Informações Legais

AS ESPECIFICAÇÕES E INFORMAÇÕES COM RELAÇÃO AOS PRODUTOS DESTE MANUAL ESTÃO SUJEITAS A ALTERAÇÕES SEM PRÉVIO AVISO. TODAS AS DECLARAÇÕES, INFORMAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DESTE GUIA 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 COMERCIABILIDADE, 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 DESTE GUIA, 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 de função duplicadas são consideradas cópias não controladas e a ver-sion on-line 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 estão listados no site Cisco em Cisco.com.

Alterar Observação

Este documento destaca as atualizações feitas no guia do usuário para a versão. Inclui um log detalhado de alterações em várias seções.

Secção	Alterar Descrição	Motivo da alteração	Data	Versão
Vários	Conteúdo do Retorno de chamadas atualizado	Adição de recurso	02/13/2026	4.2.1.2507_ Atualizar6
Funções de > de usuário	Os direitos de acesso atualizados aos usuários das Métricas de Desempenho.	O acesso restrito somente às campanhas e grupos de campanhas aos quais o usuário tem acesso.	08/11/2025	4.2.1.2507
> Configurar campanha > CSS	Atualizado as novas Condições do Sistema CSS	As condições do sistema são renovadas para acomodar mais tipos de contato.	08/11/2025	4.2.1.2507
Campanha de exportação ou importação de sistema >	Adição de uma observação sobre como editar e salvar uma campanha importada antes de inicioná-la.	As campanhas importadas funcionam apenas quando editadas e salvas (mesmo que sem alteração).	08/11/2025	4.2.1.2507

Lei estadual do > sistema	São atualizadas alterações na Lei Estadual, Grupo de Direito Estadual, Modo e outros elementos do Grupo de Direito Estadual.	Alterações na Lei Estadual e no Grupo de Direito Estadual.	08/11/2025	4.2.1.2507
Grupo	Adição de conteúdo para os modos de ritmo Preview Direct e Preview Standard recém-introduzidos.	Aprimoramento para adicionar os modos de ritmo Preview Direct e Preview Standard.	08/11/2025	4.2.1.2507
Rastreamento das ferramentas > do agente	Uma nova seção, Agent Track, é introduzida como uma ferramenta de monitoramento em tempo real. Fornece estatísticas detalhadas sobre a atividade dos agentes e seus contatos mapeados.	Para permitir visibilidade em tempo real sobre o desempenho do agente e melhorar recursos de monitoração.	6/05/2025	4.2.1.2504
Área de > do sistema e CEP	Uma nota é adicionada à seção Área de importação e CEP informando que o valor de estado deve corresponder a um estado existente no sistema. Se isso não coincidir, o ícone o estado não está atribuído.	Para aumentar a flexibilidade dos dados e assegurar um mapeamento preciso nas importações de perfil.	6/05/2025	4.2.1.2504
Código de estado > área-zip do sistema Conformidade de > do sistema	Os campos de Data e Hora agora refletem o Fuso Horário do Sistema Configurado: • Na página Área/CEP/Código do estado, campos Data de início &hora e Data de término > para Código de área de bloqueio e CEP de bloqueio. • Em conformidade: ○ Importar arquivo > mapeamento de campo	Para alinhar o fuso horário exibido.	6/05/2025	4.2.1.2504

	Tab. ○ Carregamento Rápido Tab. ○ Pesquisa rápida Tab.			
Gerenciador de Campanhas	Uma nova seção é adicionada com instruções de acesso para o Gerenciador de campanhas, incluindo métodos de logon usando o Usuário ID, Autenticação do Windows e SSO.	Para orientar usuários através de vários métodos de login e aumentar transparência da atividade de logon.	6/05/2025	4.2.1.2504
Perfil de > do sistema > tipo de perfil de contatos de contatos	Os usuários agora podem digitar até 5 CEP em Zip Adicional, além de 1 Zip Primário.	Para suportar a geográfica avançada direcionar e aumentar o carregamento	6/05/2025	4.2.1.2504
		Flexibilidade.		
Campanhas > Configurar > Em Cadeia de Campanhas	O recurso TTL (Retain Time to Live to Live, tempo de retenção) é adicionado à cadeia de campanhas. Preserva o TTL da campanha de origem quando o switch está ativado.	Para melhorar a consistência do tratamento de contatos em toda a cadeia Campanhas.	6/05/2025	4.2.1.2504
Funções de > de usuários	Uma nota é adicionada: o campo Nome da função aceita no máximo 128 caracteres.	Esclarecer limitações do sistema e melhorar a	6/05/2025	4.2.1.2504

		entrada Validação.		
Construtor de condições de > de conformida de (CCB)	Os seguintes campos opcionais foram introduzidos no CCB: • Campo comum – lista suspensa de campos de nível global. • Operador de verificação – lista de operadores de comparação. • Valor de seleção – caixa de texto para o valor de comparação.	Melhorar a lógica de validação de regras e garantir a criação de regras de conformidade consistentes.	6/05/2025	4.2.1.2504
Funções de > de usuários	**Acesso baseado em funções para relatórios** Ativando o controle sobre a visibilidade de dados com base nas permissões do usuário: - Aplicado ao **Historical Reports - Beta**, com controles sobre campanhas, grupos de campanhas e agentes quando os registros de preenchimento. - Os filtros para Campanhas, Grupos Cam-paign e Agentes nos Relatórios Beta Históricos agora são controlados por direitos atribuídos a essas entidades. - Os direitos do agente são adicionados como um novo registro para todos os discadores. O filtro do agente Tab ficará visível somente se os direitos dos agentes forem fornecidos.	Implementaçã o de Relatórios Históricos – Beta	07/02/2025	4.2.1.2501

Designer de scripts	**Aprimoramentos do Designer de Scripts**
	- Atualizações do design da página: a listagem da barra de menus esquerdo que permite a exibição de grupos disponíveis foi removida. O primeiro Tab, agora chamado de "Lista", exibe todos os formulários disponíveis no sys-tem.
	- Guias e Funcionalidade:
	  - Lista Tab: exibe uma grade que contém informações relacionadas a lista.
	  - Formulário Tab:
		Aprimoramentos do Designer de Scripts	07/02/2025	4.2.1.2501

	- Uma nova lista suspensa para selecionar uma campanha foi adicionada, permitindo que os usuários criem formulários específicos para campaigns. - Os elementos de criação do formulário anteriormente no menu esquerdo foram movidos para o canto superior navigation Tab. - Toda function de creção de formulário permanece inalterada. - Relatório Tab: - Os relatórios de listagem da barra de menus laterais foram removidos e substituídos por uma navegação			

	Tab sob a barra de navegação principal. - As func-tionalidades dos relatórios permanecem inalteradas.			
Agentes de sinal de > reaplicados	A opção Reatribuir agentes no Menu do sistema agora permite que os usuários reatribuam contatos AEM e PCB a diferentes agentes, incluindo agentes excluídos ou inativos. - Anteriormente, os agentes excluídos foram removidos da sincronização do sistema Cam-paign Manager, tornando-os	Reatribuir aprimoramentos nos agentes	07/02/2025	4.2.1.2501

	contatos associados inaccessíveis. - Com esse aprimoramento, os agentes excluídos/inativos são retidos no sistema AE com uma sinalização (IsDeleted = 1) na tabela OBD_AgentSkills, em vez de serem removidos. - Isso garante que agentes excluídos/ativos permaneçam visíveis na página Agentes reatribuir, permitindo que os usuários filtrem e reatribuam seus contatos a outros agentes. **Observação**: os recursos Retorno de chamada pessoal e AEM não são aplicáveis a Webex CC a partir da versão 4.2.1.2501.			
Área de > do sistema /Código Postal	**Atualização da configuração do estado** - A configuração de Estado é movida para um novo agrupamento com Area e CEP, estabelecendo uma interface mais intuitiva e lógica para configurações geográficas do envelhecimento do homem. - O estado Tab é removido do Grupo de Direito estadual, alinhando-o com entidades geográficas relacionadas.	Alterações na Lei Estadual	07/02/2025	4.2.1.2501

Configuração de ia > de campanha	A configuração da IA Tab é agrupada em fluxo para exibir apenas elegâncias essenciais, criando uma interface mais limpa e amigável para o usuário. A UI desativa os seguintes elementos: - **Melhor hora para o contato** Alternar. - **Controle deslizante** do limite do contato (Máx. 100) com uma tecla Salvar cor-responding. Removemos O RPC e	Configuração de IA Tab aprimoramentos	7 de fevereiro de 2025	4.2.1.2501

	Calculadora de limites da UI.			
Carregamento de contatos de > campanha	As opções de Nome da zona removidas No Carregamento do contato – Manual, Perfil, Força de vendas e Carregamento de perfil do Acqueon, as seguintes opções de Nome da zona foram removidas: • Fuso horário da campanha • Fuso horário específico da área • Fuso horário específico de CEP • Fuso horário específico de Cep-Área • Fuso horário específico ao estado O campo Nome da zona (Fuso horário) ainda pode ser carregado como um campo opcional.	Melhorar a Zona Verde, a Lei Estadual e o Bloqueio de Contatos	07/02/2025	4.2.1.2501
Conjuntos de > de Fuso Verde da Campanha	As opções de Nome da zona removidas No Carregamento do contato – Manual, Perfil, Força de vendas e Carregamento de perfil do Acqueon, as seguintes opções de Nome da zona foram removidas: - Fuso horário da campanha - Fuso horário específico da área - Fuso horário específico de CEP - Fuso horário específico de Cep-Área - Fuso horário específico ao estado O campo Nome da zona (Fuso horário) ainda pode ser carregado como um campo opcional.	Melhorar a Zona Verde, a Lei Estadual e o Bloqueio de Contatos	07/02/2025	4.2.1.2501

Conjuntos de > de Fuso Verde da Campanha	**Configurações flexíveis de fuso verde** - Diversas opções para cálculo da zona verde estão agora disponíveis na campanha con-figuration. - A alternância da zona verde está sempre ativada e não pode ser desativada.	Melhorar a Zona Verde, a Lei Estadual e o Bloqueio de Contatos	07/02/2025	4.2.1.2501

	• Pelo menos uma seleção de Greenzone é necessária, com o Fuso horário da campanha definido como a seleção padrão para novas campanhas. **Opções flexíveis de configuração de zona verde** • Fuso horário da campanha • Zona carregada • Estado • CEP e CEP adicional • Código de área (modo atual ou todos os modos • CEP do modo (modo atual ou todos os modos)			
Seleção da Lei Estadual de > Campanha	**Aprimoramentos ao Selec-tion da Lei Estadual** A Configuração avançada da lei estadual agora fornece maior flexibilidade ao permitir múltiplas seleções. **Opções de configuração da lei estadual** • Estado • CEP e CEP adicional • Código de área (modo atual ou todos os modos) • CEP do modo (modo atual ou todos os modos)	Melhorar a Zona Verde, a Lei Estadual e o Bloqueio de Contatos	07/02/2025	4.2.1.2501
Conjuntos de > de Fuso Verde da Campanha	**Remoção da zona verde melhorada como uma opção específica** • A Zona Verde Melhorada foi removida como uma opção de stan-dalone.	Melhorar a Zona Verde, a Lei Estadual e o Bloqueio de Contatos	07/02/2025	4.2.1.2501

	- Os usuários agora podem selecionar uma combinação de Verde Flexível-			

	opções de zona com base em suas exigências. - Uma combinação de todas as opções disponíveis será equivalent para Greenzone Melhorada. Opções de cálculo de fuso verde após a remoção da zona verde melhorada - Fuso horário da campanha - Zona carregada - Estado - CEP e CEP adicional - Código de área (modo atual ou todos os modos) - CEP do modo (modo atual ou todos os modos)			
CEP do > do sistema	**Configuração de CEP adicional** - É possível ativar CEP adicional sem ativar CEP. - No entanto, o CEP pode ser ativado independentemente no Greenzone Flexível e na Lei Estadual Aprimorada Configuração.	Melhorar a Zona Verde, a Lei Estadual e o Bloqueio de Contatos	07/02/2025	4.2.1.2501
Carregamento de contatos de > campanha	**Aprimoramentos no Carregamento do Contato** No Carregamento de contatos – Manual, Perfil, Força de venda e Carregamento de perfil do Acqueon, mapeamento de campo de CEP agora é obrigatório ao selecionar mapeamento de campo cep addi-tional.	Melhorar a Zona Verde, a Lei Estadual e o Bloqueio de Contatos	07/02/2025	4.2.1.2501

Fuso horário do > grupo de campanha	As configurações de Fuso horário foram removidas dos Grupos de campanha.	Melhorar a Zona Verde, a Lei Estadual e o Bloqueio de Contatos	07/02/2025	4.2.1.2501
> de campanha	Aprimoramentos de tipo de fuso horário	Greenzone	07/02/2025	4.2.1.2501

Tipo de uso do fuso horário	Na Configuração da campanha, as opções disponíveis para o Tipo de uso do fuso horário são: - Nenhum - Substituir - Se a opção Cancelar for selecionada, o sistema exibirá os fusos horários habilitados para o sistema.	Aprimoramentos de Direito e Bloqueio de Contatos		
Fuso Verde da > da Campanha	- Várias condições definem como os contatos serão discados com base nas configurações flexíveis de zona verde. - Os contatos só serão discados se as condições necessárias forem atendidas.	Explica a entrega de con-dition baseada em con-tact baseada na inter-seção de vários set-tings de Greenzone	07/02/2025	4.2.1.2501

Listas de contatos > de campanha	**Atualização do fuso horário para listas de contatos e página de carregamento global**
	• Na Lista de contatos Tab em Campanhas, os campos de baixa de loucura agora exibem Data e Hora com base no Fuso Horário do Sistema Configurado em vez de UTC (Fuso Horário do Servidor):
	  • Campo Hora inicial na sub-guia Lista de contatos. o
	  • Campo Tempo Processado na subpastação Lista esfregada.
	• Na página Carregamento global, o campo Hora carregada desativa a Data e a Hora com base no Fuso Horário Sys-tem configurado em vez de UTC (Fuso Horário do Servidor).
		Lista de contatos – aprimoramentos relacionados ao fuso horário	07/02/2025	4.2.1.2501

Campanha	Contato de visualização WxCC avançado	Conjunto WxCC Anterior-	07/02/2025	4.2.1.2501

> de grupos	Status ao integra-lo com o processo Tele-phony Outcome - Agent Skip Close (Ignorar fechamento). Isso permite um melhor geranciamento de estratégia de contato quando o status de um contato pré-exibição é marcado como "Ação".	Exibir atualização do status do contato		
Carregamento global > do sistema	Uso restrito de aspas simples na parte VALUE da con-dition quando os usuários criam condições para carregar contatos.	Corrigir problema de sintaxe levando a erros de carregamento	07/02/2025	4.2.1.2501
Manual do usuário > busca rápida > > por vírgulas	Pesquisa rápida modificada para exibir números de telefone quando o número de telefone ou e-mail de um contato é marcado como DNC ou NDNC sob o tipo Num-ber *do* telefone. Os campos de negócios são mostrados quando os detalhes de um contato são adicionados como DNC ou NDNC no *tipo de campo Business* . Modificou a seção Pesquisa rápida na seção Conformidade.	Para aprimorar os resultados de pesquisa subjacentes do usuário relacionados aos tipos DNC e NDNC.	25/10/2010	4.2.1.2410

Guia do usuário > campanha > Criar câmera-paign > Grupo Cam-paign	O recurso ADM (Accelerated Dialing Method, método de discagem acelerada) é implementado desde o início desta versão. Uma nota é removida da etapa 3 da seção Seleção de grupo e uma nova seção com o título Discagem acelerada é adicionada após a Seleção de grupo. Além disso, uma nova seção chamada Controle Agent Desktop será incluída no final do guia do usuário.	Discagem acelerada é um método de fazer chamadas efetuadas em um man-ner mais compatível. Ele transmite as linhas do processo de discagem efígie, reduzindo o tempo e o esforço exigidos pelos agentes para fazer chamadas. Essa alteração esclarece o status de qualificação do fea-ture, garantindo que os usuários estejam cientes dos benefícios e melhorias operacionais focados em conformidade.	25/10/2010	4.2.1.2410

Guia do usuário > Alerta > Previsão e Monitor do Cam-paign	As seções Previsão de campanha e Monitor de Cam-paign em Alertas são preteridas nesta versão. Os itens do sub menu são removidos e não estão mais disponíveis no link rápido ou funções e s-ções de direitos. A funcionalidade de alerta agora foi transferida para um item de menu principal para acessibilidade melhorada e navegação simplificada.	Informar os usuários sobre a deprec-ação de recursos de alerta específicos e a reestruturação do alerta sys-tem para uma melhor experiência do usuário.	25/10/2010	4.2.1.2410
Guia do usuário > campanha > CSS	Modificado para exibir uma mensagem de confirmação quando o botão de exclusão é clicado para condições CSS. Os usuários agora devem confirmar a exclusão antes de continuar. Etapa 7b atualizada na ordem por > CSS.	Assegurar a ciência do usuário e prevenir exclusões acci-dentárias, necessitando de firmação em conferência antes de finalizar ações.	25/10/2010	4.2.1.2410
Guia do usuário > grupo > adicionar um grupo de câmeras de voz > modo de ritmo preditivo	Adição de uma observação para a etapa 2b. Observação: a taxa de discagem definida aqui deve ser menor ou igual ao valor incluído no campo Taxa de discagem máxima.	Para esclarecer as limitações da taxa de discagem.	16/08/2024	4.2.1.2407
Guia do usuário > discador Webex Contact Center	Adição de uma observação para a etapa 9. Observação: qualquer alteração feita nas configurações do Discador requer uma nova sincronização para recuperar todos os resultados no Webex Contact Center Dialer.	Para fornecer clareza sobre a necessidade de sincronização após uma alteração de configurações.	16/08/2024	4.2.1.2407

Itens Deprecados

Secção	Descrição do item	Data	Versão
Conformidade de > do sistema	A opção de carregamento JSON é removida para o tipo de carregamento com pdorfo.	07/02/2025	4.2.1.2501
Grupos > fusos horários	**Cancelamento de fusos horários nos grupos de campanha** - A capacidade de definir horários para fusos horários dentro de um Grupo de Campanha épreparada.	07/02/2025	4.2.1.2501

	- Os clientes podem continuar a configurar tempos personalizados no nível da Campanha usando a opção Cancelar.		
Detalhes > campanhas Painel Home Página > Desempenho	**Deprecação do tempo esperado de conclusão** O recurso Tempo de conclusão esperado é removido do Painel de Campanhas e Por formação. Não há opções alternativas disponíveis para essa funcionalidade. Clientes e parceiros que usam esse recurso no momento são aconselhados a entrar em contato com a Acqueon para obter assistência.	07/02/2025	4.2.1.2501
Designer de scripts	O uso de Scripts VB para PreCall, SMS e Email dentro de Campanhas é preterido. Aconselhamos os clientes a migrar para scripts baseados em Biblioteca para funcionalidade contínua.	07/02/2025	4.2.1.2501

Sumário

Alterar Observação 2
Itens Deprecados 21
Engajamento do cliente 26
Integração 26
Webex Contact Center 26
Guia do usuário do Gerenciador de campanhas 27
Console Gerenciador de campanhas 27
Suporte a idiomas 27
Página Home 29
Widgets da página Home 30
Instantâneos em tempo real 30
Links Rápidos 32
Links rápidos específicos de campanha 32
Lista de adutos 33
Violação da licença 33
Campanha 33
Pré-requisitos 34
Introdução 34
Criar Campanha 42
Grupo de Campanha 43
Estratégia de Contato 45
Detalhes da Campanha 50
Configurar campanhas 56
Grupo 130
Acessar um grupo 130
Adicionar um grupo de campanhas de voz 130
Adicionar um grupo de campanhas manual 141
Configuração do sistema 143
Fuso Horário 150
Conformidade 152
Carregamento Global 162
Resultado de Negócios 103
Estado, Código de área e CEP 105
Lei Estadual 110
Férias 115
URL 116
Perfil 118
Conformidade de privacidade 134
Outras Configurações 137
Reatribuir agentes 143

Parâmetros de negócios globais 146
Alto status de disponibilidade 148
Autenticação de identidade 148
Campanha de exportação ou importação 150
Categoria de campanha 154
Configuração do provedor de CPaaS 157
Teclas API 159
Construtor de condições de conformidade 161
Proteção contra PII 167
Webex Contact Center Discador 170
Estratégia de Contato 171
ADICIONAR MODOS 171
Estratégia de Contato - Tipos 172
Criação da Estratégia de Contato 172
Gerenciamento de modo 175
Licença 178
Relatório de uso 179
Usuário 184
Criação de usuário 184
Campos 186
Criar usuários 186
Criar usuários do domínio 188
Criar SSO usuários 190
Funções 191
Designer de scripts 203
Guia de chamadas 204
Alertas 214
Notificações do sistema 216
Notificações do sistema 216
Monitor de Campanha 221
Previsão de campanha 223
Ferramentas 226
Limpar e Arquivo 229
Controle Agent Desktop 247
Filtros disponíveis 247
Login 247
Estado do agente 247
Logout 248
Relatórios 248

Engajamento do cliente

O Gerenciador de campanhas é uma ferramenta poderosa de geranciamento de campanhas e geranciamento de listas. Ela foi desenvolvida com funcionalidade e recursos destinados a aumentar as conexões do lado direito e alcançar objetivos comerciais de 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 canais de comunicação ou gerenciar inteligentemente o melhor canal ou número para contatar na hora ideal. O Gerenciador de campanhas assegura o cumprimento das leis federais, estaduais, de TCPA e de FDCPA (Regulamentação F) enquanto maximiza a penetração na lista com altas taxas de sucesso.

