



Guia do usuário do Webex Gerenciador de campanhas do Contact Center

Versão 4.2.1.2401

Sede nas Américas

Cisco Systems, Inc.

170 West Tasman Drive

San Jose, CA 95134-1706 EUA

<http://www.cisco.com> Tel: 408 526-4000

800 553-NETS (6387) Fax: 408 527-0883

AS ESPECIFICAÇÕES E INFORMAÇÕES COM RELAÇÃO AOS PRODUTOS DESTES MANUAIS ESTÃO SUJEITAS A ALTERAÇÕES SEM PRÉVIO AVISO. TODAS AS DECLARAÇÕES, INFORMAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DESTES MANUAIS SÃO PRECISAS, MAS SÃO APRESENTADAS SEM NENHUM TIPO DE GARANTIA EXPLÍCITA OU IMPLÍCITA. OS USUÁRIOS DEVEM ASSUMIR A RESPONSABILIDADE TOTAL DA APLICAÇÃO DE QUALQUER PRODUTO.

A LICENÇA DE SOFTWARE E A GARANTIA LIMITADA PARA O PRODUTO QUE ACOMPANHA ESTE MANUAL SÃO DEFINIDAS NO PACOTE DE INFORMAÇÕES ENVIADO COM O PRODUTO E SÃO AQUI INCORPORADAS POR ESTA REFERÊNCIA. SE VOCÊ NÃO CONSEGUIR LOCALIZAR A LICENÇA DE SOFTWARE OU A GARANTIA LIMITADA, ENTRE EM CONTATO COM O REPRESENTANTE DA CISCO PARA SOLICITAR UMA CÓPIA.

A implementação da compactação de cabeçalho TCP pela Cisco é uma adaptação de um programa desenvolvido pela Universidade da Califórnia, Berkeley (UCB), como parte de uma versão de domínio público da UCB do sistema operacional UNIX. Todos os direitos reservados. Copyright © 1981, Membros da Universidade da Califórnia.

INDEPENDENTEMENTE DE QUALQUER OUTRA GARANTIA AQUI INCORPORADA, TODOS OS ARQUIVOS DE DOCUMENTOS E SOFTWARES DESSES FORNECEDORES SÃO FORNECIDOS "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM", COM TODAS AS FALHAS. A CISCO E OS FORNECEDORES ACIMA MENCIONADOS SE ISENTAM DE TODAS AS GARANTIAS, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, AS GARANTIAS DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO OBJETIVO E NÃO VIOLAÇÃO OU ORIUNDAS DE UM CURSO DE NEGOCIAÇÃO, USO OU PRÁTICA COMERCIAL.

SOB NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA A CISCO OU SEUS FORNECEDORES SERÃO RESPONSÁVEIS POR DANOS INDIRETOS, ESPECIAIS, CONSEQUENCIAIS OU INCIDENTAIS, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO A, PERDA DE LUCROS OU DANOS A DADOS RESULTANTES DO USO OU INCAPACIDADE DE USO DESTES MANUAIS, MESMO QUE A CISCO OU SEUS FORNECEDORES TENHAM ADVERTIDO SOBRE A POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS.

Quaisquer números de telefone e endereços IP (Internet Protocol – Protocolo de Internet) usados neste documento não se destinam a ser endereços e números de telefone reais. Todos os exemplos, saída de exibição de comando, diagramas de topologia de rede e outras figuras incluídas no documento são mostrados apenas para fins ilustrativos. O uso de endereços IP ou números de telefone reais no conteúdo ilustrativo não é intencional e deve ser considerado uma coincidência.

Todas as cópias impressas e cópias programadas duplicadas são consideradas cópias não controladas e a versão online original deve ser referida para a versão mais recente.

A Cisco possui mais de 200 escritórios em todo o mundo. Os endereços, números de telefone e de fax encontram-se indicados no site da Cisco em www.cisco.com/go/offices.

Cisco e o logotipo da Cisco são marcas comerciais ou registradas da Cisco e/ou de suas afiliadas nos Estados Unidos e em outros países. Para ver uma lista das marcas comerciais da Cisco, acesse o URL: www.cisco.com/go/trademarks. Todas as marcas de terceiros citadas pertencem a seus respectivos detentores. O uso da palavra "parceiro" não significa um relacionamento de parceria entre a Cisco e qualquer outra empresa. (1110R)

© 2024 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados.

ToC

Engajamento do cliente _____	5
Integração _____	5
Webex Contact Center _____	5
Guia do usuário do Gerenciador de campanhas _____	6
iniciar sessão no Gerenciador de campanhas _____	6
Senha _____	6
Alterar senha _____	7
Console Gerenciador de campanhas _____	7
Suporte a idiomas _____	7
Página Inicial _____	7
Widgets da página inicial _____	8
Instantâneos em tempo real _____	8
Links Rápidos _____	9
Links rápidos específicos de campanha _____	9
Lista de adutos _____	10
Violação da licença _____	10
Campanha _____	11
Pré-requisitos _____	11
Introdução _____	11
Criar Campanha _____	15
Grupo de Campanha _____	17
Estratégia de Contato _____	17
Opções de configuração _____	19
Configurar campanhas _____	23
Script do servidor _____	66
Grupo _____	84
Acessar um grupo _____	84
Adicionar um grupo de campanhas de voz _____	85
Adicionar um grupo de campanha manual _____	89
Configuração do sistema _____	89
Modos _____	93
Fuso Horário _____	94
Compatível _____	96
Carregamento Global _____	101
Resultado de Negócios _____	109
Área e CEP _____	112
Lei Estadual _____	114
Feriado _____	118
URL _____	119

Perfil	120
Reatribuir agentes	131
Outras Configurações	133
Parâmetros de negócios globais	136
Alto status de disponibilidade	138
Autenticação de identidade	138
Campanha de exportação ou importação	141
Categoria de campanha	142
Configuração do provedor de CPaaS	144
teclas de API	146
Construtor de condições de conformidade	148
Proteção contra PII	152
Discador da central de contatos de Webex	153
Estratégia de Contato	154
ADICIONAR MODOS	154
Estratégia de Contato - Tipos	155
Criação da Estratégia de Contato	155
Gerenciamento de modo	157
Licença	159
Relatório de uso	160
Usuário	163
Criação de usuário	163
Campos	163
Criar usuários	164
Criar usuários do domínio	165
Criar SSO Usuários	167
Funções	168
Designer de scripts	171
2-Caminho SMS	171
2-Relatórios de SMS forma	171
Guia de chamadas	172
Campanha	172
Forms	173
Relatórios	181
Configuração	185
Guia de chamadas	188
Alertas	194
Notificações do sistema	195
Monitor de Campanha	195
Previsão de campanha	195
Notificações do sistema	195
Monitor de Campanha	199



Previsão de campanha	200
Ferramentas	203
Limpar e Arquivo	203



Engajamento do cliente

O Gerenciador de campanhas é uma ferramenta poderosa de gerenciamento de campanhas e gerenciamento de listas. Ela foi desenvolvida com funcionalidade e recursos destinados a aumentar as conexões do lado direito e alcançar objetivos de negócios da campanha por meio de interações de saída de vários canais. O Gerenciador de campanhas permite o agendamento de diferentes estratégias de seleção por hora do dia e dia da semana. Permite controlar a seqüência de comunicações ou gerenciar inteligentemente o melhor canal ou número para contatar na hora ideal. O Gerenciador de campanhas assegura a conformidade com as leis federais, estaduais, de TCPA e de FDCPA (Regulamentação F) enquanto maximiza as regras de caneta da lista com altas taxas de sucesso.

Integração

Webex Contact Center

O Gerenciador de campanhas fornece Gerenciador de campanhas e conformidade para Webex Contact Center. Webex Contact Center usa seu Discador embutido para diferentes modos de ritmo. O Gerenciador de campanhas fornece a inteligência para gerenciamento de contact e também adere a todos os requisitos de conformidade. O Gerenciador de campanhas controla Webex campanhas do Contact Center a partir do aplicativo.

Guia do usuário do Gerenciador de campanhas

iniciar sessão no Gerenciador de campanhas

Para fazer login no Gerenciador de Campanhas:

Fazer login usando credenciais de usuários do Gerenciador de campanhas

1. Vá para a página de login do Gerenciador de campanhas. O URL é fornecido com o pacote do Gerenciador de campanhas.
2. Digite o ID de usuário e a senha inicial fornecidas com o pacote. Para adicionar usuários ou administradores, consulte [Usuários do Gerenciador de campanhas](#).

Fazer login usando autenticação do Windows

Se o administrador tiver configurado a autenticação dos usuários do Windows, faça login no Gerenciador de campanhas usando as credenciais de domínio.

Para adicionar os usuários da janela, consulte [Usuários](#) da janela.

Logon usando o provedor de identidade do Logon Único (SSO)

Se os administradores tiverem ativado SSO autenticação, faça login pelo provedor de identidade do Logon Único (SSO). Para adicionar os usuários SSO, consulte [SSO Usuários](#).

Senha

As seguintes regras se aplicam às senhas:

- Embora as senhas possam ter de 8 a 10 caracteres, o tamanho da senha é definido pelo administrador da empresa, de modo que o número mínimo de caracteres pode ser maior que 8.
- As senhas não podem começar nem terminar com um espaço.
- Não é possível usar um sublinhado (_) como o último caractere de uma senha.
- Os caracteres válidos para senhas são A-Z, a-z, 0-9, os caracteres especiais \$-_.+!*() e espaços.
- Embora outros caracteres especiais possam ser usados, eles podem criar problemas ao digitar senhas de uma linha de comando ou em um endereço da Web, de modo que eles devem ser evitados.
- Senhas fortes contêm uma mistura de letras, números e caracteres especiais. As senhas associadas às empresas seguras devem conter pelo menos uma de cada uma.



Alterar senha

Para alterar a senha de sua conta:

1. Em qualquer página, clique no **ícone Usuário** e clique em **Alterar senha**.
2. Digite a senha atual.
3. Digite a nova senha e confirme inserindo novamente.
4. Clique em **Enviar**.

Console Gerenciador de campanhas

O console Gerenciador de campanhas é um módulo de administração que permite executar várias tarefas administrativas:

- Configurar parâmetros do aplicativo
- Gerenciar campanhas
- Gerenciar listas
- Gerenciar usuários administrativos e supervisores
- Manter estratégias de chamadas e resultados de negócios
- Configurar canais de e-mail e SMS
- Criar guias de chamadas para uso pelos agentes.

Observação: os seguintes itens não têm suporte no aplicativo Webex Contact Center, mas pode haver referências no documento:

- Campanhas por email, SMS e IVR
- Retornar chamada
- Chamadas AEM (Agente- Executivo Mapeado).

Suporte a idiomas

O Gerenciador de campanhas oferece suporte para diversos idiomas, como inglês, chinês (tradicional), tailandês, ger-homem, japonês, italiano, francês e espanhol. Os usuários podem selecionar o idioma no momento da instalação.

Página Inicial

A tabela a seguir descreve os diferentes elementos da Página inicial do aplicativo:

Campo	Descrição
Ícone do menu	Use isto para expandir ou recolher o menu principal esquerdo.
Ícone de notificação	Contagem de notificações de alertas do sistema geradas pelo sistema.
Informações do usuário	Defina as informações do usuário.
Nome do usuário	Nome de usuário conectado.
Alterar Senha-palavra	Permite alterar a Senha.
Encerrar sessão	Encerra a sessão do aplicativo.
Painel de menus	Mostra links para os diversos módulos do aplicativo. Isso também contém informações sobre direitos autorais.
Informações da versão	Exibe a versão atual do aplicativo.
Área de conteúdo	Exibe os campos configuráveis como áreas de entrada, listas suspensas, caixas de seleção e assim por diante.

Widgets da página inicial

A Página inicial contém os seguintes widgets:

- Instantâneos em tempo real
- Links rápidos específicos de campanha
- Lista de a fazer
- Links rápidos para todo o aplicativo

Instantâneos em tempo real

Esse widget contém os instantâneos que fornecem uma exibição ao vivo, de alto nível, de 360 graus do aplicativo. As informações de baixa de loucura são cumulativas para o aplicativo a partir de sua instalação e primeiro uso:

- Campanhas ativas - Esta seção exibe o número total de campanhas ativas em todo o aplicativo. Também mostra o número de campanhas nas categorias Total, Inativo e Elapsado.
 - Total - O número total de campanhas criadas no aplicativo.
 - Inativo - O número total de campanhas que não estão sendo executadas no momento - em um estado suspenso ou interrompido por tempo.
 - Decorrido - O número total de campanhas que ultrapassam a data e a hora de término da



campanha.

- Total de Contatos – O número total de contatos carregados no aplicativo em todas as campanhas. Isso também mostra o intervalo de Abrir, Fresco (ainda para discagem), Agenda, Fechado e Outros contatos.
 - Aberto - O número de contatos Abertos no momento atual. Esses números incluem con-tacts que são entregues para o discador, mas ainda não discados.
 - Fresco - O número de contatos não discados nem uma vez até este momento. Esses números incluem contatos que são entregues para o discador, mas que ainda não foram discados.
 - Agendado - O número de contatos que estão agendados para discagem. Trata-se da soma de con-tacts que têm status como 0 (Aberto) ou 4 (Entregues) e isFresh=0
 - Fechado - O número de contatos fechados.
 - Outros - Os contatos que não podem ser entregues - a soma dos contatos que são limpos (status con-tact = 9), transportados/fechados pela funcionalidade Gerenciar contatos (status do contato = 7) e expirados (status do contato = 34).

As informações a seguir contêm dados somente para o dia atual:

- Contatos discados - Mostra o total de contatos discados por todas as campanhas.
- Contatos conectados - Mostra o total de contatos conectados com êxito
- Chamadas discadas - Isso mostra o total de chamadas discadas em todas as campanhas. Isso inclui várias discagens para os mesmos contatos. Esse número é incrementado mesmo se a chamada estiver conectada ao correio de voz do cliente.
- Chamadas conectadas - Mostra o total de chamadas conectadas entre um agente e um cliente em todas as campanhas. Isso inclui várias conexões para os mesmos contatos.

Links Rápidos

Este widget vincula você a várias páginas do aplicativo, em todas as campanhas. Isso torna a navegação para a página desejada mais fácil e rápida com um único clique na página inicial. Execute as seguintes etapas para adicionar páginas a links rápidos:

1. Clique **em Configurações** na linha de cabeçalho do widget Links Rápidos para adicionar uma nova página de link rápida. Todas as páginas que podem ser adicionadas conforme links rápidos para esse widget são listadas.
2. Marque as caixas de seleção correspondentes às páginas a serem listadas no widget Links rápidos.
3. Clique **em Salvar**.

Links rápidos específicos de campanha

Esse widget vincula você a várias páginas relacionadas às campanhas no aplicativo.

1. Clique **em Campanha** para ver a página de listagem de campanhas.
2. Clique **em Editar** , **na barra Ação** da Campanha , **para a** qual deseja um link rápido.
3. Clique **em Link** no item de configuração desejado para colocar o link rápido no widget. Clique **em Excluir** para excluir um link rápido.

Lista de adutos

O aplicativo fornece uma lista de tarefas indisponíveis, útil para rastrear ou gerenciar atividades a serem tratadas pelo administrador do discador. Este widget funciona como um diário versátil incorporado por aplicativo. É possível adicionar tarefas que precisam ser tratadas em uma lista de tarefas a serem feitas.

O **widget Para fazer lista** mostra o tempo restante para a tarefa ser concluída em diferentes códigos de cores:

- **Verde** quando o tempo restante para efetuar a tarefa é em dias.
- **Laranja** quando a tarefa deve ser entregue amanhã.
- **Azul** quando o tempo restante para executar a tarefa é em horas.
- **Vermelho** quando o tempo restante para executar a tarefa é em minutos.

Observação: as tarefas expiradas são exibidas sem qualquer código de cor. Você pode excluí-las.

Para adicionar uma tarefa, siga os seguintes passos:

1. Clique **em Adicionar novo** na linha de cabeçalho da **lista** Para fazer para adicionar uma nova tarefa.
2. Insira um **Título** para a tarefa. Por exemplo, execute uma Campanha de lançamento no modo SMS.
3. Insira a **Atividade** a ser realizada como parte da tarefa. A atividade relacionada ao item acima é **Criar a Campanha SMS**.
4. Insira uma **data e hora** para a conclusão da tarefa.
5. Clique **em Salvar**.

Violação da licença

A Página Inicial exibe um alerta estático nos seguintes cenários:

- Configurada dias antes do término da licença, uma contagem regressiva para a data e a hora de validade da licença.
- A contagem regressiva para a data de cessar, quando isso inicia.
- Consulte [Violação](#) de licença para obter mais detalhes. Os usuários devem tomar as medidas apropriadas para restaurar as licenças.

Campanha

Uma campanha é um conjunto de registros/contatos. Em uma campanha, você pode carregar contatos, definir a prioridade da discagem, as estratégias de agendamento e executar várias outras tarefas. Você também pode usar campanhas para lidar com os retornos de chamada, que são iniciados com base na solicitação do cliente para serem chamados de volta ou automaticamente iniciados pelo sistema devido a uma falha ao contatar a pessoa a que se destina. Uma campanha funciona como um conjunto de listas, em que cada lista com- prisma os contatos carregados.

Esta seção permite que você se integre com a campanha do produto parceiro (específico do Discador) ou com a Fila (não específica do discador) para buscar detalhes. Além disso, esta seção permite atribuir uma campanha a um grupo.

Pré-requisitos

Os pré-requisitos para criar uma campanha estão listados abaixo:

Modo - Os diversos métodos que usam os quais você pode contatar um cliente. Exemplos de modos são Telefone residencial, Telefone comercial, Celular (Voz), SMS, E-mail e SIP, Mídia social (WhatsApp, Twitter, Facebook Messenger, etc.).

Nota: os modos SIP, SMS, E-mail e Mídia social (WhatsApp, Twitter e Facebook Messenger) estarão disponíveis em uma versão futura.

Estratégia de contato - A Estratégia de contato trata-se de configurar um conjunto de regras para diversos modos. Esse conjunto de regras decide, o modo no qual um contato é alcançado (geralmente com base no peso atribuído ao modo), a hora em que um contato é alcançado em um modo específico, o tempo em que as novas tentativas são discadas nos modos configurados, etc. Consulte Estratégia de contato para obter mais detalhes.

Fuso horário - A lista de fusos horários configurados para a campanha de saída. Isso é relevante para o exe-cution da campanha, pois também disca para os contatos em seu respectivo fuso horário. Consulte Fusos Horários para obter mais detalhes.

Observação: não é preciso mencionar mais de 60 caracteres ou caracteres especiais ao adicionar um nome de campanha.

Eles são tratados com mais detalhes nas respectivas seções.

Introdução

No painel do menu esquerdo, clique **em Campanha** e a tela inicial da campanha aparece. Os seguintes detalhes de cada campanha são listados conforme fornecido abaixo:

Observação: clique em qualquer cabeçalho de grade para classificar os dados em ordem



crescente/decrecente pela grade. A **coluna Status Concluído (%)** é classificada primeiro pelo status e, em seguida, pelo percentual.

Porcentagem da campanha é calculada usando a fórmula a seguir:

$TotalPercentage = Chamadas\ Concluídas * 100 / TotalChamadas$

Na fórmula acima, as chamadas concluídas são calculadas como abaixo:

$Chamadas\ Concluídas = Contagem\ (Fechada) + Contagem\ (Outra)$

1. **Canal** como Voz, E-mail, SMS ou uma combinação de voz e não voz.
2. Clique no Nome **da** campanha para carregar os detalhes da campanha para edição.
3. **Nome** do grupo ao qual a campanha pertence. Para campanhas da Lista compartilhada, nenhum grupo de campanha específico está listado; é exibida apenas como Lista compartilhada.
4. **Data de início Hora de início** diário - A data de início da campanha e a hora de início diária para a câmera- paign.
5. **Data de Término Hora de Término** Diário - A data de término da campanha e a hora de término diária para a câmera- paign.
6. **Status e Concluído:**
 - a. **Criado** - Uma campanha é criada e ainda está para iniciar os contatos de discagem. A barra de status é azul claro.
 - b. **Executando** - Campanha em um estado em execução, isto é, discando para contatos. A barra de status fica verde.
 - c. **Iniciando** - Quando você inicia uma ou mais campanhas usando os botões Ações da página, o status é mostrado como **Iniciando**. Clique no **botão Atualizar** para confirmar que a campanha foi iniciada e o status foi alterado para Execução.
 - d. **Interrompendo** - Quando você interrompe uma ou mais campanhas usando os botões Ações da página, o status é mostrado como **Interrompendo**. Clique no **botão Atualizar** para confirmar que a campanha foi interrompida e o status foi alterado para Parado.
 - e. **Parado** - Uma campanha não está em execução. A barra de status está vermelha.

Observação: a campanha no estado Parada não muda automaticamente para Execução na hora de operação da campanha. Um administrador deve iniciar essas campanhas manualmente.
 - f. **Grupo Parado** - O grupo de campanha pai mapeado é desabilitado pelo administrador. Todas as campanhas do grupo desabilitado estão no estado Grupo Parado. A barra de status está vermelha.
 - g. **Tempo Suspenso** - A campanha é suspensa (em estado temporariamente interrompido). Uma campanha é automaticamente suspensa fora das horas configuradas para execução, feriados, finais de semana de cam-paign, Dia de semana inoperante, etc. No momento de operação da campanha configurada, o estado muda automaticamente para Execução. A barra de status é bege.
 - h. **Elaspsadas** - As campanhas que ultrapassam a data e a hora de término configuradas são marcadas com o status Decorrido, e a barra de status fica marrom.
 - i. **Concluído** - O percentual mostrado no final da barra de status indica a porcentagem de contatos discados (do número total de contatos carregados da campanha).



- j. **Etc** . O **tempo** estimado de conclusão de todos os contatos discáveis da campanha a serem discados. Calculado com base nos dados do histórico e do dia atual do total de registros pró-cessed e duração total processada.

Estatísticas da campanha

1. **Total** - O número total de contatos carregados para a campanha.
2. **Abrir** - O número de contatos em um estado aberto. Contatos com o status 0.
3. **Novo** - O número de contatos novos que ainda não foram discados pela primeira vez. Contatos com status 0 e IsFresh é igual a 1 no banco de dados.
4. **Agendado** - O número de contatos que estão agendados para discagem. Contatos com status 0 e IsFresh é igual a 0 no banco de dados.
5. **Fechado** - O número de contatos fechados. Aqui você não pode fazer tentativas de discagem em con-tacts fechados a menos que seja reaberto. Contatos com o status 1.
6. **Outros** - O número de contatos em estados diferentes de abertos, frescos, agendados ou fechados.

O **total de contatos** é calculado usando a fórmula a seguir:

$$TotalContatos = Contagem(Aberta) + Contagem(Fechada) + Contagem(Outra)$$

Consulte [Status dos contatos](#) para obter mais detalhes.

Cada contato carregado no aplicativo é marcado com um status. Consulte [Detalhes do status do contato](#) para obter mais informações.

Detalhes do status do contato

Status	Nome	Descrição
0	Abrir	Abrir contato.
1	Fechado	Contato fechado.
2	Temporariamente Bloqueado	Contato temporariamente bloqueado. Não será entregue.
3	Carregar em Andamento	Contato em meio ao processo de carregamento.
4	Entregue para Discador	Contato entregue para o discador.
5	Sobregavar	Contato substituído durante o carregamento.
6	Lista Interrompida	O contato de uma lista que é interrompido.
7	Fechado através de contatos gerenciados ou transportados	O contato foi fechado usando a funcionalidade Gerenciar contato / contato transportado.
8	Contato Parado e Fechado	O contato parou e fechou. Não será entregue ao discador.
9	Filtro de contato	Contato de uma lista limpo.
10	Contato Movido para Outra Câmera - paign	O contato passou de uma campanha para outra contact em cadeia.
11	Permanentemente Parado	O contato parou permanentemente e não será entregue ao discador.
20	Contato Entregue Parado	Um contato que é entregue para o discador é parado do

		Discagem.
21	Bloqueado para entrega do PCB	O contato que está bloqueado e será entregue somente para uma chamada por sonal callback (PCB). Observação: o recurso de retorno de chamada pessoal não é aplicável a esta versão.
22	Bloqueado para entrega de contatos CSS	O contato que está bloqueado para entrega por meio de um agendamento da Estratégia de seleção de contatos (CSS).
23	Bloqueado para entrega do AEM	Contato bloqueado para delivery Mapeado do Agente-Executivo.
24	Bloqueado por Reagendar para Res-chedule Contato	O contato foi bloqueado pelo reagendador para ser entregue novamente - scheduled.
25	Bloqueado por Reagendar para fechar contato	O contato foi bloqueado pelo reagendador para ser fechado.
30	Contato bloqueado por DNC	Contato bloqueado como Não ligar para o contato.
31	Contato bloqueado pelo NDNC	Contato bloqueado como Contato Nacional de Não Ligar.
32	Contato Bloqueado por Depuramento dnc	Contato bloqueado durante o processo de depuração dnc.
33	Contato bloqueado por Litígio	O contato foi bloqueado devido a uma exigência de litígio.
34	Expiradas	Contato expirado.

Ações

A ação de campanha a ser tomada, se houver, a partir do seguinte:

- **Edite** qualquer propriedade da campanha.
- **A cópia** cria uma nova campanha com todas as propriedades da campanha selecionada (exceto Nome da campanha) mantida como está.

Observação: sempre que você duplica uma campanha, o aplicativo não replica as configurações do discador. Os usuários precisam criar manualmente as configurações do discador na campanha para uma campanha copiada.

Nota: para uma campanha copiada, usando o mesmo nome da campanha excluída é permitido, sujeito a um piloto. Os dados históricos referentes à campanha antiga são excluídos do banco de dados quando uma nova campanha é criada com o mesmo nome de uma campanha excluída.

- **Interromp.** ou **inicie** a campanha. Todos os contatos, exceto os contatos entregues ativos, são fechados no discador. O status desses contatos é alterado para Aberto no aplicativo.
- **Nivelar** fecha todos os contatos pendentes disponíveis na lista de discagem.

Observação: os contatos ativos no discador não são transportados.



- **Excluir** uma campanha.

Ações da Página



Um **painel de tecla Ações** na parte superior esquerda da página acima dos cabeçalhos é fornecido para executar várias ações. Esse botão é exibido somente se um administrador tiver configurado isso para ser exibido.

Observação: a seleção de várias campanhas funciona apenas para a página ativa, e não para campanhas em páginas.

Observação: se você selecionar várias campanhas, poderá usar apenas os botões Iniciar e Parar, conforme aplicável. Toda a paleta de botões está disponível se você selecionar uma única campanha.

- **Edite** qualquer propriedade da campanha.
- **A cópia** cria uma nova campanha com todas as propriedades da campanha selecionada (exceto Nome da campanha) mantida como está.

Nota: para uma campanha copiada, usando o mesmo nome da campanha excluída é permitido, sujeito a um piloto. Os dados históricos referentes à campanha antiga são excluídos do banco de dados (durante a operação de fim do dia do Serviço LCMReporting) quando uma nova campanha é criada usando o mesmo nome de uma campanha excluída. Recomendamos que você use isso depois de exercitar os devidos cuidados, uma vez que isso resulta na perda de dados históricos.

- **Inicie** a campanha.
- **Interrompa** a campanha.
- **Flush** fecha todos os contatos pendentes disponíveis na lista de discagem.

Observação: os contatos ativos no cache do discador não são transportados.

- **Excluir** uma campanha.

Classificação e pesquisa

Os dados da listagem de Campanha podem ser classificados por qualquer coluna. Clique no cabeçalho de uma coluna para classificar os dados pela ordem crescente da coluna. Você pode usar a **caixa** Pesquisar na parte superior direita da página de listagem de campanhas para pesquisar e buscar os dados necessários.

Criar Campanha

Detalhes da Campanha

Para criar uma nova campanha, clique em **Adicionar campanha** localizada no canto inferior direito da tela. Você pode fornecer detalhes básicos da campanha nesta seção.

A **tela Detalhes** da campanha aparece com os seguintes detalhes:

1. Insira um Nome **de** Campanha.
2. Insira uma **Descrição** da Campanha.



3. Selecione uma **Categoria** na lista do menu suspenso. Esse campo é opcional.

Observação: se você não possuir uma categoria de campanha aplicada a esta campanha, poderá clicar no **botão Categoria** Cam-paign para criar uma nova categoria. Consulte **Categoria Criar Campanha** para obter mais informações.

4. Selecione um **Grupo** de resultados de negócios na lista suspensa.

Observação : se você não tiver nenhum grupo comercial que se aplique a esta campanha, clique no **botão Criar resultado de busi-ness** e adicione um novo grupo de resultados de negócios. Consulte **Resultados** comerciais para obter mais informações.

5. Selecione um **intervalo de** datas para esta campanha. A campanha opera entre a data de início e a data de término selecionada nesse intervalo; os dois dias são inclusivos.
6. Selecione um **intervalo de** tempo para esta campanha. A campanha opera em todos os dias (no intervalo de datas selecionado) entre os horários selecionados.
7. Selecione um **fuso horário** para esta campanha. O aplicativo foi desenvolvido para trabalhar em diversos fusos horários.

Observação: se você não tiver um fuso horário que se aplique a essa campanha, clique no botão **Criar fuso horário** e crie um novo fuso horário. Consulte Fuso Horário para obter mais informações.

O aplicativo pode ser usado em vários locais para executar campanhas. Esses locais podem ser espalhados por diferentes continentes ou até mesmo diferentes locais no mesmo continente. Distantes, as campanhas podem precisar ser executadas no horário comercial de cada local específico. O aplicativo foi projetado para funcionar em vários fusos horários.

Os diversos locais em todo o mundo são divididos em fusos horários com base nas longitudes nas quais estão situados. O aplicativo possui uma disposição onde os fusos horários em todo o sistema podem ser confundidos.

Esse fuso horário é usado como uma das opções para associar o fuso horário do contato. Algumas outras eleições que o aplicativo usa para determinar os fusos horários dos contatos são CEP, Código de área, Estado, etc.

8. Selecione um **Tipo de Uso do Fuso** Horário para a campanha. Há três opções que podem ser escolhidas:

Nenhum: essa opção usa o fuso horário desta campanha como selecionado em fusos horários.

Herdada: essa opção pega o Fuso horário como selecionado no **Grupo de campanhas**.

Sobreposição: essa opção substitui, apenas para esta campanha, as horas de início e de término configuradas para os fusos horários neste Grupo de campanhas. As horas de início e término do grupo são exibidas quando você clica no **botão Carregar padrão** .

Observação: o Tipo de uso do fuso horário não está disponível ao criar uma nova campanha. Ela é disponibilizada somente durante a edição de uma campanha existente.

9. Selecione o número de dias no contador Tempo(dias) a Partir do **(s) Tempo(s)**. **Hora de Live** é o número de dias que os contatos carregaram, através do recurso de carregamento automático.

10. Ative a chave **de Dias** comerciais para que o aplicativo calcule Tempo de Vida apenas usando Dias úteis.
11. Clique em **Avançar** para completar a tela e navegar até o **Assistente de grupo** de campanhas.

Grupo de Campanha

Esta seção permite que você realize integração com a campanha do produto parceiro (específico do Discador) ou com a Fila (não específica do discador) para buscar os detalhes.

Seleção de grupo

Selecione um tipo de grupo de campanha em Grupo de campanhas dedicado, Lista compartilhada e Discagem acelerada.

1. Se o **Grupo** de campanhas dedicado estiver selecionado, selecione um **Grupo** no menu suspenso.
2. Se a **campanha Lista** compartilhada for selecionada, ela oculta a opção **Grupo**. O grupo de campanha é decidido quando criamos uma condição CSS para uma campanha de lista compartilhada específica.

Observação: entre em contato com o Cisco CSM para ativar essa configuração.

3. Se **Discagem acelerada** estiver selecionada, execute as etapas mencionadas na Discagem acelerada.

Observação: entre em contato com o Cisco CSM para ativar essa configuração.

4. Navegue até a seção Estratégia **de** contato.

Estratégia de Contato

Uma estratégia de contato é a abordagem calculada na construção de relacionamento com os clientes para que tenham um gerenciamento de campanha eficaz.

Selecione uma **Estratégia** de Contato

para a campanha. Os seguintes

gráficos estão disponíveis:

Simples: uma estratégia simples é facilmente configurável e apenas passa a chamar de um modo configurado para outro em um ciclo. O ciclo é repetido até que o número de ciclos configurados seja concluído. Ele atende à sua finalidade lim-it em determinados tipos de campanhas que não exigem nenhuma metodologia avançada de tratamento de contato.

Avançar: uma estratégia avançada pode ser configurada e usada para estratégias de chamada mais específicas, como novas tentativas de nível de modo, janelas de transição e janelas de chamada diferentes para modos. Esse tipo de estratégia aproveita o máximo do aplicativo para discar cada contato carregado.

Simple

Por padrão, a opção de estratégia de contato **Simple** é selecionada para uma campanha.

1. Selecione uma Estratégia de Contato apropriada para esta campanha na lista suspensa.

Observação: se você não tiver uma estratégia de contato que se aplique a esse contato, clique em **Criar estratégia** de contato para criar uma nova estratégia. Consulte **Criar estratégia** de contato para obter mais informações.

2. **Repetição global** - Use o controle deslizante ou digite o valor necessário no painel de números. Essa opção permite que você forneça o número máximo de novas tentativas para discar para cada contato da campanha.
3. **Repetição diária** - Use o controle deslizante ou digite o valor necessário no painel de números. Essa opção permite que você forneça o número máximo de novas tentativas para discar para cada contato da campanha.
4. **Nova tentativa** de ciclo - Use o controle deslizante ou digite o valor necessário no painel de números. Trata-se do número de ciclos que a estratégia de contato opera antes de fechar o contato.
5. Selecione um **Intervalo** de nova tentativa de ciclo. Trata-se do intervalo entre um ciclo de novas tentativas e o próximo. Insira os valores obrigatórios em suas respectivas caixas em **Dia**, **Rhs** e **Mín**.

Estratégia de Retorno de Chamada

Observação: o recurso de retorno de chamada não é suportado na versão atual. Este recurso está planejado para uma futura versão.

A estratégia de retorno de chamada é usada para reagendar contatos de retorno de chamada. Por exemplo, quando o discador tenta entrar em contato com um cliente em um momento solicitado e a tentativa falha, o sistema aplica a regra de estratégia de Retorno de chamada.

Existem dois tipos de Retornos de chamada. **O retorno** de chamada pessoal é quando um retorno de chamada é roteado para o mesmo agente que tratou a chamada original; **O retorno** de chamada normal é quando um retorno de chamada é roteado para qualquer agente disponível.

6. Selecione uma estratégia de Retorno de chamada apropriada para esta campanha na lista suspensa.

Observação: se você não tiver uma Estratégia de Retorno de Chamada que se aplique a esse contato, clique em **Criar Estratégia de Retorno de Chamada** para criar uma nova estratégia. Consulte **Criar Estratégia de Retorno de Chamada** para obter mais informações.

7. **Redefinir novas tentativas diárias** e globais- Ative o interruptor se tudo o que desejar que as contagens de Nova tentativa global e diária sejam redefinidas como zero ao mover um contato para Retorno de chamada.
8. **Repetir** chamada - Use o controle deslizante ou digite o valor no painel de número. Essa



opção permite que você forneça o número máximo de novas tentativas para retornar a chamada para cada contato da campanha.

9. Selecione o botão de redefinição **do** PCB para NCB, se necessário.

Observação: um contato marcado como contato de retorno de chamada pessoal pode ser convertido em um contato de retorno de chamada regular sob determinadas circunstâncias, como uma falha repetida ao acessar o agente especificado. Para evitar não atingir o contato, ele é convertido em retorno de chamada regular para alcançar qualquer outro agente disponível.

As opções disponíveis para o **Tipo** de Novas tentativas são dadas abaixo:

- a. **Novas tentativas:** para configurar o número de tentativas após as quais um Retorno de chamada pessoal se torna um Retorno de chamada normal.
 - b. **Duração:** a duração em Dias, Horas e Minutos após o qual um Retorno de chamada pessoal se torna um Retorno de chamada normal se a chamada discada não chegar ao agente atribuído devido a algum motivo.
10. Use o painel número para definir o número **Tentativas de alcançar o agente** - o aplicativo faz um número de tentativas de alcançar um agente antes de converter um retorno de chamada pessoal em um retorno de chamada normal.
 11. Clique em **Avançar** para completar a tela e navegar até o Assistente de Outras opções.

Antecedência

Selecione a **opção de estratégia de contato Avançada** para a campanha.

1. Selecione uma Estratégia de Contato apropriada para esta campanha na lista suspensa.
Observação: se você não tiver uma estratégia de contato que se aplique a esse contato, clique em Criar estratégia de contato para criar uma nova estratégia. Consulte **Criar estratégia** de contato para obter mais informações.
2. **Repetição global** - Use o controle deslizante ou digite o valor necessário no painel de números. Essa opção permite que você forneça o número máximo de novas tentativas para discar para cada contato da campanha.
3. **Repetição diária** - Use o controle deslizante ou digite o valor necessário no painel de números. Essa opção permite que você forneça o número máximo de novas tentativas para discar para cada contato da campanha.
4. **Fechar Novas tentativas diárias** - Ligue o interruptor para fechar o contato quando o limite diário de novas tentativas for atingido.
5. **Janela** de transição - Ative o interruptor para aplicar esse recurso à campanha. A Janela de transição oferece a capacidade de limitar o número de tentativas para cada modo através de um limite de duração definido.
6. **Dias** de duração da transição - Use o controle deslizante ou insira o valor necessário no painel de números para manter a contagem das tentativas.
7. **Tentativas** de transição - Use o controle deslizante ou insira o valor necessário no painel de números para selecionar as tentativas de transição.

Opções de configuração

Esta seção permite executar configurações em relação à campanha.

1. Se esta for uma campanha de email, selecione um **servidor** de e-mail para a campanha.

Nota: no momento, esse recurso não tem suporte Webex Central de contatos.

2. Se esta for uma campanha SMS, selecione um **servidor SMS** para a campanha. Clique em **Criar SMS Servidor Con-figuração** se você não tiver adicionado um servidor SMS. Consulte **SMS** para obter mais informações.

Nota: no momento, esse recurso não tem suporte Webex Central de contatos.

3. Para ativar um bot de Bate-papo para comunicação SMS bidirecional, selecione um na lista suspensa Conta do ChatBot. Clique em **Adicionar credenciais** do ChatBot se você não adicionar credenciais de chatbot. Consulte **Credenciais do ChatBot** para obter mais informações.

Nota: no momento, esse recurso não tem suporte Webex Central de contatos.

4. Defina um limite para emails no campo Limite **do** email.

Nota: no momento, esse recurso não tem suporte Webex Central de contatos.

5. Insira um **Prefixo**. Um Prefixo é a cadeia de caracteres prefixada nos contatos carregados no momento da entrega ao discador.

6. Digite um **sufixo**. Sufixo é a sequência de caracteres sufixo para os contatos carregados no momento da entrega ao discador.

7. Ative o **interruptor de Autenticação de** identidade para filtrar os contatos para autenticação da identidade.

Observação: entre em contato com o Cisco CSM para ativar essa configuração.

O recurso Autenticação de identidade filtra os contatos para identificar os válidos que podem ser discados. Ele também permite optar por discar para fora os contatos que falharam na validação da disponibilidade.

Quando o switch de Autenticação de identidade é ativado , ocorre o seguinte:

- a. O **comutador Permitir ID** de Dispositivo Inválido é exibido. Ative esse interruptor para desabilitar o processo de validação de contatos sem ID do dispositivo e continuar carregando o mesmo na campanha.
 - b. O **menu suspenso Autenticação de** identidade é ativado. Clique em **Autenticação de** identidade que está presente no menu suspenso para criar um. Consulte **Autenticação de** identidade para obter mais informações sobre a ação.
8. Ative o **interruptor Emcadeia** se desejar que os contatos desta campanha sejam encadeados a outras câmeras. Consulte o CET **previamente à venda** para obter mais informações.
 9. Ative o **interruptor DE DESG DE ATIVÁ-LO** , se desejar que a filtração DE FOCALIZA NA OPÇÃO de contatos tenha sido habilitada para esta campanha.

UM DESVS é **Prior Express Consentimento** por Escrito. Este cumprimento determina que os operadores de telemarketing obtenham o consentimento prévio por escrito da parte chamada para chamadas de telemarketing discadas automáticas ou pré-gravadas para números sem fio e chamadas pré-gravadas para telefones residenciais.

10. Ative o **interruptor Área de bloqueio/CEP** para evitar discar os contatos pertencentes a essas **Áreas/CEP** que estão bloqueados pela respectiva duração. Para obter mais informações, consulte **Área/CEP**.



11. Ative o **interruptor DNC**, se você quiser que a triagem de DNC para contatos ativado para esta campanha.

DNC é **Não ligar**. Certos usuários de telefone se marcam como clientes do DNC para evitar chamadas de tele-marketing. Nenhuma pessoa ou organização deve fazer uma chamada não solicitada ou enviar uma SMS não solicitada para um telefone que está listado como DNC. A lista do DNC é mantida dentro de uma organização.

12. Ative o **interruptor NDNC** se desejar que a filtração de NDNC para contatos seja ativada para esta campanha.

O NDNC é **Não Chamar** (Registro) em um nível nacional. Se um número estiver registrado no NDNC (telecom-regulatory tagged como DNC), nenhuma pessoa ou organização no país registrado (onde o número está registrado) fará uma chamada não solicitada ou enviará uma SMS não solicitada.

13. Para ativar a funcionalidade Litigador, ative o **interruptor Litigador**. O **recurso Litigador** permite que o administrador realize verificações de conformidade durante o carregamento de dados. Ele garante que os requisitos legais sejam atendidos ao carregar e entregar contatos.

14. Para ativar a **funcionalidade CPT 1**, ative o **interruptor CPT**. Selecione o valor **do modo** ou o **Iden exclusivo-tifier** na lista do menu suspenso. O Identificador Exclusivo é criado em Parâmetros Globais de Negócios.

Observação: entre em contato com o Cisco CSM para ativar essa configuração.

15. Se você tiver um script de pré-chamada para executar antes de cada chamada, ative o **interruptor Script pré-chamada**.

Um **script de pré-chamada** pode ser usado para se integrar com um aplicativo externo ou banco de dados para tomar a decisão final sobre discar um contato. O ideal é ocorrer antes de entregar os contatos ao discador. Escolha entre as seguintes opções:

- a. **Biblioteca:** selecione um script na biblioteca de scripts.
- b. **VBScript:** execute um script escrito personalizado.

16. Se você tiver um script pós-chamada para executar após cada chamada, ative o **interruptor Script pós-chamada**.

Os **scripts pós-chamada** podem ser usados para executar qualquer operação após a discagem, como validar o resultado recebido do discador e personalizar o comportamento de reagendamento ou qualquer integração de terceiros, como atualizar o status do CRM sobre o resultado da chamada, etc.

O script pós-chamada permite personalizar o produto conforme detalhado abaixo:

- a. **Antes de Reagendar:** ele é executado antes de reagendá-lo (ele pode alterar vários parâmetros que influenciam a lógica de reagendamento através da lógica personalizada).
- b. **Após reagendar:** após reagendar o contato (ele pode usar as informações reagendadas para enriquecer ou alterar ainda mais a estratégia e usar as informações para atualizar as plataformas externas).
- c. **Ambas:** o script é executado antes de reagendar e após reagendar. Para obter mais informações, consulte " Script do servidor" na página 66 para obter detalhes completos.

17. Se você precisar que os **contatos sejam entregues pela funcionalidade Greenzone** aprimorada, gire o comutador **ATIVADA**.

O **Greenzone** avançado é um recurso para garantir que os contatos sejam entregues **SOMENTE** com base em fusos horários possíveis e regras de estado buscadas nos códigos



de área e CEP de todos os modos do contato. Observe que se o contato tiver três modos, o aplicativo verifica se todos os três modos do contato são discáveis antes de entregar ao discador.

1Permite que o usuário verifique o tempo de preferência do cliente durante o carregamento de dados com base nos parâmetros selecionados. Você deve ativar o CPT nas páginas Campanha e Lei Estadual para ativar esse recurso.

Quando o comutador está ativado, o Greenzone avançado fatoriza todos os números e CEP carregados para calcular a Zona Verde. Se 10 números forem carregados, então 20 fusos horários seriam determinados para cada código de área e CEP do número de telefone. Se 2 CEP de nível de contato (CEP principal e secundário) estiverem ativados, isso adicionará mais 2 fusos horários, tornando-o 22 fusos horários em todos para verificação. O aplicativo verifica todos esses fusos horários e entrega o contato somente quando todos os 22 fusos horários tiverem uma janela callable possível.

Da mesma forma, se a Lei Estadual estiver ativada, 22 Estados relacionados a esses fusos horários seriam identificados. O recurso Greenzone Avançado valida as Horas de início e término de todos os 22 estados, mescla o vírgulas e entrega o contato na janela de chamada permissível em se cruza.

Observação: entre em contato com o Cisco CSM para ativar essa configuração.

Observação: quando os contatos falham no Greenzone Avançado, os contatos com falha são reagendados novamente.

18. Se seus contatos tiverem que ser discados em conformidade com uma **Lei Estadual**, ative a chave .

Várias regiões geográficas, como estados, países, etc. possuem leis que regulam as operações da central de contatos. Essas leis podem ser configuradas no nível do aplicativo e escolhidas conforme aplicável às configurações de câmera. Consulte **Lei** estadual.

O estado pode ser identificado por Código de Estado, CEP ou Código de área. Você pode escolher qualquer um destes com base na disponibilidade de dados:

- a. **Estado:** o cumprimento da lei estadual de acordo com o Estado configurado na configuração de todo o aplicativo do Sistema.
 - b. **CEP:** o cumprimento da lei estadual desta campanha é conforme o CEP que está encapsulado no Sistema. A lei estadual do estado que pertence a esse CEP e/ou CEP adicional é aplicada.
 - c. **Código de área:** o cumprimento da lei estadual da campanha é conforme o código de área que está incluído no Sistema. A lei estadual do estado pertencente a esse código de área e/ou cep de nível/ou de área é aplicada.
 - d. **CeP da área:** o cumprimento da lei estadual da campanha corresponde ao código de área configurado no Sistema. O estado pertencente a qualquer código de área, cep e/ou CEP e/ou CEP adicional e/ou CEP de nível de modo.
19. **Lei estadual com zona verde** melhorada: você pode ativar a Lei estadual e a Zona Verde Aprimorada. É possível identificar um contato pertencente a vários fusos horários com base em código de área, CEP, CEP addi e CEP no nível de modo, dependendo do Estado (s) configurado. É possível que um único contato precise ser verificado em um tempo discável seguro para vários parâmetros listados acima, incluindo tempo permitido para o nível de Estado para discagem. Ao ativar o botão Greenzone no nível de câmera-paign, o aplicativo verifica todos esses parâmetros antes de entregar a marcação con-tact para a discagem.
- Observação:** o tipo de seguimento da Lei estadual não se aplica à Zona Verde Aprimorada.
20. Selecione o Grupo de **Direito do Estado apropriado** aplicável a esta campanha.

O grupo de direito estadual permite que o administrador defina o estado individual e sua associação com CEP e/ou Código de área e finalmente agrupe esses estados como um **Grupo** de Direito estadual com a definição de tempo e feriados callable. Quando o aplicativo determina mais de um estado com base nos códigos zip e de área, a prioridade definida no **Sistema > Grupo** de Direito Estadual se aplica. Consulte **Grupo de Leis do Estado**.

21. Clique no **botão Salvar** para salvar a campanha. Continue para configurar os diversos requisitos para a campanha recém criada.

Configurar campanhas

Depois de criar a campanha, há vários outros aspectos que você precisa configurar para que a campanha funcione conforme desejado. Esta seção trata da configuração dos seguintes elementos:

1. Parâmetros comerciais
2. Configuração de IA

Observação: entre em contato com o Cisco CSM para ativar essa configuração.

3. CSS
4. Encadeamento
5. Listas de contatos
6. Gerenciar contatos
7. Agenda
8. Editor de modelos de IVR

Nota: no momento, esse recurso não tem suporte Webex Central de contatos.

9. Editor de Modelos de Email

Nota: no momento, esse recurso não tem suporte Webex Central de contatos.

10. Editor de modelos de SMS

Nota: no momento, esse recurso não tem suporte Webex Central de contatos.

11. Outra configuração

Cada uma das opções de menu acima pode ser colocada como um **Link Rápido** na página inicial **do aplicativo** . Clique no Link **necessário** e a página agora está disponível para exibição/edição em um único clique diretamente na página inicial do aplicativo.

Parâmetros comerciais

O Parâmetro comercial é um dado específico da empresa que pode ser usado para vários fins. Alguns usos são:

1. Associar dados aos contatos no momento do carregamento.
2. Defina condições personalizadas para o CSS definir uma estratégia de discagem para priorizar um contato.
3. Consulte os contatos com base nesses parâmetros e gerencie-os **no functionality Gerenciar contatos** .
4. Preencha esses parâmetros na área de trabalho do agente conforme a tela é exibida durante uma chamada.

Você pode criar um total de 25 parâmetros comerciais. Estes 25 incluem todos os parâmetros usados por qualquer discador. Por exemplo, se você estiver usando 4 campos personalizados na regra de importação do discador, poderá criar mais 21 parâmetros comerciais.

Observação: por padrão, todos os campos definidos na tabela de regra de importação são criados sob parâmetros comerciais.

Criação de parâmetro comercial

1. Clique em **Adicionar** para adicionar um parâmetro comercial.
2. Selecione um **Nome** do parâmetro comercial no menu suspenso. Ela lista os parâmetros configurados nos Parâmetros comerciais globais. Para adicionar um novo parâmetro, consulte Parâmetros globais de negócios.
3. **Na lista suspensa Tipo** de dados, selecione um **Tipo** de dados para esse parâmetro comercial. As opções disponíveis são:
 - a. **Número**, para dados numéricos.
 - b. **Flutuar**, para números com valores decimais.
 - c. **Data e hora**, para valores que representam data e hora. Se você selecionar esse tipo de dados, selecione um formato de data desejado no **campo Formato** .
 - d. **Cadeia de** caracteres, para dados alfanuméricos que incluem qualquer caractere.
4. Ative o **comutador de Dados** Grandes para definir esse parâmetro comercial como um campo em massa. Business Para- medidores definidos como campos em massa não têm restrição na extensão do campo para dados que se insuem como parâmetro de busi-ness.
5. Insira o número de caracteres permitidos para dados na coluna Comprimento **do** caractere.
6. Ative o interruptor **Exibição do** agente para mostrar esses parâmetros comerciais para os agentes em sua área de trabalho.

Nota: no momento, esse recurso não tem suporte Webex Central de contatos.
7. Ative a opção **Exibir/editar** agente para permitir que os agentes editem.

Nota: no momento, esse recurso não tem suporte Webex Central de contato.
8. Ligue o **interruptor DNC**, se necessário. Isso permite que o aplicativo determine que uma chamada para um con-tact com base neste campo de negócios está sujeita a regras de Não contato (DNC).



9. Selecione um **campo Customer Master** no menu suspenso apropriado com o Nome do medidor comercial.

Observação: o **campo Customer Master** é ativado somente quando pelo menos um dos computadores P2P e BTTC está ativado na seção Opções de configuração na página Configurar campanha. Consulte Configuração de campanha para obter mais informações.

10. Clique **em Salvar** para concluir a criação de um campo comercial ou em **Cancelar** para reverter sem que nenhuma informação seja salva.

Observação: o aplicativo não indexa os dados dos campos comerciais porque o uso dos 26 campos comerciais (incluindo o Identificador Exclusivo) é dependente do cliente, e não uniforme para os clientes. Recomendamos que os usuários utilizem a ajuda do Suporte para criar índices adicionais baseados nos requisitos comerciais.

11. O número de campos comerciais criados e o número disponível é exibido no canto superior direito da grade.
12. Você também pode criar um identificador exclusivo. Idealmente, pode haver campos de negócios idênticos em cam-paigns que podem ser necessários para serem agrupados para vários propósitos.
13. Por exemplo, a ID do cliente pode ser um campo comercial entre as campanhas para as quais o agrupamento é necessário em relatórios. Entretanto, o ID do cliente pode ser o primeiro campo de negócio na Campanha A; sexto na Campanha B; e décimo na Campanha C - isso torna o agrupamento uma tarefa desafiadora. Em vez disso, você pode criar esse campo comercial como um campo Identificador exclusivo e dados de grupo no campo Identificador exclusivo. Siga as etapas listadas abaixo para criar um Identificador Exclusivo.
14. Clique no **botão Adicionar identificador** exclusivo para adicionar um identificador exclusivo.
15. Insira os detalhes necessários e clique **em Salvar**.

Observação: o aplicativo não indexa os dados dos campos comerciais porque o uso dos 26 campos comerciais (incluindo o Identificador Exclusivo) é dependente do cliente, e não uniforme entre clientes. Recomendamos que os usuários utilizem a ajuda do Suporte para criar índices adicionais baseados nos requisitos comerciais.

Campo de Campanha

Os campos de campanha são campos estáticos, que podem ser usados para o recurso BTTC (Consulte Configuração de IA). O aplicativo permite definir cinco campos de campanha. Navegue até a **seção Campos** de campanha.

Execute as etapas a seguir para definir os Campos de Campanha.

1. Acesse a **guia Campo** de campanha no **módulo parâmetro** comercial.
2. Insira o nome do parâmetro de campo da campanha no **campo Chave**.
3. Insira um valor correspondente no **campo Valor**.
4. Clique no **botão Salvar** para salvar os detalhes.
5. Clique no **botão Cancelar** para cancelar os detalhes.
6. Clique no **botão Excluir** para excluir os detalhes.

Configuração de IA

Observação: entre em contato com o Cisco CSM para ativar essa configuração.

O recurso Configuração de IA permite que os administradores usem inteligência artificial interna para fazer previsões com base em dados históricos. A disponibilidade de dados históricos leva a previsões mais precisas.

Observação: para verificar se você tem licença, clique no módulo de licença e **verifique se o RPCO (Right Party Connect Optimizer, otimizador de conexão da parte direita)** está habilitado. Caso contrário, a guia Configuração da IA está desativada.

O **módulo de configuração** de IA permite acessar os seguintes recursos de IA preditiva. Existem duas opções na Configuração da IA:

1. Melhor hora para chamar (BTTC)
2. Hora Certa para o Contato (RTC)

Melhor hora para o contato

O BTTC é um modelo de inteligência artificial que ajuda a reduzir as novas tentativas de chamadas e maximizar as conexões de chamadas com êxito por:

1. Prevendo o melhor intervalo de tempo durante o qual um cliente pode ser abordado para o dia.
2. Recomendando o número de telefone certo para ser usado durante o

melhor intervalo de tempo. Siga estas etapas:

Ative o switch BTTC para ativar o modo Melhor hora de chamada para os contatos.

Use o controle deslizante ou forneça um valor para **Limite** de contato. Clique em **Salvar**. Uma mensagem de confirmação é exibida.

A inteligência artificial no aplicativo determina a probabilidade de atingir com êxito o con-tact direito. Essa probabilidade é expressa em percentual. Maior o percentual, melhor as chances de êxito na conferência.

Os contatos da lista principal são organizados na ordem decrescente do percentual de sucesso. O aplicativo seleciona contatos que são atribuídos com a probabilidade de sucesso como selecionados ou mais altos.

Por exemplo, se o administrador selecionar 60% como valor de limite de corte, os contatos que tiverem o percentual de sondagem ou superior serão discados primeiro. A discagem acontece na ordem decrescente do percentual de probabilidade na hora agendada.

Calculadora de limites

O aplicativo fornece aos administradores uma ferramenta chamada **Calculadora** de limites. Use o controle deslizante ou digite um **Limite** de capacidade de Prob e clique no **botão CALCULAR**. Essa ferramenta calcula o número de contatos para a porcentagem fornecida. Os registros que



correspondem à taxa de previsão no nível da campanha são preenchidos com base na culização de cal feita pelo aplicativo.

O aplicativo preenche automaticamente os seguintes campos com base no valor do limite de probabilidade fornecido.

1. **Total de Registros** Disponíveis - O número total de registros disponíveis na campanha.
2. **Registros Discáveis Previstos** - O número de registros discáveis disponíveis na campanha, previsto com base no valor do limite de probabilidade.
3. **Conexões Positivas Previstas** - O número de registros previstos como conexões positivas, dos registros discáveis previstos.
4. **Taxa de penetração prevista** - A coluna mostra como o filtro captura bem os contatos que se conectarão.
5. **Precisão** da conexão prevista - A coluna mostra com que precisão o filtro incluirá contatos que se conectarão e removerão contatos que não se conectarão.
6. **Precisão** de precisão prevista- A coluna mostra como o filtro captura a taxa de sucesso/- taxa de conexão dos contatos selecionados.

Pessoa certa para contato

Os administradores também podem selecionar a opção **Pessoa certa para contato** ativando o ícone de alternância. Essa opção desativa automaticamente o BTTC e todos os campos conectados.

Se RPC for selecionado, o aplicativo disca todos os contatos da lista de líderes na ordem decrescente sem restrições de limite de corte.

