlanie	Umożliwia zarządzanie ustawieniami CPaaS, w tym tworzenie, aktualizacje, usuwanie i przeglądanie szczegółów konfiguracji.
Projektant skryptów	włączone	Udziela dostępu do narzędzia Projektant skryptów i zezwala na korzystanie z niego.
Alerty systemowe	Widok, aktualizacja	Umożliwia użytkownikom przeglądanie i aktualizowanie alertów systemowych w celu poprawy zarządzania i konserwacji systemu.
Globalne parametry biznesowe	Wyświetlanie, tworzenie, usuwanie	Daje możliwość zarządzania globalnymi parametrami biznesowymi poprzez ich wyświetlanie, tworzenie i usuwanie.
CCB	Tworzenie, aktualizowanie, usuwanie, wyświetlanie	Umożliwia użytkownikowi kompleksowe zarządzanie ustawieniami CCB.

Konfiguracja wybierania	Wyświetlanie, konfigurowanie	Umożliwia przeglądanie i konfigurowanie ustawień systemowych programu wybierającego.
Wyodrębnianie danych	Tworzenie, aktualizowanie, usuwanie, wyświetlanie	Umożliwia tworzenie, aktualizowanie, usuwanie i przeglądanie procesów i konfiguracji wyodrębniania danych.
Wskaźniki skuteczności	Widok	Umożliwia użytkownikowi przeglądanie metryk wydajności w różnych komponentach systemu.
Ochrona danych osobowych	Widok, aktualizacja	Umożliwia użytkownikom wyświetlanie i aktualizowanie ochrony PII

		ustawienia zapewniające bezpieczeństwo danych.
Cyfrowy	Tworzenie, aktualizowanie, usuwanie, wyświetlanie	Umożliwia użytkownikom zarządzanie kanałami cyfrowymi, w tym tworzenie, aktualizowanie, usuwanie i wyświetlanie konfiguracji.
Agenci	Tworzenie, aktualizowanie, usuwanie, wyświetlanie i raporty historyczne	Umożliwia użytkownikowi zarządzanie agentami Tab w raportach. Jeśli przyznasz prawa do Raportu historycznego, możesz wyświetlać kampanie w historycznych raportach beta. Dotyczy to raportów podsumowania, szczegółów i oddzwaniania.

Aby odwołać prawa do roli, można usunąć zaznaczenie pola wyboru odpowiedniego dla danej opcji.

Projektant scenariusza

Projektant skryptów to narzędzie skryptowe, które pomaga w

konfigurowaniu przewodników połączeń. Na stronie są wyświetlane trzy

karty: Lista, Formularz i Raport.

Lista Tab na stronie Projektant skryptu Home zawiera następujące informacje:

- Formularz: Wyświetla nazwę formularza jako łącze do klikania. Kliknięcie na niego otworzy wybrany formularz w formularzu Tab do edycji.
- Nazwa kampanii: wskazuje kampanię, w ramach której tworzony jest formularz.
- Przewodnik po połączeniach: Określa, czy formularz został zaprojektowany jako przewodnik połączeń. Ta kolumna zawiera pole wyboru, które jest zaznaczone, jeśli formularz jest

skonfigurowany jako przewodnik po połączeniach.

Przewodnik połączeń

Przewodnik po połączeniach to funkcja, która pomaga agentowi z predefiniowanymi pytaniami przedstawić go kontaktowi w przypadku nawiązania połączenia. Na podstawie odpowiedzi agent może przejść do następnego pytania lub zadać pytanie uzupełniające rozpoczynające się od poprzedniego pytania. Można skonfigurować zestaw pytań, odpowiedzi i pytań uzupełniających, z których będą mogli korzystać agenci.

Kampania

Z menu po lewej stronie przejdź do **pozycji Projektant** skryptów.

Wybierz kampanię i wybierz dostępne kampanie z wyświetlonych grup kampanii, dołącz lub zamień formularze kwestionariusza oraz skonfiguruj parametry dla Call Guide.

Wszystkie dostępne grupy kampanii są wyświetlane w lewym panelu ekranu. Kliknij dowolną **grupę** kampanii, aby odtworzyć wszystkie kampanie powiązane z tą grupą. Pola wyszukiwania można też użyć do wyszukiwania kampanii.

Raport **przewodnika połączeń jest renderowany zarówno jako wykres** , **jak i jako tabela .** Oba widoki pokazują liczbę taktów, na których agenci korzystali z przewodnika telefonicznego.

Aby przejść do szczegółów raportów, kliknij **pozycję Nazwa kampanii** w widoku tabeli lub wykres wyświetlany dla kampanii w widoku wykresu. Oba widoki przedstawiają szczegółowe raporty.

Wykonaj następujące czynności:

1. **Wybierz grupę** kampanii z listy.
2. Wybierz pozycję **Przewodnik połączeń** z listy rozwijanej.
3. Wybierz nazwę **formularza do zamapowania dla tego Przewodnika** telefonicznego.

Formularz

Administrator może utworzyć zestaw wstępnie zdefiniowanych pytań i dołączyć je do formularza. Korzystając z funkcji formularza, utwórz pytania, napisz warunki do pytań i połącz jedno pytanie z drugim na podstawie odpowiedzi klienta. Możesz napisać funkcję JavaScript lub użyć wbudowanej funkcji JavaScript.

Wykonaj następujące czynności:

1. Wybierz kampanię z listy.
2. Przejdź do Formularz # Tab, aby utworzyć formularz. Do konfiguracji dostępne są następujące elementy formularza:
    a. Zmienne globalne
    b. Blok skryptu
    c. Walidator wstępny
    d. Tekst
    e. Wybór opcji
    f. Pole wyboru
    g. Wybierz z listy
3. Skonfiguruj pola Biznes, Zmienna globalna, Pole pytania i Funkcja biblioteki.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz Formularz przewodnika po połączeniach.

Sekwencjonowanie pytań

Konfiguracja przewodnika połączeń pomaga agentowi obsłużyć połączenie z klientem w prawidłowy i uporządkowany sposób. Zaczynając od wiadomości powitalnej, uzyskując szczegóły, a następnie podpisując się wiadomością pożegnalną, wszystko to można osiągnąć, odpowiednio sekwencjonując pytania. Aby uzyskać więcej informacji, zobacz Sekwencjonowanie pytań.

Kopiowanie formularza

Kliknij **Kopiuj** , aby skopiować ten formularz do innych kampanii w tej grupie kampanii. Kopiując formularz do innych kampanii, upewnij się, że pola biznesowe utworzone w kampaniach są zsynchronizowane z polami biznesowymi skonfigurowanymi w formularzu.

Uwaga: nie można kopiować formularzy między grupami kampanii.

1. Z menu rozwijanego Wybierz kampanię wybierz kampanię, do której chcesz skopiować ten formularz. Wprowadź unikatową nazwę w polu Nazwa formularza. Kliknij przycisk **Utwórz** , aby utworzyć formularz.
2. Kliknij przycisk **Usuń** , aby usunąć formularz. Kliknij **przycisk OK** w oknie podręcznym potwierdzenia.
3. Wybierz **Nowy formularz** z listy rozwijanej, aby utworzyć nowy formularz, lub wybierz żądany formularz, aby edytować istniejący formularz.

Funkcje biblioteki

Campaign Manager udostępnia listę wbudowanych funkcji JavaScript. W bloku skryptu można również tworzyć niestandardowe skrypty JavaScript.

Przeciągnij i upuść funkcje biblioteki z lewego panelu do pola wartości. Format funkcji biblioteki jest następujący: *Język txml. (NazwaFunkcji).* Na przykład txml.

ToLower("GOLD"). Funkcji biblioteki należy używać dla

następujących pól:

- Przypisywanie wartości
- Skrypt wywołania
- Warunek logiczny
- Pole wartości
- Obszar tekstowy

Aplikacja obsługuje następujące funkcje biblioteki:

- Małe litery
- Wielka litera
- Pusty czek

- Sprawdzanie liczb całkowitych
- Złączyć

Formularz

Zmienne globalne

Wartości można przypisywać do zmiennych globalnych i używać ich w formularzu Przewodnik po połączeniach.

Uwaga:
Jest to funkcja opcjonalna.
W zmiennych globalnych rozróżniana jest wielkość liter

Campaign Manager udostępnia wbudowane zmienne globalne. Te zmienne nie mają wartości domyślnych. Musisz przypisać do nich wartości w czasie wykonywania. Nie można edytować ani usuwać nazw zmiennych globalnych.

- Sys_ID
- Sys_Fname
- Sys_Lname
- Sys_DOB
- Sys_Gender
- Sys_PhoneNumber
- Sys_Email
- Sys_AppointmentDate
- Sys_AppointmentTime
- Sys_LCMKey

Aby utworzyć zmienną globalną:

1. Kliknij opcję **Zmienna** globalna w lewym okienku.
2. **Wprowadź klucz** i przypisz **wartość**. Na przykład klucz może być Typ konta, a złoto może być wartością.
3. Kliknij przycisk **Dodaj** , aby dodać więcej zmiennych globalnych.
4. Kliknij przycisk **Usuń** , aby usunąć zmienną globalną.

   Uwaga: Można usuwać tylko zmienne globalne, które zostały przez siebie utworzone. Nie można usunąć wbudowanych zmiennych globalnych.
5. Kliknij przycisk **Usuń** w prawym górnym rogu tej sekcji, aby usunąć wszystkie zmienne globalne.