Integração

Webex Contact Center

O Gerenciador de Campanhas fornece Gerenciador de Campanhas e Conformidade para o Webex Contact Center. Webex Contact Center usa o Discador integrado para diferentes modos de ritmo. O Gerenciador de campanhas fornece inteligência para geranciamento de contatos e adere a todos os requisitos de conformidade. O Gerenciador de campanhas controla as campanhas Webex Contact Center do aplicativo.

Guia do usuário do Gerenciador de campanhas

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 de email e SMS
- Chamadas AEM (Agente- Executivo Mapeado).

Suporte a idiomas

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

Acessar o Gerenciador de campanhas

Fazer login usando credenciais de usuário do Gerenciador de campanhas

1. Vá até a página de início de sessão do Gerenciador de campanhas. A URL é fornecida com o pacote do Gerenciador de campanhas.
2. Insira o Usuário ID e a senha inicial fornecida com o pacote. Para adicionar usuários ou administradores. Consulte a seção Usuário .

Fazer login usando autenticação do Windows

1. Se o administrador tiver configurado a autenticação de usuário do Windows, faça login no Gerenciador de campanhas usando suas credenciais de domínio.
2. Para adicionar usuários do Windows, consulte a seção Usuário no Sistema.

Logon usando o Provedor de Identidade de Logon Único (SSO)

1. Se o administrador ativou SSO autenticação, faça login usando o provedor de identidade do Logon Único (SSO).

2. Para adicionar usuários SSO, consulte a seção Criar SSO Usuários no Sistema.

Observação:

Após a conexão com êxito, a última data e hora de logon aparecem ao lado da mensagem de Bem-vindo [Nome de Usuário] no menu suspenso no canto superior direito da tela. O formato é baseado em suas configurações de local e fuso horário.

Página Home

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	Permite alterar a Senha.
Logout	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 Home

A página Home 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 baixo nível 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 o 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 por meio da 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 na página desejada mais fácil e rápida com um único clique na página Home. 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 indispõe, 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 Home 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 uma coleção de listas, em que cada lista mostra 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 Home Phone, Work Phone, Mobile (Voz).

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 a 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 Home** de

campanha é exibida. 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/decrescente 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 cam-paign.
5. **Data de Término Hora** de Término Diário - A data de término da campanha e a hora de término diária para a cam-paign.
6. **Status concluído**: exibe o status da Campanha.
   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 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.
   k. **Marcado para exclusão** - Indica que a campanha está sinalizada para exclusão, mas ainda não foi removida permanentemente.

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	Substituir	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 Cam-paign	O contato passou de uma campanha para outra con-tact 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 impedido de discar.
21	Bloqueado para entrega do PCB	O contato que está bloqueado e será entregue somente para uma chamada de retorno de chamada pessoal (PCB).
22	Bloqueado para entrega de contatos CSS	Contato bloqueado para entrega por meio de uma Seleção de contato

		Agendamento de estratégia (CSS).
23	Bloqueado para entrega do AEM	Contato bloqueado para deliv-ery Mapeado do Agente-Executivo.
24	Bloqueado por Reagendar para contato res-chedule	O contato foi bloqueado pelo reagendador para ser entregue novamente.
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	Expirado	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 dodiscador. 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. Uma campanha só pode ser excluída quando não estiver no estado Execução. O botão excluir será ativado somente se a campanha não estiver no estado Execução. Quando o usuário clica em **Excluir**, um pop-up é aberto e exibe a seguinte mensagem de aviso para notificar o usuário sobre a operação de exclusão:

  Esta ação marca a campanha para exclusão. A campanha será excluída permanentemente quando todas as campanhas relacionadas atingirem um estado não executável.

  Observação: a exclusão da campanha é irreversível e não pode ser desfeita. Depois de

iniciar o procedimento de exclusão, o status da campanha muda para *MARCADO PARA EXCLUSÃO* , refletindo o pro-cess de exclusão pendente.

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.
- **Interrompira** 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. Uma campanha só pode ser excluída quando não estiver no estado Execução. O botão excluir será ativado somente se a campanha não estiver no estado Execução. Quando o usuário clica em **Excluir**, um pop-up é aberto e exibe a seguinte mensagem de aviso para notificar o usuário sobre a operação de exclusão:

  Esta ação marca a campanha para exclusão. A campanha será excluída permanentemente quando todas as campanhas relacionadas atingirem um estado não executável.

  Observação: a exclusão da campanha é irreversível e não pode ser desfeita. Depois de iniciar o procedimento de exclusão, o status da campanha muda para *MARCADO PARA EXCLUSÃO* , refletindo o pro-cess de exclusão pendente.

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 tiver uma categoria de campanha que se aplique 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 applic-ation 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 confundados.

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

8. 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.
9. TURN ativar os **Dias** comerciais para que o aplicativo calcule Tempo de Vida apenas usando Dias úteis.
10. Selecione um **Tipo de Uso do Fuso** Horário para a campanha. Há três opções que podem ser escolhidas:
    a. **Nenhum**: essa opção usa o fuso horário desta campanha como selecionado em fusos horários.
    b. **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.
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: contato Cisco CSM para ativar essa configuração.
3. Se **Discagem acelerada** estiver selecionada, execute as etapas mencionadas na Discagem acelerada.

4. Selecione o **Grupo** de campanhas na lista suspensa para associá-lo à campanha.
5. Vá para a seção Estratégia **de** contato.

Discagem acelerada

A Discagem acelerada é um método de tornar as chamadas de saída de uma forma mais compatível. Dinamiza o processo de discagem de forma eficaz e reduz o tempo e o esforço

exigidos pelos agentes para fazer chamadas.

Esse recurso permite que um discador automático disque contatos não DE DESGS (contatos sem consentimento ou contatos de clientes que não consentiram em receber chamadas de um discador automatizado). Neste recurso é introduzido um conceito chamado Discagem iniciada por humanos que utiliza o Operador de controle. Aqui, os Operadores de controle recebem contatos sem consentimento através do framework existente de entrega de contatos. Em seguida, os contatos em um Controle Agent Desktop são clicados pelo Operador de controle e entregues ao discador para discagem.

1. Selecione o **Grupo** de Consentimento no menu suspenso. Um Grupo de Consentimento fornece um contato de consentimento para uma campanha do ADM.
2. Selecione o **Grupo** de Não Consentimento no menu suspenso. Um Grupo de Não Consentimento fornece um contato sem consentimento para uma campanha do ADM. Execute as etapas a seguir para discar para um contato.
   a. **Operador** - Selecione **Operador** para executar a discagem manual. Um operador de controle aceita as con-tacts para entregar ao discador.
   b. **Auto** - Selecione **Auto** para executar a discagem automática. Os agentes podem discar esses contatos automaticamente sem a intervenção dos operadores de controle.
3. **Grupo de estados** - Selecione o **Grupo** de estados no menu suspenso.

   Observação: certifique-se de que **a opção Discagem** acelerada seja habilitada nos recursos do Grupo de Direito do Estado, no Grupo de Direito Estadual, para que seja entregue um contato.
   a. **Operador** - Selecione **Operador** para executar a discagem manual. Um operador de controle aceita as con-tacts para entregar ao discador.
   b. **Auto** - Selecione **Auto** para executar a discagem automática. Os agentes podem discar esses contatos automaticamente sem a intervenção dos operadores de controle.
4. **Tipo** de Pesquisa - Selecione o **Tipo** de **Pesquisa em Consentimento** e **Não Consentimento.**
   a. **Consentimento** - O sistema examina os contatos na tabela USBR e entrega os contatos correspondentes ao grupo de consentimento.
   b. **Não consentimento** - O sistema examina os contatos na tabela não DESEMP E fornece os contatos correspondentes ao grupo de não consentimento.

Estratégia de Contato

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

Simples

Por padrão, a opção **de estratégia de contato Simples** 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

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- TURN a chave **ativar** se todas as contagens de Repetições globais e diárias forem redefinidas para 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 con-tact de retorno de chamada regular sob determinadas circunstâncias, como uma falha repetida de alcançar 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** - TURN a tecla Ativar para fechar o contato quando o limite diário de novas tentativas for atingido.
5. **Janela** de transição - TURN ativar 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.

Detalhes da Campanha

Depois de criar uma campanha, você deve editá-la e atualizar os seguintes detalhes sobre os Detalhes **da** campanhaTab.

Opções de configuração

Esta seção permite executar configurações em relação à campanha.

- **Em cadeia**: ative essa opção para permitir que os contatos da campanha atual sejam vinculados (em cadeia) a outras campanhas.
- **Área de bloqueio/CEP**: TURN este switch ON para evitar que os contatos de discagem sejam bloqueados por Área/CEP durante a duração bloqueada especificada.
- **DNC**: TURN que o DNC mude para permitir a triagem do DNC para contatos nesta campanha. A lista Não chamar (DNC) garante o cumprimento impedindo chamadas ou mensagens não solicitadas para números de telefone marcados como DNC dentro da organização. Nacional não ligar
- **NDNC**: ative este switch para ativar a triagem de NDNC para contatos na campanha. O National Do Not Call (NDNC) é um registro a nível nacional, garantindo o cumprimento das regulamentações de telecomunicações que proíbem chamadas ou mensagens não solicitadas para números listados como NDNC.
- **Litigador**: TURN comutador ativado para permitir verificações de conformidade durante o carregamento de dados. Este fea-ture assegura a adesão legal ao carregar e gerenciar contatos.
- **Script** pré-chamada: ative o switch de Script pré-chamada para executar um script antes de cada chamada. Esse script pode se integrar com aplicativos externos ou bancos de dados para tomar decisões finais de discagem. As opções incluem:
    - Biblioteca: selecione um script na biblioteca de scripts.
    - VBScript: execute um script escrito personalizado.
- **Script** PostCall: Ative o comutador do Script pós-chamada para executar um script após cada chamada. Isso pode ser usado para vários fins, como validar resultados de chamadas, personalizar o comportamento de reagendamento ou integração com sistemas de terceiros (como, atualizar o status da chamada do CRM). A opção inclui:
    - **Antes de reagendar**: é executada antes de reagendar um contato, permitindo que a lógica personalizada influencie a reagendamento dos parâmetros.
    - **Após reagendamento**: é executado após o reagendamento, permitindo a personalização adicional da estratégia ou a atualização das plataformas externas.
    - **Ambas**: executa antes e depois do reagendamento.
- **CPT**: TURN comutador CPT ATIVADO para ativar verificações do tempo de preferência do cliente durante o carregamento de dados, com base nos parâmetros selecionados.
    - Ative CPT nas páginas Campanha e Lei estadual.
    - Selecione o valor do modo ou o identificador exclusivo na lista do menu suspenso.
    - Identificadores Exclusivos são criados em Parâmetros Globais de Negócios.

Lei estadual e zona verde

Zona verde é um recurso para garantir que os contatos sejam entregues SOMENTE com base em possíveis fusos horários 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.

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 deliva os contatos somente quando todos os 22 fusos horários tiverem uma janela para chamadas 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 a conformidade e entrega o contato na janela de chamada que se cruza.

Observação: contato Cisco CSM para ativar essa configuração.

Nota: quando os contatos falham na Zona Verde, os contatos com falha são reagendados novamente.

Ativar Zona Verde

Por padrão, a opção Greenzone é ativada e a opção Campanha é selecionada automaticamente. A zona verde não pode ser desativada.

- **Fuso** Horário da Campanha – TURN isso para aplicar o Fuso Horário da Campanha. Representa o fuso horário congestionizado no nível da campanha. Os contatos são validados com esse fuso horário para garantir o cumprimento das regras de discagem específicas da campanha.
- **Zona** carregada – TURN isso para aplicar Zona carregada. Refere-se ao fuso horário carregado para o contato no arquivo de dados. Essa zona atua como uma referência para garantir que o contato seja discável durante as horas permitidas.
- **Estado** - TURN isso para aplicar isso. Indica o estado associado ao contato. São aplicadas regulamentações de discagem específicas ao estado, como horas de chamadas e feriados.
- **CEP** – TURN isso para aplicar isso. O CEP primário do contato é usado para derivar o fuso horário de cor que responde e verificar quaisquer restrições de discagem específicas de zip.
- **CEP** adicional – TURN isso para aplicar isso. Quaisquer CEP adicionais associados ao con-tact. Eles são verificados para conformidade com o fuso horário, oferecendo flexibilidade para os contatos com locais associados a mul-tiple. Isso só poderá ser ativado se CEP estiver ativado.

- **Código** de área - TURN isso para aplicar isso. Refere-se ao código de área associado ao número do telefone do contato. Ajuda a determinar o fuso horário e as regulamentações estaduais para discagem.

- **Modo** atual – TURN isso para aplicar o Modo atual. Indica o modo (como, SMS, e-mail, voz) que está sendo avaliado para o contato. O aplicativo garante que esse modo seja discável com base nas regras.
- **Todos os modos** - TURN isso para verificar a discagem de todos os modos disponíveis. Se todos os modos cumprirem as regras de fuso horário e estado, o contato será entregue ao discador.

- **CeP** do modo – TURN isso para aplicar Zip no modo. Refere-se ao CEP derivado especificamente de um modo (como, email ou SMS). Ele garante a conformidade específica do contato no modo.
  - **Modo** atual – TURN isso para aplicar o Modo atual. Indica o modo (como, SMS, e-mail, voz) que está sendo avaliado para o contato. O aplicativo garante que esse modo seja discável com base nas regras.
  - **Todos os modos** – TURN isso para verificar a discagem de todos os modos disponíveis. Se todos os modos cumprirem as regras de fuso horário e estado, o contato será entregue ao discador.

Lei Estadual

Os contatos podem pertencer a diversos fusos horários com base no código de área, CEP, CEP e CEP no nível de modo, dependendo dos estados configurados. Um único contato pode precisar ser verificado quanto a tempos discáveis seguros entre vários parâmetros, incluindo horas de discagem permitidas no nível do estado. Habilitar a Área de acesso verde no nível da campanha garante que o aplicativo verifique todos esses parâmetros antes de entregar o contato para discagem.

As leis estaduais regulamentam as operações da central de contatos e podem ser configuradas no nível do aplicativo para se aplicar a campanhas específicas. Para ativar o cumprimento da lei estadual:

- Ative o cumprimento da **Lei** Estadual no nível da campanha para garantir que todos os parâmetros sejam verificados antes de entregar um contato para discagem.
- Selecione o **Grupo** de Direito estadual no menu suspenso para aplicar regras de conformidade com a lei estadual ao seu cam-paign. 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**.
- **Estado**: a conformidade é aplicada com base no estado configurado nos conjuntos de aplicativos em todo o sistema. Isso aplica tempos de discagem permitidos para nível de estado à campanha.
- **CEP**: a conformidade é aplicada com base no CEP configurado no sistema.
- **CEP** adicional: garante a conformidade ao verificar todos os CEP adicionais associados ao contato para fuso horário e adesão à lei estadual.

- **Código** de área: a conformidade é baseada no código de área configurado no sistema. As leis estaduais vinculadas ao código de área são aplicadas.

- **Modo atual:** verifica a conformidade com o modo atual (como, SMS, e-mail, voz) que está sendo avaliado para garantir que ele adere às regras de estado.
- **Todos os modos**: verifica se todos os modos disponíveis estão em conformidade com o fuso horário e as regulamentações estaduais antes de entregar o contato ao discador.

- **CeP** de modo: assegura a conformidade com base no CEP específico para o modo.
  - **Modo** atual: verifica a conformidade com o modo atual que está sendo avaliado para garantir que ele adere às regras do estado.
  - **Todos os modos**: verifica se todos os modos disponíveis estão em conformidade com o fuso horário e as regulamentações estaduais antes de entregar o contato ao discador.
- Clique **em Salvar**. 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. Detalhes de Campanha
2. Configurações de canal
3. Parâmetros comerciais
4. Configuração de IA

   Observação: contato Cisco CSM para ativar essa configuração.
5. CSS
6. Encadeamento
7. Listas de contatos
8. Gerenciar contatos
9. Agenda
10. Editor de modelos IVR
11. Editor de Modelos de Email

    Nota: no momento, esse recurso não tem suporte em Webex Contact Center.
12. Editor de Modelos SMS

    Nota: no momento, esse recurso não tem suporte em Webex Contact Center.
13. Outra configuração
14. Configurações do discador

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

Configurações de canal

Siga estas etapas:

1. Selecione um **servidor** de e-mail para a campanha.
2. Defina um limite para emails no campo Limite de tempo limite **do** email. Esse limite determina o tempo máximo permitido para o sistema processar e enviar e-mails. O intervalo é de 1 a 2400 horas.
3. Se essa for uma campanha SMS, selecione um **servidor** SMS para a campanha. O intervalo é de 1 a 1440 minutos.
4. Defina um limite para SMS no **campo SMS Limite de tempo** limite. Esse campo especifica o número máximo de mensagens SMS ou a velocidade na qual elas podem ser enviadas dentro de um período definido.
5. Selecione o **Código** curto principal na lista suspensa. Esse é o código curto principal usado para enviar SMS/email na campanha.

   Nota: para uma campanha configurada com um servidor SMS, o **Código** curto primário e **SMS tipo de texto**
   os campos são obrigatórios.
6. Selecione o **Código** curto secundário na lista suspensa. Esse é o código curto secundário usado para enviar SMS/email na campanha.

   Observação: para uma campanha configurada com um servidor SMS, o **Código** curto primário e **oSMS Tipo de texto**
   os campos são obrigatórios.
7. Selecione a Disposição **do** tempo limiteSMS na lista suspensa. Ele define o resultado do SMS para um con-tact quando o contato expira. O valor padrão é Êxito.
8. Selecione o **SMS Text Type** na lista suspensa, como Dynamic, Static, TwoWay. Especifica o tipo de SMS configurado para a campanha. Esse é um campo obrigatório quando um Servidor SMS é mapeado para a campanha.
   a. **Dinâmico**: permite o uso de conteúdo personalizado ou variável no SMS, como inserir informações específicas do cliente, como nomes, detalhes da conta ou status de pedidos.
   b. **Estático**: envia uma mensagem uniforme para todos os destinatários sem qualquer personalização. Isso é adequado para notificações genéricas, alertas ou mensagens promocionais.
   c. **TwoWay**: permite comunicação bidirecional, permitindo que os destinatários respondam à chamada SMS.
9. Para ativar um bot de Bate-papo para comunicação SMS bidirecional, selecione um na lista suspensa Conta do ChatBot.

10. Selecione o **Guia** de chamadas na lista suspensa mapeada para a campanha.
11. Insira um **Prefixo** para adicionar uma cadeia de caracteres específica ao início das informações de contato carregadas.

12. Digite um **sufixo** para anexar uma cadeia de caracteres ao final das informações de contato antes de ser enviada ao discador.

Nota: nas Configurações de canal, Tab, SMS e Email não têm suporte no momento.

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 os gerencie no **func-tionality Gerenciar contatos** .
4. Preencha esses parâmetros em Agent Desktop conforme a tela aparece 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. TURN comutador de dados **grandes ativado** para definir esse parâmetro comercial como um campo em massa. Os para medidores comerciais 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. TURN ativar a Exibição do **agente** para mostrar esses parâmetros comerciais para os agentes em sua área de trabalho.