Encadeamento

Cadeia de campanhas é um recurso que usa os contatos que podem ser encadeados de uma campanha para outra no tempo de execução. Em tempo de execução, com base nas disposições definidas pelo agente, o processo em cadeia acontece. Os usuários podem configurar campanhas de destino diferentes para diferentes resultados na campanha de origem.

O encadeamento pode ser feito em uma das seguintes formas:

Mover - O contato é em cadeia para direcionar a campanha quando está sendo fechado na campanha de origem. Quando um con-tact é fechado após as novas tentativas globais configuradas serem alcançadas e a configuração de cadeia para esse resultado corresponder, o contato é encadeado por meio do tipo de mudança para a campanha de destino. Este agora é um novo contato na campanha de destino.

Copiar - O contato é em cadeia para direcionar a campanha sempre que o resultado em cadeia configurado para a chamada for recebido. Quando um agente define um resultado e esse resultado corresponde à configuração em cadeia, o contato é encadeado à campanha de destino na primeira tentativa. Se houver mais novas tentativas, a campanha de origem disca o contato novamente. Isso pode resultar na definição do mesmo resultado por um segundo tempo - o contato será novamente encadeado à campanha de destino. Isso acontece até que a campanha de origem acabe em novas tentativas.



Observação: não há validação para contatos duplicados na campanha de destino. No caso de um contato receber o resultado configurado várias vezes, ele será encadeado várias vezes na campanha de destino.

Configure as regras de cadeia no aplicativo para que os contatos sejam encadeados de uma campanha para outra.

Mapeamento

1. No **campo Nome** , insira um **Nome** de mapeamento para essa configuração de cadeia.
2. Na lista suspensa **Campanha** de destino, selecione qualquer um para encadear contatos desta campanha.
3. Os **modos** mapeados para a campanha de destino são mostrados no **campo Modos** de destino. Para cada um desses modos, os modos da campanha de origem são mostrados na lista suspensa. Selecione um modo a partir da campanha de origem para ser mapeado para um modo na campanha de destino.
4. Os **Campos** de negócios de destino mostram todos os **campos de** negócios mapeados na **Campanha** de destino; os campos **De origem** business são mostrados em uma lista suspensa. Mape cada **Campo** de negócios de destino para um **campo De origem** comercial.

Observação: se os modos e os campos comercial forem comuns em campanhas de origem e de destino, os campos serão automaticamente preenchidos.

5. Ative o **interruptor Contatos frescos** se desejar que o contato seja marcado como fresco na campanha de destino. Selecionar isso significa que o contato é enviado imediatamente ao discador. (OU)
 6. Se os Contatos frescos estiverem **desativados**, ele será tratado como contato para ser reagendado na campanha Destino.
 7. Preencha o **campo Reagendar após** selecionando os **Dias,Horas** e **Minutos** no painel de número. Esse é o momento em que o contato é discado em seguida, na campanha de destino, após uma cadeia de campanhas bem-sucedida.
 8. Ative a opção **Reter novas tentativas** globais para manter o número de novas tentativas globais de nível de contato na campanha em cadeia. **Na posição OFF** , a contagem de Novas tentativas globais é inicializada como zero na campanha em cadeia.
- Observação:** o comutador Manter novas tentativas diárias ficará ativo apenas se o switch Reter novas tentativas globais for ativado.
9. Ative a opção **Reter novas tentativas diárias** para manter o número de novas tentativas diárias de nível de contato na campanha em cadeia. **Na posição OFF** , a contagem De novas tentativas diárias é inicializada como zero na campanha em cadeia.
 10. Clique no **botão Salvar** para concluir o mapeamento.

Respostas

Navegue até a **seção Resultados** para selecionar os **Resultados** que devem iniciar a cadeia para esta campanha. Siga as etapas listadas abaixo:

1. **Na lista Mapeamentos salvos** no painel esquerdo, selecione um mapeamento.



2. Você pode selecionar o resultado do negócio ou o resultado do telefonia, ou ambos, que acionam o con-figured chaining.
3. Todos os **Grupos de resultados de** negócios são preenchidos na lista suspensa Nome do grupo. Selecione um **grupo de resultados de busi-ness**.

4. Todos os resultados nesse **Grupo** de resultados de negócios são preenchidos. Selecione os resultados de negócios necessários para cadeia.
5. No painel Resultado **de** telefonia, primeiro selecione o **Modo** na lista suspensa. Todos os modos disponíveis na campanha de origem são exibidos para seleção.
6. Todas as **Estratégias** de chamada que usam o Modo **selecionado** agora são exibidas na lista suspensa Nome **da** estratégia.
7. Todos os **resultados de** telefonia para o par de Modo **selecionado** e **Estratégia** de contato são listados. Selecione a caixa de seleção **Resultados de** telefonia para cadeia.
Observação: os contatos com resultados de telefonia de retorno de chamada não podem ser encadeados a outras campanhas.
8. Clique no **botão Salvar** para completar a cadeia.

A **guia Resultados** Mapeados contém todos os resultados mapeados **de Negócios e Telefonia**. **Selecione Resultado** de negócios ou **Resultado** de telefonia na **guia Resultados** mapeados para ver todos os mapeamentos em cadeia.

Clique no **botão Editar** para editar qualquer mapeamento em cadeia.

As Campanhas de destino têm uma ID de lista numerada como -1. Os contatos em cadeia de entrada de outras campanhas são adicionados à lista. Cada Campanha de destino tem apenas uma lista (ID da lista -1) para contatos em cadeia de entrada de outras campanhas.

Estratégia de seleção de contato

Uma Estratégia de Seleção de Contato (CSS) define como você prioriza seus contatos para discar em uma campanha. Por exemplo, você pode ter três categorias de titulares de cartão de crédito em sua campanha, Platina, Ouro e Prata. Ao configurar um CSS, você pode garantir que o aplicativo empurre um percentual ou número específico de contatos de Plat-inum e/ou contatos de Ouro e Prata com base na prioridade.

Navegue até **CSS** e a **tela Estratégia** de seleção de contatos será exibida.

Criação de um novo grupo CSS

Siga as instruções para criar um novo **grupo de Estratégia** de seleção de contatos:

1. Digite um novo **Nome** do Grupo CSS.
2. Insira um **nome** de condição. Esse é um campo obrigatório. Não é possível usar caracteres especiais no nome, exceto sublinhado, traço e no (_, -, e @, respectivamente) no Nome da condição.
3. Navegue até a seção Condições **do** CSS.
4. Você pode criar condições usando a opção **Criar Condições** ou **Condições** de Gravação.



Ative o comutador necessário de acordo com as suas preferências.

Criação de uma condição CSS - Condições de compilação

Clique no **botão Adicionar novo** para adicionar uma nova condição de CSS. Preencha os campos a seguir:

1. Digite um novo **Nome do Grupo CSS**.
2. Ative o **interruptor Advanced Builder** se desejar criar uma condição Avançada de CSS.

Nota: um Construtor avançado requer condições meticulosas de construção de condição manualmente. Qualquer colocação incorreta de colchetes pode resultar na condição de CSS selecionando contatos errados e não intencionais para entrega ao discador. Por outro lado, se o switch Criador avançado estiver DESATIVADO, você poderá adicionar condições em grupos, com condições pré-selecionadas e/ou selecionadas.

3. A **tela Advanced Builder** é mostrada abaixo.
4. Insira um suporte aberto - (- na primeira célula.
5. Na lista suspensa Campos do **sistema/ Campos** de negócios, selecione um item apropriado. Para saber mais, clique [aqui](#).
6. Selecione um operador de comparação nas opções listadas abaixo. Essa é a condição que o campo deve atender para que um contato seja selecionado. Os parâmetros disponíveis são:
 - a. é exatamente igual a
 - b. é menor que
 - c. é menor que ou igual a
 - d. é maior que
 - e. é maior que ou igual a
 - f. não é igual a
 - g. Como
 - h. Em
 - i. Não está
 - j. Não Gosta
7. Insira um valor que essa condição deve atender para que o contato seja selecionado para entrega.
8. Feche o suporte.
9. Clique no **botão Adicionar** para adicionar outra condição.
10. Conclua **as etapas de 4 a 9**. Adicione quantas condições você pode precisar para seu CSS.
11. Após terminar com condições, clique **em Salvar** para concluir
12. Se você não estiver usando o Advanced Builder, use o construtor simples como mostrado na tela abaixo:
13. Na lista suspensa Campos do **sistema/ Campos** de negócios, selecione um item apropriado. Consulte a Etapa 5 para obter mais detalhes.

Observação: se você selecionar ID da lista de campos do sistema ou ID da lista global, um pop-up permitirá selecionar a lista de appropriate nas listas disponíveis.

14. Selecione uma opção comparar - essa é a condição que o campo deve atender para que um contato seja selecionado. Alguns parâmetros de comparação da sua condição podem ser > (maior que), < (menor que), = (iguais), etc.
15. Insira um valor que essa condição deve atender para que o contato seja selecionado para entrega.
16. Feche o suporte.
17. Clique no **botão Adicionar** para adicionar outra condição.
18. Na nova linha, selecione **E** ou **OU** na lista suspensa de decisões.
19. Você pode continuar adicionando mais desses grupos de condições. Clique **em Salvar** quando terminar.
20. Se desejar adicionar mais grupos, selecione o **botão Adicionar** nos **botões Ação** de grupo.
21. Repita **as etapas de 12 a 17**.
22. Navegue até a **seção Ordem por**.

Campos:

Campos	Descrição
Máx. de tentativas	Esse é o valor incrementado atual para o número máximo de novas tentativas que podem ser feitas para discar cada contato da campanha.
Novas tentativas diárias	Esse é o valor incrementado atual para o número máximo de novas tentativas que podem ser feitas para discar cada contato em um dia para esta campanha.
Novas tentativas de ciclo	Trata-se do valor incrementado atual para o número máximo de novas tentativas que podem ser feitas em um ciclo de discagem. Um ciclo é um conjunto de tentativas de discagem, depois para todos os modos aos quais um contato é carregado. Por exemplo, um contato é carregado com três modos - números Início, Trabalho e Celular. Um ciclo de discagem é concluído quando o aplicativo disca todos esses modos (na ordem configurada) uma vez a cada um.
Novas tentativas de email	Esse é o valor incrementado atual para o número de novas tentativas permitidas para que os contatos sejam entregues para campanhas de e-mail. Nota: no momento, esse recurso não tem suporte Webex Central de contatos.
Novas tentativas SMS	Esse é o valor incrementado atual para o número de novas tentativas permitidas para que os contatos sejam entregues para campanhas de SMS. Nota: no momento, esse recurso não tem suporte Webex Central de contatos.
Último acesso	Os contatos com a data e a hora configuradas do último acesso a serem entregues como parte deste CSS.
Prioridade	A prioridade atribuída aos contatos a serem contabilizados ao entregar de acordo com esse CSS.



Pontuação de chumbo	A Pontuação de chumbo que deve ser considerada para entrega de contatos é conforme isso
---------------------	---

	CSS. A Pontuação principal ajuda na identificação do cliente mais prospectivo a ser contatado por uma campanha. Essa pontuação também pode ser definida no momento de carregamento ou finalização, definindo o resultado comercial/telefonía.
TempoEspera Chamada	Essa é a hora de início da chamada, conforme definido pelo reagendador. As chamadas que caem na hora de início mencionada nessa condição são selecionadas para entrega.
TempoChamada Chamada	Essa é a hora de término da chamada, conforme definido pelo reagendador. As chamadas que caem na hora de término mencionadas nessa condição são selecionadas para entrega.
Listid	A ID da lista à qual o contato pertence. Os contatos pertencentes aos ListIDs nesta condição de CSS são entregues.
Calltype	O tipo de chamada.
LastOutcome	O último resultado definido para esse contato. Os contatos com a Última Saída selecionada - come são entregues.
ID da lista global	A ID da lista global à qual esse contato pertence. Os contatos pertencentes aos ListIDs globais nesta condição de CSS são entregues.
Userid	Essa ID do agente foi marcada para o contato. As chamadas são entregues para o discador e feitas com patch ao agente mencionado nesse campo.
Telefone	O número de telefone do contato a ser entregue de acordo com este CSS.
Nome da zona	O nome do fuso horário ao qual o contato pertence.

Criação de uma condição CSS - Condições de gravação

1. Você também pode usar a opção **Condições** de gravação em vez de usar Simples ou o criador de condições Avançado.
2. Para começar a gravar as condições de CSS, ative o **comutador de Condições de Gravação**. Observe o seguinte antes de selecionar a opção Condições de gravação:
 - a. O aplicativo valida apenas a sintaxe - não permite que você salve condições com sintaxe incorreta.
 - b. O aplicativo não valida nenhum campo. Se a sintaxe for válida e a consulta não retornar nenhum resultado, marque e refinar/reescreva a consulta.
3. Comece sua condição abrindo uma chave curly ({}). O aplicativo exibe três itens.
 - a. Campos do sistema
 - b. Parâmetros comerciais
 - c. Expressão Para obter mais informações, consulte Expression Builder.
4. Todos os campos do sistema listados no ponto 5 na criação de uma condição CSS - seção Condições de compilação estão disponíveis para seleção. Os campos a seguir estão



disponíveis adicionalmente para o arquivo fea-ture Condições de gravação:

- a. **ContactID** - A ID do Contato gerada pelo aplicativo.
- b. **CallStartDate** - Essa é a data de início da chamada, conforme definido pelo reagendador. As chamadas que estão dentro da data de início mencionada nessa condição são selecionadas para entrega.
- c. **CallEndDate** - Essa é a data de término da chamada conforme definida pelo reagendador. As chamadas que estão dentro da data de término mencionada nessa condição são selecionadas para entrega.
- d. **Estado** - O estado geográfico do contato.
- e. **ZipCode** - O CEP ao qual o contato pertence.
- f. **AreaCode** - O código de área ao qual o contato pertence.
- g. **CreatedTime** - A data e a hora em que o contato foi adicionado / reagendado. Os contatos com essa hora criada são selecionados para entrega se isso fizer parte da condição.
- h. **SecondaryZipCode** - O CEP secundário do contato, se mapeado.

5. Clique em **Salvar** para salvar a consulta.

Observação: você pode usar o **botão Consulta** do painel Ações para ler a condição que você criou usando o recurso Condições de gravação. No entanto, não é possível editar a consulta. Para editar uma consulta, use o botão Editar no painel Ações.

Ordenar por

1. A **seção Ordenar por** decide a ordem em que você deseja que os contatos combinados para as condições definidas sejam entregues ao discador - crescente ou decrescente. A **seção Ordem por** tela é mostrada abaixo.
2. Na lista suspensa Campos do **sistema / Campos** de negócios, selecione um item apropriado. Para saber mais, clique [aqui](#).
3. Na lista suspensa Classificação, selecione **Asc** ou **Desc** para classificação crescente ou decrescente, respectivamente.
4. Para adicionar mais pedidos de classificação, clique no **botão Adicionar** .
5. Quando terminar com as ordens de classificação, clique **em Salvar** para completar as condições de CSS. A condição salva está listada abaixo das Condições do Sistema.
6. Clique no **botão Salvar e nivelar** para salvar as alterações e nivelar (fechar) todos os contatos do discador e reabri-los no aplicativo.

Observação: você pode ignorar a criação de condições e selecionar qualquer condição padrão de CSS.

7. A condição salva está listada abaixo das Condições do Sistema. Use o botão Ação de condição **do** CSS para executar as seguintes ações:
 - a. **Edite** a condição do CSS. Quando você edita uma condição CSS, a tela é semelhante a Criar novo grupo CSS. Faça as alterações necessárias e clique **em Salvar** para concluir a edição.

- b. **Exclua** a condição do CSS.
 - c. **Mostrar contatos** que correspondem à condição de CSS.
8. Os contatos são exibidos.
9. Depois que os contatos que correspondem à condição de CSS forem exibidos, selecione contatos específicos ou use uma das seguintes opções:
- a. Marque a **caixa de seleção Selecionar todos** para selecionar os contatos preenchidos na página.
 - b. Marque a **caixa de seleção Seleção Global** para selecionar todos os contatos entre as páginas.
10. Clique no **botão Ações** . Execute uma das seguintes operações nos contatos selecionados:
- a. Selecione **Revisar hora** de reagendamento para reagendá-lo para uma data e/ou hora posteriores. Specify a **Hora** de início e a **Hora de término** para reagendá-lo nessa janela. Clique **em Reagendar contatos** para concluir a ação.
 - b. Selecione **Redefinir como Contato** fresco - essa ação redefine o contato como Contato novo. Clique **em Reschedule Contacts** para concluir a ação.
 - c. Selecione **Reabrir contatos** para reabrir o contato para discagem. Clique **em Reagendar contatos** para ação de complete.

Observação: se você selecionar os **valores dos campos comerciais de Desfazer atualizados pela caixa de seleção dos agentes** , o aplicativo descartará as atualizações nos valores dos campos de negócios, se houver, feitas pelos agentes durante suas ações inter-ações e o aplicativo reverterá para os valores do campo comercial no momento do carregamento do contato.

Por exemplo, o contato A é carregado com valores de campo comercial para número de celular e ID do cliente (123456). Durante a interação do agente, o cliente solicita a alteração na ID do usuário de número e customer (para 345678) e o agente atualiza os valores. No momento de reabrir esse contato usando as condições do CSS, você tem a opção de reverter para o número móvel original e o ID do cliente (123456) marcando essa caixa de seleção.

Observação: essa opção não é aplicável a Contatos bloqueados e contatos fechados.

- 1. Selecione **Bloquear contatos** para evitar que os contatos selecionados sejam discados alterando o status do contato para Bloqueado.
- 2. Selecione **Fechar contatos** para fechar os contatos selecionados.

Condições do sistema

Existem cinco condições de CSS do sistema que podem ser aplicadas a uma campanha, além de todas as condições criadas por você. Uma visão geral do padrão de discagem para estas cinco condições padrão de CSS:

- 1. **Chamadas de prioridade de contato - Novos contatos:** estes são contatos que não foram entregues pelo aplicativo ao discador do cisco CCE no upload mais recente para o carregamento mais antigo. Efetivamente, estes são Contatos frescos sem uma única tentativa de discagem feita.



2. **Chamadas com prioridade de contato - Contatos** antigos: contatos que não foram entregues ao discador do CCE Cisco a partir de carregamentos antigos.
3. **Momento específico:** os contatos que você reagendou para serem discados em um momento específico.
4. **Agente** específico: os contatos que foram marcados para serem discados para entrar em contato com um agente específico. Isso também é conhecido como Mapeamento Executivo de Contas (AEM).

Nota: no momento, esse recurso não tem suporte Webex *Central de contato*.

5. **Agente específico com um momento** específico: contatos marcados que foram reagendados para serem discados para entrar em contato com um agente específico em um momento específico.

Nota: no momento, esse recurso não tem suporte Webex *Central de contato*.

Todas as condições adicionais de CSS criadas estão listadas abaixo das Condições do sistema. Consulte Criação de uma condição CSS - Condições de compilação e Ordem Por para obter detalhes sobre como criar condições adicionais de CSS.

Copiando Condições do CSS

Você também pode copiar condições de CSS existentes - grupos de condições e condições individuais de CSS.

1. **Copiar grupo** CSS - Clique no **botão Copiar** no painel grupo CSS à esquerda.
 - a. Insira um nome para o Grupo **CSS clonado** e clique **em Salvar** para concluir.
2. **Copiar condição** CSS - Clique no **botão Copiar** no painel da seção condição CSS à direita. A página de condição aparece com os detalhes necessários.
 - a. Insira um nome para a condição CSS clonada.
 - b. Se for necessária alguma alteração, siga as etapas listadas nas seções a seguir e faça as alterações: Criação de uma condição CSS - Condições de compilação, Ordem por e Condições do sistema.
3. Clique **em Salvar** quando concluir.

Lista de contatos

A **página Listas de contatos** mostra todas as listas de contatos carregadas na campanha. A **página Listas de contatos** também ajuda no carregamento de contatos em uma campanha. Os contatos podem ser carregados a partir de arquivos planos com separadores predefinidos, arquivos com valores separados por vírgulas, tabelas de bancos de dados, etc.

A grade contém uma lista de todas as listas de contatos com os seguintes detalhes:

1. **ID** da lista - O ID da lista gerado pelo aplicativo para esta lista.
2. **ID** da lista global - Se essa lista fizer parte de uma Lista global, o ID da lista global será exibido aqui.
3. **Hora** de Início - Esta Hora de Início para a lista.



Observação: clique no **botão Informações** para ver o período restante que a lista estará sendo executada. Esse botão também fornece informações sobre como estender a validade da lista.

4. **Registros Disponíveis** - O número de contatos carregados na campanha por meio desta lista.
5. **Registros Pendentes** - O número de contatos pendentes na lista, elegíveis para entrega ao discador.
6. **Status** - O status da lista é exibido abaixo.
 - a. **Ativo** - A lista está ativa. Os contatos carregados dessa lista são entregues para o discador.
 - b. **Parado** - A lista é interrompida. Uma lista parada tem contatos marcados com um status diferente e garante que esses contatos não sejam entregues ao discador.
 - c. **StoppedAndClosed** - Este status indica que a lista foi interrompida e os contatos carregados por meio dessa lista estão fechados. Os contatos podem ser reabertos usando a [funcionalidade Gerenciar contatos](#).
 - d. **Permanente** – Este status indica que os contatos carregados dessa lista foram excluídos. Depois de excluídos, os contatos carregados não podem ser reabertos.
 - e. **Carregar em andamento** - Quando seu arquivo de contato contém um grande número de contatos para carregamento, eles são divididos em lotes e carregados. Até que o carregamento seja concluído, ele mostra o status Carregar em andamento, com a porcentagem de carregamento concluída.
 - f. **Falha no carregamento**- Quando o carregamento do contato falha por qualquer motivo, o status de Falha no Carregamento é mostrado. A barra de status mostra a porcentagem de contatos carregados no momento da falha.

Nota : durante o processo de fim do dia (EOD), todos os contatos com falha de carregamento são excluídos.

Percentual de status do contato

A Porcentagem de Status do Contato é calculada usando fórmulas diferentes para Status do Contato com menos de 6 e todos os outros status de contato. Consulte Tabela para obter [detalhes](#) do status do contato.

Tabela - Detalhes do status do contato

Status	Nome	Descrição
0	Abrir	Abrir contato.
1	Fechado	Contato fechado.
2	Temporariamente Bloqueado	Contato temporariamente bloqueado. Não será entregue.
3	Carregar no Progress	Contato em meio ao processo de carregamento
4	Entregue para Discador	Contato entregue para o discador.
5	Sobregavar	Contato substituído durante o carregamento
6	Lista Interrompida	O contato de uma lista que é interrompido.

7	Fechado através de contatos gerenciados ou transportados	Contato fechado usando a funcionalidade Gerenciar contato / contato transportado
8	Contato Parado	O contato parou e fechou. Não será entregue ao discador.

	e Fechado	
9	Filtro de contato	Contato limpo.
10	Contato Movido para Outra Campanha	O contato passou de uma campanha para outra - contato em cadeia.
11	Permanentemente Parado	O contato parou permanentemente. Não será entregue ao discador.
20	Contato Entregue Parado	Um contato que é entregue para o discador é impedido de discar.
21	Bloqueado para entrega do PCB	Esta coluna não contém dados.
22	Bloqueado para entrega de contatos CSS	O contato que está bloqueado para entrega por meio de um agendamento da Estratégia de seleção de contatos (CSS).
23	Bloqueado para entrega do AEM	Contato bloqueado para entrega Mapeada Entre Agentes e Executivos.
24	Bloqueado por Res-chedule Res-chedule Contact	O contato bloqueado pelo reagendador para ser entregue como reagendado.
25	Bloqueado por Res-chedule para fechar contato	O contato foi bloqueado pelo reagendador para ser fechado.
30	Contato bloqueado por DNC	Contato bloqueado como Não ligar para o contato.
31	Contato bloqueado pelo NDNC	Contato bloqueado como Contato Nacional de Não Ligar.
32	Contato Bloqueado por Depuramento dnc	Contato bloqueado durante o processo de depuração dnc.
33	Contato bloqueado por Litígio	O contato foi bloqueado devido a uma exigência de litígio.
34	Expiradas	Contato expirado.
40		Esse é um status de contato temporário para registros com falha de conformidade (com falha devido à regra CCB, tempos de modo ou CPT).

41		Esse é um status de contato temporário onde os contatos já são entregues usando o mesmo valor de ID ou Modo exclusivo (número de telefone). O aplicativo aguarda um resultado de chamada atualizado.
----	--	--

Para status de contato menor que 6, a fórmula é

*Percentagem de Conclusão = ((Total de Registros Disponíveis - TotalRecordsPending) / TotalRecords Disponíveis) * 100;*

Para outros status de contato, a fórmula é *Percentagem de Conclusão = (TotalRecordsPending / TotalRe-cabos Disponíveis) * 100;*

Para ambos os cálculos acima da porcentagem de status do contato, os componentes da fórmula são calculados como abaixo: *TotalRecords Disponíveis* é calculado com base em *CampaignID* e *ListID* da tabela de contato.

TotalRecordsPending é calculado com base em *CampaignID*, *ListID* e *Status* da tabela de contato.

Ações

Use os **botões Ações**, do painel na última coluna, para executar as seguintes ações na lista de contatos:

1. **Lista inicial** - Inicie a entrega de contato para o discador. Os contatos carregados dessa lista são entregues para o discador.
2. **Parar lista** - Interrompa essa lista. Parar esta lista marca todos os contatos carregados com um status diferente e garante que esses contatos não sejam entregues ao discador.
3. **Fechar lista** - Este botão fecha os contatos carregados dessa lista. Os contatos podem ser reabertos usando a funcionalidade Gerenciar contatos.
4. **Excluir lista** - Este botão exclui os contatos carregados desta lista. Depois de excluídos, os contatos carregados não podem ser reabertos.
5. **Hora de término** - Use este botão para alterar a hora de término da lista. A hora de término não pode ser alterada para uma data e hora menor do que a data e hora atuais.

Expanda qualquer lista para ver o detalhamento dos contatos carregados por meio dessa lista. A parte expandida contém os seguintes detalhes referentes à lista:

Contato - Esta seção contém o rompimento dos contatos carregados com a contagem para o seguinte:

1. **Processado** – O número de contatos processados nesta lista.
2. **Carregado** - O número de contatos carregados desta lista.
3. **Falha** – O número de contatos que falharam ao fazer o upload desta lista.
4. **Duplicar** - O número de contatos duplicados dessa lista.
5. **Atualizado** - O número de contatos que atualizaram os registros existentes na lista.

NDNC - A contagem de contatos e modos de Não chamada nacional (NDNC).

1. **Contatos** - O número de contatos marcados como NDNC nesta lista.
2. **Modos** - O número de modos marcados como NDNC nesta lista.

Observação : é possível ter números diferentes para contatos e modos, uma vez que cada contato pode conter mais de um modo.

DNC corporativo - A contagem de contatos e modos corporativos de Não Chamar (DNC).

1. **Contatos** - O número de contatos marcados como DNC desta lista.
2. **Modos** - O número de modos marcados como DNC nesta lista.

Observação : é possível ter números diferentes para contatos e modos, uma vez que cada contato pode conter mais de um modo.

DNC de conformidade - A contagem de conformidade com os contatos e modos não chamar (dnc estatutários).

1. **Contatos** - O número de contatos marcado como DNC de conformidade nesta lista.
2. **Modos** - O número de modos marcado como DNC de conformidade nesta lista.

Observação: é possível ter números diferentes para contatos e modos, uma vez que cada contato pode conter mais de um modo.

Contencioso - Contagem de contatos e modos de contencioso.

1. **Contatos** - O número de contatos marcados com litígios nesta lista.
2. **Modos** - O número de modos marcados como Litígios nesta lista.

Observação: é possível ter números diferentes para contatos e modos, uma vez que cada contato pode conter mais de um modo.

Carregar detalhes - Os seguintes detalhes de carregamento referentes à lista são preenchidos nesta seção:

1. **Hora** - A data e a hora em que a lista foi carregada na campanha.
2. **Tipo** - O tipo de carregamento, manual ou carregamento automático.
3. **Subcategoria** - O subcategoria de carregamento, Novo, Anexar ou Atualizar.
4. **Falha no modo** - O número de contatos que não foram carregados devido a uma falha nos modos.
5. **Nome** do Arquivo - O nome do arquivo de carregamento do contato do qual os contatos foram carregados.
6. **Registros** de erro - Para verificar os detalhes dos registros de erros, se houver, clique no botão Download Agora. A aplicação fornece os detalhes referentes aos registros de erro. A Razão do erro e todos os cabeçalhos do arquivo de carregamento são reproduzidos junto com os registros de erro como um arquivo txt.

Lista desarmada

A página Lista de contatos tem uma guia chamada Lista de esfregões. Essa guia contém os detalhes de contatos eliminados das listas de contatos carregadas de variáveis.

Por exemplo, você carregou uma lista para depurar contatos e esses contatos estão espalhados por várias listas carregadas. Todos esses contatos são raspados com base nas condições do arquivo de depurado e os detalhes de depurar podem ser detalhados aqui. Os detalhes listados são:

1. **ID** da lista - A ID da lista gerada para a lista de contatos limpos. Essa é uma continuação da ID da lista de carregamento anterior e não começa a partir de 1.
2. **Hora** processada - A data e a hora em que os contatos desta lista foram limpos.
3. **Contatos** raspados - A contagem de contatos limpos de uma lista carregada.
4. **Expandar os Contatos Limpos** para ver os detalhes em lista.

O **detalhamento De** detalhe de contato raspado contém a ID da lista a partir da qual os contatos foram originalmente carregados e o número de contatos limpos da lista.

Depurar contatos

Depurar é um recurso que permite limpar contatos no banco de dados antes de efetuar um carregamento. Você pode limpar esses contatos com base em algumas condições que você configurar. Para depurar contatos de uma campanha, siga as etapas listadas abaixo.

1. Clique no botão de ação **flutuante (FAB)**.
2. Clique em **Depurar Contatos FAB** para carregar contatos.
3. Há três fontes possíveis de onde você pode depurar contatos:
 - a. **Arquivo** formatado - Os contatos estão disponíveis em um arquivo formatado com vários campos separados por um separador comum ou um arquivo separado por vírgulas.
Observação: se estiver usando o aplicativo em um idioma localizado (diferente do inglês), salve o arquivo de contato colocado para carregamento na codificação UTF-8.
 - b. **Banco de dados** - Os contatos estão disponíveis em uma **Tabela** ou **Exibição** de banco de dados e podem ser carregados de forma alternada para a campanha no banco de dados.
4. Se você estiver depurando contatos de um arquivo formatado, faça o seguinte:
 - a. Clique no **botão Escolher arquivo**, escolha um arquivo que contenha os contatos para carregamento.
 - b. **Na lista suspensa Delimitador**, selecione um delimitador que separa vários campos em seu arquivo de carregamento de con-tact.
5. Se você tiver um perfil para esse carregamento, selecione um na **lista suspensa Perfil**. A seleção de um perfil assegura que todos os mapeamentos adicionais para esse arquivo da lista de contatos serão automaticamente realizados, conforme configurado no Perfil.
Os perfis podem ser usados em atalhos para trabalhar com carregamentos relacionados a contatos. Usando esses perfis salvos, você pode carregar (incluindo Carregamento Global), depurar ou carregar conactes DNC/NDNC/ENCAPSULA (conformidade) sem precisar passar por todo o processo de definição de parâmetros e condições. Em outras palavras, cada Perfil é um carregamento automático.
6. Navegue até a seção Criador **de condições de depuração**.
7. Use o **Criador** de condições de depurar para criar condições para critérios de filtragem e pesquisar contatos.
Observação: se você estiver selecionando o construtor de condição avançado, vá para a etapa 13.
8. Na lista suspensa Campos do **sistema/ Campos** de negócios, selecione um item apropriado.
9. Selecione uma opção comparar - essa é a condição que o campo deve atender para que um contato seja selec-ted. Alguns parâmetros de comparação da sua condição podem ser > (maior que), < (menor que), = (iguais), etc.



10. Insira um valor que essa condição deve atender para que o contato seja pesquisado.

11. Clique no **botão Adicionar** para adicionar outra condição.
12. Após terminar com condições, clique **em Depurar** para depurar contatos da campanha.
13. Para selecionar o construtor de condição avançada, ative o interruptor Ativar o criador de condições avançada.
 - a. Um **Construtor** Avançado requer construção de condição meticulosa onde o uso de vários suportes abertos e fechados, condições são colocadas manualmente. Qualquer colocação incorreta desses suportes pode resultar na condição de pesquisa preenchendo contatos errados e não intencionais.
14. Insira um suporte aberto na primeira célula.
15. Na lista suspensa Campos do **sistema/ Campos** de negócios, selecione um item apropriado. Consulte a etapa 5 de Criar uma condição CSS - Condições de construção.
16. Selecione uma opção comparar - essa é a condição que o campo deve atender para que um contato seja selecionado. Alguns parâmetros de comparação da sua condição podem ser > (maior que), < (menor que), = (iguais), etc.
17. Insira um valor que essa condição deve atender para que o contato seja pesquisado.
18. Feche o suporte.
19. Clique no **botão Adicionar** para adicionar outra condição.
20. Depois de terminar a adição de condições, clique **em Depurar** para depurar contatos da campanha.

Adicionando novos contatos

Para adicionar uma nova lista de contatos, siga as etapas detalhadas abaixo:

1. Clique no botão de ação **flutuante (FAB)**.
2. Clique **em Carregar Contatos FAB** para carregar contatos.
3. Há três fontes possíveis de onde você pode carregar contatos:
 - a. **Arquivo** formatado - Os contatos estão disponíveis em um arquivo formatado com vários campos separados por um separador como pipe (|), tilde (~), etc., ou um arquivo separado por vírgulas.
 - b. **Banco de dados**: os contatos estão disponíveis em uma Tabela ou Exibição de banco de dados e podem ser carregados de forma alternada para a campanha no banco de dados.

Observação: não é preciso usar os detalhes do banco de dados do Gerenciador de campanhas para carregar contatos pelo banco de dados. Atualmente o aplicativo suporta carregamentos somente do banco de dados do Microsoft SQL. O carregamento de contatos através da tabela ou da exibição do banco de dados pode ser agendado apenas uma vez em um dia na hora configurada no campo Hora **de execução do perfil**.

4. Se você estiver fazendo o upload de um arquivo formatado, faça o seguinte:

- a. Clique no **botão Escolher arquivo** , escolha um arquivo que contenha os contatos para carregamento. Os campos de baixa de loucura são campos reservados e não devem ser usados como cabeçalhos no arquivo que contém con-tacts para carregamento.
 - i. MODO DE DISPONIBILIDADE
 - ii. FLDS COMERCIAIS
 - iii. Fuso Horário
 - iv. Privilégio
 - v. Modos FValid
 - vi. IDContact
 - vii. DataIniciadaChamada
 - viii. TempoChamada
 - ix. DataChamadaChamada
 - x. TempoChamadasChamadasChamadas
 - xi. FZipCode
 - xii. FEmailCC
 - xiii. FEmailBCC
 - xiv. FEmailSubject
 - xv. Conta de correio de e-mail
 - xvi. Reanexação do FEmail
 - xvii. Text FSMS
 - xviii. Estado-Maior
 - xix. FAreaCode
 - xx. Número de LinhaLineorRow
 - xxi. FAgentId
 - xxii. Linha de ônibus para linha de ônibus26 (26 campos reservados)
 - xxiii. Modo1..... qualquer número
 - xxiv. Modo(qualquer número)_Zipcode
5. **Na lista suspensa Delimitador** , selecione um delimitador que separa vários campos no arquivo de carregamento do contato.
6. Se você tiver um **perfil** para esse carregamento, selecione um na **lista suspensa Perfil** . A seleção de um perfil assegura que todos os mapeamentos adicionais para esse arquivo da lista de contatos serão automaticamente realizados, conforme configurado no Perfil.

Nota: ignore a etapa 4 se você não tiver um Perfil para mapeamento.

Os perfis podem ser usados como modelos para carregamentos relacionados a contatos. Usando esses perfis salvos, você pode carregar (incluindo Carregamento Global), depurar ou carregar contatos DNC/NDNC/ENCAPSULA (conformidade) sem precisar passar por todo o processo de definição de parâmetros e condições.

7. Se você estiver fazendo o upload de um banco de dados, siga os seguintes passos:
 - a. Digite o Nome **do servidor do banco de dados**.
 - b. Digite o **nome** do banco de dados do qual você pretende carregar contatos.
 - c. Digite o Nome de usuário do aplicativo para acessar o servidor de banco de dados.
 - d. Insira uma **senha** para o usuário acima concluir a autenticação.
 - e. Clique no **botão Conectar** para estabelecer contato com o servidor de banco de dados.
 - f. Na lista suspensa Nome **da** tabela, selecione uma tabela que contém os contatos a serem carregados.
 - g. Clique no botão Carregar **para fazer o** upload dos contatos na tabela do banco de dados.
8. Preencha o **mapeamento de campos**.
 - a. **Prioridade** - A prioridade que você deseja definir para este contato. Quanto mais alta a prioridade, mais cedo o contato é entregue ao discador. Você pode ter um campo de prioridade personalizado (um valor numérico) na lista de líderes para determinar a prioridade da discagem.
 - b. **Nome** do fuso- Mapee o fuso horário dos contatos; a discagem é baseada no fuso horário do cliente. Selecionar a partir do fuso horário (definido pelo usuário), Fuso horário específico da campanha, Fuso horário específico de CEP e Fuso horário específico de área, Fuso horário específico para o estado e Spe-CEP da área.
 - i. **Fuso horário** - Um campo definido pelo usuário no arquivo de carregamento da lista de contatos. O nome do campo depende do cabeçalho conforme definido pelo usuário no arquivo de carregamento do contato. As con-tacts são discadas com base nesse fuso horário.
 - ii. **Fuso horário** específico da campanha - Os contatos são discados no fuso horário no qual a campanha opera. Código Postal.
 - iii. **Fuso horário específico** de CEP - Os contatos são discados com base no fuso horário em que o CEP do contato e CEP adicional (se fornecido) estão localizados. Para isso, o aplicativo também verifica qualquer CEP adicional especificado.
 - iv. **Fuso horário** específico da área - Os contatos são discados com base no fuso horário em que a área de contato e o CEP de nível de modo (se fornecido) estão localizados. Para isso, o aplicativo também verifica o CEP configurado na seção Mapeamento de modo.
 - v. **Fuso** horário específico do estado - Os contatos são discados com base no fuso horário que o estado geográfico do contato.
 - vi. **Fuso horário específico** de CeP da Área- Os contatos são discados com base no fuso horário que a combinação da área de contato e do local do



CEP.

- c. **Código** de área - Marque essa caixa de seleção se quiser que o aplicativo divida o código de área do número de telefone.

- i. Selecione uma opção **Iniciar** no painel de números. Este é o primeiro caractere de onde o código de área começa. Por exemplo, se o número do telefone contiver 12 dígitos e o código de área iniciar no primeiro dígito, selecione 1 no painel de números.
 - ii. Selecione um **Comprimento** no painel de números. Este é o número de caracteres em seu código desde o início. Por exemplo, se o número do telefone contiver 12 dígitos e o código de área tiver três dígitos a partir do primeiro dígito, selecione 3 no painel de números.
 - d. CEP- Marque essa caixa de seleção se desejar que o aplicativo divida o CEP de uma lista de con-tact por meio de terceiros. Às vezes, CEP pode conter caracteres adicionais que o aplicativo de terceiros pode adicionar aos dados. Você pode usar esse recurso de divisão para ignorar os dados indesejados e carregar o CEP exato como parte de sua lista de contatos.
 - i. Selecione uma opção **Iniciar** no painel de números. Este é o primeiro caractere de onde o código de área começa. Por exemplo, se o número do telefone contiver 12 dígitos e o código de área iniciar no primeiro dígito, selecione 1 no painel de números.
 - ii. Selecione um Comprimento no painel de números. Este é o número de caracteres em seu código desde o início. Por exemplo, se o número do telefone contiver 12 dígitos e o código de área tiver três dígitos a partir do primeiro dígito, selecione 3 no painel de números.
 - e. CEP- O CEP aplicável aos contatos.
 - f. **Nome do Estado** - O estado geográfico ao qual esses contatos pertencem.
 - g. **Zipcode** adicional - O CEP adicional aplicável aos contatos. Para saber mais, clique [aqui](#).
- 9. Continue para o **mapeamento** de modo.
 - a. **Modos** - Todos os modos configurados para a campanha são exibidos para mapeamento.
 - b. **Campos** - Selecione um campo apropriado para esse modo a partir do carregado. Preencha o mapeamento para todos os modos exibidos.
 - c. **CEP** - Selecione um CEP **apropriado** para esse modo a partir do carregamento. Preencha o map-ping para todos os modos exibidos. Esse mapeamento é usado para determinar o fuso horário do contato para a discagem.
- 10. Mapear **campos de negócios em** seguida. Todos os **campos de** negócios definidos para a campanha são exibidos na primeira coluna. Os campos que fazem parte do arquivo de carregamento de contatos são exibidos na lista suspensa Valor. Mape cada **campo** Comercial para um **valor** no campo de contato.
- 11. A **coluna Campo** comercial opcional contém todos os campos que fazem parte do arquivo de contato. Marque as caixas de seleção para os campos que você deseja que sejam tratados como **campos** de negócios opcionais para esta campanha.

Observação: os campos comerciais opcionais mapeados aqui aparecem como dados pop de tela no Agent Desktop.



12. Preencha a seção Mapeamento **de mensagens mapeando os campos de e-mail e SMS campos** . **Nota:** no momento, esse recurso não tem suporte na Webex Central de Atendimento
13. Preencha a **seção Configuração** em seguida.

14. Selecione um **Nível** de Carregamento a partir das duas opções definidas abaixo.

Para carregamento no nível de campanha, selecione o **botão Campanha** . Os contatos na lista que estão sendo carregados executarão a ação de sobrescrever ou anexar/atualizar em toda a campanha - isto é, em todas as listas. O mesmo se aplica ao filtro duplicado.

Para carregamento no nível de lista, selecione o **botão Lista** . Selecione esta opção se desejar que as operações nesta lista por- se formem em uma lista específica, e não para lista em toda a campanha. Selecione uma **ID** de lista na lista suspensa. Os contatos na lista carregada executarão a ação de sobrescrever ou anexar/atualizar na lista selecionada aqui. O mesmo se aplica ao filtro duplicado.
15. Defina o **horário de transmissão da** lista. Tempo de vida é o período de validade para esta lista de con-tacts carregados para serem elegíveis para discagem, sujeito a várias outras configurações no aplicativo. No calendário, selecione uma Data inicial para **hora de transmissão**.
16. Selecione uma **operação** de **Substituir ou Anexar /Atualizar**. A operação executa a seguinte tarefa:
 - a. Substituir: no nível da campanha, todos os contatos existentes em todas as listas são fechados e os carregamentos são tratados como contatos frescos. No nível Lista, todos os contatos existentes referentes a essa lista são fechados e os carregamentos são tratados como contatos frescos para esta lista.
 - b. Anexado: se o nível de carregamento for Campanha, uma nova lista será criada. Se o nível de carregamento for Lista, os contatos serão anexados aos contatos existentes na lista. A caixa de seleção Filtro duplicado está ativada para seleção. O Filtro Duplicado procura e carrega contatos exclusivos, deixando de fora duplicados, filtrados com base em campos de negócios.

Observação: o aplicativo procura primeiro duplicados no arquivo local ou na tabela de banco de dados pronto para carregamento e, desses registros, mantém o primeiro registro para carregamento. Uma vez concluído, em registros já carregados para esta campanha, o aplicativo verifica todos os contatos abertos usando os mesmos filtros. Se um contato aberto corresponder ao registro no arquivo de carregamento, esse registro **NÃO** será carregado. Os registros não carregados são mostrados na tabela de erros com a **DUPLICAÇÃO** do comentário.
 - c. **Atualizar:** se o nível de carregamento for **Campanha**, atualizará os campos de negócios dos contatos filtrados.
17. **Filtro:** os contatos das listas podem ser filtrados com base em dois campos comerciais.
 - a. **Campo Comercial 1:** o campo principal baseado no qual você deseja filtrar e corresponder para operação duplic-ates/update. Todos os campos de negócios da campanha estão listados para seleção.
 - b. **Campo Comercial 2:** o campo secundário baseado no qual você deseja filtrar e corresponder para operação duplic-ates/update. Todos os campos de negócios da campanha estão listados para seleção.

Observação: você pode selecionar um ou ambos os campos comerciais. Se você selecionar ambos os campos, os contatos serão filtrados usando o operador AND, isto é, com base em ambos os campos de negócios



18. Você pode, no momento do carregamento, marcar contatos dnc e NDNC concluindo o **DNC/NDNC** s-tion.
 - a. A seleção da **caixa de seleção Filtro NDNC** garante que os contatos marcados como Chamadas Não Nacionais não sejam carregados.

- b. Selecionar a caixa de seleção filtro **DNC garante que os** contatos marcados como Não ligar não estejam carregados.
- c. **O tipo** é o campo no qual você aplica os Filtros NDNC/DNC, Este campo pode ser um Telefone Num-ber ou qualquer um dos campos de negócios (dois em caso de DNC), etc.

19. Clique no **botão Salvar** para completar o carregamento da Lista de Contatos.

CEP adicional

O aplicativo oferece a capacidade de mapear um contato com diversos CEP e identificar uma janela callable que se cruza com todos os fusos horários associados a esses CEP.

O sistema permite um máximo de dois CEP associados em um nível de registro e um CEP em cada nível de número de telefone do contato, carregado para chamada. O sistema disca esses números em um intervalo de tempo de intercedação mútua através de todos os CEP mapeados em um nível de registro e número de telefone que está sendo chamado.

Notas:

Não é obrigatório inserir um CEP adicional. Quando um CEP adicional não foi inserido, o CEP principal se aplica.

Quando um CEP inválido é **Assunto**: a linha de assunto da mensagem de Email inserida para um contato, o application pega o valor padrão de CEP no arquivo Web.config do componente Contact Uploader, se habilitado. Se um CEP padrão não estiver ativado, o contato não será discado.

Quando um CEP inválido é inserido para um modo, ele é tornado inválido e não é discado.

Nos casos em que você precisar validar duas entidades diferentes para validação contra o Estado, use a opção **Área-CEP**.

Por exemplo, o código de área pode ser marcado com um código de estado e o CEP do mesmo contato pode ser marcado com outro estado. Cada um desses estados poderá ser uma janela callable diferente. Nesses casos, o discador disca para a discagem de contato no tempo discável do estado com a maior prioridade, conforme definido na **página Sistema > Grupo** de Direito Estadual.

Para habilitar essa funcionalidade, consulte Opções de configuração. Consulte o ponto 15 na configuração em nível de campanha. Ative a Lei estadual com código de área e também selecione a opção Vários CEP. Ao carregar os contatos, escolha o fuso horário baseado em código de área e selecione o mapeamento de CEP. (Ignore a seleção de um segundo mapeamento cep e de CEP no nível de modo nesses casos).

1. **ID** do Agente - A ID do agente para o contato.
2. **Momento** do contato - Uma data e hora específica para discar para um contato. Selecione o campo no arquivo de contato que contém esse detalhe.
3. **Formato de Data/Hora do Momento** - O formato de data/hora para o campo Momento do contato. As opções disponíveis para o formato de data são dd-MM-yy HH:mm, dd/MM/aaaa



HH:mm, MM-dd-y HH:mm, MM/dd/aaaa HH:mm, y-MM-dd HH:mm, aaaa/MM/dd HH:mm, dd-MM-aaaa HH:mm, dd/MM/aaaa HH:mm, MM-dd-y HH:mm, MM/dd/aaaa/AAAA:mm/aaaa
HH:mm, aaaa-MM-dd HH:mm e aaaa/MM/dd HHH: Mm.

4. **Pontuação principal** - A Pontuação de guia ajuda na identificação do cliente mais prospecto a ser contactado a partir de uma campanha. Essa pontuação está disponível como parte da estratégia de seleção de contato e pode ser definida no momento do carregamento ou da finalização, definindo o resultado comercial/telefonia.
5. **ID do dispositivo** - O ID exclusivo do dispositivo, ao qual as notificações de autenticação de identidade são enviadas. Uma ID do dispositivo pode ser um número móvel, uma ID do aplicativo ou uma identidade do equipamento móvel.

Gerenciar contatos

Gerenciar contatos é uma funcionalidade poderosa para executar uma série de tarefas relacionadas aos contatos. Usando **Contatos** man-age, você pode:

1. **Pesquisar contatos**: pesquise contatos para um determinado conjunto de condições.
2. **Reagendar/Redefinir contatos**: reagendar ou redefinir os seguintes contatos preenchidos por um determinado conjunto de condições:
 - a. **Contatos** expirados de retorno de chamada são contatos onde o tempo válido para o retorno de chamada expirou.
 - b. **Os Contatos bloqueados** são aqueles que estão bloqueados por serem entregues ao discador.
 - c. **Contatos fechados são aqueles fechados** por algum motivo.
 - d. **Contatos** expirados reagendados são aqueles que foram reagendados e que precisam ser revividos para discagem
3. **Bloquear contatos**: bloqueie os contatos que são preenchidos por um determinado conjunto de condições.
4. **Fechar contatos**: feche os contatos que são preenchidos para um determinado conjunto de condições.
5. **Mover contatos**: mova os contatos, de uma campanha para outra que são preenchidas por um determinado conjunto de condições.
6. **Reatribuir agente**: não é aplicável à versão atual.

Fuso Horário

Você pode usar o aplicativo Gerenciar contatos filtrando contatos com base em fusos horários.

Esse recurso mostra todos os fusos horários ativos na lista do menu suspenso Fuso horário. Os usuários podem escolher o fuso horário necessário.

Selecione o fuso horário da **lista suspensa Fuso horário** antes de selecionar outros critérios de filtro ou gravar con-ditions para preencher contatos. Essa é uma configuração opcional.

Nota: a propriedade **IsTimeZoneRequiredForFilter** deve ser definida como **verdadeira** no arquivo Web.config do Serviço LCM para receber contatos por fuso horário.

Onde quer que haja um fator de tempo envolvido nas condições escolhidas pelo usuário, tais horas são convertidas para o fuso horário selecionado pelo usuário.



Por exemplo, um usuário tem o servidor no fuso horário da Índia e seleciona a hora padrão britânica como o fuso horário da lista suspensa acima. Se a condição para preencher contatos (consulte [Criador de condições](#)) incluir o campo Hora de início da chamada - Hora de início da chamada às 14:00 BST, o aplicativo converte BST para IST e preenche contatos que têm uma Hora de início da chamada às 18h30 (horário de Brasília). No entanto, a grade que preenche os contatos mostra o fuso horário selecionado pelo usuário, isto é, 14:00 BST.

A mesma lógica de conversão de fuso horário se aplica a qualquer campo relacionado a data e hora escolhido pelo usuário no Construtor de condition.

Criador de Condições

Para gerenciar os contatos de modo eficiente, escreva suas próprias condições para os critérios de pesquisa ou crie suas condições usando o Advanced ou o Simple Condition Builder. Essas condições devem ajudá-lo a pesquisar e filtrar os contatos certos.

As etapas a seguir ajudam você a usar o criador de condições para pesquisar e filtrar os contatos para gerenciá-los. Essas etapas são referidas repetidamente em toda a seção Gerenciar contatos.

1. Ative o **interruptor Condições** de gravação se você estiver escrevendo suas próprias condições de filtro para pesquisar con-tacts.
2. Digite as condições do filtro na **caixa de texto Condições** de gravação e clique no **botão Mostrar contatos** para preencher os contatos com base nas condições. Você tem que gravar condições para os campos e seus valores correspondentes para os quais você deseja pesquisar contatos. As condições que você grava na caixa de texto Condições de gravação são convertidas (pelo aplicativo) em uma consulta SQL e os resultados são exibidos em uma grade.

Observação: o conhecimento da gravação de expressões SQL é necessário para obter contatos usando o recurso Escrever condição.

Use os seguintes campos do sistema para gravar condições de filtro:

- a. **Máximo de Novas Tentativas** - Este é o valor incrementado atual para o número máximo de novas tentativas que pode ser feito para discar cada contato na campanha.
- b. **Novas tentativas diárias** - Este é o valor incrementado atual para o número máximo de novas tentativas que pode ser feito para discar cada contato em um dia para esta campanha.
- c. **Passar Novas tentativas** - Este é o valor incrementado atual para as novas tentativas feitas para cada con-tact na campanha.
- d. **Novas tentativas de ciclo** - Trata-se do valor incrementado atual para o número máximo de novas tentativas que podem ser feitas em um ciclo de discagem. Um ciclo é um conjunto de tentativas de discagem, depois para todos os modos aos quais um contato é carregado. Por exemplo, um contato é carregado com três modos - números Início, Trabalho e Celular. Um ciclo de discagem é concluído



quando o aplicativo disca todos esses modos (na ordem configurada) uma vez a cada um.

- e. **Novas tentativas** de email - Este é o valor incrementado atual para o número de novas tentativas permitidas para que os contatos sejam entregues para campanhas de e-mail.
- f. **SMS Novas tentativas** - Este é o valor incrementado atual para o número de novas tentativas permitidas para que os contatos sejam entregues em SMS campanhas.
- g. **LastAccessed** - Os contatos com a data e a hora configuradas do último acesso a serem entregues como parte deste CSS.
- h. **Prioridade** - A prioridade atribuída aos contatos a serem contabilizados ao entregar de acordo com este CSS.
- i. **Pontuação de chumbo** - A Pontuação de chumbo que deve ser considerada para entrega de contatos é de acordo com este CSS. A Pontuação principal ajuda na identificação do cliente mais prospectivo a ser contactado por uma campanha. Essa pontuação também pode ser definida no momento de carregamento ou finalização, definindo o resultado comercial/telefonía.
- j. **CallStartTime** - Esta é a hora de início da chamada, conforme definido pelo reagendador. As chamadas que caem na hora de início mencionada nessa condição são selecionadas para entrega.
- k. **CallEndTime** - Essa é a hora de término da chamada, conforme definido pelo reagendador. As chamadas que caem na hora de término mencionadas nessa condição são selecionadas para entrega.
- l. **ListID** - A ID da lista à qual o contato pertence. Os contatos pertencentes aos ListIDs nesta condição de CSS são entregues.
- m. **CallType** - O tipo de chamada.
- n. **LastOutcome** - O último resultado definido para esse contato. Os contatos com o Último Resultado selecionado são entregues.
- o. **ID da lista global** - A ID da lista global à qual esse contato pertence. Os contatos pertencentes aos ListIDs globais nesta condição de CSS são entregues.
- p. **ID de Usuário** - A ID do agente marcada para o contato. As chamadas são entregues para o discador e feitas com patch ao agente mencionado nesse campo.
- q. **Número** de telefone - O número de telefone do contato a ser entregue de acordo com este CSS.
- r. **Nome** da zona - O nome do fuso horário ao qual o contato pertence.
- s. **StatusReasonID** - Este é o valor inteiro que é o ID interno para Descríp de status.

Além dos campos de sistema acima, você também pode usar qualquer um ou todos os campos de negócios na sua con-dição de filtro.

Observação: você deve usar BUSSFLD1 por meio de BUSSFLD26, e não dos mapeamentos atribuídos (a partir de arquivos de carregamento de contatos), como Nome, ID do cliente, etc.



3. Você também pode usar a **Condição de Compilação** para criar condições para que critérios de filtragem pesquisem contatos.
4. Ative o **interruptor Advanced Builder** se desejar construir uma Condição Avançada.

Um **Construtor** Avançado requer construção de condição complexa onde o uso de vários suportes abertos e fechados, condições são colocadas manualmente. Qualquer colocação incorreta desses suportes pode resultar na condição de pesquisa preenchendo contatos errados e não intencionais. Por outro lado, se o **comutador Advanced Builder** estiver **desativado**, você poderá adicionar condições em grupos, com dissões pré-selecionadas e/ou con-ditions.

5. A **tela Advanced Builder** é mostrada abaixo.

Nota: pule para a etapa 14 se estiver usando o criador de condições simples.