Blok skryptu

Możesz napisać lub użyć funkcji JavaScript do wykonywania obliczeń lub wywołać usługę internetową REST API. Można użyć dowolnej funkcji skryptu w polach warunku, przypisz wartość lub wywołaj skrypt. W skrypcie można odczytywać zmienne globalne, ale nie można wyzerować wartości, chyba że jest to typ nieprymitywny.

Uwaga:
a. Nazwy zmiennych skryptu i nazwy zmiennych globalnych w skrypcie powinny być unikatowe.
b. Składniki ActiveX i wywołania AJAX nie są obsługiwane w bloku

skryptu. Wykonaj następujące czynności:

1. Przeciągnij i upuść **blok** skryptu w lewym okienku, aby wyświetlić ekran.
2. Wprowadź tekst kodu skryptu, jeśli jest to nowy skrypt, lub skopiuj i wklej z istniejącego skryptu.
3. Kliknij przycisk Usuń , aby wyczyścić skrypt.

Tekst z podziękowaniem

Po zakończeniu całego przepływu agent może podpisać się dowolną wiadomością - podziękowaniem lub wiadomością promocyjną. Możesz też oznaczyć pole firmy (na przykład imię lub nazwisko).

Obszary działalności

W tej sekcji są wyświetlane wszystkie obszary działalności powiązane z kampanią. Z lewego panelu przeciągnij i upuść pola biznesowe na pola wartości, aby zapisać pola biznesowe dla warunków. [BFLD. BusinessFieldName] to format pola biznesowego.

Pola pytań

Tutaj są wypełniane wszystkie pola pytań utworzone dla tego formularza. Dodaj dowolną liczbę pól pytań (odpowiedź otrzymaną na to pytanie) w bloku pytań. Możesz użyć pól pytań w polu tekstowym lub Anywhere w polach warunków. Z lewego panelu przeciągnij i upuść pola pytań, aby ustawić lub zapisać odpowiedź dla wybranego warunku.

Uwaga:
a. Ciąg jest zwykle używany jako typ danych dla pola pytania. Jeśli chcesz użyć typu danych innego niż string, użyj odpowiednich funkcji analizy JavaScript, takich jak (parseInt(), parseFloat() itp.
b. W wartościach pól pytań jest rozróżniana wielkość liter.

Po umieszczeniu wskaźnika myszy na panelu Pytanie zostanie wyświetlonych wiele opcji, z których można skorzystać:

1. Kliknij przycisk Kopiuj **,** aby skopiować pytanie.
2. Kliknij **przycisk Wklej** , aby wkleić skopiowane pytanie ze schowka.

3. Kliknij przycisk **Odrzuć** , aby odrzucić skopiowane pytanie ze schowka.
4. Przytrzymaj i przeciągnij pytanie, aby przenieść je w inne miejsce — na przykład z trzeciego pytania do piątego.
5. Kliknij **przycisk Usuń** , aby usunąć pytanie. Kliknij przycisk OK, aby usunąć i zamknąć okno dialogowe.

Wielokrotny wybór

Można również skonfigurować pytanie, na które znajduje się wiele odpowiedzi. Można wyświetlić listę odpowiedzi, które agent wybiera ze swojego pulpitu podczas wybierania przez klienta. Na przykład kampania zawiera pytanie dotyczące zasobów posiadanych przez klienta, takich jak motocykl Home, CAR, i tak dalej. Agent może wybrać wiele zasobów, które posiada klient.

Pole wyboru

Za pomocą **pola wyboru** można zaoferować klientowi pytania **typu Tak** lub **Nie** . Możesz skonfigurować aplikację tak, aby wskazywała zaznaczenie pola wyboru oznacza **Tak** , a brak zaznaczenia oznacza **Nie**.

1. Przeciągnij i upuść pole wyboru w lewym okienku, aby wyświetlić ekran.
2. Kontynuuj proces tworzenia formularza.

Wybieranie z listy

Możesz użyć **opcji Wybierz z listy** i zadawać pytania tam, gdzie odpowiedź znajduje się na liście. Klient wybiera odpowiedź z podanych opcji. Jeśli podanej odpowiedzi nie ma na liście, może być dynamicznie dodawana do listy przez agenta.

1. Przeciągnij i upuść listę Wybierz z lewego okienka, aby wyświetlić ekran.
2. Kontynuuj proces tworzenia formularza.

Sekwencjonowanie pytań

Konfiguracja przewodnika połączeń pomaga agentowi obsłużyć połączenie z klientem w prawidłowy i uporządkowany sposób. Zaczynając od wiadomości powitalnej, uzyskując szczegóły, a następnie podpisując się wiadomością pożegnalną, wszystko to można osiągnąć, odpowiednio sekwencjonując pytania.

Rozwiń pytanie, aby otworzyć sekcję sekwencjonowania. Można również sprawdzić poprawność niektórych informacji uzyskanych od klienta.

Na przykład, możesz zweryfikować numer konta, jeśli konto jest prawidłowe, przewodnik połączeń musi być skonfigurowany na następne pytanie.

Przewodnik po połączeniach powinien wskazywać agentowi, aby poinformował o nieprawidłowym numerze klienta i przerwał połączenie. Przedstawione warunki mogą być wykorzystane do sprawdzenia poprawności informacji podanych przez klienta.

Korzystając z tych warunków, użytkownicy mogą sprawdzać poprawność typów danych liczbowych i ciągów. Dostępne są następujące warunki:

- Jest dokładnie równa
- Jest większa niż
- Jest większa lub równa
- Jest mniejsza niż
- Jest mniejsza lub równa
- Nie jest równe
- Zaczyna się od
- Kończy się na
- Zawiera

Uwaga: Podczas wykonywania funkcji symboli wieloznacznych zaczyna się od, kończy się i zawiera, prefiks i sufiks ciągu ze znakiem %. Na przykład %searchvalue%.

Po sprawdzeniu poprawności można skonfigurować różne sekwencjonowanie w zależności od odpowiedzi klienta. Dostępne są następujące opcje konfigurowania kolejności pytań:

- Przejdź do następnego pytania: wybierz tę opcję, aby przejść do następnego pytania. Z listy rozwijanej Wybierz pytanie wybierz następne pytanie.
- Resetuj i przejdź do następnego pytania: Wybierz tę opcję, aby zadać następne pytanie klientowi, resetując poprzednie odpowiedzi dla poprzedzonych pytań. Z listy rozwijanej Wybierz pytanie wybierz następne pytanie, które ma być stosowane po wysłaniu tego pytania.
- Przypisz wartość: Wybierz tę opcję, aby przypisać wartość zmiennej globalnej. Z listy rozwijanej Wybierz zmienną wybierz zmienną globalną, do której chcesz przypisać wartość. W sąsiednim polu użyj pola biznesowego, pola pytania (odpowiedzi otrzymanej na to pytanie), funkcji JavaScript, a nawet zmiennej globalnej jako wartości, przeciągając i upuszczając to pole. Można również podać wartość niestandardową. Przypisanie nowej wartości zmiennej globalnej powoduje usunięcie starej wartości z pamięci i pobranie nowej wartości. Po przypisaniu wartości zmiennej globalnej wybierz następną opcję z następnej listy rozwijanej.
- Zakończ sesję: wybierz tę opcję, aby zakończyć tę sesję. Wybranie tej opcji powoduje zatrzymanie sesji po wysłaniu tego pytania. Z listy rozwijanej Wybierz dyspozycję wybierz pozycję biznesową lub telefoniczną. Można skonfigurować komunikat Zakończ sesję, taki jak Dziękujemy za udział, aby agent mógł go odczytać klientowi.
- Wywołaj skrypt: Wybierz tę opcję, aby wywołać funkcję JavaScript. Wprowadź nazwę funkcji skryptu w sąsiednim polu, aby ukończyć tę operację. Wybranie tej opcji umożliwia wykonywanie niestandardowych czynności, takich jak wywoływanie usługi sieci Web, sprawdzanie poprawności itp. Wybierz następną żądaną opcję z następnej

listy rozwijanej. Nie można zwrócić wartości z funkcji JavaScript.

- Kliknij przycisk **Zapisz** , aby zapisać ten formularz.

  Uwaga: Formularz można zapisać bez konieczności zajmowania się polami pytań lub warunków. Wprowadź nazwę i opis formularza, aby zapisać formularz.
  Można otworzyć istniejący formularz, aby później utworzyć pytania i dodać warunki.

Raport przewodnika po połączeniach

Raport **przewodnika połączeń jest renderowany zarówno jako wykres** , **jak i jako tabela .** Oba widoki pokazują liczbę taktów, na których agenci korzystali z przewodnika telefonicznego. Kliknij **Campaign Name** (Nazwa kampanii) w widoku tabeli lub na wykresie, by przejść do szczegółów raportów.

Wykonaj następujące czynności:

1. **Wybierz grupę** kampanii z listy.
2. Wybierz pozycję **Przewodnik połączeń** z listy rozwijanej.
3. Wybierz nazwę **formularza do zamapowania dla tego Przewodnika** telefonicznego.

Ankieta połączeń według godziny

Ankieta połączeń według godzin pokazuje użycie przewodnika połączeń w poszczególnych kampaniach według godzin.