   Nota: no momento, esse recurso não tem suporte em Webex Contact Center.

7. TURN ativar a Exibição/editar **agente** para permitir que os agentes editem.

   Nota: no momento, esse recurso não tem suporte em Webex Contact Center.

8. TURN comutador **DNC**, se necessário. Isso permite que o aplicativo determine que uma chamada para uma 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 de negócios.

   Observação: o **campo Customer Master** é ativado somente quando pelo menos um dos comutadores 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 sálvia.

    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 agrupados para vários propósitos.

13. Por exemplo, o ID ID do cliente pode ser um campo de negócios entre as campanhas para as quais o agrupamento é necessário em relatórios. No entanto, o ID ID do cliente pode ser o primeiro campo de negócios 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 cus-tomers. 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 o **campo** Tab 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: contato 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** RPCO **(Right Party Connect Optimizer)** está habilitado. Caso contrário, a configuração da IA Tab está desativada.

O **módulo de configuração** de IA permite acessar os seguintes recursos de IA preditiva.

Melhor hora para o contato

O Melhor horário para o contato 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:

- TURN **No** melhor momento para o **contato** com o switch para ativar a melhor hora para chamar os contatos.
- Use o controle deslizante ou forneça um valor para **Limite** de contato. Esse campo ficará ativo somente se a opção Melhor hora para o contato estiver configurada como Ativado.
- Clique **em Salvar**.

A inteligência artificial no aplicativo determina a probabilidade de atingir com sucesso o con-tact direito. Essa probabilidade é expressa em percentual. Maior o percentual, melhor as chances de con-nect bem-sucedido.

Os contatos da lista principal são organizados na ordem decrescente do percentual de sucesso. O applic-ation 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 capacidade de sondagem de 60% ou mais serão discados primeiro. A discagem acontece na ordem decrescente do percentual de probabilidade na hora agendada.

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.

Vá para **CSS** e a **tela Estratégia** de seleção de contatos será exibida.

Criação de um novo grupo CSS

Siga estas etapas 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. Selecione o **Grupo** de destino na lista do menu suspenso.
4. Você pode criar condições usando a opção **Criar Condições** ou**Condições** de Gravação. Active o switch necessário de acordo com suas preferências.
5. Vá para a seção Condições **do** CSS.

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. TURN ativar o **Advanced Builder** se desejar criar uma condição CSS avançada.

   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 como a seguir:
   a. Insira um suporte aberto - (- na primeira célula.
   b. Na lista suspensa Campos do **sistema/ Campos** de negócios, selecione um item apropriado. Para saber mais, clique aqui.

c. 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:

   i. é exatamente igual a
   ii. é menor que
   iii. é menor que ou igual a
   iv. é maior que
   v. é maior que ou igual a
   vi. não é igual a
   vii. Como
   viii. Em
   ix. Não está
   x. Não Gosta

d. Insira um valor que essa condição deve atender para que o contato seja selecionado para entrega.

e. Feche o suporte.

4. Clique no **botão Adicionar** para adicionar outra condição. A seguir estão as condições padrão do CSS:
   a. Chamadas com prioridade de contato - Contatos antigos
   b. Chamadas com prioridade de contato - Contatos antigos
   c. Momentos Específicos
5. Conclua **as etapas de 4** a **9**. Adicione quantas condições você pode precisar para seu CSS.
6. Após terminar com condições, clique **em Salvar** para concluir
7. Se você não estiver usando o Advanced Builder, use o construtor simples como mostrado na tela abaixo:
8. 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 a Lista campos do sistema ID ou Lista global ID, um pop-up permitirá selecionar a lista de appro-priate nas listas disponíveis.
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 selecionado para entrega.
11. Feche o suporte.
12. Clique no **botão Adicionar** para adicionar outra condição.
13. Na nova linha, selecione **E** ou **OU** na lista suspensa de decisões.
14. Você pode continuar adicionando mais desses grupos de condições. Clique **em Salvar** quando terminar.

15. Se desejar adicionar mais grupos, selecione o **botão Adicionar** nos **botões Ação** de grupo.
16. Repita **as etapas de 12** a **17**.
17. Vá para a **seção Ordem por** .

Campos:

Campos	Descrição
Máx. Novas 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 - Home, Trabalho e números móveis. Um ciclo de discagem é concluído quando o aplicativo disca todos esses modos (na ordem con-figured) 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 em Webex Contact Center.
SMS Novas tentativas	Esse é o valor incrementado atual para o número de novas tentativas permitidas para que os contatos sejam entregues para campanhas SMS. **Nota**: no momento, esse recurso não tem suporte em Webex Contact Center.
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 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/telefonia.
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.
TempoChamadaChamada	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 lista ID à qual o contato pertence. Os contatos pertencentes aos ListIDs nesta condição de CSS são entregues.
Calltype	O tipo de chamada. Por exemplo, Retorno de chamada pessoal, Retorno de chamada regular, chamada regular, etc.
LastOutcome	O último resultado definido para esse contato. Os contatos com o Último Resultado selecionado são entregues.

ID da lista global	A Lista global ID à qual esse contato pertence. Os contatos pertencentes aos ListIDs globais nesta condição de CSS são entregues.
Userid	Esse agente ID marcado 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 fea-ture Condições de Gravação:
   a. **ContactID** - O contato ID gerado 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 sálvia 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 sálvia 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. Clique em OK na confirmação do pop-up para excluir.
   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. Especifique a **Hora** de início e **a Hora** de término para reagendá-lo nesta 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 Contatos** Res-chedule para concluir a ação.

c. Selecione **Reabrir contatos** para reabrir o contato para discagem. Clique **em Reagendar contatos** para a ação de compasta.

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 interacionais, 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 móvel e Cliente ID (123456). Durante a interação do agente, o cliente solicita a alteração no número de telefone celular e cus-tomer ID (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 cliente ID (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. **Contato fresco – Lista DESC**: essa condição inclui contatos frescos que o aplicativo ainda não entregou ao discador. Ele começa a discar do carregamento mais recente para o mais antigo. Nenhuma tentativa de discagem ocorre nestes contatos antes deste ponto.
2. **Contato fresco – Lista ASC**: essa condição inclui contatos de carregamentos mais antigos que ainda estão aguardando entrega para o discador. Ele disca começando do contato carregado mais antigo.
3. **Contato** agendado: Essa condição se aplica aos contatos que você agenda para serem discados em uma hora específica.
4. **Contato fresco – Contato ASC**: Esta condição prioriza contatos com base na primeira vez de criação de contatos mais antiga. Ela permanece desativada por padrão.
5. **Contato fresco – Contato DESC**: Essa condição prioriza os contatos com base na primeira vez de criação de contatos mais recente. Ele também permanece desabilitado por padrão.
6. **Condições personalizadas**: São condições definidas pelo usuário configuradas para atender aos requisitos específicos da campanha.

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.

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 uma con-tact é fechada após as novas tentativas globais configuradas serem alcançadas e a configuração de cadeia para esse resultado corresponder, o contato será 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 mapedo 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** busi-ness 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. TURN ativar 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. Trata-se do tempo em que o contato será discado em seguida, na campanha de destino, após o sucesso de cadeia de campanhas.

8. TURN ativar as **novas tentativas** globais de retenção 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. TURN ativar as **novas tentativas diárias** de retenção 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. TURN ativar o **tempo de retenção para ativar o tempo em** tempo real para manter o número de dias que os contatos permanecem ativos na campanha em cadeia, conforme definido na campanha de origem. Na posição OFF, o número de dias em que os contatos permanecem ativos é redefinido na campanha em cadeia.

11. 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 de telefonia, ou ambos, que acionam a cadeia con-figured.
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 chamadas 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 **Tab Resultados** Mapeadas contém todos os resultados mapeados **de Negócios** e **Telefonia** . Selecione Resultado de **negócios ou** Resultado **de telefonia na** opção Resultados **mapeadosTab ver todos os mapeamentos em** cadeia.

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

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

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. **Lista ID** - A lista ID gerada pelo aplicativo para essa lista.
2. **Lista global ID** - Se essa lista fizer parte de uma Lista global, a lista global ID será exibida aqui.
3. **Hora** de início - Essa é a hora de início da lista. Ele se baseia no tempo configurado nos set-tings do sistema.

   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	Temporari amente Bloquead o	Contato temporariamente bloqueado. Não será entregue.
3	Carregar em Pro-gress	Contato em meio ao processo de carregamento
4	Entregue para Discador	Contato entregue para o discador.
5	Substituir	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 e Fechado	O contato parou e fechou. Não será entregue ao discador.
9	Filtro de contato	Contato limpo.
10	Contato Movido para Outra Campanha	O contato passou de uma campanha para outra - contato em cadeia.

11	Permanent emente 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	O contato que está bloqueado e será entregue somente para um Retorno de chamada pessoal.
22	Bloqueado para CSS	Contato bloqueado para entrega por meio da Estratégia de seleção de contatos (CSS)

	Contatos de entrega	Agenda.
23	Bloqueado para entrega do AEM	Contato bloqueado para entrega Mapeada Entre Agentes e Executivos.
24	Bloqueado por Res-chedule para Contato Res-chedule	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	Expirado	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 exclusivo ID ou Modo (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 éPercentagem *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 dessa 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. Ela exibe a hora com base no fuso horário configurado do sistema.

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 de 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 Tab chamada Lista de filtros. Esse Tab contém detalhes de contatos limpos de 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 depurar e os detalhes de depurar podem ser detalhados aqui. Os detalhes listados são:

1. **Lista ID** - A lista ID gerada para a lista de contatos apagada. Essa é uma continuação da lista de carregamento anterior ID e não começa a partir de 1.
2. **Hora** processada - A data e a hora em que os contatos nessa lista foram limpos, com base na hora definida na configuração do sistema.
3. **Contatos** raspados - A contagem de contatos limpos de uma lista carregada.
4. Expanda **os Contatos Limpos** para ver os detalhes em lista.

O **detalhamento de Detalhes** do Contato Limpo contém a Lista ID 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 diretamente na campanha a partir do 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 con-tacts 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. Vá para 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 de comparação - essa é a condição que o campo deve atender para um contato ser selecionado. 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, TURN ativar o criador de condições avançadas.
    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 selec-ted. 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 Visualização de banco de dados e podem ser carregados de forma alternada na 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 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 contêm 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.

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 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.

Observação:

Se nenhum CEP adicional for inserido, o CEP primário será usado por padrão.

Você pode digitar até cinco CEP adicionais. Você pode adicionar vários CEP somente se a configuração de backend apropriada estiver definida.

Quando um CEP inválido for inserido para um contato, o aplicativo atenderá o valor padrão de CEP no arquivo do componente Contact Uploader, se ativado. 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.

h. Mape o **dispositivo ID** da lista suspensa. Esse campo é usado para mapear o identificador exclusivo do
dispositivo usado para fazer o contato. Pode ser um telefone, computador ou qualquer outro dispositivo.

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 em

    Webex Contact Center

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 nessa lista por formação em uma lista específica e não para a lista de toda a campanha. Selecione uma **lista ID** 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 que essa lista de contatos carregados seja elegível 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 operações 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 operações 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** sec-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 no 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 E-mail. inserida para um contato, a ação aplic. 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, utilize 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. **Agente ID** - O agente ID 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-yyy HH:mm, MM/dd/aaaa/AAAA/AAAA HH:mm, aaaa-MM-dd HH:mm e aaaa/MM/dd HH:mm.
4. **Pontuação principal** - A Pontuação de guia ajuda na identificação do cliente mais prospecto a ser contatado 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. **Dispositivo ID** - O ID exclusivo do dispositivo, para o qual as notificações de autenticação de identidade são enviadas. Um número ID do dispositivo pode ser um número móvel, um aplicativo ID ou uma identidade de equipamento móvel.

Gerenciar contatos

Gerenciar contatos é uma funcionalidade poderosa para executar uma série de tarefas relacionadas aos contatos. Usando **Contatos** em idade do homem, 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**: reatribuir chamadas de retorno de chamada pessoais a outros agentes quando os

agentes atribuídos não estiverem disponíveis.

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 condições de gravação para preencher contatos. Essa é uma configuração opcional.

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 2:00 PM BST, o aplicativo converte BST para IST e preenche contatos que têm uma Hora de início da chamada às 6:30 PM IST. No entanto, a grade que preenche os contatos mostra o fuso horário selecionado pelo usuário, isto é, 2,00 PM 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 condi-tion.

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. TURN ativar as **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 das expressões SQL é necessário para obter contatos usando As condições de gravação.

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 - Home, Trabalho e números móveis. 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 campanhas SMS.

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 contatado por uma campanha. Essa pontuação também pode ser definida no momento de carregamento ou finalização, definindo o resultado comercial/telefonia.

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 lista ID à qual o contato pertence. Os contatos pertencentes aos ListIDs nesta condição de CSS são entregues.

m. **CallType** - O tipo de chamada. Por exemplo, Retorno de chamada pessoal, Retorno de chamada regular, chamadas regulares e assim por diante.

n. **LastOutcome** - O último resultado definido para esse contato. Os contatos com o Último Resultado selecionado são entregues.

o. **ID da lista global** - A lista global ID à qual esse contato pertence. Os contatos pertencentes aos ListIDs globais nesta condição de CSS são entregues.

p. **ID de** Usuário - Este é o agente ID marcado 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 a Descrição do 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 da BUSSFLD26, e não os mapeamentos atribuídos (a partir de arquivos de carregamento de contatos), como Nome, Cliente ID, etc.

3. Você também pode usar a **Condição de Compilação** para criar condições para que critérios de filtragem pesquisem contatos.
4. TURN ativar o **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 **switch Criador** avançado estiver **desativado**, você poderá adicionar condições em grupos, com pré-selecionados 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 a Lista campos do sistema **ID** ou **Lista global ID**, um pop-up permitirá selecionar a lista de appro-priate nas listas disponíveis
8. 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.
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 a Lista campos do sistema **ID** ou **Lista global ID**, um pop-up permitirá selecionar a lista de appro-priate nas listas disponíveis.
15. 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.
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 saving-las. Os contatos são preenchidos. Veja abaixo os detalhes das colunas.

Contato ID - o contato exclusivo ID para o 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 Cam-paign, as tentativas serão redefinidas de acordo com os requisitos comerciais. As tentativas feitas antes desse reset não são incluídas na contagem mostrada aqui.

Lista ID - a lista ID 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 convertida ao 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 convertida ao fuso horário selecionado pelo usuário e mostrado na grade. • Call_End_Time - a hora de término da próxima chamada agendada da con-tact listada 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.

Pesquisar 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 58
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 Contatos** Res-chedule para concluir a ação.
   c. Selecione **Reabrir contatos** para reabrir o contato para discagem. Clique **em Reagendar contatos** para a ação de compasta.

Observação: se você selecionar os valores do campo comercial 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 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 móvel e Cliente ID (123456). Durante a interação do agente, o cliente solicita a alteração no número móvel e no cliente ID (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 cliente ID (123456) marcando essa 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 de inatividade 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 ter que gravar condições 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 condições 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 de seguimento 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 ter que 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 **de**mapeamento. 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.
10. 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.
11. Clique **em Aplicar** para mover os contatos selecionados para a campanha de destino.

Reatribuir agentes

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 reallocar contatos de um agente para outro.

1. **Na seção Filtro** da **tela Gerenciar contatos** , selecione o **botão Reatribuir agentes** .
2. 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**.
3. Insira um **agente ID** de quem uma chamada deve 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.
4. 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.
5. Preencha o Criador de Condições.
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** para selecionar todos os contatos na página atual,

    ou **Seleção Global** para selecionar todos os contatos preenchidos em todas as páginas.
8. Clique **em Ação** para ver a caixa de diálogo Reatribuir **agente** para reatribuir os contatos selecionados a outros agentes.

9. 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.
    a. Para **os contatos Abertos** , as alterações serão efetivas imediatamente.
    b. 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 reatribução da chamada a outro agente.

Agenda

A **agenda** Tab ajuda a agendar a entrega do 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 con-figuração.

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 durante cada dia útil. 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 a ser configurado e TURN 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, TURN ativar o **interruptor Hora**personalizada.
4. A **coluna Intervalo** de tempo mostra as horas de início e término padrão das 12:00 AM às 11:59 PM, 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.

Editor de modelos IVR

O IVR Editor de modelos é uma ferramenta no aplicativo usado para configurar e configurar IVR modelos para campanhas. Ele fornece uma interface de usuário na qual você pode definir os detalhes da IVR Campanha, como o nome do modelo, a descrição e o provedor de CPaaS. O editor orienta os usuários através de um assistente a preencher as configurações necessárias para a campanha IVR, garantindo que a mensagem correta seja configurada para reprodução durante a campanha.

Além das campanhas de agente e de discador sem agente, o aplicativo também oferece suporte a campanhas IVR que usam a CPaaS (Plataforma de comunicações como um serviço). Esta seção trata da configuração de um Modelo IVR para executar uma campanha.

1. Clique **emIVR Editor** de modelos para configurar e configurar uma campanha IVR.
2. Clique **em Adicionar** para adicionar um novo Modelo IVR.

3. Insira um **Nome** do modeloIVR e uma **Descrição**.

4. Selecione um **Provedor CPaaS ID** na lista suspensa. Os itens configurados nas Configurações CPaaS são preenchidos como opções nesta lista. Para obter mais detalhes, consulte Configurações CPaaS.

5. Para usá-lo como modelo ativo, marque a **caixa de seleção Modelo** ativo.

   Observação: as chamadas em andamento continuam a usar o modelo antigo; novas chamadas trocam para esse modelo ativo.

6. Clique **em**

Avançar.

Parâmetro do

Modelo

Siga estas etapas:

1. Selecione um Tipo **de prompt obrigatório**.

   a. **Gravado**: o modelo IVR foi projetado para reproduzir uma mensagem gravada na chamada. Para saber mais, clique aqui.

   b. **TTS**: Text to Speech (TTS) é quando a mensagem é sálvia como arquivos de texto no servidor. O mecanismo TTS converte o texto em discurso para reproduzir a mensagem na chamada. Para saber mais, clique aqui.

Tipo de prompt gravado

1. Selecione o **Tipo** de prompt como **Gravado**.

2. Digite o nome do arquivo de áudio da **mensagem.** O caminho completo onde ele está localizado.

3. Se o **interruptor de transferência** estiver ATIVADO, digite os seguintes campos como detalhado.

   a. **Método** de transferência: selecione um método de transferência. Selecione Sob demanda se desejar que a chamada seja transferida sob demanda pelo cliente. Selecione Sempre se quiser que todas as chamadas sejam transferidas.

   b. **DTMF**: selecione um número DTMF para o qual transferir a chamada. Isso se aplica apenas ao método de transferência sob demanda.

   c. **Máximo de tentativas**: selecione o número de **Tentativas máximas** para transferir esta chamada. Isso se aplica apenas ao método de transferência sob demanda. O aplicativo restringe as tentativas configuradas aqui, antes de desligar a chamada se a entrada DTMF for inválida, mesmo após novas tentativas de falha.

4. Selecione um **Tipo** de Transferência. Se desejar transferir para um telefone, selecione **Tel**. Se desejar transferir para um telefone SIP, selecione **SIP**.

5. Insira um **Destino** de Transferência para o qual a chamada deverá ser transferida.

6. Digite o **nome** do arquivo de áudio da mensagem de transferência. Essa é a mensagem que será reproduzida quando uma chamada é transferida.
7. Deixe o interruptor Detecção **de voz ao** vivo desligado se não desejar que o aplicativo detecte uma voz ao vivo na transferência (como em uma secretária eletrônica que atende uma chamada). Se desejar que o aplicativo detecte uma voz ao vivo na transferência, TURN ativar o interruptor Detecção de voz ao vivo.
8. Se uma secretária eletrônica for detectada, selecione o menu suspenso Tratamento da AMD sobre como tratar a chamada transferida. As opções disponíveis são:

a. **Transferir para agentes** - transfere a chamada para um agente.

b. **Desconectar** - Desligue a chamada.

c. **Deixar uma mensagem** - Deixa uma mensagem para o chamador.

9. Deixe o **interruptor ID** chamador de saída desativado se não desejar que um chamador ID seja exibido no destino da chamada, TURN ativar e inserir um Chamador de saída ID ser exibido no destino da chamada.

Tipo de prompt de TTS

1. Selecione o tipo de prompt como **TTS**.

2. Selecione um **idioma**.

3. Selecione um **Talento** de Voz na lista do menu suspenso. Trata-se da voz que reproduz o texto convertido pelo discurso durante a chamada.