6. Insira um suporte aberto na primeira célula.
7. Na lista suspensa Campos do **sistema/ Campos** de negócios, selecione um item apropriado. Consulte a etapa 5 de Criar uma condição CSS - Condições de construção.
 - a. Se você selecionar **ID da lista de campos do sistema** ou **ID** da lista global, um pop-up permitirá selecionar a lista apropriada nas listas disponíveis
8. Selecione uma opção comparar - essa é a condição que o campo deve atender para que um contato seja selecionado. Alguns parâmetros de comparação da sua condição podem ser > (maior que), < (menor que), = (iguais), etc.
9. Insira um valor que essa condição deve atender para que o contato seja pesquisado.
10. Feche o suporte.
11. Clique no **botão Adicionar** para adicionar outra condição.
12. Depois de terminar com as condições, clique **em Salvar** para concluir.
13. Se você não estiver usando o Advanced Builder, use o **Simple Builder** conforme mostrado na tela abaixo:
14. Na lista suspensa Campos do **sistema/ Campos** de negócios, selecione um item apropriado. Consulte a etapa 5 de Criar uma condição CSS - Condições de construção.
 - a. Se você selecionar **ID da lista de campos do sistema** ou **ID** de lista global, um pop-up permitirá selecionar a lista de listas apropriada nas listas disponíveis.
15. Selecione uma opção comparar - essa é a condição que o campo deve atender para que um contato seja selecionado. Alguns parâmetros de comparação da sua condição podem ser > (maior que), < (menor que), = (iguais) etc.
16. Insira um valor que essa condição deve atender para que o contato seja pesquisado.
17. Clique no **botão Adicionar** para adicionar outra condição.
18. Na nova linha, selecione **E** ou **OU** na lista suspensa de decisões.
19. Você pode continuar adicionando mais desses grupos de condições. Clique **em Salvar** quando terminar.
20. Se desejar adicionar mais grupos, selecione o **botão Adicionar** nos **botões Ação** de grupo.
21. Repita as etapas **de 14 a 21**.
22. Na lista suspensa Campos do **sistema/ Campos** de negócios, selecione um item apropriado. 23.
23. **Na lista suspensa Classificação** , selecione **Asc** ou **Desc** para classificação crescente ou decrescente, respectivamente.

24. Clique no **botão Adicionar** para adicionar mais pedidos de classificação.
25. Depois de terminar com as ordens de classificação, clique **em Salvar** para preencher condições.

Mostrar contatos

Os contatos são exibidos quando você clica no **botão Mostrar contatos** depois de preencher as condições e as salvar. Os contatos são preenchidos. Veja abaixo os detalhes das colunas.

ID do contato- a ID do contato exclusiva do contato listado de acordo com as condições.

Tentativas - o número de tentativas feitas no contato até este momento.

Nota: se Reter novas tentativas globais e/ou reter novas tentativas diárias for desmarcada na Estratégia de Contato de Cadeia de Campanhas ou no Recurso de Câmera, as tentativas serão redefinidas de acordo com os requisitos comerciais. As tentativas feitas antes desse reset não são incluídas na contagem mostrada aqui.

ID da lista - a ID da lista a partir da qual o contato é carregado.

LastOutcome - o último resultado recebido pelo discador para esse contato.

Status - o status do contato atual. • **Call_Start_Date** - a data de início da próxima chamada agendada do contato listado de acordo com as condições. Converte-se para o fuso horário selecionado pelo usuário e mostrado na grade.

Call_Start_Time- a hora de início da próxima chamada agendada do contato listado de acordo com as condições. Isso é mostrado de forma con- verted para o fuso horário selecionado pelo usuário e mostrado na grade.

Call_End_Date- a data de término da próxima chamada agendada do contato listado de acordo com as condições. Isso é mostrado de forma con- verted para o fuso horário selecionado pelo usuário e mostrado na grade. • **Call_End_Time** - a hora de término da próxima chamada agendada da con-tact da lista, de acordo com as condições. Converte-se para o fuso horário selecionado pelo usuário e mostrado na grade.

Campos de negócios - todos os valores dos campos comerciais configurados para esse contato são listados em um campo de negócios por coluna. Se um campo comercial contiver um valor de data/hora, a data/hora não será convertida para o fuso horário selecionado pelo usuário.

Modo - todos os modos desse contato são listados em um modo por coluna.

Procurar contatos

Use a **funcionalidade Pesquisar contatos** para pesquisar contatos por um determinado conjunto de condições.

1. **Na seção Filtro da tela Gerenciar contatos** , selecione o **botão Pesquisar contatos** .
2. Preencha o "Criador de Condições" na página 48
3. Clique no **botão Mostrar contatos** para preencher os contatos com base nas condições.

Reagendar ou redefinir contatos

Usando a opção **Reagendar/Redefinir contatos**, você pode reagendar ou redefinir contatos que são preenchidos com base no conjunto de condições fornecido.

1. Na **seção Filtro** da **tela Gerenciar contatos**, selecione **Reagendar/Redefinir** contatos mas- ton.
2. Há duas maneiras de selecionar contatos para **Reagendar/Redefinir**. Para selecionar diretamente determinados tipos de contatos, consulte a **Etapa 3**. Para selecionar contatos por meio de suas próprias condições de filtro, consulte a **Etapa 4**.
3. Selecione os tipos de contatos que deseja reagendar/redefinir. As opções são:
 - a. **Contatos vencidos** do retorno de chamada, contatos em que o tempo válido para o retorno de chamada tiver expirado.
 - b. **Contatos bloqueados**, aqueles que estão bloqueados de serem entregues ao discador.
 - c. **Contatos fechados**, os contatos fechados por algum motivo.
 - d. **Contatos** expirados reagendados, aqueles que foram reagendados expiraram e precisam ser revividos para discagem.
4. Preencha o **Criador** de Condições.
5. Clique no **botão Mostrar contatos** para preencher os contatos com base nas condições.
6. Os contatos são preenchidos, com os itens solicitados por página. Selecione contatos específicos ou use uma das seguintes opções:
 - a. Marque a **caixa de seleção Selecionar todos** para selecionar os contatos preenchidos na página.
 - b. Marque a **caixa de seleção Seleção Global** para selecionar todos os contatos entre as páginas.
7. Clique no **botão Ações**.
8. Execute uma das seguintes operações nos contatos selecionados:
 - a. Selecione **Revisar hora** de reagendamento para reagendá-lo para uma data e/ou hora posteriores. Spe - cify a **Hora** de início e a hora **de término** para reagendá-lo nessa janela. Clique **em Reagendar contatos** para concluir a ação. As horas de início e término revisadas são conforme o fuso horário selecionado pelo usuário por meio da lista suspensa.
 - b. Selecione **Redefinir como Contato** fresco - essa ação redefine o contato como Contato novo. Clique **em Res- chedule Contacts** para concluir a ação.
 - c. Selecione **Reabrir contatos** para reabrir o contato para discagem. Clique **em Reagendar contatos** para ação de com- plete.

Observação: se você selecionar os valores dos campos comerciais de Desfazer atualizados pela caixa de seleção dos agentes, o applic- ação descartará as atualizações em valores de campos comerciais, se houver, feitas pelos agentes durante suas interações, e o aplicativo reverterá para os valores do campo comercial no momento do carregamento do contato.

Por exemplo, o contato A é carregado com valores de campo comercial para número



de celular e ID de customer (123456). Durante a interação do agente, o cliente solicita a mudança no celular

número e ID do cliente (para 345678) e o agente atualiza os valores. No momento de reabrir esse contato usando as condições do CSS, você tem a opção de reverter para o número de celular e a ID do cliente (123456) o original, marcando esta caixa de seleção.

9. Em qualquer etapa desse processo, clique **em Cancelar** para reverter para os contatos listados

Bloquear contatos

Usando a opção **Bloquear contatos**, você pode impedir que os contatos (preenchidos com base nos critérios de pesquisa) sejam discados alterando o status do contato para **Bloqueado**.

1. **Na seção Filtro da tela Gerenciar contatos**, selecione o **botão Bloquear contatos**.
2. Há duas maneiras de selecionar contatos para **Bloquear**. Para selecionar diretamente determinados tipos de contatos, consulte **Etapa 3**. Para selecionar contatos por meio de suas próprias condições de filtro, consulte a **Etapa 4**.
3. Na seção Detalhes do **acompanhamento**, **selecione uma data inicial e uma data final**. Os contatos que caem nesse intervalo de datas insensatez são preenchidos.

Observação: a **caixa de seleção Abrir contatos** está em uma condição selecionada e você não pode desmarcá-la. Essa é uma condição padrão que busca Contatos abertos para este intervalo de datas

4. Preencha o Criador de Condições.
5. Marque a **caixa de seleção Contatos frescos** para buscar **diretamente Contatos frescos** sem precisar gravar con-ditions para buscar contatos. Para preencher **os Contatos entregues** que atendem às condições do filtro, marque a **caixa de seleção Contatos entregues** também.
6. Clique no **botão Mostrar contatos** para preencher os contatos com base nas condições.
7. Os contatos são preenchidos, com os itens solicitados por página. Marque uma das seguintes caixas de seleção:
Para cada contato,
Selecione Todos para selecionar todos os contatos na página atual,
ou **Seleção Global** para selecionar todos os contatos preenchidos em todas as páginas.
8. Clique **em Aplicar** para bloquear os contatos selecionados.

Fechar contatos

Usando a opção **Fechar contatos**, você pode fechar contatos que são preenchidos com base no conjunto de con-ditions fornecido.

1. **Na seção Filtro da tela Gerenciar contatos**, selecione o **botão Fechar contatos**.
2. Há duas maneiras de selecionar contatos para **Fechar**. Para selecionar diretamente determinados tipos de contatos, consulte



Etapa 3. Para selecionar contatos por meio de suas próprias condições de filtro, consulte a **Etapa 4.**

3. Na seção Detalhes do **acompanhamento**, **selecione uma data inicial e uma data final**. Os contatos que caem nesse intervalo de datas insensatez são preenchidos.

Observação: a caixa de seleção Abrir contatos está em uma condição selecionada e você não pode desmarcá-la. Essa é uma condição padrão que busca Contatos abertos para este intervalo de datas.

4. Preencha o Criador de Condições.
5. Marque a **caixa de seleção Contatos frescos** para buscar **diretamente Contatos frescos** sem precisar gravar condições para buscar contatos. Para preencher **Contatos bloqueados** e **Contatos entregues** e que atendam às condições do filtro, marque as respectivas caixas de seleção, conforme necessário, também.
6. Clique no **botão Mostrar contatos** para preencher os contatos com base nas condições.
7. Os contatos são preenchidos, com os itens solicitados por página. Marque uma das seguintes caixas de seleção:

Para cada contato ou **Selecionar todos**, selecione todos os contatos na página atual ou **Seleção global** para selecionar todos os contatos preenchidos em todas as páginas.

8. Clique **em Aplicar** para fechar os contatos selecionados.

Mover Contatos

Usando a opção **Mover contatos**, você pode mover contatos preenchidos com base no conjunto de condições fornecido de uma campanha para outra.

1. **Na seção Filtro da tela Gerenciar contatos**, selecione o **botão Mover contatos**.
2. Há duas maneiras de selecionar contatos para **Mover**. Para selecionar diretamente determinados tipos de contatos, consulte a Etapa 3. Para selecionar contatos por meio de suas próprias condições de filtro, consulte a **Etapa 4**.
3. Marque **caixas de seleção Contatos bloqueados** e/ou **Contatos fechados** para incluir esses contatos a fim de passar de uma campanha para outra.
4. Preencha o Criador de Condições.
5. Clique no **botão Associar campos** para mapear os modos e os campos comerciais da campanha de origem aos da campanha de destino.
6. Insira um nome **demapeamento**. Todos os modos e campos mapeados são mantidos nesta operação. Também é possível alterar qualquer modo específico ou mapeamento de campo comercial.
7. Se você não quiser que um mapeamento anterior seja aplicado, selecione uma **Campanha** de destino na lista suspensa. Os modos e os **campos comerciais** da **Campanha** de destino são preenchidos. Selecione os modos apropriados e os campos de negócios na **Campanha de origem**.
8. Clique **em Aplicar** para concluir a associação dos campos.
9. Clique no **botão Mostrar contatos** para preencher os contatos com base nas condições.

- Os contatos são preenchidos, com os itens solicitados por página. Marque uma das seguintes caixas de seleção:
Para cada contato, ou **Selecionar todos** , selecione todos os contatos na página atual, ou **Seleção global** para selecionar todos os contatos preenchidos em todas as páginas.
- Clique em **Aplicar** para mover os contatos selecionados para a campanha de destino.

Atribuir novamente Agentes

Observação: o recurso Atribuir novamente agentes não é suportado na versão atual.

Podem surgir situações, principalmente ao entregar chamadas de retorno de chamada pessoais que o agente atribuído ao retorno de chamada pessoal não está disponível para atender a chamada. Nessas situações, é possível simplesmente reatribuir outro agente para atender a chamada.

Usando a opção **Reatribuir agentes** , agora você pode realocar contatos de um agente para outro.

- Na seção Filtro da tela Gerenciar contatos** , selecione o **botão Reatribuir agentes** .
- Há duas maneiras de selecionar contatos. Para selecionar diretamente determinados tipos de contatos, consulte a **Etapa 3**. Para selecionar contatos por meio de suas próprias condições de filtro, consulte a **Etapa 4**.
- Insira uma **ID** de agente da qual uma chamada deverá ser reatribuída. Para incluir contatos frescos nos resultados, marque a **caixa de seleção Contatos frescos** ; mais, selecione a **Data de início da chamada de retorno** de chamada e a **Data de término da chamada**.
- Para reatribuir contatos frescos, marque a caixa de seleção **Contatos frescos** . Selecione uma **data** de início da chamada e uma **Hora** de início da chamada para restringir os contatos a essa janela.
- Preencha o Criador de Condições.
- Clique no **botão Mostrar contatos** para preencher os contatos com base nas condições.
- Os contatos são preenchidos, com os itens solicitados por página. Marque uma das seguintes caixas de seleção:
Para cada contato,
ou **Selecionar todos** para selecionar todos os contatos na página atual,
ou **Seleção Global** para selecionar todos os contatos preenchidos em todas as páginas.
- Clique em **Ação** para ver a caixa de diálogo **Reatribuir agente** para reatribuir os contatos selecionados a outros agentes.
- Mais informações estarão disponíveis se você clicar no **ícone da Ajuda** ao lado do **botão Ação** . As informações adicionais explicam quando a reatribuição do agente entra em vigor.
 - Para **os contatos Abertos** , as alterações serão efetivas imediatamente.
 - Para **os contatos Entregues** , a chamada ainda alcança o agente antigo. As



alterações do novo agente só são efetivas na entrega subsequente do contato.

10. Insira um novo **Agente** ao qual a chamada deverá ser reatribuída. A chamada é alocada para o novo agente.

11. Se o novo agente tiver que tratar a chamada em um momento diferente, marque a **caixa de seleção Atualizar hora** . Selecione a **Hora** de Início e a **Hora** de Término para a chamada. Clique no **botão Reatribuir agente** para concluir a reatribuição da chamada a outro agente.

Agenda

A **guia Agenda** ajuda você a programar a entrega de contato para o discador. Os três elementos que determinam a agenda executada por você são:

1. **Agenda** do CSS: uma agenda de estratégia de seleção de contato (CSS) ajuda a usar a estratégia de seleção de contato para diferentes horas do dia. Você pode definir esses agendamentos CSS para blocos de tempo para cada dia da semana. Para configurar o CSS a ser usado aqui, consulte a Estratégia de seleção de contatos.
2. **Agendamento de tempo de execução**: se você tiver diferentes tempos de execução de campanha para cada dia, use essa funcionalidade para definir, para cada dia da semana, as horas de início e término da campanha.
3. **Agendamento** do modo de contato: use esta seção para configurar os horários, para dias da semana, a Estratégia de contato a ser usada para discagem. Você pode selecionar uma estratégia de contato para o dia inteiro ou um máximo de três divisões de tempo durante um dia. Você também pode usar estratégia de contato diferente em dias diferentes da semana e/ou definir o dia de folga semanal que a campanha não executa.

Nota: apenas as estratégias de contato avançadas estão disponíveis para seleção.

4. **Feriado**: esta seção permite selecionar os feriados de campanha - os dias que sua campanha não executa.

Observação: as férias são adicionadas no menu Sistema. Esta seção permite selecionar apenas nas Férias adicionadas. Consulte [Feriados](#) para obter mais informações.

Agendamento do CSS

Na **página Agendamento** , expanda a **seção Agendamento** da seleção de contatos (CSS) para concluir esta configuração.

Use o controle deslizante para selecionar o intervalo de tempo que você deseja exibir. Para o intervalo de tempo selecionado, a opção CSS é desativada.

Você pode clicar no botão Adicionar agendamento ou clicar duas vezes em uma célula na grade do dia da semana.

1. No pop-up, selecione o dia para o qual está adicionando a Agenda CSS. Você também pode marcar a caixa de seleção **Todos os dias** . Se você clicar duas vezes em uma grade para configurar uma Agenda CSS, o dia da semana será pré-selecionado no pop-up.
2. No painel de hora, selecione uma **Hora** de início e uma **Hora** de término para esta Agenda do CSS. Selecione um CSS na lista do menu suspenso.

Observação: é possível selecionar vários intervalos de tempo sobrepostos, mas a hora de início e de término deve ser exclusiva. Por exemplo, você pode selecionar um intervalo de tempo das 10:00 às 18:00 com CSS como CSS1. Você também pode selecionar um intervalo de tempo entre 9:00 e 19:00 com CSS como CSS2. Nesse caso, o aplicativo entrega contatos conforme o CSS2 das 9:00 às 10:00 e novamente das 18:00 às 19:00. Nesse ínterim, ele entrega contatos conforme o CSS1 das 10:00 às 18:00.

3. Clique em **Adicionar** para adicionar essa programação à campanha.
4. Para adicionar mais Agendamentos CSS, clique no **botão Adicionar agenda** ou clique duas vezes em uma célula na grade do dia da semana para selecionar a hora da agenda do CSS. Siga as etapas 1 a 3 acima.
5. Repita o processo para quantos dias da semana precisar para configurar os agendamentos.
6. Para excluir qualquer intervalo de tempo agendado adicionado, clique no **botão Excluir**.
7. Navegue até a seção Agendamento do **tempo de execução** em seguida.

Agendamento de tempo de execução

O **Agendamento do tempo de execução** determina os tempos de execução da campanha, para uma data específica. A campanha é executada nos horários configurados aqui, substituindo a data/hora de início e a data de término, conforme configurado durante a criação da campanha.

1. Clique no **botão Adicionar** para adicionar um novo tempo de execução para a campanha.
2. Insira uma **data** de execução para configurar o tempo de execução.
3. No painel Hora, selecione uma **Hora** de início e uma Hora de **término**.
4. Clique no botão Adicionar **para adicionar mais tempos de execução usando a etapa 3.**

Observação: você pode adicionar apenas três vezes de execução por dia.

5. Quando terminar, clique no **botão Salvar**.
6. Para excluir qualquer tempo de execução configurado, clique no **botão Excluir**.
7. Navegue até a seção Agendamento **do** modo de contato.

Agendamento do modo de contato

O **Agendamento** do modo de contato ajuda a configurar a Estratégia de contato a ser usada para entregar contatos ao discador para cada dia da semana. Você pode configurar um máximo de três divisões por dia - defina três estratégias diferentes para divisões de tempo diferentes.

Siga as etapas listadas abaixo para configurar o **Agendamento** do modo de contato:

1. Os dias são listados na primeira coluna. Selecione o dia para configurar e transformar o **Dia de trabalho** Ativar.

Nota: a campanha não é executada nos dias nos quais o switch de Dia de trabalho está desativado.

2. Na lista suspensa, selecione uma Estratégia de contato a ser aplicada à entrega de contatos.
Nota: apenas as estratégias de contato avançadas estão disponíveis para seleção.
3. A estratégia de contato selecionada é executada ao longo do dia. Caso você precise que a estratégia de contato seja executada apenas em momentos específicos, ative o **interruptor Horapersonalizada**.
4. A **coluna Intervalo** de tempo mostra as horas padrão de início e término das 12:00 AM às 23:59, respectivamente. Use o painel de hora para alterar as horas de início e término.
5. Clique no **botão Adicionar** para adicionar outro intervalo de tempo.
Observação: você pode adicionar um máximo de três intervalos de tempo por dia.
6. Clique no **botão Salvar** para salvar as informações.
7. Para excluir qualquer tempo de execução configurado, clique no **botão Excluir**.
8. Navegue até a **seção Feriado**.

Feriado

Usando o **recurso Feriados**, mapee os feriados de campanha - os dias que a campanha não opera. Todos os feriados criados no recurso Feriado de configuração do sistema estão disponíveis para seleção. Mapee esses feriados para esta campanha.

Os feriados disponíveis para seleção são exibidos.

1. Marque as caixas de seleção correspondentes aos feriados que deseja mapear para esta campanha ou marque a **caixa de seleção Selecionar todos** para anexar todos os feriados a esta campanha.
2. Clique no **botão Salvar** para salvar as informações.

Outras configurações

Para concluir a criação da configuração da campanha, também é necessário concluir algumas outras configurações. Todas essas configurações são agrupadas nesta seção. Eles são:

- [Construtor de expressão](#)
- [Destino da Campanha](#)
- [Scripts do servidor](#)
- [Definir limites de contato](#)
- [Configurar resultados de telefonia](#)
- [configuração de Agent Desktop](#)

Para abrir apenas um dos itens listados acima, marque a **caixa de seleção Habilitar para exibir um painel por vez**.

Construtor de expressão

Você pode criar critérios usados com frequência no criador de expressões e usá-los em **CSS (Estratégia** de seleção de contato) e **Gerenciar contatos**.

Use o **Construtor** de expressão para realizar esta tarefa.

1. Expanda a **seção Criador** de expressões para iniciar a construção de uma expressão.
2. Clique em **Criar Novo** para criar uma nova expressão.
3. Insira um Nome **de expressão**.
4. Selecione uma **Função** na lista do menu suspenso. Algumas das principais funções de SQL, como ESQUERDA, DIREITA, SUBCADEIA, SUBSTITUIR, DATEADD, DATEDIFF, DATEPART, DIA, MÊS e ANO estão disponíveis para seleção.
5. Existem três parâmetros para os quais é possível escolher esta expressão. Clique no botão Configurações contra o **Parâmetro 1**.

Notas:

Para as funções **Esquerda**, **Direita**, **Subcadeia** e **Substituir**, todos os campos de negócios e Campos de sistema da campanha são preenchidos. Selecione uma delas e clique em **Selecionar**.

Para todas as outras funções relacionadas a data, dia e hora, as opções são **Último acesso**, **Agora** e **Hora criada**. Selecione uma delas e clique em **Selecionar**.

Quando você usa a função de data/hora para criar uma expressão personalizada, o parâmetro **agora** considera apenas o fuso horário do servidor.

6. Repita a **Etapa 5** para o **Parâmetro 2** e o **Parâmetro 3**, se necessário.
7. Clique em **Salvar**. Essa expressão agora está disponível para seleção quando você cria um novo CSS.

Destino da Campanha

Na guia Destino da Campanha, é possível definir metas diárias, semanais e mensais para os agentes atingirem.

1. Expandir a **seção Destino** para definir uma meta
2. Insira um **Nome** da Categoria para a definição do destino que você pretende definir.
3. Digite uma **Descrição**.
4. Nos respectivos contadores, selecione ou insira números para **Destino** diário, **Destino** semanal e **Destino** mensal.
5. Selecione os **resultados de** telefonia e os **resultados comerciais a serem agrupados** para essa **Categoria**. Você pode selecionar vários resultados. Para selecionar todos os resultados, marque a caixa de seleção nas linhas de cabeçalho.
6. Clique no **botão Salvar** para salvar as informações.

Scripts do servidor

O Script do servidor é usado para personalizar o Gerenciador de campanhas com base nos requisitos comerciais para clientes específicos. Existem dois tipos de scripts que os desenvolvedores usam, scripts de pré-chamada e scripts pós-chamada.

Consulte **Scripts** do servidor para obter mais informações.

Limite do Contato

O **Limite** do contato é um recurso específico da campanha que envia alertas quando os contatos disponíveis para delivery para o discador alcançam abaixo de um número configurado.

Ative o **interruptor Alerta** de limite se você precisar do aplicativo para monitorar os contatos disponíveis para delivery para o discador e enviar os alertas. Preencha as informações detalhadas abaixo:

1. **Previsão avançada (minutos)** - O aplicativo monitora os contatos disponíveis para entrega e envia alertas antes da hora configurada aqui. Se você configurar 15 minutos, os alertas serão enviados 15 minutos antes da Duração do limite, quando os contatos previstos ficam abaixo do Número mínimo de contatos.
2. **Número mínimo de contatos** – O número mínimo de contatos que deveriam estar disponíveis para entrega ao discador. Se os contatos chegarem abaixo desse nível, o alerta será enviado.
3. **Duração do limite (minutos)** - A duração do limite sendo monitorado. O alerta é enviado com base na duração definida aqui.
4. Clique **em Salvar** para concluir; **Cancelar** para sair sem salvar as alterações; e **Excluir** para excluir o Alerta de limite definido para esta campanha.

Por exemplo, se você definir Previsão antecipada como 15 minutos, Número mínimo de contatos como 100 e Duração do limite como 120 minutos, o aplicativo enviará um alerta de 2h 15m quando a contagem de contatos entregues (novo mais reagendado) deverá chegar abaixo de 100.

Configurar resultados de telefonia

A **seção Resultados de telefonia** permite controlar os resultados de telefonia que um agente conectado pode ver. Por ramal, somente esses resultados são disponibilizados para o agente selecionar durante o descarte de uma chamada.

Todos os resultados de telefonia listados no Grupo de campanhas ao qual esta campanha pertence estão listados aqui. A **coluna AgentView** herda a propriedade conforme definido no Grupo de campanhas pai.

Se a sua empresa precisar que qualquer um desses resultados exibicionáveis por agente seja oculto em agentes ou vice-versa, ative

AgentView alterne para o resultado específico para **ON** ou **OFF** conforme necessário.



Observação: a opção AgentView não é aplicável a Webex Contact Center.

Clique em **Salvar** para confirmar essas alterações ou em **Cancelar** para reverter sem salvar essas alterações.

Configurações de Agent Desktop

Nota: no momento, esse recurso não tem suporte Webex Central de contatos.

A **seção Configuração** Agent Desktop permite configurar vários aspectos de marcação de um contato como DNC. Quando um agente marca um contato como DNC, essas configurações determinam os vários atributos do DNC.

1. Ative o **interruptor Disposição** Requer privilégios se desejar que a disposição seja obrigatória quando um agente tratar uma chamada.
2. Selecione um **Tipo** de Período DNC. As opções disponíveis estão listadas abaixo.
 - a. **Permanente** - Quando um agente marca um contato como DNC, ele é marcado permanentemente.
 - b. **Dia** específico - Selecione um número específico de dias para que o contato permaneça DNC. Você pode selecionar um mínimo de 1 dia e um máximo de 3650 dias (10 anos). Além de selecionar um dia, você pode optar por ativar o interruptor EOD. Se você ligar o interruptor, o DNC terminará no final do dia no número de dias configurado. Se este interruptor for desligado, o DNC terminará no dia seguinte, ao mesmo tempo que um agente seleciona o contato como DNC.
 - Por exemplo, um agente define um contato como DNC, com o número de dias configurado como
 1. Se o switch EOD estiver ativado, o período DNC do contato terminará no final do mesmo dia. Se o interruptor estiver desativado, o período DNC do contato terminará na mesma hora no próximo dia - isto é, respinga para o dia seguinte e termina após um dia ser concluído.
 - c. **Seleção** de agente - Se você selecionar essa opção, o agente define a data e a hora de início do DNC e a data e hora de término (com base na preferência de contato). O selecionador de data e hora no widget Resultado na Agent Desktop será ativado se você selecionar isso.
3. Selecione a chave **de fuso horário** do cliente dnc ativada se o contato for marcado como DNC no fuso horário do contato. Se você deixá-lo de fora, o DNC se baseia no fuso horário do servidor.
4. Selecione um **tipo** de DNC. Os seguintes gráficos estão disponíveis:
 - a. **Específico** de Campanha - Isso restringe o contato como DNC apenas para a campanha a partir da qual o contato é discado.
 - b. **Categoria de** Campanha - Isso restringe o contato como DNC para todas as campanhas sob a categoria cam-paign.
 - c. **Várias Categorias** - Isso marca o contato como DNC para todas as campanhas mapeadas para as categorias de campanha selecionadas.
 - d. **Global** - Isso marca o contato como DNC em todo o sistema - todas as campanhas e egoísmos de gatos.
5. Clique **em Salvar** para concluir **Agent Desktop Configuração**; clique **em Cancelar** para sair sem salvar.

Observação: as alterações feitas aqui afetam a próxima chamada tratada por um agente. Por exemplo, o Período DNC é configurado como Permanente, este é o período



DNC se um agente definir um resultado como DNC. No entanto, se você alterar para Dia específico, a chamada atual herdaRá Permanente;

O Dia Específico passa a vigorar somente para a próxima chamada tratada pelo agente.

Configurações do Discador de campanha

O **módulo de configurações** do discador de campanha permite substituir as configurações feitas no nível do grupo em relação à CLI, Tratamento da secretária eletrônica e tratamento de chamadas abandonadas. As configurações substituídas se aplicam apenas a campanhas específicas, enquanto as outras campanhas do grupo seguem as configurações de nível de grupo.

Navegue até As Configurações > Discador de campanha para visualizar a tela

Configurações do Discador de campanha . Execute as seguintes tarefas para

configurar as configurações do discador:

1. "Adicionar Condição" abaixo
2. "Filtro" na próxima página
3. "CLI" na página 64
4. "Tratamento da secretária eletrônica" na página 65
5. "Tratamento de Chamada Abandonada" na página 66

Campos

Campos	Descrição
Total de Condições	A contagem de condições totais.
Nome da Condição	Nome da condição.
Descrição da condição	Descrição da condição.
Habilitado	Ative/desative o interruptor para ativar ou desabilitar a condição.
Ações	Botão Ações para editar/excluir uma condição.

Observação: Para uma lista compartilhada, os grupos de campanhas de destino com suas condições associadas são preenchidos na grade.

Adicionar condição

Você pode adicionar condições usando o criador de condições. Os contatos que correspondem a essas condições de filtro seguem as configurações do discador no nível da campanha; outros contatos seguem as configurações de nível de grupo.

É possível adicionar várias condições, mas a qualquer momento somente cinco condições podem ser habilitadas e o aplic filtra contatos com base em apenas cinco condições.

Observação: para uma lista compartilhada, é possível adicionar várias condições, mas somente cinco



condições podem ser habilitadas para cada grupo de campanha de destino.

Clique em **Adicionar condição** para adicionar uma nova condição de configuração do discador de campanha.

1. Insira um **nome** de condição. Esse é um campo obrigatório. Não é possível usar caracteres especiais no nome, exceto sublinhado, traço e at (_ , - , e @ , respectivamente).
2. Digite uma **Descrição** da Condição.
3. Selecione um **Grupo** de Campanhas de Destino no menu suspenso.

Observação: o campo Grupo de campanhas de destino é aplicável apenas à campanha Lista compartilhada de todos os discadores e não discadores.

É obrigatório configurar uma condição CSS para a campanha Lista compartilhada para exibir a lista de grupos de campanhas tar-get no menu suspenso.

No Grupo de Campanhas De Destino, o grupo de campanha de primeiro alvo é selecionado por padrão, e os val-ues são preenchidos de acordo com as guias a seguir com base nas configurações de modos de ritmo no Grupo Cam-paign.

4. Selecione uma opção comparar - essa é a condição que o campo deve atender para que um contato seja selec-ted. Alguns parâmetros de comparação da sua condição podem ser > (maior que), < (menor que), = (iguais), etc.
5. Insira um valor que essa condição deve atender para que o contato seja selecionado para entrega.

Filtrar

Usando **Filtro**, você pode criar uma condição ou um conjunto de condições.

1. Na lista suspensa Campos do **sistema/ Campos** de negócios, selecione um item apropriado.
2. Feche o suporte.
3. Clique no **botão Adicionar** para adicionar outra condição.
4. Na nova linha, selecione **E** ou **OU** na lista suspensa de decisões.
5. Você pode continuar adicionando mais desses grupos de condições. Clique **em Salvar** quando terminar.
6. Se desejar adicionar mais grupos, selecione o **botão Adicionar** no **botão Ação** de grupo e clique em **Salve**.

Campos

Campos	Descrição
Máx. de tentativas	Esse é o valor incrementado atual para o número máximo de novas tentativas que podem ser feitas para discar cada contato da campanha.
Novas tentativas diárias	Esse é o valor incrementado atual para o número máximo de novas tentativas que podem ser feitas para discar cada contato em um dia para esta campanha.
Novas tentativas de ciclo	Trata-se do valor incrementado atual para o número máximo de novas tentativas que podem ser feitas em um ciclo de discagem. Um ciclo é um conjunto de tentativas de discagem, uma vez a todos os modos com os quais um con-tact é carregado. Por exemplo, um contato é carregado com três modos - Início,

	Números de Trabalho e Celular. Um ciclo de discagem é concluído quando o aplicativo disca todos esses modos (na ordem configurada) uma vez a cada um.
Novas tentativas de email	Esse é o valor incrementado atual para o número de novas tentativas permitidas para que os contatos sejam entregues para campanhas de e-mail.
Novas tentativas SMS	Esse é o valor incrementado atual para o número de novas tentativas permitidas para que os contatos sejam entregues para campanhas de SMS.
Último acesso	Os contatos com a data e a hora configuradas do último acesso a serem entregues como parte deste CSS.
Prioridade	A prioridade atribuída aos contatos a serem contabilizados ao entregar de acordo com esse CSS.
Pontuação de chumbo	A Pontuação de chumbo que deve ser considerada para entrega de contatos é de acordo com este CSS. A Pontuação de Guia ajuda a identificar o cliente mais prospectivo a ser contactado por uma câmera- paign. Essa pontuação também pode ser definida no momento de carregamento ou finalização, definindo o resultado comercial/telefonía.
TempoEspera Chamada	Essa é a hora de início da chamada, conforme definido pelo reagendador. As chamadas que caem na hora de início mencionada nessa condição são selecionadas para entrega.
TempoChamada Chamada	Essa é a hora de término da chamada, conforme definido pelo reagendador. As chamadas que caem na hora de término mencionadas nessa condição são selecionadas para entrega.
Listid	A ID da lista à qual o contato pertence. Os contatos pertencentes aos ListIDs neste con-dition do CSS são entregues.
Calltype	O tipo de chamada.
LastOutcome	O último resultado definido para esse contato. Os contatos com o Último Resultado selecionado são entregues.
ID da lista global	A ID da lista global à qual esse contato pertence. Os contatos pertencentes aos ListIDs globais nesta condição de CSS são entregues.
Userid	Essa ID do agente foi marcada para o contato. As chamadas são entregues para o discador e feitas com patch ao agente mencionado nesse campo.
Telefone	O número de telefone do contato a ser entregue de acordo com este CSS.
Nome da zona	O nome do fuso horário ao qual o contato pertence.
Dia da semana	O dia preferido da semana do contato para receber uma chamada.
Hora do dia	A hora preferida do dia do contato para receber uma chamada.
Modo	O modo preferido do contato para receber uma chamada.

CLI

Observação: é possível configurar um número de CLI apenas para campanhas Preditivas e progressivas.



A CLI é o número de contato que aparece como um ID chamado de saída para o cliente ao receber uma chamada. Você pode criar três tipos de CLIs. Eles são:



1. CLI específico
2. Campo Comercial
3. CLI aleatório

CLI específico

Por padrão, **CLI** específica está selecionada. Siga estas etapas:

1. Insira o **nome** do CLI.
2. Insira o **valor** CLI.

Observação: para o discador, o valor CLI é preenchido automaticamente por padrão. É o mesmo número selecionado como ANI (CLI) no Grupo de campanhas. Além disso, é possível adicionar uma CLI específica para essa campanha além da ANI (CLI).

Campo Comercial

Siga estas etapas:

1. Insira o **nome** do CLI.
2. Selecione um campo de negócio como **Valor** CLI. O CLI do campo comercial permite especificar campos do arquivo de contato carregado que devem ser usados como CLI. Certifique-se de que seu arquivo de contato contenha os dados necessários.

Observação: os campos comerciais com tipos de dados string são permitidos apenas.

CLI aleatório

Siga estas etapas:

1. Insira o **nome** do CLI.
2. Insira o **valor** CLI.

Você pode adicionar até 10 CLIs aleatórias com base em suas necessidades. O aplicativo busca qualquer número dentre os 10 como CLI para mostrar como um ID chamado de saída para o cliente ao receber uma chamada.

Tratamento de secretária eletrônica

Nota: no momento, esse recurso não tem suporte Webex Central de contatos.

1. Navegue até Tratamento da **Secretária Eletrônica**.
2. Selecione o **tipo de Detecção** AMD no menu suspenso. Por exemplo, **Desconectar**.
3. Se você selecionar **Desconectar**, nenhuma configuração será necessária.
4. Se você selecionar **Transferir para agente**, o aplicativo transfere a chamada para um agente quando ele encontra uma resposta da secretária eletrônica.
5. Se você selecionar **Reproduzir mensagem e Desconectar**, o **texto** TTS será exibido.
6. Insira o **texto** do TTS. A mensagem é reproduzida para o chamador no IVR e é desconectada.
7. Se você selecionar **Reproduzir mensagem e transferir para agente**, o **Texto** do TTS será exibido.
8. Insira o **texto** do TTS. A mensagem é reproduzida para o chamador no IVR e é transferida para um agente.
9. Clique **em Salvar**.

Tratamento de Chamada Abandonada

Nota: no momento, esse recurso não tem suporte Webex Central de contatos.

1. Navegue até **Tratamento de Chamada Abandonada**.
2. Selecione o **tipo de Tratamento** de Chamada Abandonada no menu suspenso. Por exemplo, **Desconectar**.
3. Se você selecionar **Desconectar**, nenhuma configuração será necessária.
4. Se você selecionar **Reproduzir mensagem e Desconectar**, o **texto** TTS será exibido.
5. Insira o **texto** do TTS. A mensagem é reproduzida para o chamador no IVR e é desconectada.
6. Clique **em Salvar**.

Script do servidor

O Script do servidor é usado para personalizar o Gerenciador de campanhas (Gerenciador de campanhas) com base nas necessidades comerciais de clientes específicos. Existem dois tipos de scripts que os desenvolvedores usam, scripts de pré-chamada e scripts pós-chamada.

Scripts de pré-chamada

Um script de pré-chamada pode ser usado para se integrar com um aplicativo externo ou banco de dados para tomar a decisão final sobre discar um contato. O ideal é ocorrer antes de entregar os contatos ao discador.

O script de pré-chamada deve ser criado usando MEF. Ele inclui o método `ExecutePreCallScript` para chamar uma função que execute a lógica da pré-chamada. Esses scripts instruem o mecanismo de feed de contato a entregar os contatos ao discador, com base no padrão do script.

Observação: o quadro de exemplo deve ter o mesmo Nome do script que um desenvolvedor usa.

Scripts pós-chamada

Os scripts pós-chamada podem ser usados para executar qualquer operação após a discagem, como validar o resultado recebido do discador e personalizar o comportamento de reagendamento ou qualquer integração de terceiros, como atualizar o status do CRM sobre o resultado da chamada e assim por diante.

O script pós-chamada permite personalizar o produto conforme detalhado abaixo:

- Antes de Reagendar: ele é executado antes de reagendar o contato (pode alterar diversos medidores para- que influenciam a lógica de reagendamento através da lógica personalizada).
- Após reagendar: após reagendar o contato (pode usar as informações de reagendamento para enriquecer ou alterar ainda mais a estratégia e usar as informações para atualizar as plataformas externas).
- Ambas: o script é executado antes de reagendar e após reagendar.

Scripts de pré-chamada

Script de pré-chamada	Tipo de Dados	Descrição
ID da Campanha	nvarchar(64)	Nome da Campanha.
Contactid	Int	ID exclusiva de uma campanha.
Listid	Int	ID da lista é uma ID exclusiva de uma campanha.
MODEID	Int	ID interna do nome do modo, consulte como OBD_Modes tabela.
CampaignKey	Int	ID interna de uma campanha. Consulte Obd_Campaign Tabela.
CampaignKey	Int	Tentativas feitas para o contato até agora.
Torres de Modo	Int	O número de tentativas no mesmo modo. Ele será redefinido quando a discagem mudar para o modo diferente.
Retries Máx.	Int	O número de tentativas feitas para um contato até este momento. Equivalente a novas tentativas de contato.
Avaliação DoC	nvarchar(12)	O número do telefone para o qual a chamada será discada (ou) a ID de e-mail para o qual o e-mail



		será enviado.
TimeZoneID	Int	ID interna de Nome do fuso horário, consulte OBD_ tabela Fuso horário.

ID do Espaço	Int	Aplicável apenas para o módulo Espaço, que é uma ID exclusiva para um Espaço.
Userid	Int	Para contatos PCB, a ID do agente da qual o retorno de chamada está registrado. Para Retorno de chamada regular, esse campo tem o valor como LCM. Para contatos do AEM, a contact é marcada para este Agente.
Calltype	Int	0 - Chamada regular
ID da Condição	Int	ID interna da condição do CSS (consulte OBD_Cus-tomFilters).
CISCOALTERNATEVDN	nvarchar(12)	Não mais usado
Phonenumber	nvarchar(12)	O número do telefone para o qual a chamada será discada (ou) a ID de e-mail para o qual o e-mail será enviado.
BUSSFLD1 para BU0SSFLD20	nvarchar(128)	Valor do campo Negócios1 para Valor do negócio20.
BUSSFLD21 para BU06SSFLD26	nvarchar(Máx.)	Valor do campo Negócios21 para Valor do negócio26.
DETALHES DO CONTATO	nvarchar(Máx.)	Valor do campo Comercial opcional. Esse campo tem o valor em XML tipo.
EmailSubject	nvarchar(1024)	Assunto do email.
Mailmessage	nvarchar(Máx.)	Corpo do e-mail.
EmailAttach	nvarchar(1024)	Anexo de e-mail. Esse deve ser o caminho absoluto para a alocação onde o anexo é salvo.
SmsText	nvarchar(4000)	SMS mensagem
NOME_DA_ZONA	nvarchar(128)	Nome da zona do modo. O modo atual selecionado pelo contato.
Zipcode	nvarchar(32)	CEP do contato.
AreaCode	nvarchar(50)	Código de área do modo. O modo atual selecionado pelo contato.
Nome do Estado	nvarchar(64)	Nome do estado do contato
Reagendar TempoAtrasoExpired	Datetime	Hora de término da chamada - Para contatos de reagendamento, a hora de término da chamada é considerada. Para contatos de Retorno de chamada, a hora de término do retorno de chamada é considerada.
TempoEnd. da Lista	Datetime	Hora de término da lista.
Tempo de Retorno de Chamada	Datetime	Hora de Início do Retorno de Chamada.
PRIORIDADE	Int	Prioridade do Contato.



LastAccessed	Datetime	A data e a hora em que as informações de contato são atualizadas na tabela Contato.
TempoEspera ListTimeToLive	Int	Hora de viver de uma Lista.

Retries diárias	Int	Novas tentativas feitas para o dia atual.
Boinas CycleRetries	Int	O número de Novas tentativas de ciclo feitas até agora.
LastOutCome	Int	O último resultado recebido do discador para esse contato.
GID	Int	ID da Lista Global.
Sem Fio	Bool	Flag para determinar se o modo atual é conectado ou sem fio.
MAILCC	nvarchar(Máx.)	Os destinatários que precisam ser mapeados no campo CC ao enviar um e-mail.
MAILBCC	nvarchar(Máx.)	Os destinatários que precisam ser mapeados no campo CCO ao enviar um e-mail.
Boinas de Email	Int	O número de emails enviados até agora.
Retries SMS	Int	O número de SMS enviadas até agora.
List Roteamento	Datetime	Listar data/hora inicial.
Pontuaçãoclientepotencial	Int	Pontuação de chumbo. Isso pode fazer parte da Lista Carregar para classificar o contato.
Weightage	Int	Peso do Modo. O modo atual selecionado pelo contato.
Tipo de Canal	Int	Tipo de canal do Modo. O modo atual selecionado pelo contato.
Nome de cliente do EmailSMSTemplate	nvarchar(64)	O nome do modelo que é executado. Esse é o modelo selecionado com base nas condições definidas.
AccountNumber	nvarchar(30)	É uma ID exclusiva para identificar uma tentativa de chamada para con-tact.
Tipo de Entrega	Nvarchar	Isso define se o contato é entregue a um discador ou a um agente, como Discagem manual (Entrega - ENCAPSULAC, Entrega - Regular)
RetVal	Bool	Esta opção deve ser definida como Verdadeiro quando o script é executado e o contato deve ser discado. Essa opção deve ser definida como Falso quando este contato for impedido de ser discado no momento.
IsListExpired	Bool	Uma sinalização que indica o validade desse contato em uma Lista com base no fuso horário.
BusinessOutcome	Nvarchar	Isso está relacionado com o <i>campo RetValue</i> . Embora a <i>opção RetValue</i> seja configurada como falsa, é obrigatório definir o resultado de Business/Telefonia quando há necessidade de pré-liberar o contato da discagem.



Módulo	Nvarchar	Módulo de validade (Campanha, Fuso horário, modo, contato, lista). Aplicável a discagem manual.
--------	----------	---

		(NÃO DESOBRIC).
Tempo de Validade	Datetime	O tempo de validade do contato. Deriva da hora de término do módulo listado (Campanha, Fuso horário, Modo, Contato, Lista).
ResetContactLeadPresenta	Bool	Uma sinalização para redefinir o valor de pontuação de lead (essa é uma sinalização interna).
Templatename	Nvarchar	O nome do modelo executado; esse é o modelo selecionado com base nas condições definidas.
ID da Chamada	nvarchar(64)	Essa é uma ID exclusiva para uma chamada.
Fuso Horário Entregue	nvarchar(128)	O fuso horário do contato é mantido nesse campo.
TempoExpiry Fuso Horário	nvarchar(32)	O tempo de validade do contato é calculado com base no fuso horário e preenchido nesse campo.
Fusos Horários da Cisco	nvarchar(128)	Esse é o viés de fuso horário de API contatos.
CiscodstObsereved	Booleano	Flagra para determinar se o fuso horário do contato está no horário de verão (DST). Verdadeiro se estiver em Falso DST se não estiver sob DST
Nome da Categoria de Campanha	nvarchar(64)	O nome da categoria da campanha associado a essa câmera- paign.
ID da Categoria de Campanha	Int	A ID da categoria de campanha mapeada.
AuthScheduleRetry	Int	O número de tentativas permitidas para Autenticação de Identidade.
Deviceid	nvarchar(255)	O ID do dispositivo usado para Autenticação de identidade.
Callerid	nvarchar(64)	O ID do chamador foi identificado pela ANI.
ChamadaChamadaAgente Discador	Pouco	Isso determina se uma solicitação de retorno de chamada foi definida por um agente clicador ou por um agente externo.
SobreposiçãoPEWCValidation	Pouco	Ele é usado para determinar se o cliente tem permissão de discagem automática. Isso permite a entrega imediata de con-tact sem validação para O DESM.
ID do Discador	Int	Essa é a ID do discador atribuída pelo aplicativo quando um discador é criado.
PaceID	Int	Essa é a ID atribuída ao modo de ritmo (Visualização, Progressiva, Preditiva, etc.) ao criar uma câmera- paign.
Grupo de Campanhas	nvarchar(64)	Esse é o nome do Grupo de campanhas criado pelo usuário ou sincronizado a partir do discador.

ID daCondição de Filtros	Int	Essa é a ID gerada automaticamente quando um usuário cria condições fil-ter para o aplicativo substituir as configurações de Grupo no nível da campanha. Ele é aplicável- habilitado apenas para substituir CLI, Secretária eletrônica
--------------------------	-----	--

		Tratamento e tratamento de chamadas abandonadas.
Atribuições do Discador	Nvarchar	Esta coluna contém todas as propriedades do modo de ritmo configuradas para um Grupo de campanhas em um formato de cadeia de caracteres JSON. O valor padrão é CampaignGroup.
DialerAttributesModifiedBy	Nvarchar	Esse é o nome da entidade que substitui os conjuntos de grupos ao nível da campanha. Por exemplo, se as configurações do grupo forem substituídas por um script de pré-chamada, ele alcançará PreCallScript como a entrada. O valor padrão é CampaignGroup.

Scripts pós-chamada

Script de pós-chamada antes

Script de pós-chamada antes de	Tipo de Dados	Descrição
Tecla de recuperação	Flutuar	ID exclusiva para reagendar um contato. (Consulte t_Dialer_Detail tabela)
ID do grupo de campanhas	nvarchar(64)	ID do Grupo de Campanha da Cisco, Uma ID interna do Grupo de campanhas (consulte Obd_Campaign_Group tabela).
ID da Campanha	nvarchar(64)	Nome da Campanha
Telefone	nvarchar(64)	O número do telefone para o qual a chamada será discada (ou) a ID de e-mail para o qual o e-mail será enviado.
Contactid	nvarchar(128)	ID exclusiva de uma campanha.
Relatório de Resultados de Chamadas	Int	O resultado da tentativa de contato (tele-telefonia ou Resultado comercial).
ModelID	Int	ID interna do nome do modo (consulte OBD_Modes tabela).
Retries do Contato	Int	Tentativas feitas para o contato até agora.
Torres de Modo	Int	O número de tentativas no mesmo modo. Ele será redefinido quando a discagem mudar para o modo diferente.



Boinas de Resultados	Int	O número de tentativas que o agente estabelece na mesma lista. Para o Resultado do telefonia, ele será redefinido quando o modo for alternado. Para o resultado comercial, o
----------------------	-----	--

		o contador não é redefinido nem mesmo comutadores de modo.
TimeZoneID	Int	ID interna do nome do fuso horário (consulte OBD_ tabela Fuso horário).
Modos Válidos	nvarchar(256)	Número de modos disponíveis para um contato. Esse campo contém o valor de Lista de ID de modo, arada em set pelo caractere pipe.
Retries diárias	Int	O número de tentativas discadas hoje. Ela será redefinida quando o dia mudar.
Boinas CycleRetries	Int	O número de ciclos concluídos. (Quando todos os modos de um contato são discados uma vez, ele configura-se como um ciclo concluído. O próximo ciclo será exibido depois disso.)
Inósp.		Flag para determinar qual resultado deve ser pró-cessada. Essa opção é usada principalmente para Duas saídas. Quando o agente define resultados de telefonia e de negócios, a sinalização é: Verdadeiro para Resultado de telefonia e telefonia - é usado para reagendar o con-tact. Falso para resultados de negócios - é usado apenas para relatórios e cadeias.
Calltype	Int	0 - Regular
ID da Condição	Int	A condição do CSS por meio da qual o contato é atendido para discagem. Trata-se de uma ID interna (consulte Obd_CustomFilter tabela).
Linhas de Ônibus1 para Linhas de Ônibus20	nvarchar(128)	Valor do campo Business1 para Valor do negócio20
Linhas de Ônibus21 para Linhas de Ônibus26	nvarchar(máx.)	Valor do campo Negócios21 para Valor do negócio26
Detalhes do Contato	nvarchar(máx.)	Valor do campo Comercial opcional. Esse campo tem o valor no tipo XML.
GID	Int	ID da Lista Global.
Listid	Int	ID da lista (ID exclusiva para uma campanha).
ID Da Lista Filho	Int	Essa é a ID da lista secundária. A ID da lista filho é diferente em uma lista, enquanto os registros são anexados novamente após a lista ter sido gerada.
AgentComments	nvarchar(4000)	Comentários definidos por um agente durante a conferência com o cliente.



Desmonte de Destino	Flutuar	Venda feita para a interação. Ele é definido por um agente depois de concluir a conversa com cus-tomer.
ContactPriority	Int	A prioridade do contato. Isso é incrementado /

		decrementado com base no resultado recebido (Telefonia /Resultado comercial).
Número do periférico do agente	nvarchar(32)	A ID do agente que tratou desta tentativa.
Skillgroupskilltargetid	Int	ID do Grupo de Habilidades, usada somente para o discador da Cisco.
Tecla de chamada do roteador	Int	Ele é específico da Cisco UCCE. Essa é uma ID exclusiva criada uma vez por dia.
Teclachamadar routerday	Int	Ele é específico da Cisco UCCE. Essa é uma ID exclusiva criada uma vez por dia. (Esse número não será duplicado para um dia específico.)
Tipo de Canal	Int	Tipo de canal do modo. 1 - SMS 2 - Voz 3 - E-mail
TempoDesperaAteador	Datetime	A data e a hora em que a discagem está concluída.
Tipo de Entrega	nvarchar(32)	Um tipo de entrega de contato - seja por meio de um discador ou como Não-DESARM.
Grupo de campanhas de destino	nvarchar(64)	Uma Campanha da Cisco na qual o contato é entregue. Ela é usada somente para campanhas de Lista compartilhada.
AccountNumber	nvarchar(30)	Um ID exclusivo gerado durante a entrega do contato. Esta é a ID usada para interações entre o discador e o aplicativo.
Userid	nvarchar(32)	Esse campo não é mais usado.
Atritos dos contatos	Tinyint	Tentativas feitas para o contato até agora.
Tipo de Registro de Retorno de Chamada	Int	Um tipo de retorno de chamada definido pelo agente. 2 - Retorno de chamada regular
TempoDateChamadasChamadas	nvarchar(50)	A data e a hora em que um retorno de chamada é solicitado pelo cliente.
Tempo Entrega	Datetime	A data e a hora em que o contato é entregue ao discador.
Duração da Chamada	Bigint	A duração, em minutos, de que um agente estava em uma interação com o cliente.
Boinas retorno de chamada	Int	O número de tentativas que receberam "Falha de reserção do agente- vation" como um resultado. Isso é usado para mudar o contato



		do PCB para o NCB.
Tempo de Entrega Agendada	Datetime	

ICMId	Int	ID da lista (ID exclusiva para uma campanha).
IsPostCallScript	Pouco	Flagra para verificar se um Script pós-chamada está disponível.
Sem Fio	Pouco	Marque para verificar se o número de contato é um contato sem fio.
ID da Referência Chamada	nvarchar(35)	Essa é uma ID exclusiva. Esse campo é usado para identificar o resultado duplo quando os registros vão para Call Activ-ity.
Tecla Chamada ICR	Int	Não é mais usado.
Tecla de Chamada Periférico	Int	Não é mais usado.
Número de Filas da Chamada do Roteador	Int	Não é mais usado.
Duração Chamada Reserva	Int	Não é mais usado.
Tempo de Visualização	Datetime	Não é mais usado.
Modo de Discagem	nvarchar(32)	Não é mais usado.
SFUID	nvarchar(máx.)	Trata-se de uma ID interna para o usuário que tem acesso à Força de vendas (consulte Obd_User tabela). Esse campo é usado principalmente para identificar o usuário que carregou o contato no Service Cloud Voice.
SFLeadId	nvarchar(256)	Esta é a ID de líder da força de venda. Esta ID é preenchida quando os contatos são baixados do Service Cloud Voice CRM.
IDSF	nvarchar(256)	Esta é a ID de Contato da Força de Venda. Essa ID é preenchida quando os contatos são baixados do Service Cloud Voice.
SFCampaignId	nvarchar(256)	Esta é a ID da Campanha da Força de Venda. Essa ID é preenchida quando os contatos são baixados do Service Cloud Voice.
CallBackRequestedBy	nvarchar(64)	ID do agente que solicitou um retorno de chamada
Tipo de AttemptType Retorno de Chamada	nvarchar(3)	O tipo de contato de retorno de chamada que o sistema entregou ao discador. 1 -PCB 2 -BCN
Tecla de campanha	Int	Uma ID exclusiva da campanha (consulte Obd_Cam- tabela paigh)
Lead Roteador Anterior	Int	Pontuação de guia do contato antes da tentativa atual.
CurrentLead Rotear	Int	Pontuação de chumbo do contato após a tentativa atual.

ResetContactLeadPresenta	Pouco	Sinalizar para saber se a pontuação de liderança foi redefinida nesta tentativa.
Modo de Retorno de Chamada		Uma ID de modo para a qual o retorno de chamada deve ser feito.
Phonenumber	nvarchar(64)	Um Número de Contato que foi discado.
NomeNodNC do Telefone	Pouco	Sinalização para identificar se o DNC está marcado para esse número de telefone. Isso será definido por um agente.
ValorAcupado Desf. de Ônibus	nvarchar(máx.)	O valor do campo de negócios marcado para DNC que bloqueia o contato.
Bloqueado por	nvarchar(100)	Isto é para identificar o que bloqueia um contato como DNC (ou Business Field DNC / Número de telefone)
Entrada IsInbound	Pouco	Um sinalizador para identificar se a chamada é uma chamada de entrada.
GRUPO DE RESULTADOS	nvarchar(32)	Nome do grupo de resultados.
ID DE RESULTADO	Int	Trata-se de uma ID interna para o Resultado (consulte Obd_Outcome tabela).
Deviceid	nvarchar(255)	O ID do dispositivo usado para Autenticação de identidade.
DNCBlockedStartDate	datahora	O contato é bloqueado à medida que o DNC inicia esta data.
DNCBlockedEndDate	datahora	O bloco DNC para o contato é encerrado nessa data.
TIPO DNC	nvarchar(10)	O tipo DNC - seja global ou para uma campanha específica.
Status	Int	O status do contato após o algoritmo Reagendar ser executado.
NOME_DA_ZONA	nvarchar(máx.)	O nome da zona do modo. O modo atual selecionado pelo contato.
Zipcode	nvarchar(32)	CEP do contato.
Tempo carregado	datahora	A data e a hora em que os contatos são carregados.
ChamadaChamadaAgente Discador	Pouco	Ele indica quem definiu um retorno de chamada específico - agente externo ou agente clicador.
SobreposiçãoPEWCValidation	Pouco	Ele é usado para determinar se um cliente tem permissão de discagem automática para uma entrega imediata, sem validação DE DEM.
ContagemTransação SMS	Int	O número de transações SMS para o contato.
Nome do Grupo de Leis do Estado	nvarchar(128)	O nome do Grupo de Direito do Estado.