Na tej stronie wyświetlany jest raport **Wszystkie kontakty bez odpowiedzi** na pytania, a raport zawiera następujące parametry:

Pole	Opis
Nazwa kampanii	Nazwa kampanii, dla której jest renderowany raport.
Identyfikator agenta	Agent korzystający z tego przewodnika połączeń.
LCMKey	Jest to unikatowy identyfikator identyfikujący próbę nawiązania połączenia z kontaktem.
Numer kontaktowy	Numer kontaktowy, pod którym skontaktowano się z klientem.
Aktywność w	Data i godzina użycia przewodnika połączeń.
Odpowiedź na wszystkie pytania	Liczba pytań, na które klient odpowiedział podczas interakcji.

Powiadomienia

Alerty służą jako powiadomienia o kampaniach i zdarzeniach na poziomie systemu. Alerty na poziomie systemu są generowane poprzez monitorowanie różnych komponentów. Oprócz

wyświetlania alertów o wyjątkach na poziomie składnika w konsoli, aplikacja wysyła również wiadomości e-mail do skonfigurowanych odbiorców. Alerty te odgrywają kluczową rolę w

Rozwiązywanie problemów z aplikacją. Ta sekcja zawiera omówienie alertów i przedstawia różne ustawienia w celu zmaksymalizowania skuteczności tej funkcji.

Korzystając z protokołu SNMP (Simple Network Management Protocol), wyjątki są rejestrowane w skonfigurowanym adresie IP odbiorcy lub porcie. Dostępne są różne opcje ostrzegania użytkownika.

Powiadomienia systemowe

Sekcja System zawiera wszystkie konfiguracje niezbędne do monitorowania różnych komponentów i przesyłania wyjątków jako powiadomień.

Powiadomienia systemowe

Campaign Manager może wysyłać pułapki SNMP z dowolnych skonfigurowanych komponentów podstawowych przy użyciu protokołu SNMP (Simple Network Management Protocol). Po wystąpieniu skonfigurowanego zdarzenia odpowiedni komponent wysyła alert do listy aplikacji monitorujących innych firm. Alerty zawierają kod zdarzenia i opis. Możesz skonfigurować maksymalnie trzy aplikacje monitorujące innych firm, aby otrzymywać te informacje. Campaign Manager ma wbudowany odbiornik SNMP, który działa też jako trzecia z trzech dozwolonych aplikacji monitorujących. Używanie tej aplikacji jako jednej z zewnętrznych aplikacji monitorujących daje tę zaletę, że powiadomienia o zdarzeniach są wyświetlane na stronie Home Campaign Managera.

Gdy agent wykryje stan alarmowy, agent:

- Rejestruje informacje o czasie, typie i wadze stanu
- Generuje komunikat powiadomienia, który następnie wysyła do

wyznaczonego hosta IP SNMP Powiadomienia są wysyłane jako jedna z

następujących czynności:

- Pułapki - Niewiarygodne wiadomości, które nie wymagają potwierdzenia odbioru od człowieka SNMP.
- Informuje - Wiarygodne wiadomości, które są przechowywane w pamięci do momentu wydania odpowiedzi przez menedżera SNMP. Informuje zużywa więcej zasobów systemowych niż pułapek.

Aby używać powiadomień SNMP w systemie, należy określić ich odbiorców. Ci adresaci wskazują, dokąd są kierowane powiadomienia rejestratora sieciowego. Domyślnie wszystkie powiadomienia są włączone, ale nie zdefiniowano żadnych adresatów. Dopóki nie zostaną zdefiniowani odbiorcy, powiadomienia nie są wysyłane.

Powiadomienia

Sekcja powiadomień wyświetla liczbę zdarzeń alertu. Ikona Odrzuć wszystkie umożliwia odrzucenie wszystkich powiadomień za jednym razem. Użyj pola wyszukiwania, aby wypełnić wyniki z kolumn

Nazwa kampanii i Zdarzenie alertu na podstawie ciągu wyszukiwania. Możesz również odrzucić poszczególne powiadomienia, klikając ikonę Odrzuć obok każdego powiadomienia.

Przejdź do **Alert** > **System** > **Nawiguj** , aby wyświetlić powiadomienie.

Ustawienia

Użyj Ustawienia Tab aby kontrolować wszystkie komponenty i określone zdarzenia w każdym komponencie, który chcesz monitorować.

1. Rozwiń dowolny składnik, aby wyświetlić wymieniony **kod** zdarzenia alertu i **zdarzenie** alertu.
2. Aby monitorować zdarzenia w komponencie, TURN włącz **przełącznik Włącz komponent** . Dopiero po włączeniu tego przełącznika aplikacja rozpoczyna monitorowanie logów dla wybranych zdarzeń w komponencie i wysyła powiadomienia.
3. Aby monitorować określone zdarzenia i otrzymywać alerty, TURN Włącz **Włącz dla** określonego zdarzenia.
4. Upewnij się, że wykonałeś to ćwiczenie dla wszystkich składników, które chcesz monitorować.

Składniki	Kod	Kody ostrzeżeń od
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

Ustawienia poczty e-mail

Alerty wymienione przez Odbiorcę SNMP mogą być wysyłane do wybranych odbiorców za pośrednictwem poczty e-mail. Pomaga to odbiorcom w rozwiązywaniu określonych zdarzeń.

Aby wysłać powiadomienie pocztą e-mail:

1. Przejdź do **ustawień alertów** > **system** > **powiadomień** > **poczty e-mail**.
2. Włącz przełącznik Powiadomienia **e-mail,** aby wysyłać powiadomienia pocztą e-mail.

   Uwaga: Ponowne uruchomienie usługi SNMPReceiver jest wymagane tylko wtedy, gdy przełącznik jest wyłączony lub włączony. W przypadku wprowadzenia zmian w polach opisanych w krokach od 2 do 4 poniżej ponowne uruchomienie nie jest wymagane.
3. Wprowadź wartość w **polu Pomiń zduplikowane zdarzenia (w minutach).** Służy do pomijania zduplikowanych powiadomień o alertach dla tego samego zdarzenia w skonfigurowanym okresie.

   Na przykład opcja Pomiń zduplikowane zdarzenia (w minutach) jest skonfigurowana jako 15 minut. Jeśli w składniku 1 znajduje się wyjątek1, który jest rejestrowany o godzinie 11:30, wyjątek ten nie jest rejestrowany ponownie, jeśli wystąpi przed godziną 11:45.
4. Wprowadź **adres e-mail** odbiorcy. Poszczególne adresy e-mail oddziel przecinkami. To pole jest obowiązkowe.

   Uwaga: Adres e-mail nadawcy jest wybierany z sekcji Alerter i wypełniany w polu Od wiadomości e-mail.
5. **Wprowadź temat** wiadomości e-mail. Stanowi to temat alertów e-mail wysyłanych w przypadku wyjątków. To pole jest obowiązkowe.
6. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Aplikacja monitorująca

SNMP Usługa odbiornika monitoruje wszystkie komponenty i odbiera dane wyjątków. Na podstawie ustawień poczty e-mail dane te są następnie przesyłane pocztą elektroniczną. Skonfiguruj aplikację monitorującą, aby włączyć usługę odbiornika SNMP.

1. Przejdź do **aplikacji** Alerts **>** System **>** Notification **>**Monitoring.
2. Wprowadź nazwę aplikacji, adres IP i port.

   Uwaga: SNMP Plik konfiguracji usługi odbiornika zawiera dwie właściwości: SNMPTrapMgrIP i SNMPTrapMgrPort. Parametry IP i Port wymienione w aplikacji monitorującej muszą być zgodne z wartościami skonfigurowanymi w tym miejscu.
3. Kliknij przycisk **Zapisz**.
4. Jeśli masz inne aplikacje monitorujące Campaign Managera, możesz skonfigurować szczegóły w Aplikacji 2 i Aplikacji 3 zgodnie z wymaganiami.

Szczegóły komunikatu alertu

Gdy skonfigurowane aplikacje innych firm monitorują aplikację, alerty SNMP są wysyłane do tych aplikacji w formacie identyfikatora obiektu (OID): ***1.3.6.1.4.1.52914.8.200020***

Numer	Etykieta	Szczegóły
1	ISO	Grupa, która ustanowiła ten standard. W tym przypadku jest to ISO.
3	ORG	To jest organizacja.
6	DOD	Wskazuje to na Departament Obrony USA, organizację, która ustanowiła najwcześniejszą formę Internetu.
1	Internet	Jest to tryb komunikacji, najczęściej Internet.
4	Prywatny	Taka jest natura organizacyjna producenta urządzenia. W tym przypadku jest to podmiot prywatny.
1	Przedsiębiorstwo	Klasyfikacja podmiotu prywatnego. W tym przypadku jest klasyfikowany jako przedsiębiorstwo prywatne.
52914	Numer przedsiębiorstwa	Numer przedsiębiorstwa dla produktu.
8	Identyfikator składnika	Identyfikator składnika w produkcie będącym przedmiotem obrotu. W tym przypadku istnieją trzy składniki. Mechanizm pobierania (ID 2), Harmonogram kontaktów (ID 3) i Contact Uploader (ID 8).
200020	Identyfikator zdarzenia	Jest to identyfikator zdarzenia w komponencie. W przypadku wszystkich zdarzeń ostatnia cyfra 0 oznacza niepowodzenie; 1 oznacza sukces.