4. Insira o texto TTS da mensagem inicial. Essa é a primeira mensagem reproduzida para o chamador no IVR. Você também pode marcar campos de negócios dentro de chaves para serem incluídos nas mensagens. Por exemplo, você pode dizer: Olá {Nome} {Sobrenome}, o saldo do seu cartão de crédito é {Saldo devido}, para ser pago por {Data devida}.

5. Se você TURN o **interruptor Transferir** ativado, digite os seguintes campos:

   a. Selecione um método de transferência. Você pode selecionar **Sob demanda** se desejar que a chamada seja transferida sob demanda pelo cliente, ou **Sempre** se desejar que todas as chamadas sejam transferidas.

   b. Selecione um número DTMF para o qual transferir a chamada. Isso se aplica apenas ao método de transferência sob demanda.

   c. Selecione o número de Máximo de Tentativas para transferir esta chamada. Isso se aplica apenas ao método de transferência sob demanda. O aplicativo restringe as tentativas configuradas aqui antes de desligar a chamada se a transferência for malsucedida.

   Observação: uma tentativa é contada quando o cliente não fornece nenhuma entrada ou chaves em uma entrada inválida no DTMF configurado.

6. Selecione um **Tipo** de Transferência. Se desejar transferir para um telefone, selecione Tel. Se desejar transferir para um telefone SIP, selecione **SIP**.

7. Insira um **Destino** de Transferência para o qual a chamada deverá ser transferida.

8. Digite um **texto** TTS de mensagem de transferência. Essa é a mensagem que é reproduzida quando uma chamada é transferida.

9. Deixe o **interruptor Detecção** de voz ao vivo desligado se não desejar que o aplicativo detecte uma voz ao vivo na transferência (ao contrário de uma secretária eletrônica que atende uma chamada). Se desejar que o aplicativo detecte uma voz ao vivo na transferência, TURN ativar o interruptor Detecção de voz ao vivo.

a. Se uma secretária eletrônica for detectada, selecione o menu suspenso Tratamento da AMD para como tratar a chamada transferida. As opções disponíveis são:

   i. **Transferência para agente**: transfira a chamada para um agente.

ii. **Desconectar**: desligue a chamada.

iii. **Deixe uma mensagem**: deixe uma mensagem para o chamador.

10. Deixe o **interruptor ID chamador** de saída desativado se não desejar que um chamador ID seja exibido no destino da chamada. TURN ativar o interruptor e inserir um número de chamador de saída ID ser exibido no destino da chamada.

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
- Configurar resultados de telefonia
- Configuração do 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 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 meta da campanha Tab, 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.

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, TURN o
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 do Agent Desktop

Nota: no momento, esse recurso não tem suporte em Webex Contact Center.

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. TURN ativar o **interruptor Disposição** Requer necessidade se desejar que uma 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 escolher TURN ativar o EOD. Se você TURN ativar o switch, o DNC terminará no fim do dia com o 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 de número 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 de campanha.
    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 categorias.
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

O **módulo de configurações** do discador 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" na próxima página
2. "Filtro" na próxima página
3. "CLI" na página 77
4. "Tratamento da secretária eletrônica" na página 79
5. "Tratamento de Chamada Abandonada", na página 79

Campos

Campos	Descrição
Total de Condições	A contagem de condições totais.
Nome da Condição	Nome da condição.
Descrição da condição	Descrição da condição.

Habilitado	TURN Ligar/desligar 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 aplicativo 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 destino é selecionado por padrão, e os valores são preenchidos de acordo com as guias a seguir com base nas configurações dos modos de ritmo do Grupo de campanhas.
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. Novas 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 - Home, Trabalho e números móveis. 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.
SMS Novas tentativas	Esse é o valor incrementado atual para o número de novas tentativas permitidas para que os contatos sejam entregues para campanhas 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 contatado por uma câmera paign. Essa pontuação também pode ser definida no momento de carregamento ou finalização, definindo o resultado comercial/telefonia.
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.
TempoChamadaChamada	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 lista ID à qual o contato pertence. Os contatos pertencentes aos ListIDs nesta con-dition do CSS são entregues.
Calltype	O tipo de chamada. Por exemplo, Retorno de chamada pessoal, Retorno de

	chamada regular, chamadas regulares e assim por diante.
LastOutcome	O último resultado definido para esse contato. Os contatos com o Último Resultado selecionado são entregues.
ID da lista global	A Lista global ID à qual esse contato pertence. Os contatos pertencentes aos ListIDs globais nesta condição de CSS são entregues.

Userid	Esse agente ID marcado 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

enquanto recebe 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 10 como a CLI a ser mostrado como um ID Chamado de Saída para o cliente enquanto recebe uma chamada.

Atendimento à secretária eletrônica

Nota: no momento, esse recurso não tem suporte em Webex Contact Center.

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 na 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 em Webex Contact Center.

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 na IVR e é desconectada.
6. Clique **em Salvar**.

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 câmera-paign 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 Contact Center discador). 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 da Busi global-
parâmetros de ness para o grupo.

3. Na seção Detalhes **do** discador, forneça os seguintes detalhes se estiver selecionando o Modo de Ritmo como Visualização:
   a. Insira um número 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 direto 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 Contact Center discador). 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 da Busi global-
parâmetros de ness para o grupo.

3. Na seção Detalhes **do** discador, forneça os seguintes detalhes se estiver selecionando o Modo de Ritmo como Visualização:
   a. Insira um número ID de chamador de saída.
   b. Use o controle deslizante ou digite um tempo limite de oferta de visualização. Esse é o tempo permitido para o agente aceitar / pular / remover um contato de visualização.
   c. Na lista suspensa, selecione uma ação de tempo limite de oferta de visualização. Se o agente não agir na oferta de visualização, o aplicativo processa automaticamente o contato com base nessa seleção. As opções disponíveis são Aceitar, Ignorar e Remover.
   d. No campo Ações de visualização desativadas, selecione as opções (várias seleções permitidas) a serem desativadas.
   e. 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 padrão 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 Contact Center discador). 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 da Busi global-
parâmetros de ness para o grupo.

3. Na seção Detalhes **do** discador, forneça os seguintes detalhes se estiver selecionando o Modo de Ritmo como Visualização:
   a. Insira um número ID de chamador de saída.
   b. Use o controle deslizante ou digite um tempo limite de oferta de visualização. Esse é o tempo permitido para o agente aceitar / pular / remover um contato de visualização.
   c. Na lista suspensa, selecione uma ação de tempo limite de oferta de visualização. Se o agente não agir na oferta de visualização, o aplicativo processa automaticamente o contato com base nessa seleção. As opções disponíveis são Aceitar, Ignorar e Remover.
   d. No campo Ações de visualização desativadas, selecione as opções (várias seleções permitidas) a serem desativadas.
   e. Clique em Salvar e navegue até a seção CPA.

   Observação: para acessar instantaneamente as descrições dos campos na seção Detalhes **do** discador, clique no **ícone Ajuda** .

4. Preencha o seguinte na seção Parâmetros CPA.
   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 ter minação de um correio de voz antes de encerrar a chamada.
   d. Use o controle deslizante ou digite um Período de silêncio mínimo. Esse é o tempo, em milissegundos, para que a ação aplicável classifique uma chamada como de detecção de voz.
   e. Use o controle deslizante ou digite um Período de análise. Esse é o tempo, em milissegundos, que a ação 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.

e. Navegue até a seção Parâmetros comerciais globais e conclua a seleção da Busi global-
parâmetros de ness para o grupo.

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 progressivo

1. Preencha a seção Detalhes **da** campanha como abaixo se estiver selecionando o Modo de ritmo como Progressiva:
   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 busi-ness 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 número 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 limite de toque sem resposta. Essa é a duração, em segundos, em que o telefone do cliente toca antes de uma chamada ser considerada como Sem resposta.
   d. Se esta for uma campanha sem agente (campanha IVR progressiva), use o controle deslizante ou insira o número de IVR Portas da campanha.

      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 ter minação de um correio de voz antes de encerrar a chamada.

d. Use o controle deslizante ou digite um Período de silêncio mínimo. Esse é o tempo, em milissegundos, para que a ação aplicável classifique uma chamada como de detecção de voz.

e. Use o controle deslizante ou digite um Período de análise. Esse é o tempo, em milissegundos, que a ação 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 Preditivo:

   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 busi-ness 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 número 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.

   Observação: a taxa de discagem definida aqui deve ser menor ou igual ao valor especificado no campo Taxa de discagem máxima.

c. Use o controle deslizante ou digite um Tempo sem resposta de toque. Essa é a duração, em segundos, em que o telefone do cliente 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.

i. Se esta for uma campanha sem agente (campanha IVR progressiva), use o controle deslizante ou insira o número de IVR Portas da campanha.

   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 sinal de término 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 aplicativo 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 aplicativo 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 initially 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. Ative a caixa de seleção Equilíbrio automático para distribuir automaticamente os contatos do arquivo carregado igualmente a todas as campanhas mapeadas para o grupo.

   f. Defina a frequência de entrega. Trata-se do tempo de espera entre iterações em segundos.

   g. Defina o Comprimento da fila digital, que determina o número de contatos que permanecem em uma fila para entrega imediata ao discador.

   h. Ative a alternância do Mapeamento Executivo da Conta para permitir um serviço personalizado, mapeando um agente exclusivamente para um cliente em uma campanha baseada em agente.
   Observação: o Mapeamento Executivo da Conta ainda não tem suporte no WxCC.

   i. Navegue até a seção Parâmetros comerciais globais e conclua a seleção dos Parâmetros globais de busi-ness do grupo.

   j. Clique **em Salvar** para concluir.

Adicionar um grupo de campanhas manual

Observação: contato 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-inde-pendente. 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 as seções Parâmetros de contato – 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.
    e. Ative a caixa de seleção Equilíbrio automático para distribuir automaticamente os contatos do arquivo carregado igualmente a todas as campanhas mapeadas para o grupo.
    f. Defina a frequência de entrega. Trata-se do tempo de espera entre iterações em segundos.
    g. Defina o Comprimento da fila digital, que determina o número de contatos que permanecem em uma fila para entrega imediata ao discador.
    h. Ative a alternância do Mapeamento Executivo da Conta para permitir um serviço personalizado, mapeando um agente exclusivamente para um cliente em uma campanha baseada em agente.

    Observação: o Mapeamento Executivo da Conta ainda não tem suporte no WxCC.

    i. Selecione agentes apropriados em Mapeamento de agentes para mapear com o Grupo de campanhas. É possível selecionar vários agentes.

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 entrarão em vigor 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. O Gerenciador cam-paign 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 spe-cific da campanha. Esses fusos horários podem ser espalhados por diferentes continentes ou até mesmo diferentes locais no mesmo continente. Para saber mais, clique aqui.

Conformidade

A conformidade permite que o usuário carregue o Número de contato ou dados comerciais, como Cliente ID, 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. As con-tacts carregadas são armazenadas no banco de dados e as validam durante o carregamento de contato ou a entrega do contato. Depois que con-tacts 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 criar conjuntos de condições adicionais. A condição dentro de um conjunto de condições é AND juntamente ao avaliar a regra. Cada condição éRed 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 tiver uma regulamentação, nenhum centro de contato poderá acessar um contato entre 8.00 PM e 6.00 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 outro navegador Tab. 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, mapear vários campos e assim por diante são tratadas no nível do perfil e não são necessárias para serem repetidas 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 mensagens SMS de seus clientes e permita que um aplicativo ou agente as responda.
- Envie mensagens SMS 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 contato 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

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 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 API Key e uma chave secreta para obter um acesso seguro ao Gerenciador de campanhas. Essas teclas ajudam a garantir o acesso ao API Manager. 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 solu-tion 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. Duração de uma falha, o processo de failover automático transfere o cluster Stand-by para o modo Ativo e troca o cluster ativo anteriormente para o modo Stand-by. Os dois lados se destinam apenas a redundância, não a carregamento de bálsamo. 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

O modo de voz pode ser criado para alcançar um contato em uma linha fixa (Home ou Escritório ou Outro) ou em um dispositivo móvel (Home 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

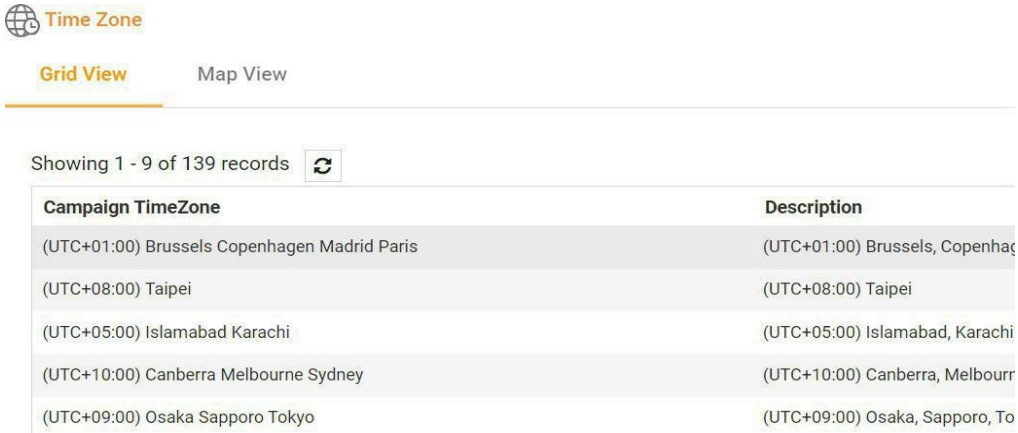
Fuso Horário

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

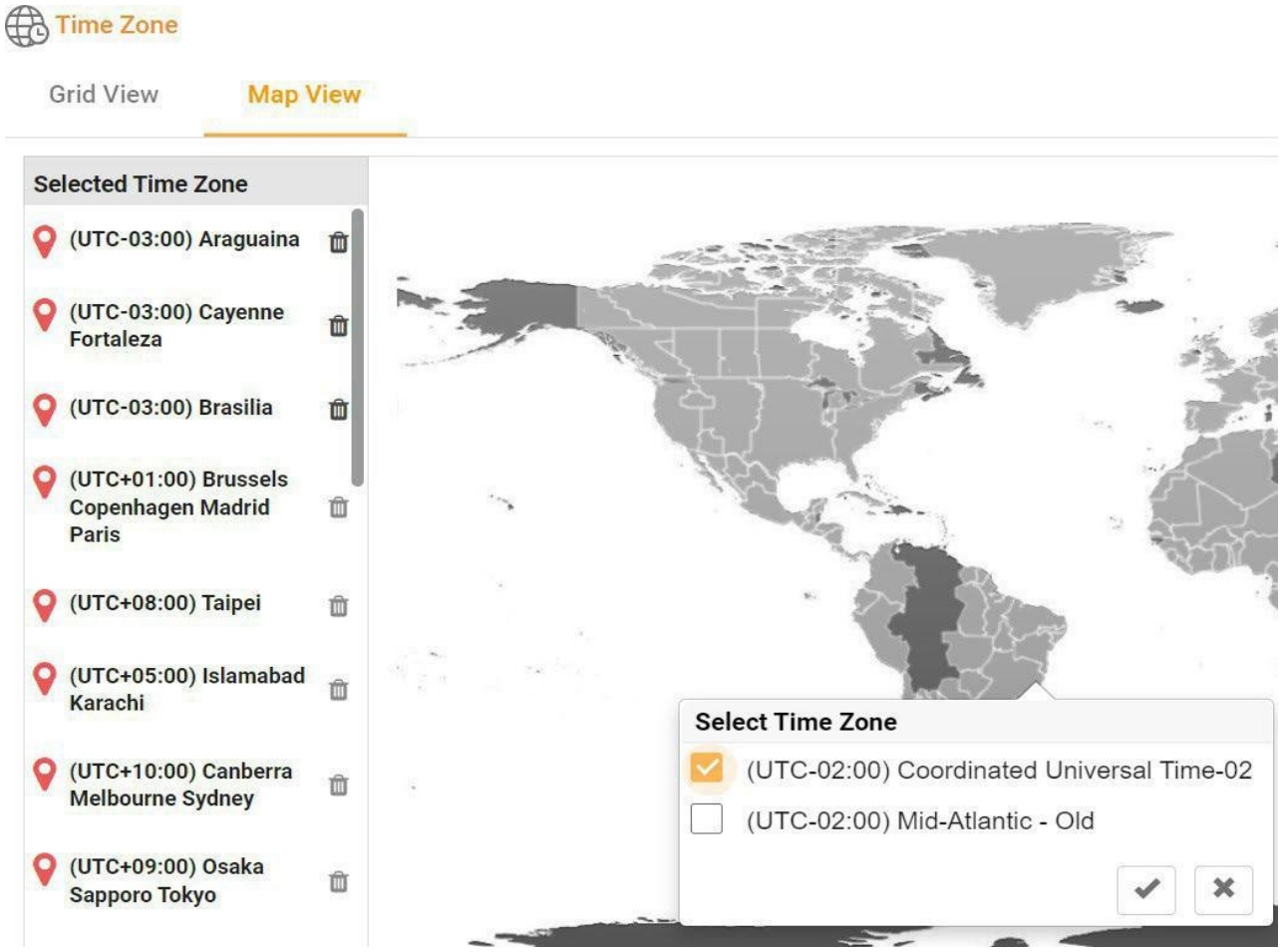
1. Navegue até a exibição **de Grade** .



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

Visualização de Mapa

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



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.

Conformidade

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.
  O Registro dnc é uma lista de contatos que solicitaram não receber chamadas telefônicas não solicitadas. Além disso, DNC significa *Não entre em contato* para canais de e-mail e SMS. Quando um contato é marcado sob DNC, todos os canais (voz, SMS e e-mail) são bloqueados de mais munições não solicitadas.
- National Não Call (NDNC) - Este é o Registro dnc a nível nacional. Se um número estiver registrado no NDNC, nenhuma pessoa ou organização fizer chamadas não solicitadas. O NDNC também se aplica às *políticas Nacionais de Não Contato* para canais SMS e de e-mail, garantindo que nenhuma comunicação não solicitada ocorra por meio de qualquer meio.
- 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: Contato 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 preferida do cliente. Os fusos horários também podem ser configurados conforme necessário.

  Nota:
  - Entre em contato com o Cisco CSM para ativar essa configuração.
  - Se o valor de CPT for duplicado, os registros não serão atualizados, mesmo que a hora de início e a hora de término sejam diferentes. Um novo valor é adicionado à tabela CPT somente quando o valor CPT é exclusivo.

Importar arquivo

1. Selecione o **Tipo** de carregamento e o **Modo** de importação no menu suspenso.
2. Selecione o tipo **de Arquivo a** partir de **Texto/CSV** ou **Personalizado**.
3. Se o tipo de arquivo for Texto/CSV, selecione um **Delimitador**. Use qualquer um dos seguintes delimitadores em seu arquivo de carregamento: vírgula (,), traço (-), dólar ($), percentual (%), pipe (|), circunflexo ou careta (^), ampersand (&), asterisco (*) e Tab.
4. 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.

5. Se for necessário carregar um Perfil1 , selecione na lista do menu suspenso. Para fazer o carregamento rápido, consulte "Carregamento Rápido " na página 91.

Mapeamento de campos

1. Vá para o **mapeamento** de camposTab.
2. Selecione o Código do país na lista suspensa para mapeá-lo para o campo de código do país.
3. Selecione os dados DNC da lista suspensa para mapeá-los para o campo de dados DNC.
4. Selecione o Código de área na lista suspensa para mapeá-lo para o campo Código de área.
5. Selecione o Tipo de canal na lista suspensa para mapeá-lo para o campo de tipo de canal. Você pode selecionar vários tipos de canais, como Voz, Correio de voz, E-mail, SMS e CPAAS.
6. Se o tipo de carregamento for **NDNC**:
   a. Selecione os **dados** NDNC na lista do menu suspenso.
   b. Selecione o **campo Data** de início e **a Data** de término na lista do menu suspenso para mapear.
   c. Selecione o **Formato** de data na lista do menu suspenso.
7. Se o tipo de carregamento for **DNC**:
   a. Selecione os dados dnc da lista do menu suspenso.
   b. Se o tipo de carregamento for **DNC**, ative a Duração **do** DNC para selecionar a duração do arquivo de carregamento. Para marcar esse contato como DNC permanentemente, habilite DNC para sempre. O campo Duração do DNC ficará ativo somente se o Tipo de carregamento for DNC.
   c. TURN na **Duração** Válida ativando o DNC Para Sempre. Se esse campo estiver ativado, **os campos Data** de início e **Data** de término serão desativados.
   d. Selecione a **data** de início e a **data** de término se o **campo DNC Para sempre** não estiver habilitado. Observação: a data e a hora são exibidas com base no fuso horário configurado do sistema.
   e. Selecione o **Formato** de data na lista do menu suspenso. Esse campo é visível apenas quando a duração do DNC é ativada.
8. Se o tipo de carregamento for **DE DESODISC**:
   a. Selecione o campo de Dados DE DESMED na lista do menu suspenso.
   b. 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 Prior Express Escrito enviado.
9. Se o tipo de carregamento for **CPT**,

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 sálvia em um perfil nomeado - carregamento de arquivo/banco de dados, credenciais de acesso, mapeamento de campo de negócios, virtualmente tudo isso é asso-ciated com um carregamento. Tudo que você tem que fazer é selecionar o caminho do arquivo, selecionar um perfil e carregar.