ValorAcupadoRNcValue1	nvarchar(128)	Este é o campo de negócios baseado no qual um con-tact é marcado como DNC.
-----------------------	---------------	--

Autenticação de Identidade	Pouco	Isso indica se o contato está ativado para Autenticação de Identidade ou não.
TotalPrimaryAuth	Int	O número de campos habilitados para autenticar um contato por meio de uma autenticação primária. Por exemplo, três campos - nome da mãe, data de nascimento e número de cartão de débito podem ser verificados para autenticação.
AutoMário Verificado	Pouco	Isso indica se a ticação primária foi bem-sucedida ou não.
Total deAcondáriosAutomativo	Int	O número de campos habilitados para autenticar um contato por meio de uma autenticação secundária. Por exemplo, dois campos - podem ser verificados PIN de SSN e cartão de débito.
Autocondário Verificado	Pouco	Isso indica se a ticação secundária foi bem-sucedida ou não.
ID da Categoria de Campanha	Int	A ID da categoria da campanha.
DNCCampaignCategoryID	nvarchar(máx.)	A ID da categoria DNC.
Nome da Categoria de Campanha	nvarchar(64)	O nome da categoria da campanha.
ID da Discador	nvarchar(64)	Trata-se de uma identificação exclusiva referente ao discador que realiza a chamada.
ID da Chamada	nvarchar(64)	Essa é uma ID exclusiva. Isso é usado para identificar a chamada com resultado duplo quando os registros são movidos para a tabela Atividade de chamadas.
BUSINESSOUTCOME	Int	Isso está relacionado com o campo "RetVal". Embora "RetVal" seja configurado como falso, é obrigatório utilizar o agente para definir o resultado de Negócios/Telefonia quando se deseja impedir que o contato disce.
EXCLUÍDO	Int	Isso indica se o resultado foi excluído ou ainda é um resultado válido.
Tipo de RPCType	nvarchar(8)	Isso indica o tipo de Conexão da pessoa certa (RPC).
Incrementar Retries	Pouco	Essa opção determina se a contagem de novas tentativas deve ser incrementada para a tentativa atual de contato.
Retaria Global	Pouco	Essa opção determina se a contagem global de novas tentativas deve ser incrementada para a tentativa atual de contato.



Retaria Diária	Pouco	Essa opção determina se a contagem de novas tentativas diárias deve ser incrementada para a tentativa atual.
----------------	-------	--

		do contato.
Retaria de Modo	Pouco	Essa opção determina se a contagem de novas tentativas de modo deve ser incrementada para a tentativa atual do contato.
Retaria de Resultados	Pouco	Essa opção determina se a contagem de novas tentativas de resultados deve ser incrementada para a tentativa atual do contato.
Visão do Agente	Pouco	Essa opção determina se o resultado pode ser visto pelo agente ou não.
PadrãoOferecimento	Int	Esse é o intervalo de fuso horário padrão compensado do GMT para o contato.
DefaultCloseContact	Pouco	Essa é a opção para indicar se o contato deve ser fechado com base no resultado definido pelo agente.
RetryMax	Int	Essa opção determina se a contagem máxima de novas tentativas deve ser incrementada para a tentativa atual do contato.
ID do Discador	Int	Essa é a ID do discador atribuída pelo aplicativo quando um discador é criado.
PaceID	Int	Trata-se do ID atribuído ao modo de ritmo (Pré-exibição, Progressivo, Preditivo, etc.) ao criar uma campanha.
Grupo de Campanhas	nvarchar(64)	Esse é o nome do Grupo de campanhas criado pelo usuário ou sincronizado a partir do discador.

Script pós-chamada após

Script pós-chamada após	Tipo de Dados	Descrição
ID do grupo de campanhas	nvarchar(64)	ID do grupo de campanha da Cisco, uma ID interna do grupo de campanhas (consulte Obd_Campaign_Group tabela).
ID da Campanha	nvarchar(64)	ID exclusiva de uma campanha.
Nome do Plano de Discagem	nvarchar(64)	A Estratégia de contato usada para reagendar o contato para esta tentativa.
Contactid	nvarchar(128)	ID exclusiva de um contato.
Modeld	Int	ID interna do nome do modo (consulte OBD_Modes tabela).



Reagendar IDDAída	Int	Uma ID de modo para a qual o contato é reagendado para a próxima tentativa.
-------------------	-----	---

Data inicial da chamada	Datetime	Data de início da chamada reagendada.
Data do CallEndDate	Datetime	Data de término da chamada reagendada.
Retries do Contato	Int	Tentativas feitas para o contato até agora.
Retries diárias	Int	O número de tentativas discadas hoje. Ela será redefinida quando o dia mudar.
Torres de Modo	Int	O número de tentativas no mesmo modo. Ele será redefinido quando a discagem mudar para o modo diferente.
Boinas de Resultados	Int	O número de tentativas em que o agente define o mesmo resultado. Para o Resultado do telefonia, ele será redefinido quando o modo for alternado. Para Resultados de negócios, o contador não é redefinido nem mesmo comutadores de modo.
Boinas CycleRetries	Int	O número de ciclos concluídos. Quando todos os modos de um contato são discados uma vez, ele configura-se como um ciclo concluído. O próximo ciclo será exibido depois disso.
Resultado	Int	O resultado da tentativa de contato, como Tele-phony ou Business Outcome.
Status	Int	O status do contato após a execução do algoritmo Res-schedule.
Número do Contato	nvarchar(64)	O número do telefone para o qual a chamada será discada (ou) a ID de e-mail para o qual o e-mail será enviado.
Modos Válidos	nvarchar(256)	Número de modos disponíveis para um contato. Esse campo contém o valor de Lista de ID de modo, arada em set pelo caractere pipe.
Inósp.		Flag para determinar qual resultado deve ser pró-cessada. Essa opção é usada principalmente para Duas saídas. Quando o agente define os resultados de telefonia e comercial, a opção: Verdadeiro para o Resultado do Telefonia - é usado para res - schedule o contato. Falso para resultados de negócios - é usado apenas para relatórios e cadeias.



ID da Chamada	Essa é uma ID exclusiva. Esse campo é usado para identificar as chamadas com resultado duplo quando os registros vão para Atividade de chamada.
---------------	---

RefCallID		Ele é usado apenas para chamadas com resultado duplo. A ID da chamada de resultado principal é copiada aqui.
ReterPCB		O sinalizador que identifica se o Retorno de chamada deve permanecer com o mesmo agente.
Iscallback		O sinalizador que identifica se a tentativa foi feita para o retorno de chamada.
ID da Condição	Int	A condição do CSS por meio da qual o contato é atendido para discagem. Trata-se de uma ID interna (consulte Obd_CustomFilter tabela).
Linhas de Ônibus1 para Linhas de Ônibus20	nvarchar(128)	Valor do campo Business1 para Valor do negócio20
Linhas de Ônibus21 para Linhas de Ônibus26	nvarchar(máx.)	Valor do campo Negócios21 para Valor do negócio26
Detalhes do Contato	nvarchar(máx.)	Valor do campo Comercial opcional. Esse campo manterá o valor em XML tipo.
GID	Int	ID da Lista Global
Listid	Int	ListID (ID exclusiva para uma campanha).
ID Da Lista Filho	Int	Essa é a ID da lista secundária. A ID da lista filho é diferente em uma lista, enquanto os registros são anexados novamente após a lista ter sido gerada.
AgentComments	nvarchar(4000)	Comentários definidos por um agente durante a conferência com o cliente.
Desmonte de Destino	Flutuar	Venda feita para a interação. Isso é definido por um agente após concluir a conversa com o cliente.
Tipo de Entrega	Int	Um tipo de entrega de contato - seja por meio de um Discador ou como Não-DESEMP.
Grupo de campanhas de destino	nvarchar(32)	Uma Campanha da Cisco na qual o contato é entregue. Ela é usada somente para campanhas de Lista compartilhada.
ContactPriority	Int	A prioridade do contato. Isso é incrementado/decrementado com base no resultado recebido (Telefonia /Resultado comercial).
Número do periférico do agente	Int	A ID do agente que tratou desta tentativa.
Skillgroupskilltargetid	Int	ID do Grupo de Habilidades, usada somente para o discador da Cisco.



Tipo de Canal	Int	Tipo de canal do modo. 1 - SMS 2 -Voz
---------------	-----	---

		3 - E-mail.
TempoDesperaAteador	Datetime	A data e a hora em que a discagem foi concluída.
Nome do Grupo de Campanhas	nvarchar(32)	Nome da Campanha do Discador (Grupo de Campanhas)
AccountNumber	nvarchar(64)	É uma ID exclusiva para identificar uma tentativa de chamada para um contato.
Calltype	nvarchar(30)	0 - Regular 1 - Retorno de chamada 2 - AEM
Userid	nvarchar(32)	Não é mais usado.
Atritos dos contatos	Tinyint	Até o momento, foi concluída uma tentativa de contato. (Excluindo a tentativa atual)
Tipo de Registro de Retorno de Chamada	Int	Um tipo de retorno de chamada para o qual o agente está definido. 1 - Retorno de chamada pessoal 2 - Retorno de chamada regular
TempoDateChamadasChamadas	nvarchar(50)	A data e a hora em que o retorno de chamada é solicitado pelo cliente.
Tempo Entrega	Datetime	A data e a hora em que o contato é entregue ao discador.
Duração	Bigint	O tempo de conversa entre agente e cliente. Isso é exibido em Minutos.
TempoAtratamentoChamada	Datetime	A data e a hora em que o agente atendeu a chamada.
Tempo de Entrega Agendada	Datetime	A hora em que o contato está configurado para entrega, mesmo que a entrega real aconteça em uma hora diferente.
Retries Retorno de Chamada	Int	O número de tentativas que receberam "Falha de reserção do agente- vation" como um resultado. Isso é usado para mudar o contato do PCB para o NCB.
Activityid	Int	Não é mais usado.
ICMId	Int	ID a partir do qual esta tentativa é feita. Ele é usado somente para o módulo Espaço.
Isauthorized		Não é mais usado.
IsPostCallScript		Marque para verificar se há um script pós-chamada disponível.
Sem Fio	Pouco	Marque para verificar se o número de contato é um contato sem fio.



ID daReferência Chamada	nvarchar(32)	Não é mais usado.
TeclaChamada ICR	Int	Não é mais usado.

Tecla de Chamada Periférico	Int	Não é mais usado.
RouterCallKeyDay	Int	Ele é específico da Cisco UCCE. Essa é uma ID exclusiva criada uma vez por dia. (Esse número não será duplicado para um dia específico.)
RouterCallKey	Int	Ele é específico da Cisco UCCE. Essa é uma ID exclusiva criada uma vez por dia.
Número de Filas da Chamada do Roteador	Int	Não é mais usado.
DuraçãoChamada Reserva	Bigint	Não é mais usado.
Tempo de Visualização	Datetime	Não é mais usado.
Modo de Discagem	nvarchar(32)	Não é mais usado.
SFUID	nvarchar(MAX)	Trata-se de uma ID interna para o usuário que tem acesso à Força de vendas (consulte Obd_User tabela). Esse campo é usado principalmente para identificar o usuário que carregou o contato no Service Cloud Voice.
SFLeadId	nvarchar(256)	Esta é a ID de líder da força de venda. Essa ID é preenchida quando os contatos são baixados do Service Cloud Voice.
IDSF	nvarchar(256)	Esta é a ID de Contato da Força de Venda. Essa ID é preenchida quando os contatos são baixados do Service Cloud Voice.
CallBackRequestedBy	nvarchar(64)	ID do agente que solicitou um retorno de chamada.
Tipo deAttemptType Retorno de Chamada	nvarchar(3)	O tipo de sistema de contatos de retorno de chamada entregue ao discador. 1 - PCB 2 - NCB
IsCurrentCycleCompleted	Int	Uma sinalização para identificar se o ciclo atual está concluído.
Ciclo atual	Int	Contagem de ciclos do ciclo atual.
Tecla de campanha	Int	Uma ID exclusiva da campanha (consulte Obd_Cam- tabela paign)
Lead Roteador Anterior	Int	Pontuação de guia do contato antes da tentativa atual.
CurrentLead Rotear	Int	Pontuação de chumbo do contato após a tentativa atual.
StatusReasonId	Int	ID interna para descrição do status (consulte Obd_ tabela ContactStatusCode).
StatusChangedBy	nvarchar(256)	O módulo que alterou o status do contato.



StatusChangedAt	Datetime	A data e a hora em que o status é alterado para o contato.
-----------------	----------	--

Avaliação Real	nvarchar(256)	Cvalue original. Isso exclui a Pré-correção da Campanha.
Campo deBussField DNC	nvarchar(256)	O valor do campo de negócios marcado para DNC que bloqueia o contato.
Bloqueado por	nvarchar(256)	Isto é para identificar o que bloqueia um contato como DNC (ou Business Field DNC / Número de telefone)
Entrada IsInbound	Pouco	Uma sinalização para identificar essa tentativa é considerar para Entrada.
DailyRetriesValue	Int	Número de tentativas feitas hoje (incluindo tentativas de aluguel Cur).
Incrementar RetriesForInbound	Pouco	Uma sinalização para identificar se as novas tentativas diárias devem ser incrementadas para a tentativa atual de contato.
Deviceid	nvarchar (255)	O ID do dispositivo usado para Autenticação de identidade.
DNCBlockedStartDate	Datetime	O contato é bloqueado à medida que o DNC inicia esta data.
DNCBlockedEndDate	Datetime	O bloco DNC para o contato é encerrado nessa data.
TIPO DNC	nvarchar(10)	O tipo DNC para uma campanha global ou específica.
NOME_DA_ZONA	nvarchar(máx.)	O nome de zona do modo. O modo atual selecionado pelo contato.
Zipcode	nvarchar(32)	CEP do contato.
Tempo carregado	Datetime	A data e a hora em que os contatos são carregados.
ChamadaChamadaAgente Discador	Pouco	Ele indica quem definiu um retorno de chamada específico - agente externo ou agente clicador.
SobreposiçãoPEWCValidation	Pouco	Ele é usado para determinar se um cliente tem permissão de discagem automática para uma entrega imediata, sem validação DE DEM.
ContagemTransação SMS	Int	O número de transações SMS para o contato.
Nome do Grupo de Leis do Estado	nvarchar(128)	O nome do Grupo de Direito do Estado.
ValorAcupadoRNcValue1	nvarchar(128)	Este é o campo de negócios baseado no qual um con-tact é marcado como DNC.
AutenticaçãoAuthenticationEnable d de Identidade	Pouco	Isso indica se o contato está ativado para Autenticação de Iden-tity ou não.



TotalPrimaryAuth	Int	O número de campos habilitados para autenticar um contato por meio de uma autenticação primária. Por exemplo, três campos - nome da mãe, data de nascimento e número do cartão de débito podem ser verificados
------------------	-----	--

		Autenticação.
AutoMário Verificado	Pouco	Isso indica se a ticação primária foi bem-sucedida ou não.
Total deAcondáriosAutomativo	Int	O número de campos habilitados para autenticar um contato por meio de uma autenticação secundária. Por exemplo, dois campos - podem ser verificados PIN de SSN e cartão de débito.
Autocondário Verificado	Pouco	Isso indica se a ticação secundária foi bem-sucedida ou não.
ID da Categoria de Campanha	Int	A ID da categoria da campanha.
DNCCampaignCategoryID	nvarchar(máx.)	A ID da categoria DNC.
Nome da Categoria de Campanha	nvarchar(64)	O nome da categoria da campanha.
ID da Discador	nvarchar(64)	Trata-se de uma identificação exclusiva referente ao discador que realiza a chamada.
BUSINESSOUTCOME	Int	Isso está relacionado com o <i>campo RetValue</i> . Embora a <i>opção RetValue</i> seja configurada como falsa, é obrigatório utilizar o agente para definir o resultado de Negócios/Telefonia quando se deseja impedir que o contato disce.
EXCLUÍDO	Int	Isso indica se o resultado foi excluído ou ainda é um resultado válido.
Tipo de RPCType	nvarchar(8)	Isso indica o tipo de Conexão da pessoa certa (RPC).
Retaria Global	Pouco	Essa opção determina se a contagem global de novas tentativas deve ser incrementada para a tentativa atual de contato.
Retaria Diária	Pouco	Essa opção determina se a contagem de novas tentativas diárias deve ser incrementada para a tentativa atual do contato.
Retaria de Modo	Pouco	Essa opção determina se a contagem de novas tentativas de modo deve ser incrementada para a tentativa atual do contato.
Retaria de Resultados	Pouco	Essa opção determina se a contagem de novas tentativas de resultados deve ser incrementada para a tentativa atual do contato.
Visão do Agente	Pouco	Essa opção determina se o resultado pode ser visto pelo agente ou não.



PadrãoOferecimento	Int	Esse é o intervalo de fuso horário padrão compensado do GMT para o contato.
DefaultCloseContact	Pouco	Essa é a opção para indicar se o contato deve

		seja fechado com base no resultado definido pelo agente.
RetryMax	Int	Essa opção determina se a contagem máxima de novas tentativas deve ser incrementada para a tentativa atual do contato.
ID do Discador	Int	Essa é a ID do discador atribuída pelo aplicativo quando um discador é criado.
PaceID	Int	Esta é a ID atribuída ao modo de ritmo ao criar uma campanha.
Grupo de Campanhas	nvarchar(64)	Esse é o nome do Grupo de campanhas criado pelo usuário ou sincronizado a partir do discador.

Grupo

Clique **em Sistema** no painel de menu à esquerda para abrir a página Configuração do sistema. Para ver todos os itens de configuração no menu Sistema, clique no botão Menu Sistema.

Acessar um grupo

1. Clique **em Grupo** no painel de menus à esquerda para abrir a página Grupo. A grade contém Grupo, Nome do grupo de campanhas, Modo de ritmo, Tipo de grupo, Status do grupo e Ações.
2. Usando o botão Expandir à esquerda da grade, expanda o grupo e as campanhas pertencem ao Grupo de campanhas.
3. As campanhas são listadas juntamente com o Percentual de entrega para cada uma. Porcentagem de entrega é a porcentagem de contatos a serem entregues nas campanhas. Isso o ajuda a controlar qual campanha tem prioridade para discar contatos. Você pode definir o percentual de entrega como 75% para uma campanha e 25% para outra. A campanha que possui 75 por cento de entrega faz com que mais contatos sejam discados. No entanto, quando duas campanhas são designadas como 100% entregues, a primeira campanha listada recebe seus contatos entregues para discagem. Somente depois que a primeira campanha tiver esgotado todos os seus contatos, a segunda campanha faz com que os contatos disquem. Para alterar isso, você pode arrastar e soltar as campanhas e re ordená-las.
4. Para alterar o Percentual de entrega, clique no botão Editar, na coluna Ação, e altere o Percentual de entrega.
5. Clique em Salvar na coluna Ações para concluir a alteração.

Adicionar um grupo de campanhas de voz

Para configurar um Grupo de campanhas:

Modo de ritmo de visualização

1. Clique em **Editar** na coluna Ação para o grupo de campanhas listado que deseja configurar.
2. A **seção Detalhes** da campanha contém o (Grupo de campanhas – Campanha no Webex discador da central de contatos). Ele serve para o modo Visualizar.
 - a. Insira um Nome.
 - b. Digite uma Descrição.
 - c. Selecione um Nome do Discador na lista suspensa.
 - d. Selecione um Ponto de Entrada na lista do menu suspenso.
 - e. Navegue até a seção Parâmetros comerciais globais e conclua a seleção dos Parâmetros globais de ocupado do grupo.
 - f. Navegue até a seção Detalhes do discador.
3. Na seção Detalhes **do** discador, forneça os seguintes detalhes se estiver selecionando o Modo de Ritmo como Visualização:
 - a. Insira um ID de chamador de saída.
 - b. Todas as Equipes Disponíveis estão listadas. Selecione as Equipes que tratam as chamadas de exibição e clique em > para movê-las como Equipes atribuídas. É possível selecionar várias equipes. Para selecionar todas as equipes, clique em >>.
 - c. Clique em Salvar e navegue até a seção Parâmetros de contato.

Observação: para acessar instantaneamente as descrições dos campos na seção Detalhes **do** discador, clique na **Ajuda**.
Ícone.

Modo de ritmo progressivo

1. Preencha a seção Detalhes **da** campanha como abaixo se estiver selecionando o Modo de Ritmo como Pró-gressivo:
 - a. Insira um Nome.
 - b. Digite uma Descrição.
 - c. Selecione um Nome do Discador na lista suspensa.
 - d. Selecione um Ponto de Entrada na lista do menu suspenso.

- e. Navegue até a seção Parâmetros comerciais globais e conclua a seleção dos Parâmetros globais de ocupado do grupo.
 - f. Navegue até a seção Detalhes do discador.
2. Na seção Detalhes **do** discador, forneça os seguintes detalhes se você estiver selecionando o Modo de ritmo como Progressivo:
- a. Insira um ID de chamador de saída.
 - b. Use o controle deslizante ou digite uma Taxa de discagem. Este é o número de contatos a serem discados para cada agente. Por exemplo, se esse valor for 5 e houver dez agentes conectados, o número de contatos discados será limitado a 50.
 - c. Use o controle deslizante ou digite um limite de toque sem resposta. Essa é a duração, em segundos, em que o telefone cus-tomer toca antes de uma chamada ser considerada Como Sem Resposta.

Observação: para acessar instantaneamente as descrições dos campos na seção Detalhes **do** discador, clique na **Ajuda** Ícone.

3. Na seção Parâmetros CPA , **forneça os seguintes** detalhes se estiver selecionando o Modo de ritmo como Progressivo.
- a. Se necessário, ative a Detecção de CPA. Se você ativar Detecção de CPA, continue com as configurações. Caso contrário, navegue até Parâmetros de contato.
 - b. Se necessário, habilite a Detecção AMD. Isso permite que o aplicativo detecte se uma chamada é roteada para uma Secretária eletrônica.
 - c. Se necessário, ative a Detecção de tom de término. Se ativada, o CPA aguarda para detectar o tom de minação de um correio de voz antes de encerrar a chamada.
 - d. Use o controle deslizante ou digite um Período de silêncio mínimo. Trata-se do tempo, em milissegundos, para que o applic classifique uma chamada como voz detectada.
 - e. Use o controle deslizante ou digite um Período de análise. Esse é o tempo, em milissegundos, que o applic, gasta para analisar a chamada, o tempo para CPA.
 - f. Use o controle deslizante ou digite um Discurso mín. válido. Trata-se do tempo, em milissegundos, de voz contínua na chamada para classificar a chamada como detectada por voz.
 - g. Use o controle deslizante ou digite uma Análise do tempo máximo. Esse é o tempo máximo, em milissegundos, para que o aplicativo identifique um problema como com falha no ar.
 - h. Use o controle deslizante ou insira uma Análise de tom de termo máx. Trata-se do tempo, em milissegundos, para o aplicativo gastar analisando uma mensagem de voz da secretária eletrônica como terminada.
 - i. Clique em Salvar e navegue até a seção Parâmetros de contato.

Observação: para acessar instantaneamente as descrições dos campos na **seção Parâmetros CPA**, clique na **Ajuda** Ícone.

Modo de ritmo preditivo

1. Preencha a seção Detalhes **da** campanha como abaixo se estiver selecionando o Modo de Ritmo como Pré-diretório:
 - a. Insira um Nome.
 - b. Digite uma Descrição.
 - c. Selecione um Nome do Discador na lista suspensa.
 - d. Selecione um Ponto de Entrada na lista do menu suspenso.
 - e. Navegue até a seção Parâmetros comerciais globais e conclua a seleção dos Parâmetros globais de ocupado do grupo.
 - f. Navegue até a seção Detalhes do discador.
2. Na seção Detalhes **do** discador, forneça os seguintes detalhes se estiver selecionando o Modo de ritmo como Preditivo:
 - a. Insira um ID de chamador de saída.
 - b. Use o controle deslizante ou digite uma Taxa de discagem. Este é o número de contatos a serem discado para cada agente. Por exemplo, se esse valor for 5 e houver dez agentes conectados, o número de contatos discados será limitado a 50.
 - c. Use o controle deslizante ou digite um Tempo sem resposta de toque. Essa é a duração, em segundos, em que o telefone cus-tomer toca antes de uma chamada ser considerada Como Sem Resposta.
 - d. Use o controle deslizante ou digite uma Taxa de discagem máx. Trata-se do número de contatos que são entregues para o discador por agente conectado. Se o número de agentes conectados for 7 e você definir a Taxa de discagem máxima como 2, o aplicativo entregará 14 contatos ao discador.
 - e. Use o controle deslizante ou insira um Percentual de taxa abandonada. Essa configuração limita o percentual de chamadas que podem ser abandonadas. Se o percentual exceder esse valor, a taxa de chamadas abandonadas para esse valor reduzindo o número de chamadas a serem discadas.
 - f. Use o controle deslizante ou digite um Ritmo de correção preditivo. Trata-se da velocidade na qual o discador ajusta a discagem após serem atendidas conexões ao vivo especificadas. Quanto maior for esse número, menor a frequência com que o ajuste acontece.
 - g. Use o controle deslizante ou insira um fator de Ganho preditivo. O fator define o aumento da taxa de discagem se chamadas bem-sucedidas não forem recebidas conforme esperado.
 - h. Use o controle deslizante ou insira um Percentual de reserva. Trata-se do número de agentes conectados que o aplicativo deve reservar para campanhas mapeadas para esse grupo.

Observação: para acessar instantaneamente as descrições dos campos na seção Detalhes **do** discador, clique na **Ajuda**.
Ícone.



3. Na seção Parâmetros CPA , **forneça os seguintes** detalhes se estiver selecionando o Modo de ritmo como Preditivo.

- a. Se necessário, ative a Detecção de CPA. Se você ativar Detecção de CPA, continue com as configurações. Caso contrário, navegue até Parâmetros de contato.
- b. Se necessário, habilite a Detecção AMD. Isso permite que o aplicativo detecte se uma chamada é roteada para uma Secretária eletrônica.
- c. Se necessário, ative a Detecção de tom de término. Se ativada, o CPA aguarda para detectar o tom de minação de um correio de voz antes de encerrar a chamada.
- d. Use o controle deslizante ou digite um Período de silêncio mínimo. Trata-se do tempo, em milissegundos, para que o applic classifique uma chamada como voz detectada.
- e. Use o controle deslizante ou digite um Período de análise. Esse é o tempo, em milissegundos, que o applic, gasta para analisar a chamada, o tempo para CPA.
- f. Use o controle deslizante ou digite um Discurso mín. válido. Trata-se do tempo, em milissegundos, de voz contínua na chamada para classificar a chamada como detectada por voz.
- g. Use o controle deslizante ou digite uma Análise do tempo máximo. Esse é o tempo máximo, em milissegundos, para que o aplicativo identifique um problema como com falha no ar.
- h. Use o controle deslizante ou insira uma Análise de tom de termo máx. Trata-se do tempo, em milissegundos, para o aplicativo gastar analisando uma mensagem de voz da secretária eletrônica como terminada.
- i. Clique em Salvar e navegue até a seção Parâmetros de contato.

Observação: para acessar instantaneamente as descrições dos campos na **seção Parâmetros CPA**, clique na **Ajuda** Ícone.

Parâmetros de contato

1. Na seção Parâmetros do **contato**, **especifique as seguintes** informações:
 - a. O Número inicial de contatos é o número de contatos que você pretende enviar inicialmente para o Discador. Use o controle deslizante para definir um número.
 - b. Incremento em % é o percentual pelo qual você pretende aumentar a entrega de contato para o Discador. Talvez você queira aumentar isso, porque o Discador está discando chamadas a um ritmo mais rápido do que o esperado e está executando fora dos contatos.
 - c. A porcentagem decrescente em % é o percentual pelo qual você pretende diminuir a entrega de contato para o Discador. Talvez você queira diminuir isso, porque o Discador está discando as chamadas a um ritmo mais lento do que o esperado e está acumulando contatos a serem discados.
 - d. % de limite superior é o limite superior como um múltiplo do Número inicial de contatos que pode ser entregue para o Discador.
 - e. Navegue até a seção Parâmetros comerciais globais e conclua a seleção dos



- Parâmetros globais de ocupado do grupo.
- f. Navegue até a seção Detalhes **do** discador.

2. **Na seção Fuso** horário, marque uma caixa de seleção para cada fuso horário obrigatório para esse grupo de campanha.
3. Para cada fuso horário selecionado, selecione uma Hora de início e Hora de término nas listas do menu suspenso.

Adicionar um grupo de campanha manual

Observação: entre em contato com o Cisco CSM para ativar essa configuração.

Você também pode adicionar um grupo de campanhas manuais ao aplicativo Gerenciador de campanhas. Eles são grupos de campanha de discador-independente. É possível criar campanhas e mapeá-las para esses grupos de campanhas manuais. Todas as funcionalidades da campanha funcionam conforme explicado no capítulo Campanha. A única diferença é que as con-tacts, em vez de serem entregues para um discador, são colocadas em uma tabela separada. Algumas APIs acessam esses contatos e tomam medidas conforme necessário - entregues a um discador para discagem, enviadas como uma lista para um agente para discagem manual, etc. Depois que os resultados são definidos, há APIs que escolhem os resultados e executam mais atividades, conforme configurado na campanha.

1. Insira um nome de Grupo de campanhas.
2. Digite uma Descrição.
3. Clique em Salvar e continuar.
4. Preencha os parâmetros de contato, Fuso horário e Parâmetros de contato – seções de Mapeamento de Agentes.
5. Na seção Parâmetros do **contato, especifique as seguintes** informações:
 - a. O Número inicial de contatos é o número de contatos que você pretende enviar inicialmente para o Discador. Use o controle deslizante para definir um número.
 - b. Incremento em % é o percentual pelo qual você pretende aumentar a entrega de contato para o Discador. Talvez você queira aumentar isso, porque o Discador está discando chamadas a um ritmo mais rápido do que o esperado e está executando fora dos contatos.
 - c. A porcentagem decrescente em % é o percentual pelo qual você pretende diminuir a entrega de contato para o Discador. Talvez você queira diminuir isso, porque o Discador está discando as chamadas a um ritmo mais lento do que o esperado e está acumulando contatos a serem discados.
 - d. % de limite superior é o limite superior como um múltiplo do Número inicial de contatos que pode ser entregue para o Discador.
6. **Na seção Fuso** horário, marque uma caixa de seleção para cada fuso horário obrigatório para esse grupo de campanha. Para obter mais informações, consulte Fusos horários, na página 41.
7. Para cada fuso horário selecionado, selecione uma Hora de início e Hora de término nas listas do menu suspenso.



Configuração do sistema

A Configuração do sistema controla vários recursos globais no Gerenciador de campanhas.



O acesso à página Configuração do sistema está sujeito ao Controle de Acesso baseado em função (RBAC). O link para a página só será exibido no módulo de administração se você tiver o privilégio associado a ele.

Todas as configurações do sistema são acessadas usando o menu Sistema. Você pode criar uma nova configuração ou atualizar as configurações existentes. Para fazer alterações, edite os campos relevantes e clique **em Salvar**. As alterações afetam imediatamente.

A configuração do sistema fornece os seguintes recursos:

Modos

Os modos referem-se ao método ou aplicativo de canal de comunicação usado para interagir com um cliente. Campaign Manager fornece vários canais de suporte para escolher, incluindo voz, e-mail, mensagem de texto (SMS) e muito mais. O usuário pode personalizar um modo de comunicação conforme a necessidade. Para saber mais, [clique aqui](#).

Fusos horários

Todas as horas são armazenadas em Tempo Universal Coordenado (UTC) e aparecem globalmente com base no fuso horário do sistema. Os fusos horários são configurados na hora da instalação e os fusos horários configurados são usados como fusos horários cífico da campanha. Esses fusos horários podem ser espalhados por diferentes continentes ou até mesmo diferentes locais no mesmo continente. Para saber mais, [clique aqui](#).

Compatível

A conformidade permite que o usuário carregue o Número de contato ou dados comerciais, como ID do cliente, Número da conta e assim por diante. Uma lista de contatos é o arquivo no qual todos os contatos do sistema são armazenados e organizados. Contatos carregados são armazenados no banco de dados e as validam durante o carregamento de contato ou a entrega do contato. Depois que contatos são importadas no sistema, a lista de contatos pode ser usada para uma, ou muitas, sub-campanhas, dependendo de seus requisitos. No nível da campanha, um usuário pode optar por validar a conformidade no upload do contato ou na entrega de contato. Para saber mais, [clique aqui](#).

Carregamento Global

O upload global permite carregar uma única lista de líderes em várias campanhas com base nos critérios definidos para cada uma dessas campanhas. Isso o ajuda a mapear os campos de contato com o tipo de dados.

Você pode adicionar condições adicionais à lista de contatos clicando em mais ao lado da regra (Adicionar condição) e crie conjuntos de condições adicionais. A condição dentro de um conjunto de condições é AND juntamente ao avaliar a regra. Cada condição é Red com qualquer outro conjunto de condições. Para saber mais, [clique aqui](#).

Resultado de Negócios

Um resultado de negócio é a disposição definida por um agente com base no código de finalização que o agente inseriu após interagir com um cliente. Ao configurar um resultado de negócio, você pode definir o que acontece com o contato depois que o agente selecionar um código de finalização. Você pode configurar o resultado da empresa para fechá-lo se ele for um sucesso ou



uma falha. se o detentor do cartão de crédito se recusar a pagar, o código de finalização pode ser Recusado a pagar, e você pode definir o resultado do negócio como Falha. Para saber mais, [clique aqui](#).

Área e CEP



Área e CEP mantém uma lista mestre de CEP e códigos de área. Área e CEP são associados aos estados e fusos horários correspondentes. Ao associar, o aplicativo adere aos requisitos estatutários locais em relação à discagem dos contatos nas diversas horas do dia, dos fins de semana, etc. Para saber mais, [clique aqui](#).

Lei Estadual

A Lei estadual define os códigos de estado e o horário callable para cada dia da semana. Todas as regiões, como estados, países e assim por diante, têm leis que regulam as operações da central de contatos. Você pode configurar essas leis de estados para garantir que as operações da sua central de contato aderem aos estatutos das regiões geográficas em que operam.

Se um estado pode ter uma regulamentação de que nenhum centro de contato pode chegar a um contato entre 20h00 e 18h00 AM. Você pode configurar o Gerenciador de campanhas para assegurar que os contatos sejam entregues para discagem somente fora dessas horas e ficar seguro de que o contato não será entregue em violação de uma lei estadual. Para saber mais, [clique aqui](#).

Férias

Feriados definem lista de feriados com base nas diversas geografias por conta de festivais, observações, aniversários de nascimento, etc. e mapeadas com campanhas. Estes são dias em que as campanhas normalmente não são executadas. Você pode adicionar feriados que estão disponíveis em todo o aplicativo. Depois de adicionados, você pode mapear esses hol-idays para várias campanhas conforme exigido pela geografia local. Para saber mais, [clique aqui](#).

URL

A URL permite incorporar qualquer página personalizada ou um site no aplicativo, de modo a iniciar a mesma no Gerenciador de campanhas. Isso elimina a necessidade de navegar em uma página da Web vista com frequência abrindo outra guia do navegador. Para saber mais, [clique aqui](#).

Perfil

Os perfis são usados para carregar contatos (incluindo Carregamento Global), contatos depuração ou para carregar contatos de Compliance (DNC, NDNC, ENCAPSULAC ou CPT). As diversas atividades associadas a tais carregamentos, configuração de parâmetros, mapa-ping de vários campos e assim por diante são tratadas no nível do perfil e não são necessárias para repetição no momento do carregamento. Os perfis podem ser definidos como atalhos que ajudam você através de toda a gama de carregamentos relacionados a contatos. Crie e salve vários perfis. Para saber mais, [clique aqui](#).

Servidor de e-mail

Os servidores de e-mail definem as propriedades de e-mail para sua instância e as contas de e-mail que você configurou. Seu e-mail ser-vice também pode afetar a transmissão bem-sucedida de e-mails recebidos e enviados. Os administradores de e-mail configuram contas de e-mail para permitir que o sistema se conecte a serviços de email externos como POP3, SMTP ou servidores IMAP.

Depois de concluir o relatório de email configurado nesta página, você poderá:

- Receba um e-mail de seus clientes e permita que o agente os responda.
- Enviar mensagens de e-mail em suas



campanhas de saída. Para saber mais, [clique aqui](#).

Servidor SMS



Você pode configurar os servidores SMS Gateway para seu aplicativo. Use esses servidores configurados para enviar mensagens SMS de saída.

Depois de concluir as etapas de configuração nesta página, você poderá:

- Receba SMS mensagens de seus clientes e permita que um aplicativo ou agente as responda.
- Envie SMS mensagens em suas campanhas

de saída. Para saber mais, [clique aqui](#).

Outras Configurações

As outras configurações permitem que você configure:

- Contador de Tentativas
- Parâmetros de negócios globais
- Dimensão
- Alerta

Reatribuir agentes

Isso permite ao usuário reatribuir um agente a uma tarefa. Se um contato precisar ser reagendado para a data e hora de disponibilidade do agente, você poderá reatribuir outro agente para atender a chamada. Há duas maneiras de selecionar contatos, selecionar contatos diretamente e selecionar contatos usando condições de filtro. Para saber mais, [clique aqui](#).

Campanha de exportação ou importação

A campanha de exportação ou importação permite exportar e importar a configuração da campanha. A importação ou exportação de uma campanha inclui apenas a página Campanha, a página Configuração do sistema e a página Estratégia de contatos para qualquer campanha fornecida. Para saber mais, [clique aqui](#).

Categoria de campanha

Uma Categoria de Campanha tem um grupo de campanhas, que podem ser usadas para aplicar condições como DNC e NDNC. A Categoria de Campanha permite criar e gerenciar Categorias de Campanha. Para saber mais, [clique aqui](#).

Configuração do provedor de CPaaS

Nota: no momento, esse recurso não tem suporte Webex Central de contatos.

O Gerenciador de campanhas suporta a execução de campanhas IVR (sem agente) usando provedores de serviços CPaaS externos. O usuário pode configurar as credenciais de acesso do provedor de serviços. Para saber mais, [clique aqui](#).

teclas de API

Esse recurso facilita o acesso seguro a aplicativos de terceiros que requerem integrações com o Gerenciador de campanhas para o Cisco CCE. A Autenticação Básica permite o acesso a aplicativos de Serviço, serviço Webservice e Servidor WebSocket. O usuário pode gerar uma chave API e uma chave secreta para obter um acesso seguro ao Gerente de campanha. Essas teclas ajudam a garantir o acesso ao Gerenciador de API. Para saber mais, [clique aqui](#).



Alto status de disponibilidade



A alta disponibilidade (HA) é um recurso licenciado. O Gerenciador de campanhas usa o design do cluster para seu solução de alta disponibilidade. Cada componente do Gerenciador de campanhas é redundante e está disponível em ambos os clusters. Durante a operação normal, ambos os clusters estariam executando com um lado no modo Ativo e outro no modo Stand-by. Durante uma falha, o processo de failover automático transfere o cluster Stand-by para o modo Ativo e muda do cluster ativo anteriormente para o modo Stand-by. Os dois lados se destinam apenas a redundância, não a carregar o balanceamento. Para saber mais, [clique aqui](#).

Modos

Os modos referem-se ao método ou canal de comunicação usado para interagir com um cliente.

Observação: o aplicativo suporta somente Voz como o modo para a versão atual.

Adicionar modo de voz

Um modo de voz pode ser criado para acessar um contato em uma linha fixa (Início ou Escritório ou Outro) ou em um dispositivo móvel (Início ou Escritório ou Outro).

1. Clique **em Adicionar modo** de voz.
2. Insira um **nome** de modo e uma **Descrição** do modo.
3. Selecione um **Comprimento** mínimo e um **Comprimento** máximo no menu suspenso.
4. Clique **em Salvar**.

Atualizar um modo

1. Selecione um modo e clique **no ícone Editar**.
2. Atualize os detalhes e clique **em Salvar**.

Excluir um modo

1. Selecione um modo e clique **em Excluir** ícone.
2. Clique **em Ok** na confirmação do pop-up.

Campos

Campo	Descrição
Nome do modo	Modo de comunicação

Descrição	Descrição do modo
Tamanho mínimo e máximo	Permite definir o comprimento mínimo e máximo de um modo

Fuso Horário

Todas as horas são armazenadas em Tempo Universal Coordenado (UTC) e aparecem globalmente com base no fuso horário do sistema. Os fusos horários são configurados na hora da instalação do Gerenciador de campanhas e os fusos horários configurados são usados como fusos horários específicos da campanha. O usuário usa diversos fusos horários para executar campanhas. Esses fusos horários podem ser espalhados por diferentes continentes ou até mesmo diferentes locais no mesmo continente.

Os fusos horários são apresentados na exibição de grade e na exibição de mapa. Habilitar ou desabilitar o fuso horário para aplicar o fuso horário de uma campanha. Se o fuso horário for mapeado para uma campanha, você não terá a opção de desabilitar os fusos horários.

Exibição de grade

1. Navegue até a exibição de **Grade**.



Grid View

Map View

Showing 1 - 9 of 139 records 

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

2. Selecione o fuso horário e ative o fuso horário de uma campanha.

Visualização de Mapa

1. Navegue até a visualização **Mapa** .

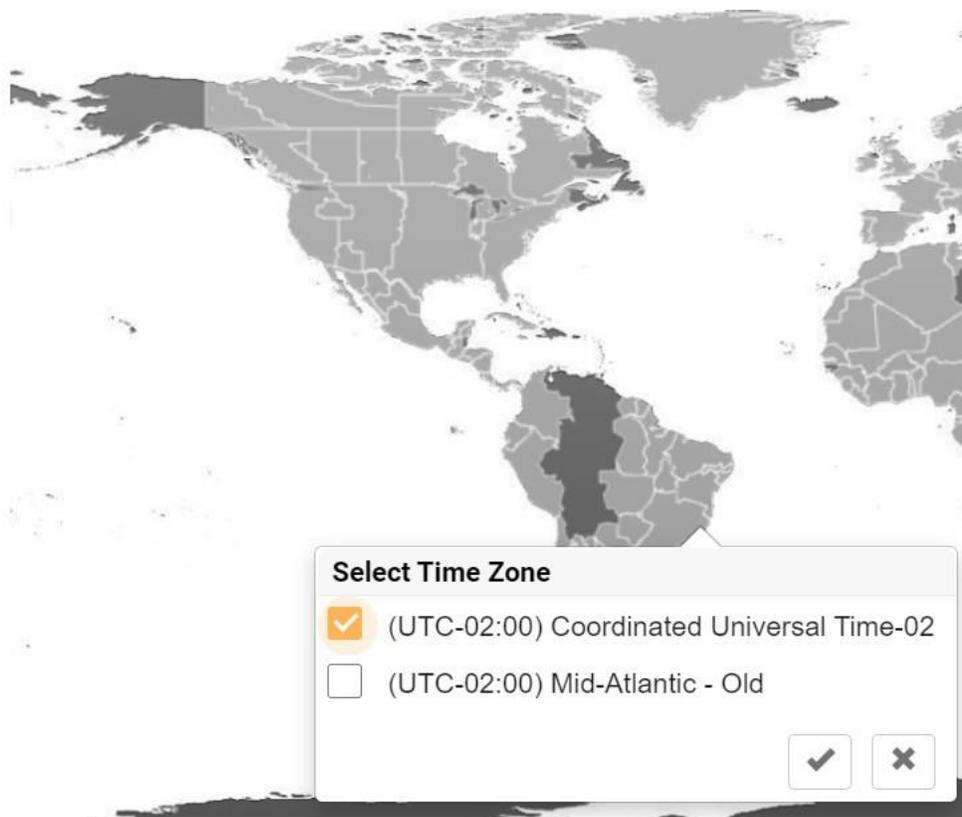


Grid View

Map View

Selected Time Zone

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



2. Clique em uma área no mapa. Um pop-up exibindo todos os fusos horários para a longitude selecionada aparece.
3. Clique em **OK** na confirmação do pop-up.

Fuso horário do sistema

1. Vá até o fuso horário do **sistema**.
2. Essa seleção permite que o sistema calcule os dados de Métricas de desempenho em tempo real com base no fuso horário especificado.

Compatível

A conformidade permite carregar o seguinte tipo de contato:

- Não chamar (DNC) - O Registro do DNC é uma lista de números que solicitaram não ser perturbados por chamadas telefônicas indesejadas.
- National Não Call (NDNC) - Este é o Registro dnc a nível nacional. Se um número estiver registrado no NDNC, nenhuma pessoa ou organização fizer uma chamada não solicitada ou enviar um SMS não solicitado.
- PRIOR Express Written Consent (ENCAPSULAC) - DES DESÚMERO POR ESCRITO - OS DESEM E/S QUE os telemarketing obtenham o consentimento prévio por escrito da parte chamada para chamadas de telemarketing discadas automáticas ou pré-gravadas para números sem fio e chamadas pré-gravadas para telefones fixos residenciais.

Observação: entre em contato com o Cisco CSM para ativar essa configuração.

- Hora de preferência do cliente (CPT) - Isso permite configurar três horas de chamada preferidas do cliente diferentes por meio do seu arquivo de carregamento. O aplicativo fornece o contato para discar na hora de preferência do cliente. Os fusos horários também podem ser configurados conforme necessário.

Observação: entre em contato com o Cisco CSM para ativar essa configuração.

Importar arquivo

1. Selecione o **Tipo** de carregamento e o **Modo** de importação no menu suspenso.
2. Selecione o tipo **de Arquivo a** partir do **Texto/CSV** or **Personalizado**.
3. Se o tipo de arquivo for Texto/CSV, selecione um **Delimitador**. Use qualquer um dos seguintes delimitadores no arquivo de carregamento: vírgula (,), traço (-), dólar (\$), percentual (%), pipe (|), circunflexo ou careta (^), ampersand (&), asterisco (*) e tab.
4. Se o tipo de arquivo for personalizado, selecione o **Formato** como **JSON**.
5. Clique **em Escolher arquivo para importar** e selecione um arquivo.

Observação: se estiver usando o aplicativo em um idioma localizado (diferente do inglês), salve o arquivo de contato colocado para carregamento na codificação UTF-8.

6. Se for necessário carregar um [Perfil](#) ¹, selecione na lista do menu suspenso. Para fazer o carregamento rápido, consulte "Carregamento Rápido" na página 99.

¹Um Perfil é um modelo que armazena o mapeamento de listas de carregamento e campos de conformidade que podem ser reutilizados toda vez que o carregamento manual e automático é exibido. Toda a configuração que rege o seu upload é salva em um perfil nomeado - carregamento



de arquivo/banco de dados, credenciais de acesso, mapeamento de campos de negócios, virtualmente tudo igual a um carregamento. Tudo que você tem que fazer é selecionar o caminho do arquivo, selecionar um perfil e carregar.

Mapeamento de campos

1. Navegue até a **guia Mapeamento** de campos e selecione o seguinte no menu suspenso.
 - a. Código do país - campo no arquivo de carregamento que deve ser mapeado para o código do país.
 - b. Dados do DNC - campo mapeado como filtro para dados DNC.
 - c. Código de área - campo mapeado para o código de área.
 - d. Tipo de canal - canal no qual esse carregamento do DNC se aplica, como voz, E-mail ou SMS.
2. Se o tipo de carregamento for DNC, habilite a **Duração do DNC** para selecionar a duração do arquivo de carregamento. Para marcar esse contato como DNC permanentemente, habilite DNC para sempre.

Observação: o campo Duração do DNC ficará ativo somente se o Tipo de carregamento for DNC.
3. Selecione a **data** de início e a **data** de término se o **campo DNC Para sempre** não estiver habilitado.
4. Se o tipo de carregamento for **ENCAPSULADO**, clique em um de **Consentimento** ou **Não Consentimento** para denotar se o contato tiver que ser entregue como Consentimento (o usuário forneceu consentimento) ou Não Consentimento, de acordo com a definição de Consentimento Expresso Anterior por Escrito.
5. Se o tipo de carregamento for **CPT**, selecione um fuso horário.
6. Selecione **Carregar do arquivo** se desejar que o CPT seja especificado no arquivo de carregamento do contato. Certifique-se de que o arquivo de carregamento tenha um fuso horário. Selecione o fuso horário e mapee um campo do arquivo carregado que seja o fuso horário do CPT. Certifique-se de que o fuso horário do seu arquivo de carregamento já esteja disponível em seu aplicativo.
7. Selecione **Usar código** de área para usar o fuso horário do Código de área como fuso horário de CPT.
8. Selecione **Dia da semana** no arquivo carregado no menu suspenso do dia de preferência do cliente da semana para receber a chamada. O arquivo de carregamento deve conter pelo menos duas letras iniciais consecutivas para o dia da semana, como Mo para segunda-feira, Ter para terça-feira e assim por diante. Esse é um campo obrigatório.
9. Selecione um **formato** de hora em HH:MM and HH:MM:XM. O formato de hora deve corresponder ao formato fornecido no arquivo de carregamento.

10. Selecione uma **Horainicial do Slot A 1, Hora de término do Slot A 2, Hora de início do Slot B 3, Hora de término do Slot B 4, Hora de início do Slot C 5 e Hora de término do Slot C 6.**

Observação: não é obrigatório selecionar todos os três slots. No entanto, se selecionar vários slots, selecione-os sequencialmente, primeiro Slot A, depois Slot B e, em seguida, Slot C.

Categoria de conformidade ou campanha

Observação: essa é uma etapa opcional.

1. Navegue até a **guia Categoria** específica de conformidade ou campanha e selecione a **Campanha específica DNC** ou as campanhas apropriadas para aplicar a conformidade para campanhas seletivas.
2. Selecione o **DNC** específico da categoria e selecione as categorias de campanha apropriadas para aplicar o vírgulas para categorias de campanha seletivas.
3. Clique em **Salvar**.

1Selecione o campo para mapear para a hora de início do slot preferido do cliente no primeiro ou slot A. Este é o tempo em que o aplicativo entrega o contato ao discador, sujeito a quaisquer restrições estatutárias para discagem que estejam em vigor para este slot.

2Selecione o campo para mapear para a hora de término do slot preferido do cliente para o primeiro ou slot A. Esse é o horário.

No qual o contato não é entregue para o discador.

3Selecione o campo para mapear para a hora de início do slot do cliente para o segundo ou slot B.

Este é necessário como o segundo dos três slots preferidos do cliente, caso o primeiro slot resulte em uma chamada malsucedida. Esse é o tempo em que o aplicativo entrega o contato ao discador. Por exemplo, se o horário do Slot A for das 8:00 às 9:00 e a chamada não puder ser discada devido a algumas restrições ou o cliente não estiver acessível, será discada no Slot B definido aqui, que pode ser das 10:00 às 11:00. Mais uma vez, isso também está sujeito a quaisquer restrições estatísticas-utory para discagem que está em vigor para este slot.

4Selecione o campo para mapear a hora de término do slot preferido do cliente para o segundo ou slot B. Esse é o horário.

No qual o contato não é entregue para o discador.

5Selecione o campo para mapear para a hora de início do slot preferido do cliente para o terceiro ou slot C. Isso é necessário como o último dos três slots preferidos do cliente, caso o primeiro e o segundo slots resultem em uma chamada malsucedida. Esse é o tempo em que o aplicativo entrega o contato ao discador. Por exemplo, se o horário do Slot A for das 8:00 às 9:00 e a chamada não puder ser discada devido a algumas restrições ou o cliente não conseguir alcançar; O tempo do Slot B é das 10:00 às 11:00 e não pode ser discado pelos mesmos motivos, ele será discado no Slot C definido aqui, que pode ser das 14:00 às 15:00. Mais uma vez, isto também está sujeito a quaisquer



restrições estatutárias para discagem que estejam em vigor para este slot.

6Selecione o campo para mapear a hora de término do slot preferido do cliente para o terceiro ou slot C. Esse é o horário.

No qual o contato não é entregue para o discador.

Pesquisa rápida

1. Selecione o **Tipo** de carregamento e o **Tipo de Categoria**.
2. Insira o valor a ser pesquisado. Trata-se do número de telefone do contato marcado como um de DNC, NDNC ou WALDORFC.
3. Clique em **Localizar**.
4. Marque a caixa de seleção do **Slot A**. Selecione a **Hora** de Início e a **Hora** de Término para a hora de chamada preferencial do cliente para este slot. Clique em **OK**.
5. Se precisar de outro slot, marque a caixa de seleção do **Slot B**. Selecione a Hora de início e a Hora de término para a hora de chamada preferida do cliente para este slot. Clique em **OK**.
6. Se precisar de um terceiro slot, marque a caixa de seleção do **Slot C**. Selecione a **Hora** de início e a **Hora** de término para a hora de chamada preferida do cliente para este slot. Clique em **OK**.

Carregamento Rápido

Para um carregamento rápido:

1. Selecione o **Tipo** de carregamento e o Tipo **decanal**.
Observação: o tipo de canal não é aplicável ao tipo de carregamento DE OSI DEM.
2. Selecione a Categoria **no** menu suspenso.
3. Digite os **dados** de conformidade, como dados DNC, dados NDNC ou dados DE DESAPT. Em vez do número-ber do telefone de contato, você também pode inserir o valor para qualquer Parâmetro de negócios marcado como DNC. Consulte Parâmetro comercial.
4. Ative a **Duração** Válida para fazer o contato como DNC para sempre.
5. Insira a **Hora** de Início e a Hora de **Término**. Esse contato permanece marcado como DNC para o período selecionado.
Observação: isso só é aplicável se a caixa de seleção **DNC Para Sempre** não estiver selecionada.
6. Se o tipo de carregamento for **ENCAPSULADO**, clique em um de **Consentimento** ou **Não Consentimento** para denotar se o contato tiver que ser entregue como Consentimento (o usuário forneceu consentimento) ou Não Consentimento, de acordo com a definição de Consentimento Expresso Anterior por Escrito.
7. Se o tipo de carregamento for **CPT**, selecione um fuso horário.
8. Selecione um **Dia da Semana** para o dia de preferência do cliente da semana para receber a chamada.
9. Marque a caixa de seleção para o Slot A. Selecione a Hora de Início e a Hora de Término para a hora de chamada preferencial do cliente para este slot. Clique em **OK**.
10. Se precisar de outro slot, marque a caixa de seleção do Slot B. Selecione a **Hora** de início e a **Hora** de término para o tempo de chamada preferido do cliente para este slot. Clique em **OK**.
11. Se precisar de um terceiro slot, marque a caixa de seleção do Slot C. Selecione a **Hora** de início e a **Hora** de término para o cliente - hora de chamada preferencial para este slot. Clique em **OK**.
12. Clique em **Carregar**.

Campos

Campos	Descrição
Tipo de carregamento	<p>Isso determina o tipo de contatos de conformidade DNC, NDNC ou BID - que estão sendo carregados.</p> <p>DNC - DNC é Não chamar (registro). Certas autoridades de regulatory de telecomunicações deram a opção de ligar para usuários do telefone para se marcarem como clientes do DNC. Nenhuma pessoa ou organização deve fazer uma chamada não solicitada ou enviar uma SMS não solicitada para um telefone que está listado como DNC.</p> <p>NDNC - O NDNC é Não Chamada (Registro) a nível nacional. Se um número estiver registrado no NDNC, nenhuma pessoa ou qualquer organização no país registrado (onde o número está registrado) fará uma chamada não solicitada ou enviará uma SMS não solicitada.</p> <p>UM DAS DESEMISC- UM DAS DESEJEC É o Consentimento Por Escrito da Prior Express. Este com- ordena que os telemarketmarketings obtenham o consentimento expresso prévio por escrito da parte chamada para chamadas de telemarketing discadas ou pré-gravadas automaticamente para números sem fio e chamadas pré-gravadas para telefones terrestres residenciais.</p> <p>O AAAC é de responsabilidade da empresa na configuração de campanhas de saída. A empresa precisa assegurar-se de que os números carregados para uma campanha sejam reclamações DE DESARM.</p>
Modo de Importação	<p>Modo de importação</p> <p>Anexar: Isso anexa os registros carregados a uma lista já existente de DNC/NDNC/CHASSIC.</p> <p>Substituir: limpa a lista existente e anexa novos registros à lista.</p> <p>Excluir: os registros na lista DNC/NDNC/IPCC que correspondem aos carregados são excluídos.</p>
Tipo de Arquivo	<p>Tipo de arquivo a ser importado.</p> <p>Se você estiver usando o aplicativo em um idioma localizado (diferente de Inglês), salve o arquivo de contato colocado para carregamento na UTF-8</p>

	codificação.
Delimitador	<p>Lista caracteres para campos de dados separados em um arquivo.</p> <p>Use qualquer um dos seguintes delimitadores no arquivo de carregamento: vírgula (,), traço (-), dólar (\$), percentual (%), pipe (), circunflexo ou circunflexo (^), ampersand (&), asterisco (*) e</p>

	Guia.
Nome do perfil	Listas de perfis. Perfil é um modelo que armazena o mapa-ping de listas de carregamento e os campos de conformidade que podem ser reutilizados sempre que o carregamento manual e automático é possível.
Código do país	Campo comercial do arquivo de carregamento a ser mapeado como código de país
Dados do DNC	Campo a ser mapeado como filtro para dados DNC
Código de área	O campo Comercial a ser mapeado como um Código de área. O cumprimento da lei estadual para essa campanha corresponde ao código de área configurado no Sistema. A lei estadual do estado pertencente a esse código de área é aplicada.
Tipo de canal	Modo de comunicação para aplicar o carregamento do DNC, como Voz, E-mail ou SMS. Ele é apresentado como uma lista suspensa onde você pode selecionar um dos tipos de canal na lista ou caixa de seleção que permite selecionar vários tipos de canal.
Duração de DNC	Duração dos contatos a ser marcada como DNC.
DNC para Sempre	DNC sempre permite contatos carregados para DNC/NDNC/IPCC para sempre
Específico de Campanha	Listar detalhes específicos da campanha
Categoria Específica	Lista categorias
Campanha	Nome da campanha
Grupos de campanhas	Nome do grupo de campanhas

Carregamento Global

O upload global permite carregar uma única lista de líderes em várias campanhas com base nos critérios definidos para cada uma dessas campanhas. Esta seção trata da configuração de detalhes do carregamento global, como informações do arquivo e con-ditions.