Pola

Pola	Opis
Nazwa komponentu	Nazwa komponentu.
Kod zdarzenia alertu	Wyświetla alert nawet kod.
Zdarzenie alarmowe	Wyświetla nazwę zdarzenia alertu.
Wystąpił	Wyświetla datę i godzinę wystąpienia zdarzenia.
Odrzuć	Umożliwia odrzucenie powiadomienia.
Pomijanie zduplikowanych zdarzeń	Służy do pomijania zduplikowanych powiadomień o alertach dla tego samego zdarzenia w skonfigurowanym okresie.

Temat wiadomości e-mail	Opisuje, czego dotyczy wiadomość e-mail.

Adres e-mail odbiorcy	Adres e-mail odbiorcy.

Monitor kampanii

Alerty kampanii służą do wysyłania do administratorów alertów dotyczących statystyk związanych z kontaktami dla wybranych kampanii. Pomaga to administratorom podejmować działania naprawcze i utrzymywać działanie aplikacji w dobrej kondycji. Upewnij się, że sekcje Ustawienia, Ustawienia poczty e-mail i Aplikacja monitorująca są ukończone, aby otrzymywać alerty o wykluczeniu. Jeśli konfiguracje nie zostaną zakończone, wypełnione zostaną tylko numery odnoszące się do kontaktów.

Możesz wybrać strefę czasową, dla której chcesz uzyskać wynik Campaign Monitor. Wybierz strefę czasową z listy rozwijanej, jeśli lista jest widoczna. Aplikacja konwertuje datę i godzinę na podstawie strefy czasowej wybranej przez użytkownika i renderuje wynik Campaign Monitor. Jest to konfiguracja opcjonalna. Właściwość **IsTimeZoneRequiredForFilter** musi mieć wartość true w *pliku web.config* usługi, aby uzyskać res- ult Campaign Monitor według strefy czasowej.

Na przykład, jeśli użytkownik wybierze GMT jako strefę czasową, a serwer znajduje się w strefie czasowej IST, raport pokazuje dane z 0530 rano, ponieważ jest to odpowiednik 00.00 GMT.

1. Przejdź do **sekcji Alerty>** Kampania .
2. **Wybierz kampanie** i **strefy czasowe**.
3. Kliknij przycisk **Pokaż rekordy** , aby wyświetlić wyniki monitora.
4. Kliknij przycisk **Eksportuj** , aby pobrać dane do skoroszytu programu Excel.
5. Wybierz określony przedział **czasowy** , w którym mają być publikowane alerty. Pierwsza kolumna zawsze pokazuje bieżący przedział czasowy, a przewijając w prawo, można przejść do wcześniejszych przedziałów czasowych. Wyjątki można zobaczyć w 15- lub 30-minutowych slotach oraz 1- lub 2-godzinnych.
6. W razie potrzeby użyj opcji wyszukiwania, aby znaleźć określony rekord kampanii.
7. Dane zawierające wyjątki są wyróżnione na czerwonym tle. Poza tym ikona powiadomienia w nagłówku aplikacji pokazywała liczbę wyjątków. W kolumnie Nazwa kampanii wyświetlane są też kampanie z alertami z ostrzeżeniem przed nazwą kampanii.
8. Kliknij liczbę wyświetlaną w dowolnej komórce siatki, aby otworzyć wyskakujące okienko listy wyjątków. Na liście znajduje się tylko 50 najważniejszych wyjątków. Kliknij **przycisk POKAŻ WSZYSTKIE REKORDY,** aby wyświetlić całą listę.

Pola

Pole	Opis
Nazwa kampanii	Nazwa kampanii
Przekazano	Liczba przesłanych kontaktów

Dostarczane	Liczba dostarczonych kontaktów
Przetwarzane	Liczba przetworzonych kontaktów

Prognoza kampanii

Prognoza kampanii to funkcja, w której aplikacja wyświetla prognozę kontaktów, które mogą zostać wybrane lub zablokowane w ciągu najbliższych trzech godzin. Na stronie Prognoza kampanii są wyświetlane dwie karty — Prognoza dostarczania kontaktów i Prognoza wykluczenia kontaktów.

Prognoza dostarczania kontaktów

Prognoza dostarczania kontaktów wyświetla prognozę możliwej liczby kontaktów, które można nawiązać w ciągu najbliższych trzech godzin, licząc od czasu ostatniego dostępu lub odświeżenia. Prognoza przedstawia dane w podziale na 15-minutowe przedziały.

1. Przejdź do **opcji Alerty>** Prognoza kampanii> **Prognoza** dostarczenia kontaktu.
2. Wybierz strefę **czasową** , dla której mają być wyświetlane dane prognozy dostarczania kontaktów. Aplikacja odwraca datetime na podstawie strefy czasowej wybranej przez użytkownika i renderuje dane Contact Delivery Forecast. Jest to konfiguracja opcjonalna. Właściwość IsTimeZoneRequiredForFilter musi być ustawiona na true w pliku web.config usługi, aby uzyskać prognozę dostarczania kontaktów według strefy czasowej.

   Na przykład, jeśli użytkownik wybierze GMT jako strefę czasową, a serwer znajduje się w strefie czasowej IST, raport pokazuje dane z 0530 rano, ponieważ jest to odpowiednik 00.00 GMT.
3. **Prognoza** dostarczenia kontaktów wyświetla nowe kontakty dostępne do dostarczenia w kolumnie Świeże dla każdej kampanii z listy. W kolumnach wskazywanych przez czas w interwałach 15-minutowych aplikacja pokazuje liczbę kontaktów, które mają zostać dostarczone zgodnie ze skonfigurowaną strategią CSS (Contact Selec- tion Strategy).
4. Rozwiń każdą **kampanię** , aby zobaczyć podział kontaktów dostarczanych według CSS w każdym przedziale czasu. Kontakty są liczone tylko raz do pierwszego warunku, nawet jeśli spełniają wiele warunków.

   Załóżmy przykład, że przekazujesz pojedynczy kontakt, który spełnia dwa warunki — warunek 1 i warunek 2 Jeśli ten kontakt spełnia oba warunki, prognoza dostaw zalicza ten kontakt tylko do pierwszego warunku. Mimo że ten kontakt spełnia również drugi warunek, liczenie w stosunku do drugiego warunku jest pokazane jako zero.

Prognoza wykluczenia kontaktów

Prognoza wykluczeń kontaktów wyświetla podsumowaną prognozę możliwej liczby kontaktów, które mogą zostać wykluczone z wybierania w ciągu najbliższych trzech godzin, licząc od czasu ostatniego dostępu lub odświeżenia.

1. Przejdź do **opcji Alerty>** Prognoza **kampanii>** Prognoza **wykluczenia kontaktów**.
2. Wybierz strefę **czasową** , dla której chcesz umieścić dane prognozy wykluczenia kontaktów. Aplikacja odwraca datę i godzinę na podstawie strefy czasowej wybranej przez użytkownika i renderuje dane prognozy wykluczenia kontaktów. Jest to konfiguracja opcjonalna. Właściwość IsTimeZoneRequiredForFilter powinna mieć wartość true w pliku web.config usługi, aby uzyskać wynik prognozy wykluczenia kontaktów według strefy czasowej.

   Na przykład, jeśli użytkownik wybierze GMT jako strefę czasową, a serwer znajduje się w strefie czasowej IST, raport pokazuje dane z 0530 rano, ponieważ jest to odpowiednik 00.00 GMT.
3. Wybierz Kampania , aby wyświetlić dane specyficzne dla kampanii.
4. Kliknij przycisk **Eksportuj** , aby pobrać raporty Prognoza wykluczenia kontaktów.

Pola

Pola	Opis
Nazwa kampanii	Nazwa kampanii.
Łącznie kontaktów	Liczba wszystkich otwartych kontaktów na początku dnia. Kontakty te obejmują kontakty świeże i przełożone. Liczby te są zwiększane po przesłaniu nowych kontaktów; i nie zmniejsza się, gdy kontakty są wybierane / przełożone / status zmieniony z otwartego. Skonfigurowane godziny przewidywania nie mają wpływu na tę liczbę.
Otwórz kontakty	Ogólne kontakty, które są dostępne do wybrania dla odpowiadającej kampanii. Kontakty te obejmują kontakty świeże i przełożone. Ta kolumna jest podzielona na następujące: **Łącznie** — pokazuje łączną liczbę otwartych kontaktów dla kamery. Liczba zmienia się dynamicznie - zwiększana po przesłaniu / zmianie harmonogramu i zmniejszana po wybraniu numeru / zamknięty lub status zmieniony z otwartego. **Przesłane dzisiaj** — wyświetla liczbę otwartych kontaktów, które zostały przesłane w bieżącym dniu w ramach kampanii.
Dostępne kontakty	Liczba otwartych kontaktów, do których można zadzwonić, lub następne trzy godziny. Uwaga: Nagłówek kolumny zawiera czas trwania skonfigurowany we właściwości web.config składnika usługi Exclu- sionPredictionInHours. Jeśli ustawiono tutaj dwie godziny, nagłówek jest wyświetlany jako Dostępne kontakty przez następne 2 godziny. **Łącznie** — wyświetla łączną liczbę otwartych kontaktów w kampanii, które mają zostać wybrane w bieżącym dniu.