1. Selecione um fuso horário selecionando a opção **Carregar do arquivo** ou **Usar código** de área. Se você selecionar Carregar do arquivo, selecione o campo Fuso horário a ser mapeado do arquivo carregado.
2. 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.
3. Selecione **Usar código** de área para usar o fuso horário do Código de área como fuso horário de CPT.
4. 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 dois let-ters iniciais consecutivos para o dia da semana, como Mo para segunda-feira, Tu para terça-feira e assim por diante. Esse é um campo obrigatório.
5. Selecione um **formato** de hora em HH:MM andHH:MM:XM. O formato de hora deve corresponder ao formato fornecido no arquivo de carregamento.
6. 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 Horade 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.

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 em que o contato não é entregue ao 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 tempo do Slot A for 8 AM a 9 AM, e a chamada não puder ser discada devido a algumas restrições ou o cliente não estiver acessível, será discado no Slot B definido aqui, que pode ser 10 AM a 11 AM. Mais uma vez, isso também está sujeito a quaisquer restriçõestat-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 em que o contato não é entregue ao 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 tempo do Slot A for 8 AM a 9 AM, e a chamada

não puder ser discada devido a algumas restrições ou o cliente não puder acessá-lo; o tempo do Slot B é 10 AM a 11 AM e não pode ser discado pelas mesmas razões, ele será discado no Slot C definido aqui, que pode ser 2 PM a 3 PM. 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 em que o contato não é entregue ao discador.

Categoria de conformidade ou campanha

Observação: essa é uma etapa opcional.

1. Navegue até a **Categoria** Específica de Conformidade ou CampanhaTab e selecione o DNC **específico de** campanha 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**.

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, CPT ouSCRIPT .
3. Clique **em Localizar**.
4. Para DNC e NDNC, o aplicativo exibe Dados de conformidade, Categoria, Data &hora de início, Data e hora de término, e Tipo.

   Observação: o campo Tipo é aplicável a filtros DNC e NDNC. A data e a hora são exibidas com base no fuso horário configurado do sistema.
5. Paral, o resultado da pesquisa preenche os Dados de conformidade, Categoria, Canal e Tipo de consentimento de todos os registros correspondentes.
6. Para CPT, o resultado da pesquisa preenche os Dados de conformidade, Categoria, Canal, Dia da semana e o intervalo de tempo para o Slot A, Slot B e Slot C (slots disponíveis) para todos os registros correspondentes.

Carregamento Rápido

Para um carregamento rápido:

1. Selecione o **Tipo** de carregamento e o Tipo de **canal**. Você pode selecionar vários tipos de canal.
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. A data e a hora são exibidas com base no fuso horário configurado do sistema.

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.
   Observação: a data e a hora são exibidas com base no fuso horário configurado do sistema.
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 tempo de chamada preferido do cliente para este slot. Clique em **OK**.
12. Clique **em Carregar**.

Campos

Campos	Descrição
Tipo de carregamento	Isso determina o tipo de contatos de conformidade DNC, NDNC ou BID - que estão sendo carregados. **DNC** - DNC é Não chamar (registro). Certas autoridades de regulatório de telecomunicações deram a opção de ligar para usuários do telefone se marcarem como clientes do DNC. Nenhuma pessoa ou organização deve fazer uma chamada não solicitada ou enviar um SMS SMS não solicitado para um telefone que está listado como DNC. **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 um SMS não solicitado. UM DAS DESEMISC- UM DAS DESEJEC É o Consentimento Por Escrito da Prior Express. Este p celular determina que os telemarketings obtenham o consentimento expresso prévio por escrito da parte chamada para chamadas de telemarketing discadas ou pré-gravadas para números sem fio e chamadas pré-gravadas para telefones terrestres residenciais. 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.

Modo de Importação	Modo de importação Anexar: Isso anexa os registros carregados a uma lista já existente de DNC/NDNC/CHASSIC. Substituir: limpa a lista existente e anexa novos

	registros da lista. **Excluir**: os registros na lista DNC/NDNC/IPCC que correspondem aos carregados são excluídos.
Tipo de Arquivo	Tipo de arquivo a ser importado. Se você estiver usando o aplicativo em um idioma localizado (diferente de Inglês), salve o arquivo de contato colocado para carregamento na UTF-8 codificação.
Delimitador	Lista caracteres para campos de dados separados em um arquivo. Use qualquer um dos seguintes delimitadores em seu arquivo de carregamento: vírgula (,), traço (-), dólar ($), percentual (%), pipe (|), circunflexo ou careta (^), ampersand (&), asterisco (*) e Tab.
Nome do perfil	Listas de perfis. Perfil é um modelo que armazena o map-ping de listas de carregamento e os campos de conformidade que podem ser reutilizados sempre que o carregamento manual e automático é exibido.
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 de DNC, como Voz, E-mail ou SMS. Você pode marcar 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 e condições do arquivo.

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.
A condição dentro de um conjunto de condições é AND juntamente ao avaliar a regra. Cada condição éRed com qualquer outro conjunto de condições.

Carregar Contatos

Importar arquivo

1. Clique no ícone + **Adicionar** e navegue até **Carregar contato**.
2. Selecione o Tipo em **Texto/CSV** ou **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. Existem três parâmetros para os quais é possível escolher esta expressão. 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. Existem três parâmetros para os quais é possível escolher esta expressão. 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. Existem três parâmetros para os quais é possível escolher esta expressão. 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 **condição de compilação** Tab. 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 pelas configurações *Record-sMovedToAllMatchedConditions* no *web.config* do *componente LCMGlobalUploader* .
   a. Verdadeiro - Para várias campanhas, em que o 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.

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 próxima página

Atualização de status do carregamento global

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

Campos

Campos	Descrição
Lista global ID	Lista ID alocadas 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. Ele se baseia no tempo configurado nas configurações do sistema.
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	Defina o status dos contatos. 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. Parado - Esse status indica que a lista foi interrompida. Os contatos são carregados nas respectivas campanhas, mas não são entregues para o discador. Falha - Todos os contatos dessa lista não são carregados no

Campos	Descrição
	Campanhas. Concluído – Os contatos são carregados com êxito nas respectivas campanhas.
Percentual de Conclusão	O Percentual de conclusão é calculado usando a fórmula: ((TotalRecords - BadRecords - UnmatchedRecords) / TotalRecords)* 100
Ação	Listar a ação a ser tomada
Parar	Interrompe os contatos carregados em várias campanhas e delivagem para o discador.
Começar	Continua a entrega dos contatos carregados para o discador.
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 de um arquivo plano. Os campos no arquivo plano podem ser sequenciados por vírgulas, Tab ou delimitadores personalizados.
   b. **API** - Se não estiver usando um arquivo plano, você também pode usar um modelo para carregar os contatos usando a opção 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.

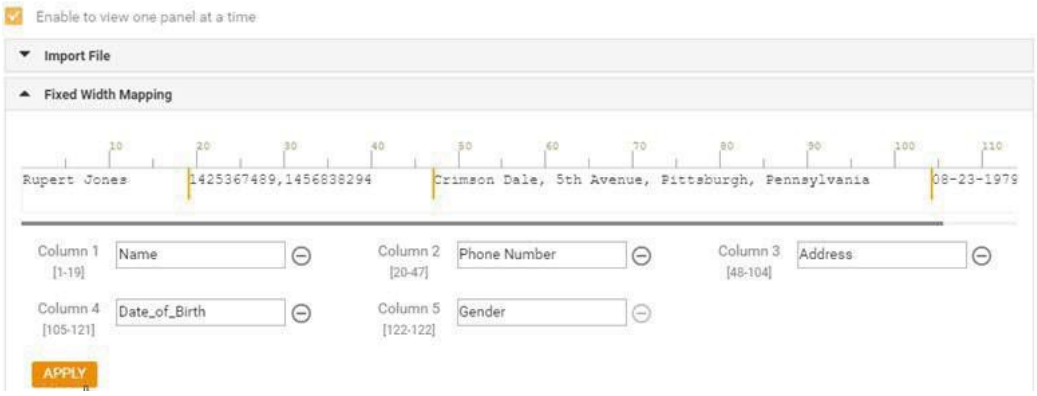
Observação: assegure-se de que o nome do arquivo que você coloca para carregamento comece com a mesma cadeia de caracteres. Por exemplo, você recebe arquivos de um aplicativo de terceiros (CRM) para carregamento regularmente. Se o arquivo desejado aqui for Contact.txt, todos os arquivos colocados pelo aplicativo de terceiros devem começar com esse nome. O aplicativo de terceiros pode anexar um carimbo de data e hora ou um ID exclusivo 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 nenhum caractere especial Anywhere. 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 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. Existem três parâmetros que podem ser escolhidos para este expres-sion. 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. Existem três parâmetros que podem ser escolhidos para este expres-sion. 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. Existem três parâmetros que podem ser escolhidos para este expres-sion. 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 **condição de compilação** Tab. 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 pelas configurações *Record-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 sequência ID 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** como um Tipo **de**Arquivo. Se estiver usando a API API 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 **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. Existem três parâmetros que podem ser escolhidos para este expres-sion. 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. Existem três parâmetros que podem ser escolhidos para este expres-sion. 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. Existem três parâmetros que podem ser escolhidos para este expres-sion. 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 **condição de compilação** Tab. 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 pelas configurações *Record-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 simultanea ao 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. 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" na próxima página e modificar as propriedades de resultado do negócio, como **Tipo de resultado, Tempo** de reagendamento,Repetição **máx,Prioridade** , **Pontuação** de chumbo, etc.

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 os **Resultados** paiTab e clique **em Adicionar**.
2. Insira um **nome** de resultado pai e uma **descrição** de resultado pai.
3. Clique **em Salvar** sob a ação Tab.
4. Clique **em Avançar**.

Resultado

1. Navegue até o **resultado** Tab 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. TURN o **contato** próximo a **ON** para fechá-lo.
6. TURN remover contato para **ON** para remover o modo.
7. Clique **em Salvar** sob a ação Tab.
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** em **Action** Tab.
2. Atualize os parâmetros e clique **em**

Atualizar grupo. **Excluir um resultado**

1. Selecione um resultado comercial e clique **em Excluir** em **Tab de 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 cus-tomer.
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	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, TURN ativar o switch PCB de retenção.

Estado, Código de área e CEP

A seção Estado/Área/CEP garante o cumprimento das regulamentações locais de telemarketing ao gerenciar tempos callable específicos do estado, códigos de área e CEP. Mantém uma lista mestre de CEP e códigos de Área mapeados para seus respectivos estados e fusos horários, permitindo a adesão a requisitos estatutários para con-tacting indivíduos durante períodos permitidos, incluindo finais de semana e outros períodos aplicáveis.

Adicionar Estado

Para adicionar um novo Estado, siga os seguintes passos:

1. Vá para **Estado/Área/CEP** no Menu do sistema.
2. Vá para o estado e clique **em Adicionar estado**.
3. Insira o nome do **Estado** .
4. Selecione o **Nome** da zona na lista do menu suspenso.
5. Clique **em Salvar**.

Adicionar CEP

Para adicionar um novo CEP, siga os seguintes passos:

1. Vá para CEP Tab.
2. Clique em **Adicionar CEP**.
3. Digite CEP .
4. Selecione o **Nome** da zona na lista do menu suspenso. Esse é um campo obrigatório.
5. Selecione o **Estado** na lista do menu suspenso. Esse também é um campo obrigatório.
6. Alterne o **botão Bloquear estado** para bloquear o status, se necessário.
    a. Se o switch estiver ativado, insira a **Data de início & Hora** de quando o status deve ser bloqueado.
    b. Insira a **Data e a Hora** de Término para definir quando o bloqueio termina.
7. Clique **em Salvar** na Tab **Ação** para salvar a entrada.

Importar CEP

Para importar **CEP** :

1. Vá até o **CEP** de importação.
2. Clique **em Escolher arquivo** e selecione um arquivo com CEP.
3. Mape o campo a partir do arquivo carregado. Selecione os valores apropriados no menu suspenso para map-ping. Mapee CEP **, Nome** da zona e **Estado**. Eles são campos obrigatórios. O estado mencionado no arquivo deve estar disponível no sistema para mapear o campo corretamente.
4. Clique **em Importar**.

Importar CEP para Bloquear ou Desbloquear

Para importar o arquivo cep para bloquear ou desbloquear:

1. Vá para Bloco **/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. Ela exibe a hora com base no fuso horário configurado do sistema.
5. Todos os campos no arquivo de texto são exibidos na lista suspensa na **seção Mapeamento** de campos. Selecione um **CEP** no menu suspenso para mapeamento.
6. Clique **em Importar**.

Adicionar um código de área

Para adicionar um código de área:

1. Vá até o **código** de áreaTab e clique **em Adicionar código** de área.
2. Insira o **código** de área em valor numérico.
3. Selecione o Nome **das** zonas na lista suspensa para mapear o código de área.
4. Selecione o **Estado** na lista suspensa.
5. TURN o **Status** de bloqueio de um código de área para **Ativado** ou **Desativado**. Isso permite bloquear e desbloquear um código de área.
   a. Se o switch estiver ativado, insira a **Data de início & Hora** de quando o status deve ser bloqueado.
   b. Insira a **Data e a Hora** de Término para definir quando o bloqueio termina.
6. Clique **em Salvar** sob a ação Tab.

Importar um 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 na lista do menu suspenso para mapeamento. Mapear o código de **área,** o nome **da zona e**o estado **.** Eles são campos obrigatórios. O estado mencionado no arquivo deve estar disponível no sistema para mapear o campo corretamente.
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. Vá para 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. Ela exibe a hora com base no fuso horário configurado do sistema.
5. Selecione o **Código** de área no menu suspenso 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. TURN ativar o **Interruptor de Status** de bloqueio para bloquear o código de área ou CEP.
3. Clique **em Salvar**.

Depois de concluir a **seção Estado/Área/CEP** , continue para criar o **Grupo de Estados**.

Campos

Campos	Descrição
Código Postal	Um código postal contendo cinco ou nove dígitos.
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.

A seção Grupo de direito do estado permite definir e gerenciar grupos de estados. Você pode configurar horários callable e outras configurações de conformidade para esses grupos, assegurando a adesão às leis e regulamentações aplicáveis para cada estado incluído no grupo.

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

Exemplo: O Estado pode ter uma regulamentação de que o telemarketing deve ligar apenas entre 8:00 AM às 6:00 PM durante a semana e 8:00 AM às 2:00 PM 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 ficar 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 9 PM e 6 AM; a um telefone fixo Home permitido apenas entre 7 AM e 9 AM, exceto aos domingos; a um celular permitido apenas entre 10 AM e 2 PM de segunda a sexta-feira. As restrições ao correio de voz também se aplicam.

Estado 2 - Chamadas para um cliente Home permitidas apenas de 6 PM a 8 PM, exceto aos domingos; telefones fixos do escritório permitidos apenas de 10 AM a 1 PM de segunda a sexta-feira. sem chamadas no domingo; sem SMS não solicitado entre 6 PM e 6 AM.

Os grupos de leis estaduais Tab permitem que você configure seu aplicativo de acordo com os requisitos estatutários para discagem, envio de mensagens SMS/E-mail ou mesmo Correios de voz. Além do Grupo de leis estaduais, assegure-se de ter configurado o CcB (Compliance Conditions Builder, Criador de condições de conformidade) 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. Vá para Grupos **de Leis estaduais** e clique **em Adicionar grupo de lei estadual**.
2. Insira o Nome **do** grupo e **a Descrição** do grupo.
3. Clique no **ícone +** para adicionar vários estados.
4. Clique **em Salvar**. Um estado padrão é criado automaticamente usando o fuso horário do sistema para esse grupo de lei estadual. Você pode excluir o estado padrão mapeado apenas quando pelo menos um outro estado estiver mapeado para o grupo de direito estadual.

Para adicionar um estado a um grupo de leis estaduais:

1. Selecione o Nome do **grupo de estados e clique** em Editar **.**
2. Clique **em Adicionar estado** para adicionar um estado ao grupo.
3. Selecione o **Nome** do estado na lista do menu suspenso.
4. O **Nome** da zona exibe o fuso horário do sistema e não pode ser editado.
5. Insira a **Hora** de Início e **o Tempo** de Parada no qual os contatos podem ser discados.
6. Se aplicável, clique **em Definir tempo** de dia para definir um período de discagem especificamente para

cada dia da semana.

Observação: se você não selecionar nenhum dia, ele será aplicado a todos os dias da semana.

Adicionar modo

Observação: Contato Cisco CSM para ativar essa configuração.

1. Navegue até os **Modos** Tab.
2. Ative **a chave todos os modos habilitados** para ativar todos os modos.
3. Se **a opção Todos os modos** não estiver ativada, selecione um **Modo** na lista suspensa.
4. Insira **Hora de** Início e **Hora** de Parada. Esses campos definem a janela de tempo durante a qual os modos selecionados são ativados.
5. Clique **no** ícone para adicionar vários modos.

Grupos de conformidade

Observação: contato Cisco CSM para ativar essa configuração.

1. Vá para o **Grupo** de ConformidadeTab.
2. Mova os grupos necessários dos **Grupos de conformidade disponíveis** para a **caixa Grupos** de conformidade selecionados.

Observação: contato Cisco CSM para ativar essa configuração.

1. Ative a opção de hora **de preferência do** cliente. Quando ativada, ela garante que qualquer tentativa de contato seja feita somente dentro do intervalo especificado pelo cliente.
2. Ative a opção **Discagem** acelerada se o contato precisar ser entregue no Grupo de estados.

Recurso de Grupo de Direito do Estado

1. Vá para o recurso **Grupo de Leis do** EstadoTab.
2. Ative o **CPT (Customer Preferred Time, hora** de preferência do cliente), se necessário.
3. Clique **em Salvar**.

Feriado

1. Vá para o **feriado** Tab.
2. Selecione o **Feriado** para o estado. O **botão Selecionar todos** permite selecionar todos os Feriados.

   Observação: o aplicativo exibe feriados para os atuais e para o ano seguinte.
3. 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 do 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

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.

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**.

Adicionar Feriado à Campanha

Esse recurso ativa você para associar um feriado a uma campanha. Para isso, selecione o feriado e clique **em Adicionar feriado à campanha**. Selecione as Campanhas que deseja mapear para o feriado selecionado e clique **em Salvar**.

Mapeamento de férias

O recurso Mapeamento de férias permite exibir e gerenciar a associação entre feriados e os campaigns mapeados para eles, facilitando o monitoramento e atualização dessas conexões.

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 outro navegador Tab.

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 Cisco CSM para ativar as configurações DE APC e CPT.

d. Selecione **AreaCode** para carregar códigos de área.

e. Selecione **ZipCode** para carregar CEP.

3. Insira um **Nome** de perfil e selecione a **campanha ID** para mapear com perfil.

   Nota: a campanha ID é aplicável para o tipo de perfil de carregamento de contatos e depurador.

4. Insira um **caminho de perfil**. Se você estiver fazendo contatos a partir do Amazon S3, consulte Colocação de contato no Amazon S3.

   Observação: no ambiente local, o caminho do perfil é editável, mas no ambiente de nuvem, ele não é editável.