O usuário pode fazer o seguinte:

- Carregar Contatos
- Configuração de carregamento global

O carregamento global o ajuda a mapear os campos de contato com o tipo de dados. Você pode adicionar condições adicionais à lista de contatos clicando em mais ao lado da regra (Adicionar condição) e criar conjuntos de condições adicionais. Condição - em um conjunto de condições, são andados juntos ao avaliar a regra. Cada condição é Red com qualquer outro conjunto de condições.

Carregar Contatos

Importar arquivo

1. Clique no ícone + **Adicionar** e navegue até **Carregar contato**.
2. Selecione o Tipo a partir de **Texto/CSV** or **Outro** . Outro formato suporta apenas o formato JSON.
3. Clique em **Escolher arquivo** e selecione um arquivo de contato para carregar.
Observação: se estiver usando o aplicativo em um idioma localizado diferente do inglês, salve o arquivo de contato colocado para carregamento em UTF-8 codificação.
4. Selecione um **modelo** de arquivo a partir das configurações de carregamento global.

Esquema de dados

1. Navegue até o **Esquema** de dados. Todos os campos no arquivo do modelo são exibidos no menu suspenso. Defina as características de cada um dos campos.
2. Selecione um **tipo de dados a partir de Flutuante** , **Cadeia de Caracteres** , **Número** e **DataHora** .
3. Se o tipo de dados selecionado for **DateTime**,

selecione um **Formato. Construtor de expressão**

1. Navegue até **Expression Builder** e clique em **CRIAR NOVO**.
2. Insira um Nome **de expressão**.
3. Selecione uma **Função** no menu suspenso. Para as funções esquerda, direita, Subsequência de caracteres e Substituir, todos os campos de esquema (campos de cabeçalho no arquivo de carregamento) e Campos do sistema são preenchidos. Selecione uma delas e clique em **Selecionar**.
4. Clique em **Configurações** contra o Parâmetro 1. Há três parâmetros que podem ser escolhidos para este ramal. Para as funções esquerda, direita, Subcadeia de caracteres e Substituir, todos os campos de esquema e Sistema são preenchidos. Selecione uma delas e clique em **Selecionar**. Para todas as outras funções relacionadas a data, dia e hora, você pode selecionar apenas **Agora**.
5. Clique em **Configurações** com o Parâmetro 2. Há três parâmetros que podem ser escolhidos para este ramal. Para as funções esquerda, direita, Subcadeia de caracteres e Substituir, todos os campos de esquema e Sistema são preenchidos. Selecione uma delas e clique em **Selecionar**. Para todas as outras funções relacionadas a data, dia e hora, você pode selecionar apenas **Agora**.
6. Clique em **Configurações** contra Parâmetro 3. Há três parâmetros que podem ser escolhidos para este ramal. Para as funções esquerda, direita, Subcadeia de caracteres e Substituir,



todos os campos de esquema e Sistema são preenchidos. Selecione uma delas e clique em **Selecionar**. Para todas as outras funções relacionadas a data, dia e hora,

você pode selecionar somente **Agora**.

7. Clique

em Salvar.

Condição de compilação

1. Navegue até a **guia Criar condição** . Essa ação exibe a condição de compilação de uma campanha e perfil. O usuário pode editar ou excluir a condição da Ação .
2. Clique **em + Adicionar Condição** para criar uma nova condição.
3. Selecione um **Nome** da campanha e um **Nome** de perfil no menu suspenso.
4. Há duas maneiras de fazer o upload de um arquivo. Isso é controlado pelo registro de configuração- sMovedToAllMatchedConditions *no* web.config *do* componente LCMGlobalUploader .
 - a. Verdadeiro - Para várias campanhas, em que um contato atende às condições para várias campanhas
 - b. Falso - Para uma única campanha, na qual o contato é carregado na primeira campanha que corresponde à condição.
5. Para habilitar ou desabilitar um **Construtor** avançado, consulte Condição de construção avançada.
6. Clique **em Carregar**.

Configuração de carregamento global usando texto e CSV

Para saber como executar a Configuração de carregamento global usando Texto e CSV, consulte Configuração usando texto e CSV

Configuração de carregamento global usando API.

Para saber como executar a Configuração de Carregamento Global usando API, consulte "Configuração usando API" na página 108.

Configuração de carregamento global usando JSON ou largura fixa

Para saber como executar a Configuração de Carregamento Global usando Arquivos de Texto ou JSON, consulte "Configuração usando JSON ou Largura Fixa" na página 105

Atualização de status do carregamento global

1. Selecione uma ID de lista global e clique **no ícone Menu em Ação**.
2. Com base no status atual, o menu exibe as opções. Selecione a opção apropriada para alterar o status.

Excluir Carregamento Global

1. Selecione uma ID de lista global e clique **no ícone Menu em Ação**.
2. Selecione **Excluir**.

Campos

Campos	Descrição
ID da Lista Global	ID da lista alocada pelo aplicativo no momento do carregamento.
Nome do arquivo	O nome do arquivo que continha os contatos para carregamento.
Tempo carregado	Data e hora em que a lista foi carregada
Processados	Contagem de contatos processados da lista.
Incomparável	Contagem de contatos que não foram correspondentes na lista. Clique em download para baixar a lista de registros não correspondentes.
Erro	Contagem de contatos que exibem erro no momento do carregamento. Clique em Download para baixar a lista de registros de erro.
Campanha da Lista Global	Expandir para exibir o número de contatos carregados em cada campanha
Status	<p>Defina o status dos contatos.</p> <p>Ativo - Esse status indica que a lista está ativa, que é o carregamento do contato que foi bem-sucedido e os contatos serão entregues ao discador.</p> <p>Parado - Esse status indica que a lista foi interrompida. Os contatos são carregados nas respectivas campanhas, mas não são entregues para o discador.</p> <p>Falha – Todos os contatos dessa lista não são carregados nas campanhas.</p> <p>Concluído – Os contatos são carregados com êxito nas respectivas campanhas.</p>
Percentual de Conclusão	<p>O Percentual de conclusão é calculado usando a fórmula:</p> $\frac{((\text{TotalRecords} - \text{BadRecords} - \text{UnmatchedRecords}) / \text{TotalRecords}) * 100}{}$
Ação	Listar a ação a ser tomada
Parar	Interrompe os contatos carregados em várias campanhas e delirantes no discador.



Início	Continua a entrega dos contatos carregados para o discador.
--------	---

Campos	Descrição
Parada permanente	Interrompe permanentemente o envio de contatos dessa lista. Essa ação é irreversível.

Configuração com JSON ou largura fixa

Importar arquivo

1. Selecione uma **origem** para o carregamento.
 - a. Selecione um **novo** arquivo para configurar um novo arquivo para carregamento global.
 - b. Selecione um **arquivo existente** para atualizar as condições de um arquivo existente.
2. Se a Origem **selecionada** for **Nova**, selecione um **Delimitador**
3. Selecione um **Tipo** de Arquivo.
 - a. **Texto/CSV** - Selecione para carregar o contato a partir de um arquivo plano. Os campos no arquivo plano podem ser arados por vírgulas, guias ou delimitadores personalizados.
 - b. **API** - Se não usar um arquivo plano, você também pode usar um modelo para carregar os contatos usando a API.
 - c. **Outros** - Se você selecionar Outros, selecione um formato apropriado a partir de Largura fixa (arquivos de texto formatados sem cabeçalhos) ou JSON (opção padrão).

Observação: se estiver usando o aplicativo em um idioma localizado (diferente do inglês), salve o arquivo de contato colocado para carregamento na codificação UTF-8.

4. Se estiver fazendo o upload de um arquivo, selecione um arquivo para carregamento.

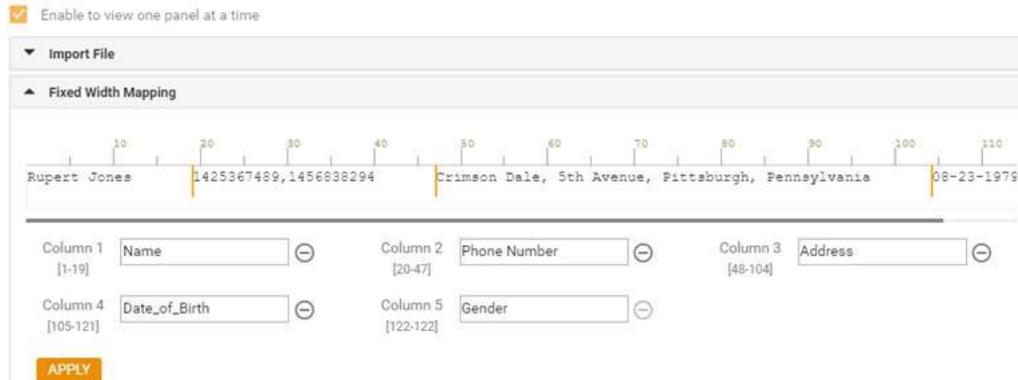
Observação: assegure-se de que o nome do arquivo que você coloca para carregamento comece com a mesma cadeia de caracteres. Por exemplo, você recebe arquivos de um aplicativo de terceiros (CRM) para carregamento regularmente. Se o arquivo con-figure aqui for Contact.txt, todos os arquivos colocados pelo aplicativo de terceiros devem começar com esse nome. O aplicativo de terceiros pode anexar um carimbo de data e hora ou uma ID exclusiva para identificação - por exemplo, Contact_MMDDYYYY.txt ou Contact_000001.txt, respectivamente. Se o aplicativo encontrar um arquivo que corresponda à cadeia de caracteres inicial (nesse caso, Contato), o arquivo é usado para carregamento.

Observação: se o seu arquivo de contato contiver campos comerciais opcionais, os cabeçalhos de arquivo para esses campos não deverão conter caracteres especiais em qualquer lugar. Também assegure-se de que o cabeçalho do arquivo para esses campos não comece com um número. Se você usar um Delimitador personalizado, selecione um Delimitador que usou em seu arquivo de carregamento para separar os campos de dados.

Largura fixa

Esta opção só se aplica se o formato de arquivo selecionado for **Outros**.

1. Selecione o arquivo TXT desejado, a seção Largura fixa é exibida.



2. A primeira linha de dados do arquivo é exibida em uma escala de caracteres. Ela permite delimitar as colunas e definir os cabeçalhos de cada uma delas.
3. Clique nos lugares ao longo da linha de dados para marcar os limites para cada coluna. Um máximo de 128 char-acters é permitido por coluna.
4. A primeira coluna estabelecida é nomeada como Coluna 1 e as colunas consecutivas são numeradas adequadamente. O intervalo de caracteres também é especificado para cada coluna. O intervalo da primeira coluna começa em 1. O ponto de término de uma coluna é o ponto de partida do próximo.
5. Defina o cabeçalho para cada coluna na caixa de texto, presente ao longo de cada uma delas.
Observação: somente os arquivos TXT sem cabeçalhos são sugeridos para carregamento. Se um arquivo TXT com um cabeçalho for carregado, o cabeçalho será tratado como um registro. Qualquer incompatibilidade de cabeçalho não é relatada no histórico de Carregamento Global. Elas podem ser aproveitadas a partir da pasta Log de erros no caminho Carregamento Global.
6. Para excluir uma coluna, clique **em Remover** ao longo dela e confirme no pop-up Excluir confirmação que aparece. A última coluna não pode ser excluída.
7. Clique no **botão APLICAR** para salvar as alterações. Depois de aplicadas, as alterações não podem ser revertidas. Os cabeçalhos da coluna agora são preenchidos para mapeamento de dados nos campos subsequentes. Navegue até a seção Mapeamento de campos para mapear os cabeçalhos até os campos.

Esquema de dados

1. Navegue até o **Esquema** de dados. Todos os campos no arquivo do modelo são exibidos no menu suspenso. Defina as características de cada um dos campos.
2. Selecione um **tipo de dados a partir de Flutuante** , **Cadeia deCaracteres** , **Número** e **DataHora** .
3. Se o tipo de dados selecionado for **DateTime**,

selecione um **Formato. Construtor de expressão**

1. Navegue até **Expression Builder** e clique em **CRIAR NOVO**.
2. Insira um Nome de expressão .
3. Selecione uma **Função** no menu suspenso. Para as funções esquerda, direita, Subsequência de caracteres e Substituir, todos os campos de esquema (campos de cabeçalho no arquivo de carregamento) e Campos do sistema são preenchidos. Selecione uma delas e clique em **Selecionar**.
4. Clique em **Configurações** contra o Parâmetro 1. Há três parâmetros que podem ser escolhidos para este ramal. Para as funções esquerda, direita, Subcadeia de caracteres e Substituir, todos os campos de esquema e Sistema são preenchidos. Selecione uma delas e clique em **Selecionar**. Para todas as outras funções relacionadas a data, dia e hora, você pode selecionar apenas **Agora**.
5. Clique em **Configurações** com o Parâmetro 2. Há três parâmetros que podem ser escolhidos para este ramal. Para as funções esquerda, direita, Subcadeia de caracteres e Substituir, todos os campos de esquema e Sistema são preenchidos. Selecione uma delas e clique em **Selecionar**. Para todas as outras funções relacionadas a data, dia e hora, você pode selecionar apenas **Agora**.
6. Clique em **Configurações** contra Parâmetro 3. Há três parâmetros que podem ser escolhidos para este ramal. Para as funções esquerda, direita, Subcadeia de caracteres e Substituir, todos os campos de esquema e Sistema são preenchidos. Selecione uma delas e clique em **Selecionar**. Para todas as outras funções relacionadas a data, dia e hora, você pode selecionar apenas **Agora**.
7. Clique

em **Salvar**.

Condição de compilação

1. Navegue até a **guia Criar condição** . Essa ação exibe a condição de compilação de uma campanha e perfil. O usuário pode editar ou excluir a condição da Ação .
2. Clique em **+ Adicionar Condição** para criar uma nova condição.
3. Selecione um **Nome** da campanha e um **Nome** de perfil no menu suspenso.
4. Há duas maneiras de fazer o upload de um arquivo. Isso é controlado pelo registro de configuração- sMovedToAllMatchedConditions no web.config do componente LCMGlobalUploader .
 - a. Verdadeiro - Para várias campanhas, em que um contato atende às condições para várias campanhas
 - b. Falso - Para uma única campanha, na qual o contato é carregado na primeira campanha que corresponde à condição.
5. Para habilitar ou desabilitar um **Construtor** avançado, consulte Condição de construção avançada.
6. Clique em **Carregar**.

A condição de compilação exibe os seguintes campos:



Nome do campo	Descrição
ID sequencial	É a ID de sequência da campanha em que o processo de contato está ocorrendo.
Campanha	O nome da campanha.
Nome do perfil	O nome do perfil.
Condição	Nome da condição.

Ação	Ação a ser realizada.
------	-----------------------

Configuração usando API

Importar arquivo

1. Clique no ícone + **Adicionar** e navegue até Configuração **de**Carregamento Global.
2. Selecione uma **origem** para o carregamento.
 - a. Selecione um **novo** arquivo para configurar um novo arquivo para carregamento global.
 - b. Selecione um **arquivo existente** para atualizar as condições de um arquivo existente.
3. Se a Origem **selecionada** for **Nova**, selecione um **Delimitador**
4. Selecione **API** a tipo **de**arquivo. Se estiver usando a API de Carregamento Global para carregar contatos, selecione essa opção. Isso requer um modelo (fonte de dados) que contém os detalhes do contato. Você pode mapear os campos no arquivo de modelo para o esquema de dados, as condições de gravação e carregar contatos.
5. Insira um **nome** de modelo. Um modelo contém os requisitos de entrada, conforme obrigatório pelo API.

Esquema de dados

1. Navegue até o **Esquema** de dados. Todos os campos no arquivo do modelo são exibidos no menu suspenso. Defina as características de cada um dos campos.
2. Selecione um **tipo de dados a partir de Flutuante** , **Cadeia de**Caracteres , **Número** eDataHora .
3. Se o tipo de dados selecionado for **DateTime**,

selecione um **Formato. Construtor de expressão**

1. Navegue até **Expression Builder** e clique em **CRIAR NOVO**.
2. Insira um Nome **de expressão**.
3. Selecione uma **Função** no menu suspenso. Para as funções esquerda, direita, Subsequência de caracteres e Substituir, todos os campos de esquema (campos de cabeçalho no arquivo de carregamento) e Campos do sistema são preenchidos. Selecione uma delas e clique em **Selecionar**.
4. Clique em **Configurações** contra o Parâmetro 1. Há três parâmetros que podem ser escolhidos para este ramal. Para as funções esquerda, direita, Subcadeia de caracteres e Substituir, todos os campos de esquema e Sistema são preenchidos. Selecione uma delas e clique em **Selecionar**. Para todas as outras funções relacionadas a data, dia e hora, você pode selecionar apenas **Agora**.

5. Clique em **Configurações** com o Parâmetro 2. Há três parâmetros que podem ser escolhidos para este ramal. Para as funções esquerda, direita, Subcadeia de caracteres e Substituir, todos os campos de esquema e Sistema são preenchidos. Selecione uma delas e clique em **Selecionar**. Para todas as outras funções relacionadas a data, dia e hora, você pode selecionar apenas **Agora**.
6. Clique em **Configurações** contra Parâmetro 3. Há três parâmetros que podem ser escolhidos para este ramal. Para as funções esquerda, direita, Subcadeia de caracteres e Substituir, todos os campos de esquema e Sistema são preenchidos. Selecione uma delas e clique em **Selecionar**. Para todas as outras funções relacionadas a data, dia e hora, você pode selecionar apenas **Agora**.
7. Clique

em **Salvar**.

Condição de compilação

1. Navegue até a **guia Criar condição** . Essa ação exibe a condição de compilação de uma campanha e perfil. O usuário pode editar ou excluir a condição da Ação .
2. Clique em **+ Adicionar Condição** para criar uma nova condição.
3. Selecione um **Nome** da campanha e um **Nome** de perfil no menu suspenso.
4. Há duas maneiras de fazer o upload de um arquivo. Isso é controlado pelo registro de configuração- sMovedToAllMatchedConditions *no* web.config *do* componente LCMGlobalUploader .
 - a. Verdadeiro - Para várias campanhas, em que um contato atende às condições para várias campanhas
 - b. Falso - Para uma única campanha, na qual o contato é carregado na primeira campanha que corresponde à condição.
5. Para habilitar ou desabilitar um **Construtor** avançado, consulte Condição de construção avançada.
6. Clique em **Carregar**.

Resultado de Negócios

O resultado do negócio é a disposição definida por um agente com base no resultado de uma interação com um cliente. Os resultados de negócios definem as regras de recall e fechamento para cada resultado comercial.

Exemplo, o titular do cartão de crédito pode confirmar que está pagando o saldo. Sua descrição pode ser Condensado a Pagar. Neste caso, você pode tratar este resultado de negócios como Sucesso. Você pode configurar o resultado da empresa para fechá-lo se ele for um sucesso. Por outro lado, se o detentor do cartão de crédito se recusar a pagar, sua descrição pode ser Recusada a pagar, e você pode definir o resultado do negócio como Falha. Novamente, você pode configurar o resultado comercial para reagendá-lo novamente em uma data posterior.



O usuário pode criar um novo resultado comercial, editar e excluir um resultado comercial.

Sincronizar resultados de plataforma

Observação: Global_<dialername>_Wrap-up é aplicável a Webex Contact Center.

Observação: você pode sincronizar a Disposição de CXone agradável usando o botão DISPOSIÇÃO de SINCRONIZAÇÃO e criar novos resultados de busi-ness. Isso é aplicável a Nice CXone.

Os resultados de negócios estão disponíveis para o agente no espaço de trabalho.

Quando um agente sincroniza o discador com o aplicativo Gerenciador de campanhas, os códigos de finalização são buscados e exibidos no **grupo Global_<dialername>_Wrap-up** . O Gerenciador de campanhas dá prioridade ao código de finalização definido sobre um resultado comercial definido no Agent Desktop.

Não é possível adicionar um novo resultado de negócios ou remover um resultado de negócios do grupo. Você pode definir os "Resultados pai" abaixo e modificar as propriedades de resultado comercial, como **Tipo** de resultado, **Reagendar hora**, **Repetição máx**, **Prioridade** , **Pontuação** de lead e assim por diante.

Adicionar um resultado de novo negócio

Grupo de resultados de negócios

1. Clique em **Adicionar** e navegue até **Adicionar resultado comercial**.
2. Insira o Nome e a descrição do **grupo de resultados de negócios** .
3. Clique em **Avançar**.

Resultados Pai

1. Navegue até a **guia Resultados pai** e clique em **Adicionar**.
2. Insira um **nome** de resultado pai e uma **descrição de resultado pai**.
3. Clique em **Salvar** sob a **guia Ação** .
4. Clique em **Avançar**.

Resultado

1. Navegue até a **guia Resultado** e clique em **Adicionar**.
2. Insira um **nome de resultado** e selecione um **Nome** pai no menu suspenso.
3. Selecione o **tipo** de resultado, como Falha ou Sucesso.
4. Insira o **Tempo** de reagendamento, **A nova tentativa máx** , **a prioridade** e **a pontuação de liderança**.
5. Ative o **contato** próximo para **ligar** para fechar o contato.
6. Ative a opção de **remover contato** para remover o modo.

7. Clique **em Salvar** sob a **guia Ação** .
8. Clique **em Salvar**.

Editar ou excluir resultado comercial

O usuário pode editar e excluir um resultado comercial.

Editar um resultado

1. Selecione um Resultado comercial e clique **em Editar** na **guia Ação** .
2. Atualize os parâmetros e clique **em Atualizar**

grupo. Excluir um resultado

1. Selecione um resultado comercial e clique **em Excluir** , na **guia Ação** .
2. Leia o aviso e clique **em Excluir** para remover o resultado comercial

Campos

Campo	Descrição
Descrição do grupo de resultados de negócios	Descrição de um grupo de resultados de negócios
Nome do resultado pai	Nome de um resultado pai
Descrição dos resultados pai	Descrição de um resultado pai
Ação	Define ações a serem tomadas para um resultado. O usuário pode editar ou excluir um resultado.
Resultado	Nome de um resultado. Um resultado é a disposição definida por um agente com base no resultado de uma interação com um cliente.
Tipo de resultado	Define o tipo de resultado, como falha ou sucesso
Reagendar tempo	Define dia e hora pelo qual um contato deve ser reagendado para um resultado
Repetir Máx.	Esse é o número de novas tentativas permitidas quando um agente define um resultado comercial para uma chamada. Depois de atingir esse número, o contato é discado para o próximo modo válido. Se não houver outros modos válidos disponíveis, o aplicativo continua tentando esse con-tact nesse modo até que as Novas tentativas diárias ou globais sejam alcançadas.
Prioridade	Define a ordem de prioridade de um resultado. Ajuste o número adequadamente para entregar esse contato com uma prioridade mais alta.



Pontuação de chumbo	Isso não se aplica à versão atual.
---------------------	------------------------------------

Fechar contatos	Especifique se o contato precisa ser fechado ou não.
Reter PCB	<p>Opção para fazer um retorno de chamada pessoal para o mesmo agente. A chamada conectada atualmente é um contato de retorno de chamada pessoal e, após a disposição, precisa ser mantido como um contato PCB, ativar o interruptor De reter PCB.</p> <p>Observação: o recurso de retorno de chamada pessoal não está disponível no momento. Está planejado para um futuro lançamento.</p>

Área e CEP

A Área e CEP mantém uma lista mestre de CEP e códigos de área, que estão associados a seus respectivos estados e fusos horários. Ao associar, o Gerenciador de campanhas garante a adesão aos requisitos estatutários locais para contatar indivíduos em várias horas do dia, finais de semana e outros períodos aplicáveis.

Adicionar um código de área

Para adicionar um código de área:

1. Navegue até a **guia Código** de área e clique **em Adicionar código** de área.
2. Digite o **código** de área em valor numérico e selecione um fuso horário para mapear o código de área.
3. Insira uma **cidade** e um **estado** para um código de área.
4. Ative ou desative o **Status** de bloqueio de um código de área. Isso permite bloquear e desbloquear um código de área.
5. Selecione a **Data/Hora** de Início e a **Data/Hora** de Término para que um código de área seja bloqueado ou desbloqueado.
6. Clique **em Salvar** sob a **guia Ação**.

Importar um novo código de área

Para importar o código de área:

1. Clique **em Importar código** de área.
2. Clique **em Escolher arquivo** e selecione um arquivo de código de área.
3. Selecione o valor apropriado no menu suspenso para mapeamento. Mapee o Código da área, **Nome da zona, Cidade e Estado**.
4. Clique **em Importar**.

Importar código de área para bloquear ou desbloquear

O aplicativo não fornece contatos de área bloqueada para o discador. Use o recurso BLOQUEAR/DESBLOQUEAR da funcionalidade Código de área para bloquear a entrega de contatos.

Para importar o arquivo de códigos de área para bloquear ou desbloquear:

1. Navegue até o Código **de área**> **Bloque/Desbloquear**.
2. Selecione um tipo de arquivo a partir de **Bloquear** ou **Desbloquear**.
3. Clique **em Escolher arquivo** e selecione um arquivo de código de área.
4. Selecione data **/hora** de início e Data/hora **de término** para que um código de área seja bloqueado ou desbloqueado.
5. Selecione CEP no menu suspenso para mapeamento.
6. Clique **em Importar**.

Adicionar CEP

Para adicionar um CEP:

1. Navegue até CEP > **AperaAdd**.
2. Digite CEP e selecione um **Nome** de zona para mapear o CEP.
3. Insira uma **cidade** e um **estado** correspondente ao CEP.
4. Desative o **Status** de bloqueio do CEP para **Ativado** ou **Desativado**. Isso permite bloquear e desbloquear um CEP.
5. Selecione a **Data/Hora** de Início e a **Data/Hora** de Término para definir uma duração de CEP a fim de serem bloqueados ou desbloqueados.
6. Clique **em Salvar** sob a **guia Ação**.

Importar CEP

Para importar **CEP** :

1. Navegue até CEP > **A cepimport**.
2. Clique **em Escolher arquivo** e selecione um arquivo com CEP.
3. Selecione os valores apropriados no menu suspenso para mapeamento. Mapee CEP , **Nome da zona, Cidade e Estado**.
4. Clique **em Importar**.

Importar CEP para Bloquear ou Desbloquear

Para importar o arquivo cep para bloquear ou desbloquear:

1. Navegue até CEP > **Bloque/Desbloquear**.
2. Selecione o tipo de **arquivo em Bloquear** ou **Desbloquear**.
3. Clique **em Escolher arquivo** e selecione um arquivo com CEP.
4. Selecione a **Data/Hora** de Início e a **Data/Hora** de Término para que o CEP seja bloqueado ou desbloqueado.
5. Todos os campos no arquivo de texto são exibidos na lista suspensa na seção Mapeamento de campos. Selecione o campo no seu arquivo de carregamento que corresponda ao Código de área. Selecione um CEP na lista suspensa para mapeamento.
6. Clique **em Importar**.

Editar um código de área ou CEP

1. Selecione um Código de área ou CEP e clique **em Editar** em Ação.
2. Atualize os detalhes. Ative o **interruptor Status** de bloqueio para bloquear o código de área ou CEP.
3. Clique **em Salvar**.

Campos

Campos	Descrição
Código Postal	Um código postal contendo cinco ou nove dígitos.
Cidade	Nome da cidade
Estado	Nome do estado
Status do bloco	Define se uma área ou CEP está bloqueada ou desbloqueada
Data/Hora Inicial	Data e hora de início de um código de área ou CEP para serem bloqueados ou desbloqueados
Data/Hora Final	Data e hora de término de um código de área ou CEP a serem bloqueados ou desbloqueados
Ação	Permite editar ou excluir um código de área ou CEP

Lei Estadual

Em determinados países, estados individuais podem ter regulamentações de telemarketing distintas e protocolos de chamada. O módulo Lei estadual permite especificar tempos callable específicos do estado e outros requisitos de conformidade.

Adicionar Estado

O usuário pode criar estados, associar códigos de área e CEP e aplicar fusos horários.

Para adicionar estados:

1. Clique em **Adicionar estado** e insira o **nome de Estado** .
2. Selecione o **Nome** da zona no menu suspenso.
3. Clique em **Salvar** e

Continuar. Selecionar CEP

1. Navegue até **Selecionar CEP**.
2. Selecione o **CEP** para mapear com o estado. Utilize a caixa de pesquisa para encontrar CEP apropriado.

Selecionar código de área

1. Navegue até **Selecionar código** de área.
2. Selecione o **Código** de área para mapear com estado. Use a caixa de pesquisa para encontrar o código de área apropriado.
3. Clique em **Salvar**.

Grupos de Direito do Estado

A guia Grupo de leis estaduais permite configurar grupos de estados e configurar o horário para chamadas, conforme aplicável para o estado fornecido.

Nota: um grupo de leis estaduais pode ser mapeado para várias campanhas por vez.

Exemplo: O Estado pode ter um regulamento de que o telemarketing deve ligar apenas entre 8:00 AM às 18:00 nos dias da semana e das 20:00 AM às 14:00 nos sábados, sem chamar aos domingos. Você pode configurar seu aplicativo para assegurar que os contatos sejam entregues para discagem somente dentro dessas horas e esteja seguro de que o contato não será entregue em violação de uma lei estadual.

Também pode haver uma combinação de leis - não limitadas a estes exemplos:

Estado 1 - Chamadas para um cliente não permitidas em nenhum modo entre 21:00 e 6:00; para um telefone fixo doméstico permitido apenas entre 7:00 e 9:00, exceto domingos; a um celular permitido somente entre 10:00 e 14:00 de segunda a sexta-feira. As restrições ao correio de voz também se aplicam.

Estado 2 - Chamadas para uma casa de cliente permitidas somente das 18:00 às 20:00, exceto aos domingos; telefone fixo do escritório permitido somente das 10:00 às 13:00 de segunda a sexta-feira; sem chamadas no domingo; sem SMS não solicitadas entre 18h e 6h.

A guia Grupos de leis estaduais permite configurar seu aplicativo para atender aos requisitos estatutários para discagem, envio de mensagens de SMS/E-mail ou até mesmo Correios de voz. Além do Grupo de Leis do Estado, certifique-se de que possui o

configurou o Compliance Conditions Builder (CCB) que aplica um grupo de condições ccb específico a estados específicos. Esses Grupos de Direitos Estaduais são mapeados para diferentes campanhas para discar contatos de acordo. Um Grupo de Direito deAte pode ser mapeado para várias campanhas ao mesmo tempo.

Para adicionar grupos de leis estaduais:

1. Navegue até a **guia Grupos de leis estaduais** e clique em **Adicionar grupo de lei estadual**.
2. Insira o Nome **do grupo** e a **Descrição** de um grupo. Clique **no ícone +** para adicionar os diversos estados.
3. Ative a chave Padrão para **Ativar** para manter as configurações padrão.
Nota: para grupos de leis estaduais existentes, o Estado Padrão é exibido no final, depois de todos os outros estados.
4. Selecione o Nome **do** estado e o **Nome** da zona no menu suspenso. Você pode atualizar os detalhes somente se as configurações padrão estiverem Ativas.
5. Se o usuário precisar adicionar um estado, clique em **Adicionar estado** e consulte "Adicionar estado" na página anterior.
6. Insira a **Hora** de Início e o **Tempo** de Parada dentro do qual os contatos podem ser discados para o estado.
7. Se aplicável, clique em **Definir dias da semana individualmente** para definir um período especificamente para cada dia da semana.
Observação: o período de tempo definido aqui é aplicado para todos os dias em uma semana, por padrão.
8. Clique em

Criar. Modo

Observação: entre em contato com o Cisco CSM para ativar essa configuração.

1. Ative a **chave todos os modos habilitados** para ativar todos os modos.
2. Se a **opção Todos os modos** não estiver ativada, selecione um modo no menu suspenso.
3. Insira a **data** de início e a **Hora de início**.
4. Clique **no** ícone para adicionar vários modos.

Grupos de conformidade

Observação: entre em contato com o Cisco CSM para ativar essa configuração.

1. Navegue até a **guia Grupo** de conformidade.
2. Mova um grupo de conformidade aplicável para o **Grupo** de

conformidade selecionado. **Recursos do Grupo de Direito do Estado**

Observação: entre em contato com o Cisco CSM para ativar essa configuração.

1. Ative a opção de hora **de preferência do** cliente.
2. Ative a opção **Discagem** acelerada se o contato precisar ser entregue para o Grupo de estados.



Selecionar Feriado



1. Navegue até a guia **Férias** e selecione **Feriado** para estado.
2. Clique **em Salvar**.

Atualizar Lei Estadual

1. Selecione o nome do estado ou o nome do grupo de estado e clique **em Editar**.
2. Atualize os detalhes e clique **em Salvar**.

Excluir Lei Estadual

1. Selecione o nome do estado ou o nome do grupo de estado e clique **em Excluir**.
2. Clique **em Ok** na confirmação do pop-up.

Campos

Campo	Descrição
Nome do Estado	Nome do estado
Nome de Grupo	Nome dos grupos de estados
Descrição	Descrição do grupo de estados
Nome da zona	Fuso horário do estado pr
Tempo inicial e final	define a Hora de início e o Tempo de parada, no qual os contatos podem ser discados para o estado.
Seleção Global	Permite selecionar todos os CEP e códigos de área de uma só vez.
Código Postal	CEP do estado
Código de área	Código de área
Ação	Permite excluir ou editar um estado ou grupo de estado
Todos os modos habilitados	Habilita todos os modos de uma só vez
Tempo de preferência do cliente	Ativa os tempos fornecidos pelo cliente
Selecionar Feriado	Permite selecionar os feriados aplicáveis ao estado

Feriado

Feriados definem lista de feriados com base nas diversas geografias por conta de festivais, observações, aniversários de nascimento, etc. e mapeadas com campanhas. Estes são dias em que as campanhas normalmente não são executadas. Você pode adicionar feriados que estão disponíveis em todo o aplicativo. Depois de adicionados, você pode mapear esses hol-idays para várias campanhas conforme exigido pela geografia local.

Adicionar Novo Feriado

1. Clique em **Adicionar Feriado** e insira um **Título** de Férias.
2. Informe a **data** de início e a **data** de término do feriado.
3. Clique em **Salvar**.
4. Selecione um **Feriado** e clique em **Adicionar Feriado à Campanha**.
5. Selecione as campanhas apropriadas no pop-up para mapear. Para selecionar todas as campanhas, marque a caixa de seleção na linha de cabeçalho da grade.
6. Clique em **Salvar**.

Mapeamento de férias

O recurso Mapeamento de férias ajuda você a identificar o mapeamento de feriados e campanhas. Selecione o feriado criado e clique em **Adicionar grupo** de férias. O pop-up mostra a Campanha mapeada, o Grupo no qual a campanha apresenta asso-ciaded, a Data de início e a Data de término da campanha. Essas informações estão disponíveis para cada feriado criado no aplicativo.

Nota: Adicione grupo de férias e Feriado de importação não estão ativados nesta versão.

Campos

Campo	Descrição
Título de Férias	Um título para férias.
Data inicial	Data de início do feriado
Data de término	Data de término do feriado.

URL

A URL permite incorporar qualquer página personalizada ou um site no aplicativo Gerenciador de campanhas, de modo a iniciar a mesma no Gerenciador de campanhas. Isso elimina a necessidade de navegar em uma página da Web vista com frequência abrindo outra guia do navegador.

O usuário pode adicionar, editar, ativar, desativar ou excluir uma URL. Habilitar para Menu do sistema exibe um atalho para a URL no menu Sistema. Isso ajuda a acessar a URL em um único clique sem ter que navegar até essa tela.

Adicionar Url

Para adicionar um novo URL:

1. Clique **em Adicionar URL** e insira um nome **de página** da Web.
2. Insira o **endereço** URL e a **descrição** da URL.
3. Clique **no logotipo** da URL do url e selecione uma imagem.
4. Clique **em Salvar**. A URL é adicionada na lista.
5. Se necessário, habilite a opção **Ativar do menu** para exibir um atalho para essa URL no menu Sistema. Isso o ajuda a acessar a URL em um único clique sem ter que navegar até essa tela.

Atualizar Url

1. Selecione a url para atualizar e clique **em Editar**.
2. Atualize os detalhes e clique **em Salvar**.

Excluir Url

1. Selecione a url para atualizar e clique **em Excluir**.
2. Clique **em Ok** na confirmação do pop-up.

Campos

Campo	Descrição
Nome	Nome do url
Descrição	Descrição do url
URL	Um URL (Uniform Resource Locator, localizador uniforme de recursos) do aplicativo para configurar



Ativar no menu	Exibe um atalho para essa URL no menu Sistema.
----------------	--

	Isso o ajuda a acessar a URL em um único clique sem ter que navegar até essa tela.
Ação	Permite excluir ou editar uma url

Perfil

Os perfis são usados para carregar contatos, depurar contatos ou carregar conformidade, como DNC, NDNC,SCRIPTC ou contatos CPT. As diversas atividades associadas a tais carregamentos, configuração de parâmetros, mapeamento de vários campos, etc. são tratadas no nível do perfil e não precisam ser repetidas no momento do carregamento.

Criar Perfil

Para adicionar um perfil:

1. Clique em + **Adicionar** para criar um novo perfil.
2. Selecione o **Tipo** de perfil no menu suspenso. Selecione uma das seguintes opções:
 - a. Selecione **Carregar contatos** para carregar contatos para entregar ao discador.
 - b. Selecione **Depurar contatos** para limpar contatos no banco de dados antes de um novo carregamento.
 - c. Selecione **Conformidade** para carregar contatos DNC/NDNC/ODCC/CPT. Observação: entre em contato com o Cisco CSM para ativar as configurações de USB E CPT.
 - d. Selecione **AreaCode** para carregar códigos de área.
 - e. Selecione **ZipCode** para carregar CEP.
3. Insira um **Nome** de perfil e selecione uma **ID** de campanha para mapear com perfil.
Observação: a ID da campanha é aplicável ao tipo de perfil de contatos para carregamento e depurador de contatos.
4. Insira um **caminho** de perfil. Se você estiver fazendo contatos a partir do Amazon S3, consulte [Colocação de contato no Amazon S3](#).
5. Clique em **Continuar**.

Importar perfil

1. Selecione o Tipo **de origem em** Arquivo formatado, Tabela de banco de dados, Exibição de banco de dados ou CRM da força de venda.
2. Se o tipo de origem for [Arquívoformatado 1](#),



1Os contatos estão disponíveis em um arquivo formatado com vários campos separados por um separador como pipe (|), tilde (~) e assim por diante ou um arquivo separado por vírgulas. Esses arquivos podem ser colocados no disco local, em um caminho compartilhado ou no Amazon S3, Simple Storage Service.

- a. Selecione um tipo de arquivo a partir de **Texto/CSV** or **Outros**. Para obter mais informações, consulte "Formatado File Information" na página 126.
 - b. Selecione um **Delimitador**.
 - c. Clique em **Escolher arquivo a importar**.
 - d. Se um tipo de arquivo for **Outros**, selecione um formato apropriado - Largura fixa (arquivos de texto formatados sem cabeçalhos) ou JSON (opção padrão).
Observação: se o aplicativo estiver em um idioma localizado diferente do inglês, salve o arquivo de contato colocado para carregamento em UTF-8 codificação.
3. Se o tipo de origem for **Tabela** de banco de dados ou **Exibição** de banco de dados:
Observação: não é preciso usar os detalhes do banco de dados do Gerenciador de campanhas para carregar contatos pelo banco de dados.
- a. Insira o Nome do servidor, **Nome** do banco de dados, **Nome** de usuário, **Senha** e Nome de **exibição**.
 - b. Clique em **Conectar**.
 - c. Atualmente, o aplicativo suporta carregamentos somente de um banco de dados SQL. O carregamento de contatos através da tabela ou da exibição do banco de dados pode ser agendado apenas uma vez em um dia na hora configurada no campo Hora de execução do perfil.
4. Se o tipo de origem for **Salesforce CRM**,
- a. Insira um **nome** de campanha SF. Todas as campanhas criadas pelo usuário conectado em Vendas forçam que o CRM seja preenchido aqui. Selecione uma opção na lista do menu suspenso. Se o usuário conectado for um administrador, todas as campanhas criadas no CRM do Salesforce serão preenchidas.
 - b. Insira um **status** de membro SF. Os contatos (membros) do CRM do Salesforce estão associados a vários status, como Enviados, Carregados, Respondido, Erro e assim por diante. Esses status são mostrados aqui como caixas de seleção. Selecione os status de membro que deseja importar para a campanha. Você pode selecionar vários status de membro.
 - c. Selecione um **Delimitador** no menu suspenso.

Largura fixa

Esta opção só se aplica se o formato de arquivo selecionado for **Outros**.

1. Selecione o arquivo TXT desejado, a seção Largura fixa é exibida.

Enable to view one panel at a time

▼ Import File

▲ Fixed Width Mapping

Rupert Jones | 1425367489,1456638294 | Crimson Dale, 5th Avenue, Pittsburgh, Pennsylvania | 08-23-1979

Column 1 [1-19]	<input type="text" value="Name"/>	Column 2 [20-47]	<input type="text" value="Phone Number"/>	Column 3 [48-104]	<input type="text" value="Address"/>
Column 4 [105-121]	<input type="text" value="Date_of_Birth"/>	Column 5 [122-122]	<input type="text" value="Gender"/>		

2. A primeira linha de dados do arquivo é exibida em uma escala de caracteres. Ela permite delimitar as colunas e definir os cabeçalhos de cada uma delas.
3. Clique nos lugares ao longo da linha de dados para marcar os limites para cada coluna. Um máximo de 128 char-acters é permitido por coluna.
4. A primeira coluna estabelecida é nomeada como Coluna 1 e as colunas consecutivas são numeradas adequadamente. O intervalo de caracteres também é especificado para cada coluna. O intervalo da primeira coluna começa em 1. O ponto de término de uma coluna é o ponto de partida do próximo.
5. Defina o cabeçalho para cada coluna na caixa de texto, presente ao longo de cada uma delas.
Observação: somente os arquivos TXT sem cabeçalhos são sugeridos para carregamento. Se um arquivo TXT com um cabeçalho for carregado, o cabeçalho será tratado como um registro. Qualquer incompatibilidade de cabeçalho não é relatada no histórico de Carregamento Global. Elas podem ser aproveitadas a partir da pasta Log de erros no caminho Carregamento Global.
6. Para excluir uma coluna, clique **em Remover** ao longo dela e confirme no pop-up Excluir confirmação que aparece. A última coluna não pode ser excluída.
7. Clique no **botão APLICAR** para salvar as alterações. Depois de aplicadas, as alterações não podem ser revertidas. Os cabeçalhos da coluna agora são preenchidos para mapeamento de dados nos campos subsequentes. Navegue até a seção Mapeamento de campos para mapear os cabeçalhos até os campos.

Mapeamento de campos

1. Selecione a **Prioridade** do contato.
2. Selecione um **Nome** de zona no menu suspenso. Mapee o fuso horário para que os contatos realizem a discagem com base no fuso horário do cliente. As opções disponíveis são Fuso horário (definido pelo usuário), Fuso horário específico da campanha, Fuso horário específico de CEP e Fuso horário específico de área, Fuso horário específico para o estado e Fuso horário específico de CEP da área.

3. Ative o **código** de área e insira seu **início** e **duração**. Selecione uma opção Iniciar no painel de números. Este é o primeiro caractere de onde o código de área começa. Selecione um comprimento no painel de números. Esse é o número de caracteres no código de área desde o início.
4. Ative CEP e insira seu **início** e **comprimento**. Selecione uma opção Iniciar no painel de números. Esse é o primeiro caractere de onde o CEP começa. Selecione um comprimento no painel de números. Esse é o número de caracteres em seu CEP desde o início.

Observação: selecione Uma opção Iniciar no painel de números. Esse é o primeiro caractere de onde o CEP começa. Por exemplo, se os dados de CEP contiver 10 dígitos e o CEP iniciar no segundo dígito, selecione 1 no painel de números.

5. Selecione o **Nome** do estado no menu suspenso.
6. Selecione o valor apropriado para **Momento** do Contato, Formato de Datahora do Momento, Pontuação de Lead, **ID** do Agente, **CEP** Adicional e **ID** do Dispositivo no menu suspenso.

Observação

- Não é obrigatório inserir um CEP adicional. Quando um CEP adicional não foi inserido, o CEP principal se aplica.
- Quando um CEP inválido é inserido para um contato, o aplicativo atende o valor de CEP padrão no arquivo Web.config do componente Contact Uploader, se habilitado. Se um CEP padrão não estiver habilitado, o contato - não será discado.
- Quando um CEP inválido é inserido para um modo, ele é tornado inválido e não é discado.

Mapeamento de modo

Ela exibe todos os modos configurados para a campanha.

1. Selecione o valor apropriado no **menu suspenso Campo** para cada modo.
2. Selecione um CEP **aplicável** para o modo na lista carregada. Preencha o mapeamento para todos os modos des reproduzidos. Esse mapeamento é usado para determinar o fuso horário do contato para a discagem.

Campo Comercial

1. **O campo** Comercial exibe campos definidos para a campanha. Os campos que fazem parte do arquivo de carregamento de contatos são exibidos na lista suspensa Valor. Mapee cada campo de negócio para um valor no campo de con-tact.

Observação: se o perfil for criado para o carregamento de contatos de uma campanha do Salesforce CRM, os campos de busi-ness do CRM serão listados para mapeamento

2. **A lista Campos** de negócios opcionais para baixo todos os campos que fazem parte do arquivo de contato. Marque a caixa de seleção dos campos que precisam ser tratados como campos de negócios opcionais para esta campanha.

Observação: os campos comerciais opcionais mapeados aqui aparecem como dados pop de tela no



Agent Desktop.

Configuração

1. Selecione o **Nível** de carregamento na **campanha** e na **lista**.
2. Defina **Hora para Viver** da lista. Tempo de vida é o período de validade para que esta lista de contatos carregados sejam elegíveis para discagem.
3. Selecione uma **data** inicial para hora de transmissão. O Tempo de Vida é calculado pelo número de dias fornecidos no campo correspondente na campanha mapeada.
4. Selecione o **tipo de Operação** em **Substituir** ou **Anexar/Atualizar**.
5. Ative a opção **Anexar** ou **Duplicar filtro** ou **Atualizar** com base na ação a ser executada.

DNC/NDNC

1. Ative a **caixa de seleção Filtro NDNC** para garantir que os contatos marcados como Não chamar nacionais não sejam carregados.
2. Ative a caixa de seleção **filtro DNC** para garantir que os contatos marcados como Não ligar não estejam carregados.
3. Selecione um **Tipo** do campo no qual o filtro DNC precisa ser aplicado.

Agenda

Observação: esta seção só se aplica se os contatos do perfil forem carregados no Salesforce CRM.

1. Selecione os dias da semana nos quais os contatos do Salesforce CRM são carregados no Gerenciador de Campanhas. O usuário pode selecionar um dia, vários dias ou Todos os dias.
2. Use o painel de números para selecionar o **Intervalo (mín.)** do aplicativo e procurar o **CRM do Salesforce**.
arquivo de contato.
3. Selecione o **botão Intervalo de** tempo para especificar a hora. Procura do aplicativo pelo arquivo de contato do **Salesforce CRM** no momento especificado. Insira ou selecione um máximo de três divisões de tempo.
4. Clique em **SALVAR PERFIL**.

Colocando arquivos de contato no Amazon S3

1. O campo Caminho do perfil busca o caminho da pasta Bucket S3 da Amazon a partir das *configurações do aplicativo Web.config* do componente LCMConsole. Os contatos são escolhidos a partir do arquivo colocado neste local.
2. Você pode configurar seu caminho de pasta do Amazon S3 Bucket na seção de configurações de aplicativo do *arquivo Web.config* do componente LCMCon- único, da seguinte forma:

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

3. O aplicativo precisa de acesso autenticado aos arquivos de contato no S3. Para fornecer esse acesso, navegue para a *pasta* <Aplicativo Instalar Pasta>\Aplicativo\LCMContactsUploader e abra o arquivo de configuração com um editor adequado. Procure a propriedade a seguir:

```
<FileLibrary StorageType="AmazonS3" ClearExternalFiles="false">  
<AmazonS3FileSettings>  
<add key="AwsAccessKeyId" value=""/>  
<add key="AwsSecretKeyId" value=""/>  
<add key="AmazonRegionEndPoint" value=""/>  
</AmazonS3FileSettings>
```

4. Insira os valores para propriedades AwsAccessKeyId, AwsSecretKeyId e AmazonRegionEndPoint. Salve as alterações e saia.
5. Navegue até <A pasta de Instalação do Aplicativo>\Aplicativo\LCMServiço e insira valores para as mesmas propriedades no arquivo de configuração do Serviço de Gerenciador de Campanhas. Salve as alterações e saia.
6. O aplicativo agora está pronto para carregar contatos de arquivos colocados na Amazon S3.

Atualizar um perfil

1. Selecione um perfil, clique **no ícone Ação** de perfil.
2. Clique **em Editar** para atualizar o parâmetro de perfil.
3. Clique **em Salvar perfil**.

Ativar um perfil

1. Selecione um perfil, clique **no ícone Ação** de perfil.
2. Clique **em Iniciar** para ativar um perfil e selecione **Parar** para desativar um perfil.

Copiar e criar um novo perfil

1. Selecione um perfil, clique **no ícone Ação** de perfil.
2. Clique **em Copiar** e insira um **nome** de perfil.
3. Atualize a ID da campanha e clique **em Continuar**.
4. Atualize os parâmetros aplicáveis e clique **em Salvar perfil**.

Excluir um perfil

1. Selecione um perfil, clique no **ícone Ação** de perfil.
2. Clique **em Excluir** para remover um perfil.
3. Clique **em Ok** na confirmação do pop-up.

Informações do arquivo formatado

Assegure-se de que o aplicativo tenha acesso autorizado à pasta local ou à rede onde você coloca os arquivos para carregamento. É recomendado que o nome do arquivo de Perfil/Carregamento Automático deve ser *FILENAME.PROFILENAME.txt* ou *PROFILENAME.TXT*.

Por exemplo, se os recursos externos colocarem o arquivo *Data.profile1.txt* " into *"C:\ComplianceProfilePath* directory, ele valida o nome do arquivo para descobrir o perfil relacionado. (remove a extensão do arquivo; é dividida com valor de ponto e recebe o item mais direto). Como esse nome de arquivo está disponível como um perfil1, ele escolhe o modelo Perfil1 e processa os registros. Se o seu arquivo de contato contiver campos de negócios opcionais, os cabeçalhos de arquivo desses campos não deverão conter caracteres especiais em qualquer lugar. Também assegure-se de que o cabeçalho do arquivo para esses campos não comece com um número.

Os campos a seguir são campos reservados e não devem ser usados como cabeçalhos no arquivo que contém contatos para carregamento:

- MODO DE DISPONIBILIDADE
- FLDS COMERCIAIS
- Fuso Horário
- Privilégio
- Modos FValid
- IDContact
- DataIniciadaChamada
- TempoChamada
- DataChamadaChamada
- TempoChamadasChamadasChamadas
- FZipCode
- FEmailCC
- FEmailBCC
- FEmailSubject
- Conta de correio de e-mail
- Reanexação do FEmail

- Text FSMS
- Estado-Maior
- FAreaCode
- Número de LinhaLineorRow
- FAgentId
- Linha de ônibus para linha de ônibus26 (26 campos reservados)
- Modo1..... qualquer número
- Modo(qualquer número)_Zipcode

Campos

Campo	Descrição
Tipo de carregamento	Tipo de carregamento a ser executado.
Carregar Contatos	Permite carregar contatos para entregar no discador.
Depurar contatos	Permite limpar contatos na base de dados do aplicativo antes de um novo carregamento.
Compatível	Permite carregar contatos DNC/NDNC/DE ANC/DE ODAC.
AreaCode	Permite carregar código de área.
Zipcode	Permite carregar CEP.
Nome do perfil	Nome do perfil.
ID da Campanha	Exibe a lista de IDs da campanha.
Caminho de perfil	Caminho do perfil.
Arquivo formatado	Os contatos estão disponíveis em um arquivo formatado com vários campos separados por um separador como pipe (), tilde (~), etc., ou um arquivo separado por vírgulas. Esses arquivos podem ser colocados no disco local, em um caminho compartilhado ou no Amazon S3, ser-vice de armazenamento simples.

Base de dados

Os contatos estão disponíveis em uma tabela do banco de dados ou em Visualizar e podem ser carregados diretamente na câmera do banco de dados. Atualmente, o application suporta carregamentos somente de um banco de dados SQL. O carregamento de contatos através de uma tabela ou exibição de banco de dados pode ser agendado apenas uma vez em um dia na hora configurada no campo Hora de corte do perfil exe.