	Przesłano dzisiaj — wyświetla liczbę otwartych kontaktów, które są

	przesłane w bieżącym dniu, aby zostały wybrane tego samego dnia dla kampanii.
Kontakt zablokowany	Lista zablokowanych kontaktów.
Prawo państwowe	Wyświetla liczbę kontaktów w kampanii, które są zablokowane przez prawo stanowe.
Nie dzwonić	Wyświetla liczbę kontaktów w kampanii, które zostały zablokowane przez DNC (Do Not Call).
Krajowe Nie dzwoń	Wyświetla liczbę kontaktów w kampanii, które zostały zablokowane przez NDNC (National Do Not Call).
Dostarczone kontakty	Liczba wszystkich dostarczonych kontaktów
Strategia wyboru kontaktów (CSS)	Wyświetla liczbę kontaktów w kampanii, które są blokowane przez warunki CSS.
Świeży	Wyświetla liczbę nowych kontaktów w kampanii, które oczekują na wybranie w bieżącym dniu.
Harmonogram	Wyświetla liczbę kontaktów w kampanii, które zostały ponownie zaplanowane na wybranie numeru w bieżącym dniu.
Szacowany czas ukończenia	Jest to szacowany czas ukończenia dla wszystkich kontaktów, które można wybrać w kampanii, które mają zostać wybrane. Jest to obliczane na podstawie danych historycznych i danych z bieżącego dnia, obejmujących całkowitą liczbę przetworzonych rekordów i całkowity czas przetworzenia. Uwagi: Itd. i procent ukończenia nie mają zastosowania do kampanii z listą wspólną. Kampanie, których listy wykraczają poza godziny przewidywania, są wyświetlane w raporcie wykluczeń tylko wtedy, gdy są w stanie wykonywania lub są wyświetlane w stanie wykonywania w godzinach przewidywania.
Procent ukończenia	Procent wybranych kontaktów (z całkowitej liczby przesłanych kontaktów dla danej kampanii) w kampanii. Formuła to (Zakończone kontakty * 100) / Łączna liczba kontaktów. Łączna liczba kontaktów jest obliczana według następującego wzoru: *TotalContacts = Count(Open) + Count(Closed) + Count(Other)*

Narzędzia

Menu Narzędzia zawiera moduł Nagrywanie rozmów oraz moduł Czyszczenie i archiwizacja.

Nagrania rozmów umożliwiają użytkownikom wyszukiwanie i dostęp do nagrań każdego połączonego połączenia. Aby uzyskać więcej informacji, kliknij tutaj.

Narzędzie Wyczyść i zarchiwizuj pomaga użytkownikom w automatycznym czyszczeniu baz danych dzierżawców. To narzędzie eliminuje potrzebę żmudnej pracy ręcznej związanej z takimi czynnościami. Z biegiem czasu, wraz ze wzrostem wykorzystania aplikacji, rozmiar bazy danych rośnie wykładniczo. Aby uzyskać więcej informacji, kliknij tutaj.

Czyszczenie i archiwizacja

Narzędzie Purge and Archive pomaga użytkownikom automatycznie usuwać pliki danych z baz danych. To narzędzie pomaga uniknąć żmudnej pracy ręcznej, która jest zaangażowana w takie działania. Usunięcie bazy danych powoduje usunięcie określonych danych z bazy danych. Po usunięciu danych nie można ich odzyskać.

Wraz ze wzrostem wykorzystania aplikacji wykładniczo wzrasta również rozmiar bazy danych. Aby utrzymać ten rozmiar danych w ryzach i uniknąć problemów z wydajnością, konieczne jest posiadanie solidnego planu przechowywania danych. Narzędzie do czyszczenia i archiwizacji to narzędzie do czyszczenia, które pomaga osiągnąć cele planu przechowywania danych. Korzystając z narzędzia Wyczyść i zarchiwizuj, możesz po prostu wyczyścić dane z baz danych lub dodatkowo zarchiwizować usunięte dane.

Pliki danych można czyścić i archiwizować. W przypadku wybrania opcji archiwizacji usuniętych danych należy wybrać jedną z następujących opcji:

- **Archiwizuj w zasobniku Amazon S3 lub na dysku** współdzielonym - dane są przechowywane jako plik wartości rozdzielanych przecinkami (CSV). Stosowana konwencja nazewnictwa plików to <TableName>_<PurgeDate w formacie RRRRMMDD>. Na przykład AuditTrail_20210326.
- **Archiwizuj w innej bazie danych** MS SQL - Musisz najpierw utworzyć bazę danych na MS SQL i użyć tej nazwy bazy danych do skonfigurowania ustawień archiwum.

Ustawienia

1. Przejdź do Ustawień i upewnij się, że opcja **Kasuj** jest włączona . Użytkownicy nie mogą TURN tego OFF.
2. **Ustaw przełącznik Archiwizuj** w pozycji **WYŁ.,** jeśli nie chcesz, aby usunięte dane były archiwizowane.

   Uwaga: Jeśli TURN wyłączysz Archiwum, narzędzie trwale usunie usunięte dane z bazy danych. Nie będziesz mieć dostępu do usuniętych danych.
3. Wybierz odpowiedni **typ** archiwum. Aby uzyskać więcej informacji, patrz "Typ archiwum" na stronie 184.
4. **Wybierz harmonogram** działania oczyszczania z opcji **Codziennie**, **Co tydzień** i **Co miesiąc**.
   a. Codziennie — aplikacja czyści bazę danych w skonfigurowanych godzinach rozpoczęcia i zakończenia raz dziennie.

      Uwaga: Jeśli wybierzesz harmonogram dzienny, wypełnij pole Dni wykluczone - jest to opcjonalne.

b. Co tydzień — aplikacja czyści bazę danych w skonfigurowanych godzinach rozpoczęcia i zakończenia raz w tygodniu. W przypadku wybrania tego typu uruchomienia wybierz dzień tygodnia, w którym ma zostać oczyszczona baza danych.

c. Co miesiąc — aplikacja konfiguruje bazę danych o skonfigurowanej godzinie raz w miesiącu. W przypadku wybrania tej opcji można wybrać opcję Koniec miesiąca, aby wyczyścić dane ostatniego dnia kalendarzowego miesiąca między skonfigurowanymi godzinami rozpoczęcia i zakończenia. Jeśli chcesz, aby oczyszczanie odbywało się w określonym dniu każdego miesiąca, wybierz opcję Data i wybierz datę działania kasowania.

   Uwaga: Jeśli wybierzesz opcję Data i wybierzesz dowolną datę, która nie ma zastosowania w danym miesiącu, działanie kasowania zostanie pominięte w tym miesiącu. Jeśli na przykład jako datę zostanie wybrana wartość 30, działanie kasowania zostanie pominięte w przypadku lutego.

5. Wybierz godzinę rozpoczęcia działania oczyszczania.
6. Wybierz Godzinę zakończenia działania kasowania. Działanie oczyszczania kończy się w skonfigurowanym czasie zakończenia, nawet jeśli istnieją rekordy oczekujące na usunięcie. Te pozostałe rekordy są pobierane do oczyszczenia w następnym zaplanowanym czasie oczyszczania.
7. Wybierz wykluczone **dni**. Korzystając z pola Wykluczone dni, można skonfigurować dni tygodnia, w których aplikacja nie ma wykonywać działania Czyszczenie (lub Czyszczenie i archiwizacja). Pomaga to zachować dane dla dni wykluczonych z oczyszczania. Jest to pole opcjonalne; Można wybrać wiele dni.
8. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Grupy tabel

Grupy tabel to sekcja, w której są wyświetlane wszystkie tabele transakcyjne (tylko te, które można usunąć). Tabele Core (Tabela) i Reporting (Raportowanie) są wyświetlane na osobnych kartach. Dostępne tabele zarówno w sekcji podstawowej, jak i raportowania są wyświetlane przez narzędzie do kasowania. Jeśli jakakolwiek tabela/pole zostanie dodane/usunięte w przyszłej poprawce, zajmie się tym instalator poprawki - ręczna interwencja nie jest wymagana.

Zmiana typu danych (na przykład z int na varchar) i zmiana rozmiaru pola nie jest obsługiwana przez narzędzie do czyszczenia i archiwizacji. Należy ręcznie uruchomić skrypt (w bazie danych archiwum) dostarczony przez zespół usług — ten skrypt zmienia typ danych przed rozpoczęciem następnego zaplanowanego działania oczyszczania.