5. Clique **em Continuar**.

Tipo de Perfil

Tipo de perfil de Contatos carregados

Se o tipo de perfil for Carregar contato:

Importar arquivo

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. Observação

Arquivo formatado - Os contatos estão disponíveis em um arquivo formatado com vários campos separados por um separador. Por exemplo, pipe (|), tilde (~) e assim por diante podem ser separadores de campo, como pode ser um arquivo separado por vírgulas. Você pode colocar esses arquivos em um disco local, um caminho compartilhado, um recipiente Amazon S3 ou um serviço de armazenamento simples.

2. Se o tipo de origem for Arquivo formatado,
   1. Selecione um tipo de arquivo em Texto/CSV ou Outros.
   2. Selecione um Delimitador.
   3. Clique em Escolher arquivo a importar.
   4. 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 na codificação UTF-8 .

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.

   1. Insira o Nome do servidor, o Nome do banco de dados, o Nome de usuário, a Senha e o Nome de exibição.

2. Clique em Conectar.
3. 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,
    1. Insira um SF criado no Salesforce CRM que é preenchido.

2. Insira um status de membro SF. Os contatos (membros) no CRM do Salesforce são 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.
3. Selecione um Delimitador no menu suspenso.
4. Nome da Campanha. 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 de Largura fixa

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

1. Selecione o arquivo TXT pretendido. 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. É permitido um máximo de 128 caracteres 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 apropriada.

Observação:

Somente 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 lado da coluna e confirme no pop-up Excluir confirmação que é exibido. 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 o valor de ZoneName apropriado na lista do menu suspenso. Isso exibe os parâmetros comerciais configurados. Mapee o fuso horário dos contatos para garantir que a discagem seja executada com base no fuso horário do cliente.
3. Ative o código de área e insira seu início e comprimento. 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 valor de CEP na lista suspensa.

6. Selecione o valor para Nome do estado na lista suspensa.
7. Selecione os valores apropriados para o Formato de Momento de Contato e Hora de Hora do Momento nas respectivas listas suspensas.
8. Selecione os valores apropriados para Pontuação de lead e ID do agente nas respectivas listas suspensas.
9. Selecione os valores apropriados para CEP adicional nas respectivas listas suspensas. É um campo opcional. Nota:
    1. Se nenhum CEP adicional for inserido, o CEP primário será usado por padrão.
    2. Você pode digitar até cinco CEP adicionais. Você pode adicionar vários CEP somente se a configuração de backend apropriada estiver definida.
    3. Quando um CEP inválido for inserido para um contato, o aplicativo atenderá o valor padrão de CEP no arquivo do componente Contact Uploader, se ativado. Se um CEP padrão não estiver ativado, o contato não será discado.
    4. Quando um CEP inválido é inserido para um modo, ele é tornado inválido e não é discado.
10. Selecione os valores apropriados para o Dispositivo ID na lista suspensa.

Mapeamento de modo

Esta seção exibe todos os modos configurados para a campanha.

1. Selecione o valor apropriado na lista suspensa Campo para cada modo.
2. Selecione um CEP aplicável para o modo na lista carregada. Preencha o mapeamento para todos os modos exibidos. 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 contato.

Observação:

Se você estiver criando um perfil para carregar contatos de uma campanha do Salesforce CRM, os campos de negócios do CRM serão listados para mapeamento.

2. A seção Campo comercial opcional lista todos os campos que fazem parte do arquivo de contato. Marque caixas de seleção para os 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 Espaço de trabalho do agente.

Mapeamento de mensagens

A seção Mapeamento de mensagens permite mapear campos de email e campos de SMS.

1. Na seção Campos de envio de mensagens, selecione Assunto, CC, BCC, Corpo e Anexo por Email nas respectivas listas suspensas.
2. Na seção SMS Campos, selecione a Mensagem na lista suspensa.

Configuração

A seção Configuração permite fazer configurações de carregamento relacionadas ao contato.

1. Selecione o nível de carregamento - Campanha ou 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.

Observação:

Esse campo exibe a Data e hora com base no Fuso Horário do Sistema Configurado, em vez do Fuso Horário do Servidor.

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.
    1. O Filtro duplicado garante que contatos duplicados não sejam carregados. Isso é determinado com base nos campos de negócios que você deseja que o sistema monitore para duplicadas. Na seção Filtro, selecione um ou ambos, Campo comercial 1 / Campo comercial 2 das respectivas listas suspensas.

Conformidade

Configure os requisitos de conformidade nesta seção.

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. Selecione um Tipo do campo no qual o filtro DNC precisa ser aplicado - as opções disponíveis são Número de telefone ou Campos de negócios.
3. 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. Marque essa caixa de seleção para fazer a verificação do Litigador.

Nota da agenda:

Esta seção é aplicável somente se você carregar contatos do 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 arquivo de contato do Salesforce CRM.
3. Selecione o botão Intervalo de tempo para especificar a hora. O aplicativo procura o 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

Esta seção contém instruções sobre como colocar seus arquivos de contato em um balde Amazon S3.

1. O campo Caminho do perfil busca o caminho da pasta Bucket Amazon S3 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 LCMConsole da seguinte forma:

<add key="S3BucketFolderNamePath" value="<Path>"/>

3. O aplicativo precisa de acesso autenticado aos arquivos de contato no S3. Para fornecer esse acesso, navegue até o
   <A pasta de instalação do Aplicativo>\Application\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. Vá para <A pasta instalar aplicativo>\Aplicativo\LCMServiço e insira valores para as mesmas propriedades no
   arquivo de configuração do Serviço do Gerenciador de campanhas. Salve as alterações e saia.

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 Campanha ID 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.

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* no *diretório C:\ComplianceProfilePath* , ele valida o nome do arquivo para descobrir o perfil relacionado (remove a extensão do arquivo; é dividido 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 comerciais opcionais, os cabeçalhos de arquivo desses campos não deverão conter caracteres especiais Anywhere. 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

Tipo de perfil de depurar

Se o tipo de perfil criado for Depurador:

Importar perfil

1. Selecione o Tipo **de** origem em **Arquivo** formatado, **Tabela** de banco de dados ou **Exibição de banco de dados**. Observação

Arquivo formatado - Os contatos estão disponíveis em um arquivo formatado com vários campos separados por um separador. Por exemplo, pipe (|), tilde (~) e assim por diante podem ser separadores de campo, como pode ser um arquivo separado por vírgulas. Você pode colocar esses arquivos em um disco local, um caminho compartilhado, um recipiente Amazon S3 ou um serviço de armazenamento simples.

2. Se o tipo de origem for Arquivo formatado,
    1. Selecione o tipo de arquivo em **Texto/CSV** ou **Personalizado**.
    2. Se o tipo de arquivo for personalizado, selecione o **Formato** como **JSON**.
    3. Selecione um **Delimitador**.
    4. Clique **em Escolher arquivo a importar**.
    5. Se um tipo de arquivo for **Outros**, selecione um formato apropriado -Arquivos de **texto com 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. Nota:**

Não use os detalhes do banco de dados do Gerenciador de campanhas para carregar contatos pelo banco de dados.

a. Especifica o Nome **do** servidor de banco de dados onde o banco de dados está hospedado.
b. Digite o Nome **do** banco de dados no servidor que contém os dados necessários.
c. Insira o Nome **do** usuário para **fornecer** credenciais de autenticação para acessar o banco de dados.
d. Insira a **Senha** para **adicionar** segurança, exigindo uma senha para autenticar a conexão do banco de dados.
e. Insira o **Nome** de exibição para **especificar** o modo de exibição do banco de dados a partir do qual os dados serão buscados.
f. Selecione a **Tabela** ou **Exibição** a partir da qual os dados precisam ser carregados.
g. O Nome **do perfil do campo** exibe o nome do perfil e não é editável.
h. O campo **Campanha ID** exibe a campanha ID e não é editável.
i. Digite o **Tempo** de Execução de Perfil, que determina quando o processo de carregamento é executado.
j. Clique **em Conectar** para estabelecer a conexão e continuar com a configuração de carregamento de dados.

Observação:

- O aplicativo é compatível com carregamentos somente de um banco de dados SQL.
- Os contatos podem ser carregados por uma tabela ou uma exibição de banco de dados.
- O carregamento de contatos pode ser agendado apenas uma vez por dia na Hora de execução de perfil configurada.

Criador de Condição de Depurar

1. No primeiro campo, selecione os Campos **do** sistema ou **Parâmetros comerciais**. Quando você coloca o cursor lá, uma lista é exibida.
2. No segundo campo, selecione uma **Opção** Comparar — essa é a condição que o campo deve atender para um contato ser selecionado. Alguns parâmetros de comparação da sua condição podem ser **> (maior que), < (menor que), = (iguais)** e assim por diante.
3. No terceiro campo, selecione um **valor** que essa condição deve atender.
4. Para usar o Advanced Condition Builder, ative o **botão Ativar criador de condições** avançado e adicione os valores ao campo.

Tipo de perfil de conformidade

Para carregar contatos de conformidade usando um perfil, use o tipo de perfil de Conformidade.

Importar arquivo

1. Selecione o **Tipo** de carregamento e o **Modo** de importação na lista suspensa.
2. Selecione o tipo **de** Arquivo em **Texto/CSV**.
3. Se o tipo de arquivo for Texto/CSV, selecione um **Delimitador**. Use qualquer um dos seguintes delimitadores em seu arquivo de carregamento: vírgula (,), traço (-), dólar ($), percentual (%), pipe (|), circunflexo ou careta (^), ampersand (&), asterisco (*) e Tab.
4. Clique **em Escolher Arquivo para Importar** e selecione um arquivo.

Observação:

Se o aplicativo estiver em um idioma localizado diferente do inglês, salve o arquivo de contato colocado para carregamento em UTF-8 codificação.

Mapeamento de campos

1. Vá para o **mapeamento** de campoTab.
2. Selecione o **Código** do país na lista suspensa para mapeá-lo para o campo de código do país.
3. Selecione os **dados** DNC da lista suspensa para mapeá-los para o **campo de dados** DNC.
4. Selecione o **Código** de área na lista suspensa para mapeá-lo para o **campo Código** de área.
5. Selecione o **Tipo de canal** na lista suspensa para mapeá-lo para o **campo de tipo de canal** . Você pode selecionar vários tipos de canais, como Voz, Correio de voz, E-mail, SMS e CPAAS.
6. Se o tipo de carregamento for **NDNC**:
    1. Selecione **dados** NDNC na lista do menu suspenso.
    2. Selecione o **campo Data** de início e **a Data** de término na lista do menu suspenso para mapear.
    3. Selecione a **Data Forma**t na lista do menu suspenso.
7. Se o tipo de carregamento for **DNC**:
    1. Selecione **dados** DNC na lista do menu suspenso.
    2. Selecione a **data** de início e a **data** de término se o campo DNC Para sempre não estiver habilitado.
    3. Selecione o **Formato** de data na lista do menu suspenso. Esse campo é visível apenas quando a duração do DNC é ativada.
8. Se o tipo de carregamento for **DE DESODISC**:
    1. Selecione **o campo DE Dados DE DESA** SERC na lista do menu suspenso.
    2. 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 Por Escrito Anterior.
9. Se o tipo de carregamento for **CPT**:
    1. Selecione um fuso horário selecionando a opção **Carregar do arquivo** ou **Usar código** de área. Se você selecionar Carregar do arquivo, selecione o **campo Fuso horário** a ser mapeado do arquivo carregado.
    2. 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.

3. Selecione **Usar código** de área para usar o fuso horário do Código de área como fuso horário de CPT.
4. Selecione **Dia da semana** no arquivo carregado na lista suspensa 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.

5. Selecione um **formato** de hora em HH:MM e HH:MM:XM. O formato de hora deve corresponder ao formato fornecido na
   Carregar arquivo.
6. Selecione os slots apropriados:
   1. **Slot A Start Time**: selecione a hora de início da primeira hora de chamada preferencial do cliente.
   2. **Hora** de término do slot A: selecione a hora de término da primeira hora de chamada preferencial do cliente
   3. **Hora** de início do Slot B: selecione a hora de início para a segunda hora de chamada preferencial do cliente.
   4. **Hora** de término do Slot B: selecione a hora de início para a segunda hora de chamada preferencial do cliente
   5. **Hora** de início do slot C: selecione a hora de início da terceira hora de chamada preferencial do cliente.
   6. **Hora** de término do slot C: selecione a hora de início para a terceira hora de chamada preferencial do cliente.

Observação:
Não é obrigatório selecionar os três slots. No entanto, se você selecionar vários slots, deverá selecioná-los sequencialmente, primeiro Slot A, depois Slot B e, em seguida, Slot C

Conformidade ou Categoria da campanha Observação:
Essa é uma etapa opcional.

1. Vá até a **Categoria** Específica de Conformidade **ou** CampanhaTab e selecione o DNC **específico de** campanha e 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 a conformidade para categorias de campanha seletivas.
3. Clique **em Salvar**.

Tipo de código de área ou de cep

Se você estiver criando um perfil para carregar Área ou CEP, esta seção ajuda
você a alcançá-lo. Observação:
Para tipos de perfil de Código de Área ou CEP, assegure-se de que o código de estado carregado seja válido.

Importar arquivo

1. Selecione o **Tipo** de carregamento e o **Modo** de importação na lista suspensa.
2. Selecione o tipo **de Arquivo a** partir de **Texto/CSV** ou **Personalizado**.
3. Se o tipo de arquivo for Texto/CSV, selecione um **Delimitador**. Use qualquer um dos seguintes delimitadores em seu arquivo de carregamento: vírgula (,), traço (-), dólar ($), percentual (%), pipe (|), circunflexo ou careta (^), ampersand (&), asterisco (*) e Tab.
4. Clique **em Escolher Arquivo para Importar** e selecione um arquivo.

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

Mapeamento de campos

1. Selecione a **Prioridade** do contato.
2. Selecione o valor do campo na **lista suspensa CeP** / **Código** de área.
3. Selecione um **Nome de** zona na lista do menu suspenso. Mapee o fuso horário para que os contatos realizem a discagem com base no fuso horário do cliente.
4. Selecione o **Estado** na lista do menu suspenso.

5. Clique **em Salvar perfil**.

Conformidade de privacidade

A Conformidade de Privacidade ajuda a central de contatos a cumprir a Lei de Privacidade do Consumidor da Califórnia (CCPA) e a Regulamentação Geral de Proteção de Dados (GDPR). Permite ao administrador pesquisar e exportar, ou colocar em uso as PII (Informações Pessoalmente Identificáveis) de um determinado contato. A PII pode incluir um número de telefone,

Email ID ou qualquer dado comercial carregado como parte da lista de líderes nas campanhas.

Recomenda-se inserir as informações de contato completas, como número de telefone ou e-mail ID, para pesquisar e pseudônimo subsequentemente.

A pseudônimo renderiza um contato deidentificado mascarando-o.

Exemplo: após o pseudônimo, 1223334444 se torna 12XX33X44 e someone@example.com se torna soXXonXxexXXXXplXXcoX.

Exportar ou pseudônimo

Exportar ou Pseudônimo permite que o usuário pesquise diretamente um contato usando o respectivo número de telefone, Email ID ou Cliente ID.

Execute os seguintes passos para Pseudônimo ou exportar um contato diretamente:

1. Selecione o tipo de contato a partir do número de **telefone**, **Email ID** e **Cliente ID**. Insira um valor apropriado.

   Observação: um máximo de dois números de telefone, um número de telefone principal e um número alternativo, podem ser usados para pesquisar um contato.

2. Clique **em Pesquisar**. A pesquisa preenche os registros do banco de dados.

   Observação: o resultado da pesquisa também indica a solicitação ID correspondente do contato se ele corresponder a qualquer solicitação de ação feita pelos agentes.

3. Clique **em Exportar** para transferir os resultados da pesquisa para um arquivo CSV.
4. Clique **em** PSEUDÔNIMO para pseudônimo do contato e clique **em OK** na caixa de diálogo de confirmação.

Solicitação do Agente

O aplicativo tem a opção de os agentes enviarem as solicitações levantadas pelos clientes para pseudônimo ou para acessar a PII do cliente a administradores. As solicitações são monitoradas automaticamente e estão disponíveis no console para mais ações. O administrador pode processar solicitações.

1. Navegue até a Solicitação **do** agente e a página exibe todas as solicitações.
2. Ative Mostrar somente a **Solicitação** Pendente para exibir a solicitação pendente com a solicitação de status recebida.
3. Clique **em Marcar como Concluído** em Tab de Ação para concluir a solicitação. Clique **em Ok** na confirmação do pop-up.
4. Clique **na Solicitação ID** que navega até Exportar/ Pseudônimo Tab, onde os detalhes dos registros são auto-preenchidos.
5. Clique **em Exportar** para exportar o registro como um arquivo CSV. Os botões EXPORTAR e PSEUDÔNIMO ESTÃO ativados. Se a solicitação for para Exportação da PII, o botão PSEUDÔNIMO SERÁ desabilitado.

6. Clique **em** PSEUDÔNIMO E clique **em OK** na caixa de diálogo Confirmação de pseudônimo para iniciar o processo de pseudônimo.

   Observação: a Solicitação do agente Tab se aplica apenas a agentes que usam o Acqueon Desktop.

Esta seção exibe os seguintes campos:

Campo	Descrição
Solicitação ID	O ID exclusivo correspondente à solicitação.
Tipo de Solicitação	Indica o tipo de solicitação – para pseudônimo ou para exportar a PII.
Telefone	O número de telefone para o qual a solicitação foi levantada.
Email ID	O email ID do contato correspondente.
ID do cliente	O campo comercial correspondente ao contato, conforme configurado.
Nome do cliente	Nome do cliente
Status	O status da solicitação, como, por exemplo, recebida, processamento e compastada
Nome do agente	O nome do agente, que levantou a solicitação.
Comentários do Agente	Comentário específico para a solicitação.
Ação	Exibe o botão Marcar como Completo. Clicar no botão alterou o status da solicitação cor-respondência conforme CONCLUÍDO e o botão é desativado para a solicitação correspondente.

Modelo de e-mail

O usuário pode definir os modelos para os emails a serem enviados para cada solicitação acionada pelos agentes. O usuário pode ter diversos modelos para cada tipo de solicitação, como Acesso ou Pseudônimo.

A seção de acesso é usada quando o modelo de e-mail para solicitações para acessar a PII dos clientes é definido. A seção Pseud-onymize é usada quando o modelo de e-mail para solicitações de pseudônimo de PII de clientes é definido.

Execute o seguinte no Acesso e Pseudônimo Tab:

1. Selecione o **servidor** de e-mail do qual os emails devem ser enviados aos agentes acionam solicitações.
2. Insira o endereço de e-mail do destinatário no **campo Para** . Insira vários endereços de e-mail usando vírgulas (,) como um separador.
3. Inserir o **assunto** do email
4. Insira o número de dias de intervalo em Lembrar a **cada** e a hora de definir um lembrete para o email.
5. Insira o conteúdo do email na caixa de texto e clique **em Salvar**.

Campo

Campo	Descrição
Servidor de e-mail	Servidor de e-mail.
Para	É o endereço de e-mail do destinatário.
Assunto	Define o assunto do Email.
Lembrar a Cada	O número de dias de intervalo para enviar o lembrete do Email.
Em Tempo	Configure a hora em que o lembrete tem que aparecer.
Conteúdo do email	Conteúdo do email na área de texto. Use a chaveta aberta ({) para escolher entre os campos de entrada disponíveis a serem inseridos no Email.

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 con-tacts 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	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. 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. 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, uma máquina 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 uma 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 **Dimensão** Tab 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 de campo Busi-ness. 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 um email ID designado concalado 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 o **Alerter** Tab.
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 levantado pelo SNMP Receiver. Consulte Configurações de e-mail.
   c. Um relatório agendado é enviado para o destinatário configurado.
3. Digite um **endereço do servidorSMTP** do qual o Email foi enviado e uma **porta** SMTP que está reservada para o servidor SMTP.
4. Digite um **Nome** de usuário para o servidor SMTP e uma **senha** para o servidor SMTP.
5. Insira um **e-mail de destinatário ID**. O Email de alerta é enviado para este Email.
6. Para adicionar mais destinatários, clique **em Adicionar** e adicionar **e-mail ID**s.
7. Clique **em**

Salvar. **Excluir**

um destinatário

Para excluir destinatários, 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 • 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 com dados de nível enter-prise, como cartão de crédito, cartão de débito
E-mail do remetente	Email ID do qual o alertador envia um email
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
E-mail de destinatário ID	O email de alerta é enviado a este email

Reatribuir agentes

Isso permite aos usuários reatribuir um agente que está mapeado para um contato no momento.