CRM da Força de Venda	Os contatos disponíveis em uma campanha da Força de Venda são baixados em campanhas de aplicativo. Esses contatos são discados para fora e os resultados recebidos do discador do Cisco CCE são atualizados de volta para o aplicativo SALESforce CRM.
Nome da Campanha SF	Todas as campanhas criadas pelo usuário conectado no Salesforce CRM são preenchidas aqui. Selecione uma opção na lista do menu suspenso. Se o usuário conectado for um administrador, todas as campanhas criadas no CRM do Salesforce serão preenchidas.
Status de membro SF	Os contatos (membros) do CRM do Salesforce estão associados a vários status, como Enviados, Carregados, Respondido, Erro, etc. Esses status são mostrados aqui como caixas de seleção. Selecione os status mem-ber que você deseja importar para a campanha Campaign Manager. Você pode selecionar vários status de membro.
Delimitador	Lista de caracteres que separa vários campos no arquivo de carregamento do contato
Nome do servidor	Nome do nome do servidor do banco de dados
Prioridade	A prioridade que você deseja definir para este contato. Quanto mais alta a prioridade, mais cedo o contato é entregue ao discador. Se você não selecionar um pri-ority, por padrão todos os contatos serão tratados com a mesma prioridade. Após a saída da discagem, a prioridade desses contatos é alterada com base na estratégia de contato.
Nome da zona	Mapear o fuso horário dos contatos; a discagem é baseada no fuso horário do cliente. Selecionar a partir do fuso horário (definido pelo usuário), Fuso horário específico da campanha, Fuso horário específico de CEP e Fuso horário da área-spe, fuso horário específico do estado e Fuso horário específico de CEP da área.
Fuso horário	Esse é um campo definido pelo usuário no arquivo de carregamento da lista de contatos. O nome do campo depende do cabeçalho conforme definido pelo usuário no arquivo de carregamento do contato. Os contatos são



	discados com base nesse fuso horário.
Fuso horário específico da campanha	Os contatos são discados no fuso horário no qual a campanha opera.
Fuso horário específico de CEP	Os contatos são discados com base no fuso horário em que o CEP do contato e zip adicional

	código (se fornecido) em que a intersecção está localizada. Para isso, o aplicativo também verifica qualquer CEP adicional especificado.
Fuso horário específico da área	Fuso horário específico da área - Os contatos são discados com base no fuso horário em que a área de contato e o CEP de nível de modo (se fornecido) estão localizados. Para isso, o aplicativo também verifica o CEP configurado no Mapeamento de modo s- tion.
Fuso horário específico do estado	Os contatos são discados com base no fuso horário que o estado geográfico do contato.
Fuso horário específico de Área-CEP	Os contatos são discados com base no fuso horário que a combinação da área de contato e da localização de CEP.
Delimitador da área	O delimitador usado para separar componentes de um número de telefone de contato. Essa opção será ativada somente se o seu Nome da zona for Fuso horário específico da área.
Nome do Estado	O estado geográfico ao qual esses contatos pertencem.
Código de área	<p>O código de área aplicável aos contatos.</p> <p>Selecione uma opção Iniciar no painel de números. Este é o primeiro caractere de onde o código de área começa. Por exemplo, se o número do telefone contiver 12 dígitos e o código de área iniciar no primeiro dígito, selecione 1 no painel de números.</p> <p>Selecione um Comprimento no painel de números. Esse é o número de caracteres no código de área desde o início. Por exemplo, se o número do telefone contiver 12 dígitos e o código de área tiver três dígitos a partir do primeiro dígito, selecione 3 no painel de números.</p>
Código Postal	O CEP aplicável aos contatos.
Zipcode adicional	<p>O CEP adicional aplicável aos contatos.</p> <p>Observação:Uma configuração do arquivo de configuração controla por missão ao recurso de CEP adicional.</p>



CEP adicional	O aplicativo oferece a capacidade de mapear um con-tact com vários CEP e identificar uma janela callable que se cruza com todos os fusos horários associados a esses CEP. O sistema permite no máximo dois CEP associados em
---------------	--

	um nível de registro e um CEP em cada nível de telefone do contato, carregado para a chamada. O sistema disca esses números em um intervalo de tempo mutuamente interceding através de todos os CEP mapeados em um nível de registro e número de telefone que está sendo chamado.
Momento do Contato	data e hora específicas para discar para um contato.
Formato de Data do Momento	O formato de data do Momento do Contato. As opções disponíveis para o formato de data são dd-MM-yy, dd/MM/aaaa, MM-dd-yy, MM/dd/aaaa, yy-MM-dd, aaaa/MM/dd, dd-MM-yyy, dd/MM/aaaa, MM-dd e aaaa/MM/dd.
ID do Agente	A ID do agente para o contato.
Pontuação de chumbo	Ajuda a identificar o cliente mais prospecto a ser contactado por uma campanha. Essa pontuação está disponível como parte da estratégia de seleção de contato e pode ser definida no momento do carregamento ou da finalização, definindo o resultado comercial/telefonía.
ID do dispositivo	O ID exclusivo do dispositivo, para o qual as notificações de autenticação de identidade são enviadas. Uma ID do dispositivo pode ser um número móvel, uma ID do aplicativo ou uma identidade do equipamento móvel.
Assunto	A linha de assunto da mensagem de Email.
Corpo	O corpo da mensagem de email.
Anexo	O caminho para o arquivo anexado que acompanha o E-mail. Certifique-se de que o arquivo de carregamento do contato contenha um campo mostrando o caminho do arquivo anexado no caminho mapeado.
campos de SMS	Mape um campo da lista suspensa Mensagem.
Tempo de Vida	O tempo de transmissão é o período de validade para que essa lista de contatos carregados seja elegível para discagem, subjectar para várias outras configurações no console Cam-paign Manager. No calendário, selecione uma Data inicial para hora de transmissão. O Tempo de vida é calculado pelo número de dias fornecidos no campo de

	resposta cor na campanha mapeada.
Sobregravar	No nível da Campanha, todos os contatos existentes em todas as listas são fechados e os carregamentos são tratados como novas contacts. No nível de Lista, todos os contatos existentes referentes ao

	nessa lista são fechados e os carregamentos são tratados como contatos novos para esta lista.
Acrescentar	Se o nível de carregamento for Campanha, uma nova lista será criada. Se o nível de carregamento for Lista, os contatos serão anexados aos contatos existentes na lista. A caixa de seleção Filtro duplicado está ativada para seleção. O Filtro Duplicado pesquisa o arquivo e carrega con-tacts exclusivos, deixando de fora duplicados, filtrados com base nos campos de negócios.
Atualizar	Se o nível de carregamento for Campanha, atualize os campos de negócios dos contatos filtrados.
Filtro NDNC	Assegure-se de que os contatos marcados como Chamadas Nacionais não sejam carregados.
Filtro DNC	Assegure-se de que os contatos marcados como Não chamar não sejam carregados.
Tipo	no qual os filtros NDNC ou DNC são aplicados.
Intervalo (mín.)	especifica hora de um aplicativo para procurar vendas- force o arquivo de contato CRM
Intervalo de Tempo	Especifique o tempo em que o aplicativo Gerenciador de Campanhas tem de procurar o arquivo con-tact do Salesforce CRM.

Reatribuir agentes

Observação: o recurso Atribuir novamente agentes não é suportado na versão atual. Isso permite aos usuários reatribuir um agente que está mapeado para um contato no momento.

Filtrar

Para criar um filtro:

1. Selecione uma **ID** do agente para atribuir uma chamada. É possível selecionar várias IDs de agentes.
2. Selecione a data **de início da** chamada e a data de término da **chamada**.



3. Se necessário, marque uma **caixa de seleção Contato** novo para incluir contatos novos no resultado.
4. Selecione a **Campanha** no menu suspenso. É possível adicionar várias campanhas.
5. Se necessário, o usuário pode definir o **comutador de Condição de Construção** como **Ativado**. Consulte **Condição de compilação**.

6. Clique em **Mostrar contatos** para preencher os contatos com base nas condições definidas. Os seguintes para-medidores são exibidos:

Campos	Descrição
Selecionar	Uma caixa de seleção para selecionar um contato específico.
ID da Campanha	A ID de campanha atribuída ao contato.
ID do Contato	A ID do contato atribuída ao contato.
Calltype	O tipo de chamada da chamada, como Normal ou Retorno de chamada.
Data Inicial do Retorno de Chamada	A data e o horário para fazer a chamada de retorno.
Modos Válidos	Os modos que são válidos para esta chamada de retorno de chamada.
Listid	A ID da lista a partir da qual esse contato foi carregado.
Status	O status do contato indicando Aberto, Reagendado e assim por diante.
ID da Campanha	A campanha na qual esse contato é carregado.
ID do Agente	A ID do agente atribuiu esse contato.
Agente Anterior	O agente anterior atribuído a esse contato.

7. O usuário pode exibir os contatos com base no filtro, **selecionar todos** e **Selecionar global**. Selecionar Todos é usado para selecionar todos os contatos na página atual, e a Seleção Global é usada para selecionar todos os contatos preenchidos em todas as páginas. Para reatribuir o agente:
8. Clique em **Ação** para reatribuir contatos selecionados a outros agentes.
9. Insira uma **ID de agente**. Clique em **Atualizar hora** se o novo agente precisar lidar com a chamada em um momento diferente. Atualize a **Hora** de Início e a **Hora de Término**.
10. Clique em **Reatribuir Agente**.

Campos

Campos	Descrição
Contato novo	Incluir contatos novos
ID da Campanha	ID da campanha atribuída ao contato
ID do Contato	ID do contato atribuída ao contato
Calltype	Tipo de chamada para a chamada - Normal ou Retorno de chamada
Data Inicial do Retorno de Chamada	Data e hora para fazer a chamada de retorno



Modos Válidos	Modos que são válidos para esta chamada de retorno
---------------	--

Listid	ID da lista a partir da qual esse contato foi carregado
Status	Status do contato, como abrir, rescheduled e assim por diante
ID do Agente	ID do agente atribuída ao contato
Agente Anterior	Agente anterior atribuído ao contact
Campo de Negócios	Lista os campos de negócios disponíveis
Campo de Negócios Opcionais	Lista os campos opcionais de opcionais de atividade (business) disponíveis
Ação	Fornecer a opção de reatribuir um agente

Outras Configurações

É possível fazer o seguinte:

Contador de Tentativas

O Contador de Tentativas permite atribuir tipos de resultado a cada resultado de telefonia pré-configurado. você pode identificar se um resultado é Contato da pessoa certa (RPC) ou não. Você pode manter uma contagem de cada repetição feita para contacts que estão sendo discadas do aplicativo.

Navegue até outras **configurações > Attempt Counter**. Selecione um grupo de resultados, atualize os campos obrigatórios, ative ou desative os campos obrigatórios e clique em **SALVAR**. A página exibe os seguintes parâmetros:

Campo	Descrição
Respostas	Lista todos os resultados de telefonia
Tipo	Tipo de resultado para cada resultado, como Resultado de Telefonia

Tipo de RPC	<p>Permite definir o tipo de resultado como Tipo de RPC ou Tipo não RPC. Não é possível adicionar nenhum novo Resultado de Telefonia. Só é possível alterar o tipo de resultado atribuído de RPC para Não RPC ou vice-versa.</p> <p>O RPC (Right Party Contact) é o resultado de telefonia ou comercial quando você pode confirmar que a pessoa que você pretendia contatar respondeu à sua chamada de voz.</p> <p>O Contato sem Direito (Não -RPC) é o resultado do telefone quando a chamada de voz não é atendida pela pessoa a que se destina. Por exemplo, uma secretária eletrônica,</p>
-------------	--

	aparelho de fax, sem resposta e assim por diante
Nova tentativa global	O número máximo de novas tentativas que podem ser feitas para discar cada contato em uma campanha. Os contatos não são discados quando as novas tentativas globais estão esgotadas.
Repetição diária	Esse é o número máximo de novas tentativas que podem ser feitas para discar cada contato em um dia para uma campanha.
Nova tentativa de modo	Esse é o número máximo de novas tentativas que podem ser feitas, antes de passar para o próximo modo. No entanto, se o limite de nova tentativa de resultado for atingido mais cedo, a discagem será executada para o próximo modo disponível. Se um segundo modo não estiver disponível, o único modo disponível será discado até que o limite diário e/ou global de nova tentativa seja atingido.
Nova tentativa de resultado	Esse é o número máximo de novas tentativas que podem ser feitas, antes de passar para o próximo modo. No entanto, se o limite de nova tentativa de modo for atingido mais cedo, a discagem será executada para o próximo modo disponível. Se um segundo modo não estiver disponível, o único modo disponível será discado até que o limite diário e/ou global de nova tentativa seja atingido.
Nova tentativa de janela	Esse é o número máximo de novas tentativas que podem ser feitas em uma janela de chamada.
Resultado da chamada em tempo vivo	Marque a caixa de seleção do aplicativo para considerar esse resultado como um resultado de chamada ao vivo (como chamada atendida pelo cliente). O resultado da chamada ao vivo é usado para calcular a Porcentagem abandonada.

Dimensão

O Dimension permite a criação de relatórios personalizados. O Gerenciador de campanhas fornece uma série de relatórios históricos e em tempo real. As campanhas têm parâmetros comerciais, alguns obrigatórios e alguns opcionais, configurados de acordo com determinados requisitos específicos da campanha.

Exemplo: o Canal de vendas pode ser o segundo parâmetro comercial de uma campanha e o quinto em outra. No nível da campanha, é possível gerar relatórios com base nos parâmetros comerciais. No entanto, no nível da empresa, se você precisar de informações sobre vendas em vários canais e em várias campanhas, a Dimensão é o caminho a percorrer. Você pode mapear



parâmetros comerciais semelhantes em campanhas, independentemente de onde eles estiverem configurados, sob uma dimensão.

1. Navegue até a **guia Dimensão** e clique em **CRIAR DIMENSÃO**.
2. Adicione um **Nome de** dimensão e uma **Descrição**.

3. Insira um **valor** de Dimensão, como cartão de crédito, cartão de débito, cartão tarifária ou cartão de fidelidade para um tipo de cartão business. Se você quiser um agrupamento de relatório personalizado de dados de nível empresarial no cartão de crédito, você pode inserir o Cartão de crédito nesse campo.
4. Para adicionar mais valores, clique **em Adicionar** e adicionar o Valor **da**Dimensão.
5. Clique **em**

Salvar. Excluir

Dimensão

Para excluir valores existentes, use o **botão Excluir** .

Alerta

O Gerenciador de campanhas é feito de diversos componentes e serviços. Todos eles têm que trabalhar em tandem para que o aplicativo funcione de forma suave e justamente.

O Alerter é uma instalação auto-detectável no aplicativo que verifica todos os serviços e componentes para trabalho adequado. Se algum serviço estiver inoperante, o alerter enviará um alerta por Email para uma ID de e-mail designada inserida aqui. Você pode configurar o alerta de e-mail para os destinatários aqui. Isso ajuda o administrador do discador a tomar medidas corretivas.

1. Navegue até a **guia Alerter** .
2. Digite um **endereço de e-mail do remetente** . Ele é exibido no campo De quando o alerter envia um email somente quando:
 - a. Qualquer componente é interrompido ou começou a trabalhar
 - b. Qualquer alerta emitido pelo receptor SNMP. Consulte [Configurações](#) de e-mail.
 - c. Um relatório agendado é enviado para o destinatário configurado.
3. Digite um **endereço SMTP** servidor do qual o Email é enviado e uma **porta SMTP** reservada para o servidor SMTP.
4. Insira um Nome **de** usuário para o servidor SMTP e uma **senha** para o servidor SMTP.
5. Insira uma ID de **e-mail de destinatário**. O Email de alerta é enviado para este Email.
6. Para adicionar mais destinatários, clique **em Adicionar** e adicionar **IDs**de e-mail.
7. Clique **em**

Salvar. Excluir

um

destinatário

Para excluir destinatário, use o **botão Excluir** . Clique **em Salvar**.

Campos



Campo	Descrição
Identificador Exclusivo	Nome do Identificador Exclusivo. Ajuda a fornecer uma identificação exclusiva

	para campos de negócios idênticos em várias campanhas.
Campo Comum	Nome de campo de negócios idêntico
Tipo de Dados	Tipo de dados para parâmetro comercial, como <ul style="list-style-type: none"> • Número, para dados numéricos. • Flutuar, para números com valores decimais. • Data e hora, para valores que representam data e hora. Se você selecionar esse tipo de dados, selecione um formato de data desejado no campo Formato. • Cadeia de caracteres, para dados alfanuméricos que incluem qualquer caractere.
Nome da Dimensão	Nome da dimensão. Dimensão o ajuda na criação de um relatório personalizado.
Descrição	Descrição da dimensão
Valor de Dimensão	define um valor para o qual você deseja um agrupamento de relatório personalizado, como dados em nível de prisão, como cartão de crédito, cartão de débito
E-mail do remetente	ID do e-mail do qual o alerta envia um e-mail
SMTP	O nome do servidor do qual o Email é enviado
Porta SMYP	Porta reservada para o servidor SMTP
Nome do usuário	Nome de usuário do servidor SMTP que o Gerenciador de campanhas usa para enviar e-mails
Senha	Senha para autenticar um usuário
ID do e-mail do destinatário	O email de alerta é enviado a este email

Parâmetros de negócios globais

Estes são os campos de negócios usados em Campanhas. Além disso, você pode criar campos exclusivos e comuns para uso global entre campanhas ou para uso no CCB (Compliance Conditions Builder, Criador de condições de conformidade). O número total de campos de atividade permitidos em uma campanha é 30, incluindo 5 campos exclusivos e comuns, além dos 25 campos comerciais permitidos no nível da campanha.

- ID exclusiva - Você pode usar esses campos para criar campos de negócios como ID do cliente, ID da conta e assim por diante.
- Campo Comum - Você pode usar esses campos para criar campos comerciais como valores, número de dias e assim por diante.

Por exemplo, a ID do cliente pode ser um campo comercial entre as campanhas para as quais o agrupamento é necessário em relatórios. A ID do cliente pode ser o primeiro campo de negócios na Campanha A, sexto na Campanha B e o décimo na Campanha C. Se você criar esse campo de negócio como um campo Identificador exclusivo, será possível agrupar dados desses campos.

Para criar um parâmetro comercial:

1. Ative um **Identificador Exclusivo 1** e clique em **Ok** na confirmação do pop-up.

Observação: quando você salva e ativa esse Identificador Exclusivo 1, todas as IDs exclusivas configuradas para várias câmeras - paigns são substituídas com esse valor.

Você tem que ativar os arquivos sequencialmente. Você não pode ativar o Identificador Exclusivo 2 antes de ativar o Identificador exclusivo 1. A mesma regra também se aplica aos Campos Comuns.

2. Insira um **identificador exclusivo 1**.
3. Execute da etapa 1 à etapa 2 para **Identificador Exclusivo 2 e Identificador Exclusivo 3**.
4. Ative o **Campo Comum 1 e insira** o nome do campo.
5. Selecione o **tipo** de dados a partir de Cadeia **de** caracteres , **Número** e **Flutuar**.
6. Execute a etapa 4 a 5 para **o Campo Comum 2**.
7. Clique em **Salvar**.

Observação: quando você ativa e salva os Parâmetros globais de negócios, não pode fazer nenhuma alteração nem excluir nenhum desses parâmetros. Essa ação é irreversível.

Campos de negócios

1. Navegue até **Campos de negócios** e clique em **+ADICIONAR**.
2. Insira o nome **de arquivo do** negócio e o **tipo**

de dados. **Pontos a observar:**

Um. Não inicie o nome do campo de negócios com um caractere ou número especial. Você pode usar o caractere ou número especial entre um nome de campo comercial.

3. Clique em **Salvar**.
4. Clique em **Editar** , na **guia Ações** , para atualizar os detalhes e clique em **Salvar**.

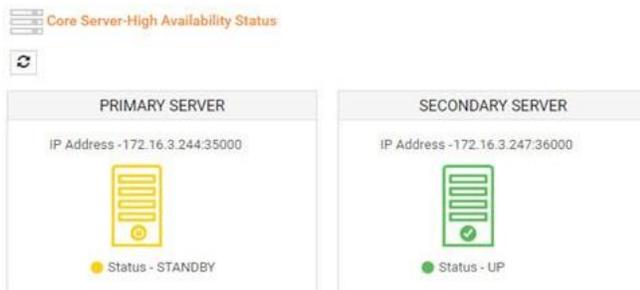
Campos

Campo	Descrição
Identificador Exclusivo	Nome do Identificador Exclusivo. Ajuda a fornecer uma identificação exclusiva para campos de negócios idênticos em várias campanhas.
Campo Comum	Nome de campo de negócios idêntico
Tipo de Dados	Tipo de dados para parâmetro comercial, como

	<ul style="list-style-type: none"> • Número, para dados numéricos. • Flutuar, para números com valores decimais. • Data e hora, para valores que representam data e hora. Se você selecionar esse tipo de dados, selecione um formato de data desejado no campo Formato. • Cadeia de caracteres, para dados alfanuméricos que incluem qualquer caractere.
Nome do campo comercial	Nome do campo de negócios.

Alto status de disponibilidade

Ele fornece uma visão do alto status de disponibilidade do seu espaço.



O Status de HA mostra o status de um servidor no qual o núcleo está em execução e alerta você para solucionar problemas no outro servidor que está inoperante. O status dos servidores Principal e Secundário é apresentado como:

- UP - O servidor está em operação e funcionando. Ele é apresentado em cor verde.
- EM ESPERA - O servidor está em modo de espera e apresentado na cor amarela.
- DOWN - O servidor está inoperante e apresentado em cor vermelha.

Autenticação de identidade

Observação: entre em contato com o Cisco CSM para ativar essa configuração.

A Autenticação de identidade ajuda a garantir que a empresa se comunique com a pessoa certa. Exemplo:

Se uma empresa, como um banco, exigir que os clientes autenquem a um processo, o Gerenciador de campanhas envia uma autenticação pré-chamada para os contatos, solicitando que os clientes agendem uma hora para uma chamada. Se o cliente tiver respondido dentro do tempo limite, o cliente será chamado/não chamado com base em seu



Resposta. No caso de nenhuma resposta do cliente, o aplicativo disca para o contato, após o tempo limite. Após a autenticação pré-chamada bem-sucedida, o agente solicita ao cliente que realize a autenticação de identidade durante a chamada usando o widget Autenticação de identidade.

O usuário pode criar, atualizar ou excluir um nome de Autenticação de identidade.

Criar autenticação de identidade

Para adicionar autenticação de identidade:

1. Clique em + **Criar autenticação de identidade**.
2. Insira o **Nome** e a **Descrição** do modelo de Autenticação de identidade.
3. Selecione os campos apropriados nos **Campos** de Autenticação de Identidade Disponível e mova-se para **Os campos de Autenticação** de identidade ted Selec.
4. Clique em **Avançar**.

Mensagem de notificação

1. Selecione a Notificação pré-chamada para um tempo de espera predefinido ou selecione a opção **Inserir manual** para definir um.
2. Digite uma **mensagem** de notificação pré-chamada que é entregue como uma notificação pré-chamada.
3. Selecione a **chamada Recebida imediatamente**, **agende um retorno** de chamada e **Recuse uma chamada**. Essas opções são dadas ao cliente para selecionar para uma chamada de autenticação de identidade. Selecione pelo menos uma das opções diferentes de **Recusar uma chamada**. Se **Recusar uma chamada** for selecionada, selecione uma das duas opções.
4. Digite uma **mensagem** de notificação durante a chamada que é entregue ao cliente durante a chamada de autenticação.
5. Use a barra deslizante ou insira manualmente o número de **Novas tentativas para reagendar** uma chamada de autenticação de identidade.
6. Clique em **SALVAR**.

Atualizar autenticação de identidade

1. Selecione um nome de autenticação de identidade e clique em **Editar** sob a **guia Ação**.
2. Atualize os detalhes apropriados e clique em **SALVAR**.

Excluir autenticação de identidade

1. Selecione um nome de Autenticação de identidade e clique **em Excluir** em ação.
2. Clique **em Ok** na confirmação do pop-up.

Campos

Campos	Descrição
Nome	Nome do modelo de Autenticação de identidade
Descrição	Descrição respectiva do modelo autenticação de identidade intended
Notificação pré-chamada	Tempo de espera predefinido
Mensagem de notificação pré-chamada	Uma mensagem que é entregue como uma notificação pré-chamada
Ação sobre notificação	Fornecer uma opção para o cliente escolher uma chamada de autenticação de identidade, como Receber uma chamada imediatamente, Programar um retorno de chamada e Recusar uma chamada
Mensagem de notificação na chamada	Uma mensagem a ser entregue ao cliente durante a chamada de autenticação

Novas tentativas para reagendar	<p>Permite digitar o número de novas tentativas para reagendar uma chamada de autenticação de identidade.</p> <p>Acesse os botões + e - para variar o número. Esse recurso permite ao cliente reagendar a chamada escolhendo um período posterior, conforme figurado no modelo de Autenticação de identidade. Com isso, uma nova notificação pré-chamada é enviada ao cliente na hora escolhida. O cliente agora pode corrigir um horário para a chamada ou re-chedule-la, novamente. Esse processo de re-scheduling pode ser feito quantas vezes for mencionado no campo Novas tentativas para reagendamento. Exceder esse limite, o processo autenticação de identidade é cancelado.</p>
Ação	Permite editar e excluir uma Identidade

Campanha de exportação ou importação

Permite exportar e importar a configuração de uma campanha. Esse processo inclui apenas a página Campanha, a página Configuração do sistema e a página Estratégia de contatos para qualquer campanha fornecida.

Os perfis de conformidade não podem ser importados nem exportados. Os usuários podem importar e exportar todos os modos e estratégias de contato. Os fusos horários selecionados nas campanhas são automaticamente ativados no ambiente de importação.

Pontos a Serem Considerados

Observe as seguintes informações durante a importação/exportação de campanhas:

- Os perfis de Conformidade não podem ser importados nem exportados.
- Os módulos a seguir, se mapeados para as campanhas que estão sendo importadas, também são importados: Resultado de negócios, Feriados, Perfil, E-mail, SMS e Autenticação de identidade.
- Todos os modos e estratégias de contato podem ser importados e exportados.
- Os fusos horários selecionados nas campanhas são ativados automaticamente no ambiente de importação, caso não seja habilitado antes.

Importar uma campanha

1. Selecione o botão de opção **Importar** e clique **em Escolher Arquivo**.
2. Selecione o arquivo apropriado para importar e clique **em Importar**.

Exportar uma campanha

1. Selecione o botão de opção **Exportar**.
2. Selecione a campanha apropriada para exportar e clique **em Exportar**.

Campos

Importar e exportar inclui os seguintes campos:

Campos	Descrição
--------	-----------



Campanha	Nome da campanha.
Grupo de Campanha	Nome do grupo de campanha.
Status	O status do contato importado se a importação estiver concluída ou pendente.
Motivo	Motivo se houver falha no contato importado.

Exportar

Campanha	Nome da campanha.
Grupo de Campanha	Nome do grupo de campanha.

A Campanha e a Configuração do sistema incluem as seguintes guias para importação e exportação:

Campanha
Detalhes da Campanha
Parâmetros comerciais
Configuração de IA
CSS
Agenda
Editor de Modelos de Email
Editor de modelos de SMS
Outra configuração
Configuração do sistema
Modos
Resultado de Negócios
Férias
Perfil
E-mail
SMS
Autenticação de identidade

Categoria de campanha

As categorias auxiliam no agrupamento de campanhas com um objetivo comum. As categorias de campanha podem ser usadas para aplicar condições como DNC, NDNC e assim por diante.

Criar Categoria de Campanha

Para criar uma campanha:

1. Navegue até Categoria **de** campanha e clique em + **Adicionar categoria de** campanha.
2. Insira um **Nome** da categoria da campanha e uma **Descrição** da categoria da campanha.
3. Digite a ID do **grupo de subscrição se o** usuário usar o servidor de grade de envio e recebimento de emails. Se a ID de cancelamento de assinatura não for fornecida, o sistema atribuir '0' (zero) como o valor para o campo.
4. Clique **em Salvar**.

Atualizar uma Categoria de Campanha

1. Selecione uma categoria de campanha e clique **em Editar** na **guia Ação** .
2. Atualize os parâmetros e clique **em Salvar**.

Excluir uma Categoria de Campanha

1. Selecione uma categoria de campanha e clique **em Excluir** sob a **guia Ação** .
2. Clique **em Ok** na confirmação do pop-up.

Observação: a Categoria da campanha não pode ser excluída enquanto estiver mapeada com pelo menos uma campanha.

Campos

Os campos usados na categoria da campanha estão listados a seguir:

Campos	Descrição
Nome da Categoria da Campanha	Nome de uma Categoria de Campanha. Uma categoria de campanha é um grupo de câmeras de vídeo.
Descrição da categoria da campanha	Descrição da categoria de campanha
Ação	Permite que o usuário edite e exclua a categoria cam-paign

Descrever GroupID

No caso de usar um servidor SendGrid para enviar e receber e-mails, insira a ID de inscrição não correspondente, conforme criado no SendGrid. Se a ID do suspeito não for fornecida, o sistema atribui '0' (zero) como o valor para o campo.

Configuração do provedor de CPaaS

Nota: no momento, esse recurso não tem suporte Webex Central de contatos.

O Gerenciador de campanhas suporta a execução de campanhas IVR (sem agente) usando provedores de serviços CPaaS externos. O usuário pode configurar as credenciais de acesso do provedor de serviços.

Configurar Twilio Flex

Para configurar um novo CPaaS, forneça como Twilio Flex:

1. Clique em **Adicionar CPaaS**.
2. Insira um **Nome de** provedor e selecione um **Fornecedor** provedor no menu suspenso como **Twilio**.
3. Digite o Nome **do** aplicativo. Trata-se do nome do aplicativo Twilio Flex que o aplicativo utiliza para efetuar chamadas.
4. Digite uma **Chave** Secreta de Aplicativos fornecida pelo provedor de CPaaS para acessar o API CPaaS. A chave privada é gerada quando o usuário cria um aplicativo no Twilio Flex.
5. Insira um **Token** de aplicativo para autenticar um usuário.
6. Clique em **Salvar**.

Observação: essa URL configurada é preenchida no Editor de modelos de IVR das campanhas de IVR.

Configurar o Nexmo

Para configurar um novo CPaaS Provide como Nexmo:

1. Clique em **Adicionar CPaaS**.
2. Insira um **Nome de** provedor e selecione um **Fornecedor** de provedor no menu suspenso como **Nexmo**.
3. Digite a ID **do** aplicativo.
4. Clique em **PrivateKey** e selecione uma chave privada.
5. Digite a **Chave** API para acessar o API Nexmo.
6. Digite uma **Chave** Secreta fornecida para acessar o API Nexmo. A chave privada é gerada quando você cria um aplicativo no Nexmo.
7. Selecione um **número Nexmo** para definir como **ID** de chamador de saída para chamadas de saída de campanhas de voz.
8. Clique em **Obter números** Nexmo. O usuário pode usar esses números para definir como ID de chamador para campanhas de voz.



9. Clique **em Salvar**.

Observação: essa URL configurada é preenchida no Editor de modelos de IVR das campanhas de IVR.

Atualizar Configuração de CPaaS

1. Selecione o nome do CPaaS e clique **em Editar**.
2. Atualize os parâmetros apropriados e clique **em Salvar**.

Excluir configuração de CPaaS

1. Selecione o nome do CPaaS e clique **em Excluir**.
2. Clique **em Ok** na confirmação do pop-up.

Campos

Campo	Descrição
Nome	Nome do provedor de serviços CPaaS configurado para usar o aplicativo para tratar IVR campanhas
Fornecedor de plataforma	Fornecedor do provedor de serviços CPaaS
Aplicação	O nome do provedor de CPaaS que o Gerenciador de campanhas usa para lidar com IVR campanhas
Ações	Permite editar e excluir uma configuração CPaaS
Nome do aplicativo	O nome do aplicativo Twilio é usado para fazer chamadas. Para gerar Nome do aplicativo, faça logon em sua conta Twilio Flex e crie um aplicativo. Em suc-cessful criação, o Nome do aplicativo está disponível.
Chave Secreta do Aplicativo	Chave Secreta fornecida pelo provedor de CPaaS para acessar o API CPaaS. A chave privada é gerada quando você cria um aplicativo no Twilio Flex. Faça o download da chave privada e armazene-a no servidor local. Esta chave Desativar é usada para autorizar chamadas Twilio Flex.
Token de Aplicativo	Token de aplicativo para autenticar o usuário. Você pode gerar um token para um nome de aplicativo específico e uma combinação de chave secreta a partir do aplicativo Twilio Flex. Digite



	esta chave de token aqui.
ID do Aplicativo	ID do aplicativo Nexmo usado para fazer chamadas. Para apagar o aplicativo ID do aplicativo, faça logon em sua conta Nexmo e crie um aplicativo. Na criação bem-sucedida,

Campo	Descrição
	A ID do aplicativo está disponível.
Chave privada	Permite selecionar a chave privada do aplicativo
API chave	API Key para acessar o API
Chave secreta	Chave fornecida para acessar o API. Chave privada é apagada quando o usuário cria um aplicativo. Faça o download da chave privada e armazene-a no servidor local. Essa chave privada é usada para autorizar chamadas.
Obter números Nexmo	Permite usar os números para definir como ID de chamador para campanhas de voz
ID do chamador de saída	Número a ser definido como ID de chamador de saída para chamadas de saída de campanhas de voz

teclas de API

O recurso Chaves de API facilita o acesso seguro de um aplicativo de terceiros aos serviços do Gerenciador de campanhas. A Autenticação Básica permite acesso ao servidor de webservices e WebSocket.

Criar API teclas

1. Navegue até **API Tecla** e clique **em Criar**.
2. Insira um **nome** e uma **descrição** para a chave de API.
3. A **tecla** API é gerada e preenchida no **campo API Tecla** . Copie a chave para um arquivo.
4. A **Chave** Secreta é gerada e preenchida no **campo Chavesecreta**. Copie a chave para um arquivo.
Observação: a Chave secreta fica visível para os usuários apenas quando você está criando as chaves do API. Após ter salvo o API par de chave e chave secreta, o valor da chave não estará visível.
5. Clique **em Enviar** para concluir.

Uso da API Key

Você pode usar o API Chave como credenciais para acessar o Webservice e o WebSocket.



Webservice

Envie a tecla API como um cabeçalho por meio do protocolo de Autenticação básica com criptografia Base64. Criptografar a chave de API.

```
Autorização:Básico (criptografia Base64) (apikey:secretkey)
```

Exemplo:

```
Autorização: Básico MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxMjEyLTEyMtltMTMTIy
```

Quando o cliente é conectado com êxito, ele recebe as respostas.

Conectividade do websocket

Acesse o WebSocket com autenticação:

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

Exemplo:

```
wss://A-gent1  
:MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTlxMjEyLTEyMTItMTIy@dev.aecde-  
vops.com:4747/AEDataTransmitter?name=Agent1
```

Onde:

ApiKey - API Chave secreta gerada -

Chave secreta gerada.

Digite o par API Key - SecretKey usando um utilitário de codificação Base64 e use o resultado codificado na solicitação.

URL do websocket – Esta é a URL do websocket e a porta varia para cada usuário. Usuário – O nome do cliente que solicita acesso ao servidor WebSocket.

Quando o cliente é conectado com êxito, ele recebe as respostas.

Excluir API chave

1. Selecione uma tecla API e clique **em Excluir**.
2. Clique **em Ok** na confirmação do pop-up.

Campos

Campo	Descrição
Nome	Nome atribuído à chave de API
API chave	API Chave, conforme gerado pelo aplicativo
Data de Criação	Data e hora na qual a Chave de API foi gerada
Excluir	Permite remover API chave
Chave secreta	Exibe a Chave secreta. O usuário deve copiar a chave.
Websocket URL	Essa é a URL do websocket e a porta. Varia para cada usuário.
Usuário	O nome do cliente que solicitou acesso ao servidor Websocket.

Construtor de condições de conformidade

Observação: entre em contato com o Cisco CSM para ativar essa configuração.

O recurso CCB (Compliance Conditions Builder, Construtor de condições de conformidade) permite a criação de vários grupos de conformidade, com base nos estados geográficos ou nos grupos de estados. Essas regras de conformidade podem ser aplicadas em grupos de leis estaduais, que são mapeadas para campanhas individuais. Sua organização pode criar tantos grupos de conformidade estatutária quanto for necessário. As condições de conformidade entrarão em vigor quando os contatos forem entregues para discagem.

Uso do CCB

O CCB permite executar as seguintes ações:

- Controle quando uma regra deve ser executada para canais e modos.
- Aplique regras ao longo de dias ou horas.
- Criar regras para o número de tentativas (por exemplo, três tentativas em dois dias, cinco tentativas em cinco dias, etc.)
- Crie regras para a primeira ou a última tentativa especificamente, verificando o resultado ou a hora da tentativa.
- Verifique se há vários tipos de tentativas configuradas.
- Use as três IDs exclusivas e o número de telefone para rastrear tentativas.
- Use dois campos comerciais a nível de sistema em suas regras de discagem.
- Verifique o consentimento ou o não consentimento.

- Configurar o tipo de interação - Voz, Correio de voz, E-mail etc. No correio de voz, você pode configurar Sem mensagem, limitado ou não limitado).
 - Correio de voz limitado é aquele em que o chamador deixa apenas identificando o chamador, não qualquer outra informação como a finalidade da chamada, etc.
 - Um Correio de voz não limitado é aquele em que o chamador pode deixar informações adicionais também.
- Use operadores como +, >, < etc.
- Controle a lógica de reagendamento automaticamente, manualmente ou até mesmo feche o contato.

Grupos de CCB

Navegue até o CCB > Compliance Conditions Builder.

O painel esquerdo exibe todos os grupos ccb configurados e o painel direito mostra as condições. Você pode copiar o con-dition e replicar em outro grupo do CCB e excluir o grupo CCB.

O painel direito mostra as condições configuradas para o CCB específico. Você pode expandir-se para ver as condições usadas para essa regra. Você também pode usar o botão Adicionar regra para adicionar uma regra. A paleta de botões Ações possui apenas- toneladas que você pode usar para Editar, Copiar ou Excluir uma regra configurada para esse item de grupo de CCB.

Adição de um grupo de CCB

Para adicionar um grupo de CCB:

1. Clique em **Adicionar novo**.
2. Digite um Nome **de**Conformidade.
3. Selecione o **Tipo** de grupo de conformidade nas **opções Estado** ou **Campanha** .
4. Insira o Nome **da**Regra.
5. Selecione os **canais** nos quais essa regra é executada. Todos os canais configurados para esta instância do aplicativo são listados para seleção. Você pode selecionar um, muitos ou todos os canais.
6. Selecione os **modos** nos quais essa regra é executada. Todos os modos configurados para esta instância do aplicativo estão listados para seleção. É possível selecionar um, muitos ou todos os modos.
7. Digite um número para **Rolling** e selecione **Dias** ou **Horas** na próxima lista do menu suspenso. Isso indica que a regra restringe o número de tentativas a cada dia/hora sem interrupção. Por exemplo, se você figura 7 como os dias de rolagem, o aplicativo restringe a discagem ao número de tentativas ao longo de 7 dias sem interrupção. Isso define a regra para chamar. As próximas etapas determinam as condições que são aplicadas durante a chamada.
8. Selecione o **Grupo** de Direito do Estado se você selecionar **Estado** como **Tipo de grupo**



de conformidade. Selecione o **Grupo** de Campanhas na **Campanha** e **Categoria** se selecionar **Campanha** como **Tipo** de grupo de conformidade.

9. Selecione uma **ID** exclusiva na lista do menu suspenso. Todas as IDs exclusivas criadas estão listadas aqui. Consulte [Parâmetros de negócios globais](#) para obter detalhes sobre como criar um ID exclusivo.
10. Selecione um **Modo** Válido na lista do menu suspenso. Todos os modos criados para o canal escolhido são lis-ted. É possível selecionar um, muitos ou todos os modos.
11. Selecione um **Tipo** de seleção na lista do menu suspenso. As opções são Tentativas, Primeira Tentativa ou Última Tentativa.
12. Se o tipo de seleção selecionado for **Tentativas**, faça o seguinte:
 - a. Selecione um Grupo de resultados de conformidade na lista suspensa **Verificar para** . Essa lista contém todos os Grupos de resultados de conformidade criados para CCB.
 - b. Selecione um **Operador** entre os seguintes: é exatamente igual a, é menor ou igual a, é maior que, é maior que ou igual a, ou não é igual a.
 - c. Insira um **valor** que o aplicativo deve verificar.
13. Se o tipo de seleção selecionado for **Primeiras Tentativas** ou **Últimas Tentativas**, faça o seguinte:
 - a. Selecione Hora ou Resultado **da lista do** menu suspenso Verificar . Essa lista contém todos os Grupos de Resultados de P entre p entrepas criados para CCB.
 - b. Selecione um **Operador** entre os seguintes: é exatamente igual a, é menor ou igual a, é maior que, é maior que ou igual a, ou não é igual a.
 - c. Insira uma **hora** ou selecione um **grupo de resultados do CCB** no **campo Valor** .
14. Se a condição acima não for atendida, selecione uma opção na lista suspensa Selecionar ação. As seguintes ações estão listadas:
 - a. Fechar contato - fecha o contato. Não foram feitas mais tentativas de discagem.
 - b. Reagendar - O aplicativo reagenda o contato. Preencha os campos de Dias, Horas e Minutos para reagendá-lo.
 - c. Reagendamento automático - O aplicativo reage automaticamente para discar de acordo com a correção automática, se houver tentativas restantes e no momento permitidas conforme a lei. O res-chedule automático substitui a Estratégia de contato e procura o tempo de chamada disponível mais cedo.
15. Clique em **SALVAR**. Essas regras são aplicadas agora no momento da discagem.

Adicionar mais condição

1. Você também pode adicionar mais condições com base em várias outras regulamentações estatutárias geográficas. Por exemplo, algum estado teria estipulado condições de chamada com base no tempo - N número de tentativas se o valor pendente for devido a mais de X dias ou número ilimitado de tentativas se o valor pendente for devido em menos de X dias.
2. Clique em **Adicionar** no criador de condições. Isso abre uma lista suspensa que mostra as opções Tentativas, Campos e Consentimento.
3. O **operador AND** é automaticamente ativado.
4. Se o tipo de seleção selecionado for Tentativas, execute a [etapa 10](#) a [13](#).

5. Se você selecionar o **Consentimento**, faça o seguinte:
 - a. Selecione uma **ID** exclusiva na lista do menu suspenso. As opções incluem CustomerID, OrderID, DeliveryID e ModeValue. Isso é usado para filtrar o consentimento com base no valor do modo ou na ID exclusiva selecionada.
 - b. Selecione um **Consentimento ou Não Consentimento** na lista suspensa. Essa regra determina se a regra deve ser aplicada a um contato DE DESG OU a um contato não DE DESARC.
 - c. O **Operador** é pré-selecionado como **é exatamente igual a**.
 - d. Insira um **Valor** para o campo. Selecione entre **Sim** ou **Não**.
6. Execute a etapa de 12 a 13.

Adição de um grupo de resultados de conformidade

Navegue até a **guia Grupos de resultados CCB > Aplicativa** para adicionar grupos de resultados para o Criador de condição de conformidade.

1. Clique em **Adicionar novo**.
2. **Na seção Resultados disponíveis**, todos os **Resultados de Telefonia e Negócios são listados** por chan-nel.
3. Para **Resultados de Telefonia**, expanda cada modo para listar os resultados no modo.
4. Para **Resultados de negócios, expanda os grupos** de resultados para ver a lista de resultados.
5. Selecione um, muitos ou todos os resultados do painel esquerdo e use os **>or >>** buttons para movê-los para a seção Resultados selecionados.
6. Clique em **Salvar** para concluir.
7. Para desmarcar qualquer resultado, abra o grupo no modo Editar e use os **<or <<** buttons para mover um, muitos ou todos os resultados para fora do grupo.

Adição de configurações de conformidade

Navegue até a **guia Definições CCB > Comp** entre em fila para configurar as configurações de conformidade para as chamadas retorno de chamada e AEM.

1. **Na seção Configurações** de conformidade, é possível fazer o seguinte:
2. Ative a opção **Chamadas** de retorno de chamada de log para considerar as chamadas NCB e PCB como tentativas de conformidade quando os contatos são entregues para discagem.
3. Ative a opção **Chamadas** Log AEM para considerar as chamadas AEM como tentativas de conformidade quando os contatos são entregues para discagem.

Proteção contra PII

A proteção de PII (Personal Identity Information, informações de identidade pessoal) permite proteger as informações específicas do cliente. Você pode ocultar as informações específicas do cliente, como Nome, Endereço, E-mail, Número de telefone, etc.

É possível ocultar os valores dos seguintes campos:

- Identificador exclusivo - liste todo o identificador exclusivo.
- Campo De negócios - Lista todos os parâmetros comerciais globais.
- Modos - Lista todos os modos definidos.

Identificador Exclusivo

Siga estas etapas:

1. Navegue até **Identificador** Exclusivo.
2. Selecione os campos apropriados e habilite a **Exibição** da máscara para ocultar o valor do campo. Se você ativar a **Exibição** da máscara, a **exportação** da máscara é ativada automaticamente. **Exportação** da máscara oculta o valor ao exportar um relatório.
3. Se a **Exibição** da máscara não estiver ativada, você não poderá ativar a **Exportação** da máscara.

Campos de negócios

Siga estas etapas:

1. Navegue até **Campos** de Negócios para visualizar Parâmetros Globais de Negócios.
2. Selecione os campos apropriados e habilite a **Exibição** da máscara para ocultar o valor do campo. Se você ativar a **Exibição** da máscara, a **exportação** da máscara é ativada automaticamente. **Exportação** da máscara oculta o valor ao exportar um relatório.
3. Se a **Exibição** da máscara não estiver ativada, você não poderá ativar a **Exportação** da máscara.

Modos

Siga estas etapas:

1. Navegue até **Modos** para exibir os modos.
2. Selecione os campos apropriados e habilite a **Exibição** da máscara para ocultar o valor do modo. Se você ativar a **Exibição** da máscara, a **exportação** da máscara é ativada automaticamente. **Exportação** da máscara oculta o valor ao exportar um relatório.
3. Se a **Exibição** da máscara não estiver ativada, você não poderá ativar a **Exportação** da máscara.

Discador da central de contatos de Webex

Use a opção Configuração do discador para configurar seu Webex Discador da central de contatos para trabalhar com o Gerenciador de campanhas.

1. Navegue até a página Configuração do **discador e clique no** botão Adicionar .
2. Digite um **nome** de discador para este discador.
3. Digite uma **Descrição** para o discador.
4. Digite a ID da **organização**. Esta é uma ID exclusiva gerada pela Cisco para o discador da central de atendimento Webex.
5. Insira uma **URL** administrativa. Esta é a URL base para as APIs de administração, fornecidas pela Cisco. Isso ajuda os usuários a sincronizar suas Equipes, Agentes e outras entidades com o aplicativo Gerenciador de campanhas.
6. Digite uma **URL do discador**. Esta é a URL básica das APIs do discador, fornecida pela Cisco para iniciar ou parar campanhas Pro-gressive.
7. Insira um **URL da DAL**. Esta é a URL básica das APIs da camada de dados, fornecida pela Cisco, para obter as posições de des-contatos.
8. Clique **em Salvar**. Navegue até a página Listagem do discador – o discador agora está listado. Clique em Editar no painel Ações.
9. Todos os **Resultados de** Telefonia e mapeados para os Resultados do Discador criados em Webex Contact Center são listados. Se desejar mapear os Resultados de negócios (criados em Webex Contact Center, específico para um espaço) para esses Resultados do Discador, clique no botão Editar para o resultado específico. Selecione um resultado comercial.
10. Navegue até a guia Agendamento para configurar Sincronização automática para o discador. As informações sobre o discador, como Campos comerciais globais, são sincronizadas automaticamente com o aplicativo Gerenciador de campanhas com base nas configurações.
11. Para sincronizar as informações, ative o comutador de Sincronização automática.
12. Selecione uma Frequência entre as seguintes opções:
 - a. Agendamento – Selecione uma Hora do disparador (que está em UTC) para sincronizar o discador com o aplicativo Gerenciador de campanhas, diariamente na hora agendada.
 - b. Intervalo – Selecione para configurar um intervalo de sincronização, em minutos. Você pode selecionar um intervalo (entre 15 minutos e 480 minutos). A sincronização acontece nos intervalos programados. Por exemplo, se você definir o intervalo como 60 minutos, a sincronização acontece uma vez a cada hora.
13. Clique **em Salvar**.

Estratégia de Contato

A estratégia de contato refere-se à abordagem de envolver efetivamente com os clientes através de vários canais ou vários números. Ela envolve a criação de uma estrutura para uso em uma campanha para a sequência de números ou chan-nels, determinando as novas tentativas permitidas, ajustando o tempo chamável para cada número e canal e definindo a estratégia de reagendamento para cada resultado de uma tentativa.

Clique **na Estratégia** do Contato no menu de navegação esquerdo para abrir a página Estratégia de contato. Na grade, as estratégias de contato disponíveis são listadas com seus respectivos detalhes.

Campos	Descrição
Nome	O nome da estratégia de contato.
Tipo de estratégia	O tipo da estratégia de contato. <ul style="list-style-type: none">- Simples- Avançadas- Avançado (Substituído)
Descrição	A descrição da estratégia de contato.
Modos	Modos da estratégia de contato. Clique aqui para obter informações detalhadas para adicionar mais número de modos, se necessário.
Ações	Ações a serem tomadas. Para saber mais, clique aqui .

ADICIONAR MODOS

Na grade que exibe as estratégias de contato, clique na **lista suspensa Modos** para ver todos os modos mapeados para essa estratégia de contato.

1. No pop-up Modos de estratégia de contato expandidos , **você pode fazer as seguintes** ações.
2. Clique **em ADICIONAR MODOS** e configure a estratégia de contato. Siga as instruções fornecidas nos **Modos**.
3. Use o **botão de comutação ON/OFF** para ativar/desativar os modos com êxito.

Observação: esse recurso está disponível apenas para Estratégia **Simples**, e não para **Avançado** .

4. Clique no **botão Editar** para modificar a página de estratégia de contato.
5. Ao clicar no **botão Copiar** , são mostrados os modos nãoutilizados disponíveis - modos de voz para câmera de voz- paigns, SMS modos para SMS campanha, modos de e-mail para campanhas de e-mail e modos personalizados para campanhas personalizadas. Você pode adicionar o modo necessário na lista do menu suspenso e clicar **em Salvar**.
6. Clique **em Excluir** para excluir o modo necessário.



Ações

A **coluna Ações** de estratégia de contato exibe dois botões:

- a. **Copiar** - Use esse botão para copiar toda a estratégia de contato, incluindo os modos mapeados e os resultados de telefonia configurados.
- b. **Excluir** - Use este botão para excluir uma estratégia de contato.

Observação: se você mapeou qualquer modo associado à estratégia de contato ou mapeou essa estratégia de contato para qualquer campanha, não será possível excluir essa estratégia de contato.

Estratégia de Contato - Tipos

O aplicativo suporta três tipos de estratégia de contato:

Estratégia simples: uma estratégia simples é facilmente configurável. Esta estratégia permite que você configure modos para que sejam experimentados um por vez em ordem sequencial com base na ponderação. O ciclo é repetido até que o número de ciclos configurado seja concluído.

Estratégia avançada: uma estratégia avançada permite definir regras de novas tentativas complexas.

Estratégia de retorno de chamada: a Estratégia de retorno de chamada não é aplicável à versão atual.

Criação da Estratégia de Contato

Siga as etapas listadas abaixo para criar uma Estratégia de Contato.

Adicionar estratégia de contato

1. Clique em **Adicionar estratégia** de contato e a guia Nome **da** estratégia de contato é exibida.

Widget 1 - Nome da estratégia de contato

2. Insira um **Nome** e uma **Descrição** da estratégia de contato.
3. Selecione um Tipo de Estratégia de Contato em **Simples**, **Avançado** ou **Retorno de Chamada**.
4. Ative Se desejar controlar o **envio de vários e-mails e mensagens de texto para o mesmo contato, ative e-mail múltiplos e SMS** switch .

Observação: ativar esse interruptor significa que o aplicativo envia apenas um email ou SMS a um contato para uma campanha específica.

5. Clique em **Avançar** para navegar até o **widget Modo** de seleção.

Widget 2 - Selecionar modo

1. Selecione um **Modo** na lista do menu suspenso.

Observação: se você não tiver um modo que se aplique à estratégia de contato, crie um novo Modo clicando no botão Adicionar.

2. Use o painel hora pop-up para selecionar um **intervalo de** tempo para que a estratégia de contato seja operacional.
3. Use o controle deslizante para configurar as **Novas tentativas** de modo para essa estratégia de contato.
4. Ative o **comutador DE DESOTIVÁ-lo** para ativar o DESOTIVÁ-lo para essa estratégia de contato.

DIAGRAMA ou Prior Express Consentimento por Escrito é uma conformidade que obriga os telemarketings a obter o consentimento prévio expresso por escrito da parte chamada para chamadas de telemarketing autodialed ou pré-gravadas para números sem fio e chamadas pré-gravadas para telefones fixos residenciais.

Observação: para fornecer os contatos, é necessário ativar o interruptor CHASSIC para a campanha do ADM.

5. Se você ativar o **tipo de estratégia de contato avançado** em **Nome** da estratégia de contato, o **comutador de Repetição de transição** será exibido. Ative o interruptor para ativar os seguintes campos de transição para essa estratégia de contato.
 - a. Use o **controle deslizante Tentativas** de transição para corrigir o número de tentativas de transição para essa estratégia de contato.
 - b. Use o **controle deslizante Duração(dias)** da transição para definir o número de dias de transição para essa estratégia de contato.
6. Para **Novas tentativas do modo de retenção durante as mudanças para o interruptor de retorno** de chamada, você pode seguir as etapas a seguir.
 - a. **Na posição ON** , as novas tentativas restantes para esse modo são mantidas quando o contato alterna para uma Estratégia de retorno de chamada.
 - b. **Na posição OFF** , a contagem de novas tentativas é inicializada como zero quando o contato alterna para uma Estratégia de retorno de chamada.
7. Clique **em Anterior** para navegar até a tela anterior a qualquer momento.
8. Clique **em Avançar** para navegar até o **widget Resultados de** telefonia.

Widget 3 - Resultados de telefonia

O **widget Resultados** de telefonia contém a lista Resultados. Aqui, você pode configurar a estratégia de contato para cada resultado listado na grade.

1. Use a **caixa** Pesquisar para pesquisar qualquer resultado específico.
2. Clique **em Resultados** na linha de cabeçalho para classificar os resultados em ordem crescente ou decrescente.
3. Clique na linha necessária para fazer as alterações necessárias e modificar os detalhes.



Todas as linhas são carregadas com valores padrão

4. No painel de números, selecione Hora de **reagendamento (D:H:M)** para que a chamada seja reagendada para este resultado.
5. No painel de números, selecione a **Nova Tentativa Máx** para esse resultado.
Observação: isso se aplica apenas a **estratégias de contato avançadas** .
6. No painel de números, selecione uma **Prioridade** para esse resultado. O aplicativo entrega contatos ao discador com base na alta prioridade.
7. Selecione o modo **de filial** de um modo alternativo para acessar o contato.
Observação: isso se aplica apenas a **estratégias de contato avançadas** .
8. Marque a **caixa de seleção Reter PCB** se o mesmo agente atender o cliente em um retorno de chamada.
Observação: isso não se aplica à versão atual.
9. Marque a **caixa de seleção Fechar contato** se desejar fechá-lo com base neste resultado.
10. Marque a **caixa de seleção Remover modo** se desejar remover o modo para uma combinação de estratégia de contato e resultado.
11. Clique **em ANTERIOR** para navegar até a tela anterior a qualquer momento.
12. Clique **em SALVAR E ADICIONAR OUTRO MODO** para salvar a estratégia de contato.
13. Clique **em SALVAR** para concluir a configuração da estratégia de contato.

Gerenciamento de modo

O modo indica os diferentes canais de comunicação que podem ser usados para iniciar uma conversa. Os modos comuns usados no engajamento conversacional incluem chat baseado em texto e interações baseadas em voz por meio do número do cliente, email, etc.

Você pode gerenciar os modos mapeados para uma estratégia de contato desativando os modos selecionados, alterando as novas tentativas permitidas para um modo ou alterando o horário callable de um modo.

Estratégia de Contato Simples

Os modos mapeados são exibidos conforme mostrado abaixo.

Na tela Modos acima, você pode fazer o seguinte:

1. Arraste e solte os modos para alterar a prioridade.
 - a. **Ativar/desabilitar** modos - Os contatos não são entregues nos modos desativados. Se o res- cheduler tiver que reagendar um contato para um modo desativado, o contato será reagendado para o próximo modo ativo de acordo com a prioridade mais alta.

- b. Este interruptor ATIVADO/desligado dos modos está sujeito às seguintes condições:
 - Quando um modo é desligado, ele é desativado. Os números de telefone não são removidos. Quando o modo é ligado novamente, os contatos são discados para esse número de telefone.
 - Todas as validações relacionadas à conformidade são aplicadas no momento do carregamento do contato. O estado do modo - Ativado ou Desativado - não é considerado.
 - Se este for o último modo, o ciclo será tratado como completo. O aplicativo continua discando o próximo ciclo.
2. **Copie /Exclua** modos.
3. Clique no **botão Editar** no modo que deseja editar. O aplicativo leva você ao Widget 2 - Selecione o Assistente de modo. É possível executar as seguintes ações:
- a. Alterar a janela que pode ser chamada para o modo-
 - Para uma estratégia simples, alterá-lo para um modo replica as mesmas vezes para os outros modos.
 - b. Aumente / diminua as novas tentativas de modo - qualquer alteração em um modo será replicada em todos os modos configurados para a estratégia de contato. Isso também afeta a forma como as novas tentativas de ciclo são tratadas.
 - Por exemplo, há três modos (A, B e C) em uma estratégia de contato Simples, e a contagem de novas tentativas é 1. O número de ciclos configurados é 2. O aplicativo disca todos os modos uma vez para completar o primeiro ciclo. Então a discagem do segundo ciclo começa. Sob a estratégia aprimorada, suponha que o usuário tenha aumentado a nova tentativa de modo para 2 - isso significa que TODOS os modos podem ser discados duas vezes. De acordo com a prioridade, A é discado duas vezes, B duas vezes e C duas vezes para completar um ciclo. Se dois ciclos estiverem configurados, cada modo será discado quatro vezes mais de acordo com a prioridade - duas vezes em cada ciclo.
4. Clique **em Salvar** para concluir.

Estratégia de Contato Avançada

Os modos mapeados são exibidos da seguinte forma:

Na tela Modos acima, você pode:

1. Arraste e solte os modos para alterar a prioridade.
2. **Ativar/desativar** modos - Habilitar ou desativar valores de modo para substituir a estratégia de con-tact configurada para modos específicos. Os contatos não são entregues nos modos que não são substituídos (isto é, desabilitados). Os contatos são entregues apenas para os modos ativos, isto é, substituídos. Se o reagendador tiver que reagendar um contato para um modo que não seja substituído, ou seja, inativo, o contato será discado do modo substituído mais alto de acordo com a prioridade.



3. **Copie /Exclua** modos.

4. Clique no **botão Editar** no modo que deseja editar. O aplicativo leva **você ao Widget 2 - Selecione o Assistente de modo** . É possível executar as seguintes ações:
 - a. Altere a janela que pode ser chamada para o modo.
 - b. **Aumentar / diminuir** as novas tentativas do modo
 - c. Clique **em Salvar** para concluir.

Licença

O Gerenciador de campanhas oferece um modelo de assinatura para licenças. A taxa de licença é faturada com base no número máximo de usuários, tentativas de contato ou minutos consumidos enquanto estão conectados para o ciclo de faturamento. Uma licença de assinatura não tem um limite sobre a quantidade comprada, e a sobreposição é carregada de acordo. O faturamento ocorre em uma frequência pré-acordada.

A licença deve ser renovada após a validade na data mencionada no arquivo de licença. Se a licença não for renovada após o término, um administrador não poderá fazer login. No entanto, o aplicativo continua trabalhando por 12 horas, processando e entregando contatos. Depois de 12 horas, ele para de entregar contatos ao discador.

Exibir Relatórios de Licenças

1. Clique **em Licença** para exibir o **Relatório** de login simultâneo.
2. Insira a **data de início** e a **data de término** para exibir o relatório por um período de tempo definido.
3. Clique **em Mostrar**. O relatório contém uma grade que mostra o número de licenças usadas para **Portas Admin**, **Portas do supervisor** e **Portas do agente**.
4. Clique **em Exportar** para baixar o relatório.