Grupa tabel wyświetla następujące parametry:

Pole	Opis
Nazwa tabeli	Nazwa tabeli, która jest dostępna do czyszczenia. Ikona tabeli przed nazwą tabeli jest zaznaczona kolorem pomarańczowym, jeśli jest to tabela zdefiniowana przez użytkownika, i szarym, jeśli jest to tabela systemowa. Nie można wyłączyć kasowania dla tabeli systemowej — proces czyszczenia jest obowiązkowy zgodnie z konfiguracją.
Opis	Opis danych przechowywanych w tabeli

Dni przechowywania	Liczba dni na zachowanie danych w określonej tabeli. Narzędzie do czyszczenia i archiwizacji usuwa dane starsze niż liczba dni przechowywania skonfigurowana w tym miejscu. Jeśli na przykład skonfigurowano 100 dni, dane starsze niż 100 dni zostaną usunięte (i zarchiwizowane, jeśli zostały skonfigurowane). Oczyszczone i zarchiwizowane dane nie są dostępne do żadnego użytku

	(raportowanie lub inne) po usunięciu go z tabeli bazy danych. Jeśli jako Przechowywanie zostanie skonfigurowane 0 (zero) dni, wszystkie rekordy znajdujące się w bazie danych w skonfigurowanym oknie kasowania zostaną usunięte z bazy danych. Domyślna wartość dni przechowywania grupy wynosi 365 dni.
Archiwum	Jeśli wybrano archiwizację danych we wspólnej sekcji Ustawienia, można w tym miejscu zrezygnować z archiwizowania określonych tabel. Jeśli wybrano opcję NIEARCHIWIZOWANIA danych we wspólnej sekcji ustawień, włączenie przełącznika Archiwizuj w tej sekcji nie spowoduje archiwizacji danych tabeli.
Czystka	Nie masz opcji, aby TURN wyłączyć kasowanie w sekcji wspólnych ustawień. Nadal można zrezygnować z usuwania danych z niektórych tabel. TURN przełącznik Kasuj (dla określonej tabeli) dla określonych tabel. Dzięki temu dane w tej tabeli nie zostaną usunięte, nawet jeśli są starsze niż zdefiniowana liczba dni przechowywania.
Dni przechowywania archiwów	Jest to liczba dni przechowywania zarchiwizowanych danych. Różni się to od Dni Retencji w Sl. Nr 3 powyżej. Na przykład, jeśli wspomniano o danych z 365 dni, które mają zostać zachowane, dane te zostaną zachowane. Dni przechowywania archiwów zachowują te dane z kopii zapasowej przez określoną liczbę dni.
Czyszczenie archiwum	TURN ten przełącznik WŁĄCZ, jeśli chcesz wyczyścić "zarchiwizowane" dane po Dniach przechowywania archiwów.
Czynności	Umożliwia edycję dni przechowywania, archiwizację i/lub czyszczenie TURN OFF lub ON, zmianę dni przechowywania archiwów oraz TURN ON/OFF Archive Purge. Kliknij przycisk Zapisz w trybie edycji, aby zapisać zmiany, lub przycisk Anuluj, aby je cofnąć.

Monitorowanie procesów

Sekcja Monitorowanie procesu w narzędziu Purge & Archive pokazuje postęp operacji czyszczenia i archiwizacji.

Pole	Opis
Typ	Typ czyszczonej tabeli, czyli Podstawowa lub Raportowanie
Godzina rozpoczęcia aktywności	Czas rozpoczęcia operacji czyszczenia i archiwizacji
Godzina zakończenia aktywności	Czas zakończenia operacji czyszczenia i archiwizacji

Stan	Stan kasowania **Wstrzymane** oznacza, że działania związane z czyszczeniem i archiwizacją zostały wstrzymane z powodu osiągnięcia skonfigurowanego czasu zakończenia. Ten stan wskazuje również, że działania związane z czyszczeniem i archiwizacją nie zostały zakończone — istnieją pozostałe elementy

	rekordy do oczyszczenia i zarchiwizowania. Działanie rozpoczyna się od nowa o następnej skonfigurowanej godzinie rozpoczęcia i usuwa rekordy, które są starsze zgodnie ze skonfigurowanymi dniami przechowywania. **Sukces** oznacza, że wszystkie rekordy zostały pomyślnie wyczyszczone (i zarchiwizowane, jeśli zostały skonfigurowane). **Niepowodzenie** oznacza, że narzędzie do czyszczenia lub archiwizacji nie powiodło się. Zapoznaj się z dziennikami składnika PurgeArchive w celu rozwiązania problemu.
Rekordy, których dotyczy problem	Liczba rekordów wyczyszczonych (i zarchiwizowanych, jeśli zostały skonfigurowane) w ramach tego działania usuwania. Jeśli liczba rekordów w tabeli jest bardzo duża, narzędzie do czyszczenia i archiwizacji wykonuje działanie wsadowo, przy czym każda partia zachowuje wstępnie skonfigurowaną liczbę rekordów naraz. Ten numer jest określony we właściwości PurgeBatchSize pliku konfiguracyjnego web.- PurgeArchive.
Szczegóły stanu	
W toku	Załóżmy, że w tabeli znajduje się 50 000 rekordów. Rekordy są czyszczone w 5 iteracjach po 10 000 każda. Dopóki ostatnia iteracja nie zostanie ukończona, a wszystkie rekordy zostaną usunięte, wyświetlany jest stan W toku.
Powodzenie	Jeśli w tabeli znajduje się 50 000 rekordów, a wszystkie rekordy zostały usunięte (wszystkie iteracje), status to Powodzenie.
Wstrzymana	Tabela zawiera 50 000 rekordów i wymaga wyczyszczenia 5 iteracji po 10 000 rekordów każda. Pierwsze trzy iteracje są zakończone. O skonfigurowanej godzinie zakończenia działanie kasowania jest zatrzymywane podczas czyszczenia czwartego zestawu. Stan jest oznaczony jako Wstrzymany. Pozostałe 20 000 rekordów jest usuwanych po osiągnięciu czasu rozpoczęcia następnej czynności oczyszczania.
Niepowodzenie	Tabela zawiera 50 000 rekordów i jest czyszczona w pięciu iteracjach po 10 000 każda. Jeśli pierwsza iteracja zakończy się sukcesem, a druga z jakiegoś powodu zakończy się niepowodzeniem (na przykład błędem bazy danych), działanie kasowania zostanie oznaczone jako Niepowodzenie. Zapoznaj się z dziennikami i rozwiąż problemy.

Konfiguracja kasowania plików

Konfiguracja Kasuj pliki pomaga skonfigurować ustawienia kasowania zarchiwizowanych plików. Aplikacja dodaje dane do różnych tabel bazy danych i zapisuje niektóre pliki codziennie lub w skonfigurowanych odstępach czasu w celu oddzielenia folderów. Pliki te mogą zawierać dane dotyczące przesyłania plików kontaktów, dane błędów pliku kontaktów i tak dalej. Pliki te mogą

rosnąć w liczbie i rozmiarze oraz zajmować miejsce na dysku, spowalniając system. Jest to sprzeczne z optymalnym planem przechowywania danych. Użyj konfiguracji Wyczyść pliki, aby optymalnie zarządzać plikami i przestrzenią dyskową. Przejdź do sekcji Konfiguracja plików kasowania, aby otworzyć siatkę zawierającą już używane konfiguracje.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz Konfiguracja pliku kasowania.

Konfiguracja pliku kasowania

Można dodać następujące ustawienia:

- Wyczyść pliki
- Wyczyść ustawienia pliku

Dodawanie plików kasowania

Funkcja Wyczyść pliki umożliwia skonfigurowanie lokalizacji, w których przechowywane są usunięte dane, takich jak dysk lokalny, dysk współdzielony lub zasobnik Amazon S3.

1. Wprowadź opis **folderu kasowania**.
2. **Wprowadź typ** folderu kasowania. Dostępne opcje to **Lokalny**, **S3** i **Dysk** współdzielony.
   a. Wprowadź ścieżkę do folderu lokalnego , z którego mają zostać usunięte pliki.
   b. **Wybierz Amazon S3** , jeśli pliki są przechowywane w zasobniku Amazon S3. Wybierz ustawienia S3 z listy rozwijanej. Zobacz Czyszczenie ustawień pliku. Zaznacz pole wyboru Ustawienia archiwizacji S3, jeśli chcesz zapisać te ustawienia w archiwum. **W polu Ścieżka** S3 wybierz ścieżkę folderu S3 lub podaj adres URL folderu S3.
   c. Wybierz dysk **współdzielony,** jeśli pliki są przechowywane na dysku współdzielonym. Jeśli wybierzesz dysk współdzielony, wybierz **ustawienia** SharedDrive z listy rozwijanej. Zobacz Czyszczenie ustawień pliku. Zaznacz pole wyboru Archiwizuj ustawienia **dysku współdzielonego** , jeśli chcesz zapisać te ustawienia w archiwum. **W polu Ścieżka** dysku współdzielonego wybierz ścieżkę folderu Dysk współdzielony.

      Uwaga: Podając ścieżkę, nie umieszczaj na początku ukośnika/ukośnika odwrotnego. Na przykład, jeśli chcesz, aby dane zostały zarchiwizowane w folderze Archiwum komputera o adresie IP 172.20.3.74, podaj adres IP jako 172.20.3.74, a ścieżkę jako archiwum. Jeśli używasz podfolderu w obszarze Archiwum, określ poprawną ścieżkę - Archive\PurgeData.
   d. Wybierz Google **Cloud Storage** , jeśli Twoje pliki są przechowywane w Google Cloud Storage. Jeśli wybierzesz dysk współdzielony **, wybierz z** listy Ustawienia Google Cloud Storage. Zobacz Czyszczenie ustawień pliku. Zaznacz **pole wyboru Archiwizuj ustawienia** przechowywania na Dysku Google, jeśli chcesz zapisać te ustawienia w archiwum. **W polu Bucket Path (Ścieżka** zasobnika) wybierz ścieżkę folderu bucket.
3. Zaznacz **pole wyboru Włącz** podfolder, jeśli chcesz wyczyścić zarchiwizowane pliki we wszystkich podfolderach w folderze głównym.
4. Wybierz lub wprowadź liczbę **dni** przechowywania.
5. Jeśli wybierzesz opcję czyszczenia zarchiwizowanych plików, zaznacz **pole wyboru Włącz kasowanie** .
6. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Dodaj ustawienia pliku kasowania

Konfiguracja ustawień kasowania pliku umożliwia określenie wszystkich szczegółów dostępu (lokalizacji i poświadczeń) dotyczących lokalizacji plików - zasobnika Amazon S3 lub dysku współdzielonego - na wspólnej stronie. Następnie można odwołać się do tych ustawień na stronie Plik kasowania. Pozwala to zaoszczędzić czas potrzebny na wprowadzenie wszystkich szczegółów uwierzytelniania dla każdego działania kasowania. Wszystkie skonfigurowane ustawienia są wyświetlane podczas przechodzenia na stronę.