Filtrar

Para criar um filtro:

1. Selecione um **Agente ID** para atribuir uma chamada. É possível selecionar várias IDs de agentes.
2. Para exibir apenas agentes excluídos na opção **ID** agente, ative a opção **Mostrar somente agentes excluídos**
   Opção.
3. Selecione a data **de início da** chamada e a data de término da **chamada**.
4. Se necessário, marque uma **caixa de seleção Contato** novo para incluir contatos novos no resultado.
5. Selecione a **Campanha** na lista do menu suspenso. É possível adicionar várias campanhas.
6. Se necessário, o usuário pode definir o **comutador de Condição de Construção** como **Ativado**. Consulte **Condição de compilação**.
7. 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.
Campanha ID	A campanha ID atribuída ao contato.
Contato ID	O contato ID atribuído 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 lista ID da qual esse contato foi carregado.
Status	O status do contato indicando Aberto, Reagendado e assim por diante.
Campanha ID	A campanha na qual esse contato é carregado.
ID do Agente	O agente ID atribuiu esse contato.
Agente Anterior	O agente anterior atribuído a esse contato.

8. 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:
9. Clique **em Ação** para reatribuir contatos selecionados a outros agentes. Essa lista suspensa exibe apenas agentes ativos.
10. Insira um **Agente ID**. 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**.
11. Clique **em Reatribuir Agente**.

Campos

Campos	Descrição

Contato novo	Incluir contatos novos
Campanha ID	Campanha ID atribuída ao contato
Contato ID	Contato ID atribuído ao contato
Calltype	Tipo de 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	Lista ID da qual esse contato foi carregado
Status	Status do contato, como aberto, res-cheduled, e assim por diante
ID do Agente	Agente ID atribuído ao contato
Agente Anterior	Agente anterior atribuído à con-tact
Campo de Negócios	Lista os campos de negócios disponíveis
Campo de Negócios Opcionais	Lista os campos opcionais de busi-ness opcionais disponíveis
Ação	Fornece a opção de reatribuir um agente

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 exclusivo - Você pode usar esses campos para criar campos de negócios como Cliente ID, Conta ID 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, o ID do cliente ID pode ser um campo de negócios entre as campanhas para as quais o agrupamento é necessário em relatórios. O cliente ID 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 sálvia e ativa esse Identificador Exclusivo 1, todas as IDs exclusivas configuradas para várias portas 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 sálvia 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 em Ações** Tab 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 - 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 de 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: a autenticação de identidade Tab ficará visível no menu do sistema somente se as configurações de backend estiverem inativas.

Observação: contato 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 autenuem 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 sua resposta. No caso de nenhuma resposta do cliente, o aplicativo disca para o contato, POST 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 a **caixa Autenticação** de identidade selec-ted.
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 ação Tab.
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 de Autenticação de identidade pretendido
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	Fornece 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	Permite digitar o número de novas tentativas para reagendar uma chamada de autenticação de iden-tity. Acesse os botões + e - para variar o número. Esse recurso permite ao cliente reagendar a chamada escolhendo um período posterior, conforme configurado na placa temporária autenticação de identidade. Ao fazer isso, uma nova notificação pré-chamada é enviada ao cliente na hora escolhida. O cliente agora pode corrigir um horário para a chamada ou reagendá-la novamente. Esse processo de res-cheduling pode ser feito quantas vezes os homens foram enviados no campo Novas tentativas para reagendamento. Excedendo esse limite, o processo de Autenticação de identidade é cancelado.
Ação	Permite editar e excluir uma Autenticação de 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:

- As informações de configurações de canal são incluídas no processo de exportação e importação, exceto para formulários de campanha, scripts e guias de chamada.
- *As informações de Tipo de Uso* do Fuso Horário e *TempoAtratamento do Fuso Horário* são incluídas nas operações Importar/Exportar. Se uma campanha for importada na versão 4.2.1.2501 de uma versão anterior, os detalhes do TimeZoneRunTime não poderão ser importados. Os usuários devem selecionar manualmente o fuso horário para continuar.
- Se uma campanha for importada na versão 4.2.1.2501 de uma versão anterior, o GreenZone será acessado.
- Se TimeZoneRunType estiver definido como *Herdado* anteriormente, ele mudará para *Substituir* após a importação e os usuários precisarão selecionar manualmente o fuso horário.
- Dados relacionados aos modos de campanha e fusos horários não são atualizados automaticamente durante a importação/exportação. Para qualquer campanha importada, os usuários devem editar e salvar a campanha para garantir que os dados atualizados se reflitam.
- As informações relacionadas ao servidor externo e ao código curto são incluídas nas operações de exportação e importação. Se alguma campanha for mapeada para um servidor externo para Email ou SMS, ela será exportada juntamente com a campanha e importada como parte do processo.
- 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.

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**.

Observação: depois de importar uma campanha e carregar contatos, você deve abrir a campanha, clicar em Editar e clicar em Salvar. Essa etapa é obrigatória.

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 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 desscrição ID não for fornecida, o sistema atribui '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 opção **Tab de ação** .
2. Atualize os parâmetros e clique **em Salvar**.

Excluir uma Categoria de Campanha

1. Selecione uma categoria de campanha e clique **em Excluir** na opção **Tab de 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 cam-paigns.
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 o ID de Cancelamento de inscrição correspondente, conforme criado no SendGrid. Se o ID do suspeito não for fornecido, o sistema atribui '0' (zero) como o valor do campo.

Configuração do provedor de CPaaS

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 provedor de CPaaS 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 do Aplicativo fornecida pelo provedor de CPaaS para acessar o CPaaS API. 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 IVR das suas campanhas IVR.

Configurar o Nexmo

Para configurar um novo Provedor de CPaas 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. Insira o **aplicativo ID**.
4. Clique **em PrivateKey** e selecione uma chave privada.
5. Digite a **Tecla** API para acessar o Nexmo API.
6. Digite uma **Chave** Secreta fornecida para acessar o Nexmo API. A chave privada é gerada quando você cria um aplicativo no Nexmo.
7. Selecione um **número Nexmo** para definir como **Chamador de saída ID** 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 IVR para suas campanhas 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 campanhas IVR
Fornecedor de plataforma	Fornecedor do provedor de serviços CPaaS
Aplicação	Nome do provedor de CPaaS que o Gerenciador de campanhas usa para lidar com campanhas IVR
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. Na criação bem-sucedida, o Nome do aplicativo está disponível.
Chave Secreta do Aplicativo	Chave Secreta fornecida pelo provedor de CPaaS para acessar o CPaaS API. A tecla Priv-ate é gerada quando você cria um aplicativo no Twilio Flex. Faça o download da chave privada e armazene-a no servidor local. Essa chave privada 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.
Aplicativo ID	Aplicativo Nexmo ID usado para fazer chamadas. Para gerar o aplicativo ID, faça login na sua conta Nexmo e crie um aplicativo. Na criação bem-sucedida, o aplicativo ID está disponível.
Chave Privada	Permite selecionar a chave privada do aplicativo

Campo	Descrição
Tecla API	API Key para acessar o API
Chave secreta	Chave fornecida para acessar o API. A chave privada é gerada 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 a serem definidos como ID de chamadores para campanhas de voz
Chamador de saída ID	Número a ser definido como chamador de saída ID para chamadas de saída a partir de cam-paigns de voz

Teclas API

O recurso API Keys 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 Key** e clique **em Criar**.
2. Insira um **Nome** e uma **Descrição** para a tecla API.
3. A **tecla** API é gerada e preenchida no **campoAPI Key** . Copie a chave para um arquivo.
4. A **Chave** Secreta é gerada e preenchida no **campo Chave**secreta. Copie a chave para um arquivo.

   Observação: a Chave secreta fica visível para os usuários somente quando você está criando as teclas API. Após ter salvo o par API chave e chave secreta, o valor da chave não estará visível.
5. Clique **em Enviar** para concluir.

Usando a tecla API

Você pode usar a API Key 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 tecla API.

```
Autorização:Básico (criptografia Base64) (apikey:secretkey)
```

Exemplo:

Autorização: Básico MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxMjEyLTEyMtItMTMTIy

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>:P ortNumber/AEDataTransmitter?name=<user>

Exemplo:

wss://A-gent1:MTIzNDUtMTIxMjEyLTEyMTIxMi0xMjEyOjEyMzQ1LTEyMTIxLTIxMjEyLTEyMTItMTIy@dev.aecde-vops.com:4747/AEDataTransmitter?name=Agent1

Onde:
ApiKey - Gerado API Chave Secreta – 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 tecla API
API chave	API Chave, conforme gerado pelo aplicativo

Campo	Descrição
Data de Criação	Data e hora na qual a chave de API foi gerada
Excluir	Permite remover a tecla API
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: contato 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 a con-dition e replicar em outro grupo de 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 arquivadas 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 um **ID** exclusivo 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 Vírgulas 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 o atendimento automático, 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.

Observação:

Os campos Campo Comum, Operador de verificação ou Valor de verificação são opcionais.

Se o usuário fornecer um valor para qualquer um dos três campos (Campo Comum, Operador de verificação, Valor de verificação), o sistema exige que os três sejam preenchidos.

Isso garante que a condição da regra seja completa e válida antes da execução.

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 de out-standing 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 um **ID** exclusivo na lista do menu suspenso. As opções incluem CustomerID, OrderID, Deliv-eryID e ModeValue. Usado para filtrar o consentimento com base no valor do modo ou no ID exclusivo selecionado.

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 CCB > Grupos **de resultadosComp encapsulados** Tab para adicionar grupos de resultados para o construtor 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 as **Configurações** CCB **>** CompcompatibilidadeTab para configurar as configurações de conformidade para chamadas Callback e AEM.

1. **Na seção Configurações** de conformidade, é possível fazer o seguinte:
2. TURN em que as Chamadas **de retorno de chamada de log são ativadas para considerar as chamadas NCB e PCB como tentativas de conformidade quando os** contatos são entregues para discagem.
3. TURN ativadas as 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.

Webex Contact Center Discador

Use a opção Configuração do discador para configurar o Webex Contact Center Discador 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. Insira a **Organização ID**. Essa é uma ID exclusiva gerada pelo Cisco para o seu discador Webex Contact Center.
5. Insira uma **URL** administrativa. Essa é a URL base para as APIs de administração, fornecidas por 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 por Cisco para iniciar ou parar campanhas pró-gressivas.
7. Insira um **URL da DAL**. Trata-se da URL básica das APIs da camada de dados, fornecida por Cisco, para que os contatos se deserdem.
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, spe-cific para um espaço) para esses Resultados do Discador, clique no botão Editar para o resultado específico. Selecione um resultado comercial.

   Observação: qualquer alteração feita nas configurações do Discador requer uma nova sincronização para recuperar todos os resultados no Webex Contact Center Dialer.

   Observação: se Cisco Endpoint não estiver em execução ou o token expirar, tentar mapear o resultado do busi-ness na página de telefonia resultará em um erro. O aplicativo exibe um índice de mensagem de que a operação falha e o status da Sincronização do discador é atualizado para Falha. Para resolver esse problema, o usuário tem que executar manualmente "Salvar e Sincronizar" para restaurar a funcionalidade.
10. Vá até a agenda Tab 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, TURN no 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. • Simples • Avançadas • Avançado (Substituído) ou Retorno de Chamada
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 ampaigns de voz c, modos SMS para campanhas SMS, 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 num-ber de ciclos configurado seja concluído.

Estratégia avançada: uma estratégia avançada permite definir regras de novas tentativas complexas.

Estratégia de retorno de chamada: uma estratégia de retorno de chamada permite que os agentes configurem o retorno de chamada solicitado pelo cliente e configure vários aspectos quanto à forma como essas chamadas de retorno de chamada são tratadas em relação à discagem, agentes, novas tentativas, status do contato, etc.

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 o Nome **da** estratégia de contatoTab aparece.

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. TURN Restringir **vários emails e SMS** ativar se desejar controlar o envio de vários e-mails e mensagens de texto para o mesmo contato.

   Observação: ativar esse interruptor significa que o aplicativo envia apenas um Email ou SMS para 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. TURN ativar o **COMUTADOR DE DESOBILITE** PARA ativar O ADM 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 TURN ativar o switch DESM 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. TURN ativar a chave 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** ou **de retorno** de chamada.
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** ou **de retorno** de chamada.
8. Marque a **caixa de seleção Reter PCB** se o mesmo agente atender o cliente em um retorno de chamada.
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 conversação. 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 reagendador tiver que reagendar um contato para um modo que esteja 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 no 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 de modos** acima, é possível:

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 logon. 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 simultânico.
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 Licenciados	Exibe os detalhes do usuário: • 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 supervisor por mitido sob os termos desta licença. • Agente - Número de usuários conectados permitidos com a função Agente permitida sob os termos desta licença.
Uso da licença	Exibe detalhes de uso da licença para o dia atual: • 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	Lista dos recursos do aplicativo que estão disponíveis nesta licença.

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 reck-oning o número de licenças usadas.

Se 7 agentes estiverem conectados entre 8.00 AM e 12.00 ao meio-dia, 9 agentes estarão conectados entre 12:00 e
03.00 PM, e 5 agentes estão conectados entre 3.00 PM e 5.00 PM - o número de agentes do dia é considerado como 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 relatório quantificado:

Relatório do Agente Simultânencia

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 configurações de configuração 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 Simultânico, 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 um Tab individual. O primeiro Tab 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-encapsulado 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, logons 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
Total de Agentes Nomeados	
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.
Número de logon	A contagem total de logon.
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 somada entre o início e o fim de uma chamada.
Duração computada da chamada	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 para a 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 na con-sole para a data fornecida.
Transações Digitais	
SMS	Exibe a contagem da campanha SMS enviadas para a data determinada.

E-mail	Exibe a contagem de emails de campanha enviados para a data determinada.
Mídia social	Exibe a contagem de compromissos nas redes sociais relacionados às campanhas para a data especificada.
Total de unidades consumidas	O número total de unidades de transações digitais deduzidas para a data determinada. O valor de uma unidade é condensado no back-end. Por exemplo, uma unidade pode ser configurada como 100 transações digitais.
Verificações de identidade	
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 tications pré-chamada bem-sucedidas para a data fornecida.
Total de Auth Secundário	O número total de autenticações na chamada feitas de acordo com a data definida.
Auth secundário verificado	O número total de ticações bem-sucedidas de authen-tications bem-sucedidas concluídas para a data fornecida.
Total de Transações	A contagem geral de todas as transações processadas na data especificada.

Usuário

O geranciamento 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-ation. 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 a autenticação SQL ou o Windows authen-tication.

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 o SSO em um SSO provedor de identidade de terceiros. Esse método permite que SSO usuários façam logon 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 um ID do usuário
Nome do usuário	Exibe um nome do usuário
Telefone Home	Exibe um número de telefone Home do usuário
Móvel	Exibe um número de celular do usuário
E-mail	Exibe um email ID 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 ao Controle Agent Desktop.

      Observação: no momento, ele 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 dif-ferent. Aan instância do SQL Server pode ter várias contas de usuário (usando SQL autenticação) com nomes de usuário e senhas diferentes. A autenticação do SQL 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 Gerenciador de campanhas. 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** Home 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 o local Home.
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 **de**domínio.
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, a ação aplicável do 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** Home 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 o local Home.
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 do provedor SSO de terceiros.
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** Home 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 o local Home.
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.
   Observação: o campo Nome das funções aceita no máximo 128 caracteres.
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	Atualização	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	Habilitar	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

Funções	Direitos	Descrição
Usuários	Criar, Atualizar, Excluir, Exibir	Permite ao usuário contas de usuário em idade de homem no sistema.

Funções	Criar, Atualizar, Excluir, Exibir	Permite ao usuário funções e permissões do sistema man-age.

Grupos de campanhas	Criar, Atualizar, Excluir, Visualizar, Executar, Parâmetros de contato, Fuso horário, Relatórios históricos	Os usuários podem gerenciar todos os aspectos de grupos de campanhas, incluindo Parâmetros do contato, Fusos horários e Relatórios toricals dele. Os direitos podem ser atribuídos com base em tipos de grupo específicos, como Progressivo **Observação**: se você fornecer direitos para o Relatório de histórico, poderá exibir Grupos de campanhas em Beta Reports Historical. Aplicável a Relatórios de resumo, detalhe e retorno de chamada.
Campanha	Criar, Atualizar, Excluir, Visualizar, Executar, Parâmetros de negócios, Scripts de servidor, Estratégia de seleção de contatos, Agenda CSS, Agendamento de tempo de execução, Lista de contatos, Gerenciar contatos, Sincronizar, Resumo de campanha, SMS Tem-plate, Fuso horário, Cadeia, Feriados, Construtor de expressão, Destino de Campanha, Agendamento do modo de contato, Tem-placa de e-mail, IVR Editor de Modelo, Resultados de Telefonia, Con figuração de IA, Limite de contato, Configurações do modo de contato, Sinalização de e-mail, Editor de modelo de IVR, Resultados de telefonia, Con figuração de IA, Limite de contato, Configurações do discador, Relatórios históricos	Os usuários podem gerenciar todas as con-figurações relacionadas à campanha e executar ações como visualizar Relatórios His-torical e configurações de envelhecimento do homem para conformidade com a discagem. Os direitos podem ser aplicados a todas ou a campanhas específicas. **Observação**: se você fornecer direitos para o Relatório de histórico, você

		poderá exibir Campanhas no Historical Beta Reports. Aplicável a Relatórios de resumo, detalhe e retorno de chamada.
Resultado de Negócios	Criar, Atualizar, Excluir, Exibir	Permite que o usuário defina e gerencie resultados de negócios, com direitos específicos para resultados de negócios pai.
Estratégia de Chamadas	Criar, Atualizar, Excluir, Exibir	Permite ao usuário envelhecir a idade-homem como o contato

		estratégias são tratadas no sistema. Você também pode fornecer spe-cific para estratégias de chamadas padrão.
Medidores de Paraplicação	Atualizar, Visualizar	Permite que o usuário modifique e monitore parâmetros de aplicativo sys-tem-wide.
Conformidade	Carregar	Permite que o usuário carregue contatos relacionados à conformidade, como listas de Não chamar (DNC) e listas nacionais de DNC.
Fuso Horário	Atualizar, Visualizar	Permite ao usuário utilizar con-figurações de fuso horário da idade do homem para conformidade de discagem.
Férias	Criar, Atualizar, Excluir, Exibir	Permite que o usuário defina e gerencie agendas hol-iday para operações do cam-paign.
Carregamento Global	Exibir, configurar	Permite ao usuário configurar e gerenciar con-figurações globais de carregamento de contatos.
Leis estaduais	Criar, Atualizar, Excluir, Exibir	Permite ao usuário regras de conformidade com a lei estadual baseadas em direito do homem.

Mode Con-figuration	Criar, Atualizar, Excluir, Exibir	Permite que o usuário con-figure e gerencie modos de comunicação dif-ferent, como SMS ou email.
URL	Atualizar, Exibir, Criar, Excluir	Permite ao usuário usar URLs em idade do homem usadas no sistema.
Relatórios	Visualizar	Permite que o usuário visualize relatórios do sistema para cam-paigns, grupos e agentes, incluindo relatórios torticos. Você

		é necessário selecionar um ou mais para visualizar a Seção Beta Histórica no painel esquerdo.
Alerta	Atualizar, Visualizar	Permite que o usuário man-age alertas configurados no aplicativo.
Estado/Área/CEP	Salvar, Excluir, Carregar, Visualizar	Permite ao usuário usar configurações de Estado da idade do homem, área e CEP.
Contadores de tentativas do RPC	Exibir, Salvar	Permite que o usuário rastreie e atualize os contadores de tentativas de novas tentativas.
E-mail	Criar, Atualizar, Excluir, Exibir	Permite que o usuário faça con-figurações de e-mail para a idade do homem, como SMTP, POP3 e IMAP detalhes do servidor.
SMS	Criar, Atualizar, Excluir, Exibir	Permite ao usuário envelhecir a SMS configurações, como IPs do servidor de gateway e detalhes de autenticação.
Dimensão	Criar, Atualizar, Excluir, Exibir	Permite que o usuário man-age dimensões do sistema.
Perfil	Criar, Atualizar, Excluir, Exibir	Permite ao usuário perfis de idade do homem usados para carregar contatos e depurar carregamentos.
Lista Unificada	Habilitar	Permite que o usuário habilite as campanhas como campanhas da Lista Unificada.