Carregamento da licença

Observação: o carregamento não é aplicável a todos os variantes.

O usuário pode carregar a licença e exibir os detalhes do mesmo. Navegue até **Licença > A carga**. Procure o arquivo e clique **em Abrir**.

Os seguintes campos são exibidos:

Campos	Descrição
Detalhes Licenci	Exibe os detalhes do usuário: <ul style="list-style-type: none"> - Admin - Número de usuários conectados permitidos com a função Admin permitida sob os termos desta licença. - Supervisor - Número de usuários conectados permitidos com a função



ados	Supervisor por-
------	-----------------

	<p>emitida sob os termos desta licença.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agente - Número de usuários conectados permitidos com a função Agente permitida sob os termos desta licença.
Uso da licença	<p>Exibe detalhes de uso da licença para o dia atual:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Admin - Número de usuários Admin permitidos conectados para o dia atual. - Supervisor - Número de Supervisores permitidos conectados no dia atual. - Agente - Número de agentes permitidos conectados no dia atual.
Recursos de licença	<p>Lista dos recursos do aplicativo que estão disponíveis nesta licença.</p>

Violação da licença

O aplicativo exibirá um alerta estático se:

- Configurada dias antes do término da licença, uma contagem regressiva para a data e a hora de validade da licença.
- A contagem regressiva para a data de cessar.

Cálculo da licença do agente

O exemplo a seguir descreve como o cálculo da licença do agente é executado:

A Campanha A é mapeada para uma ou mais campanhas de Gerenciador de Campanhas. Temos 10 Agentes mapeados para esta campanha A. O serviço do Gerenciador de licença sonda as informações de contagem de agentes do fim do AWS em intervalos de 15 minutos para atualizar o uso da licença. O número mais alto de agentes conectados em qualquer ponto durante o dia é usado para reek-oning o número de licenças usadas.

Se 7 agentes estiverem conectados entre 8:00 e 12:00 ao meio-dia, 9 agentes estarão conectados entre os horários de 12h00 e

15h00 e 5 agentes estão conectados entre 15h e 17h00 - o número de agentes do dia é considerado 9. Exceto no estado Logoff do agente, os outros estados dos agentes são contabilizados enquanto sondam as informações da contagem de agentes para o Gerenciador de campanhas. Essas informações também estão disponíveis nos Relatórios de licença.

Relatório de uso

Navegue até **Licença > Usage**. O Relatório de uso exibe três tipos de relatórios quantificados sobre o uso do AEC:

Relatório do Agente Simultâncencia

O faturamento é baseado no maior número de logins em qualquer dia de um mês corrido.

Por exemplo, três agentes (A1, A2 e A3) fazem logon no primeiro dia, três agentes (A1, A4 e A5) fazem logon no segundo dia e três agentes (A6, A7 e A8) fazem logon no terceiro dia. O cliente é cobrado com base no maior número de logins nesse caso e, ou seja, três como agentes diferentes fizeram logon, o maior número de agentes permanece três.



Relatório de uso do agente

O relatório mostra os logons exclusivos dos agentes, em uma linha para cada mês.

Relatório Agente Nomeado

Esse relatório também mostra os logons exclusivos dos agentes, mas diariamente.

Por exemplo, três agentes (A1, A2 e A3) fazem logon no primeiro dia, três agentes (A1, A4 e A5) fazem logon no segundo dia e três agentes (A6, A7 e A8) fazem logon no terceiro dia. O cliente é faturado com base nos logons exclusivos do agente e, neste caso, é oito.

Observação: o relatório de uso mostra detalhes com base nas definições de configurações realizadas durante o processo de provisionamento e termos contratuais.

Entre em contato com nossa equipe de provisionamento para obter detalhes adicionais.

O faturamento do modelo SaaS é realizado com base no tipo de faturamento, como Agente Simultâneo, Agente Nomeado ou Uso do Agente e Comprometimento Mínimo assinados durante o processo contratual.

Exibir relatório de uso

Defina o filtro de hora para exibir o relatório:

1. Insira o Ano **específico** para exibir os dados de um ano diferente. Por padrão, o relatório exibe os dados do ano atual. O relatório de cada mês é exibido em uma guia individual. A primeira guia desativa os dados do mês atual, enquanto os dados dos meses anteriores estão disponíveis nas guias subsequentes.
2. Selecione o intervalo **de datas personalizado**.
3. Clique na **data de** início para selecionar uma data e hora inicial.
4. Clique na **Data** Final para selecionar uma Data e Hora Final.

Observação: por padrão, os campos Data de início e Data de término exibem a data atual e a hora em que a página Relatório de uso é aberta pela última vez.

5. Clique **em Mostrar** para buscar o relatório.
6. Clique **em Atualizar** para atualizar os dados para os atuais.
7. Clique **em Exportar** para baixar o relatório. Selecione o tipo de relatório (Resumo e Agente) a ser carregado na janela pop-up exibida.
 - a. Resumo (seleção padrão) - Esse tipo de relatório apresenta as mesmas colunas de dados que o rep- se resumido no aplicativo. Além de cada coluna de duração, o arquivo exportado apresenta uma coluna extra que exibe a duração correspondente convertida para segundos.
 - b. Agente - Esse tipo de relatório apresenta apenas as datas de faturamento, nomes de agentes, logon e a duração das chamadas tratadas pelos agentes, correspondentemente.
 - c. Selecione os meses necessários, caso selecione a opção Ano no filtro.
8. Clique **em Exportar**.

Campos de Relatórios

Campo	Descrição
Data	As datas para as quais os dados de uso são preenchidos.
Tipo de licença	Tipo de licença consumido para o mês determinado. Ele pode ser 'Básico' ou 'Premium'. De outra forma, um detentor de licença básica é considerado Prêmio quando ativado com pelo menos um dos recursos de IA, como P2P e BTTC.
Total de agentes simultâneas/ Total de uso da plataforma do agente/ Total de agentes nomeados	Esse cabeçalho representa o número total de agentes simultâneas (no caso de relatório Agente Simultâneo)/ número total de plataformas de agentes usadas (em caso de relatório Uso do agente)/ número total de agentes nomeados conectados (no caso de relatório Agente Nomeado) para a data definida.
Número de login exclusivo	O total de logins exclusivos para a data definida. Para o relatório Agente Simultâneo, ele desativa os logons exclusivos para cada linha de dados no período determinado. Para relatórios de Uso de agente nomeado e agente, ele exibe a soma cumulativa para cada linha de dados.
Total de Chamadas Tratadas	A contagem total de chamadas tratadas pelos agentes para a data definida.
Duração real da chamada	A duração total de todas as chamadas tratadas pelos agentes na data definida. É a duração consumida desde o início até o final de uma chamada.
Duração da Chamada Computada- ação	A duração total calculada de todas as chamadas tratadas pelos agentes na data definida. Ele é a soma do valor de folga arredondado de cada duração da chamada. O valor de arredondamento da duração da chamada é configurado no back-end para segundos e minutos.
Duração Ativa Total	A duração ativa total de todos os agentes conectados para a data definida. É a duração para a qual o agente determinado permanece em um estado ativo, como Pronto, Em chamada, etc.
Duração total do logon	A duração total do logon de todos os agentes conectados para a data definida.
Total de Logons do Supervisor	O número total de supervisores conectados ao console durante a data definida.
Transações Digitais	Esse cabeçalho mostra os registros de todas as transações digitais correspondentes.
SMS	Exibe a contagem de SMS de campanha enviados para a data determinada.
E-mail	Exibe a contagem de emails de campanha enviados para a data determinada.
Total de unidades consumidas	O número total de unidades de transações digitais realizadas para a data definida. O valor de uma unidade é configurado no back-end. Exemplo: uma unidade pode ser confundida com 100 transações digitais.



Verificações de identidade	Esse cabeçalho exibe o número total de transações de verificação de identidade simultaneidade na data fornecida.
Total de Auth Primário	O número total de solicitações de autenticação pré-chamada enviadas para a data fornecida.
Auth primário verificado	O número total de autenticações pré-chamada bem-sucedidas para a data fornecida.
Total de Auth Secundário	O número total de autenticações na chamada realizadas para a data determinada.
Agente simultâneo	O dia em que o número máximo de logins de agentes é mostrado no Total

	coluna para o mês.
Uso do agente	Número total de agentes exclusivos conectados durante o mês., em uma linha para o mês. Por padrão, o relatório é preenchido de janeiro a dezembro, cada um em uma linha (se a data personalizada não for escolhida).
Agente nomeado	Número total de agentes exclusivos conectados durante o mês, diariamente.

Usuário

O gerenciamento de usuários é essencial para autorizar o acesso a diferentes usuários, como administradores, operadores e outros usuários da central de contatos

As funções atribuídas a usuários, como administradores e supervisores, definem suas ações dentro do applic. Em determinadas situações, um supervisor pode desempenhar o papel de um Gerenciador de Discagem. No Gerenciador de campanhas, você tem o recurso de criar usuários, atribuir funções e mapear suas responsabilidades de acordo.

Criação de usuário

Quando a equipe de provisionamento cria o espaço, um superusuário é criado por padrão. Para criar usuários adicionais, o espaço pode usar superusuário para fazer logon no Gerenciador de Campanhas.

Crie os seguintes tipos de usuários para a criação de usuários adicionais.

Usuários - Os usuários que você cria aqui podem acessar o aplicativo usando SQL autenticação ou autenticação do Windows.

Usuários do domínio - Os usuários que você cria aqui também são criados em um domínio especificado. As senhas definidas aqui para esses usuários também podem ser usadas para acessar o domínio.

SSO Usuários – Os usuários de logon único (SSO) são configurados para SSO em um provedor de identidade SSO terceiros. Esse método permite que SSO usuários façam login em vários sites com um conjunto de credenciais.

Clique em **Usuário** no menu da página de navegação esquerda para abrir a página Usuário.

Campos

Campos	Descrição
--------	-----------



ID de usuário	Exibe uma ID de usuário do usuário
Nome do usuário	Exibe um nome do usuário

Telefone residencial	Exibe um número de telefone residencial do usuário
Celular	Exibe um número de celular do usuário
E-mail	Exibe uma ID de e-mail do usuário
Ações	Liste a ação a ser tomada.

Criar usuários

Para adicionar um novo usuário:

1. Clique em **Adicionar usuário**. As **guias Nome de usuário, Senha e Informações de usuário** são preenchidas.
2. Digite o nome de **usuário**.
3. Selecione o **Tipo** de Usuário da seguinte forma:
 - a. **Admin** - O usuário é um administrador do aplicativo e tem direitos completos em todos os módulos.
 - b. **Usuário** - O usuário é um administrador e só tem direitos restritos.
 - c. **Operador de controle** - O usuário é um operador de controle e tem acesso a Agent Desktop de controle.

Nota: no momento, não está disponível para Webex Contact Center.

4. Para tipo de autenticação, selecione Autenticação **de banco de dados**.

Este método de autenticação padrão, que consiste em um nome de usuário e uma senha, é usado para sistemas de bancos de dados diferentes. Uma instância Aa do servidor de SQL pode ter várias contas de usuário (usando SQL autenticação) com nomes de usuário e senhas diferentes. SQL autenticação é preferencial em servidores compartilhados onde vários usuários têm acesso a vários bancos de dados. SQL Autenticação é necessária quando um cliente (computador remoto) se conecta a uma instância de SQL servidor em um computador diferente do que o cliente está executando.

Observação: esse tipo de autenticação não oferece o recurso da política de senhas com relação à composição de senhas ou validade da senha. Para uma política eficaz de senhas, use a Autenticação do Windows. Seu administrador de domínio pode reforçar a política de senha de domínio para acesso ao aplicativo.

5. Digite uma **senha** para acessar o servidor SQL se o seu tipo de autenticação for **Autenticação** de banco de dados. Esse campo é obrigatório.
6. Digite novamente para **Confirmar senha** para acessar o servidor SQL se o seu tipo de autenticação for **Autenticação** de banco de dados. Esse campo é obrigatório.

Nota:

Os campos Senha e Confirmação de Senha são desabilitados se sua escolha for Autenticação do Windows. Continue com as etapas de 9 a 13 se o usuário lidar com as campanhas do Salesforce CRM no Man-ager da campanha. Caso contrário, vá para a etapa 14.

7. Digite o **Nome de** domínio se sua autenticação estiver selecionada como **Autenticação do** Windows. Ela será desabilitada se Autenticação de banco de dados estiver selecionada.
8. Ativar o **ícone de alternância de credenciais** SF se o usuário tratar das campanhas de CRM do SF.
9. Digite o **nome** de usuário SF.
10. Digite a **senha** SF.
11. Insira os **detalhes** de Token SF.

Observação : token SF não é um campo obrigatório. Se você não digitar um token, o aplicativo SF valida os usuários com base nos campos nome de usuário SF e Senha SF configurados acima.

12. Clique em **VALIDAR CREDENCIAL** SF para concluir a autenticação do usuário.
13. Defina o interruptor de Início de sessão simultâneo se permitir que o usuário inicie sessão no aplicativo simultaneamente. Se você definir esse interruptor , o aplicativo desconecta o usuário do logon anterior após receber a confirmação.
14. Navegue até a seção Informações **do** usuário.

Informações do usuário

1. Digite o **número de telefone** residencial do usuário.
2. Digite o **número móvel** do usuário.
3. Digite a **cidade** que o usuário pertence.
4. Digite o **Estado** do qual o usuário é.
5. **Digite CEP** para a localização de início.
6. Digite o endereço de email **do** usuário.
7. Preencha os **campos Endereço1 e Endereço2** .
8. Insira qualquer **Comentário**.
9. Clique em **Salvar** para concluir.

Navegue até a **seção Mapeamento** de funções para mapear funções para esse usuário.

Criar usuários do domínio

Para adicionar um novo usuário:

1. Clique em **Adicionar usuário**. As **guias Nome de usuário, Senha e Informações de** usuário são preenchidas.

Nome de usuário e senha

2. Digite o nome de **usuário**.
3. Selecione o **Tipo** de Usuário da seguinte forma:
 - a. **Admin** - O usuário é um administrador do aplicativo e tem direitos completos em todos os módulos.
 - b. **Usuário** - O usuário é um administrador e só tem direitos restritos.
4. Para tipo de autenticação, selecione **Autenticação do Windows**.

Autenticação do Windows - Essa é uma autenticação normalmente Ativa do Domínio. Quando o usuário do domínio faz login no aplicativo, a autenticação é estabelecida correspondendo à combinação entre nome de usuário/senha com o domínio fornecido e o acesso concedido.
5. Insira um Nome **dedomínio**.
6. Os **campos Senha** e Confirmação da **Senha** são desabilitados. O aplicativo autentica o usuário com a senha de domínio.
7. Permitir que **credenciais** da força de venda alterne se o usuário lidar com as campanhas de Voz na nuvem de serviços.
8. Digite o nome **do usuário da**força de venda.
9. Digite a Senha do **Salesforce**.
10. Insira os detalhes da **Força de VendaSToken**.

Observação : o Token da força de venda não é um campo obrigatório. Se você não inserir um token, o applic Service Cloud Voice valida os usuários com base nos campos Nome de usuário da Força de Venda e Senha do Salesforce configurados acima.

11. Clique em **VALIDAR CREDENCIAL SF** para concluir a autenticação do usuário.
12. Defina o interruptor de Início de sessão simultâneo se permitir que o usuário inicie sessão no aplicativo simultaneamente. Se você definir esse interruptor , o aplicativo desconecta o usuário do logon anterior após receber a confirmação.
13. Navegue até a seção Informações **do** usuário.

Informações do usuário

14. Digite o **número de telefone** residencial do usuário.
15. Digite o **número móvel** do usuário.
16. Digite a **cidade** que o usuário pertence.
17. Digite o **Estado** do qual o usuário é.
18. **Digite CEP** para a localização de início.
19. Digite o endereço de email **do** usuário.
20. Preencha os **campos Endereço1 e Endereço2** .

21. Insira qualquer **Comentário**.
22. Clique em **Salvar** para concluir.

Criar SSO Usuários

Para adicionar um novo usuário:

1. Clique em **Adicionar usuário**. As **guias Nome de usuário, Senha e Informações de usuário** são preenchidas.

Nome de usuário e senha

2. Digite o nome de **usuário**.
3. Selecione o **Tipo** de Usuário da seguinte forma:
 - a. **Admin** - O usuário é um administrador do aplicativo e tem direitos completos em todos os módulos.
 - b. **Usuário** - O usuário é um administrador e só tem direitos restritos.
4. Para tipo de autenticação, selecione **SSO**

SSO- Este é o protocolo de logon único. Esses usuários são configurados em um provedor do serviço de autenticação de identidade de terceiros. Quando o usuário faz login no aplicativo, a validação do nome de usuário e da senha é feita pelo SSO provedor do serviço de identidade. Após a validação bem-sucedida, o usuário tem acesso ao aplicativo.
5. Os **campos Senha, Confirmar senha** e Nome **do** domínio são desabilitados. O aplicativo autentica o usuário por meio de terceiros SSO provedor.
6. Ativar o **ícone de credenciais SF** se o usuário lidar com as campanhas de Voz em nuvem de serviço.
7. Digite o **nome** de usuário SF.
8. Digite a **senha** SF.
9. Insira os **detalhes de Token SF**.
10. **Observação** : token SF não é um campo obrigatório. Se você não inserir um token, o aplicativo Service Cloud Voice valida os usuários com base nos campos Nome de usuário SF e Senha SF configurados acima.
11. Clique em **VALIDAR CREDENCIAL SF** para concluir a autenticação do usuário.
12. Defina o interruptor de Início de sessão simultâneo se permitir que o usuário inicie sessão no aplicativo simultaneamente. Se você definir esse interruptor , o aplicativo desconecta o usuário do logon anterior após receber a confirmação.
13. Navegue até a seção **Informações do usuário**.

Informações do usuário

14. Digite o **número de telefone** residencial do usuário.
15. Digite o **número móvel** do usuário.
16. Digite a **cidade** que o usuário pertence.
17. Digite o **Estado** do qual o usuário é.
18. **Digite CEP** para a localização de início.
19. Digite o endereço de email **do** usuário.
20. Preencha os **campos Endereço1 e Endereço2** .
21. Insira qualquer **Comentário**.
22. Clique **em Salvar** para concluir.

Funções

Clique **em Funções** para exibir a tela Funções listando as funções disponíveis no aplicativo. Para criar Funções,

1. Clique **em Adicionar** para abrir a **tela Informações de** funções.
2. Insira um Nome **da** Função.
3. Insira a **Descrição** e clique **em Salvar**.

Mapeamento de funções

Depois que a função é criada, você pode mapear a função usando o recurso de mapeamento.

A **seção Mapeamento** de direitos de funções contém vários direitos que você pode mapear para a função em relação aos recursos do aplicativo, como Campanha, Estratégia de contato, etc.

1. Para mapear a função, clique **em Editar** para a função específica que deseja mapear.
2. A **tela Configurar funções** aparece com as seções Mapeamento de informações e direitos de funções

A tabela Listagem de direitos fornecida abaixo lista os direitos disponíveis para você mapear para os usuários. Nem todos os direitos são aplicáveis a todos os itens listados aqui. Além disso, há alguns outros direitos aplicáveis em aspectos específicos do aplicativo.

Listagem de direitos - Tabela

#	Direitos	Descrição
1	Criar	O usuário tem permissão para criar uma nova entidade.

2	Atualizar	O usuário a ser editado/atualizado uma entidade existente.
3	Excluir	Permite que o usuário exclua a entidade selecionada.
4	Visualizar	O usuário somente pode exibir a entidade selecionada.
5	Carregar	O usuário tem permissão para carregar dados no aplicativo, em relação ao recurso.
6	Configuração	O usuário pode configurar detalhes referentes ao recurso selecionado.
7	Salvar	O usuário tem permissão para salvar a nova criação/atualizar dados.
8	Executar	O usuário tem permissão para realizar atividades de tempo de execução em relação a esta entidade. Por exemplo, o usuário pode executar uma campanha (alterar o estado da campanha de Parar para iniciar ou vice-versa).
9	Permitir	O usuário tem permissão para Ativar/Desabilitar uma entidade. Por exemplo, um usuário pode habilitar um grupo de campanhas.
10	Copiar	O usuário pode criar uma cópia de uma entidade. Por exemplo, um usuário pode criar uma cópia de uma campanha.

Consulte **tabela Mapeamento** de direitos para obter detalhes do mapeamento permitido para vários aspectos do aplicativo.

Mapeamento de direitos - Tabela

#	Direitos	Ações permitidas para o usuário
1	Usuários	Esse usuário pode Cear um novo usuário, Atualizar e Excluir um usuário existente e Exibir todos os usuários.
2	Funções	Esse usuário pode Criar uma nova função, Atualizar e Excluir funções existentes e Exibir todas as funções.
3	Campanhas	No nível do grupo, o usuário pode Criar, Atualizar, Excluir, Visualizar e Executar cam- paigns do grupo. O usuário também pode executar as mesmas atividades para as seguintes entidades no grupo: Parâmetros comerciais, Scripts de servidor, Estratégia de seleção de contato, Agenda CSS, Agendamento do tempo de execução, Listas de contatos, Gerenciar contatos, cronização syn, Parâmetros de contato, Resumo de campanhas, Modelo de SMS, Fuso horário, Cadeia, Feriados, Construtor de expressão, Destino do modo de campanha, Programação do modo de contato, Modelo de e-mail, IVR Editor de modelos, Resultados de telefonia e Conjunto de discador. Observação: quando nenhuma seleção adicional for feita no nível da campanha, o usuário com esses direitos poderá realizar as atividades para todas as campanhas do grupo. Para restringir os direitos às campanhas selecionadas, selecione um Grupo e, em seguida, uma Campanha na coluna Campanhas. No nível da campanha, o usuário pode Criar, Atualizar, Excluir, Exibir e Executar campanhas no grupo. O usuário também pode executar as mesmas atividades para as seguintes entidades no grupo: Parâmetros comerciais, Scripts de servidor, Estratégia de seleção de contato, Agenda CSS, Agendamento do tempo de execução, Listas de contatos, Gerenciar contatos, Sincronizar, Parâmetros de contato, Resumo de campanhas,

		<p>Modelo de SMS, Fuso horário, Cadeia, Feriados, Construtor de expressão, Tar-get de Campanha, Agendamento do modo de contato, Modelo de e-mail, Editor de modelos IVR, Resultado de telefonia, Agent Desktop Configuração e Definições do discador.</p>
--	--	---

		Nota: no momento, esse recurso não tem suporte Webex Central de contatos.
4	Saída comercial - come	Esse usuário pode criar, atualizar, excluir e exibir resultados de negócios no nível application. Quando o usuário seleciona um Resultado de negócios pai específico (listado na coluna Grupo), o usuário pode Atualizar, Excluir e Exibir somente.
5	Estratégia de Chamadas	Este usuário pode Criar, Atualizar, Excluir e Exibir Estratégias de Contato. Quando o usuário seleciona uma Estratégia de contato específica (listada na coluna Grupo), o usuário pode Atualizar, Excluir e Exibir somente.
6	Parâmetros do Aplicativo	Este usuário pode somente atualizar e exibir parâmetros do aplicativo.
7	Compatível	Este usuário tem permissão para carregar contatos de conformidade relacionados a Não chamar (DNC), National DNC, etc.
8	Fuso Horário	Esse usuário pode atualizar e exibir os fusos horários no aplicativo.
9	Férias	Este usuário pode Criar, Atualizar, Excluir e Exibir as Férias no aplicativo
10	Carregamento Global	O usuário tem permissão para Exibir as configurações de carregamento global. Se o direito de Configurar for selecionado, o uso também será para configurar os requisitos para o Carregamento global de contatos
11	Leis estaduais	Esse usuário pode criar, atualizar, excluir e exibir as leis estaduais no aplicativo.
12	Configuração de modo	É permitido a este usuário criar, atualizar, excluir e exibir os modos no nível do aplicativo.
13	URL	Este usuário pode exibir e atualizar URLs no aplicativo.
14	Relatórios	Selecione as campanhas para as quais o usuário pode exibir os relatórios.
15	Alerta	Este usuário pode Exibir e Atualizar o alertador configurado no aplicativo.
16	Área/CEP	Este usuário pode salvar, excluir, carregar e exibir a área /CEP disponíveis no aplicativo.
17	Contadores de tentativas do RPC	Este usuário pode Exibir e salvar as informações no Contador de tentativas do RPC no aplicativo.
18	E-mail	Este usuário tem permissão para exibir, criar, atualizar e excluir os detalhes da configuração do email, como SMTP, POP3, servidores IMAP, etc. no aplicativo.
19	SMS	Este usuário tem permissão para Exibir, Criar, Atualizar e Excluir os detalhes da configuração do SMS, como o IP do Servidor de Gateway, autenticação, etc. no aplicativo.
20	Dimensão	Este usuário tem permissão para Exibir, Criar, Atualizar e Excluir as Dimensões no aplicativo.
21	Perfil	Este usuário tem permissão para Exibir, Criar, Atualizar e Excluir os Perfis usados para carregar contatos, carregar depurador, etc.
22	Lista	Esse usuário somente pode Habilitar campanhas como campanhas da Lista



	Unificada	Unificada
23	Licença	O usuário tem direitos somente sobre Exibir licenças.
24	Webservice	Isso tem um direito exclusivo. O usuário pode conceder acesso às APIs de serviço Web
25	Código de área	Este usuário pode exibir e atualizar a divisão de códigos de área por cadeia de caracteres no aplicativo.

	Dividido por sub-cadeia de caracteres	com base nos direitos atribuídos.
26	Dominio Credential	Este usuário pode Exibir, Atualizar e Excluir a Credencial de Domínio no aplicativo com base nos direitos atribuídos
27	Previsão de campanha	Este usuário pode exibir a página de previsão de campanha. No entanto, isso é baseado no mapeamento de entidades de câmera-paign por um administrador.

Para cancelar os direitos de uma função, você pode cancelar a seleção da caixa de seleção apropriada à sua respectiva opção.

Designer de scripts

O Designer de scripts é uma ferramenta de scripts que ajuda na configuração de guias de chamadas e campanhas SMS bidirecionais.

2-Caminho SMS

Nota: no momento, esse recurso não tem suporte na Webex Central de contato.

Embora todas as campanhas de saída suportem SMS unidirecional, definido na estratégia de contato, o Designer de scripts permite o design de campanhas SMS bidirecional. Essas campanhas enviam mensagens de texto com base em configurações e também recebem respostas. Essas respostas podem ser utilizadas para tomar decisões comerciais. Cada SMS enviados é armazenado como uma sessão e os usuários podem configurar o tempo limite da sessão conforme a necessidade.

Todas as respostas recebidas no período de tempo limite configurado são marcadas no SMS original, permitindo decisões comerciais como enviar mais mensagens de texto ou tomar ações com base nas respostas do cliente. No entanto, qualquer resposta recebida após o período de tempo limite configurado não é marcada para o SMS original como uma resposta. No caso de uma resposta inválida, a mesma pergunta é re-enviada como uma SMS.

2-Relatórios de SMS forma

Nota: no momento, esse recurso não tem suporte na Webex Central de contato.

O módulo de SMS de duas vias é fornecido com relatórios embutidos que oferecem insights valiosos sobre o desempenho de campanhas de SMS de duas vias, considerando parâmetros como tempo de resposta, tempo de conclusão e muito mais.

- **Nível de campanha:** este relatório preenche o número de mensagens enviadas e recebidas para a campanha selecionada. Além disso, fornece informações sobre o número de



mensagens enviadas e recebidas e gerizadas por SMS conteúdo.

- Detalhes da sessão da campanha: Este relatório mostra detalhes de sucesso, falha, concluídas e in-progress SMS campanhas, resumidas e separadas para cada uma.

- Tempo médio de conclusão: este relatório fornece o tempo médio necessário para concluir a sessão dos contatos, juntamente com os detalhes da sessão de contato.
- Tempo médio de resposta: este relatório exibe o tempo médio que os clientes levaram para responder a uma pergunta, com base nos parâmetros de entrada fornecidos.

Guia de chamadas

O Guia de chamadas é um recurso que permite ao agente ver perguntas predefinidas a serem feitas ou declarações quando uma chamada é conectada. Dependendo das respostas recebidas, o agente pode optar por prosseguir para a próxima pergunta ou fazer uma pergunta suplementar com base na resposta anterior. Os usuários têm a flexibilidade de configurar um conjunto de perguntas, respostas e perguntas complementares para os agentes utilizarem durante as interações. Para obter mais informações, consulte o Guia de [chamadas](#).

Campanha

Usando a Campanha para selecionar as campanhas disponíveis nos grupos de campanhas, prenda ou substitua formulários de questionário e configure parâmetros para a execução de uma campanha de SMS bidirecional. Todos os grupos de campanhas disponíveis são desativados no painel esquerdo da tela.

1. Clique em qualquer grupo de campanha para exibir todas as campanhas associadas para este grupo. Também é possível usar a caixa Pesquisar para pesquisar campanhas.
2. Siga estas etapas:
3. Selecione uma **Campanha** na lista.
4. Selecione **SMS** bidirecional do menu suspenso.
5. Selecione um **Nome** do Formulário para mapear para esta campanha de SMS bidirecional. Consulte Formulários para obter mais detalhes.
6. Insira um **limite de tempo limite** em DD:HH:MM. Essa é a duração até a qual sua campanha aguarda respostas do cliente. As mensagens que não recebem respostas até esse limite são expiradas. O valor máximo de tempo limite padrão é de seis (6) horas. Para atualizar o limite:
7. Selecione uma **Disposição do Tempo Limite**. Esse é o resultado de Telefonia ou Negócios que você deseja definir para mensagens de tempo limite e esses resultados não recebem resposta.
8. Selecione um **Código** Curto Primário para a campanha.
9. Selecione um **Código Curto Secundário** para a campanha.



1Códigos curtos também são conhecidos como números curtos são números de telefone especiais, significativamente mais curtos que os números de telefone completos, que podem ser usados para receber SMS de certos/todos os telefones celulares de provedores de serviços. Os códigos curtos são projetados para serem mais fáceis de ler e lembrar do que os números de telefone normais.



Observação: a combinação de código curto e SMS para um número de telefone deve ser exclusiva. Use da

o mesmo código curto, um segundo SMS não pode ser enviado para o mesmo número da mesma ou de outra câmera - paign quando uma sessão já existe. Nesses casos, o aplicativo usa o Código curto secundário se mapeado.

10. Selecione um **Tipo** de Texto. Você pode selecionar a partir de **Dynamic,Static** , and **TwoWay**.

Observação: se você selecionar o Tipo de texto como estático, não poderá usar um Prevalidador na página Formulários.

Forms

Um administrador pode criar um conjunto de perguntas ou mensagens predefinidas e conectá-las a um formulário. Cada mensagem ou mensagem é enviada como uma SMS para os contatos. Com base na resposta SMS fornecida pelo cliente, a próxima ação será tomada. Usando a instalação do formulário, crie perguntas, escreva condições para as perguntas e vincule uma consulta à outra com base na resposta do cliente. Você pode gravar uma função JavaScript ou usar uma função JavaScript interna.

Siga estas etapas:

1. Selecione uma **Campanha** na lista.
2. Navegue até a **guia Formulário** para criar um formulário. Os elementos de formulário a seguir estão disponíveis para con-figuration:
 - a. Variáveis globais
 - b. Bloco de scripts
 - c. Prevalidador
 - d. Texto
 - e. Escolha de opção
3. Configure o campo Negócios, Variável Global, Campo de Pergunta e Função de Biblioteca.

Variáveis globais

Você pode atribuir valores a Variáveis Globais e usá-los no formulário de SMS bidirecional. Os valores para essas variáveis são anexados às mensagens de SMS que são enviadas usando este script.

Nota:

Esse é um recurso opcional.

As variáveis globais diferenciam maiúsculas e minúsculas

O Gerenciador de campanhas fornece variáveis globais internas. Essas variáveis vêm sem valores padrão. Você tem que atribuir valores a eles durante o tempo de execução. Não é possível editar ou excluir esses nomes de Variáveis globais.

- Sys_ID
- Sys_Fname
- Sys_Lname
- Sys_DOB
- Sys_Gender
- Sys_PhoneNumber
- Sys_Email
- Sys_AppointmentDate
- Sys_AppointmentTime
- Sys_LCMKey

Para criar uma variável global:

1. Clique em **Variável** Global no painel esquerdo.
2. Insira uma **chave** e atribua um **valor**. Por exemplo, o Tipo de conta pode ser a chave, e Ouro pode ser o valor.
3. Clique em **Adicionar** para adicionar mais variáveis globais.
4. Clique em **Excluir** para excluir uma variável global.
Observação: você pode excluir somente variáveis globais que você criou. Não é possível excluir as Variáveis Globais internas listadas.
5. Clique em **Remover** , na parte superior direita desta seção, para excluir todas as variáveis globais.

Bloco de scripts

Você pode gravar ou usar uma função JavaScript para realizar cálculos ou invocar um REST API Webservice. Você pode usar qualquer função de script no campo de condição, atribuir valor ou campos de script de chamada. Você pode ler variáveis globais no script, mas não pode redefinir o valor, a menos que seja um taponãodo.

Nota:

- a. Os nomes de variáveis de script e os nomes de variáveis globais no script devem ser exclusivos.
- b. Os componentes ActiveX e a chamada AJAX não são suportados

no bloco do script. Siga estas etapas:

1. Arraste e solte o Bloco **do** script no painel esquerdo para exibir a tela.
2. Insira o texto do código do script, se for um novo script, ou copie e cole de um script existente.
3. Clique em **Remover** para limpar o script.



Texto

Você pode usar o **bloco** Texto para inserir respostas evocadas em formulário de texto dos clientes.

1. Arraste e solte o **Texto** no painel esquerdo para exibir a tela.
2. Continue o processo para criar um formulário.

Escolha de opção

Você pode usar a **Opção Escolha** para oferecer várias opções a clientes para selecionar uma ou muitas respostas quando estiver em uma chamada com agentes.

1. Arraste e solte a Opção **Opção** no painel esquerdo para exibir a tela.
2. Continue o processo para criar um formulário. Consulte Criação de um formulário.

Prevalidador

O Pré-Validador é um construtor de condições que permite ao usuário criar condições ao enviar uma mensagem aos clientes.

Observação: não será possível adicionar um Prevalidador se a página Tipo de texto da campanha estiver estática. Crie a condição:

1. Selecione uma das condições Businessfield, Global Variable ou Boolean.
2. Selecione uma condição no menu suspenso.
3. Selecione um valor na caixa de texto de valor.
4. Clique **em Adicionar** ou **Excluir** para adicionar ou remover condições.
5. Se todas as condições forem atendidas, o aplicativo enviará mensagens (para SMS bidirecional) / perguntas (para o Guia de chamadas) para os clientes. Simultaneamente, essas perguntas também são exibidas no Agent Desktop.
6. Se as condições não forem atendidas, as mensagens/perguntas não serão enviadas aos clientes.
7. Depois de concluir a seção Prevalidador, continue o processo de criação de um formulário. Consulte Criação de um formulário.

Caixa de seleção

Você pode usar a Caixa **de seleção** para oferecer perguntas de um **tipo Sim** ou **Não** a um cliente. Você pode configurar o aplicativo para indicar a seleção da caixa de seleção significa **Sim** e não seleção significa **Não**.

1. Arraste e solte a **Caixa** de seleção no painel esquerdo para exibir a tela.
2. Continue o processo para criar um formulário.

Escolher em uma Lista

Você pode usar **Escolher em uma lista** e oferecer perguntas onde a resposta está em uma lista. O cliente escolhe uma resposta entre as opções fornecidas. Se a resposta não estiver na lista, ela poderá ser adicionada dinamicamente à lista pelo agente.

1. Arraste e solte a opção **Escolher em uma lista** no painel esquerdo para exibir a tela.
2. Continue o processo para criar um formulário.

Criar um Formulário

Execute a seguinte etapa para criar um formulário:

1. Insira um nome e uma **descrição do formulário**.
2. Marque a **caixa de seleção Codificação obrigatória** se desejar que sua mensagem seja codificada antes de ser enviada. Ela é decodificada pelo provedor de serviços antes de ser entregue ao cliente.

Observação: a codificação é útil para enviar mensagens (em idiomas com script não romano) sem que o texto seja ignorado.

3. As seguintes propriedades no *arquivo Web.config* do **controle LCMITREngine** desse recurso:

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

4. Insira um Título **dePergunta**. Você pode criar qualquer número de perguntas em um formulário.
5. Insira um **Texto** de Pergunta que é enviado como uma SMS para os contatos desta campanha.
6. No menu **suspenso Condições**, selecione as condições para essa pergunta. Para adicionar condição, consulte "Condição de compilação" na próxima página.
7. Clique **em Salvar**.
8. Clique **em Copiar** para copiar um formulário de uma campanha para outras campanhas no mesmo grupo de campanhas. Não é possível copiar formulários entre os grupos de campanha. Além disso, certifique-se de que os campos de negócios criados nos formulários estejam em sincronização com os da campanha.
9. No menu **suspenso Selecionar campanhas**, selecione a campanha na qual deseja copiar esse formulário. Insira um nome exclusivo no campo Nome do formulário.

10. Clique **em Criar** para criar um formulário. A mensagem Salva com êxito aparece para confirmação.
11. Clique **em Excluir** para excluir um formulário. Clique **em OK** para excluir e fechar a caixa de diálogo.

Condição de compilação

1. No menu **suspenso Condições** , selecione as condições para essa pergunta.
2. Os **campos de** pergunta, **variáveis globais** ou **condições booleanas** para as quais você deseja escrever con-ditions.
3. A condição para a pergunta ou variável global. Usando essas condições, os usuários podem validar os tipos de dados numéricos e strings. As opções disponíveis para a condição são:
 - a. É exatamente igual a
 - b. É maior que
 - c. É maior que ou igual a
 - d. É menor que
 - e. É menor que ou igual a
 - f. Não é igual a
 - g. Está começando com
 - h. Está terminando com
 - i. O Is contém

Observação: ao executar funções curinga, está começando com, está terminando com e contém, prefixo e sufixo da cadeia de caracteres com o sinal "%". Por exemplo, %avaliação de pesquisa%.

4. Insira um valor para a condição. Você pode usar um campo de negócios, variável global, função JavaScript ou campo de questão como um valor arrastando-os e soltando-os aqui. Você pode invocar uma chamada de serviço Web.
5. Você também pode atribuir um valor personalizado, como expressões, valor codificado e assim por diante.
6. Selecione a condição no menu suspenso para a próxima ação após essa pergunta:
7. Selecione Bot: selecione isso para escolher um bot de bate-papo. Selecione um bot de bate-papo no próximo menu suspenso. Defina um resultado de sucesso para o bot de chat no menu suspenso de resultados correspondente e digite uma mensagem de sessão de término de avaliação na caixa de texto, próxima a ele. Repita o mesmo procedimento aplicável a um resultado de falha e clique em Salvar.
8. Selecione Bot e Executar Script: selecione para escolher um bot de bate-papo e executar um script definido. Selecione um bot de bate-papo no próximo menu suspenso. Na seção Êxito de ChatBot, selecione uma opção (Se verdadeiro, Se falso) no menu suspenso Condições Booleanas. Insira um nome de função de script ou um expres-booleano no campo de texto, próximo ao menu suspenso Condições Booleanas. Escolha um resultado ses-sion correspondente e a mensagem de sessão para o comando. Repita o mesmo para configurar



um comando para a condição ELSE.

9. Vá para a próxima pergunta: selecione essa opção para enviar a próxima pergunta como um SMS a um contato com base na resposta recebida para esse SMS. Na lista suspensa Seleccionar, selecione a próxima pergunta a ser seguida depois que essa pergunta for enviada.
10. Redefinir & Ir para a próxima pergunta: selecione essa opção para enviar a próxima pergunta do SMS como um SMS para um con-tact redefinindo as respostas anteriores para as perguntas anteriores. Na lista suspensa Seleccionar pergunta, selecione a próxima pergunta a ser seguida depois que essa pergunta for enviada.
11. Atribuir valor: selecione essa opção para atribuir um valor para uma variável global. Na lista suspensa Seleccionar variável, selecione a variável global para a qual você deseja atribuir um valor. No campo adjacente, use um campo de negócio, um campo de pergunta (a resposta recebida para esta pergunta), uma função JavaScript ou mesmo uma variável global como valor arrastando e soltando-a no campo. Você também pode fornecer um valor personalizado. Ao atribuir um novo valor para uma variável global, o valor antigo é removido da memória e o novo valor é obtido. Depois de atribuir um valor para uma variável global, selecione a próxima opção que deseja na próxima lista do menu suspenso.
12. Terminar sessão: selecione essa opção para encerrar esta sessão. Ao selecionar essa opção, a sessão será interrompida após o envio desta pergunta. Na lista suspensa Seleccionar disposição, selecione uma posição de dis-position comercial ou de telefonia. Você pode enviar uma mensagem de Término de Sessão, como Obrigado por participar como um agradecimento mes- sábio. Isso é opcional e funciona somente se a resposta recebida corresponder à condição. Se uma resposta inválida for recebida, a mesma pergunta será re- enviada como uma SMS.
13. Script de chamada: selecione esta opção para chamar uma função JavaScript. Digite o nome da função de script no campo adjacente para concluir essa ação. Ao selecionar essa opção, você pode executar ações personalizadas, como chamar um serviço da Web, validação etc. Selecione a próxima opção que deseja na próxima lista suspensa. Não é possível retornar um valor da função JavaScript.
Observação: não é possível redefinir tipos reconfigurados, como inteiro, flutuante, decimal, string, etc.
14. Clique em **Editar** para editar os campos.
15. Use a opção **+ Adicionar** para adicionar outro E ou OU condição.

Campos de negócios

Todos os campos de negócios associados a uma campanha são preenchidos nesta seção.

No painel esquerdo, arraste e solte os campos de negócios nos campos de valor para armazenar campos de negócios para con-ditions. [BFLD. BusinessFieldName] é o formato para o campo comercial.

Variáveis globais

Você pode atribuir valores a Variáveis Globais e usá-los no formulário de SMS bidirecional. Os Cisco Webex Contact Center guia do usuário do



valores para essas variáveis são anexados às mensagens de SMS que são enviadas usando este script.

Nota:

Esse é um recurso opcional.

As variáveis globais diferenciam maiúsculas e minúsculas



O Gerenciador de campanhas fornece variáveis globais internas. Essas variáveis vêm sem valores padrão. Você tem que atribuir valores a eles durante o tempo de execução. Não é possível editar ou excluir esses nomes de Variáveis globais.

- Sys_ID
- Sys_Fname
- Sys_Lname
- Sys_DOB
- Sys_Gender
- Sys_PhoneNumber
- Sys_Email
- Sys_AppointmentDate
- Sys_AppointmentTime
- Sys_LCMKey

Para criar uma variável global:

1. Clique em **Variável** Global no painel esquerdo.
2. Insira uma **chave** e atribua um **valor**. Por exemplo, o Tipo de conta pode ser a chave, e Ouro pode ser o valor.
3. Clique em **Adicionar** para adicionar mais variáveis globais.
4. Clique em **Excluir** para excluir uma variável global.
Observação: você pode excluir somente variáveis globais que você criou. Não é possível excluir as Variáveis Globais internas listadas.
5. Clique em **Remover** , na parte superior direita desta seção, para excluir todas as variáveis globais.

Campos de pergunta

Todos os campos de questão criados para este formulário são preenchidos aqui. Adicione qualquer número de campos de perguntas (resposta recebida para esta pergunta) em um bloco de perguntas. Você pode usar campos de questão na área de texto ou em qualquer lugar nos campos de condições. No painel esquerdo, arraste e solte os campos de pergunta para definir ou armazenar essa resposta para a condição selecionada.

Nota:

- a. Cadeia de caracteres é geralmente usada como tipo de dados para Campo de pergunta. Se desejar usar um tipo de dados que não seja string, use as funções de análise de JavaScript correspondentes, como (parseInt(), parse Belgrado()), etc.
- b. Os valores dos campos da questão diferenciam maiúsculas e minúsculas.

Passar o mouse sobre o painel Pergunta mostra uma série de opções que você pode utilizar:

1. Clique em **Copiar** para copiar uma pergunta.
2. Clique em **Colar** para colar uma pergunta copiada da área de transferência.
3. Clique em **Descartar** para descartar a pergunta copiada da área de transferência.
4. Segure e arraste a pergunta para mover a questão para uma posição diferente - por exemplo, da terceira pergunta para a quinta pergunta.
5. Clique em **Excluir** para excluir uma pergunta. Clique em OK para excluir e fechar a caixa de diálogo.

Pré-validador

O Pré-Validador é um construtor de condições que permite ao usuário criar condições ao enviar uma mensagem aos clientes.

Observação: não será possível adicionar um Prevalidador se a página Tipo de texto da campanha estiver estática. Crie a condição:

1. Selecione uma das condições Businessfield, Global Variable ou Boolean.
2. Selecione uma condição no menu suspenso.
3. Selecione um valor na caixa de texto de valor.
4. Clique em **Adicionar** ou **Excluir** para adicionar ou remover condições.
5. Se todas as condições forem atendidas, o aplicativo enviará mensagens (para SMS bidirecional) / perguntas (para o Guia de chamadas) para os clientes. Simultaneamente, essas perguntas também são exibidas no Agent Desktop.
6. Se as condições não forem atendidas, as mensagens/perguntas não serão enviadas aos clientes.
7. Depois de concluir a seção Prevalidador, continue o processo de criação de um formulário. Consulte Criação de um formulário.

Funções da biblioteca

O Gerenciador de Campanhas fornece uma lista das funções de JavaScript internas. Você também pode criar JavaScripts personalizados no Bloco de scripts.

Arraste e solte as funções da biblioteca do painel esquerdo para o campo de valor. O formato da função de biblioteca é

txml. (*Nome_de_Função*). Por exemplo, txml.

ToLower("GOLD"). Use as funções de biblioteca para os

seguintes campos:

- Atribuir Valor
- Script de Chamada

- Condição Booleana
- Campo de valor
- Área de texto

Relatórios

Os seguintes relatórios estão disponíveis:

- Nível de Campanha - Preenche o número de mensagens enviadas e recebidas para a campanha selecionada. Além disso, esse relatório também preenche o número de mensagens enviadas e recebidas por SMS conteúdo.
- Detalhes da Sessão de Campanha - Mostra os detalhes de sucesso, falha, conclusão, em andamento SMS câmera- paigns, tanto como um resumo quanto como relatório separado para cada um.
- Tempo médio de conclusão - Fornece o tempo médio necessário para concluir a sessão para os contatos de chamada, como também os detalhes da sessão de contato.
- Guia de chamadas - Exibe o nome e o número de contatos da campanha.

Nível de Campanha

Você pode exibir os seguintes relatórios no nível da campanha:

- Entregas SMS recentes - exibições de gráfico e tabela
- Mensagens enviadas e recebidas por hora
- Mensagens enviadas e recebidas pelo contato
- Mensagens enviadas e recebidas por conteúdo

Exibir relatório

Para exibir o relatório:

1. Navegue até o Designer **deScripts**> **Atribuir**. Selecione a campanha no painel esquerdo.
2. Selecione uma data inicial e **até a data** no painel de datas.
Observação: o período de relatórios padrão é definido como uma semana para o relatório da alavanca de campanha e um dia para o relatório Conclusão Média.
3. Selecione um Grupo **de campanhas** e uma **Campanha** no menu suspenso. Clique **em Selecionar todos** para selecionar a câmera- paign de uma vez. Selecionar todas as opções não se aplica ao relatório Tempo médio de resposta.



4. Selecione o formulário para o qual deseja usar o relatório. Esses formulários são exibidos com base na campanha selecionada.
5. Digite um **número** de contato para o qual você enviou mensagens.

Entregas de SMS recentes

Este relatório exibe o número de mensagens enviadas para uma campanha.

O eixo vertical contém o número de mensagens enviadas, e o eixo horizontal contém as campanhas para as quais as mensagens foram enviadas. A exibição de Gráfico exibe o relatório somente para as 25 campanhas mais recentes.

Mensagens enviadas e recebidas por hora

Clique em qualquer campanha para detalhar o relatório Mensagens enviadas e recebidas por hora. O relatório contém as seguintes informações:

Campo	Descrição
Nome da campanha	A Campanha na qual o relatório é renderizado.
Data	A data na qual as mensagens foram enviadas desta campanha.
Hora	O intervalo de tempo dessa entrada da linha.
Mensagens enviadas	O número de mensagens enviadas dentro desse intervalo de tempo.
Mensagens recebidas	O número de mensagens recebidas nesse intervalo de tempo. A data e a hora em que o guia de chamadas foi usado.

Mensagens enviadas e recebidas para todos os contatos

Esse relatório detalha o número de mensagens enviadas e o número de respostas recebidas de cada contato na campanha selecionada.

O relatório contém as seguintes informações:

Campo	Descrição
Nome da campanha	A Campanha na qual o relatório é renderizado.
Número de contato	O número de contato para o qual as mensagens foram enviadas desta campanha.
Sessão iniciada em	A hora de início SMS sessão do contato.



Enviado	O número de mensagens enviadas para esse número de contato.
Recebido	O número de mensagens recebidas desse número de contato.

Status	<p>O status desse número de contato. Um dos seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concluído • Limite de tempo esgotado • Com falha • Em andamento
--------	---

Mensagens enviadas e recebidas por conteúdo

Este relatório exibe o conteúdo de todas as perguntas de um contato específico. O relatório contém as seguintes informações:

Campo	Descrição
Nome da campanha	A Campanha na qual o relatório é renderizado.
Nome do Formulário	O Nome do Formulário usando o qual as mensagens foram enviadas.
Número de contato	O número de contato para o qual as mensagens foram enviadas desta campanha.
Mensagem	O conteúdo da mensagem de SMS que foi enviada ao contato.
Data e hora	A data e a hora em que essa mensagem foi enviada ao contato.

Tempo médio de conclusão

O relatório fornece informações sobre o tempo médio necessário em horas para concluir uma sessão completa para contatos onde pelo menos um SMS é enviado. O relatório exibe as 25 campanhas mais recentes. Ele não leva em consideração sessões que têm uma média de mais de seis horas por sessão.

O relatório inclui os seguintes parâmetros:

Campo	Descrição
Nome da campanha	O nome da campanha para a qual o relatório é renderizado.
Tempo médio de conclusão (horas/minutos)	Tempo médio de conclusão em horas para uma sessão em que pelo menos uma SMS é enviada para um contato de uma campanha.

Tempo médio de resposta



O relatório exibe o tempo médio necessário para responder a uma pergunta do formulário selecionado.



Clique **em Tempo Médio de Resposta** para preencher os parâmetros do relatório. Isso é obrigatório. Clique **em Pesquisar** para exibir o relatório na exibição de Gráfico.

O relatório inclui os seguintes parâmetros:

Campo	Descrição
Nome da campanha	O nome da campanha para a qual o relatório é renderizado.
Do Nome	Nome do formulário usando o qual as mensagens foram enviadas.
Título da Pergunta	o número de contato para o qual as mensagens foram enviadas desta câmera- paign.
Tempo médio de resposta (mín.: Segundos)	O tempo médio que os clientes têm para responder a essa pergunta.

Guia de chamadas

O **relatório** Guia de chamadas é renderizado como um **Gráfico** e como uma **Tabela**. As duas exibições mostram o número de con-tacts nas quais os agentes usaram o guia de chamadas. Clique **no Nome** da campanha na exibição de tabela ou no gráfico para detalhar os relatórios mais detalhados.

Siga estas etapas:

1. Selecione um **Grupo** de Campanhas na lista.
2. Selecione o **Guia** de chamadas no menu suspenso.
3. Selecione um **Nome** do Formulário para mapear para esta campanha de SMS bidirecional.

Pesquisa de chamada por hora

A Pesquisa de chamadas por hora mostra o uso do guia de chamadas em termos de campanha por hora.

Esta página exibe o relatório **Todos os contatos com não de perguntas respondidas** e o relatório inclui os parâmetros de baixa de loucura:

Campo	Descrição
Nome da campanha	O nome da campanha para a qual o relatório é renderizado.
ID do Agente	O agente que está usando este guia de chamadas.
Tecla LCM	É uma ID exclusiva para identificar uma tentativa de chamada para um contato.
Número de contato	O número de contato no qual o cliente foi alcançado.
Atividade em	A data e a hora em que o guia de chamadas foi utilizado.
Total de Perguntas Respondidas	Número de perguntas respondidas pelo cliente durante a interação.

Configuração

Códigos curtos conhecidos como números curtos são números de telefone especiais, significativamente mais curtos que os números de telefone completos que podem ser usados para receber SMS de telefones celulares de determinados/todos os provedores de serviços. Os códigos curtos são projetados para serem mais fáceis de ler e lembrar do que os números de telefone normais.

O recurso de SMS de duas vias permite configurar dois códigos curtos usando um como código curto primário e o outro como um código curto secundário.

Usando o **recurso Configuração**, você pode configurar os códigos curtos usando quais mensagens são enviadas aos contatos e as respostas são recebidas nesse código curto.

1. Navegue até a **Configuração** e insira os seguintes detalhes:
2. Insira um nome de exibição.
3. Digite um código curto. O código curto deve conter apenas caracteres alfanuméricos e hífen. Ele é exibido como o nome do endereço do remetente para os clientes que recebem mensagens de SMS.

Limitações

Existem certas limitações que os administradores encontram ao configurar o módulo de SMS de SMS bidirecional com-ponent.

Campos de negócios

Os parâmetros comerciais criados com espaços em branco em seus nomes não são mostrados para seleção no módulo de SMS bidirecional. Quando os campos de negócios mapeados para um formulário são modificados ou excluídos no Parâmetro comercial, as alterações não são refletidas no módulo de SMS bidirecional. No entanto, ao abrir e salvar o formulário para o qual os campos de negócios foram modificados, aparecerá uma caixa de diálogo solicitando as alterações feitas nos campos de atividade. Os campos de negócios modificados são preenchidos no painel esquerdo no painel Campos de negócios. Figura simultaneidade das alterações necessárias para os campos de negócios na seção do formulário.

Forms

É possível modificar um formulário ativo para o qual a campanha está em execução. Mas as alterações feitas no formulário não são aplicadas aos contatos em andamento. As alterações modificadas são aplicadas aos novos contatos da campanha específica. No entanto, se o serviço for reiniciado, as alterações modificadas serão aplicadas aos contatos em andamento.



Condições

Os elementos de forma inativos (a cores cinza) não são aplicáveis.

Funções

Ao definir uma função JavaScript, o formato deve começar com *txml.* e terminar com ponto e vírgula (;)

Sintaxe

```
txml. FunctionName = função (A,B)
{
  Digite o código aqui retornar A+B;
};
```

Quando você está chamando uma função na área de texto da pergunta ou no campo de mensagem de Sessão final, os seguintes formatos se aplicam:

Sintaxe

```
[txml.func-name(GlobalVariableName, BFLD. BusinessFieldName, QFLD. Nome do Campo de Pergunta)]
```

É obrigatório prefixar os campos de negócios e os campos de questão com BFLD e QFLD. Quando você está chamando uma função no campo de condição, os seguintes formatos se aplicam:

Sintaxe

```
txml.func-name(GlobalVariableName, BFLD. BusinessFieldName, QFLD. Nome do Campo de Pergunta)
```

Ou

```
txml.func-name([GlobalVariableName], [BFLD. BusinessFieldName], [QFLD. Nome do Campo de Pergunta])
```

Ou

```
[txml.func-name(GlobalVariableName, BFLD. BusinessFieldName, QFLD. Nome do Campo de Pergunta)]
```

É obrigatório prefixar os campos de negócios e os campos de questões com BFLD e QFLD. Se desejar passar um valor com código fixo, inclua-o com aspas simples (por exemplo, valor).

Nota:

Cadeia de caracteres é geralmente usada como tipo de dados para Campo de pergunta. Se desejar usar um tipo de dados que não seja string, use as funções de análise de JavaScript correspondentes, como qFLD (parseInt(QFLD. QuestionFieldName), parseFluência (QFLD. QuestionFieldName), e assim por diante.

O JQuery e as estruturas mais recentes de JavaScript não são suportados.



Webservice

Para invocar um serviço web para manipulação de banco de dados, use o seguinte trecho de código no script ao criar um formulário.

Observação: exponha os métodos REST API web service ou API da Web para recuperar valor do banco de dados. SER da Web ASMX- o vice não é suportado.

O exemplo a seguir explica um método chamado GetRating() que retorna a classificação com base no número de telefone inserido.