1. Przejdź do opcji Dodaj plik kasowania **i wprowadź** nazwę **ustawień.**
2. Wybierz odpowiedni **typ** ustawienia.
3. Jeśli typ ustawienia to **S3**, wprowadź klucz dostępu AWS, tajny klucz AWS, punkt końcowy regionu AWS, klucz KMS i szyfrowanie po stronie serwera. Wybierz opcję KMS Encrypt, jeśli chcesz, aby dane były szyfrowane przy użyciu szyfrowania KMS AWS.
4. Jeśli typem ustawienia jest **Dysk** współdzielony, wprowadź adres IP, identyfikator użytkownika i hasło.
5. Jeśli typ ustawienia to **Google Cloud Storage**, wpisz Typ konta, Klucz prywatny i Adres e-mail klienta.
6. Kliknij przycisk **Zapisz**.

Edytuj plik kasowania lub kasuj ustawienia pliku

1. Wybierz ustawienia Wyczyść plik lub Wyczyść plik i kliknij **ikonę Edytuj** w obszarze **Akcja** Tab.
2. Zaktualizuj szczegóły i kliknij **przycisk Zapisz**.

Usuń plik kasujący lub wyczyść ustawienia pliku

1. Wybierz Ustawienia Wyczyść plik lub Wyczyść plik i kliknij **ikonę Usuń** pod **Akcją** Tab.
2. Kliknij **przycisk OK** w wyskakującym oknie potwierdzenia.

Typ archiwum

Campaign Manager oferuje następujące typy archiwów:

Typ archiwum zasobnika Amazon S3

1. Przejdź do Ustawienia Tab i upewnij się, że **przełącznik Kasuj** jest włączony. Użytkownicy nie mogą TURN tego OFF.
2. Włącz przełącznik Archiwizuj **,** jeśli nie chcesz, aby usunięte dane były archiwizowane.

   Uwaga: Jeśli TURN wyłączysz Archiwum, narzędzie trwale usunie usunięte dane z bazy danych. Nie będziesz mieć dostępu do usuniętych danych.

3. **Wybierz typ** archiwum jako Amazon S3.
4. **Wprowadź adres URL** S3, pod którym przechowywane są zarchiwizowane dane. Utwórz osobny folder w zasobniku Amazon S3 dla zarchiwizowanych danych i skonfiguruj ten folder w polu Adres URL S3.
5. **Wprowadź punkt** końcowy regionu AWS. Jest to region, w którym znajduje się Twój zasobnik AWS S3.
6. Wprowadź **klucz** dostępu AWS. Jest to klucz do uzyskania dostępu do zasobnika AWS S3. Klucze dostępu służą do podpisywania żądań wysyłanych do Amazon S3. AWS sprawdza ten klucz i zezwala na dostęp. Klucze dostępu służą do podpisywania żądań API wysyłanych do AWS.
7. **Wprowadź szyfrowanie** Amazon AWS KMS (usługa zarządzania kluczami). Wartość można ustawić jako true lub false. Jeśli ustawiono wartość true, dane przechowywane w zasobniku S3 są szyfrowane.
8. Wprowadź tajny **klucz** AWS. Jest to tajny klucz (podobnie jak hasło) dla klucza dostępu AWS skonfigurowanego w punkcie 5 powyżej. Do uwierzytelnienia wymagana jest kombinacja identyfikatora klucza dostępu i tajnego klucza dostępu.
9. **Wprowadź szyfrowanie** po stronie serwera. Jest to klucz szyfrowania/odszyfrowywania, definiujący, że oczyszczone dane są szyfrowane przy użyciu szyfrowania systemu zarządzania kluczami (KMS) AWS.
10. Wprowadź **klucz** usługi KMS. Jest to klucz do odszyfrowania danych w zasobniku S3.

Typ archiwum na dysku współdzielonym

1. Wybierz Typ **archiwum jako** Dysk **współdzielony**.
2. **Wprowadź adres IP lub** nazwę **hosta urządzenia,** na którym przechowywane są zarchiwizowane dane.
3. Wprowadź **identyfikator** użytkownika, który uzyskuje dostęp do powyższego dysku w celu przechowywania danych. Powinno to być połączenie domeny i nazwy użytkownika. Na przykład <domena>\ID_użytkownika.
4. Wprowadź hasło dostępu użytkownika do dysku współdzielonego.
5. Wprowadź ścieżkę na dysku współdzielonym, na którym mają być archiwizowane Twoje dane.

   Uwaga: Podając ścieżkę, nie umieszczaj na początku ukośnika/ukośnika odwrotnego. Na przykład, jeśli chcesz, aby dane zostały zarchiwizowane w folderze Archiwum komputera o adresie IP 172.20.3.74, podaj adres IP jako 172.20.3.74, a ścieżkę jako archiwum. Jeśli używasz podfolderu w obszarze Archiwum, określ poprawną ścieżkę - Archive\PurgeData.

Typ archiwum bazy danych

1. **Wybierz Typ** archiwum jako **Baza danych**.
2. Wybierz typ uwierzytelniania spośród następujących opcji:
   a. **SQL Uwierzytelnianie**: Jest to typowe uwierzytelnianie używane w różnych systemach

baz danych i obejmuje nazwę użytkownika i hasło. Oczywiście instancja SQL Server może mieć wiele kont użytkowników (przy użyciu uwierzytelniania SQL) z różnymi nazwami użytkowników i hasłami. W

współdzielone serwery, na których różni użytkownicy powinni mieć dostęp do różnych baz danych, preferowane jest uwierzytelnianie SQL. SQL Uwierzytelnianie jest również wymagane, gdy klient (komputer zdalny) łączy się z wystąpieniem serwera SQL na komputerze innym niż ten, na którym jest uruchomiony klient.

b. **Uwierzytelnianie** systemu Windows: gdy uzyskujesz dostęp do serwera SQL z tego samego komputera. Jest zainstalowany na, zwykle nie jesteś proszony o wpisanie nazwy użytkownika i hasła. Dzięki uwierzytelnianiu systemu Windows usługa serwera SQL wie, że ktoś jest zalogowany do systemu operacyjnego z uwierzytelnionymi poświadczeniami. Usługa serwera SQL używa tych dokumentów, aby umożliwić użytkownikowi dostęp do swoich baz danych. Oczywiście działa to tak długo, jak długo klient znajduje się na tym samym komputerze co serwer SQL lub tak długo, jak klient łączący się jest zgodny z poświadczeniami serwera w systemie Windows. Uwierzytelnianie systemu Windows jest często używane jako bardziej spójny sposób logowania się do wystąpienia serwera SQL bez wpisywania nazwy użytkownika i hasła. Gdy zaangażowanych jest więcej użytkowników lub nawiązywane są zdalne połączenia z serwerem SQL, należy użyć uwierzytelniania SQL.

3. **Wprowadź IP Adres** urządzenia, w którym znajduje się baza danych przechowująca zarchiwizowane dane.
4. Wprowadź **numer** portu komunikującego się z bazą danych, w której przechowywane są zarchiwizowane dane.
5. Wprowadź **nazwę bazy danych** . Utwórz bazę danych za pomocą SQL Studio, aby zarchiwizować usunięte dane. W tym polu wprowadź nazwę bazy danych.
6. **Wprowadź identyfikator** użytkownika i hasło użytkownika, który uzyskuje dostęp do bazy danych.

Typ przechowywania danych Google Typ archiwum

1. **Wybierz Typ** archiwum jako **Google Cloud Storage**.
2. Wybierz typ uwierzytelniania spośród następujących opcji:

   a. **SQL Uwierzytelnianie**: Jest to typowe uwierzytelnianie używane w różnych systemach baz danych i składa się z nazwy użytkownika i hasła. Oczywiście instancja SQL Server może mieć wiele kont użytkowników (przy użyciu uwierzytelniania SQL) z różnymi nazwami użytkowników i hasłami. Na współdzielonych serwerach, gdzie różni użytkownicy powinni mieć dostęp do różnych baz danych, preferowane jest uwierzytelnianie SQL. SQL Uwierzytelnianie jest również wymagane, gdy klient (komputer zdalny) łączy się z wystąpieniem serwera SQL na komputerze innym niż ten, na którym jest uruchomiony klient.

   b. **Uwierzytelnianie** systemu Windows: Podczas uzyskiwania dostępu do serwera SQL z tego samego komputera, na którym jest zainstalowany, zwykle nie jesteś proszony o wpisanie nazwy użytkownika i hasła. Dzięki uwierzytelnianiu systemu Windows usługa serwera SQL już wie, że ktoś jest zalogowany do systemu operacyjnego z uwierzytelnionymi poświadczeniami. Usługa serwera SQL używa tych dokumentów, aby umożliwić użytkownikowi dostęp do swoich baz danych. Oczywiście działa to tak długo, jak długo klient znajduje się na tym samym komputerze co serwer SQL lub tak długo, jak

klient łączący jest zgodny z poświadczeniami systemu Windows serwera. Uwierzytelnianie systemu Windows jest często używane jako bardziej spójny sposób logowania się do wystąpienia serwera SQL bez wpisywania nazwy użytkownika i hasła.