Licença	Visualizar	Permite que o usuário veja as informações sobre licença.
Webservice	GrantAccess	Permite que o usuário conceda acesso às APIs de serviço Web.
Reatribuir Agente	Visualizar	Permite aos usuários exibir e gerenciar a reatribuição de agentes.
Campanha exportar/importar	Visualizar	Fornece a capacidade de exibir e gerenciar o

		exportar/importar funcionalidad e de campanhas.
Egoísmo de Gato de Campanha	Criar, Atualizar, Excluir, Exibir	Permite que os usuários gerenciem categorias de campanha, incluindo criar, atualizar, excluir e exibi-las.
Configurações do CPaaS	Criar, Atualizar, Excluir, Exibir	Permite o geranciamento de configurações do CPaaS, incluindo criação, atualizações, exclusões e exibição detalhes da configuração.
ScriptDesigner	Habilitado	Concede acesso e permite o uso da ferramenta Criador de scripts.
SystemAlerts	Exibir, Atualizar	Permite aos usuários exibir e atualizar alertas do sistema para melhor monitoramento e manutenção do sistema.
Parâmetros de negócios globais	Exibir, Criar, Excluir	Concede a capacidade de gerenciar parâmetros comerciais globais exibindo, criando e excluindo-os.
CCB	Criar, Atualizar, Excluir, Exibir	Permite que o usuário gerencie as configurações do CCB de modo abrangente.
Con-figuração do Discador	Exibir, configurar	Permite a visualização e a configuração das configurações do sistema do discador.

Extrato de Dados	Criar, Atualizar, Excluir, Exibir	Permite criar, atualizar, excluir e visualizar processos e configurações de extração de dados.

Métricas de desempenho	Visualizar	Permite que o usuário exiba Métricas de desempenho em vários componentes do sistema. Isso é restrito apenas às Campanhas e Campanhas Grupos aos quais o usuário tem acesso.
Proteção contra PII	Exibir, Atualizar	Permite aos usuários exibir e atualizar a proteção de PII

		configurações para garantir a segurança dos dados.
Digital	Criar, Atualizar, Excluir, Exibir	Permite que os usuários gerenciem os canais digitais, incluindo criar, atualizar, excluir e exibir configurações.
Agentes	Criar, Atualizar, Excluir, Exibir, Relatórios históricos	Permite ao usuário criar agentes em idade Tab Tab nos relatórios. Se você fornecer direitos para o Relatório de histórico, você poderá exibir Campanhas no Historical Beta Reports. Aplicável a Relatórios de resumo, detalhe e retorno de chamada.
Monitoramento do agente	Visualizar	Permite que os usuários visualizem o relatório de monitoramento do agente.

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. A página exibe três guias: Lista, Formulário e Relatório.

A **lista** Tab da página Home designer de scripts fornece as seguintes informações:

- Formulário: exibe o nome do formulário como um link clicável. Clicar nele abrirá o formulário selecionado no formulário Tab para edição.
- Nome da campanha: Indica a campanha na qual o formulário é criado.
- Guia de chamadas: especifica se o formulário foi designado como guia de chamadas.

Essa coluna inclui uma caixa de seleção, que será marcada se o formulário estiver configurado como guia de chamadas.

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 con-nected. 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-plementares para os agentes usarem.

Campanha

A partir do menu esquerdo, navegue até **Designer** de scripts.

Selecione uma **Campanha** e selecione as campanhas disponíveis nos grupos de campanhas exibidos, prenda ou substitua formulários de questionário e configure parâmetros para o Guia de chamadas.

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 contatos nos 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. Ambas as 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 este Guia de chamadas.

Forma

Um administrador pode criar um conjunto de perguntas predefinidas e adicioná-las a um formulário. Usando a instalação do formulário, crie perguntas, escreva condições para perguntas e vincule uma pergunta a 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 o formulárioTab 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
    f. Caixa de seleção
    g. Escolher na lista
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
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

O aplicativo oferece suporte às seguintes funções de biblioteca:

- Minúsculas
- Maiúsculas
- Verificação vazia

- Verificação do inteiro
- Concatenar

Forma

Variáveis Globais

Você pode atribuir valores a Variáveis Globais e usá-los no formulário Guia de chamadas.

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 os campos de questão na área de texto ou Anywhere 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:
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 fazenda pergunta.
5. 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 Home, CAR, motocicleta, e assim por diante. 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**.

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.

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 da próxima

lista do menu suspenso. 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.

Relatório do 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 este Guia de chamadas.

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 um ID exclusivo 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.

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 no

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 receiver IP endereço ou porta 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 transmitir exceções como notificações.

Notificações do sistema

O Gerenciador de campanhas tem a capacidade de enviar capturas SNMP de qualquer componente central configurado usando SNMP (Simple Network Management Protocol). Na ocorrência de um evento configurado, o respectivo com-ponent 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 embutido 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 Home 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 IP

host SNMP notificações enviadas como uma das seguintes:

- Armadilhas - Mensagens não confiáveis, que não exigem confirmação de recepção do SNMP man-ager.
- Informações - Mensagens confiáveis, que são armazenadas na memória até que o SNMP gerente emita uma resposta. Os relatórios usam mais recursos do sistema do que capturas.

Para usar as notificações SNMP 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. O ícone Descartar todos permite descartar todas as noti-fications de uma vez só. 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 **configuração** Tab para controlar todos os componentes e os 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, TURN comutador **de ativação** de **componente ativado**. 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, TURN o **comutador Ativar ligado** 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
LCMScritpEngine	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** > **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 no Component1 conectado em 11.30 AM, essa exceção não será registrada novamente se ocorrer antes de 11.45 AM.
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

O serviço SNMP Receiver monitora todos os componentes e recebe os dados de exceção. Com base nas configurações de email, esses dados são então transmitidos por E-mail. Configure o aplicativo Monitoramento para habilitar o ser-vice do SNMP Receiver.

1. Navegue até **Alertas** > **Sistema** > **Notificação** > **A monitoração do aplicativo**.
2. Insira o Nome do aplicativo, o endereço IP e a porta.

   Nota: SNMP arquivo de configuração do serviço Receiver contém duas propriedades SNMPTrapMimbaIP e SNMPTrapMşPort. A IP e Porta mencionadas no aplicativo Monitoramento deve corresponder aos valores con-imaginedos 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 SNMP são enviados para esses aplicativos no formato Objeto ID (OID): ***1.3.6.1.4.1.52914.8.200020***

Número	Rótulo	Detalhes
1	ISO	O grupo que estabeleceu esse padrão. Nesse 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 componente ID dentro do produto sendo avaliado. Neste caso, há três componentes. Feed Engine (ID 2), Contact Rescheduler (ID 3) e Contact Uploader (ID 8).
200020	Evento ID	Esse é o evento ID dentro do 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.
Demitir	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 novo resultado do Monitor de Campanha 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 de 0530 AM, 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 de 0530 AM, uma vez que isso será 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 satisfaça duas condições – Condição 1 e Condição 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 de 0530 AM, 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 decresmentado quando os contatos são discados / reagendado / status alterado de aberto. As horas de previsão configuradas não tem relação com esse número.
Abrir Contatos	Os contatos gerais que estão disponíveis para serem discados para a Campanha de cor-responding. Esses contatos incluem os frescos e reagendados. Essa coluna é dividida no seguinte: **Total** - Exibe o número total de contatos abertos para a Cam-paign. O número muda dinamicamente - incrementado quando as con-tacts são carregadas / reagendadas e decrementadas quando discadas / fechado ou status alterado de aberto. **Carregada Hoje** - Exibe o número de contatos abertos que são carregados durante o dia atual para a Campanha.

Contatos disponíveis	O número de contatos abertos que podem ser discados ou as próximas três horas. Observação: o cabeçalho da coluna contém a duração configurada na propriedade Web.config do componente serviço Exclu-sionPredictionInHours. Se as horas configuradas aqui forem duas, o cabeçalho será exibido como Contatos disponíveis para as próximas 2 horas. **Total** - Exibe o número total de contatos abertos da Campanha que serão discados para o dia atual. **Carregada Hoje** - Exibe o número de contatos abertos que estão

	carregada durante o dia atual a ser discado no mesmo dia para a Campanha.
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	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. Notas: O percentual de conclusão etc não se aplica a campanhas da lista compartilhada. As campanhas que têm listas além das horas de previsão são mostradas no relatório de exclusão, apenas se elas estiverem em estado de execução ou se expeciram para estar no estado de execução nas horas de previsão.
Percentual de Conclusão	O percentual de contatos discados (do número total de contatos carregados da campanha) para a campanha. A fórmula é (Contatos concluídos * 100) / 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.

Monitoramento do agente

O Monitoramento do agente é uma ferramenta de monitoramento de agente em tempo real criada para fornecer aos usuários estatísticas detalhadas relacionadas à atividade do agente e seus contatos mapeados. Esse recurso permite que os usuários monitorem até 10 agentes ativos por vez, dando visibilidade ao status atual de cada agente e contatos AEM associados.

Notas:

- Link rápido: Esta página não tem um link rápido para acesso direto.
- Funcionalidade de exportação: não há suporte para exportação de dados desta página.
- Filtros de pesquisa: os filtros de pesquisa aplicados pelo usuário não persistem entre as sessões ou os recarregamentos de páginas.

Exibir Relatórios de Agentes

1. Vá para **> Controle** de Ferramentas do Agente.
2. Na página Trilha **do** agente, localize o **Tab#filter** na parte superior da tela. **No filtro** Tab:
    a. Selecione **pelo menos um agente** para gerar um relatório.
    b. Você pode selecionar até 10 agentes por vez para gerar um relatório.
    c. O filtro exibe inicialmente até 1.000 agentes exclusivos. Para exibir agentes adicionais além desse limite, selecione **Mostrar mais**.
3. Selecione os agentes aplicáveis e clique **em MOSTRAR ESTATÍSTICAS** DO AGENTE para gerar o relatório. O relatório exibe os seguintes parâmetros:
    a. **Nome** do agente: o nome do agente.
    b. **Agente ID**: o identificador exclusivo do agente.
    c. **Status** do agente: indica se o agente está **conectado** ou **desconectado**. Estados intermediários não são mostrados.
    d. **Contatos abertos**: o número total de contatos atribuídos ao agente que estão em estado aberto.
    e. **Em fila para Discador**: o número total de contatos mapeados para o agente que estão na fila e aguardando para serem entregues ao discador.

f. **Enviado para Discador**: o número total de contatos atribuídos ao agente que já foram entregues para o discador.

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** MS SQL - Você tem que primeiro 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 TURN isso OFF.
2. Defina o **interruptor Desativar o** arquivo se não desejar que os dados purgados sejam arquivados.

   Observação: se você TURN o botão Arquivo for desligado, o utilitário removerá os dados purgados 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 184.
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-pen 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 estar em 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.
Descrição	A descrição dos dados armazenados na tabela

Dias de retenção	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 configurados aqui. Por exemplo, se você tiver configurado 100 dias, os dados com mais de 100 dias serão limpos (e arquivados, se houver). Os dados purgados e arquivados não estão disponíveis para qualquer uso

	(relatórios ou outros) depois de ser removido da tabela do banco de dados. Se você configurar 0 (zero) dias como Retenção, todos os registros residentes no banco de dados na janela de limpeza configurada serão removidos do banco de dados. O grupo de tabelas é fornecido com um valor padrão de dias de retenção de 365 dias.
Arquivo	Se você tiver optado por arquivar seus dados na seção Configurações comuns, você poderá não arquivar tabelas específicas aqui. Se você tiver optado por NÃO arquivar seus dados na seção Set-tings comum, ativar o interruptor Arquivo nesta seção não arquivará os dados da tabela.
Purga	Você não tem opção de TURN limpar na seção Configurações comuns. Você ainda pode escolher não limpar dados de certas tabelas. TURN comutador Limpar (para a tabela específica) para tabelas específicas. Isso garante que os dados nessa tabela não seja purgados, mesmo que mais antigos do que os Dias de retenção definidos.
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	TURN ativar essa chave se desejar limpar os dados 'arquivados' após os Dias de retenção do arquivo morto.
Ações	Ela permite editar Dias de Retenção, TURN OFF ou ON arquivamento e/ou purgação, alterar Dias de retenção do arquivo e TURN Limpeza de arquivo ativado/OFF. 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	Status da limpeza **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 - existem ou não dados

	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. **Êxito** indica que todos os registros foram purgados com êxito (e arquivados, se configurados). **Falha** ao indicar que o utilitário de limpeza ou arquivo falhou. Consulte os logs dos componentes PurgeArchive para solucionar problemas.
Registros afetados	Número de registros limpos (e arquivados, se configurados) como parte dessa atividade de limpeza. Se o número de registros em uma tabela for muito grande, o utilitário de limpeza e arquivo executa o lote de atividades inteligente, com cada lote contendo um número pré-configurado de registros de cada vez. Esse número é especificado na propriedade PurgaçãoBatchSize do arquivo web.-config purgado.
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.
Sucesso	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 a segunda iteração falhar devido a alguma razão (erro de banco de dados, por exemplo), a atividade de limpeza é marcada como Falha. Consulte os registros e a solução de problemas.

Configuração dos arquivos de limpeza

A Configuração de arquivos de limpeza ajuda a configurar as configurações de limpeza dos arquivos arquivados. O aplicativo adiciona os dados às diversas tabelas do banco de dados e sálvia alguns arquivos diariamente ou em intervalos configurados para pastas semiaplicadas.

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/barra invertida no início. Por exemplo, se você exigir que seus dados sejam arquivados na pasta Arquivo da máquina que tem o endereço IP 172.20.3.74, forneça o endereço 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 Google **Cloud Storage** se seus arquivos estiverem armazenados no armazenamento em nuvem do Google. Se você selecionar unidade compartilhada, selecione 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 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 set-tings 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, digite o endereço IP, Usuário ID 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 o Arquivo de limpeza ou as Configurações de arquivo de limpeza e clique **no ícone Editar** , em **Tab de 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** , em Tab de 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 Configurações Tab e verifique se o **comutador de Limpeza** está configurado para Ativado. Os usuários não podem TURN isso OFF.
2. Ative a desativação de **Arquivo** se você não quiser que os dados limpos sejam arquivados.

Observação: se você TURN o botão Arquivo for desligado, o utilitário removerá os dados purgados 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 do**AWS. Esta é a região na qual o recipiente do AWS S3 está localizado.
6. Digite a chave **de acesso do**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. O AWS valida essa chave e permite acesso. Você usa as teclas de acesso para assinar as solicitações de API que você faz no 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 do **AWS**. Essa é a chave secreta (como a senha) para a chave de acesso do AWS con-imagineda no item 5 acima. A combinação de uma chave de acesso ID e uma chave de acesso secreta é necessária para autenticação.
9. Digite a 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.
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. Digite o **endereçoIP** ou o **Nome** de host do dispositivo que armazena os dados arquivados.
3. Digite o **Usuário ID** 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/barra invertida no início. Por exemplo, se você exigir que seus dados sejam arquivados na pasta Arquivo da máquina que tem o endereço IP 172.20.3.74, forneça o endereço 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**: Uma autenticação típica usada para vários sistemas de banco de

dados e inclui um nome de usuário e uma senha. Obviamente, uma instância do SQL Server pode ter contas de usuário mul-tiple (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 authen-tication é a preferência. A opção SQL Autenticação também é necessária quando um cliente (computador remoto) se conecta a uma instância do servidor SQL em um computador diferente daquela em que o cliente está em execução.

b. **Autenticação** do Windows: quando você está acessando o servidor SQL 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 SQL servidor usa essas crenças para permitir o usuário em 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 conniente 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 SQL Server, 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 via SQL Studio para arquivar os dados purgados. Insira o nome do banco de dados nesse campo.
6. Digite o **Usuário ID** 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**: Uma autenticação típica usada para vários sistemas de banco de dados e inclui um nome de usuário e uma senha. Obviamente, uma instância do SQL Server pode ter contas de usuário mul-tiple (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 authen-tication 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 o servidor SQL 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 SQL servidor usa essas crenças para permitir o usuário em 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 conniente 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 SQL Server, 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 o 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. O AWS valida essa chave e permite acesso. Você usa as teclas de acesso para assinar as solicitações de API que você faz no 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 do AWS con-imagineda no item 5 acima. A combinação de uma chave de acesso ID e uma chave de acesso secreta é necessária para autenticação.
Criptografia do lado do servidor	Essa é a chave de criptografar/descriptografar, que define que os dados purgados são criptografados usando a enscriptografia do Sistema de Gerenciamento de Chaves (KMS) do 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	Usuário 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 vários sistemas de banco de dados e inclui um nome de usuário e uma senha. Obviamente, uma instância de SQL Servidor pode ter várias contas de usuário (usando SQL authen-tication) com nomes de usuário e senhas diferentes. Em servidores compartilhados onde diferentes usuários devem ter acesso a diferentes bancos de dados, a autenticação SQL 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 está executando ning.
Autenticação do Windows	Quando estiver acessando o servidor SQL no mesmo computador em que 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 credas do Windows do servidor. A Autenticação do Windows é frequentemente usada como uma maneira 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 SQL Server, SQL Autenticação deve ser usado.
Caminho do Bucket de Arquivo	Esse é o caminho no Armazenamento de nuvem do Google em que o aplicativo armazena os dados arquivados.
Tipo de Conta	Esse é o tipo de conta usado para acessar o Armazenamento de nuvem do Google. 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.

Controle Agent Desktop

O Controle Agent Desktop é um aplicativo abrangente de agente baseado na Web que permite controlar agentes a operações de um clique por formulário para gerenciar contatos sem consentimento durante a discagem manual. Os agentes de controle podem selecionar uma ou mais campanhas para filtrar contatos sem consentimento no modo de controle Agent Desktop para clicar manualmente. Além disso, ele fornece relatórios de desempenho que oferecem instantâneos de métricas cruciais. Se um Operador estiver selecionado para grupo de não consentimento ou Grupo de estados, o agente de controle receberá o número de contato a ser clicado em sua área de trabalho.

Observação: se as campanhas mapeadas para o agente de controle forem removidas ou se uma nova campanha estiver mapeada para o agente, as atualizações não serão refletidas no Controle Agent Desktop. O usuário precisa fazer logon novamente para exibir as atualizações.

Filtros disponíveis

Os seguintes filtros estão disponíveis:

- Todos - Exibe todos os contatos.
- Contatos normais - Exibe os contatos que não estão marcados como contatos de retorno de chamada.
- Contato de retorno de chamada - Exibe os contatos que estão marcados como contatos de retorno de chamada.
- Campanhas preferidas - Permite que você selecione várias campanhas. Ela filtra os contatos com base nas campanhas selecionadas.

Login

Execute os seguintes passos para iniciar a sessão no Controle de Agent Desktop:

1. Vá até a página Controle Agent Desktop de logon. A URL é entregue com o pacote de aplicativos.
2. Insira o Usuário ID e a senha inicial fornecida com o pacote. Para adicionar um Agente de Controle, consulte Usuários.

Estado do agente

O estado de disponibilidade é conhecido como presença do agente e indica um estado como Pronto, Não pronto e assim por diante. O agente de controle altera manualmente os modos de trabalho de Pronto para Não pronto e vice-versa. Os seguintes estados de agentes estão disponíveis:

- Pronto - O agente está disponível para atender chamadas. Se o agente não atender a uma chamada dentro da duração configurada, a chamada será revogada e roteada para o próximo agente disponível.
- Não pronto - O agente não está disponível no momento para atender chamadas. O aplicativo não roteia chamadas para este agente e encaminha a chamada para o próximo agente disponível.

Para alterar o estado, clique na **lista suspensa Estado** , na parte superior direita da página, e selecione o estado apropriado.

Logout

Clique na **lista suspensa Estado** , na parte superior direita da página, e selecione **Logoff** na lista suspensa.

Relatórios

O controle Agent Desktop exibe os dados das últimas uma hora. O relatório exibe os seguintes dados:

- Desempenho - Percentual do contato total aceito do total de contatos apresentados na última hora.
- Eficiência - Percentual do total de contatos aceitos por minuto.
- Nenhuma das campanhas atribuídas - Número total de campanhas atribuídas a um agente.
- Nenhuma das campanhas preferidas para usar - Número de campanhas selecionadas para uso.
- Total de contatos apresentados na última hora - Número de contatos apresentados a um agente na última hora.
- Total de contatos aceitos na última hora - número de contatos aceitos por um agente na última hora.
- Total de contatos revogados nos últimos 1 hr – Número de contatos apresentados a um agente, mas não aceitos.