Exemplo 1

Expor o REST API chamada de serviço Web por meio de JavaScript.

```
txml. GetRating = função (telefone)
{
var url = 'http://localhost/TestRestService/Con-tactService.svc/GetRating/'+ telefone; retornar (novo
WebClient()). DownloadString(url);
};
```

Exemplo 2

Usando o código JavaScript para obter uma URL:

```
txml.getUrl = função (telefone)
{
var url = 'http://localhost/TestRestService/ContactSer-vice.svc/GetRating/'+ telefone; url de retorno
};
```

Use o código no campo de condição:

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

Exemplo 3

Use o código no campo de condição:

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

Veja a seguir o exemplo REST API code (.NET) para os métodos acima:

```
[Contrato de Serviço]
IContact de interface pública
{
[Contrato de Operação]
[WebGet(UriTemplate = "GetRating/{phonenumber}",
RequestFormat = WebMessageFormat.Json, ResponseFormat = WebMessageFormat.Json)] int
GetRating(string PhoneNumber);
}
ContactService de classe pública: IContact
{
pública int GetRating(string PhoneNumber)
{
retornar ContactDataAccess.GetRating (Número do telefone);
}
}
```

Guia de chamadas

O Guia de chamadas é um recurso que ajuda um agente com perguntas predefinidas a apresentar a um contato quando uma chamada é inserida sem noção. Com base nas respostas, o agente pode continuar para a próxima pergunta ou fazer uma pergunta suplementar decolando da pergunta anterior. Você pode configurar um conjunto de perguntas, respostas e perguntas sup-plementárias para os agentes usarem.

Campanha

Navegue até a **Campanha** e selecione as campanhas disponíveis nos grupos de campanhas exibidos, prenda ou substitua formulários de questionário e configure parâmetros para executar uma campanha de SMS bidirecional.

Todos os grupos de campanhas disponíveis são exibidos no painel esquerdo da tela. Clique em qualquer **Grupo** de Campanha para desativar todas as campanhas associadas para esse grupo. Também é possível usar a caixa Pesquisar para pesquisar campanhas.

O **relatório** Guia de chamadas é renderizado como um **Gráfico** e como uma **Tabela**. As duas exibições mostram o número de con-tacts nas quais os agentes usaram o guia de chamadas.

Para detalhar relatórios mais detalhados, clique em Nome **da campanha** na exibição da tabela ou no gráfico exibido para a campanha na exibição de gráfico. As duas exibições apresentam relatórios detalhados.

Siga estas etapas:

1. Selecione um **Grupo** de Campanhas na lista.
2. Selecione o **Guia** de chamadas no menu suspenso.
3. Selecione um **Nome** do Formulário para mapear para esta campanha de SMS bidirecional.

Forma

Um administrador pode criar um conjunto de perguntas ou mensagens predefinidas e conectá-las a um formulário. Cada mensagem ou mensagem é enviada como uma SMS para os contatos. Com base na resposta SMS fornecida pelo cliente, a próxima ação será tomada. Usando a instalação do formulário, crie perguntas, escreva condições para as perguntas e vincule uma consulta à outra com base na resposta do cliente. Você pode gravar uma função JavaScript ou usar uma função JavaScript interna.

Siga estas etapas:

1. Selecione uma **Campanha** na lista.
2. Navegue até a **guia Formulário** para criar um formulário. Os elementos de formulário a seguir estão disponíveis para configuração:
 - a. Variáveis globais
 - b. Bloco de scripts
 - c. Prevalidador
 - d. Texto
 - e. Escolha de opção
3. Configure o campo Negócios, Variável Global, Campo de Pergunta e Função

de Biblioteca. Para obter mais informações, consulte o Guia do formulário [de chamada](#) .

Seqüência de questões

A configuração do guia de chamadas ajuda o agente a lidar com a chamada do cliente de forma adequada e estruturada. Começando com a mensagem de boas-vindas, obtendo detalhes e, em seguida, assinando com uma mensagem de despedida, tudo isso pode ser feito sequenciando as perguntas corretamente. Para obter mais informações, consulte [Seqüência de perguntas](#).

Cópia de um formulário

Clique em **Copiar** para copiar esse formulário em outras campanhas neste grupo de campanhas. Ao copiar um formulário em outras campanhas, verifique se os campos de negócios criados nas campanhas estão em sincronização com os campos de negócios configurados no formulário.

Observação: não é possível copiar formulários nos grupos de campanha.



1. Selecione a campanha no menu suspenso Selecionar campanha no qual deseja copiar esse formulário. Insira um nome exclusivo no campo Nome do formulário. Clique **em Criar** para criar um formulário.
2. Clique **em Excluir** para excluir um formulário. Clique **em OK** na confirmação do pop-up.
3. Selecione **Novo Formulário** no menu suspenso para criar um novo formulário ou selecione o formulário desejado para editar um formulário existente.

Funções da biblioteca

O Gerenciador de Campanhas fornece uma lista das funções de JavaScript internas. Você também pode criar JavaScripts personalizados no Bloco de scripts.

Arraste e solte as funções da biblioteca do painel esquerdo para o campo de valor. O formato da função de biblioteca é

xml. (*Nome_de_Função*). Por exemplo, `xml`.

`ToLower("GOLD")`. Use as funções de biblioteca para os seguintes campos:

- Atribuir Valor
- Script de Chamada
- Condição Booleana
- Campo de valor
- Área de texto

Forma

Variáveis globais

Você pode atribuir valores a Variáveis Globais e usá-los no formulário de SMS bidirecional. Os valores para essas variáveis são anexados às mensagens de SMS que são enviadas usando este script.

Nota:

Esse é um recurso opcional.

As variáveis globais diferenciam maiúsculas e minúsculas

O Gerenciador de campanhas fornece variáveis globais internas. Essas variáveis vêm sem valores padrão. Você tem que atribuir valores a eles durante o tempo de execução. Não é possível editar ou excluir esses nomes de Variáveis globais.

- Sys_ID
- Sys_Fname



- Sys_Lname
- Sys_DOB



- Sys_Gender
- Sys_PhoneNumber
- Sys_Email
- Sys_AppointmentDate
- Sys_AppointmentTime
- Sys_LCMKey

Para criar uma variável global:

1. Clique em **Variável** Global no painel esquerdo.
2. Insira uma **chave** e atribua um **valor**. Por exemplo, o Tipo de conta pode ser a chave, e Ouro pode ser o valor.
3. Clique em **Adicionar** para adicionar mais variáveis globais.
4. Clique em **Excluir** para excluir uma variável global.
Observação: você pode excluir somente variáveis globais que você criou. Não é possível excluir as Variáveis Globais internas listadas.
5. Clique em **Remover** , na parte superior direita desta seção, para excluir todas as variáveis globais.

Bloco de scripts

Você pode gravar ou usar uma função JavaScript para realizar cálculos ou invocar um REST API Webservice. Você pode usar qualquer função de script no campo de condição, atribuir valor ou campos de script de chamada. Você pode ler variáveis globais no script, mas não pode redefinir o valor, a menos que seja um tiponãodo.

Nota:

- a. Os nomes de variáveis de script e os nomes de variáveis globais no script devem ser exclusivos.
- b. Os componentes ActiveX e a chamada AJAX não são suportados

no bloco do script. Siga estas etapas:

1. Arraste e solte o Bloco **do** script no painel esquerdo para exibir a tela.
2. Insira o texto do código do script, se for um novo script, ou copie e cole de um script existente.
3. Clique em **Remover** para limpar o script.

Obrigado texto

Quando todo o fluxo estiver concluído, o agente poderá sair com qualquer mensagem - uma mensagem de agradecimento ou promocional. Você também pode marcar um campo de negócios (por exemplo, nome ou sobrenome).

Campos de negócios

Todos os campos de negócios associados a uma campanha são preenchidos nesta seção. No painel esquerdo, arraste e solte os campos de negócios nos campos de valor para armazenar campos de negócios em busca de condições. [BFLD. BusinessFieldName] é o formato para o campo comercial.

Campos de pergunta

Todos os campos de questão criados para este formulário são preenchidos aqui. Adicione qualquer número de campos de perguntas (resposta recebida para esta pergunta) em um bloco de perguntas. Você pode usar campos de questão na área de texto ou em qualquer lugar nos campos de condições. No painel esquerdo, arraste e solte os campos de pergunta para definir ou armazenar essa resposta para a condição selecionada.

Observação:

- Cadeia de caracteres é geralmente usada como tipo de dados para Campo de pergunta. Se desejar usar um tipo de dados que não seja string, use as funções de análise de JavaScript correspondentes, como (parseInt(), parse Belgrado()), etc.
- Os valores dos campos da questão diferenciam maiúsculas e minúsculas.

Passar o mouse sobre o painel Pergunta mostra uma série de opções que você pode utilizar:

- Clique em **Copiar** para copiar uma pergunta.
- Clique em **Colar** para colar uma pergunta copiada da área de transferência.
- Clique em **Descartar** para descartar a pergunta copiada da área de transferência.
- Segure e arraste a pergunta para mover a questão para uma posição diferente - por exemplo, da terceira pergunta para a quinta pergunta.
- Clique em **Excluir** para excluir uma pergunta. Clique em OK para excluir e fechar a caixa de diálogo.

Múltipla Escolha

Também é possível configurar uma pergunta que tenha várias respostas. Você pode listar as respostas que o agente seleciona em sua área de trabalho à medida que o cliente seleciona. Por exemplo, a campanha tem uma questão sobre os ativos que um cliente possui, como casa, carro, motocicleta, etc. O agente pode selecionar vários ativos que o cliente possui.

Caixa de seleção

Você pode usar a Caixa **de seleção** para oferecer perguntas de um **tipo Sim** ou **Não** a um cliente. Você pode configurar o aplicativo para indicar a seleção da caixa de seleção significa **Sim** e não seleção significa **Não**.

- Arraste e solte a **Caixa** de seleção no painel esquerdo para exibir a tela.



2. Continue o processo para criar um formulário.

Escolher em uma Lista

Você pode usar **Escolher em uma lista** e oferecer perguntas onde a resposta está em uma lista. O cliente escolhe uma resposta entre as opções fornecidas. Se a resposta não estiver na lista, ela poderá ser adicionada dinamicamente à lista pelo agente.

1. Arraste e solte a opção **Escolher em uma lista** no painel esquerdo para exibir a tela.
2. Continue o processo para criar um formulário.

Seqüência de questões

A configuração do guia de chamadas ajuda o agente a lidar com a chamada do cliente de forma adequada e estruturada. Começando com a mensagem de boas-vindas, obtendo detalhes e, em seguida, assinando com uma mensagem de despedida, tudo isso pode ser feito sequenciando as perguntas corretamente.

Expanda a pergunta para abrir a seção de seqüência. Você também pode validar algumas informações obtidas com o cliente.

Por exemplo, você pode validar um número de conta se a conta for válida, o guia de chamadas deve ser configurado para a próxima pergunta.

O guia de chamada deve indicar o agente para informar sobre o número de cliente inválido e desligar a chamada. As condições mostradas podem ser usadas para validar as informações fornecidas pelo cliente.

Usando essas condições, os usuários podem validar os tipos de dados numéricos e strings. As seguintes condições estão disponíveis:

- É exatamente igual a
- É maior que
- É maior que ou igual a
- É menor que
- É menor que ou igual a
- Não é igual a
- Está começando com
- Está terminando com
- O Is contém

Observação: ao executar funções curinga, está começando com, está terminando com e contém, prefixo e sufixo da cadeia de caracteres com o sinal de %. Por exemplo, %avaliação de pesquisa%.

Após a validação, você pode configurar seqüências diferentes dependendo da resposta do cliente. Você tem as seguintes opções para configurar o sequenciamento de questões:

- Vá para a próxima pergunta: selecione essa opção para ir para uma próxima pergunta. No menu suspenso Selecionar pergunta, selecione a próxima pergunta.
 - Redefinir &ir para a próxima pergunta: selecione essa opção para fazer a próxima pergunta a um cliente, redefinindo as respostas anteriores para as perguntas anteriores. Na lista suspensa Selecionar, selecione a próxima pergunta a ser seguida depois que essa pergunta for enviada.
 - Atribuir valor: selecione essa opção para atribuir um valor para uma variável global. Na lista suspensa Selecionar variável, selecione a variável global para a qual você deseja atribuir um valor. No campo adjacente, use um campo de negócio, um campo de pergunta (a resposta recebida para esta pergunta), uma função JavaScript ou mesmo uma variável global como valor arrastando e soltando-a no campo. Você também pode fornecer um valor personalizado. Ao atribuir um novo valor para uma variável global, o valor antigo é removido da memória e o novo valor é obtido. Depois de atribuir um valor para uma variável global, selecione a próxima opção que deseja no próximo menu suspenso.
 - Terminar sessão: selecione essa opção para encerrar esta sessão. Ao selecionar essa opção, a sessão será interrompida após o envio desta pergunta. No menu suspenso Selecionar disposição, selecione uma posição de dis-position comercial ou de telefonia. Você pode configurar a mensagem de Terminar sessão, como Obrigado, por participar para que o agente leia para o cliente.
 - Script de chamada: selecione esta opção para chamar uma função JavaScript. Digite o nome da função de script no campo adjacente para concluir essa ação. Ao selecionar essa opção, você pode executar ações personalizadas, como chamar um serviço da Web, validação etc. Selecione a próxima opção que deseja na próxima lista suspensa. Não é possível retornar um valor da função JavaScript.
 - Clique **em Salvar** para salvar este formulário.
- Observação: você pode salvar um formulário sem ter que endereçar os campos de questão ou condição. Insira um nome de formulário e sua descrição para salvar um formulário. Você pode abrir um formulário existente para criar perguntas e adicionar condições posteriormente.

Alertas

Os alertas servem como notificações para campanhas e eventos em nível de sistema. Os alertas no nível do sistema são gerados pelo monitoramento de diversos componentes. Além de exibir alertas de exceção no nível de componente no Console, o aplicativo também envia e-mails para destinatários configurados. Esses alertas desempenham um papel crucial na solução de problemas do aplicativo. Esta seção fornece uma visão geral dos Alertas e descreve diversas configurações para maximizar a eficácia deste recurso.

Usando o Simple Network Management Protocol (SNMP), as exceções são registradas em um endereço IP ou Porta do Receptor configurado. Existem várias opções disponíveis para alertar um usuário.

Notificações do sistema

A seção Sistema contém todas as configurações essenciais para monitorar diversos componentes e exceções de transmissão como notificações.

Monitor de Campanha

Os alertas de campanha são especificamente projetados para enviar notificações a administradores com relação às estatísticas relacionadas a contatos para campanhas selecionadas.

Previsão de campanha

A Previsão de campanha é uma funcionalidade que exibe a projeção dos contatos que podem ser discados ou bloqueados nas próximas três horas. A página Previsão de campanha apresenta duas guias: Previsão de entrega em contato e Previsão de exclusão de contato.

Notificações do sistema

O Gerenciador de campanhas tem a capacidade de enviar capturas de SNMP de qualquer componente principal configurado usando SNMP (Simple Network Management Protocol). Na ocorrência de um evento configurado, o respectivo componente envia um alerta para a lista de aplicativos de monitoramento de terceiros. Os alertas compreendem o código do evento e a descrição. Você pode configurar até três aplicativos de monitoramento de terceiros para receber essas informações. O Gerenciador de Campanhas tem um receptor SNMP interno que também atua como um terceiro aplicativo de monitoramento dos três aplicativos de monitoramento permitidos. Usar esse aplicativo como um dos aplicativos de monitoramento de terceiros dá a você a vantagem de ter os eventos notificados na página inicial do Gerenciador de campanhas.

Quando um agente detecta uma condição de alarme, o agente:

- Registra informações sobre a hora, o tipo e a gravidade da condição
- Gera uma mensagem de notificação, que depois envia para um host IP

designado SNMP as notificações são enviadas como uma das seguintes

maneiras:

- Armadilhas - Mensagens não confiáveis, que não exigem confirmação de recepção do SNMP homem-ager.
- Informações - Mensagens confiáveis, que são armazenadas na memória até o SNMP gerente emitir uma resposta. Os relatórios usam mais recursos do sistema do que capturas.

Para usar SNMP notificações no sistema, você deve especificar seus destinatários. Esses



destinatários indicam para onde as notificações do Registro de rede são direcionadas. Por padrão, todas as notificações são ativadas, mas nenhum destinatário é definido. Até que você defina os destinatários, nenhuma notificação será enviada.

Notificação

A seção de notificação exibe o número de eventos de alerta. Rejeitar todos, permite que você descartar todas as opções em uma única vez. Use a caixa De pesquisa para preencher os resultados das colunas Nome da campanha e Evento de alerta, com base na cadeia de caracteres da pesquisa. Também é possível descartar notificações individuais clicando no ícone Rejeitar em cada notificação.

Navegue para **Alerta > Sistema > Navigate** para exibir a Notificação.

Configurações

Use a **guia Definições** para controlar todos os componentes e eventos específicos sob cada componente que você pretende monitorar.

1. Expanda qualquer componente para ver o **Código de Evento de Alerta listado** e o **Evento** de Alerta.
2. Para monitorar eventos em um componente, ative o **comutador habilitado** de componente. Somente se este comutador estiver ativado, o aplicativo iniciará o monitoramento de logs de eventos selecionados no componente e enviará notificações.
3. Para monitorar eventos específicos e receber alertas, ative o **comutador Ativar** para o evento específico.
4. Certifique-se de concluir este exercício para todos os componentes que você precisa monitorar.

Componentes	Código	Códigos de alerta de
LCMFeedEngine	2	2.10000
LCMContactRescheduler	3	3.10000
Serviço LCMGeneric	4	4.10000
LCMScripEngine	5	5.10000
Serviço Desserviço LCMReporting	6	6.10000
LCMLicenseManager	7	7.10000
Carregamento de conexões LCM	8	8.10000
Designador LCMScript	9	9.10000
Serviço de Web LCM	10	10.10000
Recarregador LCMGlobal	12	12.10000
Recarregador LCMCompregador	13	13.10000
LCMAgentStateMachineFinesse	14	14.10000
Serviço LCMTenant	15	15.10000
LCMITREngine	16	16.10000
LCMReportsByMail	18	18.10000

LCMAlerter	19	19.10000
CRMConnector	20	20.10000
Discador	21	21.10000
LCMCampaignECT	25	25.10000
LCMEmailEngine	26	26.10000

Configurações de e-mail

Os alertas listados pelo SNMP Receiver podem ser enviados aos destinatários selecionados por e-mail. Isso ajuda os destinatários a solucionar problemas de eventos específicos.

Para enviar a notificação por e-mail:

1. Navegue até **Alertas > Sistema > Notificação > A configurações do correio**.

2. Ative o **switch de notificação** por e-mail para enviar as notificações por e-mail.

Observação: uma reinicialização do serviço SNMPReceiver será necessária somente se esse comutador estiver desativado ou ativado. Nenhuma reinicialização é necessária se alguma alteração for feita nos campos descritos na Etapa 2 a 4 abaixo.

3. Insira o valor no **campo Suprimir eventos duplicados (em minutos)**. Ela é usada para suprimir as notificações de alerta duplicados para o mesmo evento no período configurado.

Exemplo: Suprimir eventos duplicados (em minutos) é configurado como 15 minutos. Se houver um Excep-tion1 em Component1 conectado às 11h30, essa exceção não será registrada novamente se ocorrer antes das 11h45.

4. Digite o **endereço de e-mail do** destinatário. Separe vários endereços de e-mail por vírgulas. Esse é um campo obrigatório.

Nota: o endereço de e-mail de um remetente é escolhido na seção Alerter e preenchido no campo De da mensagem de e-mail.

5. Insira um **assunto de e-mail**. Isso forma a linha de assunto para os alertas de Email enviados para exceções. Esse é um campo obrigatório.

6. Clique em **Salvar**.

Aplicativo de monitoramento

SNMP serviço Receiver monitora todos os componentes e recebe os dados de exceção. De acordo com o Conjunto de emails- tings, esses dados são então transmitidos por E-mail. Configure o aplicativo Monitoramento para habilitar o SNMP Receiver ser-vice.

1. Navegue até **Alertas > Sistema > Notificação > A monitoração do aplicativo**.

2. Insira o Nome do aplicativo, IP endereço e Porta.

Observação: SNMP arquivo de configuração do serviço Receiver contém duas propriedades SNMPTrapMimbalP e SNMPTrapMşPort. A IP e a Porta mencionadas no Aplicativo de Monitoramento devem corresponder aos valores con-imaginados aqui.

3. Clique em **Salvar**.
4. Se você tiver outros aplicativos que estão monitorando o Gerenciador de campanhas, você pode configurar os detalhes no Aplicativo 2 e Aplicativo 3 conforme a necessidade.

Detalhes da Mensagem de Alerta

Quando os aplicativos de terceiros configurados estão monitorando o aplicativo, os alertas de SNMP são enviados para esses aplicativos no formato ID de objeto (OID):

1.3.6.1.4.1.52914.8.200020

Número	Rótulo	Detalhes
1	ISO	O grupo que estabeleceu esse padrão. Neste caso, é ISO.
3	ORG	Isto é uma organização.
6	DOD	Isso indica o Departamento de Defesa dos EUA, a organização que estabeleceu a forma mais antiga da Internet.
1	Internet	Esse é o modo de comunicação, com mais frequência a Internet.
4	Privado	Essa é a natureza do fabricante de dispositivos de organoização. Nesse caso, é uma entidade privada.
1	Empresa	A classificação da entidade privada. Nesse caso, é classificada como uma empresa privada.
52914	Número Corporativo	O número da empresa para o produto.
8	ID do componente	O ID do componente dentro do produto sendo mon-itored. Neste caso, há três componentes. Feed Engine (ID 2), Reagendador do contato (ID 3) e Carregador de contato (ID 8).
200020	ID do Evento	Esta é a ID do evento no componente. Para todos os eventos, o último dígito 0 indica Falha; 1 indica Êxito.

Campos

Campos	Descrição
Nome do componente	Nome do componente.

Código de evento de alerta	Exibe o código de alerta uniforme.
Evento de alerta	Exibe o nome do evento do alerta.
Ocorreu	Exibe a data e a hora em que ocorreu um evento.
Descartar	Permite descartar uma notificação.
Suprimir eventos duplicados	Ela é usada para suprimir as notificações de alerta duplicados para o mesmo evento no período configurado.
Assunto do e-mail	Descreve do que se trata um email.
E-mail do destinatário	Endereço de e-mail do receptor.

Monitor de Campanha

Os alertas de campanha foram desenvolvidos para enviar alertas aos administradores sobre as estatísticas relacionadas a contatos de campanhas selecionadas. Isso ajuda os administradores a tomar medidas corretivas e manter o aplicativo funcionando em um estado saudável. Assegure-se de que as seções Configurações, Configurações de e-mail e Aplicativo de monitoramento estejam concluídas para receber alertas de exceção. Se as configurações não estiverem concluídas, somente o número relacionado aos contatos será preenchido.

Você pode selecionar o fuso horário para o qual deseja usar o resultado do Monitor de campanha. Selecione o Fuso horário na listagem do menu suspenso, se a lista estiver visível. O aplicativo converte a data e hora com base no fuso horário selecionado pelo usuário e renderiza o resultado do Monitor de campanha. Essa é uma configuração opcional. A propriedade **IsTimeZoneRequiredForFilter** deve ser definida como verdadeira no *arquivo Web.config* de serviço para obter o res- ult por fuso horário do Monitor de campanha.

Por exemplo, se o usuário selecionar GMT como fuso horário e o servidor estiver no fuso horário IST, o relatório mostrará dados a partir das 05:30, uma vez que isso é equivalente a 00,00 de GMT.

1. Navegue até **Alertas > Atribuir**.
2. Selecione as **Campanhas** e fusos **horários**.
3. Clique **em Mostrar registros** para ver os resultados do monitor.
4. Clique **em Exportar** para transferir os dados para um livro de trabalho Excel.
5. Selecione o intervalo de **tempo** específico no qual deseja que os alertas sejam publicados. A primeira coluna sempre mostra o intervalo de tempo atual e, rolando para a direita, você pode mover para as divisões de tempo anteriores. Você pode ver as exceções em slots de 15 ou 30 minutos e slots de 1 ou 2 horas.
6. Se necessário, use a opção de pesquisa para encontrar um registro de campanha específico.
7. Os dados que contêm exceções são realçados em segundo plano vermelho. Além disso, o ícone de notificação no cabeçalho do aplicativo mostra o número de exceções. A coluna Nome da campanha também identifica as campanhas com alertas com um aviso antes do



nome da campanha.

8. Clique no número exibido em qualquer célula da grade para abrir a lista de exceções pop-up. Apenas as 50 maiores exceções estão listadas. Cick do **botão MOSTRAR TODOS os REGISTROS** para ver a lista inteira.

Campos

Campo	Descrição
Nome da campanha	Nome da Campanha
Carregado	Número de contatos carregados
Entregues	Número de contatos entregues
Processados	Número de contatos processados

Previsão de campanha

A Previsão de campanha é um recurso no qual o aplicativo exibe a previsão dos contatos que podem ser discados ou bloqueados nas próximas três horas. A página Previsão de campanha exibe duas guias - Previsão de entrega do contato e Previsão de exclusão de contato.

Previsão de entrega do contato

A Previsão de entrega do contato exibe a previsão do possível número de contatos que podem ser discados nas próximas três horas, começando da última hora acessada ou atualizada. A previsão mostra os dados divididos em intervalos de 15 minutos.

1. Navegue até Alertas > Atribuir previsão > A previsão **de entregacontato**.
2. Selecione o fuso horário **para o** qual deseja os dados da Previsão de entrega do contato. O aplicativo inverte a data e hora com base no fuso horário selecionado pelo usuário e renderiza os dados da Previsão de Entrega do Contato. Essa é uma configuração opcional. A propriedade `IsTimeZoneRequiredForFilter` deve ser definida como verdadeira no arquivo `Web.config` de serviço para obter a Previsão de Entrega do Contato por fuso horário.

Por exemplo, se o usuário selecionar GMT como fuso horário e o servidor estiver no fuso horário IST, o relatório mostrará dados a partir das 05:30, uma vez que isso é equivalente a 00,00 de GMT.
3. **A Previsão** de entrega do contato exibe novos contatos disponíveis para entrega na coluna Fresh para cada campanha listada. Em colunas indicadas pelo tempo em intervalos de 15 minutos, o aplicativo mostra a contagem de contatos que estão agendados para serem entregues de acordo com a Estratégia de Seleção de Contatos (CSS) configurada.
4. Expanda cada **campanha** para ver o intervalo em CSS dos contatos que estão sendo entregues em cada intervalo de tempo. Os contatos são contados apenas uma vez na primeira condição, mesmo que satisfizem várias con-ditions.



Por exemplo, suponha que você carregue um único contato que atende a duas condições – Condição 1 e Condi-tion 2 Se esse contato atender às duas condições, a Previsão de entrega conta esse contato somente com a primeira condição. Embora esse contato satisfaça a segunda condição também, a contagem contra a segunda condição é mostrada como zero.

Previsão de exclusão do contato

A **Previsão de exclusão** de contato exibe uma previsão resumida do possível número de contatos que pode ser excluído de serem discados nas próximas três horas, começando da última hora acessada ou atualizada.

1. Navegue até **Alertas > Atribuir previsão > Contato previsão de exclusão** .
2. Selecione o fuso horário **para o** qual deseja os dados de previsão de exclusão do contato. O aplicativo inverte a data e hora com base no fuso horário selecionado pelo usuário e renderiza os dados de Previsão de exclusão do contato. Essa é uma configuração opcional. A propriedade `IsTimeZoneRequiredForFilter` deve ser definida como verdadeira no arquivo `Web.config` de serviço para obter o resultado da Previsão de exclusão do contato por fuso horário.

Por exemplo, se o usuário selecionar GMT como fuso horário e o servidor estiver no fuso horário IST, o relatório mostrará dados a partir das 05:30, uma vez que isso é equivalente a 00,00 de GMT.

3. Selecione a **Campanha** para exibir dados específicos da campanha.
4. Clique em **Exportar** para transferir os relatórios previsão de exclusão de contato.

Campos

Campos	Descrição
Nome da campanha	O nome da campanha.
Total de Contatos	A contagem do total de contatos abertos no início do dia. Esses contatos incluem os frescos e reagendados. Esses números são incrementados quando novos contatos são carregados; e não decre- mented quando os contatos são discados / reagendado / status alterado de aberto. As horas de previsão configuradas não tem relação com esse número.

Abrir Contatos	<p>Os contatos gerais que estão disponíveis para serem discados para a campanha de cor-respond. Esses contatos incluem os frescos e reagendados. Essa coluna é dividida no seguinte:</p> <p>Total - Exibe o número total de contatos abertos para a Câmera-paign. O número muda dinamicamente - incrementado quando con-tacts são carregados / reagendados e decrementados quando discados / fechado ou status alterado de aberto.</p> <p>Carregada Hoje - Exibe o número de contatos abertos que são carregados durante o dia atual para a Campanha.</p>
----------------	---

Contatos disponíveis	<p>O número de contatos abertos que podem ser discados ou as próximas três horas.</p> <p>Observação: o cabeçalho da coluna contém a duração configurada na propriedade Web.config do componente Serviço ExclusionPredictionInHours. Se as horas configuradas aqui forem duas, o cabeçalho será exibido como Contatos disponíveis para as próximas 2 horas.</p> <p>Total - Exibe o número total de contatos abertos da Campanha que serão discados para o dia atual.</p> <p>Carregada Hoje - Exibe o número de contatos abertos que são carregados durante o dia atual a serem discados no mesmo dia para a Campanha.</p>
Contato Bloqueado	Lista de contatos bloqueados.
Lei Estadual	Exibe o número de contatos da Campanha bloqueados pela Lei Estadual.
Não ligar	Exibe o número de contatos da Campanha que estão bloqueados pelo DNC (Não ligar).
Nacional não ligar	Exibe o número de contatos da Campanha que estão bloqueados pelo NDNC (Nacional não ligar).
Contatos entregues	Número de lista do total de contatos entregues
Estratégia de seleção de contatos (CSS)	Exibe o número de contatos da Campanha que estão bloqueados pelas condições do CSS.
Fresco	Exibe o número de contatos frescos da Campanha que estão aguardando para serem discados para o dia atual.
Agenda	Exibe o número de contatos reagendados para a Campanha que estão aguardando para serem discados para o dia atual.
Tempo de conclusão estimado	<p>Esse é o Tempo Estimado de Conclusão para todos os contatos discáveis da campanha a serem discados. Calculado com base nos dados do dia anterior e atual do total de registros processados e da duração total processados.</p> <p>Notas:</p> <p>O percentual de conclusão etc não se aplica a campanhas da lista compartilhada.</p> <p>As campanhas que tiverem listas além das horas de previsão serão mostradas no relatório de exclusão, apenas se estiverem em estado de execução ou se estiverem no estado de execução nas horas de previsão.</p>
Percentual de Conclusão	O percentual de contatos discados (do número total de contatos carregados da campanha) para a campanha. A fórmula é $(\text{Contatos concluídos} * 100) / \text{Total de contatos}$.

O total de contatos é calculado usando a seguinte fórmula:

$$TotalContatos = Contagem(Aberta) + Contagem(Fechada) + Contagem(Outra)$$

Ferramentas

O menu Ferramentas inclui o módulo de Gravação de chamadas e o módulo Limpar e Arquivo.

As gravações de chamadas permitem que os usuários pesquisem e acessem as gravações de cada chamada conectada. Para obter mais informações, [clique aqui](#).

O utilitário Limpar e Arquivo ajuda os usuários a limpar automaticamente os bancos de dados do espaço. Esta ferramenta elimina a necessidade de trabalho manual entediante associado a tais atividades. Em um período de tempo, à medida que o uso do aplicativo aumenta, o tamanho do banco de dados aumenta exponencialmente. Para obter mais informações, [clique aqui](#).

Limpar e Arquivo

O utilitário Limpar e Arquivo ajuda os usuários a remover os arquivos de dados dos bancos de dados automaticamente. Essa ferramenta ajuda a evitar o entediante trabalho manual envolvido em tais atividades. Limpar um banco de dados remove os dados especificados no banco de dados. Depois que os dados forem excluídos, eles não poderão ser recuperados.

Quando o uso do aplicativo aumenta, o tamanho da base de dados também aumenta exponencialmente. Manter esse tamanho de dados sob controle para evitar problemas de desempenho, é imprescindível ter um plano de retenção de dados robusto. O utilitário Limpar e Arquivo é uma ferramenta de limpeza que o ajuda a atingir os objetivos do plano de retenção de dados. Usando o utilitário Limpar e Arquivo, você pode apenas limpar os dados de seus bancos de dados ou, além disso, arquivar os dados limpos.

Você pode limpar e arquivar arquivos de dados. Se você selecionar arquivar os dados purgados, selecione entre os seguintes:

- **Arquivo em um recipiente Amazon S3 ou em uma unidade** compartilhada- Os dados são armazenados como um arquivo de Valor Separado por Vírgula (CSV). A convenção de nomenclatura de arquivos seguida é <TableName>_<PurgeDate no formato AAAAMMD>. Por exemplo, AuditTrail_20210326.
- **Arquivo em outro banco de dados** de SQL MS- Primeiro é preciso criar um banco de dados em MS SQL e usar esse nome de banco de dados para configurar as configurações de arquivo morto.

Configurações

1. Navegue até Configurações e verifique se a Purgação está configurada para **Ativada**. Os usuários não



podem desativar isso.

2. Defina o **interruptor Desativar o arquivo** se não desejar que os dados purgados sejam arquivados.

Observação: se você desativar o interruptor Arquivo morto, o utilitário removerá os dados removidos permanentemente do banco de dados. Você não poderá acessar os dados purgados.

3. Selecione o Tipo **de Arquivo apropriado**. Para obter mais informações, consulte "Tipo de Arquivo" na página 209.
4. Selecione uma **Agenda para a atividade de limpeza a partir de** Diariamente , Semanal e Mensalmente .
 - a. Diariamente - O aplicativo purga o banco de dados nas horas de início e término configuradas uma vez por dia.
Observação: se você escolher a agenda Diário, complete o campo Dias excluídos - isso é opcional.
 - b. Semanalmente - O aplicativo elimina o banco de dados nas horas de início e término configuradas uma vez por semana. Se você selecionar esse tipo de execução, selecione um Dia da semana para limpar o banco de dados.
 - c. Mensalmente - O aplicativo configura o banco de dados na hora configurada uma vez por mês. Se você selecionar essa opção, poderá selecionar Fim do mês para limpar os dados no último dia corrido do mês entre as horas de início e término configuradas. Se desejar limpar para hap- caneta em uma data específica todos os meses, escolha a opção Data e selecione uma data para a atividade de limpeza.
Observação: se você selecionar a opção Data e selecionar qualquer data que não seja aplicável a um mês específico, a atividade de limpeza será ignorada para este mês. Por exemplo, se você escolher 30 como data, a atividade de limpeza será ignorada para fevereiro.
5. Selecione uma **Hora** de Início para a atividade de limpeza.
6. Selecione uma **Hora** de Término para a atividade de limpeza. A atividade de limpeza termina na hora de término configurada, mesmo que haja registros pendentes de purgação. Esses registros de roteamento são usados para purgação na próxima purgação agendada.
7. Selecione os **Dias** Excluídos. Com o campo Dias excluídos, você pode configurar os dias da semana em que não deseja que o aplicativo realize a atividade Limpeza (ou Limpar e Arquivo). Isso ajuda a manter os dados para dias excluídos da purgação. Esse é um campo opcional; você pode selecionar vários dias.
8. Clique em **Salvar**.

Grupos de tabelas

Grupos de tabelas é a seção em que todas as tabelas transacionais (apenas aquelas que podem ser purgadas) são listadas. As tabelas Core e Reporting são listadas em guias separadas. As tabelas disponíveis na seção Core e Reporting são listadas pelo utilitário de limpeza. Se qualquer tabela/campo for adicionado / excluído em uma correção futura, o instalador da correção trata disso - a intervenção manual não é necessária.

A alteração no tipo de dados (por exemplo, de int para varchar) e o tamanho do campo não é tratado pelo utilitário de limpeza e arquivo morto. Você precisa executar manualmente um script (no banco de dados arquivo) fornecido pela equipe de Serviços - esse script altera o tipo de dados antes de iniciar a próxima atividade de limpeza agendada.

O grupo de tabelas exibe os seguintes parâmetros:



Campo	Descrição
Nome da tabela	O nome da tabela disponível para purgação. O ícone da tabela antes do nome da tabela entrar

	<p>laranja se for uma tabela definida pelo usuário e cinza se for uma tabela do sistema. Não é possível desabilitar Limpar para uma tabela do sistema - o processo de limpeza é obrigatório de acordo com a sua configuração.</p>
Descrição	<p>A descrição dos dados armazenados na tabela</p>
Dias de retenção	<p>Número de dias para manter os dados na tabela específica. O utilitário de limpeza e arquivo morto purga dados mais antigos do que o número de dias de retenção con- imagedos aqui. Por exemplo, se você tiver concordado com 100 dias, os dados com mais de 100 dias serão limpos (e arquivados, se configurados). Os dados purgados e arquivados não estão disponíveis para nenhum uso (relatórios ou outros) depois de removidos da tabela do banco de dados.</p> <p>Se você configurar 0 (zero) dias como Retenção, todos os registros residentes no banco de dados na janela de limpeza con- figured serão removidos do banco de dados. O grupo de tabelas é fornecido com um valor padrão de dias de retenção de 365 dias.</p>
Arquivo	<p>Se você tiver optado por arquivar seus dados na seção Configurações comuns, você poderá não arquivar tabelas específicas aqui.</p> <p>Se você tiver escolhido NÃO arquivar seus dados na seção Configurações comuns, ativar o interruptor Arquivo nesta seção não arquivará os dados da tabela.</p>
Purga	<p>Você não tem opção de desativar a purgação na seção Configurações comuns. Você ainda pode escolher não limpar dados de certas tabelas. Desative o interruptor Limpar (para a tabela específica) para tabelas spe-cific. Isso garante que os dados nessa tabela não seja purgados, mesmo que mais antigos do que os Dias de retenção definidos.</p>

Dias de retenção do arquivo morto	Esse é o número de dias de retenção dos dados arquivados. Isso é diferente dos Dias de retenção em NS. Nº 3 acima. Por exemplo, se você mencionou 365 dados de dias a serem mantidos, esses dados serão mantidos. Os Dias de Retenção do Arquivo Morto retêm esses dados de backup para o número de dias especificado.
Limpeza de Arquivo Morto	Ative esse interruptor se desejar eliminar os dados 'arquivados' após a Retenção do arquivo

	Dias.
Ações	Ela permite editar Dias de retenção, desativar ou ATIVAr arquivamento e/ou purgação, alterar Dias de retenção do arquivo e ativar/DEsativar limpeza de arquivo. Clique em Salvar no modo Editar para salvar suas alterações ou em Cancelar para reverter as alterações.

Monitoramento de processo

A seção Monitoramento de processo do utilitário Purgação & Arquivo mostra o progresso da limpeza e da atividade de arquivo.

Campo	Descrição
Tipo	O tipo de tabela que está sendo purgada, isto é, Núcleo ou Relatório
Hora de Início da Atividade	Hora de início para a atividade de limpeza e arquivo
Hora de término da atividade	Hora de término da atividade de limpeza e arquivo
Status	<p>Status da limpeza</p> <p>Pausado indica que a purgação e a atividade de arquivo morto estão pausadas devido à hora de término configurada. Esse status também indica que a purgação e a atividade de arquivo morto não estão concluídas - há registros a serem limpos e arquivados. A atividade começa de novo na próxima hora de início configurada e purga os registros mais antigos, de acordo com os Dias de retenção configurados.</p> <p>Êxito indica que todos os registros foram purgados com êxito (e arquivados, se configurados).</p> <p>Falha ao indicar que o utilitário de limpeza ou arquivo falhou. Consulte os logs dos componentes PurgeArchive para solucionar problemas.</p>

Registros afetados	<p>Número de registros purgados (e arquivados, se con-figured) como parte dessa atividade de limpeza.</p> <p>Se o número de registros em uma tabela for muito grande, o utilitário de limpeza e arquivo executa o sabia do lote de activ-ity, com cada lote contendo um número pré-configurado de registros de cada vez. Esse número é especificado no prop-erty PurgeBatchSize do arquivo web.config PurgeArchive.</p>
Detalhes do status	

Em andamento	Suponha que haja 50.000 registros em uma tabela. Os registros são limpos em 5 iterações de 10.000 cada. Até que a última iteração seja concluída e todos os registros sejam purgados, o status Em andamento é mostrado.
Êxito	Se houver 50.000 registros em uma tabela, e todos os registros forem purgados (todas as iterações), o status será Êxito.
Pausado	Uma tabela contém 50.000 registros e requer 5 iterações de 10.000 registros cada para ser purgada. As três primeiras iterações são completas. Na hora de término configurada, a atividade de limpeza é interrompida quando o quarto conjunto está sendo eliminado. O status é marcado como Pausado. Quando a próxima atividade de limpeza começa, 20.000 registros são atingidos.
Falha	Uma tabela contém 50.000 registros, e está sendo purgada em cinco iterações de 10.000 cada. Se a primeira iteração for um sucesso, e o segundo iteração falhar devido a alguma razão (erro de banco de dados, por exemplo), a atividade de limpeza é marcada como Failure. Consulte os registros e a solução de problemas.

Configuração dos arquivos de limpeza

A Configuração de arquivos de limpeza ajuda a configurar as definições de limpeza dos arquivos arquivados. O aplicativo adiciona os dados às diversas tabelas do banco de dados e salva alguns arquivos diariamente ou em intervalos configurados para pastas de taxa suspensa. Esses arquivos podem conter dados de carregamento do arquivo de contato, dados de erro do arquivo de contato e assim por diante. Esses arquivos podem crescer em número e tamanho e ocupar espaço em disco, diminuindo o sistema. Isso vai contra o plano de retenção de dados ideal. Use a Configuração dos arquivos de limpeza para gerenciar os arquivos e o espaço de armazenamento de modo ideal. Navegue até a seção Configuração dos arquivos de limpeza para abrir a grade que contém as configurações já usadas.

Para obter mais informações, consulte [Configuração](#) de arquivo de limpeza.

Limpar configuração de arquivo

Você pode adicionar as seguintes configurações:

- Limpar arquivos
- Configurações de purgação de arquivo

Adicionar arquivos de limpeza

O recurso Arquivos de limpeza permite configurar locais onde os dados limpos são armazenados como uma unidade local, uma unidade compartilhada ou um balde Amazon S3.

1. Digite uma Descrição da Pasta de **Limpeza**.
2. Insira um Tipo **de Pasta de Limpeza**. As opções disponíveis são **Local,S3** e **Unidade** compartilhada.
 - a. Insira o caminho para a **pasta Local** de onde os arquivos devem ser limpos.
 - b. Selecione o **Amazon S3** se seus arquivos estiverem armazenados em um recipiente Amazon S3. Selecione as **Configurações S3** no menu suspenso. Consulte Configurações de arquivo de limpeza. Marque a caixa de seleção Configurações do Arquivo S3 se desejar salvar essas configurações em um arquivo. **No campo Caminho S3**, selecione o caminho da pasta S3 ou mencione a URL da pasta S3.
 - c. Selecione a **Unidade** compartilhada se seus arquivos estiverem armazenados em uma unidade compartilhada. Se você selecionar unidade compartilhada, selecione as **Configurações** da chave compartilhada na lista suspensa. Consulte Configurações de arquivo de limpeza. Ative a **caixa de seleção Configurações** da unidade compartilhada de arquivo se desejar salvar essas configurações em um arquivo. No campo Caminho **da** unidade compartilhada, selecione o caminho da pasta Unidade compartilhada.

Observação: ao dar o caminho, não inclua nenhuma barra/barras invertida no início. Por exemplo, se você exigir que seus dados sejam arquivados na pasta Arquivo da máquina que IP endereço 172.20.3.74, forneça o endereço do IP como 172.20.3.74 e o Caminho como Arquivo. Se estiver usando uma subpasta em Arquivo, especifique o caminho correto - Arquivo\PurgaçãoData.
 - d. Selecione o Armazenamento de nuvem **do** Google se seus arquivos estiverem armazenados no armazenamento em nuvem do Google. Se você selecionar unidade compartilhada, selecione as **Configurações** de armazenamento em nuvem do Google na lista suspensa. Consulte Configurações de arquivo de limpeza. Ative a **caixa de seleção Configurações** de armazenamento de unidade do Google de arquivo se desejar salvar essas configurações em um arquivo. No campo Caminho **do** recipiente, selecione o caminho da pasta bucket.
3. Ative a **caixa de seleção Ativar** subpasta se desejar limpar os arquivos arquivados em todas as subpastas na pasta principal.
4. Selecione ou digite o número de Dias **de** retenção.
5. Se você selecionar limpar os arquivos arquivados, marque a caixa de seleção **Limpar ativar** .



6. Clique em **Salvar**.

Adicionar configurações de arquivo de limpeza

A configuração Configurações do arquivo de limpeza permite especificar todos os detalhes de acesso (localizações e credenciais) sobre suas localizações de arquivo - balde Amazon S3 ou Unidade compartilhada - em uma página comum. Você pode então consultar esses conjuntos na página Arquivo de limpeza. Isso economiza o tempo necessário para inserir todos os detalhes de autenticação para cada atividade de limpeza. Todas as configurações configuradas são listadas conforme você navega até a página.

1. Navegue até **Adicionar configurações** de arquivo de limpeza e digite o Nome **das** configurações.
2. Selecione o Tipo **de configuração apropriado**.
3. Se o tipo de configuração for **S3**, digite a chave de acesso AWS, a chave secreta AWS, o ponto de término da região de AWS, a chave KMS e a criptografia lateral do servidor. Selecione KMS Criptografa se desejar criptografar os dados usando a criptografia KMS da AWS.
4. Se o Tipo de configuração for **Unidade** compartilhada, insira o endereço IP, ID de usuário e Senha.
5. Se o tipo de configuração for **Armazenamento** em nuvem do Google, digite o tipo de conta, chave privada e e-mail do cliente.
6. Clique **em Salvar**.

Editar arquivo de limpeza ou configurações de arquivo de limpeza

1. Selecione as Configurações do Arquivo de Limpeza ou do Arquivo de Limpeza e clique **no ícone Editar** sob a **guia Ação**.
2. Atualize os detalhes e clique **em Salvar**.

Excluir arquivo de limpeza ou configurações de arquivo de limpeza

1. Selecione as Configurações do Arquivo de Limpeza ou arquivo de limpeza e clique **no ícone Excluir** sob a **guia Ação**.
2. Clique **em Ok** na confirmação do pop-up.

Tipo de Arquivo

O Gerenciador de campanhas oferece os seguintes tipos de arquivo:

Tipo de Arquivo de Bucket Amazon S3

1. Navegue até a **guia Configurações** e verifique se o comutador de limpeza está configurado como Ativado. Os usuários não podem desativar isso.
2. Ative a desativação de **Arquivo** se você não quiser que os dados limpos sejam arquivados.



Observação: se você desativar o interruptor Arquivo morto, o utilitário removerá os dados removidos permanentemente do banco de dados. Você não poderá acessar os dados purgados.

3. Selecione o **Tipo** de Arquivo como Amazon S3.
4. Digite a **URL S3** que armazena seus dados arquivados. Crie uma pasta separada no recipiente Amazon S3 para os dados arquivados e configure-a no campo URL S3.
5. Digite o ponto **de término da região doAWS**. Esta é a região na qual o recipiente do AWS S3 está localizado.
6. Digite a chave **de acesso doAWS**. Essa é a chave para acessar seu recipiente AWS S3. As Chaves de acesso são usadas para assinar as solicitações que você envia para a Amazon S3. O AWS valida essa chave e permite acesso. Você usa as teclas de acesso para assinar API solicitações que você faz para o AWS.
7. Digite o **Amazon AWS KMS Encrypt** (Key Management Service). Você pode definir o valor como verdadeiro ou falso. Se configurado como verdadeiro, isso criptografa dados armazenados no recipiente S3.
8. Digite a chave **secreta doAWS**. Essa é a chave secreta (como a senha) para o AWS Access Key con-imaginado no item 5 acima. A combinação de uma ID da chave de acesso e uma chave de acesso secreta é necessária para autenticação.
9. Digite a criptografia **do lado doservidor**. Essa é a chave de criptografar/descriptografar, que define que os dados purgados são criptografados usando a criptografia DO Sistema de Gerenciamento de Chaves (KMS) da AWS.
10. Digite a **tecla KMS**. Essa é a chave para descriptografar os dados no recipiente S3.

Tipo de arquivo de unidade compartilhada

1. Selecione o Tipo **de** Arquivo como **Unidade** Compartilhada.
2. Insira o **IP** address ou o **Nome** de host do dispositivo que armazena seus dados arquivados.
3. Digite a **ID** de usuário do usuário que acessa a unidade acima para armazenar os dados. Ele deve ser um com-bination de domínio e nome de usuário. Por exemplo, <domain>\UserID.
4. Digite a senha para o usuário acessar a unidade compartilhada.
5. Digite o Caminho na unidade compartilhada onde seus dados devem ser arquivados.

Observação: ao dar o caminho, não inclua nenhuma barra/barras invertida no início. Por exemplo, se você exigir que seus dados sejam arquivados na pasta Arquivo da máquina que IP endereço 172.20.3.74, forneça o endereço do IP como 172.20.3.74 e o Caminho como Arquivo. Se estiver usando uma subpasta em Arquivo, especifique o caminho correto - Arquivo\PurgaçãoData.

Tipo de Arquivo do Banco de Dados

1. Selecione o **Tipo** de Arquivo como **Banco de Dados**.
2. Selecione um tipo de autenticação a partir do seguinte:
 - a. **SQL Autenticação:** Essa é uma autenticação típica usada para vários sistemas de



banco de dados e inclui um nome de usuário e uma senha. Obviamente, uma instância do servidor SQL pode ter contas de usuário múltiplas (usando SQL autenticação) com nomes de usuário e senhas diferentes. Em

servidores compartilhados onde diferentes usuários devem ter acesso a diferentes bancos de dados, SQL authentication é a preferência. SQL Autenticação também é necessário quando um cliente (computador remoto) se conecta a uma instância de SQL servidor em um computador diferente daquela em que o cliente está em execução.

- b. **Autenticação** do Windows: quando você está acessando SQL servidor do mesmo computador no qual ele está instalado, normalmente não é solicitado que você digite um nome de usuário e uma senha. Com a Autenticação do Windows, o serviço SQL servidor já sabe que alguém está conectado ao sistema operacional com as credenciais autenticadas. O serviço de SQL servidor usa essas credenciais para permitir o usuário dentro de seus bancos de dados. Claro, isso funciona desde que o cliente esteja no mesmo computador que o servidor SQL ou enquanto o cliente de conexão corresponder às credenciais do Windows do servidor. A Autenticação do Windows é frequentemente usada como uma forma mais conveniente de fazer logon em uma instância do servidor SQL sem digitar um nome de usuário e uma senha. Quando mais usuários estiverem envolvidos ou com conexões remotas sendo estabelecidas com o Servidor SQL, SQL Autenticação deve ser usado.
3. Digite o **endereço** IP do dispositivo que possui o banco de dados que armazena seus dados arquivados.
 4. Digite o número **da** porta que se comunica com o banco de dados que armazena os dados arquivados.
 5. Digite o nome do **banco de dados** . Crie um banco de dados por meio do SQL Studio para arquivar os dados purgados. Insira o nome do banco de dados nesse campo.
 6. Digite o **ID** de usuário e a **senha** do usuário que acessa o banco de dados.

Tipo de arquivo de tipo de armazenamento do Google

1. Selecione o Tipo **de Arquivo como** Armazenamento em Nuvem do Google.
2. Selecione um tipo de autenticação a partir do seguinte:
 - a. **SQL Autenticação**: Essa é uma autenticação típica usada para vários sistemas de banco de dados e inclui um nome de usuário e uma senha. Obviamente, uma instância do servidor SQL pode ter contas de usuário múltiplas (usando SQL autenticação) com nomes de usuário e senhas diferentes. Em servidores compartilhados onde diferentes usuários devem ter acesso a diferentes bancos de dados, SQL tication é preferencial. SQL Autenticação também é necessário quando um cliente (computador remoto) se conecta a uma instância de SQL servidor em um computador diferente daquela em que o cliente está em execução.
 - b. **Autenticação** do Windows: quando você está acessando SQL servidor no mesmo computador no qual ele está instalado, normalmente não é solicitado que você digite um nome de usuário e uma senha. Com a Autenticação do Windows, o serviço SQL servidor já sabe que alguém está conectado ao sistema operacional com as credenciais autenticadas. O serviço de SQL servidor usa essas credenciais para permitir o usuário dentro de seus bancos de dados. Claro, isso funciona desde que o cliente esteja no mesmo computador que o servidor SQL ou enquanto o cliente de conexão corresponder às credenciais do Windows do servidor. A Autenticação do Windows é frequentemente usada como uma forma mais conveniente de fazer logon em uma instância do servidor



SQL sem digitar um nome de usuário e uma senha.

Quando mais usuários estiverem envolvidos ou com conexões remotas sendo estabelecidas com o Servidor SQL, SQL Autenticação deve ser usado.

3. Digite o Caminho do **Bucket de Arquivo**. Esse é o caminho no Armazenamento de nuvem do Google em que o aplicativo armazena os dados arquivados.
4. Insira o Tipo **de conta**. Esse é o tipo de conta usado para acessar o Armazenamento de nuvem do Google. Use `ser-vice_account` como o tipo de conta padrão.
5. Digite o e-mail **do cliente**. Esse é o endereço de email da conta cliente da Plataforma Google Cloud usada para acessar o armazenamento em nuvem do Google.
6. Digite a **Chave** privada. Esta é a chave privada da conta do Google para acessar o Armazenamento de nuvem do Google para colocar os dados arquivados.

Campos

Campos	Descrição
S3 URL	URL que armazena seus dados arquivados
Ponto de término da região de AWS	Região em que o recipiente do AWS S3 está localizado
Chave de acesso AWS	Essa é a chave para acessar seu recipiente AWS S3. As Chaves de acesso são usadas para assinar as solicitações que você envia para a Amazon S3. AWS validate essa chave e permite acesso. Você usa as teclas de acesso para assinar API solicitações que você faz para o AWS.
Criptografar AWS KMS da Amazon	Defina isto como verdadeiro ou falso. Se configurado como verdadeiro, isso criptografa dados armazenados no recipiente S3.
Chave Secreta do AWS	Essa é a chave secreta (como a senha) para a chave de acesso AWS configurada no item 5 acima. A combinação de uma ID da chave de acesso e uma chave de acesso secreta é necessária para ticação.
Criptografia do lado do servidor	Essa é a chave de criptografar/descriptografar, que define que os dados purgados são criptografados usando a criptografia DO Sistema de Gerenciamento de Chaves (KMS) da AWS.
Chave KMS	Essa é a chave para descriptografar os dados no recipiente S3
Agenda	Define o agendamento para a atividade de limpeza.
Dias Excluídos	Com o campo Dias excluídos, você pode configurar os dias da semana em que não deseja que o aplicativo realize a atividade Limpeza (ou Limpar e Arquivo). Isso ajuda a manter os dados para dias excluídos da purgação. Esse é um campo opcional; você pode selecionar vários dias.



IP endereço ou nome do host	IP endereço ou o nome de host do dispositivo que armazena seus dados arquivados
-----------------------------	---

ID de usuário	A ID do usuário que acessa a unidade acima para armazenar os dados. Isso deve ser uma combinação de domínio e nome de usuário.
Senha	Senha para o usuário acessar a unidade compartilhada
Caminho	Caminho da unidade compartilhada onde os dados precisam ser arquivados
Autenticação SQL	Essa é uma autenticação típica usada para diversos endereços de banco de dados e inclui um nome de usuário e uma senha. Obviamente, uma instância do Servidor SQL pode ter várias contas de usuário (usando SQL autenticação) com nomes de usuário e senhas diferentes. Em servidores compartilhados onde diferentes usuários devem ter acesso a diferentes bancos de dados, SQL autenticação é preferida. SQL Autenticação também é necessário quando um cliente (computador remoto) se conecta a uma instância de SQL servidor em um computador diferente daquela em que o cliente é executado- ning.
Autenticação do Windows	Quando estiver acessando SQL servidor do mesmo computador no qual ele está instalado, normalmente não é solicitado que você digite um nome de usuário e uma senha. Com a Autenticação do Windows, o serviço SQL servidor já sabe que alguém está conectado ao sistema operacional com as credenciais autenticadas. O serviço SQL servidor usa essas credenciais para permitir o usuário dentro de seus bancos de dados. Claro, isso funciona desde que o cliente esteja no mesmo computador que o servidor SQL ou enquanto o cliente de conexão corresponder às credenciais do Windows do servidor. A Autenticação do Windows é frequentemente usada como um mais uma maneira conveniente de iniciar a sessão em uma instância do servidor SQL sem digitar um nome de usuário e uma senha. Quando mais usuários estiverem envolvidos ou com conexões remotas sendo estabelecidas com o Servidor SQL, SQL Autenticação deve ser usado.
Caminho do Bucket de Arquivo	Esse é o caminho no Armazenamento de nuvem do Google em que o applic-ation armazena os dados arquivados.
Tipo de Conta	Esse é o tipo de conta usado para acessar o Google Cloud Stor-age. Use service_account como tipo de conta padrão.



E-mail do cliente	Esse é o endereço de email da conta cliente da Plataforma Google Cloud usada para acessar o armazenamento em nuvem do Google. 8. Digite a chave privada.
Chave privada	Esta é a chave privada da conta do Google para acessar o Armazenamento de nuvem do Google para colocar os dados arquivados.