Gdy zaangażowanych jest więcej użytkowników lub nawiązywane są zdalne połączenia z serwerem SQL, należy użyć uwierzytelniania SQL.

3. **Wprowadź ścieżkę** zasobnika archiwum. Jest to ścieżka w Google Cloud Storage, gdzie aplikacja przechowuje zarchiwizowane dane.
4. Wprowadź **typ** konta. Jest to typ konta używany do uzyskiwania dostępu do Google Cloud Storage. Użyj ser- vice_account jako domyślnego typu konta.
5. **Wprowadź adres e-mail** klienta. Jest to adres e-mail konta klienta Google Cloud Platform używanego do uzyskiwania dostępu do Google Cloud Storage.
6. Wprowadź **klucz** prywatny. Jest to klucz prywatny konta Google umożliwiający dostęp do Google Cloud Storage w celu umieszczenia zarchiwizowanych danych.

Pola

Pola	Opis
S3 URL	Adres URL, pod którym przechowywane są zarchiwizowane dane
Punkt końcowy regionu AWS	Region, w którym znajduje się Twój zasobnik AWS S3
Klucz dostępu AWS	Jest to klucz do uzyskania dostępu do zasobnika AWS S3. Klucze dostępu służą do podpisywania żądań wysyłanych do Amazon S3. AWS sprawdza ten klucz i zezwala na dostęp. Klucze dostępu służą do podpisywania żądań API wysyłanych do AWS.
Amazon AWS KMS Encrypt	Ustaw tę wartość jako true lub false. Jeśli ustawiono wartość true, dane przechowywane w zasobniku S3 są szyfrowane.
Tajny klucz AWS	Jest to tajny klucz (podobnie jak hasło) dla klucza dostępu AWS skonfigurowanego w punkcie 5 powyżej. Do uwierzytelnienia wymagana jest kombinacja identyfikatora klucza dostępu i tajnego klucza dostępu.
Szyfrowanie po stronie serwera	Jest to klucz szyfrowania/odszyfrowywania, definiujący, że oczyszczone dane są szyfrowane przy użyciu enkrypcji systemu zarządzania kluczami (KMS) AWS.
Klucz KMS	Jest to klucz do odszyfrowania danych z zasobnika S3
Harmonogram	Definiuje harmonogram działania oczyszczania.
Dni wykluczone	Korzystając z pola Wykluczone dni, można skonfigurować dni tygodnia, w których aplikacja nie ma wykonywać działania Czyszczenie (lub Czyszczenie i archiwizacja). Pomaga to zachować dane dla dni wykluczonych z oczyszczania. Jest to pole opcjonalne; Można wybrać wiele dni.
IP adres lub nazwa hosta	IP adres lub nazwa hosta urządzenia, na którym przechowywane są zarchiwizowane dane
Identyfikator użytkownika	Identyfikator użytkownika, który uzyskuje dostęp do powyższego dysku w celu przechowywania danych. Powinna to być

	kombinacja domeny i nazwy użytkownika.

Hasło	Hasło dostępu użytkownika do dysku współdzielonego
Ścieżka	Ścieżka dysku współdzielonego, na którym dane muszą zostać zarchiwizowane
Uwierzytelnianie w sieci SQL	Jest to typowe uwierzytelnianie używane w różnych systemach baz danych i obejmuje nazwę użytkownika i hasło. Oczywiście instancja SQL Server może mieć wiele kont użytkowników (używając uwierzytelnienia SQL) z różnymi nazwami użytkowników i hasłami. Na serwerach współdzielonych, gdzie różni użytkownicy powinni mieć dostęp do różnych baz danych, preferowane jest uwierzytelnianie SQL. SQL Uwierzytelnianie jest również wymagane, gdy klient (komputer zdalny) łączy się z wystąpieniem serwera SQL na komputerze innym niż ten, na którym jest uruchomiony klient.
Uwierzytelnianie systemu Windows	Podczas uzyskiwania dostępu do serwera SQL z tego samego komputera, na którym jest zainstalowany, zwykle nie jesteś proszony o wpisanie nazwy użytkownika i hasła. Dzięki uwierzytelnianiu systemu Windows usługa serwera SQL wie, że ktoś jest zalogowany do systemu operacyjnego z uwierzytelnionymi poświadczeniami. Usługa serwera SQL używa tych poświadczeń, aby umożliwić użytkownikowi dostęp do swoich baz danych. Oczywiście działa to tak długo, jak długo klient znajduje się na tym samym komputerze co serwer SQL lub tak długo, jak klient łączący pasuje do zabezpieczeń systemu Windows serwera. Uwierzytelnianie systemu Windows jest często używane jako wygodniejszy sposób logowania się do wystąpienia serwera SQL bez wpisywania nazwy użytkownika i hasła. Gdy zaangażowanych jest więcej użytkowników lub nawiązywane są zdalne połączenia z serwerem SQL, należy użyć uwierzytelniania SQL.
Ścieżka zasobnika archiwum	Jest to ścieżka w Google Cloud Storage, gdzie aplikacja przechowuje zarchiwizowane dane.
Typ konta	Jest to typ konta używany do uzyskiwania dostępu do Google Cloud Storage. Użyj service_account jako domyślnego typu konta.
Adres e-mail klienta	Jest to adres e-mail konta klienta Google Cloud Platform używanego do uzyskiwania dostępu do Google Cloud Storage. 8. Wprowadź klucz prywatny.
Klucz prywatny	Jest to klucz prywatny konta Google umożliwiający dostęp do Google Cloud Storage w celu umieszczenia zarchiwizowanych danych.

Sterowanie Agent Desktop

Control Agent Desktop to kompleksowa aplikacja internetowa agenta, która umożliwia agentom kontrolnym wykonywanie operacji jednym kliknięciem w celu zarządzania kontaktami bez zgody podczas ręcznego wybierania numeru. Agenci kontroli mogą wybrać jedną lub więcej kampanii, aby filtrować kontakty bez zgody na Control Agent Desktop w celu ręcznego kliknięcia. Ponadto udostępnia raporty wydajności, które zawierają migawki kluczowych metryk. Jeśli operator jest wybrany dla grupy bez zgody lub grupy stanów, agent sterujący otrzymuje numer kontaktowy, który ma zostać kliknięty na pulpicie.

Uwaga: jeśli kampanie mapowane na agenta kontrolnego zostaną usunięte lub jeśli nowa kampania zostanie zamapowana na agenta, aktualizacje nie zostaną odzwierciedlone w Agent Desktop kontrolki. Użytkownik musi ponownie się zalogować, aby wyświetlić aktualizacje.

Dostępne filtry

Dostępne są następujące filtry:

- Wszystkie — wyświetla wszystkie kontakty.
- Normalne kontakty — wyświetla kontakty, które nie są oznaczone jako kontakty oddzwaniające.
- Kontakt z połączeniem zwrotnym — wyświetla kontakty oznaczone jako kontakty oddzwaniające.
- Preferowane kampanie — umożliwia wybranie wielu kampanii. Filtruje kontakty na podstawie wybranych kampanii.

Logowanie

Aby zalogować się do Control Agent Desktop, wykonaj następujące czynności:

1. Przejdź do strony logowania Control Agent Desktop. Adres URL jest dostarczany wraz z pakietem aplikacji.
2. Wprowadź identyfikator użytkownika i początkowe hasło dostarczone z pakietem. Aby dodać agenta sterującego, zapoznaj się z sekcją Użytkownicy.

Stan agenta

Stan dostępności jest nazywany obecnością agenta i wskazuje stan, taki jak Gotowy, Niegotowy itd. Control Agent ręcznie zmienia tryby pracy z Ready (Gotowy) na Not Ready (Niegotowy) i odwrotnie. Dostępne są następujące stany agentów:

- Gotowy — agent może odbierać połączenia. Jeśli agent nie odbierze połączenia w skonfigurowanym czasie, połączenie zostanie odwołane i przekierowane do następnego dostępnego agenta.
- Niegotowy — agent nie jest obecnie dostępny do odbierania połączeń. Aplikacja nie przekierowuje połączeń do tego agenta i nie przekierowuje połączenia do następnego dostępnego agenta.

Aby zmienić stan, kliknij listę rozwijaną Stan w prawym górnym rogu strony i wybierz odpowiedni stan.

Wyloguj

Kliknij listę rozwijaną Stan w prawym górnym rogu strony i wybierz **listę rozwijaną Wyloguj** z.

Raporty

Kontrolka Agent Desktop wyświetla dane z ostatniej godziny. Raport wyświetla następujące dane:

- Wydajność - Procent wszystkich zaakceptowanych kontaktów spośród wszystkich kontaktów zaprezentowanych w ciągu ostatniej godziny.
- Wydajność - procent wszystkich kontaktów zaakceptowanych na minutę.
- Liczba przypisanych kampanii — łączna liczba kampanii przypisanych do agenta.
- Liczba preferowanych kampanii – liczba kampanii wybranych do użycia.
- Łączna liczba kontaktów zaprezentowanych w ciągu ostatnich 1 godzin — liczba kontaktów zaprezentowanych agentowi w ciągu ostatniej godziny.
- Łączna liczba kontaktów zaakceptowanych w ciągu ostatnich 1 godzin - liczba kontaktów zaakceptowanych przez agenta w ciągu ostatniej godziny.
- Łączna liczba kontaktów odwołanych w ciągu ostatnich 1 godzin — liczba kontaktów zaprezentowanych agentowi, ale niezaakceptowanych.